

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0611

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. A.J.J. le Poole, leden en mr. M.J. Zoetelief-Verbaan, secretaris)

Datum uitspraak	25 juni 2026
Klacht van	Consument 1 en consument 2, verder gezamenlijk te noemen de consumenten en afzonderlijk aangeduid als consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving/de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Woonhuisverzekering. Bij een zogenoemde 'vergis-bomaanslag' is onder andere het leien dak van de woning van consumenten ernstig beschadigd. Zij hebben hun schade onder de opstalverzekering geclaimd. De verzekeraar beroept zich op een afschrijvingsbeding in de voorwaarden. Hij wil maar 5% van de schade aan het leien dak uitkeren, omdat er asbest in de leien zit. De consumenten vinden het afschrijvingsbeding onredelijk bezwarend en oneerlijk. Ook vinden zij het beroep op het afschrijvingsbeding naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De verzekeraar moet de volledige schade aan het dak uitkeren. Daarnaast vinden de consumenten dat de verzekeraar niet mag verbieden dat zij de uitkering voor andere schades gebruiken dan voor de betaling van de herstellkosten van het dak. Volgens de verzekeraar is het afschrijvingsbeding een kernbeding. Maar als dat niet zo is, is dit beding niet onredelijk bezwarend of oneerlijk. De commissie oordeelt dat het afschrijvingsbeding geen kernbeding is. Maar dit beding is niet onredelijk bezwarend of oneerlijk. Evenmin is het beroep van de verzekeraar op het afschrijvingsbeding naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De vorderingen van de consumenten worden afgewezen. De commissie merkt ten slotte op dat de verzekeraar zich tijdens de hoorzitting juridisch heeft opgesteld. Dit staat de verzekeraar uiteraard vrij. Maar gezien het uitzonderlijke karakter van dit schadegeval, de ernstige financiële gevolgen ervan voor en de emotionele impact ervan op de consumenten had het de verzekeraar gesierd als hij zich wat meer empathisch en wellicht zelfs coulanter had opgesteld. De commissie realiseert zich dat dit gedrag niet kan worden afgedwongen. Tot een ander oordeel leidt deze overweging dus niet.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de aanvullende reactie van de verzekeraar; 5) de repliek van de consumenten en 6) de dupliek van de verzekeraar.

- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 maart 2026. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig, samen met hun vertegenwoordiger de heer S.V.M. Stevens, advocaat en de heer [naam 1], burgemeester. Namens de verzekeraar waren aanwezig: de heer [naam 2], juridisch adviseur en mevrouw [naam 3], stafmedewerker Kwaliteit en Kifid.
- 1.3 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben via de Rabobank bij de verzekeraar een woonhuisverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten. Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden Woonhuis 'WOO-RV-50-231' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 De consumenten wonen in een gemeentelijk monumentaal pand met een asbesthoudend leien dak gedateerd uit 1930.
- 2.3 In de nacht van [datum 1 op datum 2] zijn de consumenten slachtoffer geworden van een vergis-bomaanslag. Hierdoor is er schade aan het woonhuis ontstaan, waaronder aan een deel van het asbesthoudende leien dak. De consumenten hebben deze schade op 3 december 2024 telefonisch bij de verzekeraar gemeld.
- 2.4 De verzekeraar heeft zijn schade-expert ingeschakeld. De schade-expert heeft samen met de door de consumenten ingeschakelde contra-expert de hoogte van de schade vastgesteld.
- 2.5 Op 6 juni 2025 hebben de consumenten de akte van taxatie ondertekend met daarbij de opmerking dat de consumenten niet akkoord zijn met de hoogte van de schade-uitkering aan het asbesthoudende leien dak. De consumenten hebben hierover ook een e-mail verzonden aan de verzekeraar.
- 2.6 Vervolgens hebben de consumenten een klacht bij de verzekeraar ingediend.
- 2.7 De verzekeraar heeft de klacht van de consumenten op 16 juni 2025 afgewezen. De consumenten kunnen zich niet verenigen met dit standpunt van de verzekeraar zodat de consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en de vorderingen

- 2.8 De consumenten vinden dat de verzekeraar de schade aan één kant van het asbesthoudende leien dak moet uitkeren. Zij vorderen € 59.546,- met wettelijke rente hierover vanaf 1 april 2025. De consumenten brengen ter onderbouwing van hun vordering het volgende naar voren.
- 2.9 Naar aanleiding van het verweer van de verzekeraar dat sprake is van een kernbeding en niet van een algemene voorwaarde hebben de consumenten aangevoerd dat geen sprake was van wilsovereenstemming voor of bij de prolongatie op 1 november 2018. Zo stellen de consumenten dat zij de brief van de verzekeraar van 24 oktober 2018, waarin de verzekeraar de consumenten op de hoogte stelt van het opnemen van een afschrijvingsbeding voor asbestdaken in de voorwaarden, niet hebben ontvangen. Dit brengt mee dat het afschrijvingsbeding niet tussen partijen is overeengekomen waardoor de verzekeraar zich niet op het afschrijvingsbeding kan beroepen.
- 2.10 Voor zover de commissie oordeelt dat het afschrijvingsbeding wel tussen partijen is overeengekomen, vinden de consumenten dat het afschrijvingsbeding in artikel 4.3 van de voorwaarden onredelijk bezwarend en/of oneerlijk is.¹ De verzekeraar beroept zich op dit afschrijvingsbeding en wil maar 5% van de schade aan het asbesthoudende leien dak uitkeren. De verzekeraar heeft het afschrijvingsbeding in 2018 aan de al bestaande polisvoorwaarden toegevoegd als reactie op het wetsvoorstel dat in 2018 door de Tweede Kamer is aangenomen. Dit wetsvoorstel voorzag in een algemene verplichting van huiseigenaren om daken met asbest uiterlijk in het jaar 2024 te vervangen. Uiteindelijk is dit wetsvoorstel geen wet geworden. De noodzaak voor het afschrijvingsbeding is dus komen te vervallen, zodat de verzekeraar zich niet op het afschrijvingsbeding kan beroepen.
- 2.11 Ook vinden de consumenten dat het beroep van de verzekeraar op het afschrijvingsbeding in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.² De aanleiding om het afschrijvingsbeding op te nemen is al lang vervallen. Bovendien zouden de consumenten zonder de bomaanslag geen enkele aanleiding hebben gehad om het leien dak te vervangen. De leien waren nog van goede kwaliteit. Dit volgt uit een asbestinventarisatierapport die de consumenten 5 jaar geleden hadden laten opstellen. Zonder de bomaanslag zouden de leien nog makkelijk 30 jaar op het dak hebben kunnen liggen.
- 2.12 Ook zijn de consumenten het niet eens met het standpunt van de verzekeraar dat het geld dat al door de verzekeraar is uitgekeerd niet gebruikt mag worden voor herstel van de schade aan het dak.

¹ Onredelijke bezwarend in de zin van artikel 6:233 sub a Burgerlijk Wetboek (BW) en oneerlijk in de zin van de Europese richtlijn oneerlijke bedingen (Richtlijn 93/13/EEG).

² Artikel 6:248 lid 2 BW.

De consumenten stellen dat de verzekeraar geen beroep op artikel 4.3 van de voorwaarden mag doen omdat deze bepaling niet tussen partijen is overeengekomen. Daarnaast stellen de consumenten dat, nu de schade aan het dak door beide experts is vastgesteld, de uitkering ook voor herstel van de schade aan het dak mag worden aangewend. Hier geldt eveneens dat een beroep op de herstelplicht naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, nu de impact van het niet kunnen herstellen van het dak voor de consumenten groot is.

Het verweer

- 2.13 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar zich bij de afwikkeling van de schade aan het asbest leien dak mag beroepen op het afschrijvingsbeding zodat slechts 5% van de schade vergoed dient te worden. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en zal haar oordeel hierna toelichten.

Mag de verzekeraar zich op het afschrijvingsbeding beroepen?

- 3.2 De consumenten stellen zich op het standpunt dat het afschrijvingsbeding een onredelijk bezwarend beding in de zin van artikel 6:233 sub a BW dan wel een oneerlijk beding in de zin van de Europese richtlijn oneerlijke bedingen is. De commissie zal daarom moeten beoordelen of hiervan sprake is. Aan deze beoordeling gaat de vraag vooraf of, zoals de verzekeraar stelt, het afschrijvingsbeding een kernbeding inhoudt als bedoeld in artikel 4 lid 2 Richtlijn 93/13 en artikel 6:231, aanhef en onder a, BW, zodat het beding om die reden in beginsel is uitgezonderd van een beoordeling op oneerlijkheid.

Er is geen sprake van een kernbeding

- 3.3 In verzekeringsovereenkomsten moeten de voorwaarden die de omvang van de dekking bepalen worden aangemerkt als kernbeding. Het gaat hierbij om voorwaarden die de dekking van de verzekering afbakenen en die invloed hebben op de verzekeringspremie.
- 3.4 De Hoge Raad heeft in zijn arrest van 28 september 2018³ het volgende overwogen.

³ HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Artikel 4 lid 2 Richtlijn 93/13/EEG bepaalt dat de beoordeling van het oneerlijke karakter van bedingen geen betrekking heeft 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 6:231 onder a BW definieert dergelijke bepalingen als bedingen die de kern van de prestaties aangeven, voor zover deze laatstgenoemde bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd ('kernbedingen'). Het begrip kernbeding moet blijken de parlementaire geschiedenis van artikel 6:231 BW zo beperkt mogelijk worden opgevat, waarbij als vuistregel kan worden gesteld dat kernbedingen veelal zullen samenvallen met de essentialia zonder welke een overeenkomst, bij gebreke van voldoende bepaalbaarheid van de verbintenissen, niet tot stand komt.⁴ Met betrekking tot verzekeringsovereenkomsten is de wetgever van mening dat bedingen ter bepaling van de omvang van de dekking als kernbeding moeten worden aangemerkt. Dat betekent echter niet dat alle verzekeringsvoorwaarden die op enigerlei wijze van invloed kunnen zijn op de dekking kernbedingen zijn.⁵ Uit Richtlijn 93/13/EEG volgt niet iets anders: in de considerans wordt overwogen dat bedingen die het verzekerde risico en de verbintenis van de verzekeraar duidelijk omschrijven of afbakenen, geen onderwerp van toetsing behoren te zijn wanneer deze beperkingen in aanmerking worden genomen bij de berekening van de door de consument betaalde premie. Hieruit volgt niet dat alle bedingen die op enigerlei wijze van invloed kunnen zijn op de omvang van de premie, als kernbeding moeten worden aangemerkt en daarom van toetsing op oneerlijkheid zijn uitgesloten. Dat zou bovendien tot gevolg hebben dat de op een verzekeringsovereenkomst toepasselijke polisvoorwaarden grotendeels van toetsing zouden zijn uitgesloten, wat de doeltreffendheid van Richtlijn 93/13/EEG ten aanzien van dit soort overeenkomsten zou ondermijnen, aldus de Hoge Raad.⁶

- 3.5 In het licht van het voorgaande kan het beding in artikel 4.3 van de voorwaarden dat de afschrijving bij asbestdaken regelt niet als kernbeding worden aangemerkt. Hoewel het beding het verzekerde risico en de verbintenis van de verzekeraar vooraf duidelijk omschrijft of afbakent, kan niet worden gezegd dat de verbintenissen die uit de overeenkomst voortvloeien zonder het beding onvoldoende bepaalbaar zijn. De hoogte van het uit te keren bedrag zou dan immers door het oude afschrijvingsbeding, waarbij de mogelijkheid bestond de hoogte van de uitkering te verlagen als het beschadigde onderdeel van de woning vlak voor de schade minder waard was dan 40% van de waarde om dat onderdeel te herstellen, worden bepaald. De verzekeraar heeft aangevoerd dat zij het afschrijvingsbeding heeft opgenomen om meer duidelijkheid te geven over de hoogte van de uitkering die wordt gedaan als er sprake is van een asbest dak.

⁴ Zie onder meer HR 21 februari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF1563, NJ 2004/567, rov. 3.4.2.

⁵ Zie Parl. Gesch. Inv. Boek 6, p. 1521 (MvT Inv.) en p. 1527 (MvA II Inv.)

⁶ Zie in dit verband HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, rov. 3.5.4.

In zoverre kan ook niet worden aangenomen dat het in artikel 4.3 opgenomen afschrijvingsbeding in relevante mate van invloed is geweest op de berekening van de door de consument voor de verzekering betaalde premie. Artikel 4.3 van de voorwaarden is daarom geen kernbeding, maar een algemene voorwaarde.

Beoordelingskader onredelijk bezwarend/oneerlijk beding

- 3.6 Richtlijn 93/13/EEG berust op de gedachte dat een consument zich tegenover een verkoper in een zwakke positie bevindt, omdat hij over minder informatie beschikt dan de verkoper. Op grond van artikel 3 van Richtlijn 93/13/EEG wordt een beding in een overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, 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. Of een beding in een overeenkomst oneerlijk is als in de Richtlijn bedoeld, wordt naar Nederlands recht getoetst aan de hand van (een richtlijnconforme uitleg van) artikel 6:233 sub a BW. In artikel 6:233 sub a BW staat dat een beding in de algemene voorwaarden vernietigbaar is, indien het onredelijk bezwarend is voor de wederpartij. Daarbij dient gelet te worden op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden tot stand zijn gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval.⁷
- 3.7 Volgens artikel 5 van Richtlijn 93/13/EEG en art. 6:238 lid 2 BW moeten schriftelijke bedingen in overeenkomsten met consumenten steeds duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Volgens vaste rechtspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie is het voor een consument van wezenlijk belang dat hij, vóór sluiting van een overeenkomst, kennisneemt van alle contractvoorwaarden en de gevolgen van sluiting van die overeenkomst. Hij zal met name op basis van de aldus verkregen informatie beslissen of hij gebonden wenst te worden door voorwaarden die de wederpartij van de consument tevoren heeft vastgelegd. Beslissend is of de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd voor een normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende consument. Het beschermingsstelsel van Richtlijn 93/13/EEG brengt mee dat het transparantie vereiste ruim moet worden opgevat.⁸
- 3.8 Ook wijzigingsbedingen (ook wel: 'aanpassingsbedingen') vallen onder de werking van Richtlijn 93/13/EEG. Artikel 6:233 sub a BW is daarop ook van toepassing. Ook voor dergelijke bedingen geldt dat de beoordeling op onredelijk bezwarendheid/oneerlijkheid moet plaatsvinden met inachtneming van alle omstandigheden van het geval.

⁷ Zie in dit verband overwegingen 3.2.1 en 3.2.2 van het Euriborhypotheek-arrest van de Hoge Raad (HR 22 november 2019, ECLI:NL:HR:2019:1830, te vinden op rechtspraak.nl).

⁸ Zie hierover randnummer 3.4 en verder van de conclusie van A-G Wissink (ECLI:NL:PHR:2024:771) bij het Huurprijswijzigingsbeding-arrest van de Hoge Raad van 29 november 2024, ECLI:NL:HR:2024:1780.

Bij wijzigingsbedingen staat tegenover het rechtmatige belang van de wederpartij van de consument om zich in te dekken tegen een wijziging in de omstandigheden, het even rechtmatige belang van de consument om te weten, en dus te kunnen voorzien, wat de gevolgen van een dergelijke wijziging voor hem in de toekomst zullen zijn.

- 3.9 Bij de toetsing gaat het erom of een beding *in het algemeen* voor een consument oneerlijk is en niet of toepassing van het beding onder de omstandigheden van het geval voor de consument oneerlijk uitvalt. Als wordt vastgesteld dat een beding oneerlijk is, mag dit beding niet gematigd worden toegepast, maar dient de rechter dat beding buiten beschouwing te laten.

Wijziging van de verzekeringsovereenkomst

- 3.10 De verzekering is online via de Rabobank tot stand gekomen. De verzekeraar heeft toegelicht dat de consumenten bij het online afsluiten van de verzekering hebben ingestemd met digitaal informeren. Sindsdien wordt met toestemming van de consumenten alle informatie over de Alles in één Polis, waar de woonhuisverzekering onderdeel van uitmaakt, digitaal verstuurd. Op 1 november 2018 is de Alles in één Polis geprolongeerd. Daaraan voorafgaand heeft de verzekeraar de consumenten op 24 oktober 2018 digitaal bericht over het opnemen van een afschrijvingsbeding voor asbestdaken in de voorwaarden:

“Wij wijzigen de voorwaarden van de Woonhuisverzekering

Uw nieuwe voorwaardenummer eindigt op 181. In de nieuwe voorwaarden hebben we de vergoeding bij schade aan asbest verduidelijkt. Bij schade aan uw dak of gevel met asbest betalen wij een gedeelte van het beschadigde asbest. De gedeeltelijke vergoeding voor asbesthoudende daken en gevels bouwen wij de komende jaren af. In 2018 vergoeden wij 25% van de waarde van het beschadigde deel. In 2019 20%, in 2020 15%, in 2021 10% en vanaf 2022 vergoeden wij nog 5%. Welke percentage wij betalen hangt af van het jaar waarin de schade was. Wij schrijven af op de waarde van nieuwe dakbedekking en gevelbekleding van dezelfde soort (zonder asbest). We hebben ook sommige andere onderdelen in de voorwaarden verduidelijkt. Soms is de dekking aangepast. Wilt u weten welke dekkingen in de voorwaarden zijn aangepast? Ga dan naar www.interpolis.nl/wijziging-voorwaarden.”

- 3.11 De consumenten hebben volgens de verzekeraar voornoemde brief en het nieuwe polisblad in de Rabobank Berichten Inbox ontvangen en geopend. De verzekeraar wijst hierbij op een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid waarbij de Geschillencommissie oordeelde dat verzekeraar de verzekeringsvoorwaarden via de Rabobank Bankieren App mocht verstrekken.⁹

⁹ Uitspraak Geschillencommissie Kifid, 8 mei 2024, nr. 2024-0419, r.o. 4.

- 3.12 Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar voldoende aangetoond dat de wijziging in de verzekeringsvoorwaarden op een juiste wijze aan de consumenten is kenbaar gemaakt zodat het afschrijvingsbeding tussen partijen van toepassing is. Dit oordeel is gegrond op de toelichting van de verzekeraar over de wijze waarop de consumenten over de wijziging zijn geïnformeerd. Uit de toelichting van de verzekeraar blijkt dat hij de wijziging van de voorwaarden via de Rabobank berichten Inbox met de consumenten heeft gedeeld. Ook is gebleken dat de consumenten de brief van 24 oktober 2018 op 10 november 2018 hebben geopend, zodat zij kennis hebben kunnen nemen van de inhoud van de brief. Het is vervolgens de verantwoordelijkheid van de consumenten om de stukken die zij van de verzekeraar hebben ontvangen, te lezen. In het geval dat de consumenten het niet eens waren met de inhoud van de wijziging, dan wel dat er onduidelijkheden waren over de wijziging, had het op de weg van de consumenten gelegen om hierover toen contact op te nemen met de verzekeraar. Dit hebben de consumenten niet gedaan. Bovendien hebben de consumenten de daarop volgende jaren steeds nieuwe polisbladen en voorwaarden ontvangen. De consumenten hebben ook in de daarop volgende jaren geen contact opgenomen met de verzekeraar over de wijziging in het afschrijvingsbeding en de mogelijke gevolgen hiervan voor de consumenten.
- 3.13 Omdat het afschrijvingsbeding zoals opgenomen in artikel 4.3 van de voorwaarden tussen partijen van toepassing is, komt de commissie toe aan de inhoudelijke beoordeling van de vraag of de verzekeraar zich bij de afwikkeling van de schade aan het asbest leien dak mag beroepen op het afschrijvingsbeding zodat slechts 5% van de schade vergoed dient te worden.

Geen sprake van een onredelijk bezwarend/oneerlijk beding

- 3.14 De consumenten hebben gesteld dat artikel 4.3 een onredelijk bezwarend/oneerlijk beding is omdat het wetsvoorstel uit 2018, dat voorzag in de verplichting van huiseigenaren om daken met asbest uiterlijk in het jaar 2024 te vervangen, in 2019 door de Eerste Kamer is verworpen. Hierdoor is de noodzaak voor opname van het afschrijvingsbeding volgens de consumenten komen te vervallen. De commissie volgt de consumenten niet in hun standpunt omdat de verzekeraar gemotiveerd betwist heeft dat het afschrijvingsbeding voor asbestdaken om de voornoemde reden in 2018 in de voorwaarden is opgenomen. De verzekeraar heeft aangevoerd dat de verzekeringsvoorwaarden ook voor de wijziging al de mogelijkheid kenden om afschrijving op asbestdaken toe te passen. De verzekeraar heeft het bestaande afschrijvingsbeding met de wijziging willen verduidelijken omdat er bij de vaststelling van de schade bij asbest vaak discussies gevoerd werden over hoe lang een asbest dak nog mee zou gaan en welk percentage afschrijving moest worden toegepast. Ook heeft de verzekeraar aangevoerd dat hij vanaf 2024 een vergoeding van 5% van de schade blijft uitkeren; het percentage daalt dus niet verder. Dit in tegenstelling tot de situatie die zou gelden als het wetsvoorstel wel door de Eerste Kamer goed gekeurd zou zijn.

In dat geval zou de vergoeding voor het asbest leien dak van de consumenten vanaf 2024 0% geweest zijn, omdat zij hun asbest leien dak daarvoor al hadden moeten vervangen.

- 3.15 De commissie komt daarom tot de conclusie dat artikel 4.3 van de verzekeringsvoorwaarden niet in strijd is met de goede trouw en het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen worden niet ten nadele van de consument verstoord. Er is naar het oordeel van de commissie geen sprake van een onredelijk bezwarend/oneerlijk beding nu de verzekeraar zijn bestaande afschrijvingsbeding heeft willen verduidelijken. In dit verband wijst de commissie er ook nog op dat de consumenten op basis van de hiervoor onder 3.10 geciteerde toelichting bij de wijziging voldoende informatie hadden om de (financiële) consequenties van de wijziging te kunnen beoordelen en indien nodig maatregelen te nemen.

Beroep op beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid slaagt evenmin

- 3.16 De commissie is van oordeel dat de omstandigheden van het geval niet meebrengen dat de toepassing van artikel 4.3 van de voorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie komt allereerst tot dit oordeel omdat niet vast is komen te staan dat de aanleiding om het afschrijvingsbeding op te nemen het wetsvoorstel van 2018 is geweest. Zoals in overweging 3.13 opgenomen, heeft de verzekeraar betwist dat het wetsvoorstel van 2018 aanleiding is geweest voor het opnemen van een afschrijvingsbeding voor asbestdaken. Het is dus niet zo dat de verzekeraar financieel voordeel heeft door het niet doorgaan van het wetsvoorstel, terwijl hij wel de wijziging van het afschrijvingsbeding handhaaft. Zou een dergelijk voordeel wel aannemelijk zijn, dan had dat een omstandigheid kunnen zijn die gewicht in de schaal legt ten nadele van de verzekeraar.
- 3.17 Daar komt bij dat de verzekeraar ook in de oude situatie al de mogelijkheid had om de hoogte van de uitkering te verlagen als het beschadigde onderdeel van de woning vlak voor de schade minder waard was dan 40% van de waarde om dat onderdeel te herstellen. Het is dus niet zo dat met de wijziging een afschrijvingsmogelijkheid werd geïntroduceerd die daarvoor niet bestond.
- 3.18 Ook de stelling van de consumenten dat de asbest leien op het moment van de bomaanslag nog van goede kwaliteit waren, zodat deze zonder de bomaanslag nog makkelijk 30 jaar op het dak hadden kunnen liggen, brengt niet mee dat toepassing van het afschrijvingsbeding onder de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie neemt in haar oordeel mee dat het afschrijvingsbeding al sinds 2018 in de huidige vorm in de voorwaarden is opgenomen. De consumenten hadden dan ook voldoende gelegenheid om na te gaan of dit afschrijvingsbeding gezien de kwaliteit van de leien nog wel aansloot bij hun persoonlijke omstandigheden en eventueel maatregelen te nemen.
- 3.19 De commissie realiseert zich goed dat de vergis-bomaanslag een zeer uitzonderlijke situatie is die voor de consumenten grote gevolgen heeft, ook financieel.

Die omstandigheid is, in het licht van alle omstandigheden die de commissie bij de beoordeling moet betrekken, onvoldoende om tot het eindoordeel te komen dat het beroep van de verzekeraar op het afschrijvingsbeding onder de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Herstelplicht voor de schade aan de woning

- 3.20 De consumenten zijn het niet eens met het standpunt van de verzekeraar dat het geld dat al door de verzekeraar is uitgekeerd niet gebruikt mag worden voor herstel van de schade aan het dak. De verzekeraar heeft aangevoerd dat hij de consumenten niet verbiedt om de reeds uitgekeerde schade voor herstel van de schade aan het dak te gebruiken. Wel heeft de verzekeraar aangevoerd dat er pas aanvullend door de verzekeraar betaald wordt op het moment dat de verzekeraar nota's van de consumenten heeft ontvangen die zien op herstel van de door de wederzijdse experts vastgestelde schade, zoals deze is overeengekomen in de akte van taxatie.
- 3.21 De commissie begrijpt dat de verzekeraar de consumenten dus niet verbiedt om het reeds uitgekeerde geld te besteden aan herstel van het dak, zodat aan dit deel van de klacht van de consumenten al tegemoet wordt gekomen door de verzekeraar. Voor de goede orde overweegt de commissie nog dat het door de verzekeraar gedane beroep op de herstelplicht naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om te bepalen binnen welke grenzen hij de schade wil vergoeden, hetgeen de verzekeraar gedaan heeft. Om die reden mag de verzekeraar verlangen dat de consumenten aan de hand van nota's aantonen dat het reeds uitgekeerde geld is besteed aan de in de akte van taxatie opgenomen schadeposten.

Concluderend

- 3.22 Het afschrijvingsgeding zoals opgenomen in artikel 4.3 is rechtsgeldig, zodat de verzekeraar zich bij de afwikkeling van de schade aan het asbest leien dak mag beroepen op het afschrijvingsbeding. Het beroep van de verzekeraar op het afschrijvingsbeding is in de gegeven omstandigheden evenmin naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Dat heeft tot gevolg dat de verzekeraar slechts 5% van de schade aan het asbest leien dak hoeft te vergoeden.

Tot slot

De commissie merkt ten slotte op dat de verzekeraar zich tijdens de hoorzitting juridisch heeft opgesteld. Dit staat de verzekeraar uiteraard vrij. Maar gezien het uitzonderlijke karakter van dit schadegeval, de ernstige financiële gevolgen ervan voor en de emotionele impact ervan op de consumenten had het de verzekeraar gesierd als hij zich wat meer empathisch en wellicht zelfs coulanter had opgesteld. De commissie realiseert zich dat dit gedrag niet kan worden afgedwongen. Tot een ander oordeel leidt deze overweging dus niet.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2024 te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden

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 partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:231

- a. algemene voorwaarden: een of meer bedingen die zijn opgesteld teneinde in een aantal overeenkomsten te worden opgenomen, met uitzondering van bedingen die de kern van de prestaties aangeven, voor zover deze laatstgenoemde bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd;
- b. gebruiker: degene die algemene voorwaarden in een overeenkomst gebruikt;
- c. wederpartij: degene die door ondertekening van een geschrift of op andere wijze de gelding van algemene voorwaarden heeft aanvaard.

Artikel 6:233

Een beding in algemene voorwaarden is vernietigbaar

- a. indien het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden zijn tot stand gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk bezwarend is voor de wederpartij; of
- b. indien de gebruiker aan de wederpartij niet een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen.

Artikel 6:248

- 1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
- 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 Woonhuis (WOO-RV-50-231)

Artikel 4.3

Wat vergoeden wij bij schade?

Wat wij bij schade betalen is afhankelijk van de situatie. In de tabel hieronder leggen wij per situatie uit wat wij betalen, hoe wij betalen en of er een bedrag van de schade wordt afgetrokken.

Komen meerdere situaties tegelijk voor? Dan worden deze situaties gecombineerd.

Situatie	Wat vergoeden wij en hoe vergoeden wij?
De woning kan hersteld worden	<p>Kan de woning hersteld worden? Dan betalen wij de kosten om de woning te herstellen.</p> <p>Bij herstel van een muur, vloer of plafond betalen wij alleen de herstelkosten voor de beschadigde muur, vloer of plafond in die ruimte.</p> <p>Wij vergoeden de schade in stappen: Stap 1: Wij betalen direct 50% van de kosten. Stap 2: De verzekerde stuurt ons binnen 3 jaar alle rekeningen voor herstel. Stap 3: Wij betalen de rest van de kosten. Wij betalen nooit meer dan de verzekerde betaald heeft voor het herstellen.</p>
Als er schade is aan dakbedekking of gevelbekleding waar asbest in zit	<p>Is er schade aan dakbedekking of gevelbekleding waar asbest in zit? We schrijven af op de waarde van nieuwe dakbedekking en gevelbekleding van dezelfde soort. We betalen volgens de onderstaande regeling:</p> <ul style="list-style-type: none">• Schade in 2020: we betalen voor deze onderdelen 15%• Schade in 2021: we betalen voor deze onderdelen 10%• Schade in 2022 of later: we betalen voor deze onderdelen 5% <p>Wij schrijven niet af op de binnenzijde van het dak, het dakbeschot en de binnenbeplating.</p>