

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0893
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman,
mr. drs. S.F. van Merwijk, leden en mr. L. Bartels, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 april 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : W.A. Hienfeld B.V., gevestigd te Amsterdam, als gevolmachtigd agent van niet nader
genoemde verzekeraar(s), verder te noemen de gevolmachtigde
Datum uitspraak : 19 oktober 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering toegewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Collectieve NKV Kitesurf Verzekering. Bij een brand in het clubhuis van de surfvereniging, waarvan de consument lid is, is de kitesurfuitrusting van de consument verloren gegaan. De consument claimt deze schade op de verzekering. De gevolmachtigde heeft vergoeding van de schade afgewezen, omdat er slechts dekking voor schade door brand zou zijn als de consument op het moment van het ontstaan van de schade de kitesurfuitrusting in gebruik heeft. De commissie is van oordeel dat een redelijke uitleg van artikel 2 in de clause Kitesurf Uitrusting meebrengt dat de verzekering dekking biedt voor deze situatie. De klacht is gegrond. De vordering wordt toegewezen.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument is lid van de Nederlandse Kitesurf Vereniging NKV (hierna: NKV) en is verzekerd onder de collectieve NKV Kitesurf Verzekering (hierna: de verzekering). De verzekering bestaat uit een Aansprakelijkheidsverzekering Particulieren, een Collectieve Ongevallenverzekering en een Kitesurfuitrusting Verzekering. Op de verzekering is onder andere van toepassing de Clausule NKV Kitesurf Uitrusting (hierna: de clausule).
- 2.2 Op 7 april 2021 is in het clubgebouw van de [naam surfclub] brand geweest. Bij de surfclub was op dat moment de kitesurfuitrusting van onder andere de consument opgeslagen. Deze uitrusting is ten gevolge van de brand geheel verloren gegaan. De consument heeft deze schade via de tussenpersoon geclaimd op de verzekering.
- 2.3 In eerste instantie heeft de tussenpersoon de schade afgewezen, omdat brand geen genoemde gedekte gebeurtenis zou zijn in de voorwaarden. De gevolmachtigde heeft later aangegeven dat deze afwijzingsgrond onjuist is, maar dat toch geen dekking bestaat voor de schade. De reden daarvoor is volgens de gevolmachtigde dat de verzekering uitsluitend dekking biedt voor “schade tijdens gebruik voor Kitesurfen”. Daarvan is volgens de gevolmachtigde in dit geval geen sprake. De consument is het niet eens met de afwijzing door de gevolmachtigde en heeft daarom een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert dat de gevolmachtigde alsnog dekking verleent voor de door hem geleden schade. Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument – kort en bondig geformuleerd – het volgende aan.
- 2.5 Bij de behandeling van de schade kiest de gevolmachtigde ervoor om de voorwaarden zo uit te leggen dat de verzekering alleen dekking geeft voor brand, diefstal en beschadiging *tijdens het gebruik voor kitesurfen*. Onder hoedanigheid staat op de polis aangetekend dat de verzekering van kracht is tijdens gebruik voor Kitesurfen, inclusief diefstal, uitsluitend na sporen van braak (uit bijvoorbeeld een locker/container op het strand). Dit kan de consument alleen zo interpreteren dat de polis voor kitesurfen dekking biedt. Wanneer daadwerkelijk bedoeld was de dekking van de verzekering te beperken tot de tijdsduur waarin de consument als verzekerde een bepaalde activiteit uitvoert (kitesurfen), dan had dat zo een impact gehad op de dekking dat dit expliciet vermeld had moeten worden op de polis of in de voorwaarden. Geen van beide is gedaan voor dekking C “Kitesurfuitrusting verzekering”. Voor de ongevallendekking is dit in artikel 11.1.2 van de voorwaarden wel gedaan, vandaar dat de consument ervan mag uitgaan dat dit niet op deze manier is beoogd.

- 2.6 De consument interpreteert de zinsnede “Tijdens gebruik voor recreatieve doeleinden is de kitesurf-uitrusting verzekerd voor schade door (...)” in de clause als ‘zo lang het gebruik van de kitesurfuitrusting recreatief is’. De consument mag in redelijkheid deze uitleg van de clause geven, omdat de verzekering collectief en exclusief aan leden van de NKV wordt aangeboden en hij mag er daarom van uitgaan dat de verzekering is toegespitst op zijn situatie als kitesurfer. Ook is de gepubliceerde visie van de gevolmachtigde dat hij maatwerk-oplossingen biedt. Volgens de gevolmachtigde wordt onder de brandschadedekking in de clause bedoeld dat een kite door een externe oorzaak tijdens het kiten in brand vliegt. Dat is ridicul, aldus de consument. Uitgaande van deze lezing zou voor diefstalschadedekking volgens de gevolmachtigde dus kennelijk sprake moeten zijn van een situatie waarin de consument met zijn kitesurfuitrusting aan het kitesurfen is in zijn recreatieverblijf, de uitrusting dan uit zijn handen gestolen wordt en dat dan bovendien na braak. Ook dat is ridicul. Van een professionele verzekeraar mag verwacht worden dat deze relevante dekking biedt. Tevens mag van een professionele verzekeraar verwacht worden dat hij de voorwaarden zelf duidelijk uit kan leggen. In eerste instantie werd de claim afgewezen, omdat brandschade niet gedekt zou zijn. Na bezwaar blijkt brandschade wel gedekt, maar volgens de gevolmachtigde alleen tijdens het kitesurfen. Dat is onprofessioneel. Zowel de brandschadedekking als de diefstalschadedekking zoals omschreven in de clause hebben slechts betekenis en kunnen slechts logisch worden uitgelegd als de hoedanigheid wordt geïnterpreteerd zoals door de consument is begrepen.
- 2.7 Er lijkt gezocht te worden naar een manier om de schade van de consument af te wijzen. Ook heeft de directie van de gevolmachtigde op de klacht van de consument op geen enkele wijze een inhoudelijke reactie gegeven op de onderbouwing van de afwijzing. In de reactie op de klacht inzake de schadeafwikkeling heeft de gevolmachtigde aangegeven dat voor een dergelijk risico een inventarisverzekering afgesloten dient te worden. Dit doet de consument nog sterker twijfelen aan de behandeling van zijn klacht, aangezien een (zakelijke) inventarisverzekering voor de consument als particulier geen reële optie is.
- 2.8 De consument heeft zijn schade gespecificeerd in zijn schademelding aan de tussenpersoon. De schade bedraagt € 3.346,99. Hij is ermee bekend dat de maximale uitkering op de polis € 750,- bedraagt.

Het verweer

- 2.9 De gevolmachtigde heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De vraag is of de verzekering dekking biedt voor de schade die de consument heeft geleden ten gevolge van de brand bij de surfclub.
- 3.2 Of de schade van de consument onder de dekking van de verzekering valt, hangt af van wat in de clausule is bepaald. In die clausule staat namelijk wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat een verzekeraar daarbij in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is om dekking te verlenen.¹ De clausule waar het hier om gaat, is als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.
- 3.3 Voor de beoordeling van de vordering van de consument is artikel 2 van de clausule van belang. Daarin staat dat tijdens gebruik voor recreatieve doeleinden de kitesurf-uitrusting verzekerd is tegen onder andere schade door brand. Partijen verschillen van mening over de uitleg van dit artikel.
- 3.4 Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract steeds van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.² 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.³
- 3.5 De consument stelt dat artikel 2 van de clausule zo gelezen dient te worden dat dekking bestaat voor brandschade zo lang het gebruik van de kitesurfuitrusting recreatief is. De gevolmachtigde stelt daarentegen dat er slechts dekking is voor schade door brand als de consument op het moment van het ontstaan van de schade de kitesurfuitrusting in gebruik heeft.
- 3.6 Uit artikel 2 van de clausule blijkt dat de verzekering dekking beoogt te bieden tegen brandschade. De commissie is van oordeel dat een redelijke uitleg van dit artikel met zich meebrengt dat dekking bestaat tegen schade door brand in een ruimte waar de kitesurfuitrusting ligt opgeslagen. Dit geldt zowel voorafgaand als na het recreatief gebruik van de kitesurfuitrusting. Als de gevolmachtigde heeft bedoeld om brandschade te verzekeren, dan brengt de redelijkheid met zich mee dat daar reële schades onder vallen.

¹ Dat volgt uit het arrest van de Hoge Raad van 9 juni 2006, te raadplegen op www.rechtspraak.nl, onder het nummer ECLI:NL:HR:2006:AV9435.

² Zie het arrest van de Hoge Raad van 25 november 2016, nummer ECLI:NL:HR:2016:2687, rechtsoverweging 3.6.

³ Zie het arrest van de Hoge Raad van 13 april 2018, nummer ECLI:NL:HR:2018:601, rechtsoverweging 3.3.2; zie ook Hoge Raad 28 september 2018, nummer ECLI:NL:HR:2018:1800, rechtsoverweging 3.7.5.

Zonder dekking tegen brandschade tijdens de opslag van de kitesurfuitrusting zijn brandschades naar het oordeel van de commissie eigenlijk niet voorstelbaar.

- 3.7 Ook merkt de commissie op dat in artikel 2.2. van de clause (dekking tegen diefstalschade) gesproken wordt van “diefstal van kitesurf-uitrusting uit een recreatieverblijf” en dat deze diefstal alleen verzekerd is “indien sporen van braak aan het recreatieverblijf aanwezig zijn.” De lezing, zoals voorgesteld door de gevolmachtigde, in samenhang gelezen met de koptekst van artikel 2 (“Tijdens gebruik voor recreatieve doeleinden”) zou betekenen dat er sprake moet zijn van diefstal uit een recreatieverblijf, terwijl de kitesurfuitrusting wordt gebruikt. Dat is niet redelijkerwijs denkbaar. De commissie sluit daarom aan bij de lezing van de consument nu dat een redelijke lezing is van artikel 2 van de clause. Dat betekent dat de verzekering dekking biedt voor de door de consument geleden schade.

Conclusie

- 3.8 De conclusie is dat de verzekering dekking biedt tegen de door de consument geleden schade. De gevolmachtigde moet de schade ten gevolge van de brand daarom vergoeden. De consument heeft bij zijn schademelding een specificatie gestuurd van de hoogte van de schade. De schade bedraagt volgens de consument € 3.346,99. De maximale uitkering op de verzekering bedraagt € 750,-. De gevolmachtigde moet de schade vergoeden conform de verzekeringsvoorwaarden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de gevolmachtigde conform de verzekeringsvoorwaarden dekking moet verlenen voor de schade die de consument heeft geleden ten gevolge van de brand bij de surfclub binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

“CLAUSULE KITESURF-UITRUSTING

ARTIKEL 2. DEKKING

Tijdens gebruik voor recreatieve doeleinden is de kitesurf-uitrusting verzekerd voor schade door:

2.1 Brand

Brand

2.2. Diefstal

Diefstal van kitesurf-uitrusting uit een recreatiebedrijf is alleen verzekerd indien sporen van braak aan het recreatieverblijf aanwezig zijn;”