

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0486

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. J.J.M.L. Nelemans-Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	23 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Univé Zuid-Nederland Brandverzekeraar N.V., gevestigd te Sliedrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Woonverzekering. De consument vordert vergoeding van schade aan zijn parketvloer. Hij heeft bij het optuigen van de kerstboom water gemorst, wat hij pas twee weken later, bij het aftuigen van de kerstboom, heeft ontdekt. De verzekeraar heeft de schadeclaim van de consument afgewezen. De commissie komt tot het oordeel dat de voorwaarden voldoende duidelijk bepalen dat schade niet wordt vergoed als deze is ontstaan ‘door iets dat uw woning of inboedel langzaam beïnvloedt’. De commissie wijst de vordering van de consument af.

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 en 2) 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 verzekeraar 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 Univé Particuliere Woonverzekering (hierna: de verzekering). Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden “Voorwaarden Woonverzekering versie 4” (hierna: de voorwaarden) van toepassing zijn. De voor dit geschil relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.2 De consument heeft omstreeks 20 december 2024 zijn kerstboom geplaatst in een standaard op een stuk kunststofzeil. Bij het vullen van de standaard is er water over de rand gegaan en onder het kunststofzeil terecht gekomen. Dit is niet direct door de consument opgemerkt. Twee weken later is de kerstboom afgetuigd en heeft de consument geconstateerd dat er water op de parketvloer terecht was gekomen.
- 2.3 De consument heeft op dat moment direct actie ondernomen door de parketvloer te drogen. Desondanks is er schade aan de parketvloer ontstaan. Er zijn spleten ontstaan in delen van het parket en er is sprake van verkleuring van het hout.
- 2.4 De waterschade aan de vloer is op 4 februari 2025 telefonisch door de consument gemeld bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft toen het standpunt ingenomen dat er voor de schade geen dekking bestaat, omdat de schade geleidelijk is ontstaan.
- 2.5 De consument heeft op 17 maart 2025 een klacht ingediend. De verzekeraar heeft de schadeclaim van de consument vervolgens nogmaals afgewezen. Als reden heeft de verzekeraar vermeld dat de schadeoorzaak is uitgesloten in de voorwaarden. In de brief van de verzekeraar van 20 maart 2025 staat hierover het volgende:

“Om te bepalen of de schade onder deze dekking valt, moeten wij nagaan wat er zou zijn gebeurd als dezelfde hoeveelheid water in dezelfde situatie op de vloer was gekomen. Zou dezelfde schade zijn ontstaan door het morsen van water, dan zou dit als een plotselinge gebeurtenis worden beschouwd. Als het feit dat het water gedurende twee weken op de vloer heeft kunnen inwerken van invloed is op de schade, dan betreft het schade die geleidelijk is ontstaan. Gezien het feit dat het verbleken van de vloer en het ontstaan van spleten niet binnen enkele seconden of minuten, maar over een langere periode hebben plaatsgevonden, ben ik van mening dat de schade inderdaad geleidelijk is ontstaan. Daarom is artikel 3.5 van toepassing. De genoemde voorbeelden in dit artikel zijn ter illustratie en vormen geen limitatieve opsomming.”

- 2.6 De consument kan zich niet vinden in de afwijzing van de verzekeraar en heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vordert van de verzekeraar vergoeding van de kosten die nodig zijn om de schade aan zijn parketvloer te herstellen. De consument verwacht dat deze kosten ongeveer € 2.000,00 zullen bedragen. Dit betreft slechts een schatting, omdat de uiteindelijke vergoeding op basis van artikel 4.1 van de voorwaarden in samenspraak met de verzekeraar vastgesteld moet worden. Ter onderbouwing van zijn vordering stelt de consument het volgende.
- 2.8 Op basis van artikel 3.1 van de voorwaarden zijn ook huisongelukjes, zoals vallen en stoten, verzekerd.

De voorbeelden die in dit artikel worden vernoemd zijn niet limitatief, waardoor het morsen van water ook onder huisongelukjes zou moeten vallen. Op basis daarvan dient de verzekeraar de schade alsnog te vergoeden.

- 2.9 De verzekeraar gaat daarbij volstrekt willekeurig om met het begrip geleidelijk. De schade zou daarbij binnen enkele seconden of minuten moeten zijn ontstaan, maar er zou wel een uitzondering worden gemaakt wanneer iets lekt of omvalt op het moment dat iemand niet thuis is. Dat de schade in dit geval pas later is ontdekt, doet niets af aan het feit dat er ook hier sprake is geweest van een huisongelukje. Het betreft hier namelijk een eenmalige gebeurtenis waardoor de schade is ontstaan en niet een voortdurend iets.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar dekking onder de verzekering mocht afwijzen. Deze vraag beantwoordt de commissie bevestigend. Zij zal dit hierna verder toelichten.

Beoordelingskader: contractsvrijheid en uitleg

- 3.2 Als uitgangspunt geldt wat in de voorwaarden staat. Daarin is namelijk vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken over onder andere de (omvang van de) dekking. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om in de voorwaarden de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 3.3 Bij de uitleg van een schriftelijk contract, zoals een verzekering, zijn steeds van beslissende betekenis: alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.² Over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst wordt meestal niet onderhandeld. Daarom geldt dat de uitleg van die 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

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

² Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, overweging 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl

³ Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, overweging 3.7.5, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De verzekeraar komt een beroep toe op artikel 3.5

3.4 Art. 3.1 en art. 3.5 van de voorwaarden zijn van belang.

3.5 In artikel 3.1 van de voorwaarden is beschreven voor welke (soort) gebeurtenissen de consument verzekerd is. Hierin staat:

“Uw woning en uw inboedel in uw woning zijn verzekerd voor materiële schade door een plotselinge oorzaak van buitenaf, die u niet kon voorzien of verwachten. Dit noemen wij een gebeurtenis. (..) Ook huishoudongelukjes, zoals vallen en stoten, zien wij als een gebeurtenis.”

3.6 In artikel 3.5 van de voorwaarden staan vervolgens een aantal uitsluitingen benoemd, waaronder de volgende

“Schade door iets dat uw woning of inboedel langzaam beïnvloedt.”

3.7 Het morsen van water bij het optuigen van een kerstboom is op zich, in het dagelijks taalgebruik, aan te merken als een huishoudongelukje. In zoverre is de commissie het dus met de consument eens.

3.8 Er is echter een significant verschil tussen huishoudongelukjes als ‘vallen’ en ‘stoten’ in de zin van artikel 3.1 van de voorwaarden en het ‘morsen van water’. Bij het (laten) vallen van een vaas ontstaat direct schade aan de vaas (tenzij misschien de vaas van voldoende krachtig materiaal gemaakt is). Bij het stoten van een kruk tegen een keukenkastje kan direct een kras ontstaan op het keukenkastje (en overigens ook aan de kruk). Maar bij het morsen van water is dat anders. Dat veroorzaakt op zichzelf geen schade en dus ook niet ‘direct’. Alleen wanneer het water niet wordt opgenomen met een doek of een lap, en over een langere periode kan intrekken in bijvoorbeeld de parketvloer, zoals in deze zaak, ontstaat schade.

3.9 De verzekeraar heeft schadeveroorzaking door langzame beïnvloeding expliciet van de dekking uitgesloten. Van zulke schadeveroorzaking is in deze zaak sprake geweest, óók als aangenomen wordt dat sprake is geweest van eenmalig waterverlies door een huishoudongelukje. De schade is immers ontstaan doordat het (eenmalig) gemorste water langzaam de parketvloer van de consument heeft kunnen intrekken en beschadigen.

3.10 Een redelijke uitleg van art. 3.1 en art. 3.5, in samenhang gelezen, is dat, ook al is op zich sprake geweest van een huishoudongelukje, er toch geen dekking is als het uiteindelijk gaat om schade door langzame beïnvloeding. Een redelijke uitleg is *niet* dat als maar sprake is geweest van een huishoudongelukje, de gebeurtenissen erna (het water blijft twee weken lang onopgemerkt op de parketvloer liggen) er voor de toepassing van de verzekeringsvoorwaarden niet toe doen.

Slotsom

- 3.11 De commissie is dus van oordeel dat de verzekeraar een beroep toekomt op artikel 3.5 van de voorwaarden. Hij is de consument geen vergoeding verschuldigd. De commissie concludeert dat de verzekeraar op basis van de voorwaarden dekking mocht weigeren. De klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen

Ambtshalve toetsing

- 3.12 Voor de beoordeling van de klacht zijn als gezegd de artikelen 3.1 en 3.5 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de 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 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 de algemene voorwaarden

3.1 Welke schade is verzekerd?

Uw woning en uw inboedel in uw woning zijn verzekerd voor materiële schade door een plotselinge oorzaak van buitenaf, die u niet kon voorzien of verwachten. Dit noemen wij een *gebeurtenis*. Voorbeelden hiervan zijn *brand*, *bliksem*, *storm*, *water*, *diefstal*, *vandalisme* of *aanrijding*. Ook schade door *huisongelukjes*, zoals vallen en stoten, zien wij als een *gebeurtenis*.

3.5 Welke schade is niet verzekerd?

Hieronder leggen wij u uit wat niet verzekerd is. Ook op een andere plek in de voorwaarden, in de Algemene Voorwaarden van Univé of in de clausules op uw polis kunnen uitsluitingen staan.

n. Andere niet-verzekerde schades

* Schade door iets dat uw woning of inboedel langzaam beïnvloedt. Bijvoorbeeld door slijtage, verkleuring, veroudering, vervorming, verrotting, roest of ingroei van planten, bomen en wortels hiervan. Tenzij hierdoor *brand* ontstaat, dan vergoeden wij de gevolgschade wel.

4.1 Vaststellen schadebedrag

Het schadebedrag stellen wij samen met u vast. Of wij schakelen een expert in om de schade vast te stellen.