

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-008
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden, mr. R.L.H. IJzerman, leden
mr. S. Rutten, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 november 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Avéro Achmea, gevestigd te Apeldoorn
verder te noemen: Verzekeraar
Datum uitspraak : 2 januari 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Aansprakelijkheidsverzekering. In deze zaak moest de vraag beantwoord worden of met de uitgevoerde bestrijdingsmaatregelen schade aan zaken in de zin van de verzekeringsvoorwaarden is hersteld en dat op grond daarvan dekking bestaat onder de verzekeringsovereenkomst. De Commissie vindt van niet.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 september 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een aansprakelijkheidsverzekering (hierna ‘de Verzekering’) afgesloten, waarop de voorwaarden P-ALG16 en P-A116-7 (hierna ‘de Verzekeringsvoorwaarden’) van toepassing zijn.

- 2.2 De woning van Consument is in 2017- 2018 besmet met bedwantsen. De bedwantsen hebben vermoedelijk in een koffer gezeten waarmee Consument uit het buitenland is teruggekomen.
- 2.3 De kinderen van Consument zijn op verschillende momenten gaan logeren bij drie verschillende families (hierna ‘de families’), waardoor de bedwantsenbesmetting zich ook bij deze families heeft voorgedaan.
- 2.4 De families hebben op advies van Consument de bedwantsenbesmetting direct en grondig laten bestrijden. Omdat de behandeling met stoom en gif bij Consument in huis niet leek te werken, is bij de families gekozen voor opsporing van bedwantsen met behulp van speurhonden en bestrijding van besmettingen met hitte.
- 2.5 De schade van de families bleek niet gedekt onder hun inboedelverzekeringen in verband met een uitsluiting voor schade door ongedierte, waarna zij Consument aansprakelijk hebben gesteld. Consument werd voor zijn eigen schade van ongeveer € 30.000,- als gevolg van de bedwantsenbesmettingen bij zijn inboedelverzekering geconfronteerd met dezelfde uitsluiting.
- 2.6 Consument heeft de aanspraken van de families gemeld bij Verzekeraar en aanspraak gemaakt op dekking onder de Verzekering. Verzekeraar heeft dekking bij brief van 2 juli 2018 afgewezen, omdat volgens hem geen sprake is van schade in de zin van de Verzekeringsvoorwaarden en ook niet van aansprakelijkheid van Consument. Artikel 8 van de Verzekeringsvoorwaarden waar Verzekeraar naar verwijst bepaalt – voor zover relevant – het volgende:

“Wat is verzekerd?

Als een schade verzekerd is, dan onderzoeken wij of een verzekerde volgens de wet aansprakelijk is voor de schade. Met schade bedoelen wij:

Schade aan zaken van een ander.

- *Bijvoorbeeld: aan huizen, auto’s, spullen en dieren van een ander.*

[...]

Schade aan personen.

- *Schade door verwonding.”*

- 2.7 Naar aanleiding van de reactie van Consument op de afwijzing heeft Verzekeraar bij brief van 31 augustus 2018 het volgende bericht:

“Wij vergoeden de schade aan de matrassen en knuffels

Bij zaaksbeschadiging moet het gaan om een aantasting van de stoffelijke structuur van een zaak. Bij vervuiling, wat u claimt, is er pas sprake van aantasting van de stoffelijke structuur als iets aan de zaak hecht, zodanig dat er bijzondere maatregelen nodig zijn om de zaak weer gaaf te krijgen.

Alhoewel bedwantsen zich niet aan een zaak hechten en er daarom geen sprake is van aantasting van de stoffelijke structuur, zijn wij echter bereid dit wel als zaakschade aan te merken. Wij verlenen voor deze schadeposten alsnog polisdekking. Wij achten verzekerde overigens niet aansprakelijk voor de schade. De discussie over de aansprakelijkheid is echter niet van belang om deze schadeposten te vergoeden.

De schade ontstond doordat de kinderen bleven logeren bij vrienden, familie of kennissen. In dat geval bepalen de verzekeringsvoorwaarden dat wij de schade vergoeden, ongeacht de vraag of verzekerde wel of niet aansprakelijk is.”

- 2.8 Met het oog op het laatste bepaalt artikel 9 van de verzekeringsvoorwaarden – voor zover relevant – het volgende:

“Welke schade betalen we toch als verzekerde niet volgens de wet aansprakelijk is?

[...]

Schade tijdens logeren of oppassen bij vrienden, familie of kennissen.

- *Schade die een kind veroorzaakt.*

Voor deze schades geldt:

- *Tot € 25.000 per gebeurtenis.*
- *Alleen als de persoon die de schade heeft:*
 - *geld eist voor de eigen schade.*
 - *niet verzekerd is via deze aansprakelijkheidsverzekering.*
 - *geen geld kan krijgen voor de schade via een ander of een andere verzekering.*
 - *zelf geen schuld heeft aan de schade.”*

- 2.9 Partijen hebben geen overeenstemming bereikt over de vraag of onder de Verzekering dekking bestaat voor een besmetting met bedwantsen en daarmee voor de bestrijdingskosten. Het gaat daarbij in totaal om een bedrag van € 18.156,05. Consument heeft daarop een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dekking onder de Verzekering voor de bestrijdingskosten die de families hebben gemaakt en waarvoor zij Consument aansprakelijk hebben gesteld.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd:

- Er is sprake van materiële schade. Bedwantsen laten uitwerpselen en eitjes achter die zich hechten aan zaken. Ze zijn nooit alleen en vermeerderen zich snel. Uit de reactie van Verzekeraar van 31 augustus 2018 blijkt dat ook Verzekeraar voor de matrassen en knuffels uitgaat van zaakschade. Er wordt zelfs dekking onder de Verzekering toegezegd en niet dat het zou gaan om een onverplichte schadevergoeding.
- Als gevolg van de bedwantsenbesmettingen is er letselschade in de vorm van beetwonden bij een kleinkind van één van de families ontstaan. Beetwonden kunnen klein en beperkt blijven, maar er kan ook blaarvorming ontstaan.
- Een benadeelde moet het ontstaan en vergroten van schade zoveel mogelijk beperken. De bestrijdingsmaatregelen zijn vooral preventieve maatregelen om verdere materiële en letstelschade te voorkomen. De kosten die daarmee gepaard gaan, kunnen – ongeacht of sprake is van bereddingskosten – ook om die reden niet als zuivere vermogensschade worden aangemerkt.
- Consument is aansprakelijk voor de schade van de families omdat hij onvoldoende maatregelen heeft genomen om verdere verspreiding van bedwantsen te voorkomen. Daarom komt ook eventuele schade boven € 25.000,- voor vergoeding in aanmerking.
- Verzekeraar heeft een maatschappelijke verantwoordelijkheid als verzekeraar van particulieren en het zou Verzekeraar sieren Consument in deze situatie niet in de kou te laten staan.

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Schade aan zaken

4.1 Om te beginnen moet worden beoordeeld of met de uitgevoerde bestrijdingsmaatregelen schade aan zaken in de zin van de verzekeringsvoorwaarden is hersteld en dat op grond daarvoor dekking bestaat onder de Verzekering.

- 4.2 De Commissie ziet aanleiding om eerst in te gaan op het standpunt van Consument dat uit de brief van Verzekeraar van 31 augustus 2018 blijkt dat ook Verzekeraar uitgaat van zaakschade. De Commissie leest een dergelijke erkenning niet in de brief van Verzekeraar. Gelet op de verstreckende gevolgen die een erkenning met zich brengt, moet deze ondubbelzinnig zijn. In de bedoelde brief van Verzekeraar wordt dekking voor knuffels en matrassen toegezegd: *“Alhoewel bedwantsen zich niet aan een zaak hechten en er daarom geen sprake is van aantasting van de stoffelijke structuur”*. Dat hier niet uitdrukkelijk aan toe is gevoegd dat het gaat om een onverplichte uitkering, maakt volgens de Commissie niet dat daar in redelijkheid een misverstand over kan bestaan.
- 4.3 Vervolgens is aan de orde of aansprakelijkheid voor de kosten van een besmetting met bedwantsen is gedekt onder de verzekering. Uitgangspunt is daarbij hetgeen partijen zijn overeengekomen. Blijkens de polis is gedekt: aansprakelijkheid voor schade aan zaken van een ander en schade aan personen. Partijen verschillen van mening over de vraag of de bedwantsenbesmetting heeft te gelden als schade aan zaken. Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Zie rechtsoverweging 3.6 van Hoge Raad 25 november 2016 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Omdat over inhoud van de verzekeringsvoorwaarden tussen partijen niet is onderhandeld is de uitleg daarvan met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin een bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie rechtsoverweging 3.6 Hoge Raad 16 januari 2015, (nummer ECLI:NL:HR:2015:83) en rechtsoverweging 4.1 e.v. Hoge Raad 20 februari 2004, (nummer ECLI:NL:HR:2004:AO1427).
- 4.4 In de Verzekeringsvoorwaarden is verder uiteengezet wanneer sprake is van schade aan een zaak. Voor de uitleg daarvan moet dus worden gekeken naar andere objectieve factoren, zoals het algemeen spraakgebruik en ook hetgeen over het begrip ‘zaaksbeschadiging’ in de context van een aansprakelijkheidsverzekering in de literatuur is terug te vinden.
- 4.5 Naar algemeen spraakgebruik is een zaak beschadigd als die “kapot”, “verrot” of “bedorven” is. Meer juridisch gezegd, moet sprake zijn van wijziging in de stoffelijke structuur van een zaak. Hoewel daarvan strikt genomen geen sprake is bij vervuiling, blijkt uit de literatuur dat een vervuilde zaak toch beschadigd kan zijn. Bij vervuiling is sprake van zaaksbeschadiging wanneer de vervuilende stof zich zonder schoonmaakmaatregelen blijvend aan een zaak hecht c.q. aankleeft. Zie Wansink, *De algemene aansprakelijkheidsverzekering*, 2006, p. 47 e.v.
- 4.6 Vaststaat dat bedwantsen de zaken waarop zij zich bevinden niet opeten of anderszins kapot maken. In zoverre tasten bedwantsen de stoffelijke structuur van die zaken dus niet aan.

Beslissend voor de vraag of de zaken (het huis en de inboedel) van de families beschadigd zijn en daarmee voor de vraag of dekking onder de Verzekering bestaat, is dus of de bedwantsen zich zonder schoonmaakmaatregelen blijvend aan het huis en de inboedel van de families hebben gehecht.

- 4.7 De Commissie volgt Verzekeraar in zijn stelling dat bedwantsen zich niet aan een zaak hechten. De betekenis van “hechten” is volgens de Van Dale “vastmaken” of “vastklevens”. Bedwantsen zijn levende wezens die zich verplaatsen. Zij maken zich dus niet vast aan zaken en blijven daar ook niet blijvend aan kleven. Het feit dat – zoals de bedwantsgeschiedenis van Consument laat zien – bedwantsen niet eenvoudig te bestrijden zijn, doet daar niet aan af.
- 4.8 Voor zover de eitjes en uitwerpselen die bedwantsen achterlaten zich – zoals Consument stelt – aan zaken hechten, is het volgende van belang. Uit de literatuur volgt dat de hechting zonder schoonmaakmaatregelen van blijvende aard moet zijn. Eitjes zullen normaal gesproken op enig moment uitkomen. Daarmee is een vervuiling met bedwantsseitjes in ieder geval voor een deel niet van blijvende aard. Consument heeft niet aangevoerd dat vervuiling met niet uitgekomen eitjes, de restanten van uitgekomen eitjes of de uitwerpselen van bedwantsen – voor zover zij van blijvende aard is – problemen oplevert. In ieder geval staat niet vast dat dergelijke vervuiling de bestrijdingsmaatregelen zoals genomen door de families rechtvaardigt. Die bestrijdingsmaatregelen zijn immers gericht op het wegnemen van de besmetting en dus op – al dan niet ongeboren – levende bedwantsen. Daarmee kan vervuiling van zaken met eitjes en uitwerpselen van bedwantsen hoe dan ook niet tot dekking van de ter discussie staande bestrijdingskosten leiden.
- 4.9 De Commissie concludeert dat met de bestrijdingsmaatregelen die de families hebben genomen geen schade aan zaken in de zin van de verzekeringsvoorwaarden is hersteld.

Bereidingsmaatregelen

- 4.10 Consument heeft verder betoogd dat de bestrijdingskosten die de families hebben gemaakt (ook) als kosten ter voorkoming van verdere (letsel)schade voor vergoeding in aanmerking komen.
- 4.11 In de Verzekeringsvoorwaarden is niets bepaald over bereiding. Daarmee is de wettelijke regeling van artikel 7:957 BW – waar hoe dan ook niet ten nadele van Consument van kan worden afgeweken – onverkort van toepassing. Uit artikel 7:957 BW blijkt dat het moet gaan om kosten die voortvloeien uit maatregelen van de verzekeringnemer of verzekerde die het door de verzekering gedekte belang hebben gediend om voor vergoeding als bereidingskosten in aanmerking te komen.

Volgens de memorie van toelichting moet het gaan om buitengewone maatregelen die tot afweer van onmiddellijk dreigend gevaar of tot bestrijding van een acute schadeoorzaak moeten worden genomen (zie MvT, Kamerstukken II 1985/86, 19 529, nr. 3, p. 28). In samenhang daarmee moeten maatregelen – ook wat betreft de omvang – redelijk en doelmatig zijn geweest. Verder geldt dat de algemene opvatting is dat het bereddingsmaatregelen ook maatregelen van derden kunnen zijn die op instigatie van de verzekeringnemer of verzekerde zijn uitgevoerd (zie Asser/Wansink, Van Tiggele & Salomons 7-IX 2019/556).

- 4.12 De uitgevoerde bestrijdingsmaatregelen zijn op initiatief van Consument door de families genomen. Dat deze maatregelen niet door Consument als verzekeringnemer of een andere verzekerde zijn genomen, staat – anders dan Verzekeraar betoogt – dus niet aan dekking van de kosten als bereddingskosten in de weg. Van voor vergoeding in aanmerking komende bereddingskosten is niettemin geen sprake. Gelet op het voorgaande was een risico op gedekte zaakschade niet aan de orde. Het risico met het oog waarop bereddingsmaatregelen zouden moeten worden genomen, was dan ook beperkt tot letselschade in de vorm van beetwonden van de bedwantsen met mogelijk blaarvorming tot gevolg. De Commissie is van oordeel dat bereddingsmaatregelen in die situatie in ieder geval niet verder kunnen gaan dan het elders verblijven in afwachting van bestrijding van de besmetting, nu het onmiddellijk dreigend gevaar van letselschade daarmee al effectief zou zijn afgewend. Daarbij komt dat de Commissie van oordeel is dat onvoldoende is vast komen te staan dat sprake was van een onmiddellijk dreigend gevaar op letselschade.
- 4.13 De bestrijdingskosten zijn ook niet als bereddingskosten gedekt onder de Verzekering.
- 4.14 Ook het feit dat op Consument en/of de families een schadebeperkingsplicht rust, leidt niet automatisch op grond van de Verzekering tot een vergoeding van de kosten die in dat kader gemaakt zijn. De Commissie volgt Consument niet in dit standpunt.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

- 4.15 Wat betreft het beroep van Consument op de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Verzekeraar merkt de Commissie op dat inherent aan een onverplichte schadevergoeding is dat Verzekeraar hier niet toe kan worden gedwongen. Voor zover Consument bedoeld heeft dat het in strijd is met de redelijkheid en billijkheid door geen dekking te verlenen onder de Verzekering, gaat de Commissie hierin niet mee.
- 4.16 Artikel 8 van de Verzekeringsvoorwaarden is een 'primaire dekkingbepaling'. Dit houdt in dat Verzekeraar hiermee de grenzen heeft omschreven waarbinnen hij bereid is om dekking te verlenen. Dat staat Verzekeraar vrij.

Alleen onder bijzondere omstandigheden kan een beroep van een verzekeraar op een primaire dekkingsbepaling naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Het is aan Consument om deze bijzondere omstandigheden te stellen en – bij gemotiveerde betwisting door Verzekeraar – te bewijzen.

- 4.17 Consument heeft aangevoerd dat hij zich op geen enkele wijze kan verzekeren tegen het risico van aansprakelijkheid voor vermogensschade als gevolg van bedwantsbesmettingen, met grote financiële gevolgen van dien. Daarnaast heeft Consument gewezen op een artikel in de Consumentengids van maart 2018 over de dekkingsweigering van een aansprakelijkheidsverzekeraar voor kosten in verband met de bestrijding van bedwantsen. In die kwestie werd de dekkingsweigering gebaseerd op het ontbreken van aansprakelijkheid. Het commentaar van een redacteur van de Consumentengids daarop is dat het de verzekeraar zou hebben gesierd om dekking te verlenen.
- 4.18 De Commissie is van oordeel dat dit geen bijzondere omstandigheden zijn op basis waarvan het beroep van Verzekeraar op artikel 8 van de Verzekeringsvoorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Zoals hiervoor uiteen is gezet, is het aan Verzekeraar om te bepalen binnen welke grenzen hij bereid is dekking te verlenen. Die bevoegdheid heeft elke individuele verzekeraar. Daarmee is in beginsel niet relevant of dekking is te verkrijgen bij andere verzekeraars en evenmin welke dekking andere verzekeraars bij vergelijkbare verzekeringen bieden. Dat een aansprakelijkheidsverzekering geen dekking biedt voor zuivere vermogensschade is bovendien niet ongebruikelijk. Uit het artikel in de Consumentengids dat Consument heeft aangehaald, blijkt – anders dan Consument lijkt te veronderstellen – bovendien niet dat de daar ter discussie staande aansprakelijkheidsverzekering wel dekking zou bieden voor vermogensschade. Dit blijft immers onbesproken.
- 4.19 De conclusie is dat de aansprakelijkheid voor de bestrijdingskosten van de families niet gedekt is onder de Verzekering. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.
- 4.20 Gelet op het belang van deze zaak zal tegen deze uitspraak, op grond van artikel 2.2 onder a van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening (Kifid) per 1 april 2019, hoger beroep worden opengesteld

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Tegen deze uitspraak staat hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid. U kunt de zaak ook aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.