

**Uitspraak Geschillencommissie
Financiële Dienstverlening
Nr. 2020-400, d.d. 6 mei 2020**

'SPONTAAN'

Consument heeft bij Verzekeraar een Particuliere Woonverzekering Allrisk (hierna: de Verzekering) afgesloten. Op de Verzekering zijn de Voorwaarden Woonverzekering (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.

De glazen schuifdeur die voor de open haard van Consument staat, breekt nadat Consument de schuifdeur naar beneden heeft geschoven. Consument dient een schadeformulier in bij Verzekeraar en neemt tevens telefonisch contact op met Verzekeraar, zodat hij de situatie kan verduidelijken. Tijdens het telefoongesprek is door Consument het woord 'spontaan' gebruikt. De medewerker van Verzekeraar heeft daarop laten weten dat doordat het glas spontaan is gebroken er geen dekking bestaat uit hoofde van de Verzekering. Consument heeft zowel in het telefoongesprek als later op het kantoor van Verzekeraar geprobeerd uit te leggen dat hij niet had bedoeld te zeggen dat het glas 'spontaan' is gebroken.

Consument heeft een verklaring van de firma die de nieuwe ruit is komen zetten. De expert van deze firma heeft verklaard dat de desbetreffende ruit – die al zoveel jaren wordt gebruikt – niet zomaar kan breken. De glasschade zou volgens de expert zijn ontstaan door een obstructie in de spinning of doordat een blok hout tegen het glas is gevallen. Consument beroept zich daarom op artikel 2.12 van de Voorwaarden en stelt dat de ruitbreuk wel degelijk verzekerd is.

Verzekeraar stelt dat de schade niet onder artikel 2.12 van de Voorwaarden valt, omdat er geen sprake is van een ruit die licht door laat. Daarom moet volgens Verzekeraar naar artikel 2.19 van de Voorwaarden gekeken worden. Op grond van dat artikel moet sprake zijn van 'een van buitenaf komende schade door een gebeurtenis'. Daarvan is hier volgens de Verzekeraar geen sprake, waardoor de schade niet gedekt wordt onder de Verzekering.

De Commissie oordeelt als volgt. De Commissie is het met Verzekeraar eens dat de ruitschade niet onder artikel 2.12 van de Voorwaarden valt, omdat de desbetreffende ruit niet is bedoeld om licht door te laten, maar om opspattende vonken tegen te houden. Daarnaast valt de schade enkel onder artikel 2.19 van de Voorwaarden als sprake is van 'een van buitenaf komende schade, door een gebeurtenis'. Van een gebeurtenis is sprake als het gaat om een 'plotseling en onvoorzien (onverwacht) voorval'.

Zoals gezegd heeft Consument een ver-



klaring van de firma overgelegd, die een houtblok of obstructie in de spinning aanwijst als mogelijke oorzaak van de schade. Verzekeraar brengt tegen deze verklaring alléén in dat de Consument deze twee mogelijke oorzaken niet heeft waargenomen. Verzekeraar betwist de verklaring zelf niet.

De Commissie oordeelt dat, omdat de verklaring van de firma niet wordt betwist, de verklaring als vaststaand feit gezien moet worden. Uit de Voorwaarden blijkt ook niet dat de gebeurtenis daadwerkelijk door Consument zelf moet worden waargenomen. Dat Consument tijdens het telefoongesprek met een medewerker van Verzekeraar het woord 'spontaan' zou hebben gebruikt, doet aan de verklaring van de firma niet af. Uit die verklaring volgt dat er sprake is van een gedekte gebeurtenis, nu de door de firma genoemde mogelijkheden gekwalificeerd worden als een gebeurtenis in de zin van de Voorwaarden en er sprake is van 'van buitenaf komende schade'. De Commissie wijst de vordering dan ook toe en concludeert dat de Verzekeraar de schadeclaim van Consument niet heeft mogen afwijzen.

**Uitspraak Geschillencommissie
Financiële Dienstverlening
Nr. 2020-444, d.d. 22 mei 2020**

EXTRA KOSTEN WATER BIJ LEKKAGE

Consument heeft een verzekeringspakket bij Verzekeraar, waaronder een opstalverzekering Extra Uitgebreid (hierna: Verzekering). Op de Verzekering zijn algemene voorwaarden van toepassing.

Consument ontdekt in april 2017 een lekkage in de waterleiding. De lekkage bevindt zich in de waterput buiten het woonhuis. Consument heeft de lekkage direct laten herstellen door een loodgieter. Bij de eindafrekening van het waterbedrijf in augustus 2017

blijkt dat door de lekkage een grote hoeveelheid water verloren is gegaan. Consument claimt de extra kosten voor het water op zijn Verzekering.

Verzekeraar heeft dekking geweigerd. Volgens Verzekeraar is er namelijk geen sprake van een gevolgschade, maar van een economische schade. De Verzekeraar stelt zich daarnaast op het standpunt dat de Verzekering alleen dekking biedt voor materiële schade *aan* het woonhuis en niet *buiten* het woonhuis.

Consument vordert de kosten voor het verlies aan water van 3.574,42 euro én vergoeding van de door Consument gemaakte kosten afgerond op 3.000,00 euro, bestaande uit inkomstenderving, advocaatkosten en reiskosten van de advocaat. Consument stelt dat hij deze kosten heeft moeten maken als gevolg van de gebrekkige communicatie en verwarrende handelwijze van Verzekeraar.

De Commissie moet beoordelen of de Verzekeraar zich op het standpunt mag stellen dat er geen dekking bestaat onder de Verzekering. Daarnaast dient zij zich te buigen over de vraag of de gebrekkige en/of verwarrende communicatie van Verzekeraar leidt tot schadevergoeding.

In de eerste plaats moet worden beoordeeld of de schade is ontstaan door een gebeurtenis waartegen de Verzekering binnen de daartoe gestelde grenzen dekking biedt. In de algemene voorwaarden is als basis opgenomen:

'met uw opstalverzekering bent u verzekerd voor materiële schade aan uw woonhuis.'

De gevorderde schade bestaat uit kosten van het verlies van water, ontstaan door een lekkage aan de waterleiding buiten het woonhuis. Hoewel deze kosten een direct gevolg zijn van de lekkage aan de waterleiding, zijn ze naar het oordeel van de Commissie niet definieerbaar als schade 'aan het woonhuis' en vallen ze daarmee niet binnen de grenzen van de gedekte gevolgschade van de Verzekering.

Ten aanzien van de overige gemaakte kosten van Consument oordeelt de Commissie als volgt. Hoewel de Commissie op grond van de overgelegde correspondentie meent dat de communicatie van de Verzekeraar 'beter had gekund' en de Commissie het ongenoegen van Consument hierover begrijpt, is dit volgens de Commissie onvoldoende om in juridische zin van een tekortkoming te kunnen spreken. Daarbij is tevens van belang dat de Verzekeraar consistent was in de grondslag van de afwijzing. De Commissie wijst de vordering af.

Mr. E. (Elieske) Kallenberg
De auteur is advocate bij Ekelmans & Meijer Advocaten te Den Haag.