

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0499

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	17 juni 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

Opstalverzekering. De consumenten hebben aan de gevel van hun woning een zonnescerm bevestigd. Op enig moment is het zonnescerm van de muur losgekomen waardoor schade is ontstaan aan de muur en aan het zonnescerm zelf. Volgens de consumenten is deze schade veroorzaakt door storm. Zij hebben daarom een beroep op hun opstalverzekering bij de verzekeraar gedaan. De verzekeraar heeft geweigerd de schade uit te keren omdat niet vast is komen te staan dat er sprake is van storm of een andere in de verzekeringsvoorwaarden genoemde verzekerde gebeurtenis. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar mocht weigeren om de schade uit te keren omdat de consumenten inderdaad onvoldoende hebben aangetoond dat de schade is veroorzaakt door een verzekerde gebeurtenis. De klacht is ongegrond en 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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consumenten en 4) 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 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 consumenten hebben voor hun woning een opstalverzekering met basisdekking afgesloten bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de Voorwaarden opstalverzekering OPS\_12\_22 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 Op 18 juli 2023 is er schade ontstaan aan de buitengevel van de woning en aan het zonnescerm. De consumenten hebben deze schade gemeld bij de verzekeraar. Over de oorzaak van de schade hebben zij in het schadeaangifteformulier het volgende geschreven:

***“De gebeurtenis***

*(...)*

*Waardoor heeft u schade?      Weer*

*Wat is de oorzaak?                  Schade door weer: andere oorzaak*

*(...)*

***Schade algemeen***

*Licht hier toe hoe de schade is ontstaan:*

*Moet door het plots opwaaien van het zonnescerm zijn gebeurd??. (was mooi zonnig weer met amper wind die dag) We hoorden tijdens de lunch een harde knal en zagen nog net het zonnescerm een heftige beweging naar beneden maken.”*

- 2.3 Op 2 augustus 2023 heeft de verzekeraar de consumenten geïnformeerd dat hij de schade niet zal uitkeren. Naar aanleiding van de e-mail van de verzekeraar hebben de consumenten een aanvullende toelichting gegeven op de ontstane schade. Per e-mail van 8 augustus 2023 heeft de verzekeraar dekking voor de schade wederom afgewezen. De consumenten hebben daarom een klacht bij Kifid ingediend.

*De klacht en vordering*

- 2.4 De consumenten klagen erover dat de verzekeraar weigert de schade aan de muur en het zonnescerm uit te keren.
- 2.5 Het zonnescerm is van de muur afgebroken doordat het zonnescerm door een rukwind is opgewaaid en vervolgens een heftige beweging naar beneden heeft gemaakt. Kort voor het afbreken hoorden de consumenten een harde knal. De consumenten kunnen geen andere oorzaak bedenken voor schade dan dat er een rukwind moet zijn geweest. Het is bekend dat het KNMI niet alle plaatselijke stormen of hevige winden kan vaststellen en registreren. Het is dus goed mogelijk dat het KNMI deze rukwind niet gemeten heeft, terwijl deze wel heeft plaatsgevonden. Gezien de ontstane schade en het feit dat het zonnescerm bestand is tegen wind tot en met windkracht 6, kan het niet anders dat er een rukwind van minstens windkracht 7 heeft plaatsgevonden.

- 2.6 Een dergelijke rukwind kwalificeert als storm in de zin van de verzekeringsvoorwaarden. Hierbij is van belang dat in de verzekeringsvoorwaarden geen definitie staat van het begrip storm. Dit geeft volgens de consumenten aan dat storm een ruim begrip is wat moeilijk allesomvattend te beschrijven is. Storm kan dus vele verschijningsvormen hebben. De consumenten vorderen dat de verzekeraar hun schade aan de muur en het zonnescerm vergoedt. Zij begroten hun schade op ongeveer € 2.000,-.
- 2.7 Ook beklagen de consumenten zich over de wijze waarop de verzekeraar met hen gecommuniceerd heeft. Zij zijn hierover teleurgesteld. De standaardteksten in de e-mails van de verzekeraar stonden haaks op de afwijzende boodschap die de verzekeraar in zijn e-mails overbracht. Op de nadere toelichting die de consumenten hebben verstrekt, heeft de verzekeraar niet gereageerd en de verzekeraar heeft ook geen contact met de consumenten opgenomen om te praten over een oplossing. De verzekeraar heeft niet de moeite genomen om een expert in te schakelen of de consumenten om nadere uitleg te vragen. Hoewel de consument al 47 jaar een loyale klant is van de verzekeraar (en de aan hem gelieerde bank) voelt hij zich als een nummer behandeld.

#### *Het verweer*

- 2.8 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Inleiding*

- 3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de verzekeraar de schade aan het zonnescerm en de woning van de consumenten moet uitkeren. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dit niet hoeft te doen. Daarbij is de commissie wel van oordeel dat de communicatie van de verzekeraar zorgvuldiger had gekund. De commissie zal dit oordeel nu verder toelichten.

#### *Waar de commissie aan moet toetsen*

- 3.2 Allereerst moet de commissie toetsen aan de toepasselijke voorwaarden. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Uit de begrippenlijst in de voorwaarden volgt dat het zonnescerm onder het begrip 'woning' valt. Daarnaast staat in de voorwaarden uitgelegd in welke situaties de verzekering dekking biedt. Schade aan de woning die veroorzaakt is door storm, is gedekt. Van het begrip 'storm' wordt geen definitie gegeven in de begrippenlijst. In de voorwaarden staat ook dat de verzekering geen dekking biedt voor schade die veroorzaakt is door wind zwakker dan windkracht 7 volgens opgave van het KNMI.
- 3.3 Bij de uitleg van een schriftelijk contract, zoals een verzekering, zijn alle omstandigheden van het concrete geval van belang.

Deze omstandigheden moeten vervolgens worden getoetst aan de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.<sup>1</sup> De consumenten en de verzekeraar hebben niet onderhandeld over de voorwaarden. Daarom geldt dat de uitleg van de voorwaarden vooral afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen van de specifieke bepalingen, gelezen in het licht van de voorwaarden als geheel.<sup>2</sup> Daarbij geldt dat de bepalingen voor de consumenten duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat de voor de consumenten meest gunstige uitleg voor. Dit noemen we de *contra proferentem*-regel. Deze is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin van het Burgerlijk Wetboek (BW).

- 3.4 Als laatste is ook artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) van belang. Daarin is bepaald dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten (in dit geval de consumenten), deze feiten zal moeten bewijzen wanneer deze door de wederpartij (in dit geval de verzekeraar) gemotiveerd worden betwist.

*De consumenten hebben onvoldoende aangetoond dat er sprake was van storm*

- 3.5 De commissie begrijpt dat de consumenten een sterk vermoeden hebben dat de schade is veroorzaakt door een harde rukwind. En dat zij vinden dat een rukwind onder het begrip storm valt in de verzekeringsvoorwaarden. De verzekeraar betwist dit en stelt dat een rukwind onvoldoende aannemelijk is geworden. Hij verwijst daarbij naar de KNMI-berichten van de bewuste dag. Daaruit blijkt niet dat er sprake is geweest van enige storm. In de voorwaarden staat dat schade door wind zwakker dan windkracht 7 niet gedekt is.
- 3.6 De commissie stelt voorop dat in het algemeen geldt dat de consumenten moeten aantonen dat er sprake is van een verzekerde gebeurtenis die genoemd is in de verzekeringsvoorwaarden. Zij doen namelijk een beroep op de voorwaarden en maken aanspraak op een uitkering uit de verzekering. Nu de verzekeraar de stellingen van de consumenten heeft betwist met een verwijzing naar de KNMI-berichten, is het aan de consumenten om hun stellingen nader te onderbouwen (zie randnummer 3.4 van deze uitspraak).
- 3.7 De commissie is van oordeel dat de consumenten dat onvoldoende hebben gedaan. Nu de voorwaarden geen definitie geven van het begrip storm, sluit de commissie voor de definitie van storm aan bij de definitie die de Van Dale geeft, namelijk "*zeer hevige wind*". De consumenten hebben geen duidelijk bewijs kunnen overleggen waaruit blijkt dat de schade is ontstaan door een zeer hevige wind.

---

<sup>1</sup> Zie rechtsoverweging 3.6 van de volgende uitspraak van de Hoge Raad: HR 25 november 2016 (ECLI:NL:HR:2016:2687), te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>2</sup> Zie rechtsoverweging 3.3.2 van het arrest van de Hoge Raad van 13 april 2018 (ECLI:NL:HR:2018:601) en rechtsoverweging 3.7.5 van HR 28 september 2018 (ECLI:NL:HR:2018:1800), te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

De enkele stelling dat het zonnescerm bestand zou moeten zijn tegen een wind van windkracht 6 en de schade dus wel veroorzaakt moet zijn door een wind van windkracht 7 of sterker, is daarvoor onvoldoende. Deze stellingen vormen geen bewijs dat er daadwerkelijk een zeer hevige wind de schade heeft veroorzaakt. Daarbij schrijven de consumenten in hun e-mail aan de verzekeraar van 7 augustus 2023: *“Het was mooi zonnig weer met amper wind. (...) Toen we naar buiten renden, was de wind hetzelfde dan voor die tijd.”*

- 3.8 De commissie kan zich voorstellen dat het niet eenvoudig is voor de consumenten om te bewijzen dat er sprake is geweest van storm. Dit neemt niet weg dat de consumenten de commissie niet hebben kunnen overtuigen van hun stellingen dat de schade is veroorzaakt door een zeer hevige wind. Zij hebben ook geen bewijs aangeleverd voor een andere in de verzekeringsvoorwaarden genoemde verzekerde gebeurtenis. De commissie is daarom van oordeel dat de verzekeraar de dekking voor de schade mocht afwijzen.

*De communicatie van de verzekeraar had zorgvuldiger gekund*

- 3.9 De consumenten voeren ook aan dat zij teleurgesteld zijn over de wijze waarop de verzekeraar met hen gecommuniceerd heeft. De consumenten hebben het gevoel dat zij als een nummer zijn behandeld. De verzekeraar heeft niet inhoudelijk gereageerd op de door de consumenten naar voren gebrachte argumenten. Daarnaast stonden de standaardteksten die door de verzekeraar in zijn e-mails worden gebruikt, haaks op de afwijzende boodschap.
- 3.10 De commissie stelt voorop dat het de verzekeraar uiteraard niet verboden is om standaardteksten te gebruiken in zijn e-mails. Daarbij kan ook niet worden gesteld dat de door de verzekeraar gehanteerde teksten bezwaarlijk zijn. Wel kan de commissie zich voorstellen dat de consumenten dit anders hebben ervaren, gezien de overige inhoud van de e-mails. Maar, dit maakt het gebruik van de teksten door de verzekeraar niet klachtwaardig.
- 3.11 Wel had de verzekeraar zorgvuldiger kunnen en moeten zijn in zijn communicatie naar de consumenten. In de e-mails van de verzekeraar wordt nauwelijks ingegaan op de inhoudelijke argumenten die de consumenten hebben aangevoerd. Daarnaast geeft de verzekeraar weinig uitleg over de achtergrond van zijn afwijzende standpunt. De commissie kan zich voorstellen dat de consumenten zich hierdoor niet serieus genomen voelden. Hier had meer van de verzekeraar verwacht mogen worden.
- 3.12 Maar het feit dat de communicatie naar het oordeel van de commissie niet zorgvuldig genoeg was, maakt nog niet dat de vordering van de consumenten kan worden toegewezen. Er is geen verband tussen de communicatie van de verzekeraar en de schade van de consumenten.

*Tot slot: het artikel uit de voorwaarden is niet in strijd met regelgeving*

- 3.13 Voor de beoordeling van de klacht heeft de commissie gekeken naar de bedingen onder de kopjes “Wat dekt uw opstalverzekering?” en “Wat dekt uw opstalverzekering nooit?” van de voorwaarden. De commissie moet toetsen of deze bedingen in strijd zijn met Europese en Nederlandse (consumenten)regelgeving waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie is van oordeel dat deze bedingen niet in strijd zijn met deze regelgeving.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*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 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://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 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)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden**

In deze bijlage zijn de voor deze klacht relevante artikelen uit de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden opgenomen.

### **Voorwaarden opstalverzekering OPS\_12\_22**

#### ***Wat dekt uw opstalverzekering?***

*Uw verzekering dekt schade aan uw woning inclusief glas. De schade moet plotseling en onvoorzien zijn veroorzaakt. (...)*

#### ***Basisdekking***

*Staat op de polis dat u een basisdekking heeft? Dan dekt deze verzekering schade aan uw woning door de volgende gebeurtenissen gedekt:*

*(...)*

*• storm;*

*(...)*

#### ***Wat dekt uw opstalverzekering nooit?***

*Uw verzekering dekt **NOOIT** schade die ontstaat:*

*(...)*

*• door wind zwakker dan windkracht 7 volgens het KNMI;*

*(...)*

#### ***Begrippenlijst***

##### ***Woning***

*is het woongedeelte van het gebouw waarin u woont op het adres dat op uw polis staat.*

*Onder woning verstaan wij ook een zaak die blijvend in, op of aan uw woning is*

*vastgemaakt. Maar alleen als het gebruikelijk is om dit aan een woning vast te maken.*

*(...)*

### **Burgerlijk Wetboek**

#### **Artikel 238 van Boek 6**

1. (...)

2. *Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.*

## Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

### Artikel 150

*De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.*