

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0666

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Datum uitspraak	29 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Opstalverzekering. Uitleg voorwaarden. De consument heeft een claim bij de verzekeraar ingediend omdat schade aan de vinylvloer van zijn recreatiewoning is ontstaan doordat water met wasverzachter op de vloer terecht is gekomen tijdens het drogen van de was. Met de verzekeraar is de commissie van oordeel dat het drogen van de was valt onder gebruik van de woning. Schade die door gebruik van de woning is ontstaan is uitgesloten van dekking. Omdat de voorwaarden duidelijk zijn, bestaat geen ruimte om toepassing te geven aan de contra proferentem-regel. Klacht ongegrond. Vordering afgewezen.

I. Procedure

- I.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.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 augustus 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mr. J.H.A.M. van den Bighelaar, jurist. Namens de verzekeraar was aanwezig mr. [naam], juridisch adviseur.
- I.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.
- I.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. S.W.A. Kelterman, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft per 27 mei 2022 een woonverzekering bij de verzekeraar voor zijn nieuwgebouwde chalet. Deze woonverzekering bestaat uit een opstalverzekering met de aanvullende module All Risk, een inboedelverzekering en een aansprakelijkheidsverzekering.
- 2.2 Op 15 februari 2023 heeft de consument bij de verzekeraar schade aan de vinylvloer in zijn chalet gemeld. De schade bestaat uit vlekken in de vloer die zijn ontstaan doordat water met wasverzachter uit opgehangen was op de vloer is gedrupt.
- 2.3 De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat het lekken van water met wasverzachter geen verzekerde gebeurtenis is conform artikel 3.2 van de voorwaarden Opstalverzekering All Risk. Daarnaast stelt de verzekeraar zich op het standpunt dat het ophangen van was in het chalet als ‘gebruik van de woning’ gezien moet worden en schade door gebruik van de woning is uitgesloten van dekking onder de verzekering. Dit is terug te vinden in artikel 3.3 van de voorwaarden. Daarin staat – voor zover relevant – dat met de aanvullende module All Risk ook schade is gedekt die door een andere plotselinge gebeurtenis ontstaat dan de gebeurtenissen die met name genoemd zijn in de voorwaarden. Hierop is een aantal uitsluitingen van toepassing. Een daarvan is schade, waaronder vlekken, ontstaan door het gebruik van de woning.
- 2.4 Met deze afwijzing is de consument het niet eens. Omdat partijen er samen niet uit gekomen zijn, heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert dat de schade van € 1.250,- minus € 300,- eigen risico die hij heeft geleden omdat de vinylvloer hersteld/vervangen moest worden, door de verzekeraar wordt betaald.
- 2.6 Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument aan dat de schade is ontstaan door een plotselinge gebeurtenis waarvoor de All Risk opstalverzekering dekking biedt. Op de website van de verzekeraar is namelijk een nadere uitleg te vinden over de dekking van de All Risk opstalverzekering. Hier staat dat ook schade die je per ongeluk zelf aan je woning veroorzaakt, verzekerd is. Ter illustratie worden als voorbeelden genoemd het laten vallen van een pot verf of het tekenen op het behang door een kind. Het lekken van de wasverzachter op de vloer dient ook als ongeluk aangemerkt te worden. Dat is onbewust gebeurd nadat de consument het wasrek dat aanvankelijk buiten stond, binnenzette omdat het begon te regenen. Alles aldus de consument.

Het verweer

- 2.7 De verzekeraar voert het volgende verweer.
- 2.8 De verzekeringsvoorwaarden zijn duidelijk. Hierin staat dat geen recht op dekking bestaat als schade ontstaat door ‘het gebruik van de woning’. Het drogen van de was valt hieronder. De voorbeelden die op de website genoemd staan zijn ongelukjes. Dat is iets anders. Van een ongelukje is geen sprake in dit geval.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de consument recht heeft op vergoeding van de geclaimde kosten voor het vervangen/herstellen van de vinylvloer.
- 3.2 Voordat de commissie deze vraag beantwoordt, stelt de commissie vast dat partijen het erover eens zijn dat de schadeclaim moet worden beoordeeld op basis van de opstalverzekering module All Risk model WOO-RV-02-212. Voor de beoordeling van de klacht zal de commissie dan ook aansluiting zoeken bij de verzekeringsvoorwaarden van de opstalverzekering All Risk.

Ambtshalve toetsing

- 3.3 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 3.3 van de verzekeringsvoorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving. Voor dit oordeel acht de commissie redengevend dat de consument tijdens de hoorzitting heeft verklaard dat hij voor het sluiten van de verzekeringsovereenkomst de van toepassing zijnde voorwaarden als PDF-bestand ontvangen heeft zodat hij in de precontractuele fase heeft kunnen kennis nemen van de verzekeringsvoorwaarden.¹

Wat is het beoordelingskader?

- 3.4 Uitgangspunt bij deze beoordeling is hetgeen partijen zijn overeengekomen, oftewel wat in de verzekeringsvoorwaarden staat. Partijen verschillen van mening over de uitleg van artikel 3.3 in samenhang met de informatie die op de website van de verzekeraar staat. Meer in het bijzonder zijn zij het oneens over de uitleg van de passage ‘niet verzekerd is schade door het gebruik van de woning. Hierdoor ontstaan vlekken, barsten, krassen, deuken, putjes of andere vormen van schade.’

¹ Vergelijk HvJ EU 25 januari 2017, ECLI:EU:C:2017:38 en HvJ EU 20 april 2023, ECLI:EU:C:2023:311.

- 3.5 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zijn steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Dat volgt uit rechtsoverweging 3.6 van het arrest van de Hoge Raad van 25 november 2016 (ECLI:NL:HR:2016:2687). 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. De commissie verwijst in dat kader naar rechtsoverweging 3.3.2 van Hoge Raad 13 april 2018 (ECLI:NL:HR:2018:601) en rechtsoverweging 3.7.5 van Hoge Raad 28 september 2018 (ECLI:NL:HR:2018:1800). Deze uitspraken van de Hoge Raad zijn te vinden op www.rechtspraak.nl.
- 3.6 Daarbij geldt dat bij een consumentenverzekeringsovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bedingen duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding gaat de voor de consumentverzekeringnemer meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde ‘contra proferentem-regel’ van artikel 6:238 lid 2 BW.

Drogen van de was is normaal gebruik van de woning

- 3.7 De commissie is van oordeel dat, gelet op de bewoording waarin artikel 3.3 van de voorwaarden is gesteld, het drogen van wasgoed in een kamer valt onder ‘gebruik van de woning’. Immers, het doen van de was is een vast onderdeel van het dagelijks leven dat zich afspeelt in een ruimte van de woning. Het drogen dan wel uit laten druppelen van wasgoed maakt daarvan deel uit. De voorbeelden die op de website staan genoemd zien op handelingen die de verzekerde niet wenst, maar die wel schade tot gevolg hebben. Het drogen van de was valt daar niet onder, omdat dit een bewuste handeling is.
- 3.8 Uit het voorgaande vloeit voort dat er geen twijfel bestaat over de uitleg van de hiervoor genoemde bepaling van de voorwaarden en dat daarom voor toepassing van de *contra proferentem*-regel geen aanleiding bestaat.

Conclusie

- 3.9 De gevorderde kosten vallen niet onder de dekking van de verzekering. De klacht van de consument is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

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 verzekeringsvoorwaarden

Opstalverzekering All Risk (WOO-RV-02-212)

3. Voor welke schade bent u verzekerd? En voor welke niet?

3.1. Waar moet de gebeurtenis aan voldoen?

De gebeurtenis voldoet aan de volgende voorwaarden:

- De oorzaak van de schade gebeurt onverwachts.
- Het gebeurt tijdens de looptijd van de verzekering.
- De oorzaak van de schade is verzekerd volgens deze voorwaarden.
 - 1 oorzaak voor meer gebeurtenissen geldt als 1 gebeurtenis.
 - Door storm ontstaat bijvoorbeeld brand en overstroming.

3.2. Voor welke schade bent u standaard verzekerd ? En voor welke niet?

Uw woning en tuin zijn voor verschillende gebeurtenissen standaard tegen schade verzekerd. Deze gebeurtenissen staan in de tabel hieronder. Ook staat in de tabel wanneer schade beperkt of niet is verzekerd. Soms is een schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. Dit is bijvoorbeeld in het geval van illegale activiteiten. In artikel 3.5 vindt u deze gevallen.

(...)

Met schade bedoelen wij beschadiging, vernietiging en diefstal van (onderdelen van) de woning of de tuin.

(...)

3.3. Voor welke schade bent u extra verzekerd met de dekking All Risk? En voor welke niet?

In dit hoofdstuk beschrijven wij wanneer schade aan uw woning is verzekerd met de Allrisk module. Ook beschrijven wij wanneer de schade niet of beperkt is verzekerd. Dit staat in de tabel hieronder. (...)

Gebeurtenis	Wat is verzekerd?	Wat is niet verzekerd?
<p>Schade door een andere plotselinge gebeurtenis</p>	<p>Schade aan de woning door een andere plotselinge gebeurtenis, die niet is genoemd in artikel 3.5.</p> <p>Ook gevolgschade door het eigen gebrek van de woning is verzekerd.</p>	<p>Niet verzekerd is schade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • van het eigen gebrek van de woning zelf; • door bouwfouten of constructiefouten van of in de woning; • door slecht onderhoud van of aan de woning; • door schoonmaken of bewerken van de woning. Schade is wel verzekerd als het apparaat dat u hiervoor gebruikte kapot was of als er gevolgschade ontstaat aan delen van de woning die niet bewerkt worden; • door veroudering, slijtage, verrotting, roest. Bijvoorbeeld slijtageplekken op de houten vloer; • door het gebruik van de woning. Hierdoor ontstaan vlekken, barsten, krassen, deuken, putjes of andere vormen van schade; • door vocht dat door schoorstenen, muren, vloeren, tegels, een vloerafwerking of een muurafwerking komt; • door vocht dat door voegen of kitnaden komt. De schade is wel verzekerd als de oorzaak in een andere woning zit; • door trillingen. Bijvoorbeeld langsrijdend (vracht)verkeer; • door verontreiniging van bodem, lucht of water; • door dieren of huisdieren. Schade is wel verzekerd als zij brand, ontploffing of kortsluiting veroorzaken; • door insecten, ongedierte, schimmels, bacteriën, virussen, zwamgroei en planten.