

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0453

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	10 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitskomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Inboedelverzekering. De consument heeft schade aan zijn inboedel door een lekkage. De lekkage is veroorzaakt doordat de bewoner van de bovengelegen woning, na het bijvullen van de cv-ketel, de vulkraan niet (correct) heeft dichtgedraaid. De consument heeft de schade geclaimd op zijn inboedelverzekering. De verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat geen sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Er is geen sprake van een plotseling defect aan de waterleiding of daarop aangesloten apparaten. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de claim op die grond heeft mogen afwijzen. De klacht is ongegrond en de vordering 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de verzekeraar.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevr. mr. Ö. Sahin, kantoorhoudende te Rijswijk.
- 1.3 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.
- 1.4 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 op 26 maart 2009 een inboedelverzekering afgesloten bij de verzekeraar. Op het moment van het schadevoorval waren op deze verzekering de verzekeringsvoorwaarden 'INB-O5-19' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 Op 23 februari 2023 heeft de consument waterschade gemeld op zijn verzekering met het verzoek om vergoeding van de schade. Op 10 maart 2023 is door de verzekeraar een schade-expert ingeschakeld. De expert heeft vastgesteld dat de schade is ontstaan doordat de buurvrouw in het appartement boven de woning van de consument na het vullen van de cv-installatie de vulkraan niet goed heeft afgesloten met als gevolg dat er water is uitgestroomd in het appartement van de consument. De expert heeft het schadebedrag vastgesteld op € 3.187,38.
- 2.3 De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat geen sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De schade is niet ontstaan door een plotseling defect binnen de woning aan de waterleiding of daarop aangesloten apparaten. De consument kan zich niet neerleggen bij dit standpunt en heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument is het niet eens met de afwijzing van de schadeclaim. Hij vordert € 3.187,38 vermeerderd met de wettelijke rente hierover vanaf 10 maart 2023. De advocaat van de consument licht het standpunt van de consument nader toe.
- 2.5 De consument heeft in 2009 bij de verzekeraar een inboedelverzekering 'Extra uitgebreid' afgesloten. Deze verzekering is gewijzigd in een inboedelverzekering waar gekozen kan worden voor de basisdekking of allriskdekking. De consument is zonder inmenging door de verzekeraar onder basisdekking geplaatst. Als de consument voor de keuze was gesteld, dan had hij voor de allriskdekking gekozen.
- 2.6 De consument is uitgegaan van de informatie op de website van de verzekeraar. Op die website stond vermeld dat schade door lekkage onder de dekking van de inboedelverzekering valt. De verzekeraar stelt dat de verzekering enkel dekking biedt voor plotselinge en onvoorziene gebeurtenissen. De consument stelt dat sprake is van een plotselinge en onvoorziene omstandigheid, ongeacht de oorzaak van de schade. De voorwaarden zijn zeer onduidelijk voor de "normale" burger.

Het verweer

- 2.7 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

Inleiding

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de verzekeraar de schadeclaim heeft mogen afwijzen op basis van de geldende voorwaarden. De commissie is van oordeel dat dit het geval is en zij licht haar standpunt nader toe.

Juridisch kader

- 3.2 Bij de beoordeling dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de voorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹ Wel kan het zo zijn dat een beroep op een bepaling in de verzekeringsvoorwaarden door een verzekeraar naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, indien zich bijzondere omstandigheden voordoen die dat oordeel rechtvaardigen (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). De bewijslast dat sprake is van bijzondere omstandigheden rust op de verzekeringnemer (hier: de consument).
- 3.3 Bij de uitleg van de verzekeringsvoorwaarden is bepalend de uitleg die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten.² Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. Van belang zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.
- 3.4 De consument en de verzekeraar hebben niet onderhandeld over de voorwaarden van de autoverzekering. Dat betekent dat de interpretatie van de voorwaarden met name afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de voorwaarden zijn gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.³ Een dekkingsuitsluiting, waarvan in deze zaak ook sprake is, dient in zijn algemeenheid naar haar aard beperkt te worden uitgelegd; een dergelijke beperkte uitleg strookt met het doel van de verzekeringen en het risico waartegen de verzekering dekking biedt.⁴
- 3.5 Hier is sprake van een consumentenovereenkomst. Voor consumentenovereenkomsten geldt dat bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld.

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² HR 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ HR 16 januari 2015, ECLI:NL:HR:2015:83, rechtsoverweging 3.6 en HR 20 februari 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO1427, rechtsoverweging 4.1 e.v., te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁴ Hof Amsterdam 22 december 2025, ECLI:NL:GHAMS:2015:5428, rechtsoverweging 3.3, te vinden op www.rechtspraak.nl en GC Kifid 2018-417 en GC Kifid 2016-374, te vinden op www.kifid.nl.

Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde *contra proferentem-regel* die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.⁵

Wat bepalen de voorwaarden

- 3.6 Voor dekking van schade onder de verzekering is in ieder geval vereist dat de gebeurtenis plotseling en onvoorzien is:

“Wat dekt uw inboedelverzekering?”

Uw verzekering dekt *schade* aan uw *inboedel* in Nederland. De *schade* moet plotseling en onvoorzien zijn veroorzaakt. De dekking is afhankelijk van de keuze die *u* heeft gemaakt. Voor bepaalde *inboedel* gelden maximale verzekerde bedragen. Deze bedragen staan op uw polis.”

- 3.7 Uit het polisblad van de consument blijkt dat de consument de inboedelverzekering met basisdekking heeft afgesloten. Ten aanzien van de basisverzekering geeft de verzekeraar een opsomming van gebeurtenissen die onder de dekking van de basisverzekering vallen:

“Basisdekking

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

(...)

Neerslag of uitstromend water. Let op: *Schade* door *neerslag* via openstaande deuren of ramen is niet gedekt.”

“Allriskdekking

Staat op de polis dat *u* een allriskdekking heeft? Dan is naast de *gebeurtenissen* van de basisdekking ook *schade* door alle andere *gebeurtenissen* gedekt, tenzij er sprake is van een situatie die uw verzekering nooit dekt.”

- 3.8 Van belang is wat in het kader van de verzekering wordt verstaan onder ‘*uitstromend water*’. Dit begrip is nader toegelicht in de voorwaarden:

“Wat betekenen de schuingedrukte woorden?”

In deze voorwaarden zijn woorden schuingedrukt. Deze woorden hebben een speciale betekenis. De uitleg daarvan staat in de begrippenlijst achter in deze voorwaarden.

⁵ GC Kifid 2022-0534, rechtsoverweging 3.2 e.v., te vinden op www.kifid.nl.

Uitstromend water: is water dat door een plotseling defect, bevriezing of verstopping binnen de woning stroomt uit een *waterleiding* of daarop aangesloten apparaten of installaties, of stroomt uit het riool, aquarium of waterbed.”

Geen sprake van een verzekerde gebeurtenis op basis van de voorwaarden

- 3.9 De verzekeraar betwist dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De commissie volgt dat standpunt. De schade is ontstaan doordat de bewoner van de bovengelegen woning heeft nagelaten de vulkraan (correct) dicht te draaien. Dit is geen plotseling defect, bevriezing of verstopping binnen de woning van de consument. Deze gebeurtenis wordt niet gedekt onder de basisdekking. Het standpunt van de consument dat de gebeurtenis plotseling en onvoorzien is, maakt dit oordeel niet anders. Aanvullend op dat beding geeft de verzekeraar in zijn voorwaarden een limitatieve opsomming van gebeurtenissen waarvoor hij dekking beoogt te bieden onder de basisdekking. Ook het feit dat deze gebeurtenis niet uitdrukkelijk is uitgesloten van dekking maakt dit oordeel niet anders, omdat geen sprake is van een verzekerde gebeurtenis.

Onduidelijkheid van de voorwaarden

- 3.10 De advocaat van de consument heeft aangevoerd dat de voorwaarden onbegrijpelijk zijn voor een ‘normale burger’. De verzekeraar betwist dit en stelt een duidelijke definitie te hebben gegeven van wat onder ‘uitstromend water’ wordt verstaan. De commissie oordeelt dat de consument niet heeft aangetoond dat er twijfel bestaat over de uitleg van de voorwaarden, althans dat ruimte bestaat voor een redelijke lezing van de voorwaarden die dient te prevaleren boven de interpretatie van de verzekeraar. In de voorwaarden staat duidelijk aangegeven dat bepaalde (schuingedrukte) begrippen zijn voorzien van een nadere definitie. Zo ook het begrip ‘uitstromend water’. Duidelijk en begrijpelijk is dat het moet gaan om een gebrek (defect, bevriezing of verstopping) in de woning van de consument. Voor zover dit standpunt van de consument moet worden opgevat als een beroep op de contra proferentem-regel, merkt de commissie op dat dit beroep niet slaagt.

Extra uitgebreid verzekering heeft dezelfde reikwijdte als de basisdekking

- 3.11 De consument stelt zich verder op het standpunt dat, wanneer hij voor de keuze was gesteld, hij voor een verzekering met allriskdekking had gekozen, omdat dekking bij lekkage, zoals aangegeven op de website van de verzekeraar, voor hem een belangrijke overweging was om de verzekering af te sluiten. De verzekeraar betwist dit. De consument heeft in 2009 een ‘Extra uitgebreid’ inboedelverzekering afgesloten. Ten aanzien van ‘uitstromend water’ is de reikwijdte van de ‘Extra uitgebreid’ verzekering en de basisverzekering gelijk. De consument heeft nooit gekozen voor een verzekering met allriskdekking. Uit de verschillende prolongatieberichten blijkt dat de consument op de hoogte was dat hij een verzekering met basisdekking had en de consument stelt ook niet dat hij niet op de hoogte was van de voorwaarden die voor deze verzekering gelden. De consument heeft niet aangetoond dat hij heeft beoogd een verzekering met allriskdekking af te sluiten.

Ambtshalve toetsing

- 3.12 Voor de beoordeling van de klacht is het beding over wat er onder de basisdekking valt van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor amtsshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

- 3.13 Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat de verzekeraar de schadeclaim van de consument heeft mogen afwijzen. De klacht is ongegrond.

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 oktober 2023, te vinden op de website 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.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving

Artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek

“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.”