

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-925 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.M. Oei, secretaris)

Klacht ontvangen op : 9 juli 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Noorderlinge B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 18 november 2019
Aard uitspraak : Bindend advies
Vordering Consument : Toegewezen

Samenvatting

Inboedelverzekering. Consument heeft dekking onder de verzekering gevraagd voor zijn hoortoestellen. Verzekeraar heeft slechts één hoortoestel vergoed, omdat het andere hoortoestel niet is beschadigd. Partijen verschillen van mening over de uitleg van het begrip “directe materiële schade” in de Verzekeringsvoorwaarden. De commissie oordeelt dat de lezing van Consument dat de hoortoestellen functioneel onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn en in feite één zaak vormen, een redelijke lezing is. Dat brengt mee dat op grond van de contra proferentem-regel ingevolge artikel 6:238 lid 2 BW in het midden kan blijven of dit de enige mogelijke lezing is of dat er ook andere lezingen van het begrip denkbaar zijn, omdat op grond van genoemde wetsbepaling de voor Consument meest gunstige lezing prevaleert. Nu de hoortoestellen als één zaak moet worden beschouwd, betekent dit dat er ook dekking bestaat voor het niet fysiek beschadigde hoortoestel. De Commissie wijst de vordering toe.

1. Procesverloop

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument, 2) de aanvullende stukken van Consument, 3) het verweerschrift van Gevolmachtigde, 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van Gevolmachtigde.
- 1.2 Consument heeft gekozen voor een bindend advies, wat betekent dat de beslissing voor beide partijen bindend is. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Waar gaat het om?

- 2.1 Consument heeft bij Gevolmachtigde een inboedelverzekering gesloten. In maart 2019 doet Consument een beroep op deze verzekering. Consument heeft schade geleden omdat bij het schoonmaken van het toilet één hoortoestel uit haar oor in het toilet is gevallen.

Ter onderbouwing van de schade heeft Consument aan Gevolmachtigde een offerte van Schoonenberg Hoorsupport (hierna: de audicien) aangeleverd voor twee nieuwe hoortoestellen ten bedrage van € 2.674,00. Op basis daarvan heeft Gevolmachtigde, rekening houdend met het eigen risico van € 115,00, een bedrag van € 1.222,00 uitgekeerd aan Consument ter vergoeding van het verloren hoortoestel.

- 2.2 Consument vordert een aanvullend bedrag van € 1.337,00 ter vergoeding van een tweede nieuwe hoortoestel, inclusief wettelijke rente vanaf 28 februari 2019. Consument stelt dat volgens de audicien haar verloren hoortoestel niet meer leverbaar en vervangbaar is. Hierdoor is haar overgebleven hoortoestel onbruikbaar geworden. Het verloren hoortoestel en het overgebleven hoortoestel (hierna: 'de hoortoestellen') zijn namelijk onlosmakelijk met elkaar verbonden en functioneren als één apparaat, niet als twee losse, vervangbare onderdelen. Een onbruikbaar gehoortoestel moet volgens Consument ook voor vergoeding in aanmerking komen, ondanks dat er geen fysieke schade aanwezig is. Dat niet gekozen is voor een stellenclausule is niet relevant, omdat de schade moet worden beoordeeld op de lopende inboedelverzekering bij Gevolmachtigde.
- 2.3 Gevolmachtigde weigert dekking te verlenen. Gevolmachtigde heeft zich op het standpunt gesteld dat op grond van artikel 3 van de 'Voorwaarden Totaal Inboedelverzekering E1020' (hierna: 'de Verzekeringsvoorwaarden') geen dekking bestaat voor het overgebleven hoortoestel. Er is geen sprake van 'directe materiële schade'. Ook artikel 6 van de Verzekeringsvoorwaarden voorziet niet in de kosten voor het vervangen van onbeschadigde inboedel. Bovendien is geen sprake van een speciale hoortoestellenverzekering of stellenclausule.

3. Beoordeling

- 3.1 De Commissie moet de vraag beantwoorden of Gevolmachtigde dekking moet verlenen onder de Verzekeringsvoorwaarden voor het overgebleven hoortoestel.

De verzekeringsvoorwaarden zijn bepalend

- 3.2 Of Gevolmachtigde dekking moet verlenen hangt af van wat de Verzekeringsvoorwaarden over een situatie als deze bepalen. Van belang daarbij is dat het de risicodragende verzekeraar in beginsel vrij staat de grenzen te bepalen waarbinnen hij dekking wil verlenen. De Commissie verwijst naar de uitspraak van de Hoge Raad van 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006: AV9435 (te raadplegen op www.rechtspraak.nl).
- 3.3 Partijen verschillen van mening over de uitleg van de Verzekeringsvoorwaarden.

Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Zie rechtsoverweging 3.6 van Hoge Raad 25 november 2016, (nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie rechtsoverweging 3.6 Hoge Raad 16 januari 2015, (nummer ECLI:NL:HR:2015:83) en rechtsoverweging 4.1 e.v. Hoge Raad 20 februari 2004, (nummer ECLI:NL:HR:2004:AO1427).

3.4 Daarbij geldt ook dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bedingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld en dat bij twijfel over de betekenis van het beding de voor de consument meest gunstige uitleg voor gaat (art. 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek (hierna 'BW'), de zogenoemde 'contra proferentem-regel').

3.5 Het gaat in deze procedure om de volgende bepaling:

“3. Dekking in de woning

De maatschappij vergoedt de directe materiële schade aan de in de woning aanwezige inboedel veroorzaakt door: (...)”

3.6 Gevolmachtigde stelt zich op het standpunt dat geen sprake is van directe materiële schade, omdat het overgebleven hoortoestel niet is beschadigd als bedoeld in de Verzekeringsvoorwaarden. Consument vindt daarentegen wel dat sprake is van schade, nu het overgebleven hoortoestel onbruikbaar is geworden. Volgens Consument zijn de hoortoestellen onlosmakelijk met elkaar verbonden en functioneren de toestellen als één apparaat, niet als twee losse, vervangbare onderdelen.

3.7 Vaststaat dat het begrip “directe materiële schade” niet nader in de Verzekeringsvoorwaarden is omschreven. Nu de Verzekeringsvoorwaarden in eerste instantie objectief moeten worden uitgelegd, moet naar het oordeel van de Commissie allereerst gekeken te worden naar de invulling die de Van Dale aan het begrip “directe materiële schade” geeft.

3.8 In de Van Dale online wordt het begrip “materiële schade” bij de begrippen “materieel” en “schade” gedefinieerd als “beschadiging van een zaak”.

3.9 Vervolgens is van belang wat onder het begrip “zaak” wordt verstaan. Het begrip “zaak” wordt in de Van Dale online als volgt omschreven:

“Zaak

1. *Voorwerp, ding*
2. *Handel, bedrijf, winkel (...)*
3. *(...) aangelegenheid, affaire (...)*
4. *(juridisch) geding, proces”*

3.10 De Commissie stelt vast dat de definities van “zaak” in de Van Dale noch aan het standpunt van Consument noch aan het standpunt van Gevolmachtigde steun bieden. Wel oordeelt de Commissie dat Consument voldoende gemotiveerd heeft gesteld dat de hoortoestellen als één apparaat, oftewel als één zaak, moeten worden aangemerkt, omdat de hoortoestellen functioneel onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Hierbij acht de Commissie van belang dat het verloren hoortoestel niet meer leverbaar en vervangbaar is. Voorgaande wordt door Gevolmachtigde ook niet betwist. Gelet hierop acht de Commissie de lezing van Consument dat de hoortoestellen in feite één zaak vormen en dat daarom op grond van de Verzekeringsvoorwaarden dekking verleend dient te worden een redelijke lezing. Dat brengt mee dat op grond van de contra proferentem-regel ingevolge artikel 6:238 lid 2 BW in het midden kan blijven of dit de enige mogelijke lezing is of dat er ook andere lezingen van het begrip denkbaar zijn, omdat op grond van genoemde wetsbepaling de voor Consument meest gunstige lezing prevaleert.

3.11 Tussen partijen staat niet ter discussie dat het verloren hoortoestel beschadigd is en ten aanzien daarvan sprake is van ‘directe materiële schade aan de in de woning aanwezige inboedel’. Nu het verloren hoortoestel en het overgebleven hoortoestel als één zaak moet worden beschouwd, betekent dit dat er ook dekking bestaat voor het overgebleven hoortoestel op grond van artikel 3 van de Verzekeringsvoorwaarden.

3.12 Het standpunt van Gevolmachtigde dat Consument geen ‘stellen-clausule’ heeft afgesloten, maakt het voorgaande niet anders. Dit staat los van de redelijke lezing van Consument en heeft daar naar het oordeel van de Commissie ook geen invloed op.

Schade

3.13 Gevolmachtigde heeft geen verweer gevoerd tegen het schadebedrag van € 1.337,00 dat door Consument is gevorderd. Daarnaast blijkt uit het dossier dat het eigen risico reeds is verrekend door Gevolmachtigde bij de vergoeding van het verloren hoortoestel. De Commissie gaat daarom uit van € 1.337,00 als schadebedrag. Gevolmachtigde heeft de gevorderde wettelijke rente met ingang van 28 februari 2019 evenmin betwist, zodat die ook voor toewijzing in aanmerking komt over voornoemd bedrag.

Conclusie

3.14 De slotsom is dat de vordering van Consument moet worden toegewezen. Alle overige door partijen aangevoerde stellingen kunnen gelet op het voorgaande onbesproken blijven.

4. Beslissing

De Commissie beslist dat Gevolmachtigde binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag van € 1.337,00 vergoedt met over dit bedrag rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 28 februari 2019 tot aan de dag van algehele voldoening.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.