

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0291

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	4 april 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

Woonverzekering. Door een lekkage van het inpandige balkon is er cementsluis ontstaan op enkele ruiten van de woning van de consumenten. Hierdoor moeten deze ruiten worden vervangen. De verzekeraar heeft dekking voor deze schade afgewezen omdat schade aan ruiten alleen gedekt is bij breuk of lekslag (de glasdekking). De consumenten zijn van mening dat de verzekeraar ten onrechte naar de glasdekking verwijst. Zij vinden dat de verzekeraar dekking moet bieden omdat er sprake is van gevolgschade van de lekkage. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de dekking mocht afwijzen omdat schade aan ruiten door cementsluis niet is gedekt. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

### 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consumenten 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 consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

### 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consumenten hebben een woonhuisverzekering afgesloten bij de verzekeraar. Op de woonhuisverzekering zijn de Interpolis Verzekeringsvoorwaarden Opstal (WOO-RV-50-221) (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 Op 10 juni 2023 hebben de consumenten waterschade in hun woning geconstateerd. Deze schade bleek te zijn ontstaan door een lekkage van het inpandige balkon. Door deze lekkage is onder andere schade ontstaan door cementsluiser aan enkele ruiten in de woning. De consumenten hebben de schade gemeld bij de verzekeraar.

2.3 De verzekeraar heeft een schade-expert ingeschakeld om de schade te onderzoeken. In zijn e-mail van 22 juli 2023 heeft de schade-expert aan de consumenten medegedeeld dat de schade aan de ruiten niet gedekt is:

*“Aantasting door cementsluiser beglazing. Ik heb de vervuiling aan de beglazing met de schadebehandelaar besproken. Glas is enkel verzekerd als er sprake is van een breuk. In uw geval is er sprake van vervuiling.”*

2.4 Naar aanleiding van deze e-mail hebben de consumenten op 11 augustus 2023 telefonisch contact gehad met de verzekeraar. Tijdens dit gesprek heeft de verzekeraar uitgelegd dat zij op basis van de voorwaarden geen dekking biedt voor de schade aan de ruiten. De consumenten zijn het niet eens met dit standpunt en hebben een klacht ingediend bij Kifid.

#### *De klacht en vordering*

2.5 De consumenten vorderen dat de verzekeraar alsnog de schade aan de ruiten vergoedt. De schade wordt begroot op € 4.550,- exclusief btw.

2.6 De consumenten zijn van mening dat de verzekering wel dekking zou moeten bieden voor de schade aan de ruiten. Zij zien de schade aan de ruiten namelijk als gevolgschade van de lekkage van het balkon. Uit de voorwaarden blijkt dat de verzekering dekking biedt voor de gevolgschade van neerslag. De consumenten vinden dat de verzekeraar ten onrechte verwijst naar de glasdekking. Die dekking ziet namelijk op oorzakenschade en niet op gevolgschade. De schade aan de ruiten is echter niet de oorzaak van de schade maar het gevolg van de lekkage. Daarom vinden de consumenten dat er dekking is voor de schade aan de ruiten.

2.7 Mocht de commissie van oordeel zijn dat de verzekeraar toch terecht een beroep op de glasdekking doet, dan zijn de consumenten van mening dat onder de glasdekking schade door cementsluiser niet wordt uitgesloten. In artikel 3.4 wordt onder het kopje “Beperkt of niet verzekerd” schade door cementsluiser niet genoemd. Wel volgt uit de voorwaarden dat schade aan ruiten door brand gedekt is. Volgens de consumenten valt cementsluiser ook onder de definitie van brand omdat er sprake is van inbranding. Mocht er twijfel zijn over de vraag of er sprake is van brand, dan vinden de consumenten dat dit niet in hun nadeel mag worden uitgelegd.

2.8 Daarnaast vinden de consumenten dat de verzekeraar op zijn website de indruk heeft gewekt dat hij alle kosten van waterschade vergoedt. Op de website van de verzekeraar staat namelijk: *“Wij betalen alle kosten om je woning weer in dezelfde staat terug te brengen als op het moment van voor de waterschade.”*

Op grond daarvan hebben de consumenten er gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat alle schade vergoed zou worden door de verzekeraar.

*Het verweer*

- 2.9 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**

*Waar de commissie over moet oordelen*

- 3.1 De consumenten hebben geklaagd over het feit dat de verzekeraar geen dekking biedt voor de schade aan de ruiten. Zij vinden dat de verzekeraar de schade wel zou moeten vergoeden. Aan de commissie ligt daarom de vraag voor of het standpunt van de verzekeraar klopt. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de dekking mocht afwijzen. Zij zal dat nu verder toelichten.

*Waar de commissie aan heeft getoetst*

- 3.2 In artikel 2 van de voorwaarden wordt omschreven wat verzekerd is. Ook wordt omschreven wat er in de zin van de voorwaarden bij de woning hoort:

***“2. Wat is verzekerd? Wat hoort bij uw woning?”***

*U verzekert uw woning op het verzekerde adres dat op uw polisblad staat. In de tabel hieronder leggen wij uit wat bij uw woning hoort.*

*(...)*

*Glas: in artikel 3.4 leest u hoe het glas in uw woning verzekerd is.”*

- 3.3 In artikel 3.2 van de voorwaarden staat omschreven voor welke schade de consumenten verzekerd zijn.

***“3.2 Voor welke schade bent u verzekerd? En voor welke niet?”***

*Uw woning en tuin zijn voor verschillende gebeurtenissen tegen schade verzekerd. Deze gebeurtenissen staan in de tabel hieronder.*

*(...)*

*Neerslag. Schade door regen, sneeuw, hagel, sneeuw- en waterdruk is verzekerd.”*

3.4 In artikel 3.4 van de voorwaarden wordt specifiek de glasdekking omschreven:

***“3.4 Voor welke schade is het glas in uw woonhuis verzekerd? En voor welke niet?”***

*De ruiten van uw woning zijn tegen schade meeverzekerd. In de tabel hieronder staat wanneer schade is verzekerd. Ook staat in de tabel wanneer schade beperkt of niet is verzekerd. (...)”*

In de tabel die bij artikel 3.4 hoort, worden de volgende gebeurtenissen genoemd:

- *“Breuk van glas in woning: schade doordat het glas in woning breekt.”*
- *“Lekslag van glas in de woning: schade doordat het glas in de woning lekslag heeft.”*

Onder het kopje *“Wat is beperkt of niet verzekerd”* staat het volgende geschreven:

*“Het glas is niet verzekerd:*

*(...)*

*• bij schade aan glas van (hobby)kassen of broeikassen of broeibakken. Wel verzekerd is schade aan dit glas door brand en inbraak;*

*(...)”*

*Er is geen sprake van gedekte schade*

- 3.5 De vraag die aan de commissie voorligt, is of de woonhuisverzekering dekking moet bieden voor de schade die is ontstaan aan de ruiten door cementsluier. De consumenten vinden van wel en beroepen zich daarvoor op artikel 3.2 van de voorwaarden. Uit dit artikel volgt volgens de consumenten dat gevolgschade door neerslag is gedekt.
- 3.6 De verzekeraar heeft daartegen ingebracht dat er voor ruiten een separate glasdekking geldt. Dit volgt uit artikel 2 van de voorwaarden. De verzekeraar heeft uitgelegd dat uit artikel 3.4 (de glasdekking) volgt dat schade aan ruiten alleen gedekt is wanneer er sprake is van breuk of lekslag. Schade aan ruiten die ontstaan is door een andere oorzaak is niet gedekt.
- 3.7 De commissie volgt de verzekeraar hierin. Weliswaar is de schade aan de ruiten een gevolg van de lekkage van het balkon, maar dat betekent niet dat er ook dekking is voor deze schade. In artikel 2 van de voorwaarden staat namelijk dat glas apart verzekerd is. Uit artikel 3.4 blijkt vervolgens dat schade aan ruiten alleen gedekt is wanneer er sprake is van breuk of lekslag. Het staat de verzekeraar vrij om te bepalen voor welke schadeoorzaken zij wel of geen dekking wilt bieden. In dit geval heeft de verzekeraar ervoor gekozen om voor schade aan ruiten slechts een paar schadeoorzaken te dekken. En van deze oorzaken is in het geval van de consumenten geen sprake.

- 3.8 De consumenten hebben nog aangevoerd dat er onder de glasdekking wel dekking wordt geboden voor brand. Zij wijzen er in dit verband op dat de cementsluis door een chemische reactie in het glas is gebrand. Er is dus sprake van brand. De vraag of het 'inbranden' van cementsluis kwalificeert als brand, kan echter in het midden blijven. Uit artikel 3.4 volgt namelijk dat schade aan ruiten door brand alleen gedekt is wanneer het gaat om (hobby)kassen, broeikassen of broeibakken. Ook daarvan is in het geval van de consumenten geen sprake.

*De verzekeraar heeft niet het vertrouwen gewekt dat er dekking was*

- 3.9 De consumenten stellen dat de verzekeraar via zijn website bij hen het vertrouwen heeft gewekt dat de schade vergoed zou worden. De verzekeraar heeft daartegen ingebracht dat van de consumenten verwacht mag worden dat zij zich niet uitsluitend baseren op één alinea op een websitepagina maar dat zij zich breder oriënteren. Bijvoorbeeld door het advies op te volgen om ook de voorwaarden te bekijken.
- 3.10 De commissie is van oordeel dat de consumenten er op basis van de website van de verzekeraar niet gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat hun schade vergoed zou worden. De consumenten baseren zich op één alinea die zij zonder nadere context als onderbouwing van hun standpunt gebruiken. Op de websitepagina van de verzekeraar worden voorbeelden genoemd van situaties die wel en niet verzekerd zijn. Hoewel de verzekeraar een opsomming geeft van de schadeposten die hij in het geval van een gedekte waterschade vergoedt, mag de consument daaruit niet afleiden dat iedere schadepost zonder meer gedekt is. Hij had moeten begrijpen dat de voorwaarden leidend zijn. In punt 3.7 en 3.8 van deze uitspraak is al toegelicht waarom op basis van de voorwaarden geen dekking is voor de schade aan de ruiten.

*Conclusie*

- 3.11 De commissie kan zich voorstellen dat het voor de consumenten vervelend is dat een gedeelte van de omvangrijke schade aan hun woning niet onder de dekking van de verzekering valt. Maar het staat de verzekeraar vrij om te bepalen wat de reikwijdte is van de dekking. In dit geval betekent dit dat schade door cementsluis niet gedekt is onder de verzekering. De verzekeraar heeft naar het oordeel van de commissie ook niet het vertrouwen gewekt dat deze schade gedekt zou zijn. De commissie is van oordeel dat de klachten van de consumenten ongegrond zijn.

*Ambtshalve toetsing*

- 3.12 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 2, 3.2 en 3.4 van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

#### 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 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)