

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0764

(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr.dr. S.O.H. Bakkerus, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. R.A. Blom, secretaris)

Datum uitspraak	4 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft een claim ingediend op zijn inboedelverzekering vanwege een drietal schroeischades. De verzekeraar heeft dekking afgewezen omdat geen sprake is van schade die plotseling en onvoorzien is veroorzaakt. Verder heeft de verzekeraar dekking afgewezen omdat dekking voor schade door ernstige schuld of ernstige nalatigheid van dekking is uitgesloten. De commissie oordeelt dat de verzekeraar een beroep op de dekkingsuitsluiting mocht doen omdat de schade is veroorzaakt door ernstige schuld. 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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek 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 sinds 17 november 2012 een inboedelverzekering bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de 'Voorwaarden Inboedelverzekering' (verder te noemen: de voorwaarden) van toepassing.

In deze voorwaarden staat – voor zover relevant voor de beoordeling van dit geschil – het volgende:

“Wat dekt uw inboedelverzekering?”

Uw verzekering dekt schade aan uw inboedel in Nederland. De schade moet plotseling en onvoorzien zijn veroorzaakt.

(...)

Let op: De dekking geldt, tenzij er sprake is van een situatie die uw verzekering nooit dekt. Lees daarom niet alleen wat uw verzekering wel dekt, maar ook wat uw verzekering nooit dekt.

(...)

Uw verzekering dekt NOOIT schade die ontstaat:

- *door opzet, roekeloosheid, ernstige schuld, ernstige nalatigheid of een illegale activiteit van u;”*

- 2.2 De consument heeft op 26 juni 2023 een beroep gedaan op zijn inboedelverzekering voor schroeischaade aan zijn houten vloer en vloerkleed. Op het claimformulier heeft de consument toegelicht dat de schade is ontstaan *“door smeulende as van shag dat ongemerkt op het vloerkleed is gevallen en door het vloerkleed heen is gesmeuld.”*
- 2.3 De verzekeraar heeft de claim in behandeling genomen en expertisebureau DEKRA ingeschakeld. In zijn rapport van 11 juli 2023 heeft DEKRA de totale schade op € 7.317,29 vastgesteld. Ook heeft de expert van DEKRA aangegeven dat de schade door onzorgvuldig handelen van de verzekerde is ontstaan.
- 2.4 Bij e-mail van 27 september 2023 heeft de verzekeraar de rechtsbijstandverlener van de consument geïnformeerd over de bevindingen van DEKRA en een afwijzend dekkingstandpunt ingenomen. In deze e-mail staat:

“Wat is er gebeurd?”

Verzekerde heeft een brand/schroeischaade gemeld. Naar aanleiding hiervan hebben wij een expert, Dekra, ingeschakeld.

Bevindingen?

Wij zijn van mening dat ten gevolge van onzorgvuldig handelen door verzekerde er schroeischaade aan het synthetische vloerkleed en enkele houten vloerdelen van de zwevende afwerkvloer kon ontstaan. De betreffende vloer is door drie evenementen beschadigd. Verzekerde geeft aan dat hij zowel binnen als buiten op het balkon rookt en gebruik maakt van sigaretten en shag. Ter hoogte van de salontafel zit een schroeiplek in het kleed en in de vloer. Verzekerde stelt dat hij voor het naar bed gaan heeft zitten roken en dat er waarschijnlijk een smeulend stukje as op het kleed is gevallen.

Verzekerde is naar bed gegaan en werd opgeschrikt door het rookalarm. Verzekerde heeft de brandende plek met water gedoofd.

Enkele weken daarvoor, verzekerde is daar erg onduidelijk in, zou ten tijde van het roken op het balkon ook een smeulend stukje as naar binnen zijn gewaaid en op de vloer terechtgekomen. Zonder dat verzekerde daar erg in zou hebben gehad is hij naar boven geweest en kwam bij toeval tijdig weer de woonkamer in en constateerde daar een actieve schroeiplek in de houten vloer.

Ten tijde van het bezoek door de expert stonden de balkondeuren open. De expert heeft verzekerde er meteen op geattendeerd dat er in de asbak, welke op het balkon parallel aan de deuropening stond, sigarettenpeuken lagen te smeulen. Het betreft een lage asbak. Gezien de aangetroffen situatie achten wij het niet onmogelijk dat resten in de asbak de woning inwaaien.

De derde schade aan de vloer (feitelijk het eerste evenement) is ontstaan doordat verzekerde het plan had gevat de inhoud van de asbak in een plastic zak te legen waarbij hij ervan uit is gegaan dat er geen smeulende resten meer waren. De plastic zak heeft hij vervolgens in de woonkamer ter hoogte van het zitgedeelte op de vloer gezet. Dit heeft geleid tot schade aan de vloer als gevolg van smeulend plastic. Achteraf bleek dus dat er nog smeulende resten in de asbak zaten.

Wat wij opmerkelijk achten is het volgende:

- Wanneer er as van een sigaret valt, merk je dat op. Verzekerde dus niet.*
- Wanneer een smeulend stukje as op een synthetisch vloerkleed valt, ontstaat er direct een rookontwikkeling. Verzekerde stelt voordat het alarm afging hier niets van te hebben meegekregen.*

- In de woning lagen op de vloer sigarettenpeuken.*

- Verzekerde is zich ervan bewust dat het synthetische kleed brandgevaarlijk is.*

Verzekerde liet weten dat hij alvorens naar bed te gaan hij uit voorzorg een paar keer met zijn voet over het kleed wrijft om er zeker van te zijn dat er geen brandende resten achterblijven. Wij zijn van mening dat wanneer je het besef hebt dat er een brandgevaarlijk vloerkleed ligt, je daar niet in de buurt komt met onder andere sigaretten.

- De asbak met een lage opstand staat parallel aan de balkondeuren.*

- Het legen van de asbak in een plastic zak waarbij verzekerde zichzelf er niet van heeft overtuigd dat er geen brandende resten meer waren en de plastic zak vervolgens in de huiskamer op de houten vloer plaatst, achten wij zeer ondoordacht.*

Wijzigen wij ons standpunt?

Nee, wij wijzigen ons standpunt niet. Wij zijn van mening dat hier sprake is van onzorgvuldig handelen door verzekerde. De verzekering dekt nooit schade door (ernstige) nalatigheid."

2.5 De consument kan zich niet verenigen met dit standpunt en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat de verzekeraar zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst nakomt door dekking te verlenen voor de schade aan zijn houten vloer en vloerkleed. De consument vordert een bedrag van € 7.317,29, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 7 september 2023. Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument de volgende argumenten aan.

2.7 Van opzet, roekeloosheid, ernstige schuld of ernstige nalatigheid is geen sprake.

- i. Er is sprake van een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Bij de eerste schade stond de consument op het balkon te roken en is onopgemerkt gloeiende as naar binnen gewaaid waardoor schade is ontstaan. Bij de tweede schade is de asbak geleegd in de vuilniszak en is per ongeluk toch schade ontstaan.
- ii. Het rapport van de expert is op enkele punten onjuist. Zo heeft de consument de expert geïnformeerd dat sprake is van een ongeluk, maar heeft de expert dit niet in zijn rapport opgenomen. Verder staat in het rapport dat de consument heeft verklaard dat hij peuken op de grond uitdrukt. De consument betwist dat hij dit tegen de expert heeft gezegd.
- iii. Het is aan de verzekeraar om bewijs te leveren dat sprake is van een dekkinguitsluiting; dat de consument ernstig nalatig heeft gehandeld. Daarin is de verzekeraar niet geslaagd. De schades zijn per ongeluk ontstaan en op basis van de feiten en omstandigheden komt de expert enkel tot de conclusie dat sprake is van onvoorzichtigheid. Dat de verzekeraar vervolgens zonder nader onderzoek de conclusie trekt dat sprake is van ernstige nalatigheid, is dan ook onterecht.

Het verweer

2.8 De verzekeraar voert de volgende verweren.

2.9 De dekking is allereerst afgewezen omdat de schade in de gegeven feiten en omstandigheden niet plotseling en onvoorzien is ontstaan.

2.10 Verder is schade die is ontstaan door opzet, roekeloosheid of ernstige schuld of ernstige nalatigheid van dekking uitgesloten. In dit geval is sprake van ernstige schuld en/of ernstige nalatigheid. De consument heeft asbakken op de grond staan op zijn balkon. Smeulende peuken kunnen naar binnen waaien en zo een gevaarlijke situatie laten ontstaan. Hierop heeft de onderzoeker de consument ook gewezen. Verder blijkt uit het rapport dat de consument zich ervan bewust is dat het synthetisch kleed brandgevaarlijk is.

De consument heeft zelf verklaard dat hij vlak voordat hij naar bed gaat nog een paar keer met zijn voeten over het kleed wrijft om er zeker van te zijn dat er geen brandende resten achterblijven. Bovendien is enkele weken voor de schadedatum, tijdens het roken op het balkon, een smeulend stukje as naar binnen gewaaid en was de consument net op tijd om dit uit te drukken waardoor er alleen schroeischade is ontstaan. Ondanks deze gevaarlijke situatie, heeft de consument zijn gedrag niet aangepast en is later alsnog schade aan zijn inboedel ontstaan.

3. De beoordeling

Waarover moet de commissie beslissen?

- 3.1 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat, is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht, waarbij getoetst moet worden of de bedingen waarop de dienstverlener een beroep doet of kan doen oneerlijk zijn.
- 3.2 Met een beroep op de voorwaarden waarin staat dat de schade plotseling en onvoorzien moet zijn ontstaan en met een beroep op de uitsluitingsclausule dat schade die door ernstige schuld of ernstige nalatigheid is ontstaan, nooit is gedekt, heeft de verzekeraar het door de consument gevorderde bedrag afgewezen. Deze passages uit de voorwaarden dienen daarom ambtshalve te worden getoetst aan de richtlijn oneerlijke bedingen.¹ De grondslag van deze ambtshalve toetsing is artikel 3 lid 1 Richtlijn oneerlijke bedingen in samenhang met artikel 4 lid 2 en artikel 5 van diezelfde richtlijn.²
- 3.3 In dit kader is in de eerste plaats van belang in hoeverre de consument voorafgaand aan het sluiten van de verzekeringsovereenkomst kennis heeft kunnen nemen van alle informatie die van invloed kon zijn op de omvang van zijn verplichtingen uit hoofde van dat beding en of hij bij het sluiten van de overeenkomst de gevolgen van dat beding kon beoordelen.³ Als komt vast te staan dat de consument vóór de sluiting van de betrokken overeenkomst geen kennis heeft kunnen nemen van het contractueel beding, speelt dat een rol bij de beoordeling van het eventuele oneerlijke karakter van dat beding. Dit omdat de consument er daardoor toe kan worden gebracht om verplichtingen op zich te nemen die hij anders niet zou hebben aanvaard met als gevolg dat het evenwicht tussen de wederzijdse verplichtingen van de partijen bij die overeenkomst aanzienlijk wordt verstoord.

¹ Richtlijn 93/13/EEG inzake oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten.

² HR 1 oktober 1999, ECLI:NL:HR:1999:ZC2977 (Geurtzen-Kampstaal), te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ HvJ EU van 20 april 2023, ECLI:EU:C:2023:311 r.o. 41, te vinden op www.curia.europa.eu.

Mocht op grond van een beoordeling van de specifieke omstandigheden van het concrete geval tot de slotsom worden gekomen dat de verzekeraar bij een eerlijke en billijke handelwijze jegens de consument in dit geval niet redelijkerwijs kon verwachten dat de consument het betrokken contractuele beding bij afzonderlijk onderhandelen zou hebben aanvaard (goede trouw-toets), zal moeten worden geoordeeld dat dit beding reeds op grond daarvan oneerlijk is.⁴

- 3.4 Uit de stukken volgt dat de voorwaarden pas na het sluiten van de overeenkomst aan de consument per post zijn toegestuurd. De commissie houdt het er daarom voor dat de consument voorafgaand aan het van toepassing worden van de verzekeringsvoorwaarden van 2012 geen kennis heeft kunnen nemen van deze voorwaarden en dat hiermee sprake is van een aanzienlijke verstoring van het in 3.3 genoemde evenwicht. Voor de vraag of het beding oneerlijk is, moet vervolgens worden getoetst of deze verstoring in strijd is met de goede trouw. Hiervoor is van belang of de bedingen van dien aard zijn dat de consument, bij een eerlijke en billijke handelwijze van de verzekeraar jegens de consument, de betrokken bedingen na afzonderlijk onderhandelen zou hebben aanvaard.
- 3.5 De basis van het (schade)verzekeringsrecht is onzekerheid. Het betreft de onzekerheid of en wanneer schade ontstaat. Vandaar dat een beding in de verzekeringsovereenkomst dat schade alleen gedekt is als dit plotseling en onvoorzien is een beding is dat gebruikelijk is in een verzekeringsovereenkomst en de consument dit beding ook had aanvaard als er afzonderlijk over was onderhandeld. Ditzelfde geldt voor het beding dat een gebeurtenis niet gedekt is als de schade is veroorzaakt door ernstige schuld of ernstige nalatigheid. Met dit beding wordt weliswaar afgeweken van artikel 7:952 BW, maar dat artikel is van regelend recht. Dit volgt uit artikel 7:963 BW waarin artikel 7:952 BW niet genoemd wordt. Het is een verzekeraar dus toegestaan om in de verzekeringsvoorwaarden af te wijken van artikel 7:952 BW, zodanig dat meer voorzichtigheid van de verzekerde wordt gevraagd dan artikel 7:952 BW verlangt.⁵ Het uitsluiten van de schade door ernstige schuld of ernstige nalatigheid, is een alleszins gebruikelijk beding bij een inboedelverzekering. Bij afzonderlijke onderhandelingen was dit beding ook in de overeenkomst opgenomen. Het gaat in beide gevallen dus om evenwichtige voorwaarden die gebruikelijk zijn in een verzekeringsovereenkomst.⁶
- 3.6 De commissie komt dan ook tot de conclusie dat de bedingen waarop de verzekeraar een beroep doet niet reeds op grond van het feit dat de consument voorafgaand aan het sluiten van de verzekeringsovereenkomst niet heeft kunnen kennisnemen van de verzekeringsvoorwaarden oneerlijk zijn.

⁴ CvB 2024-0041, rechtsoverweging 5.10, te vinden op www.kifid.nl.

⁵ Zie in dit verband HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, rov. 3.8.1 e.v en GC 2021-0289.

⁶ HvJ EU van 20 april 2023, ECLI:EU:C:2023:311 r.o. 45.

Inhoudelijke beoordeling

- 3.7 Omdat vaststaat dat deze voorwaarden niet oneerlijk zijn (zie nr. 3.4 en 3.5, hierboven), moet de commissie beoordelen of de verzekeraar de dekking onder de verzekering mocht afwijzen omdat geen sprake is van een *plotseling en onvoorziene gebeurtenis* dan wel dat er geen recht op dekking is als de schade is veroorzaakt door ernstige schuld of ernstige nalatigheid van de consument.
- 3.8 Los van de vraag of de schade plotseling en onvoorzien is veroorzaakt, oordeelt de commissie dat er geen recht op dekking is omdat uit de feiten en omstandigheden blijkt dat de consument ernstig nalatig is geweest. Hiervoor is het volgende van belang.
- 3.9 In het expertiserapport staat dat tijdens het huisbezoek van de expert overal sigarettenpeuken op de grond lagen en dat zowel op de vloer als op het vloerkleed schroeiplekken waren. Uit zijn verklaring blijkt dat de consument zich ervan bewust was dat sigaretten uitdrukken op een synthetisch vloerkleed brandgevaarlijk is. Hij heeft immers verklaard dat hij voor het slapengaan met zijn voeten over het synthetische vloerkleed ging om er zeker van te zijn dat er geen smeulende as meer op het vloerkleed lag. Hij deed dit omdat enkele weken daarvoor het rookalarm was afgegaan toen een smeulende sigaret ging schroeien op het vloerkleed. Verder heeft hij verklaard dat er eerder ook een schroeiplek aan de vloer was ontstaan toen hij zijn asbak leegde in een plastic vuilniszak en hij niet had gecontroleerd of alle sigaretten waren gedoofd. De sigaret is door het plastic heen gesmeuld en heeft toen schade aan de vloer veroorzaakt. De consument wist dat het vloerkleed brandgevaarlijk was en dat smeulende sigaretten of as op het kleed tot schroei- of brandplekken konden leiden. Doordat de consument na het eerste voorval toch binnen is blijven roken op de hiervoor beschreven wijze wist hij dat er schroei- en brandschade kon ontstaan. Hij is ernstig nalatig geweest door zijn gedrag na het afgaan van het rookalarm niet aan te passen. Zo had de consument (verdere) schade eenvoudig kunnen voorkomen door buiten te roken met de deur dicht. En te controleren of de sigaretten in de asbak goed waren gedoofd voor ze in een vuilniszak te doen.
- 3.10 De enkele betwisting van het expertiserapport door – zonder nader bewijs – te stellen dat de bevindingen van de expert niet kloppen en dat hij wel voorzichtig is geweest, maken bovenstaande niet anders. Volgens de vaste lijn in de uitspraken van de commissie mag de verzekeraar in beginsel afgaan op de juistheid van een expertise, tenzij de consument feiten en omstandigheden aanvoert waaruit volgt dat er ernstige gebreken kleven aan de totstandkoming of inhoud van het expertiserapport.
- 3.11 De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

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

Artikel 7:952 Burgerlijk Wetboek

De verzekeraar vergoedt geen schade aan de verzekerde die de schade met opzet of door roekeloosheid heeft veroorzaakt.

7:963 Burgerlijk Wetboek

- 1. Van de artikelen 960 en 962 lid 2 en lid 3, eerste zin, kan niet worden afgeweken.*
- 2. Van artikel 953 kan niet ten nadele van de verzekerde worden afgeweken.*
- 3. Van artikel 947, tweede zin, kan niet ten nadele van de derde worden afgeweken.*
- 4. Van artikel 954 kan niet ten nadele van de benadeelde worden afgeweken.*
- 5. Van artikel 957 lid 2 kan niet ten nadele van de verzekeringnemer of de verzekerde worden afgeweken.*
- 6. Van artikel 959 lid 1 kan niet ten nadele van de verzekeringnemer of de verzekerde worden afgeweken voor zover de in dit lid bedoelde kosten niet het bedrag overschrijden dat gelijk is aan de verzekerde som en de verzekeringnemer een natuurlijk persoon is die de verzekering anders dan in de uitoefening van een beroep of bedrijf heeft gesloten.*

RICHTLIJN 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten

Artikel 3

- 1. Een beding in een overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, wordt als oneerlijk beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort.*
- 2. Een beding wordt steeds geacht niet het voorwerp van afzonderlijke onderhandeling te zijn geweest wanneer het, met name in het kader van een toetredingsovereenkomst, van tevoren is opgesteld en de consument dientengevolge geen invloed op de inhoud ervan heeft kunnen hebben. Het feit dat sommige onderdelen van een beding of een afzonderlijk beding het voorwerp zijn geweest van een afzonderlijke onderhandeling sluit de toepassing van dit artikel op de rest van een overeenkomst niet uit, indien de globale beoordeling leidt tot de conclusie dat het niettemin gaat om een toetredingsovereenkomst. Wanneer de verkoper stelt dat een standaardbeding het voorwerp is geweest van afzonderlijke onderhandeling, dient hij dit te bewijzen.*
- 3. De bijlage bevat een indicatieve en niet uitputtende lijst van bedingen die als oneerlijk kunnen worden aangemerkt.*

Artikel 4

- 1. Onverminderd artikel 7 worden voor de beoordeling van het oneerlijke karakter van een beding van een overeenkomst alle omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst, alsmede alle andere bedingen van de overeenkomst of van een andere overeenkomst waarvan deze afhankelijk is, op het moment waarop de overeenkomst is gesloten in aanmerking genomen, rekening houdend met de aard van de goederen of diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft.*

2. De beoordeling van het oneerlijke karakter van bedingen heeft geen betrekking op de bepaling van het eigenlijke voorwerp van de overeenkomst, noch op de gelijkwaardigheid van enerzijds de prijs of vergoeding en anderzijds de als tegenprestatie te leveren goederen of te verrichten diensten, voor zover die bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd.

Artikel 5

In het geval van overeenkomsten waarvan alle of bepaalde aan de consument voorgestelde bedingen schriftelijk zijn opgesteld, moeten deze bedingen steeds duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. In geval van twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de consument gunstigste interpretatie. Deze uitleggingsregel is niet van toepassing in het kader van de in artikel 7, lid 2, bedoelde procedures