

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0827

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	25 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

### Samenvatting

Autoverzekering. De consument heeft pech gehad tijdens het autorijden in Frankrijk tijdens een vakantie. De stuurbevoegdheid viel weg. Er was sprake van kortsluiting. De consument heeft de auto naar een garage in de buurt gebracht. De stuurkolom moest vervangen worden. Een reparateur van de garage heeft later aan de consument medegedeeld dat knaagdieren de kortsluiting hebben veroorzaakt. De consument heeft daarvan uitgaande een claim ingediend bij de verzekeraar, die dekking heeft afgewezen, omdat schade veroorzaakt door knaagdieren niet onder de dekking zou vallen. Van schade door kortsluiting is volgens de verzekeraar geen sprake. Aan de orde is uitleg van de bepaling in de verzekeringsvoorwaarden die voorziet in dekking voor schade door kortsluiting. De commissie volgt de uitleg van de consument en wijst diens vordering toe.

### 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de facturen die de consument na de zitting heeft overgelegd; en 5) de reactie daarop van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 2 september 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de verzekeraar nam deel: mevrouw mr. [naam], jurist.
- 1.3 De consument heeft 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 consument heeft bij de verzekeraar een autoverzekering afgesloten met onder meer de module brand, storm en natuur (hierna: de verzekering).

In deze zaak zijn de verzekeringsvoorwaarden (DLP-AV-01-221) en (PAV-RV-02-221) (hierna: de voorwaarden) tussen partijen van toepassing.

- 2.2 Op 17 februari 2024 ontdekte de consument tijdens het rijden in Frankrijk dat de stuurbekrachtiging van de verzekerde auto niet meer werkte. De consument is naar een garage gereden. Bij de garage is vastgesteld dat er schade is ontstaan in de stuurkolom door kortsluiting. Bij navraag door de consument heeft de reparateur aangegeven dat de kortsluiting waarschijnlijk door knaagdieren is veroorzaakt. Door de kortsluiting moest de gehele stuurkolom vervangen worden en moest de software opnieuw geprogrammeerd worden.
- 2.3 Op 1 maart 2024 heeft de consument de schade bij de verzekeraar gemeld als: *“Kortsluiting, veroorzaakt door knaagdieren die aan de kabels hebben geknaagd”*. De verzekeraar heeft de claim afgewezen. De consument heeft zich hiertegen verzet, maar de verzekeraar is bij zijn standpunt gebleven. De consument heeft een klacht bij Kifid ingediend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consument is het niet eens met de afwijzing van de verzekeraar. Hij vordert betaling van € 4.975,90,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 maart 2024.
- 2.5 De consument vindt dat vergoeding van de schade aan de stuurkolom onder de dekking van de verzekering valt, omdat sprake is van kortsluiting. Volgens artikel 9 van de voorwaarden is kortsluiting verzekerd, óók als de schade is veroorzaakt door een eigen gebrek. De Franse reparateur heeft in eerste instantie alleen aangegeven dat sprake was van kortsluiting. Bij navraag door de consument heeft de reparateur gezegd dat de kortsluiting waarschijnlijk door knaagdieren is ontstaan, maar door de taalbarrière is de consument hier niet zeker van.

#### *Het verweer*

- 2.6 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. In de online schade melding heeft de consument aangegeven dat de schade aan de stuurkolom is ontstaan door kortsluiting als gevolg van knaagdieren en dit heeft de consument daarna ook telefonisch herhaald. Vanaf de interne klachtprocedure heeft de consument het nog enkel over kortsluiting. Hierdoor is twijfel ontstaan over de schadoorzaak. De verzekeraar gaat uit van de eerste melding en dat is kortsluiting door knaagdierschade. De schade aan de stuurkolom door kortsluiting is veroorzaakt door knaagdieren. Knaagdierschade is als schadeoorzaak niet opgenomen in de limitatieve opsomming van artikel 9 van de voorwaarden waarin de verzekerde gebeurtenissen staan. Schade veroorzaakt door knaagdieren valt daarom niet onder de dekking van de verzekering. De consument heeft zelf gekozen voor een verzekering met beperkte dekking. Onder de allrisk verzekering was knaagdierschade mogelijk wel verzekerd.

### 3. De beoordeling

#### *Inleiding*

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de schade onder de dekking van de verzekering valt. De commissie is van oordeel dat dit het geval is en licht dit nader toe.
- 3.2 Of de schade is verzekerd, 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.<sup>1</sup> Over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst wordt meestal niet onderhandeld. Daarom 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.<sup>2</sup>
- 3.3 Verder is van belang dat bepalingen in een consumentenovereenkomst, waarvan hier sprake is, duidelijk en begrijpelijk moeten zijn. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat daarom de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde *contra proferentem*-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin, Burgerlijk Wetboek (hierna 'BW').

#### *Wat staat in de voorwaarden?*

- 3.4 Artikel 9 van de voorwaarden geeft antwoord op de vraag welke gebeurtenissen zijn verzekerd. Kortsluiting staat als verzekerde gebeurtenis vermeld. Daaronder staat: "*Ook als de schade komt door een oorzaak die in de auto zelf zit (eigen gebrek). De reparatie van het eigen gebrek betalen wij niet.*"

#### *Hoe begrijpt de commissie deze bepaling in deze zaak?*

- 3.5 Het woord 'ook' in artikel 9 kan redelijkerwijs zo worden opgevat dat andere oorzaken van kortsluiting dan een eigen gebrek in de verzekerde auto eveneens zijn verzekerd. Deze lezing ligt in zekere zin ook voor de hand. Kortsluiting staat als schadeoorzaak in het algemeen niet op zichzelf, omdat zij altijd een onderliggende oorzaak heeft. De commissie vindt verder van belang dat de voorwaarden ook geen beperking inhouden van de dekking voor schade veroorzaakt door kortsluiting. Kortsluiting veroorzaakt door knaagdieren is niet van de dekking uitgesloten.

---

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

<sup>2</sup> 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](http://www.rechtspraak.nl).

De commissie is daarom van oordeel dat de bepaling over kortsluiting voorziet in een ruime dekking en dat de lezing van de consument de enige redelijke lezing is. De stelling van de verzekeraar dat de consument geen allrisk dekking heeft waarin de schade door knaagdieren wel verzekerd zou kunnen zijn, doet hieraan niet af.

- 3.6 Vast staat dat sprake is geweest van kortsluiting en dat hierdoor de stuurkolom moest worden vervangen. Daarom is sprake van een verzekerde gebeurtenis.

*Twijfel over de schadoorzaak*

- 3.7 De commissie vindt niet dat de consument wisselend heeft verklaard. Zijn schademelding luidde: “Kortsluiting, veroorzaakt door knaagdieren die aan de kabels hebben geknaagd”. Daarin vallen zowel het woord ‘kortsluiting’ als het woord ‘knaagdieren’. Als de verzekeraar twijfel had over de rechtens relevante schadoorzaak, had de verzekeraar onderzoek kunnen doen, bijvoorbeeld door – in een vroeg stadium – (schriftelijk of mondeling) navraag te doen bij de Franse garage.

- 3.8 Ter zitting heeft de consument aangegeven dat de Franse reparateur hem heeft aangegeven dat de kortsluiting is veroorzaakt door knaagdieren, maar dat de beste man geen Engels sprak terwijl de consument beperkt Frans spreekt. Het gesprek verliep hierdoor moeizaam. De commissie ziet hierin enkel een zekere voorzichtigheid van de consument; hij weet vrij zeker dat hem verteld is dat knaagdieren de schade hebben veroorzaakt, maar wenst voor het geval het van belang is, voor de commissie van Kifid, dat voor 100% vast komt te staan wat de oorzaak van de kortsluiting is geweest, wel duidelijk te maken dat hij de schadoorzaak heeft vernomen terwijl sprake was van een taalbarrière. Van een wisselende verklaring is hiermee geen sprake.

*Ambtshalve toetsing*

- 3.9 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 9 van de voorwaarden 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.

*Conclusie*

- 3.10 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de verzekeraar de schadeclaim van de consument niet mocht afwijzen. De verzekeraar heeft de vordering van de consument tot toewijzing van de wettelijke rente vanaf 1 maart 2024 onweersproken gelaten zodat ook die vordering zal worden toegewezen. De klacht is gegrond en de vorderingen van de consument worden toegewezen.

#### 4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 4.975,90 aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 1 maart 2024 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

*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 2024, 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**

### **Artikel 9 van de verzekeringsvoorwaarden Brand, Strom en Natuur (PAV-RV-02-221)**

*“Welke gebeurtenissen zijn verzekerd?*

*(...)*

*Kortsluiting.*

*Ook als de schade komt door een oorzaak die in de auto zelf zit (eigen gebrek).*

*- De reparatie van het eigen gebrek betalen wij niet*

*(...).”*