

Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2023-0032

(prof. dr. mr. R.H. de Bock, voorzitter, mr. dr. S.B. van Baalen, prof. mr. D. Busch, F.R. Valkenburg AAG RBA, W.J. Steenhoven, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	2 maart 2023
Ingediend door	Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, hierna te noemen Unigarant
Tegen	[naam I] en [naam 2], hierna te noemen de consumenten (of afzonderlijk: Consument I en Consument II)
Datum uitspraak	26 juli 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

Waterschade geclaimd bij verzekeraar. Uitleg clause dat de schadegebeurtenis ‘onvoorzien en onverwacht’ moet zijn. Consument II moest als hartpatiënt nog hartmedicatie innemen met water voordat hij naar bed ging. Vanwege een storing in de waterleiding kwam er geen water uit de kraan. Later in de nacht was er weer water, maar Consument II was vergeten de kraan dicht te draaien. Ook heeft Consument II zich niet gerealiseerd dat de afvoerstop in de gootsteen zat. Vervolgens is de gootsteen overgestroomd en is waterschade ontstaan. Kan de verzekeraar zich beroepen op de clause dat de schadegebeurtenis ‘onvoorzien en onverwacht’ moet zijn en dat daarvan in dit geval geen sprake is? Naar het oordeel van de Commissie van Beroep zijn er onvoldoende objectieve aanknopingspunten om aan te nemen dat de begrippen ‘onvoorzien en onverwacht’ zo moeten worden uitgelegd, dat gebeurtenissen die het gevolg zijn van eigen schuld (handelen of nalaten) van de verzekerde, uitgesloten zijn van dekking.

I. De procedure in beroep

- I.1 De Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) heeft in deze zaak op 1 december 2022 een uitspraak gedaan (dossier [nummer], gepubliceerd onder nummer 2022-1016). De uitspraak is een bindend advies. Namens Unigarant trad in die procedure SAA Verzekeringen B.V. op als gevolmachtigd agent.
- I.2 Bij brief van 11 januari 2023 heeft Unigarant verzocht om toestemming voor het instellen van beroep tegen de uitspraak van de Geschillencommissie.
- I.3 Bij e-mailbericht van 13 januari 2023 hebben de consumenten meegedeeld dat zij afzien van het voeren van verweer in beroep.
- I.4 Bij beslissing van 20 januari 2023 (gepubliceerd onder nummer 2023-0003) heeft de voorzitter van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) Unigarant toestemming gegeven voor het instellen van beroep en regel 7.7 van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening zoals

dat geldt vanaf 1 april 2022 van toepassing verklaard (hierna: het reglement).

- 1.5 Op 2 maart 2023 heeft Unigarant een beroepschrift ingediend.
- 1.6 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 27 maart 2023. Unigarant werd ter zitting vertegenwoordigd door mr. [naam 3], bedrijfsjurist, en mr. [naam 4], manager bedrijfsjuridische zaken. Unigarant heeft een pleitnota overgelegd. De consumenten zijn niet ter zitting verschenen.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 1 december 2022.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de volgende feiten die tussen partijen vaststaan.
- 3.2 Consument II heeft een inboedelverzekering voor zijn gezin afgesloten bij Unigarant. Op de overeenkomst zijn de algemene voorwaarden Woonpakket (versie HRA UG) van toepassing. Daarin is het volgende opgenomen.

In de Algemene voorwaarden:

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.

(...)

In de Bijzondere voorwaarden:

Dekkingen

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.

(...)

- 3.3 Op 2 april 2022 heeft Consument I telefonisch een waterschade gemeld bij de gevolmachtigde van Unigarant. 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.”

- 3.4 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.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 De consumenten hebben een klacht ingediend bij de Geschillencommissie. Volgens hen heeft de gevolmachtigde de schadeclaim ten onrechte afgewezen en is wél sprake van een onvoorziene en onverwachte gebeurtenis. 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 Consument II zich ook niet gerealiseerd dat de afvoerstop zoals gebruikelijk in de gootsteen zat. Hij heeft de schadegebeurtenis daarom niet voorzien. De consumenten vorderen dat Unigarant een bedrag uitkeert van € 9.537,86.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft de klacht gegrond verklaard en het gevorderde bedrag toegewezen. Volgens de Geschillencommissie hebben de begrippen onvoorzien en onverwacht dezelfde betekenis en moeten zij subjectief worden uitgelegd. Dat wil zeggen dat het alleen gaat om wat de verzekerde verwachtte en waarmee hij rekening hield. Voor Consument II was de gebeurtenis onvoorzien en onverwacht, omdat hij in

paniek raakte toen hij zag dat er geen water uit de kraan kwam op het moment dat hij zijn hartmedicatie moest innemen, hij toen onmiddellijk op zoek is gegaan naar water en er in die geestestoestand niet meer aan gedacht heeft om de waterkraan dicht te draaien. Verder heeft de Geschillencommissie overwogen dat het begrip ‘plotseling’ ziet op de tijd waarin de schadegebeurtenis heeft plaatsgevonden. Het begrip heeft dan ook een objectieve betekenis. In dit geval is volgens de Geschillencommissie sprake van een plotselinge gebeurtenis, omdat de waterschade in een kort tijdsbestek is ontstaan. De Geschillencommissie heeft beslist dat Unigarant een bedrag van € 9.537,86 aan de consument moet vergoeden.

5. De beoordeling van het beroep

Behandelbaarheid van het beroep

- 5.1 Verzekeraar heeft de voorzitter van de Commissie van Beroep (hierna: de voorzitter) verzocht om toestemming voor het instellen van beroep tegen de uitspraak van de Geschillencommissie. Hoewel het financieel belang van de klacht waarover de Geschillencommissie had te beslissen, niet ten minste € 25.000,- bedraagt als bedoeld in regel 7.1, aanhef en onder a van het reglement, wil Unigarant op basis van het bepaalde in regel 7.3, aanhef en onder c van het reglement om principiële redenen beroep instellen.
- 5.2 In het geval dat het financieel belang van de klacht waarover de Geschillencommissie had te beslissen, niet ten minste € 25.000,- bedraagt als bedoeld in regel 7.1, aanhef en onder a van het reglement, kan de voorzitter op grond van regel 7.3, aanhef en onder c van het reglement op verzoek van een partij toestemming geven om beroep in te stellen tegen een uitspraak van de Geschillencommissie, als naar het oordeel van de voorzitter sprake is van een uitzonderlijke of principiële omstandigheid die rechtvaardigt dat een klacht in beroep wordt behandeld.
- 5.3 De voorzitter heeft op grond van art. 7.3, aanhef en onder c van het reglement toestemming geven om beroep in te stellen tegen de uitspraak van de Geschillencommissie. Unigarant kan daarom worden ontvangen in het hoger beroep.
- 5.4 Op grond van art. 7.7 van het reglement heeft de uitkomst van het beroep geen invloed op de rechten van de consumenten. Dat betekent dat de consumenten de verkregen uitkering hoe dan ook mogen behouden.

Inhoudelijke beoordeling

- 5.5 Het beroep van Unigarant is gericht tegen de uitleg die de Geschillencommissie heeft gegeven aan de begrippen ‘onvoorzien en onverwacht’ in de polisvoorwaarden (zie hiervoor onder 3.2). Het beroep is met name gericht tegen de overweging van de Geschillencommissie dat deze begrippen subjectief moeten worden uitgelegd, en dat het alleen gaat om wat de verzekerde verwachtte en waarmee hij rekening hield.

- 5.6 De uitleg van het begrip ‘plotseling’ is geen onderwerp van het hoger beroep, zo is door Unigarant bevestigd tijdens de zitting bij de Commissie van Beroep. Ook de feitelijke toedracht van de schadeveroorzakende gebeurtenis is door Unigarant niet betwist.
- 5.7 Volgens Unigarant heeft de Geschillencommissie ten onrechte de geestestoestand van de consument doorslaggevend geacht voor de beoordeling of de schadegebeurtenis voor de verzekerde onvoorzien of onverwacht was. Daarmee is een verkeerde norm gehanteerd, die voor toekomstige gevallen tot onjuiste uitspraken kan leiden. Unigarant beroept zich hierbij onder meer op een uitspraak van de Raad van Toezicht Verzekeringen (hierna: de Raad) van 16 december 2002 (nr. 2002/79 Br), waaruit kan worden afgeleid dat de Raad een strikt subjectieve uitleg juist niet als het toe te passen criterium ziet. Volgens Unigarant kan alleen van een onzekere, plotselinge en onvoorzien schadegebeurtenis worden gesproken als de verzekerde de schadegebeurtenis niet heeft voorzien en *redelijkerwijs niet heeft hoeven te voorzien*.
- 5.8 Toegepast op het voorliggende geval betekent dit volgens Unigarant dat het in redelijkheid te voorzien was dat een goed functionerende kraan, waaruit met zekerheid water gaat stromen omdat de waterdruk er vroeg of laat weer opgezet zou worden, een goed afgesloten gootsteen laat overlopen. Daarom is in dit geval geen sprake van een onvoorzien, plotselinge en onverwachte gebeurtenis in de zin van de polisvoorwaarden. Er is geen sprake van een ‘onvoorzien tussenschakel’, die buiten verzekerde zelf ligt.
- 5.9 De Commissie van Beroep overweegt het volgende.
- 5.10 Het gaat in deze zaak om polisvoorwaarden waarover door partijen niet is onderhandeld. De polisvoorwaarden zijn eenzijdig vastgesteld door Unigarant. Bij de uitleg van dergelijk polisvoorwaarden komt het met name aan op objectieve factoren zoals de bewoordingen van de bepaling, gelezen in het licht van de polisvoorwaarden als geheel en van de eventueel bij de polisvoorwaarden behorende toelichting.¹ Ook het doel en de functie van de verzekering kan bij de uitleg worden betrokken.² Verder is in dit verband de uitleg *contra proferentem*-regel van belang. Dit houdt in dat een onduidelijkheid in de polisvoorwaarden ten nadele van de opsteller van de voorwaarden (doorgaans: de verzekeraar) wordt uitgelegd.³
- 5.11 De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft in een in 2000 gewezen uitspraak⁴ – waarin sprake was van het springen van een vulslang van een cv-installatie die door de installateur na het uitvoeren van een servicebeurt niet was dichtgedraaid, en de verzekeraar zich erop beriep dat geen sprake was van een ‘onvoorzien gebeurtenis’ in de zin van de polisvoorwaarden – geoordeeld dat de verzekeraar in redelijkheid het

¹ HR 16 mei 2008, ECLI:NL:HR:2008:BC2793 (*Chubb/Dagenstaed*), rov. 3.4.2; HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800 (*AOV*), rov. 3.7.5.

² Conclusie A-G Hartlief, ECLI:NL:PHR:2017:185, onder punt 3.11.

³ HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800 (*AOV*), rov. 3.7.5 en 3.7.7; Conclusie A-G Hartlief, ECLI:NL:PHR:2017:185, onder punt 3.8-3.10.

⁴ Uitspraak Raad van Toezicht Verzekeringen van 24 januari 2000 (nr. 2000/13 Br).

standpunt kon innemen dat de geleden schade niet gedekt is onder de afgesloten inboedel- en opstalverzekering, omdat de bepalingen in de algemene voorwaarden met betrekking tot de omvang van de dekking in geval van schade door water of stoom, geen dekking verlenen voor waterschade die is veroorzaakt door fouten van de verzekerde zelf of van derden die in zijn opdracht handelen.

- 5.12 In dezelfde uitspraak heeft de Raad echter ook overwogen, kort samengevat, dat bij verzekerden het onjuiste beeld kan ontstaan dat als ‘onvoorzien’ in de zin van de polisvoorwaarden óók moet worden beschouwd, schade die is veroorzaakt door menselijke fouten waarmee verzekerden in redelijkheid niet hebben gerekend. Om die reden heeft de Raad verzekeraars in overweging gegeven de onderhavige dekkingsclausules nader uit te leggen door bijvoorbeeld verzekerden uitdrukkelijk erop te wijzen – in de desbetreffende polisbepalingen of anderszins – welke waterschade is gedekt, namelijk – voor zover in dit geval van belang – schade door plotselinge defecten van het verzekerde object en niet de schade die het voorzienbare gevolg is van menselijk falen. In een uitspraak uit 2002 heeft de Raad dit standpunt herhaald.⁵
- 5.13 De Commissie van Beroep constateert dat Unigarant navolging heeft gegeven aan deze aanbeveling, waar zij in art. 25 van de Bijzondere Voorwaarden onder punt 8, a tot en met e, een opsomming heeft gegeven van schade ontstaan als gevolg van water/stoom, die wél is verzekerd. Verder is eveneens in art. 25 van de Bijzondere voorwaarden een opsomming gegeven van níet verzekerde schade die, ongeacht de oorsprong, veroorzaakt is door, onder punt 17, ‘water gestroomd uit openstaande kranen’.
- 5.14 In art. 26 van de Bijzondere Voorwaarden is ook bepaald dat de inboedel is verzekerd voor schade door, onder 20, ‘andere van buitenkomende schadeoorzaken’. Met ‘andere van buitenkomende schadeoorzaken’ is bedoeld, zo blijkt uit de begripsomschrijvingen, ‘een onvoorziene, plotselinge en onverwachte schadegebeurtenis, waarvan de oorzaak buiten de inboedel ligt’. Het is op deze dekkingsomschrijving dat Unigarant zich in de onderhavige zaak beroept.
- 5.15 De Commissie van Beroep constateert dat Unigarant in zoverre de aanbeveling van de Raad van Toezicht Verzekeringen níet heeft opgevolgd. De dekkingsomschrijving van art. 26 van de Bijzondere voorwaarden kan immers (nog steeds) onduidelijkheid oproepen bij de verzekerde over wat bedoeld wordt met een ‘onvoorziene en onverwachte gebeurtenis’. In de dekkingsomschrijving is niet verduidelijkt dat Unigarant daarmee bedoeld heeft om gebeurtenissen die het gevolg zijn van eigen schuld van de verzekerde, uit te sluiten van dekking.
- 5.16 De consumenten hebben zich in de voorliggende kwestie op het standpunt gesteld – zakelijk weergegeven – dat de schadeveroorzakende gebeurtenis voor hen onvoorzien en onverwacht was, omdat sprake was een ongeluk; Consument II had er in de omstandigheden van het geval geen rekening mee gehouden dat het water later weer uit de kraan zou gaan stromen en dat daarom de stop uit de gootsteen moest worden gehaald of de kraan moest worden dichtgedraaid. De consumenten leggen ‘onvoorzien en onverwacht’ dus zo uit, dat de schade voor hen onvoorzien en onverwacht was en

⁵ Uitspraak Raad van Toezicht Verzekeringen van 16 december 2002, nr. 2002/79 Br.

dat daaraan niet afdoet dat zij per ongeluk de kraan open hebben laten staan (maar dat niet gemerkt hebben omdat het water was afgesloten).

- 5.17 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep zijn er onvoldoende objectieve aanknopingspunten om aan te nemen dat de begrippen ‘onvoorzien en onverwacht’ zo moeten worden uitgelegd, dat gebeurtenissen die het gevolg zijn van eigen schuld (handelen of nalaten) van de verzekerde, uitgesloten zijn van dekking. Dat volgt ook uit de hiervoor bedoelde uitspraken van de Raad van Toezicht Verzekeringen, waarin immers is geoordeeld dat de bepalingen op dit punt verduidelijking nodig hebben.
- 5.18 Mede gelet op de *contra proferentem*-regel (zie onder 5.10) leidt dit tot de conclusie dat er onvoldoende aanknopingspunten zijn om de polisvoorwaarden uit te leggen in de door Unigarant voorgestane zin. De uitleg van de consumenten zoals hiervoor weergegeven is ook een uitleg die in redelijkheid gegeven kan worden aan de bepaling (zie ook hierna onder 5.19). Als Unigarant een striktere betekenis wil toekennen aan de begrippen ‘onvoorzien en onverwacht’, zal zij haar polisvoorwaarden moeten aanpassen en moeten verduidelijken wat daarmee wordt bedoeld.
- 5.19 Dit oordeel sluit aan bij een uitspraak van het gerechtshof Den Haag van 7 oktober 2014.⁶ Daarin is overwogen dat het begrip ‘onvoorzien’ voor verzekerden onduidelijk is en dat zij niet hoefden te begrijpen dat daarmee niet wordt bedoeld op schade die is veroorzaakt door menselijke fouten waarmee verzekerden in redelijkheid niet hebben gerekend. Onder verwijzing naar de uitspraken van de Raad van Toezicht Verzekeringen waarin verzekeraars is geadviseerd om hun polisvoorwaarden op dit punt te verduidelijken, constateert het hof dat Aegon haar polisvoorwaarden niet heeft verduidelijkt. Verder oordeelt het hof dat de taalkundige betekenis van het woord ‘onvoorzien’ in het maatschappelijk verkeer gelijk wordt gesteld aan ‘onverwacht’, ‘onverhoeds’, ‘plotseling’, dat een dergelijke uitleg vindt steun in de jurisprudentie en dat de verzekerde het begrip ‘onvoorzien’ in de polisvoorwaarden aldus heeft mogen begrijpen, dat waterschade aan haar pand die zij in haar hoedanigheid van verzekerde niet verwachtte en ook redelijkerwijs niet heeft hoeven te verwachten, gedekt is onder de polis. Voor zover Aegon een striktere uitleg van het begrip ‘onvoorzien’ bepleit, is het hof van oordeel dat het aan Aegon was en is om haar polisvoorwaarden op dit punt te verduidelijken. Nu zij dit niet heeft gedaan, komt de onduidelijkheid van het begrip ‘onvoorzien’ voor haar rekening, aldus het hof.
- 5.20 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de schadeveroorzakende gebeurtenis onder de dekking van art. 25 van de Bijzondere Voorwaarden valt. In zoverre kan het hoger beroep niet slagen.
- 5.21 Op te merken is nog dat, anders dan de Geschillencommissie, de Commissie van Beroep van oordeel is dat hiermee niet is gezegd dat de begrippen ‘onvoorzien en onverwacht’ subjectief moeten worden uitgelegd; het gaat erom dat – bij gebreke aan verduidelijking in de polisvoorwaarden wat met de begrippen wordt bedoeld – de consumenten er redelijkerwijs vanuit mochten gaan dat de polis in dit geval dekking zou bieden.

⁶ Gerechtshof Den Haag 7 oktober 2014, ECLI:NL:GHDHA:2014:3101.

5.22 Verder is nog op te merken dat Unigarant ter afwering van de schadeclaim van de consumenten geen beroep heeft gedaan op andere polisvoorwaarden, althans zich daarop niet heeft beroepen in deze beroepsprocedure. Zoals gezegd is deze beroepsprocedure beperkt tot de uitleg van de clausele dat de schadegebeurtenis 'onvoorzien en onverwacht' moet zijn.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.