

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-400 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 januari 2020  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Univé Oost Brandverzekeraar N.V., gevestigd te Groenlo, verder te noemen  
Verzekeraar  
Datum uitspraak : 6 mei 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument vordert van Verzekeraar vergoeding van de ruit voor de open haard, nadat de ruit is gebarsten. Verzekeraar wijst de vordering af. Consument heeft niet waargenomen dat iets van buitenaf de schade zou hebben kunnen veroorzaken, zoals een blok hout tegen de ruit of een steentje onder de ruit. Consument heeft een verklaring van de firma die het nieuwe glas plaatste. Uit die verklaring blijkt dat iets van buitenaf, zoals een blok hout of een obstructie in de sponning moet zijn gekomen om de schade te kunnen veroorzaken. Verzekeraar betwist dit niet. De Commissie oordeelt dat, omdat Verzekeraar de verklaring niet betwist, de verklaring als een vaststaand feit moet dienen. Dat Consument tijdens het gesprek het woord spontaan zou hebben gebruikt, doet niet af aan de verklaring. De Commissie wijst de vordering toe.

### **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een Particuliere Woonverzekering Allrisk (hierna: de Verzekering) afgesloten. Op de Verzekering zijn de Voorwaarden Woonverzekering (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 De Voorwaarden luiden, voor zover van belang, als volgt:

### **2.12 Schade aan glas door ruitbreuk (alleen bij de aanvullende dekking Ruitbreuk)**

#### **2.12.1 Verzekerd**

- a. Gebroken glazen of kunststof ruiten in ramen, deuren, dak en dakkoepels van de *woning* of een ander *gebouw*. Het glas is bedoeld om licht door te laten.
- b. Gebroken (douche)deuren of doucheschermen van glas of kunststof.

#### **2.12.2 Niet verzekerd**

- a. Lekkage bij dubbel glas (of ander meerwandig glas).
- b. Schade aan brandschilderingen, beschilderingen of opschriften op of in het glas.
- c. Schade aan het glas die komt door of ontstaat tijdens (ver)plaatsing, verandering, versiering of bewerking.
- d. Schade aan het glas die komt door verzakking, verbouwing of bouw van de *woning* of een ander *gebouw*.
- e. Schade aan glas in windschermen en/of in schuttingen in de tuin of dakterras.
- f. Schade aan glas in kassen of broeibakken.

(...)

### **2.19 All Risk dekking: schade door een andere gebeurtenis dan in artikel 2.7 tot en met artikel 2.18**

#### **2.19.1 Verzekerd**

Naast de dekking zoals omschreven in de artikelen 2.7 tot en met 2.18 heeft u met een All Risk dekking ook dekking voor schade als gevolg van andere gebeurtenissen dan omschreven in de artikelen 2.7 tot en met 2.18. Het moet dan wel gaan om een van buiten komende schade aan uw *woning* en/of *inboedel* in de *woning*.

#### **2.19.2 Niet verzekerd**

- a. Schade die komt door de aard of een gebrek van de verzekerde zaak.

### **Gebeurtenis**

Een plotseling en onvoorzien (onverwacht) voorval waardoor schade aan verzekerde zaken ontstaat. Meerdere voorvallen die dezelfde oorzaak hebben, zien wij als één gebeurtenis. Deze gebeurtenis moet dan wel binnen een aaneengesloten tijdsperiode plaatsvinden.

- Voorbeeld: een *storm* die drie dagen duurt, is één gebeurtenis.
- Voorbeeld: een poging tot *inbraak* waarbij in één nacht op drie plaatsen schade ontstaat aan het *gebouw* is één gebeurtenis.
- Voorbeeld: twee inbraken in één week (maar in verschillende nachten) zijn twee gebeurtenissen.

- 2.3 Op 12 december 2019 breekt de glazen schuifdeur voor de open haard, nadat Consument deze schuifdeur naar beneden heeft geschoven. Consument dient een schadeformulier in bij Verzekeraar.
- 2.4 Consument neemt ook telefonisch contact op met Verzekeraar, omdat hij de situatie wil verduidelijken. Tijdens het telefoongesprek is gesproken over de toedracht van de schade. Tijdens het telefoongesprek heeft een medewerker van Verzekeraar gevraagd hoe de ruit heeft kunnen breken. In dit gesprek is het woord spontaan gebruikt. De medewerker heeft daarop laten weten dat doordat het glas spontaan is gebroken geen dekking bestaat uit hoofde van de Verzekering.
- 2.5 Consument heeft daarop een klacht ingediend bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft de klacht afgewezen.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert € 379,-. Dat zijn de kosten voor het plaatsen van een nieuwe ruit voor de open haard.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit een overeenkomst, namelijk het vergoeden van de ruit voor de open haard. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Tijdens het telefoongesprek is Consument het woord 'spontaan' in de mond gelegd door de medewerker van Verzekeraar. Consument heeft weliswaar bevestigend geantwoord, maar wilde dit verder uitleggen. De medewerker van Verzekeraar gaf toen aan dat Consument niet terug kon komen op zijn eerdere verklaring en het gesprek werd beëindigd.

Consument heeft het later op kantoor nogmaals geprobeerd uit te leggen, maar ook daar werd gezegd dat hij niet op zijn eerdere verklaring kon terugkomen. Consument heeft het gevoel als leugenaar te worden weggezet.

- Consument heeft nooit de bedoeling gehad aan te geven dat de ruit spontaan was gebroken. Een ruit die al bijna 15 jaar gebruikt wordt, kan niet zomaar breken. Consument denkt dat het waarschijnlijk is dat hij met een blok hout tegen het glas is aangekomen of dat er een steentje of iets hards onder het glas heeft gelegen. Dat Consument het niet direct heeft waargenomen, betekent nog niet dat het niet is gebeurd. Bij een sterretje in de autoruit heeft men vaak het steentje ook niet waargenomen, maar kan de ruit later wel breken. Consument heeft het steentje niet kunnen waarnemen, omdat hij op dat moment bezig was de brandende houtblokken van het tapijt te halen om verdere schade te voorkomen.
- Consument heeft een verklaring van firma '[naam firma]', degene die de nieuwe ruit is komen zetten. Deze persoon heeft er verstand van en heeft verklaard dat een ruit die al zo vaak gebruikt is niet zomaar kan breken. De glasschade is volgens de expert eerder ontstaan door een obstructie in de sponning waar de deur in valt met het sluiten of wellicht is een blok hout tegen het glas gevallen.
- Consument leest in artikel 2.12 van de Voorwaarden dat ruitbreuk wel verzekerd is. De tekst wekt de indruk dat de ruitbreuk van een ruit voor de open haard hier ook onder valt.

#### *Verweer Verzekeraar*

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De schade valt niet onder de in artikel 2.12 van de Voorwaarden genoemde dekking, omdat er geen sprake is van een ruit die licht door laat. Daarom moet naar artikel 2.19 van de Voorwaarden gekeken worden. Consument is namelijk allrisk verzekerd. Er moet volgens dit artikel sprake zijn van een van buiten komende schade door een gebeurtenis ('plotseling en onvoorzien voorval'). Daarvan is hier geen sprake. Het breken van de ruit kan zijn veroorzaakt door een eigen gebrek in de ruit. Ook als er een steentje onder heeft gelegen, is er geen sprake van een plotseling en onvoorzien voorval. De schade valt dus ook niet onder de dekking van artikel 2.19 van de Voorwaarden.
- Uit de gespreksnotitie van het gesprek tussen Consument en de medewerker van Verzekeraar valt af te leiden dat Consument belde voor verdere uitleg en daarbij heeft aangegeven dat de ruit spontaan is gebarsten.
- De verklaring van [naam firma] noemt een tweetal oorzaken. Deze oorzaken zijn niet waargenomen door Consument.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie moet de vraag beantwoorden of Verzekeraar zich in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen dat de ruitschade niet onder de dekking van de Verzekering valt. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend.
- 4.2 Vooropgesteld dient te worden dat het aan Verzekeraar in beginsel vrij staat om de grenzen te stellen waarbinnen hij dekking wil verlenen. Zie HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435. In deze klacht wordt de dekking voor ruitschade bepaald door artikel 2.12 en artikel 2.19 van de Voorwaarden.
- 4.3 De Commissie is het met Verzekeraar eens dat de ruitschade niet onder artikel 2.12 van de Voorwaarden valt. De ruit voor de open haard is immers niet bedoeld om licht door te laten, maar om opspattende vonken tegen te houden. De vraag blijft dan of de ruitschade onder de allrisk dekking van artikel 2.19 van de Voorwaarden valt. Hiervoor moet sprake zijn van een gebeurtenis en van 'van buiten komende schade'. Van een gebeurtenis is sprake als het gaat om een 'plotseling en onvoorzien (onverwacht) voorval'.
- 4.4 Als bewijs dat er sprake was van een van buiten komende schade door een gebeurtenis heeft Consument een verklaring van de firma [naam firma] overgelegd. Deze verklaring wijst een houtblok of obstructie in de sponning aan als mogelijke oorzaak van de schade. Verzekeraar wijst erop dat Consument de twee mogelijke oorzaken niet heeft waargenomen, maar betwist de verklaring zelf niet.
- 4.5 De Commissie oordeelt dat, omdat de verklaring van [naam firma] niet wordt betwist, de verklaring als vaststaand feit gezien moet worden. Uit de Voorwaarden blijkt niet dat de gebeurtenis daadwerkelijk door Consument zelf moet worden waargenomen. Dat Consument tijdens het gesprek met de medewerker van Verzekeraar het woord 'spontaan' zou hebben gebruikt, doet aan de verklaring van [naam firma] niet af. Uit de onderhavige verklaring volgt dat er sprake is van een gedekte gebeurtenis nu de door [naam firma] genoemde beide voorvallen gekwalificeerd zijn als een gebeurtenis in de zin van de Voorwaarden en er ook sprake is van 'van buiten komende schade'.
- 4.6 Uit het voorgaande concludeert de Commissie dat Verzekeraar de schadeclaim van Consument niet heeft mogen afwijzen met als argument dat de ruitschade niet onder de dekking van de Verzekering valt. De Commissie wijst de vordering toe.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 379,-.

*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](http://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.*