

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1040
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 28 juli 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 16 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Woonhuisverzekering. Consument heeft deurklinken gedesinfecteerd met ontsmettingspray. Hierdoor is schade ontstaan aan de verflaag op de deuren en kozijnen. Verzekeraar heeft de dekking afgewezen omdat schade door schoonmaken van dekking is uitgesloten. Tussen partijen bestaat discussie over de vraag of desinfecteren moet worden aangemerkt als schoonmaken. De objectieve en taalkundige uitleg brengt mee dat desinfecteren een vorm van schoonmaken is. Het beroep op de uitsluiting is daarom terecht. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

- 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van Verzekeraar; 3) de repliek van Consument en 4) de dupliek van Verzekeraar
- 1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument heeft, in de weken nadat door de overheid maatregelen waren opgelegd ter bestrijding van het Corona-virus, een afspraak met verwarmingsmonteurs moeten maken. De verwarmingsmonteurs hebben tijdens hun bezoek alle ruimtes van de woning moeten betreden en zodoende ook alle deurklinken moeten gebruiken.

Na het vertrek van de monteurs heeft Consument alle deurklinken gedesinfecteerd met een ontsmettingsmiddel, een alcoholhoudende ontsmettings-spray, teneinde deze te desinfecteren van eventuele virusdeeltjes. Volgens de handleiding op de fles ontsmettings-spray, was het middel hiervoor geschikt. Het middel heeft alle verflagen op de deuren en kozijnen beschadigd. De deuren en kozijnen moeten opnieuw worden geverfd. De kosten hiervan bedragen € 2.450,00.

- 2.2 Consument heeft Verzekeraar met een beroep op haar opstalverzekering verzocht deze schade uit te keren. Verzekeraar heeft het verzoek om dekking afgewezen met een beroep op artikel 15 van de Voorwaarden Woonverzekering Opstal Allrisk. Daarin staat:

“15. Wanneer is de schade en het gevolg van de schade niet verzekerd?

(...)

Bij schade tijdens het schoonmaken en bewerken van de woning.

- Wel: als het apparaat dat u hiervoor gebruikte kapot was.
- Wel: de gevolgschade aan onderdelen van de woning die niet bewerkt worden.”

- 2.3 Consument is het hiermee niet eens. Omdat Verzekeraar zijn standpunt heeft gehandhaafd heeft zij de klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.4 Consument vordert vergoeding van de herstelkosten, deze zijn begroot op € 2.450,00, vermeerderd met wettelijke rente. Volgens Consument was geen sprake van schoonmaken maar van desinfecteren/ontsmetten. Schade door desinfecteren/ ontsmetten is in de polisvoorwaarden niet van dekking uitgesloten, zodat Verzekeraar de schade moet vergoeden.

Het verweer

- 2.5 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 Het gaat in deze klacht om de vraag of de schade aan de deuren en kozijnen van de woning van Consument door het gebruik van ontsmettings-spray onder de verzekering is gedekt.
- 3.2 Uitgangspunt bij de beoordeling is hetgeen partijen overeen zijn gekomen, oftewel dat wat in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen. Partijen verschillen echter van mening over de uitleg van de tekst in artikel 15 van de Voorwaarden. Meer in het bijzonder bestaat discussie over de uitleg van de passage “Bij schade tijdens het schoonmaken en bewerken van de woning”.

Consument is van mening dat de schade is ontstaan door het desinfecteren van de kozijnen, waardoor de verflagen op de deuren en kozijnen zijn beschadigd. Zij refereert daarbij aan de richtlijnen van het RIVM 'Hygiëne en COVID-19', waarin een onderscheid wordt gemaakt tussen desinfecteren en schoonmaken. Bij desinfecteren worden ziekteverwekkers gedood, terwijl bij schoonmaken ziekteverwekkers worden weggehaald. Omdat ook het RIVM het onderscheid maakt, moet dit bij de uitleg van artikel 15 worden gevolgd. Het gaat hier om een hygiëne-maatregel van overheidswege in verband met Covid-19, waaraan Verzekeraar haar voorwaarden niet heeft aangepast. Schade door schoonmaken is in de voorwaarden van dekking uitgesloten. Van schoonmaken was geen sprake, daarvoor was ook geen aanleiding omdat de deuren niet ware bevuild. Het desinfecteren is iets anders en dat heeft Verzekeraar niet uitgesloten. Anders dan Verzekeraar stelt is van 'bewerken' geen sprake geweest, dat volgt ook uit de definitie uit de Van Dale.

Verzekeraar vindt dat het gebruik maken van de ontsmettings-spray als 'schoonmaken' of 'bewerken' moet worden aangemerkt. Onder schoonmaken moet volgens Verzekeraar ook 'desinfecteren' c.q. 'ontsmetten' worden verstaan. Het gaat erom wat naar objectieve maatstaven taalkundig onder het begrip schoonmaken mag worden verstaan. Desinfecteren betekent volgens het woordenboek Van Dale ontsmetten. Ontsmetten wordt uitgelegd als reinigen van smetstoffen en reinigen wordt uitgelegd als schoonmaken. Schoonmaken wordt uitgelegd als 'ontdoen van vuil'. Hieruit volgt dat desinfecteren een vorm van schoonmaken is. De uitleg van het RIVM is bij de uitleg niet relevant. Wanneer desinfecteren niet als schoonmaken zou kunnen worden aangemerkt, geldt dat de schade is ontstaan door het bewerken van deuren en kozijnen. Anders dan Consument stelt, is Verzekeraar van mening dat de informatie van het RIVM niet bepalend is voor de uitleg van een artikel uit de polisvoorwaarden.

- 3.3 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 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over 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 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 De Commissie volgt Verzekeraar in zijn standpunt. Gelet op overweging 3.2 staat een objectieve uitleg van artikel 15 van de voorwaarden voorop, zodat de Commissie de taalkundige uitleg van de begrippen ‘schoonmaken’ en ‘desinfecteren’ zal vaststellen aan de hand van de definitie die Van Dale van deze begrippen geeft (te raadplegen op www.vandale.nl). In de Van Dale wordt ‘schoonmaken’ en ‘desinfecteren’ als volgt omschreven:

schoon ma ken (maakte schoon, heeft schoongemaakt)

I ontdoen van vuil

des in fec te ren (desinfecteerde, heeft gedesinfecteerd)

I ontsmetten

De Van Dale geeft van ‘ontsmetten’ de volgende definitie:

ont smet ten (ontsmette, heeft ontsmet)

I reinigen van smetstoffen; = desinfecteren

En van ‘reinigen’ geeft Van Dale de definitie:

rei ni gen (reinigde, heeft gereinigd)

I schoonmaken

Hieruit volgt dat desinfecteren een vorm van schoonmaken is. Consument vindt dat bij de uitleg van deze begrippen de omschrijving moet worden gevolgd die het RIVM hiervan geeft. Hier gaat de Commissie niet in mee. Het RIVM maakt onderscheid tussen schoonmaken en desinfecteren in het kader van hygiënemaatregelen voor bestrijding van COVID-19. Het onderscheid tussen schoonmaken en desinfecteren als maatregel gericht op het bestrijden van een virus brengt niet mee dat desinfecteren geen vorm van schoonmaken in taalkundige zin is. Schade die door schoonmaken is ontstaan is van dekking uitgesloten. Dit geldt dus ook voor schade die door desinfecteren is ontstaan. Het staat Verzekeraar vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen zij bereid is dekking te verlenen. Dit staat in het arrest van de Hoge Raad van 9 juni 2006 (te vinden op rechtspraak.nl onder het nummer ECLI:NL:2006:AV9435).

3.5 Het bovenstaande brengt mee dat de schade die is ontstaan aan de deuren en kozijnen doordat Consument de deurklinken met ontsmettings-spray heeft gedesinfecteerd, niet onder de verzekering is gedekt. De vordering zal daarom worden afgewezen. De vraag of het gebruik maken van de ontsmettings-spray moet worden aangemerkt als ‘bewerken’, hoeft dus niet meer te worden beantwoord.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.