

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1016

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	12 juli 2022
Ingediend door	Mevrouw [naam 1], verder te noemen consument I en de heer [naam 2], verder te noemen consument II, samen de consumenten
Tegen	SAA Verzekeringen B.V., gevolmachtigde agent van Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen de verzekeraar.
Datum uitspraak	1 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen de algemene voorwaarden

Samenvatting

Inboedelverzekering. De verzekeraar weigert de waterschade aan de inboedel uit te keren, omdat er geen sprake is van een andere van buiten komende schadeoorzaak, waaronder in de voorwaarden wordt verstaan een onvoorziene, plotselinge en onverwachte schadegebeurtenis, waarvan de oorzaak buiten de inboedel ligt. De commissie oordeelt dat de begrippen ‘onvoorzien’ en ‘onverwacht’ subjectief moeten worden uitgelegd en ook dezelfde betekenis hebben. Consument II hoefde de waterschade niet te verwachten/te voorzien op het moment dat hij bij het innemen van zijn hartmedicatie zag dat er geen water uit de kraan kwam, hij in paniek raakte en vergat de kraan dicht te draaien, terwijl de consumenten uit gewoonte de afvoerstop in de gootsteen lieten om te voorkomen dat stank uit het riool kwam. De term ‘plotseling’ moet wel objectief worden uitgelegd. De schadegebeurtenis, het overstromen van de gootsteen waardoor water op de inboedel terecht is gekomen, heeft in een zo kort tijdsbestek plaatsgevonden, dat daarmee gesproken kan worden van een plotseling voorval. De vordering is toegewezen.

I. Procedure

- I.1 De consumenten hadden de klacht ingediend tegen de gevolmachtigde van de verzekeraar. De verzekeraar heeft de positie van de gevolmachtigde in de procedure overgenomen. De commissie gaat er vanuit dat de verzekeraar de partij is tegen wie de klacht van de consument is gericht. Waar de gevolmachtigde standpunten heeft aangedragen, beschouwt de commissie deze als de standpunten van de verzekeraar.

- I.2 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 consumenten; 2) de reactie van de gevolmachtigde op de klacht, geschreven door de verzekeraar (het verweerschrift); 3) de aanvulling op het verweerschrift van de gevolmachtigde, geschreven door de verzekeraar; 4) de reactie van de consumenten op het verweerschrift van de gevolmachtigde (de repliek) en 5) de reactie van de verzekeraar op de repliek van de consumenten (de dupliek).
- I.3 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 19 oktober 2022. Consument I nam deel aan de hoorzitting. Namens de verzekeraar namen deel: de heer [naam 1], gemachtigde van Unigarant en mevrouw [naam 2], coördinator klachtenmanagement van Unigarant.
- I.4 De consumenten en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- I.5 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden de heer mr. S.W.A. Kelterman en de heer prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument II heeft een inboedelverzekering voor zijn gezin bij de verzekeraar. Op de overeenkomst zijn de algemene voorwaarden HRA UGJ van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden, waarop de verzekeraar zich beroept, zijn in de bijlagen van deze uitspraak opgenomen.
- 2.2 Op 2 april 2022 heeft consument I telefonisch een waterschade gemeld bij de gevolmachtigde van de verzekeraar, waarvan geen telefoonnotitie is overgelegd. Op 12 april 2022 heeft consument I de schademelding verder toegelicht:

“Hierbij het antwoord op uw vraag, hoe de waterschade is ontstaan.

Wij kregen ‘s avonds rond 22.45 uur via de buurtapp bericht dat er een waterbreuk was in de straat en dat het water afgesloten werd. Toen mijn man naar bed ging heeft hij de kraan geopend om een glaasje water te pakken voor zijn pillen. Er kwam nog steeds geen water. Hij heeft toen vergeten de kraan weer dicht te maken. In de gootsteen zat de afsluitdop in het gat. ‘s Nachts is het lek gerepareerd en is de druk weer op de leiding gezet. Dit moet rond 3.00 uur geweest zijn. Vanaf dat moment heeft de kraan gelopen en is het water over het keukenblok de keuken en de kamer in gelopen en vervolgens ook naar de Kelder. Tegen 9.00 uur ‘s morgens toen ik wakker werd zag ik de ravage in de keuken en kamer en later in de kelder.”

- 2.3 Op 12 april 2022 heeft de gevolmachtigde de schadeclaim afgewezen, omdat de verzekering geen dekking biedt nu er geen sprake is van een onvoorziene, plotselinge en onverwachte schadegebeurtenis.
- 2.4 De consumenten zijn het niet eens met het ingenomen standpunt van de gevolmachtigde. Partijen hebben hierover gecorrespondeerd, maar zijn er onderling niet uitgekomen. Daarom hebben de consumenten een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.5 De consumenten vorderen dat de verzekeraar een bedrag van € 9.537,86 onder de verzekering aan hen uitkeert. Dit bedrag is gelijk aan het geoffreerde bedrag vastgesteld door de hersteller. Zij voeren hiervoor het volgende aan.
- 2.6 Er is geen sprake van een normale omstandigheid of een simpele vergeten handeling. Consument II moest als hartpatiënt nog hartmedicatie innemen met water voordat hij naar bed ging. Toen hij de waterkraan in de keuken openzette, kwam er geen water uit de kraan. Hij raakte hierdoor in paniek en is op zoek gegaan naar water. Hij heeft vergeten de kraan dicht te draaien. Er liep immers geen water uit. In diezelfde geestestoestand heeft de consument II zich ook niet gerealiseerd dat de afvoerstop zoals gebruikelijk in de gootsteen zat. Hij heeft de schadegebeurtenis daarom niet voorzien.

Het verweer

- 2.7 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.8 De woorden onvoorzien en onverwacht moeten in objectieve zin worden begrepen. Consument II heeft de kraan, waaruit op dat moment geen water stroomde, open laten staan met de afvoerstop in de gootsteen. In die situatie moest consument II verwachten dat het waterbedrijf op korte termijn de waterleiding zou herstellen, dat vervolgens de waterdruk op de leiding zou terugkomen en dat dus weer water uit de kraan zou stromen, dat de gootsteen na enige tijd zou zijn volgelopen doordat een stop in de afvoer was geplaatst en dat die uiteindelijk zou overstromen met schade aan de inboedel als gevolg. Daarmee was niet onverwacht of onvoorzien dat het open laten staan van een kraan met de gootsteenstop in de afvoer zou leiden tot het overstromen van de gootsteen. Het is een normaal te verwachten gebeurtenis geworden. Er is daarmee geen sprake meer van een onvoorzien en onverwacht voorval.
- 2.9 Verder voert de verzekeraar aan dat het tussen de 5 en 10 minuten heeft geduurd voordat de gootsteen geleidelijk is gaan overstromen en de schade is ingetreden. De waterschade aan de inboedel is daarom niet het gevolg van een plotselinge schadegebeurtenis waardoor de schade niet is gedekt.

3. De beoordeling

Waarover moet de commissie beslissen?

- 3.1 De vraag is of de waterschade aan de inboedel van de consumenten veroorzaakt is door een van buitenkomende schadegebeurtenis, waaronder volgens de voorwaarden moet worden verstaan een onvoorziene, plotselinge en onverwachte schadegebeurtenis, waarvan de oorzaak buiten de inboedel ligt. Naar het oordeel van de commissie is hiervan sprake en ligt het gelijk dus aan de zijde van de consumenten. Hieronder licht de commissie haar oordeel toe.

Uitleg van de verzekeringsvoorwaarden, juridisch kader

- 3.2 Of de schade onder de dekking van de verzekering valt, hangt af van wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract, zoals een verzekering, steeds van beslissende betekenis zijn: alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.¹ Over de voorwaarden in een consumenten-verzekeringsovereenkomst wordt meestal niet onderhandeld en geldt dat de uitleg van die voorwaarde(n) met name afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de voorwaarde is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.²

De begrippen “onvoorzien” en “onverwacht”

- 3.3 Over de uitleg van het begrip onvoorzien als voorwaarde voor de dekking van schade door water bestaat al de nodige jurisprudentie. Zowel van de Raad van Toezicht Verzekeringen als van rechtbanken en gerechtshoven.³ Aan de hand van de jurisprudentie stelt de commissie vast dat de taalkundige betekenis van het woord “onvoorzien”, in het maatschappelijk verkeer gelijk wordt gesteld aan “onverwacht” of “onverhoeds”, datgene “waarmee de verzekerde geen rekening heeft gehouden”.⁴

¹ Zie de Hoge Raad uitspraak van 25 november 2016, [ECLI:NL:HR:2016:2687](#), overweging 3.6, te vinden op [www.rechtspraak.nl](#).

² Zie de Hoge Raad uitspraak van 13 april 2018, [ECLI:NL:HR:2018:601](#), rechtsoverweging 3.3.2 en de Hoge Raad uitspraak van 28 september 2018, [ECLI:NL:HR:2018:1800](#), rechtsoverweging 3.7.5, te vinden op [www.rechtspraak.nl](#).

³ Zie bijvoorbeeld: De uitspraak van de Raad van Toezicht Verzekeringen van 24 januari 2000 ([nr. 2000/13 Br](#)) onder ‘het oordeel van de raad’ 4. (...) Aldus zou bij verzekerden het onjuiste beeld kunnen ontstaan dat tevens als ‘onvoorzien’ in de zin van deze polisvoorwaarden moet worden beschouwd, schade veroorzaakt door menselijke fouten waarmee verzekerden in redelijkheid niet hebben gerekend. En de uitspraken van het hof Amsterdam van 27 mei 2004, [ECLI:NL:GHAMS:2004:AR2131](#), 4 augustus 2005, [ECLI:NL:GHAMS:2005:AU6408](#) en 14 september 2006 [ECLI:NL:GHAMS:2006:AZ5433](#), alsook het hof Den Haag, 2010 [ECLI:NL:GHSGR:2010:BN0529](#).

⁴ Zie de uitspraak van het Hof Den Haag van 7 oktober 2014, [ECLI:NL:GHDHA:2014:3101](#), r.o. 20 e.v.

Hieruit volgt dat de begrippen onvoorzien en onverwacht niet alleen dezelfde betekenis hebben maar ook dat zij subjectief worden uitgelegd.⁵ Dat wil zeggen dat het alleen gaat om wat de verzekerde verwachtte en waarmee hij rekening hield. Het gaat dus niet om wat de verzekerde behoorde te verwachten en waarmee hij rekening behoorde te houden.

- 3.4 De consumenten hebben aangevoerd dat consument II in paniek raakte toen hij zag dat er geen water uit de kraan kwam op het moment dat hij zijn hartmedicatie met water moest innemen. Consument II is onmiddellijk op zoek naar water gegaan om zijn medicijnen in te nemen en hij heeft in die geestestoestand er niet meer aan gedacht om de waterkraan dicht te draaien. Daarom was de schadegebeurtenis voor hem onvoorzien/onverwacht. Voor deze beoordeling is niet van belang of consument II de schadegebeurtenis in deze situatie behoorde te voorzien/verwachten noch of hem het verwijt treft dat hij voldoende zorgvuldig is geweest.

Het begrip “plotseling”

- 3.5 Het begrip “plotseling” ziet op de tijd waarin de schadegebeurtenis heeft plaatsgevonden. Daarom heeft dit begrip plotseling een objectieve betekenis. In dit geval is de waterschade aan de inboedel ontstaan door het vollopen en overstromen van de gootsteen. Dit is gebeurd in een kort tijdsbestek. Naar het oordeel van de commissie kwalificeert deze schadegebeurtenis als plotseling.
- 3.6 Ter zitting heeft de verzekeraar nog aangegeven dat hij geen beroep doet op de uitsluiting van schade die, ongeacht de oorsprong, veroorzaakt is door water gestroomd uit openstaande kranen (zie bijlagen). Die uitzondering is naar de mening van de verzekeraar niet van toepassing op de onderhavige situatie.

De conclusie

- 3.7 De waterschade aan de inboedel van de consumenten is veroorzaakt door een onvoorziene, plotselinge en onverwachte schadegebeurtenis. De schade is gedekt en de consumenten hebben recht op uitkering van € 9.537,86. De klacht is dus gegrond en de vordering van de consumenten zal worden toegewezen.

⁵ In beginsel komt het bij de uitleg van overeenkomsten aan op ‘de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op wat partijen redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Dit volgt uit het zogenoemde Haviltex-arrest. Van belang hierbij is dat de subjectieve uitleg (het achterhalen van de bedoeling van partijen) voorgaat op de objectieve uitleg (het vaststellen van een redelijke uitleg op grond van objectieve factoren).

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 9.537,86 aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 algemene voorwaarden

De relevante bepalingen uit de voorwaarden Unigarant Woonpakket Plus

Artikel 1. Wat bedoelen wij?

(...)

6 Schadegebeurtenis

Een voorval of een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden, met één oorzaak en die schade aan personen en/of zaken tot gevolg heeft. Schade is alleen verzekerd als de schadegebeurtenis plotseling plaatsvindt tijdens de looptijd van de verzekering.

(...)

Artikel 26.1 Inboedel

Wat bedoelen wij?

(...)

Van buitenkomende schadeoorzaak

Een onvoorziene, plotselinge en onverwachte schadegebeurtenis, waarvan de oorzaak buiten de inboedel ligt.

(...)

Verzekerd

Uw inboedel in het woonhuis en de daarbij behorende bijgebouwen is verzekerd voor schade door:

(...)

20 andere van buitenkomende schadeoorzaken.

(...)

Niet verzekerd

Niet verzekerd is schade die, ongeacht de oorsprong, veroorzaakt is door:

(...)

18 water gestroomd uit openstaande kranen.

(...)