

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0834

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

|                 |   |
|-----------------|---|
| Datum uitspraak | 26 september 2024   |
| Klacht van      | De consument  |
| Tegen           | Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de verzekeraar |
| Aard uitspraak  | Bindend advies  |
| Uitkomst        | Vordering (gedeeltelijk) toegewezen   |

### Samenvatting

Woonhuisverzekering. Uitleg verzekeringsvoorwaarden. De consument heeft bij het verplaatsen van een plantenpot de bijbehorende onderzetter vergeten mee te verplaatsen. Hierdoor is schade aan de vloer ontstaan. Partijen verschillen van mening hoe de uitsluitingsgrond “*gebruik van de woning*” moet worden uitgelegd en of de verzekeraar zich hier ter afwijzing van de schadeclaim op mocht beroepen. De commissie oordeelt dat de bepaling in de voorwaarden onduidelijk is, omdat ook de lezing van consument een redelijke lezing is. Dit brengt mee dat voor consument meest gunstige lezing prevaleert. De verzekeraar moet dan ook dekking bieden voor de schade aan de vloer. De vordering wordt toegewezen.

### 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) het verweerschrift van de verzekeraar en 3) de aanvulling op het verweerschrift 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 consument 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 consument heeft voorafgaand aan zijn vakantie de planten in de woning bij elkaar gezet om het water geven van de planten voor de buurman eenvoudiger te maken. Na terugkomst van zijn vakantie zette hij de planten terug op hun oorspronkelijke plek en ontdekte een donkere ronde vlek op de plek waar een pot met plant tijdens de vakantie stond.

Deze plant hoorde eigenlijk op een speciale onderzetter die het tuincentrum voorschreef in verband met het poreuze materiaal van de pot. Bij het verplaatsen van de plant met pot is de consument vergeten een onderzetter onder de plant met pot te zetten.

- 2.2 De consument heeft de schade gemeld onder zijn woonhuisverzekering bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft dekking afgewezen met een beroep op artikel 3.3 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Hierin staat:

***“Voor welke schade is uw woonhuis ook verzekerd?”***

*In dit hoofdstuk beschrijven we waarvoor uw woonhuis nog meer is verzekerd. Ook beschrijven wij wanneer de schade niet of beperkt is verzekerd. Dit staat in de tabel hieronder.*

*[...]*

| <b><i>Gebeurtenis</i></b>                                  | <b><i>Wat is verzekerd?</i></b>   | <b><i>Wat is niet verzekerd?</i></b>   |
|--|---|--|
| <i>Schade door het (verkeerde) gebruik van de inboedel</i> | <i>Schade aan de woning door een andere plotselinge gebeurtenis, die niet is genoemd in artikel 3.6.</i><br><br><i>Ook gevolgschade door het eigen gebrek van de woning is verzekerd.</i> | <i>Niet verzekerd is schade: (...)</i><br><i>• door het gebruik van de woning. Hierdoor ontstaan vlekken, barsten, krassen, deuken, putjes of andere vormen van schade;”</i> |

*De klacht en vordering*

- 2.3 De consument stelt zich op het standpunt dat de schade aan zijn vloer wel onder de dekking van de woonhuisverzekering valt en vordert dan ook dat de verzekeraar zijn schade die hij schat op € 5.000,- vergoedt. Deze schade is ontstaan doordat per abuis de daarvoor bestemde onderzetter niet onder de plantenpot is geplaatst toen de pot werd verplaatst waardoor water op de vloer terecht is gekomen. De woonhuisverzekering dient dekking te bieden voor dit soort “oeps-momenten”. De schade is niet ontstaan door het (normale) gebruik van de woning. De verzekeraar kan zich dan ook niet met succes beroepen op de in de voorwaarden opgenomen uitsluiting.

#### *Het verweer*

- 2.4 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.5 De verzekeraar voert aan dat sprake is van schade die ontstond door gebruik van de woning en dat deze derhalve op grond van 3.3 van de verzekeringsvoorwaarden uitgesloten is van dekking. De consument plaatste een pot op zijn houten vloer. Hij gebruikte de vloer waarvoor hij in het dagelijkse leven ook bedoeld is, namelijk: om spullen zoals planten met een bloempot op te zetten. Daarbij kan er tijdens dit gebruik schade zoals vlekken ontstaan. Dat is een risico dat Interpolis niet wil verzekeren. De consument plaatste een bloempot op de vloer. Wanneer deze bloempot poreus is, kan hierdoor schade, zoals een vlek ontstaan. Deze schade, de ronde vlek, is niet verzekerd. Er bestaat daarom geen recht op vergoeding van de herstellkosten van de houten vloer.
- 2.6 De verzekeraar heeft geen onderzoek gedaan naar de hoogte van de geclaimde schade, omdat geen dekking is verleend voor gemelde schade. Voor zover de commissie van mening is dat er door de verzekeraar toch dekking verleend dient te worden, behoudt hij zich het recht voor de hoogte van de schade vast te (laten) stellen.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dekking moeten bieden voor de schade van de consument. Zij zal dit hierna toelichten.

#### *Het beoordelingskader*

- 3.2 Uitgangspunt bij de beoordeling is hetgeen partijen zijn overeengekomen. Tussen partijen staat niet ter discussie dat sprake is van een "*andere plotselinge gebeurtenis*" waarvoor artikel 3.3 van de verzekeringsvoorwaarden in beginsel dekking biedt. Partijen verschillen wel van mening over de vraag of de vlek op de vloer van de consument het gevolg is van "*gebruik van de woning*", zoals bedoeld in de in artikel 3.3 opgenomen uitsluitingsgrond.
- 3.3 Uit rechtspraak van de Hoge Raad volgt dat bij de uitleg van een schriftelijk contract steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis zijn, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.<sup>1</sup>
- 3.4 Verder is van belang dat over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en uit het dossier niet blijkt dat dit hier wel is gebeurd.

---

<sup>1</sup> Hoge Raad 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, r.o. 3.6, te vinden via [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

De uitleg van een bepaling in dergelijke eenzijdig opgelegde 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.<sup>2</sup>

- 3.5 Ook moeten de voorwaarden van een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, duidelijk en begrijpelijk 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 van het Burgerlijk Wetboek, verder te noemen BW.
- 3.6 Verder is van belang dat een dekkingsuitsluiting in verzekeringsvoorwaarden – zoals in dit geval aan de orde – beperkt moet worden uitgelegd.<sup>3</sup>

*Uitleg “gebruik van de woning”*

- 3.7 Partijen zijn het erover eens dat de vlek op de vloer is veroorzaakt door het onbedoeld niet mee verplaatsen van de onderzetter behorende bij plantenpot. De verzekeraar vindt dat hiermee de schade aan de vloer is ontstaan “door het gebruik van de woning” en dat de schade zodoende is uitgesloten van dekking. De consument legt “door het gebruik van de woning” anders uit dan de verzekeraar. Het vergeten te verplaatsen van de onderzetter beschouwt de consument als een “oeps-moment” waarvoor de in de verzekeringsvoorwaarden genoemde uitsluiting geen betrekking heeft. De commissie begrijpt hetgeen de consument aanvoert zo dat een onbedoelde handeling die schade veroorzaakt niet kwalificeert als gebruik van de woning. De uitleg die de consument geeft aan de uitsluiting “door het gebruik van de woning” biedt de verzekeraar de mogelijkheid om (onbedoelde) schade die als gevolg van een *bewuste* handeling is ontstaan op grond van hetgeen bepaald in artikel 3.3 van de verzekeringsvoorwaarden uit te sluiten van dekking. Uit de tekst van de verzekeringsvoorwaarden volgt niet zonder meer dat schade die als gevolg van een *onbewuste* handeling is ontstaan tevens onder “door het gebruik van de woning” kan vallen. De commissie oordeelt dat de bepaling in de voorwaarden onduidelijk is, omdat ook de lezing van consument een redelijke lezing is. Dit brengt mee dat op grond van de *contra proferentem*-regel (artikel 6:238 lid 2 BW) in het midden kan blijven of dit de enige mogelijke lezing is of dat er ook andere lezingen van het begrip “door het gebruik van de woning” denkbaar zijn, omdat in dat geval op grond van genoemde wetsbepaling de voor consument meest gunstige lezing prevaleert.

---

<sup>2</sup> Hoge Raad 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, r.o. 3.3.2 en Hoge Raad 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, r.o. 3.7.5, te vinden via [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>3</sup> Vergelijk onder andere r.o. 3.3 van Hof Amsterdam 20 december 2016, ECLI:NL:GHAMS:2016:5473.

Dit betekent dat de verzekeraar zich niet met succes kan beroepen op de uitsluiting “door het gebruik van de woning” en de schade aan de vloer veroorzaakt door een “andere plotselinge gebeurtenis” dan ook gedekt is onder de woonhuisverzekering.

- 3.8 Aangezien de consument aangeeft dat het gevorderde bedrag van € 5.000,- een ruwe schatting van de schade betreft en de verzekeraar zich het recht heeft voorbehouden de hoogte van de schade vast te (laten) stellen, zal de verzekeraar in de gelegenheid worden gesteld de schade vast te (laten) stellen alvorens tot uitkering over wordt gegaan.

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

De commissie beslist dat de verzekeraar binnen zes weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de schademelding van de consument afwikkelt en daarna tot uitkering overgaat.

*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)