

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0689

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	8 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V. h.o.d.n. Aegon Schadeverzekering, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Inboedelverzekering. De douchecabine in de badkamer van de consument is midden in de nacht kapot gesprongen. De consument heeft de verzekeraar verzocht om de kosten van een nieuwe douchecabine te vergoeden. De verzekeraar heeft de dekking afgewezen. De consument beklagt zich hierover. Hij vindt dat zijn inboedelverzekering dekking zou moeten bieden voor deze schade. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dekking mocht afwijzen. De consument heeft onvoldoende aangetoond dat de schade aan de douchecabine is veroorzaakt door een van buiten komend onheil. De klacht van de consument is ongegrond en zijn 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; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de verzekeraar; 6) de aanvullende reactie van de verzekeraar en 7) de reactie daarop van de consument.
- 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 een inboedelverzekering met allrisk dekking bij de verzekeraar. Op deze verzekering zijn de Aegon Polisvoorwaarden nr. 3038 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

- 2.2 In de nacht van 3 oktober 2023 hoorden de consument en zijn partner een luide knal. Toen de consument zijn badkamer inliep, bleek de douchecabine kapot gesprongen te zijn.
- 2.3 Op diezelfde dag heeft de consument een schademelding gedaan bij de verzekeraar. Per brief van 9 oktober 2023 heeft de verzekeraar dekking voor de schade afgewezen. De consument heeft bezwaar gemaakt tegen de afwijzing. De daaropvolgende correspondentie heeft niet geleid tot een ander standpunt van de verzekeraar. De consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert vergoeding van de kapotte douchecabine. De schade wordt door hem begroot op € 1.500,- bestaande uit de kosten voor een nieuwe douchecabine en de montage daarvan. Ter onderbouwing van deze vordering stelt de consument het volgende.
- 2.5 De consument heeft een allrisk verzekering bij de verzekeraar. Inboedel, waaronder de douchecabine, is daaronder verzekerd. Deze verzekering zou ook moeten gelden als de inboedel van slechte kwaliteit is. De stelling van de verzekeraar dat er sprake is van een eigen gebrek van de douchecabine klopt niet.
- 2.6 De douchecabine is zonder duidelijke oorzaak kapot gesprongen. De cabine is niet oud en is 2 jaar geleden nog vernieuwd door de aannemer. Op internet staat dat het spontaan barsten van douchecabines vaker voorkomt en dat een verzekeraar dat moet vergoeden. Daarnaast hebben twee herstelbedrijven gezegd dat het ook zou kunnen komen door storm of onweer. De consument weet zeker dat het de betreffende nacht geregend heeft. De stelling van de verzekeraar dat het volgens het KNMI niet gestormd of geonweerd heeft, klopt niet.
- 2.7 De consument beklagt zich ook over de wijze waarop de verzekeraar de schade heeft behandeld. Volgens de consument voert de verzekeraar steeds weer een nieuwe reden aan waarom er geen dekking is. Daarnaast heeft de verzekeraar een verzoek om expertise afgewezen terwijl hierdoor juist de oorzaak vastgesteld zou kunnen worden. Tijdens de klachtbehandeling bij Kifid werd de consument wel door een expert van de verzekeraar gebeld. Deze heeft hem een schikkingsaanbod van € 600,- gedaan. Dat heeft de consument geaccepteerd.

Het verweer

- 2.8 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling op dit verweer ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet oordelen over de vraag of de verzekeraar dekking moet bieden voor de kapot gesprongen douchecabine. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dekking voor de schade mocht afwijzen. Zij zal dit hierna toelichten.

De regels waaraan de commissie toetst

- 3.2 In artikel 2.2 van de voorwaarden staat omschreven wat verzekerd is onder de Inboedel Allrisk dekking. Kort gezegd biedt de verzekering dekking voor een onvoorziene, plotselinge en onverwachte gebeurtenis die schade heeft veroorzaakt aan de inboedel, tenzij de gebeurtenis expliciet is uitgesloten in artikel 2.7 van de voorwaarden. In dit artikel is onder andere opgenomen dat schade door een eigen gebrek van de inboedel niet verzekerd is. De volledige tekst van de genoemde artikelen is te vinden in de bijlage bij deze uitspraak.

Er is geen sprake van een gedekte gebeurtenis

- 3.3 De inboedelverzekering van de consument biedt dekking voor schade aan inboedel, waaronder de douchecabine, wanneer deze schade is veroorzaakt door een plotseling en onverwachte gebeurtenis van buitenaf ('een van buiten komend onheil'). De consument zal – bij een gemotiveerde betwisting door de verzekeraar – moeten aantonen dat de douchecabine inderdaad beschadigd is geraakt door een van buiten komend onheil. In dit geval heeft de verzekeraar gemotiveerd betwist dat er sprake is van een van buiten komend onheil door er op te wijzen dat het glas spontaan gesprongen is en dat er geen van buiten komende gebeurtenis is aan te wijzen voor het ontstaan van de schade.
- 3.4 Naar het oordeel van de commissie is de consument daarin niet geslaagd. Zowel in het schadeformulier als in zijn klacht bij Kifid heeft de consument aangegeven dat de douchecabine spontaan gesprongen is en dat hij niet weet wat dit veroorzaakt heeft. De consument heeft geen bewijs dan wel een aannemelijke verklaring overgelegd voor de oorzaak van het springen van de douchecabine. Hierdoor is onvoldoende vast komen te staan dat de douchecabine gesprongen is door een van buiten komend onheil.
- 3.5 Op enig moment heeft de consument nog wel gesteld dat de schade veroorzaakt zou kunnen zijn door het weer, bijvoorbeeld door storm of onweer. Naast dat de consument niet heeft aangetoond dat er die nacht sprake was van storm of onweer, heeft hij ook niet verder toegelicht op welke wijze deze weersomstandigheden de schade zouden hebben veroorzaakt. De verklaringen van de herstelbedrijven zijn daarvoor onvoldoende omdat deze een weergave zijn van wat de consument hen verteld heeft. De consument heeft wel enkele nieuwsartikelen en berichten van een forum toegestuurd. Daaruit kan de commissie slechts opmaken dat er meer mensen hebben meegemaakt dat hun douchecabine 's nachts spontaan gesprongen is. Uit deze berichten blijkt niet wat de oorzaak daarvan zou zijn.

Anders dan de consument stelt, kan op grond van de toegestuurde artikelen ook niet geoordeeld worden dat de verzekeraar dekking zou moeten bieden voor de gesprongen douchewand.

- 3.6 Nu de consument onvoldoende heeft aangetoond dat de schade aan de douchecabine is ontstaan door een van buiten komend onheil, is de commissie van oordeel dat de verzekeraar de dekking mocht afwijzen. Er is immers niet voldaan aan de vereisten die de voorwaarden stellen aan dekking. Hierdoor komt de commissie ook niet toe aan de beoordeling van het beroep van de verzekeraar op artikel 2.7 van de voorwaarden. Ook de omvang van de schade kan om die reden onbesproken blijven.

De schadebehandeling door de verzekeraar was niet onzorgvuldig

- 3.7 De consument heeft ook geklaagd over de schadebehandeling door de verzekeraar. Zo zou de verzekeraar steeds andere standpunten hebben ingenomen. Ook vindt de consument dat de verzekeraar een expert had moeten inschakelen om de oorzaak van de schade vast te stellen.
- 3.8 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar niet onzorgvuldig is geweest in de afhandeling van de schade. Uit het klachtdossier maakt de commissie op dat de verzekeraar zich altijd op het standpunt heeft gesteld dat de schadeoorzaak niet duidelijk is en dat niet is gebleken dat een van buiten komend onheil de schade heeft veroorzaakt. Het standpunt van de verzekeraar dat ook een expert in dit geval de schadeoorzaak niet had kunnen vaststellen, komt de commissie niet onredelijk voor. Daarbij is het aan de consument om aan te tonen dat er sprake is van een gedekte gebeurtenis, niet aan de verzekeraar.
- 3.9 Tijdens de procedure bij Kifid heeft de verzekeraar alsnog een expert ingeschakeld om de omvang van de schade vast te stellen. De consument stelt dat de expert hem een voorstel heeft gedaan van € 600,- en dat hij dit geaccepteerd heeft. Hij heeft daarvan geen verder bewijs aangeleverd waardoor dit niet vast is komen te staan. De commissie wijst er daarbij op dat de expert alleen de omvang van de schade vaststelt en niet namens een verzekeraar de schade met een consument mag afwickelen. Het is de commissie dan ook niet gebleken dat de verzekeraar aan de consument het aanbod heeft gedaan om € 600,- te betalen.

Conclusie

- 3.10 De commissie concludeert dat de verzekeraar onder de inboedelverzekering geen dekking hoeft te bieden voor de gesprongen douchewand. Er is niet gebleken dat deze door een van buiten komend onheil beschadigd is geraakt. Ook is de verzekeraar niet onzorgvuldig geweest in de schadeafhandeling.

Ambtshalve toetsing

- 3.11 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 2.2 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.

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. 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 oktober 2023, 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 verzekeringsvoorwaarden

In deze bijlage zijn de artikelen uit de verzekeringsvoorwaarden opgenomen waarnaar in de uitspraak wordt verwezen.

Aegon Polisvoorwaarden nr. 3038

2.2 Wat is verzekerd?

De gebeurtenissen die genoemd staan onder 2.1 zijn verzekerd. Daarnaast geldt dat bijna iedere andere onvoorziene gebeurtenis, die een beschadiging veroorzaakt en plotseling en onverwacht ontstaat, ook verzekerd is. In artikel 2.7 leest u in welke gevallen er geen dekking is.

2.7 Wat is niet verzekerd?

U bent niet verzekerd:

- voor schade door een eigen gebrek. De gevolgschade aan uw andere spullen is wel verzekerd;*

(...)