

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0778

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op	5 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Allianz Benelux N.V., h.o.d.n. Allianz Direct, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	15 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

De consument doet een beroep op zijn inboedelverzekering vanwege een aantal voorvallen waardoor hij schade heeft geleden. Op basis van hetgeen in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dient de verzekeraar de schade gedeeltelijk te vergoeden.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de 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 De consument en de verzekeraar 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 heeft als gevolg van een val buitenshuis zijn broek beschadigd. Ook is de lattenbodem, de middenbalk van het bed en het hoelaken van consument op enig moment kapotgegaan. De slippers van de consument zijn ook beschadigd geraakt. Hiervan heeft de consument bij de verzekeraar melding gemaakt en gevraagd of de verzekeraar zijn schade als gevolg van voornoemde voorvallen op basis van de inboedelverzekering wil vergoeden.

- 2.2 De verzekeraar heeft ondanks dat hij van mening was dat er geen dekking bestond uit coulance een bedrag van € 10,00 aan de consument uitgekeerd.
- 2.3 De consument heeft er uiteindelijk toch voor gekozen dit aanbod niet te accepteren, het geld terug te storten - onder vermelding van zeer grove uitlatingen richting de verzekeraar - en een klacht in te dienen bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument is van mening dat de verzekeraar hem heeft misleid, door geen dekking te verlenen voor de schade die hij heeft geleden. De consument is van mening dat zijn schade wel gedekt is. Voor hem is in ieder geval niet duidelijk hoe de verzekeringsvoorwaarden gelezen dienen te worden. Hij vindt het onduidelijk hoe de verschillende delen zich tot elkaar verhouden. Verder is de consument van mening dat zijn schade vergoed dient te worden omdat op het polisblad staat vermeld dat schade door ongelukjes verzekerd is.
- 2.5 De consument vordert in totaal een bedrag van € 960,00.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Dekking onder de verzekering?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de geclaimde schade door de consument onder de dekking van de verzekering valt en de verzekeraar daarom deze schade moet vergoeden.

Wat is het beoordelingskader?

- 3.2 Bij de beoordeling van de vraag of er dekking is, geldt als uitgangspunt wat in de voorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 3.3 De consument heeft een beroep op zijn verzekering gedaan vanwege een aantal voorvallen waardoor hij schade heeft geleden.

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Het ligt op de weg van de consument om te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar te bewijzen, dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Als de verzekeraar zich vervolgens op een uitsluiting beroept, is het aan de verzekeraar te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door de consument te bewijzen, dat de uitsluiting van toepassing is.

- 3.4 In deze zaak heeft de consument gekozen voor een All Riskdekking. Dit brengt mee dat de consument niet alleen verzekerd was voor schade veroorzaakt door de in deel A.2.3 genoemde gebeurtenissen, maar ook voor alle andere plotselinge en onvoorziene gebeurtenissen. In deel A.2.4 wordt vervolgens aangegeven wanneer er nooit dekking bestaat, bijvoorbeeld bij langzame inwerking en dagelijks gebruik. Wanneer spullen niet in het woonhuis staan, is deel A.2.8 Bijzondere situaties van de Voorwaarden Allianz Direct Woonverzekering 02 van toepassing.

Het polisblad

- 3.5 De consument stelt zich allereerst op het standpunt dat al zijn schade is gedekt omdat op het polisblad staat vermeld dat schade door ongelukjes verzekerd is. Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat dit tot verwarring kan leiden, staat op het polisblad ook duidelijk vermeld welke verzekeringsvoorwaarden op de verzekeringsovereenkomst van toepassing zijn. Wel geeft de commissie de verzekeraar in overweging om het polisblad op dit punt te verduidelijken door bijvoorbeeld aan te geven dat schade door ongelukjes als omschreven in de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden gedekt zijn. Op basis van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden zal de commissie hieronder beoordelen of dekking bestaat voor de door de consument geclaimde schade.

De kapotte broek

- 3.6 Ten aanzien van de kapotte broek oordeelt de commissie dat op basis van deel A.2.8 gekeken dient te worden of voor de geleden schade dekking bestaat. De schadeveroorzakende gebeurtenis heeft zich namelijk buitenshuis plaatsgevonden. De consument heeft niet aangetoond dat zich een situatie als omschreven in dit deel heeft voorgedaan, terwijl zoals hiervoor beschreven is, de bewijslast daarvan wel op hem rust. Voor deze schade bestaat dan ook geen dekking.

De slippers

- 3.7 Ten aanzien van de slippers oordeelt de commissie dat op basis van de in het dossier aanwezige foto's in voldoende mate is vast komen te staan, dat de schade is veroorzaakt door normale slijtage. De verzekeraar heeft zich daarom op het standpunt mogen stellen dat de schade aan de slippers op grond van deel A.2.4 niet vergoed hoeft te worden.

De lattenbodem, de middenbalk en het hoeslaken

3.8 Ten aanzien van de kapotte lattenbodem, de middenbalk en het hoeslaken oordeelt de commissie dat er op basis van de All Riskdekking, dekking bestaat voor de door de consument geleden schade. De verzekeraar heeft niet betwist dat bij deze voorvallen sprake is van een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis. De verzekeraar stelt enkel en alleen dat bij normale slijtage, verkleuring, veroudering en vervorming geen dekking bestaat, maar laat na dit op enige wijze te onderbouwen. Dit acht de commissie onvoldoende om te kunnen oordelen dat de verzekeraar een beroep op de uitsluiting opgenomen in deel A.2.4 toekomt. De onderhavige schade komt derhalve voor vergoeding in aanmerking.

Conclusie

3.9 De commissie is van oordeel dat dekking bestaat voor de schade aan de lattenbodem, de middenbalk en het hoeslaken. De schade als gevolg van de kapotte broek en de slippers komt niet voor vergoeding in aanmerking. De commissie merkt volledigheidshalve nog op dat, ondanks dat de verzekeraar de consument onterecht de schade gedeeltelijk niet heeft vergoed, hiermee niet is vast komen te staan dat de verzekeraar de consument misleid heeft.

3.10 De hoogte van de te vergoeden schade dient met inachtneming van hetgeen daarover in de verzekeringsvoorwaarden bepaald te worden vastgesteld.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar met inachtneming van de verzekeringsvoorwaarden alsnog dekking dient te verlenen voor de schade aan de lattenbodem, de middenbalk en het hoeslaken, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Al het overige wordt door de commissie afgewezen.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsovereenkomst

Deel A.2.3 Voor welke gebeurtenissen ben je verzekerd

De gebeurtenis moet plotseling en onvoorzien zijn en van buitenaf komen. Wij betalen ook als de gebeurtenis het gevolg is van eigen gebrek. Dit is schade van het product zelf door een natuurlijke eigenschap, slijtage of een slechte kwaliteit. Maar wij betalen niet voor het repareren of vervangen van deze spullen zelf.

(...)

All Riskdekking

Staat op de polis dat je een All Riskdekking hebt? Dan is ook schade door alle andere plotselinge en onvoorzien oorzaken gedekt. Het moet gaan om een andere oorzaak dan hierboven in de tabel al genoemd is. All Risk betekent niet dat we altijd betalen. We betalen niet bij de oorzaken die in deze voorwaarden staan bij 'Dit is niet verzekerd'. Ook in de Algemene Voorwaarden staat wanneer we minder of niet betalen. De maximale vergoedingen en het gekozen eigen risico zijn ook altijd van toepassing.

Deel A.2.4 Wanneer ben je nooit verzekerd

In de volgende situaties helpen en betalen we je niet

Langzame inwerking en dagelijks gebruik	<ul style="list-style-type: none"> • Normaal gebruik van je spullen. Bijvoorbeeld slijtage, verkleuring, veroudering, vervorming, vlekken, barsten, krassen, schrammen, scheuren en deuken. • Gebruik van een bijtende stof, inkt, olie, verf of vet. • Instorting en inzakking van het woonhuis. • Grondverzakking en -verschuiving. • De schade is langzaam ontstaan of door geleidelijke inwerking. • Schoonmaken, repareren of bewerken van jouw spullen.
Aardbeving	<ul style="list-style-type: none"> • Aardbeving, met directe of indirecte schade.
Overstroming	<ul style="list-style-type: none"> • Bezijken of overlopen van dijken, kades, sluisen of andere waterkeringen.
Dieren en ongedierte	<ul style="list-style-type: none"> • Dieren die met jouw toestemming in je woonhuis waren. • Insecten, ongedierte, bacteriën, schimmels, zwamvorming, virussen, plantvorming, algen, andere micro-organismen of stank.
Onderhoud en constructie	<ul style="list-style-type: none"> • Onvoldoende onderhoud of onzorgvuldigheid. Bijvoorbeeld: niet vegen van de schoorsteen, niet schoonmaken van de dakgoot of bij vorst niet aftappen van de buitenkraan. • Slecht uitgevoerde reparaties. • Fouten in de constructie, montage of installatie. • Bouwvalligheid van het woonhuis. <p>Wel verzekerd: brand en ontploffingsschade.</p>
Illegale activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten die wettelijk niet zijn toegestaan in je woonhuis of op je terrein. Voorbeelden hiervan zijn een hennepkwekerij of het maken van drugs. Het maakt niet of je op de hoogte was hiervan of de schade hierdoor komt.
Opzet, en roekeloosheid	<ul style="list-style-type: none"> • Schade veroorzaakt met opzet of door roekeloosheid. Of als je iemand anders hiervoor toestemming gaf. • Schade die je zelf veroorzaakt door schoonmaken, repareren of bewerken, tijdens (aan)bouwen of verbouwen van het woonhuis.
Asbest, vervuiling en overheid	<ul style="list-style-type: none"> • Verplicht saneren van asbest zonder dat er schade is. • Vervangen van de delen van asbestdaken of andere delen van het woonhuis die niet beschadigd zijn. • Vervuilde stoffen die ergens anders vandaan komen. Behalve als dit het gevolg is van een brand of ontploffing bij een naastgelegen gebouw. • Vervuiling van de grond, lucht of het water onder of rond je woonhuis. • Opeisen, in beslag nemen of beschadigen van je spullen door de overheid. Of in opdracht van de overheid.
Kwijtraken	<ul style="list-style-type: none"> • Je verliest de spullen of raakt deze zelf kwijt.

Deel A.2.8 Bijzondere situaties

Staan je spullen niet in je woonhuis, dan ben je ook in een aantal situaties verzekerd. De uitsluitingen 'dit is niet verzekerd' en wanneer betalen we niet, zijn van toepassing.

Waar zijn je spullen?	Hoe lang geldt dekking?	Extra eisen & maximale uitkeringen	"Brand, ontploffing, bliksem, luchtvaartuig, meteoriet"	Aanrijding, vallen van bomen of hijskranen	Storm, neerslag, sneeuwdruk	Water, stoom, olie	"Diefstal, inbraak, beroving, rellen, vandalisme"	Allrisk staat op polis. Situatie verzekerd?
In je woning op het verzekerde adres	Polisduur		Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Bijgebouwen zoals schuur, garage	Polisduur	Op hetzelfde adres als huis	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	ja
Balkon, galerij, erf, tuin of onder dak	Polisduur		Ja	Ja	Nee	Ja, ook door rioolwater	Ja, bij diefstal alleen dekking voor tuinmeubels, tuingereedschap, barbecue e.d., vlaggenstokken, droogrek en wasgoed	Nee
Gemeenschappelijke ruimtes van flat/ appartement	Polisduur	Moet op zelfde adres als huis zijn	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja, diefstal en vandalisme: alleen bij zichtbare braak-schade	Nee
Woning waar je naartoe verhuist	Adreswijziging binnen 2 maanden melden. Daarna geen dekking meer in oude en nieuwe woning	Dak moet harde bedekking hebben	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Andere woning waar mensen wonen	Maximaal 3 maanden	Harde dakbedekking + max. uitkering € 15.000	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
Ander gebouw	Maximaal 3 maanden	Maximale uitkering € 15.000	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja, diefstal en vandalisme: alleen bij zichtbare braak-schade	Nee
Woning is onbewoond of gekraakt	Vanaf 60 dagen	Altijd melden anders mogelijk geen dekking	Ja	Nee	Storm	Nee	Nee	Nee
Buiten een gebouw en in NL	Maximaal 3 maanden	Maximale uitkering € 15.000	Ja	Nee	Nee	Nee	Alleen beroving met geweld	Nee
In een auto	In NL hele polisduur. In België, Luxemburg & Duitsland max. 1 dag	Maximale uitkering bij inbraak/ diefstal € 500	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja, als bij diefstal: zichtbare braak-schade, spullen waren niet zichtbaar en politie aangifte	Nee
In woning die gebouwd wordt en woning is bewoond	Polisduur	Het dak, ramen en sloten zijn definitief, anders basisedekking als bij 'onbewoond'	Ja	Ja	Ja	ja	ja	Nee
In woning die gebouwd wordt en woning is onbewoond	Polisduur	Het dak, ramen en sloten zijn definitief	Ja	Nee	Alleen storm en alleen als dak, ramen en sloten klaar zijn	Nee	Nee	Nee
Tijdens verhuizing of vervoer voor opslag of reparatie	Polisduur	Alleen dekking bij ongeluk met verhuisauto, losraken en niet goed werkende hulpmiddelen bij in/uitladen	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
Spullen van je kind uitwonend voor dagstudie	Duur van dagstudie	max. €5.000, mobiele- en computer-apparatuur max. € 1.000. Alleen eigen kamer	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja, alleen bij zichtbare braaksporen	Nee

