

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0892

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Datum uitspraak	16 oktober 2024
Klacht van	de consument
Tegen	Allianz Direct, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Inboedelverzekering. De consument vordert dekking voor schade doordat bij het gebruik van het gasfornuis een pan is beschadigd, de inhoud van de pan is verkoold en de woning rookschade heeft opgelopen. De verzekeraar heeft dekking geweigerd. Partijen discussiëren over of wat met de pan is gebeurd volgens de voorwaarden is gedekt. De consument geeft een andere uitleg aan de voorwaarden dan de verzekeraar. De commissie oordeelt dat de lezing van de consument van de betreffende voorwaarde een redelijke lezing is en dat de contra proferentem-regel met zich brengt dat zijn lezing prevaleert. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) 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 bij de verzekeraar een inboedelverzekering (hierna: de verzekering). Op deze verzekering zijn de Voorwaarden Allianz Direct Woonverzekering O2 van toepassing (hierna: de verzekeringsvoorwaarden).
- 2.2 Op 14 april 2024 heeft de consument schade geleden doordat een pan te lang op een brandende pit van het gasfornuis heeft gestaan, de inhoud van de pan is drooggekookt en de woning werd gevuld met witte rook.

De consument heeft beroep op de verzekering gedaan en uitkering van rookschade aan de gordijnen, vitrage, afzuigkap, de wanden en plafonds van de keuken, woonkamer en gang geclaimd. De verzekeraar heeft dekking afgewezen.



2.3 In artikel A.2 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden staat voor zover van belang:

“Met de Inboedelverzekering verzekert de verzekerde materiële schade aan de spullen in je woonhuis. Op het polisblad vind je wat je hebt verzekerd en welke dekking je hebt gekozen. Alleen deze dekking is van toepassing. Schade aan het glas in je woonhuis is niet standaard verzekerd op de Inboedelverzekering. Je kunt dit aanvullend meeverzekeren met de Glasverzekering. De voorwaarden vind je in het hoofdstuk ‘Onze Glasverzekering’. De voorwaarden van je inboedelverzekering gelden als aanvulling op de Algemene Voorwaarden in deel B.”

2.4 Verder is in artikel A.2.3, voor zover relevant, het volgende bepaald:

Deel A.2.3 Voor welke gebeurtenissen ben je verzekerd

De gebeurtenis moet plotseling en onvoorzien zijn en van buitenaf komen. Wij betalen ook als de gebeurtenis het gevolg is van eigen gebrek. Dit is schade van het product zelf door een natuurlijke eigenschap, slijtage of een slechte kwaliteit. Maar wij betalen niet voor het repareren of vervangen van deze spullen zelf.

	 Dit is verzekerd	 Dit is niet verzekerd
Brand	<ul style="list-style-type: none">• Brand (vuur met vlammen).• Warmte van een brandend, gloeiend of heet voorwerp: zegen, schroeien, smelten, verkolen en broeien.• Ontploffing.• Rook en roet die plotseling uit een haard, kachel of verwarming komt die aangesloten is op een schoorsteen.	<ul style="list-style-type: none">• Kortsluiting of doorbranden van elektrische apparaten of motoren.• Oververhitting, doorbranden of doorbreken van een oven of ketel.• Vuur in een kachel.

De klacht en vordering

2.5 De consument is van mening dat de verzekeraar zijn schade ten onrechte niet vergoedt en onvoldoende inhoudelijk heeft gereageerd op de onderbouwing van de consument dat sprake is van rookschade en dat de rookschade wel onder de verzekeringsvoorwaarden valt. Er is voldaan aan artikel A.2.3, tweede punt van de verzekeringsvoorwaarden. Er is sprake van rookschade als gevolg van verkoling, iets wat de betrokken schade-expert ook heeft beaamd. De pan met eten is op het gasfornuis gezet en door onvoorzien omstandigheden heeft het gasfornuis ongehinderd kunnen branden. Daardoor is de pan meer dan heet geworden, zelfs beschadigd en de inhoud van de pan verkoold, waardoor witte rook is ontstaan. De witte rook heeft schade veroorzaakt aan de gordijnen, vitrage en afzuigkap, de wanden en plafonds van de keuken, woonkamer en gang. De verzekeraar weigert te spreken over rookschade terwijl de betrokken schade-expert in zijn rapport heeft vastgesteld dat sprake is van rookschade die het gevolg is van verkoling door vuur dat te lang ongehinderd heeft kunnen branden.

- 2.6 De consument vordert dat de verzekeraar alsnog zijn schade van € 2.680,- uitkeert. De schade bestaat uit de dagwaarde van de gordijnen, vitrage en afzuigkap en het opnieuw moeten isoleren en dekkend sauzen van de wanden en plafonds van de keuken, woonkamer en gang.

Het verweer

- 2.7 De verzekeraar voert de volgende verweren.
- 2.8 In de verzekeringsvoorwaarden staat welke gebeurtenissen verzekerd zijn onder de verzekering. Met een verzekerde gebeurtenis wordt de oorzaak van de schade bedoeld. Indien de oorzaak is verzekerd, dekt de verzekering de gevolgschade hiervan, tenzij deze schade of de betrokken spullen zijn uitgesloten in de verzekeringsvoorwaarden. Omdat de consument een inboedelverzekering heeft, is schade aan de inboedel gedekt die het directe resultaat is van de verzekerde oorzaak.
- 2.9 De gebeurtenis die de consument heeft opgegeven betreft geen verzekerde oorzaak, waardoor de gevolgschade niet is gedekt. Brand wordt namelijk gedefinieerd als een verbranding met vuur dat zich ongehinderd kan uitbreiden en schade of gevaar veroorzaakt. Het fornuis van de consument stond aan, wat leidde tot het verbranden van de inhoud van de pan. Het vuur heeft zich niet uitgebreid, waardoor niet aan de definitie van brand is voldaan. De hete pan heeft de inboedel niet doen zengen, schroeien, smelten of broeien, waardoor hiervan ook geen sprake lijkt te zijn. Verkoling wordt gedefinieerd als het verbranden van materiaal zonder vuur. Bij verkoling wordt organisch materiaal door hitte volledig afgebroken tot koolstof, resulterend in een zwart en brokkelig resultaat, vergelijkbaar met houtskool. De inboedel van de consument is niet verkoold. De inhoud van de pan is drooggekookt en aangebrand, wat rook heeft veroorzaakt. Schade door rook en roet wordt alleen gedekt als rook en roet plotseling uit een haard, kachel, of verwarming komt die is aangesloten op een schoorsteen. De gemelde schade van de consument komt hier niet mee overeen, omdat de rook in een pan is ontstaan, waardoor geen sprake is van een gedekte oorzaak. Tot slot is stank als zodanig niet gedekt onder de verzekering omdat dit geen materiële schade is.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de orde is de vraag of de verzekeraar uitkering mocht weigeren van de door de consument gevorderde schade. Daarnaast is de vraag of de verzekeraar de claim van de consument op een zorgvuldige wijze heeft behandeld. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en licht dat hierna toe.
- 3.2 Partijen verschillen van mening over de vraag of de rookschade die de consument heeft geleden op grond van artikel A.2.3 van de verzekeringsvoorwaarden gedekt is.

Meer specifiek gaat het er om welke betekenis toekomt aan het begrip “verkolen” in de zin van dit artikel.

Juridisch kader

- 3.2 In deze zaak gaat het om de uitleg van de verzekeringsvoorwaarden. Uit rechtspraak van de Hoge Raad volgt dat bij de uitleg van een schriftelijk contract steeds van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.¹ 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. De uitleg van een bepaling in dergelijke eenzijdig opgelegde voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoording waarin de voorwaarde is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.²
- 3.3 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 consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin, Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).

Recht op uitkering

- 3.4 De commissie oordeelt allereerst dat artikel A.2.3 van de verzekeringsvoorwaarden onduidelijk is geformuleerd. De commissie zal dit hieronder nader toelichten.
- 3.5 Zo is het begrip “verkolen”, waarover partijen discussiëren, niet nader gedefinieerd in de verzekeringsvoorwaarden. Een objectieve bron voor de betekenis van een woord is het woordenboek, zoals de Van Dale. In de (online versie) Van Dale wordt “verkolen” gedefinieerd als “tot kool maken: hout verkolen” en “tot kool worden”. En “kool” wordt onder andere gedefinieerd als “zwarte stof die ontstaat bij onvolledige verbranding van een organische stof: houtskool; zo zwart als kool”. Het vrijkomen van rook behoort wat de commissie betreft bij het proces van verkolen.
- 3.6 Uit de foto’s van de pan die zich in het dossier bevinden, blijkt dat zich in de pan slechts nog een zwarte laag bevond. Gelet op de definitie van de begrippen “kool” en “verkolen” zoals opgenomen in de Van Dale, de formulering van artikel A.2.3 van de verzekeringsvoorwaarden en het ontbreken van duidelijke beperkende voorwaarden, oordeelt de commissie dat de lezing van de consument van artikel A.2.3, tweede punt van de voorwaarden een redelijke lezing is.

¹ HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, r.o. 3.6, te vinden via www.rechtspraak.nl.

² HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, r.o. 3.3.2 en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, r.o. 3.7.5, te vinden via www.rechtspraak.nl.

Onder de gedekte gebeurtenis valt ook dat een pan zeer heet is geworden, de inhoud van de pan uiteindelijk is verkoold en dat daarbij rook is ontstaan.

- 3.7 Voor zover de verzekeraar in zijn verweer bedoelt aan te voeren dat de door de consument geleden schade rechtstreeks had moeten zijn veroorzaakt door de hete pan, volgt de commissie hem daarin niet. Hiermee legt de verzekeraar als het ware een causaliteitsmaatstaf aan die niet terug te zien is in de verzekeringsvoorwaarden. Door de wijze van formuleren in de voorwaarden is onduidelijk welk causaal verband is vereist tussen de hete pan (de schadeveroorzakende gebeurtenis) en de schade die zich heeft voorgedaan. De contra proferentem-regel brengt volgens het oordeel van de commissie met zich dat de lezing van de consument prevaleert.
- 3.8 Opmerking verdient dat de verzekeraar het begrip “verkolen” in zijn verweer wel nader definieert als “het verbranden van materiaal zonder vuur”. Verder voert de verzekeraar in zijn verweer het volgende aan: “Bij verkoling wordt organisch materiaal door hitte volledig afgebroken tot koolstof, resulterend in een zwart en brokkelig resultaat, vergelijkbaar met houtskool”. De commissie is van oordeel dat als de verzekeraar van de door hem in zijn verweer gegeven definitie van verkoling uit zou willen gaan, het op de weg van de verzekeraar had gelegen om verkoling als zodanig te definiëren in de voorwaarden.
- 3.9 Tot slot heeft de verzekeraar nagelaten te onderbouwen waarom geen sprake zou zijn van materiële schade en tegen de omvang van de schade is geen verweer gevoerd.

Behandeling schadeclaim

- 3.10 Voor zover de consument heeft bedoeld ook te klagen over de afhandeling van zijn schadeclaim, oordeelt de commissie dat het inderdaad niet helemaal netjes is gegaan, ook op dit punt is de klacht van de consument gegrond.

Conclusie

- 3.11 Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat de verzekeraar ten onrechte dekking heeft geweigerd voor de schade van de consument. De verzekeraar moet alsnog overgaan tot dekking van de door de consument gevorderde schade van € 2.680,-.
- 3.12 De klacht is gegrond en de vordering van de consument wordt toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 2.680,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl