**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0095**
**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. L. van Berkum, mr. J.L.M. Luiten, leden en mr. T. Veldhuizen, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 22 juni 2021 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar |
| Datum uitspraak | : 11 februari 2022 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |
| Bijlage | : Relevante bepalingen uit de wetgeving en de algemene voorwaarden |

## Samenvatting

Opstalverzekering. De consument heeft een beroep gedaan op zijn opstalverzekering nadat door vorst schade is ontstaan aan de waterleiding. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat schade door vorst bij een recreatiewoning niet is verzekerd, tenzij de consument altijd in de recreatiewoning woont. De consument is van mening dat de verzekeringsvoorwaarden onduidelijk zijn en dat sprake is van een verrassend en verstrekkend beding. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de schadeclaim met een beroep op artikel 7 van de verzekerings-voorwaarden mocht afwijzen en dat geen sprake is van een verrassend en verstrekkend beding. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

## 1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 en 5) 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 een opstalverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar afgesloten. Op de verzekering zijn de Voorwaarden Woonverzekering 'WOO-RV-51-191' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. Het voor deze uitspraak relevante artikel van de voorwaarden is in de bijlage opgenomen.

2.2 Op 23 februari 2021 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de verzekeraar en een beroep gedaan op zijn verzekering in verband met vorstschade. De verzekeraar heeft de schadeclaim tijdens het telefoongesprek afgewezen.

2.3 De consument heeft op 25 februari 2021 bij de verzekeraar per brief een klacht ingediend over de afwijzing van zijn schadeclaim. De verzekeraar heeft per brief van 12 maart 2021 gereageerd op de klacht. Omdat de consument zich niet kon vinden in de reactie van de verzekeraar, heeft hij per brief van 19 maart 2021 gereageerd. Op 31 maart 2021 heeft de verzekeraar per brief zijn standpunt gehandhaafd. De consument heeft hierna een klacht ingediend bij Kifid.

*De klacht en vordering*

2.4 De consument vordert dekking onder zijn verzekering en vergoeding van een bedrag van € 900,00. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument het volgende aangevoerd.

2.5 De consument is van mening dat artikel 17 van de voorwaarden een onduidelijk beding is. De uitleg die de verzekeraar aan artikel 17 geeft, heeft tot gevolg dat vorstschade bij een recreatiewoning nooit wordt vergoed. Dit is niet redelijk. Een verzekerde heeft namelijk naast een recreatiewoning ook altijd een woon- en postadres waar hij officieel woont en woont daarom per definitie niet altijd in een recreatiewoning. Als iemand altijd in een recreatiewoning zou wonen, kan daarnaast niet meer worden gesproken van een recreatiewoning, maar van een gewone woning. Geen enkele type woning wordt altijd bewoond. Om deze reden is dan ook in artikel 7 van de voorwaarden de clausule van 90 dagen opgenomen. Een meer voor de hand liggende uitleg is dat vorstschade bij een recreatiewoning is verzekerd als de verzekerde altijd in de woning verblijft en dat deze niet aan anderen wordt verhuurd of ter beschikking gesteld. Een andere benadering is dat de verzekerde altijd in de woning woont en geen andere zakelijke activiteiten ontplooit. De uitleg van de verzekeraar is niet redelijk en daarom moet worden uitgegaan van de uitleg van de consument.

2.6 In de voorwaarden zijn in de artikelen 5, 7, 10 en 11 de bepalingen opgenomen die betrekking hebben op vorstschade. Deze artikelen sluiten schade door vorst bij een recreatiewoning niet uit. De consument hoefde er als normaal geïnformeerde en redelijke oplettende consument niet op bedacht te zijn dat verderop in de voorwaarden, in artikel 17, een beperking van de dekking is opgenomen die betrekking heeft op vorstschade bij een recreatiewoning. De medewerker van de verzekeraar was op het moment dat hij de schade telefonisch had gemeld, ook niet op de hoogte van het bestaan van dit artikel en heeft de schade telefonisch afgewezen vanwege andere redenen. De verzekeraar heeft de consument pas dagen later gewezen op artikel 17 en heeft niet of onvoldoende voldaan aan zijn informatieplicht. Het voorgaande betekent dat artikel 17 een verrassend en verstrekkend beding is en dat het beroep op dit artikel door de verzekeraar naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

*Het verweer*

2.7 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 3. De beoordeling

*Inleiding*

3.1 De vraag die centraal staat, is of de verzekeraar de schadeclaim van de consument heeft mogen afwijzen. Partijen verschillen van mening of de verzekeraar zich op artikel 17 van de voorwaarden heeft mogen beroepen waarin ten aanzien van een recreatiewoning onder meer is bepaald dat schade door vorst niet is verzekerd, tenzij de verzekerde altijd in de recreatiewoning woont. De commissie oordeelt dat de klacht van de consument ongegrond is en zal dit hierna toelichten.

*Is artikel 17 een algemene voorwaarde of een kernbeding?*

3.2 De commissie begrijpt de stelling van de consument aldus dat hij een beroep doet op vernietiging omdat volgens hem artikel 17 van de voorwaarden onredelijk bezwarend is. Een kernbeding – een beding die de dekking van de verzekering afbakent en invloed heeft op de verzekeringspremie[1] – is echter uitgezonderd van een beoordeling of het beding onredelijk bezwarend is. Het kernbeding moet wel duidelijk en begrijpelijk zijn. Als een kernbeding onduidelijk of onbegrijpelijk is, kan toch sprake zijn van een oneerlijk beding in de zin van Richtlijn 93/13/EEG en is een kernbeding om die reden vernietigbaar. De commissie moet dit ambtshalve toetsen.

[1] Zie Kifid GC 2021-0289, te raadplegen op www.kifid.nl.

3.3 De commissie is van oordeel dat artikel 17 een kernbeding is, omdat daarin de grens van de prestatie van de verzekeraar, het risico dat hij wenst te lopen, is opgenomen. Daarnaast kan naar het oordeel van de commissie worden aangenomen dat artikel 17 in relevante mate van invloed is geweest op de berekening van de door de consument voor de verzekering betaalde premie. Omdat artikel 17 een kernbeding betreft en daarmee is uitgezonderd van beoordeling of het beding onredelijk bezwarend is, wordt het beroep op vernietiging van de consument op basis van deze grond afgewezen.

*Is artikel 17 voldoende duidelijk en begrijpelijk?*

3.4 Zoals gezegd moet in dat geval wel ambtshalve worden getoetst of het kernbeding oneerlijk is als vast komt te staan dat het beding onduidelijk of onbegrijpelijk is. De commissie zal daarom beoordelen of artikel 17 van de voorwaarden voldoende duidelijk en begrijpelijk is voor de consument. Daarbij geldt dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bedingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld en dat bij twijfel over de betekenis van het beding de voor de consument meest gunstige uitleg voor gaat. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel van artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) (zie bijlage bij deze uitspraak).

3.5 De consument stelt dat artikel 17 een onduidelijk beding is. De verzekeraar stelt zich daarentegen op het standpunt dat artikel 17 duidelijk is en dat er alleen dekking is voor schade door vorst als de consument altijd in de recreatiewoning woont. De tekst van artikel 17 kan volgens de verzekeraar niet op een andere redelijke wijze worden uitgelegd.

3.6 De commissie overweegt dat van een duidelijk beding sprake is als maar één uitleg mogelijk is. Van een onduidelijk beding is sprake als twee of meer lezingen mogelijk zijn en van een onbegrijpelijk beding is sprake wanneer geen enkele redelijke lezing mogelijk is.

3.7 In artikel 17 is, voor zover in de onderhavige klacht van belang, opgenomen dat schade door vorst niet is verzekerd als de woning een recreatiewoning is, tenzij u (lees: de verzekerde) altijd in de recreatiewoning woont. Naar het oordeel van de commissie is maar één uitleg mogelijk: als een verzekerde niet altijd in de recreatiewoning woont, is er geen dekking voor vorstschade. Het standpunt van de consument dat in artikel 7 van de voorwaarden staat dat schade door vorst alleen niet is verzekerd als er langer dan 90 dagen niemand in de woning woont, maakt dit niet anders. Ook in het licht van de overige bepalingen van de voorwaarden wordt niet tot de conclusie gekomen dat dit beding onduidelijk is, zodat aan een ambtshalve toetsing op oneerlijkheid niet wordt toegekomen. Het beroep op vernietiging van de consument wordt daarom afgewezen.

*Is sprake van een verrassend en verstrekkend beding?*

3.8 De commissie moet tenslotte beoordelen of artikel 17 een verrassend en verstrekkend beding is. Hiertoe overweegt de commissie als volgt. Artikel 17 van de voorwaarden is een primaire dekkingsomschrijving. Dit houdt in dat de verzekeraar hiermee de grenzen heeft omschreven waarbinnen hij bereid is om dekking te verlenen. Dat staat de verzekeraar in beginsel vrij. Alleen onder bijzondere omstandigheden – bijvoorbeeld in het geval het beding verrassend en verstrekkend is - kan een beroep van een verzekeraar op een primaire dekkingsomschrijving naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn.[2] Dit volgt uit artikel 6:248 lid 2 BW (zie bijlage bij deze uitspraak). Het is aan de consument om deze bijzondere omstandigheden te stellen en – bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar – te bewijzen.

3.9 De consument heeft aangevoerd dat hij er als normaal geïnformeerde en redelijk oplettende consument niet op bedacht op hoefde te zijn dat verderop in de voorwaarden, in artikel 17, een beperking van de dekking is opgenomen die betrekking heeft op vorstschade bij een recreatiewoning. De commissie volgt de consument hierin niet. In de inhoudsopgave van de voorwaarden is een onderscheid gemaakt tussen de rubrieken 'Verzekerd' en 'Niet verzekerd'. In de artikelen 5 tot en met 14 is opgenomen wat is verzekerd. In de daarop-volgende artikelen 15 tot en met 18 is opgenomen wat niet is verzekerd. Door deze systematiek is helder dat eerst is bepaald wat verzekerd is en dat daarna de beperkingen van de dekking kenbaar worden gemaakt. De beperking van de dekking van artikel 17 staat derhalve niet op een verrassende plek in de voorwaarden, maar in artikel 17 met een duidelijk kopje ('Wat is verder niet verzekerd als de woning een recreatiewoning of stacaravan is?), dat onderdeel uitmaakt van de rubriek 'Niet verzekerd'.

3.10 Gelet op het voorgaande had de consument als normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende consument bedacht moeten zijn op het bestaan van eventuele beperkingen van de dekking bij een recreatiewoning en had hij kennis kunnen nemen van artikel 17. De commissie volgt de consument ook niet in zijn stelling dat de verzekeraar zijn informatieplicht heeft geschonden omdat de verzekeraar het artikel niet op de juiste wijze onder de aandacht heeft gebracht. Zoals hiervoor is overwogen, is artikel 17 duidelijk en heeft de consument hiervan kennis kunnen nemen. Het ligt daarom niet voor de hand dat de verzekeraar, voordat hem een beroep toekomt om artikel 17, de consument nader had moeten informeren over het bestaan van dit artikel. De stelling van de consument dat de medewerker tijdens zijn telefonische schademelding ook niet op de hoogte zou zijn geweest van het bestaan van artikel 17, maakt dit niet anders.

[2] Zie ook HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

De commissie merkt hierbij nog op dat er zonder de beperking van dekking van vorstschade nog een behoorlijke dekking voor de recreatiewoning overblijft. Indien een dekking voor vorstschade voor de consument van dermate belang was voor het afsluiten van de verzekering, lag het op zijn weg om dit punt in de precontractuele fase naar voren te brengen.

3.11 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat geen sprake is van een verrassend en verstrekkend beding.

*Conclusie*

3.12 De klacht van de consument is ongegrond.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

**Bijlage - Relevante bepalingen uit de wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden**

**Burgerlijk Wetboek Boek 6**

**Artikel 238**
1. (…)
2. Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.

**Artikel 248**
1. (…)
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

**Verzekeringsvoorwaarden - Voorwaarden Woonverzekering 'WOO-RV-51-191'**

**7. Wanneer is schade aan de woning verzekerd?**
(…)
**Bij schade door vorst.**
- Schade aan leidingen, installaties, sanitair en toestellen.
- We betalen de reparatiekosten.
- Niet: als er langer dan 90 dagen niemand in de woning woont.

**17. Wat is verder niet verzekerd als de woning een recreatiewoning of stacaravan is?**
**Schade door vorst.**
Wel: als de verwarmingsinstallatie niet werkte door een storing of defect.
Wel: als u altijd in de stacaravan of recreatiewoning woont.