

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-046
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op : 17 juni 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Tilburg,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 13 januari 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Inboedelverzekering. Consument vordert een vergoeding van de schade aan haar tuin. Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen op grond van de Verzekeringsvoorwaarden. De Commissie oordeelt dat de Verzekeringsvoorwaarden niet van toepassing zijn, omdat deze niet op de juiste wijze aan Consument ter beschikking zijn gesteld. Voor zover artikel 19 van de Verzekeringsvoorwaarden als kernbeding is te kwalificeren, oordeelt de Commissie dat niet is komen vast te staan dat hierover wilsovereenstemming tussen partijen is bereikt en derhalve buiten toepassing blijft. Op grond van het Overzicht stelt de Commissie vast dat de Verzekering dekking biedt voor schade aan roerende zaken/spullen in de tuin. De Commissie wijst de vordering van Consument deels toe.

I. Proces

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de stukken die partijen in de procedure hebben ingebracht. In de procedure hebben partijen de volgende stukken ingebracht: 1) klachtformulier van Consument, 2) het verweerschrift van Verzekeraar, 3) de reactie hierop van Consument 4) de aanvullende reactie van Verzekeraar en 5) de reactie van Consument daarop.
- 1.2 De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Waar gaat het om?

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar telefonisch een Woonverzekering, waaronder een Inboedelverzekering (hierna: 'de Verzekering'), afgesloten.

Eind oktober 2018 ontving Consument per post een nieuw polisblad (hierna: ‘het Polisblad’) met ingangsdatum 1 december 2018 en het document ‘Persoonlijk overzicht met verschillen tussen uw huidige en nieuwe Woonverzekering’ (hierna: ‘het Overzicht’). In dit Overzicht heeft Verzekeraar als volgt verwezen naar de voorwaarden:

“Uitgebreide informatie vindt u in de voorwaarden

Wilt u meer weten over uw nieuwe Woonverzekering? Bekijk u dan de voorwaarden. U vindt ze in Mijn Centraal Beheer op centraalbeheer.nl/mijncentraalbeheer.

U vindt alle informatie over uw nieuwe Woonverzekering in Mijn Centraal Beheer

In Mijn Centraal Beheer op centraalbeheer.nl/mijncentraalbeheer:

- staan uw brief met uitleg, dit persoonlijke overzicht met verschillen en uw polisblad en nota.
- staan de voorwaarden voor deze verzekering. U krijgt de voorwaarden alleen digitaal. Wilt u de voorwaarden toch op papier? Neem dan contact met ons op.
(...)”

- 2.2 In mei 2019 doet Consument vanwege schade aan haar tuin een beroep op de Inboedelverzekering. Deze schade is veroorzaakt toen de buren van Consument de bomen aan het omzagen waren. Op het klachtformulier heeft Consument aangegeven dat de schade een bedrag van € 1.346,00 (€ 1.112,50 exclusief BTW) bedraagt.
- 2.3 Uit een e-mail van 2 juni 2019 afkomstig van een tuincentrum blijkt dat de schade ziet op 1) het verwijderen van struiken/bomen en het afvoeren daarvan (€ 450,00), 2) het verbeteren van de grond (€75,00), 3) het aanschaffen van nieuwe planten (€ 550,00) en 4) het aanschaffen van drie stenen (€37,50).
- 2.4 Verzekeraar weigert dekking te verlenen, omdat het schadevoorval zoals zich dat heeft voorgedaan niet gedekt is gelet op de Verzekeringsvoorwaarden INB-RV-01-181 (‘de Verzekeringsvoorwaarden’) . Consument is het hiermee niet eens en heeft bij Verzekeraar een klacht ingediend. Partijen zijn er samen niet uitgekomen. Reden waarom Consument bij Kifid een klacht heeft ingediend.
- 2.5 Consument vordert een bedrag van € 1.346,00 ter vergoeding van haar schade. Consument voert hiertoe kort en zakelijk weergegeven twee gronden aan. Allereerst meent Consument dat Verzekeraar haar met de zinsneden ‘de tuin bij uw woning is standaard meeverzekerd’ en ‘hiervoor heeft u geen aparte verzekering meer nodig’ in het Overzicht onjuist heeft geadviseerd, omdat dit niet overeenkomt met de geboden dekking in de Verzekeringsvoorwaarden. Verzekeraar is hiervoor aansprakelijk en dient daarom haar schade aan de tuin te vergoeden.

Daarnaast stelt Consument dat de Verzekeringsvoorwaarden niet op de juiste wijze zijn verstrekt en daarom hetgeen in het Overzicht omtrent de dekking staat vermeld dient te gelden. Hieruit volgt volgens Consument dat schade aan de tuin is gedekt zonder enige beperking.

- 2.6 Daarnaast stelt de Gemachtigde van Consument dat zijn privacy is geschonden omdat Verzekeraar het telefoongesprek dat hij met de Gemachtigde heeft gevoerd aan Consument heeft doorgestuurd. Hiervoor heeft de Gemachtigde nooit toestemming gegeven.
- 2.7 Verzekeraar betwist dat sprake is van *adviseren*. Volgens Verzekeraar heeft hij met het Overzicht Consument uitsluitend *geïnformeerd* over de wijzigingen op haar polis. Anders dan Consument stelt, is op het Overzicht juiste informatie verstrekt over de dekking. Daarnaast stelt Verzekeraar dat uit het Overzicht niet blijkt dat iedere schade aan de tuin zou zijn gedekt. In tegendeel, in het Overzicht wordt Consument er juist uitdrukkelijk op gewezen dat uitgebreide informatie in de Verzekeringsvoorwaarden is terug te lezen. Uit artikel 19 van de Verzekeringsvoorwaarden volgt dat de gevorderde schade van Consument niet gedekt is. Consument heeft de Verzekeringsvoorwaarden digitaal kunnen raadplegen via Mijn Centraal Beheer. Volgens Verzekeraar had Consument contact moeten opnemen met Verzekeraar indien zij de Verzekeringsvoorwaarden per post wilde ontvangen.

3. Beoordeling

- 3.1 De Commissie ziet aanleiding allereerst een oordeel te geven over de privacyklacht van Consument. Uit de stukken die de Gemachtigde van Consument bij Kifid heeft ingediend, maakt de Commissie op dat het hier om een eventuele schending van het privacyrecht van de Gemachtigde gaat. Op enig moment heeft er tussen Verzekeraar en de Gemachtigde van Consument een telefoongesprek plaatsgevonden. Verzekeraar vond dat de Gemachtigde van Consument zich schuldig had gemaakt aan bedreigende uitingen. Verzekeraar heeft er toen voor gekozen het telefoongesprek integraal door te zenden aan Consument, tevens de partner van de Gemachtigde. De Gemachtigde van Consument heeft in de stukken meerdere malen aangegeven en benadrukt dat de klacht niet namens hem is ingediend. De Commissie komt dan ook tot het oordeel dat de privacyklacht van Consument niet-behandelbaar is. Het gaat hier niet om de privacy van Consument maar om die van de Gemachtigde van Consument en de onderhavige klacht heeft alleen betrekking op Consument.
- 3.2 De Commissie moet vervolgens de vraag beantwoorden of Verzekeraar dekking moet verlenen voor de schade aan de tuin van Consument. Hiertoe zal de Commissie allereerst ingaan op de wijze waarop de verzekeringsvoorwaarden zijn verstrekt.

Wijze van verstrekken van de verzekeringsvoorwaarden

- 3.3 In art. 6:233 aanhef, onder b, van het Burgerlijk Wetboek (BW) is bepaald dat een beding in algemene voorwaarden vernietigbaar is, indien de gebruiker (van de algemene voorwaarden) niet een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen. De Commissie gaat ervan uit dat Consument hierop een beroep heeft willen doen. Ingevolge art. 6:234 lid 1 BW is een redelijke mogelijkheid om kennis te nemen van de algemene voorwaarden geboden wanneer de gebruiker de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij ter hand heeft gesteld. Wanneer dit redelijkerwijs niet mogelijk is, kan hij volstaan met de mededeling dat de voorwaarden ter inzage liggen en op verzoek zullen worden toegezonden.
- 3.4 Consument stelt dat de Verzekeringsvoorwaarden niet op de juiste wijze zijn verstrekt, omdat deze niet per post aan haar zijn verstuurd. Verzekeraar heeft zich verweerd met de stelling dat hij Consument er expliciet op heeft gewezen dat zij de Verzekeringsvoorwaarden digitaal heeft kunnen raadplegen via Mijn Centraal Beheer en Consument contact had moeten opnemen indien zij de Verzekeringsvoorwaarden per post wilde ontvangen.
- 3.5 De Commissie volgt Verzekeraar niet in dit betoog. Met de regeling in art. 6:233 aanhef, onder b, en art. 6:234 lid 1 BW heeft de wetgever een stelsel tot stand gebracht dat aan de gebruiker, Verzekeraar, slechts *beperkte* mogelijkheden geeft om een beroep op vernietiging op grond van art. 6:233 sub b BW af te weren (vgl. HR 6 april 2001, ECLI:NL:HR:2001:AB0901). Tussen partijen is niet in geschil dat door Verzekeraar de Verzekeringsvoorwaarden niet aan Consument zijn toegestuurd maar dat enkel naar de Verzekeringsvoorwaarden en de digitale vindplaats daarvan is verwezen. Van terhandstelling in de zin van art. 6:234 BW is dus geen sprake geweest. Omdat er geen sprake is van een langs elektronische weg gesloten overeenkomst, doet de mogelijkheid van art. 6:234 lid 2 BW zich niet voor. Er zijn geen omstandigheden gesteld of gebleken waardoor het redelijkerwijs niet mogelijk was de voorwaarden fysiek ter hand te stellen. Uit het feit dat Consument tegen de wijze van ter hand stellen van de Voorwaarden niet heeft geprotesteerd, kan niet worden geconcludeerd dat Consument met deze wijze van ter hand stellen ondubbelzinnig heeft ingestemd (art. 6:234 lid 3 BW). De Commissie is derhalve van oordeel dat Verzekeraar, door Consument op deze wijze te informeren over de Verzekeringsvoorwaarden, niet heeft voldaan aan de vereisten als gesteld in art. 6:233 BW sub b en art. 6:234 BW. Dit betekent dat de Verzekeringsvoorwaarden voor vernietiging in aanmerking komen op grond van art. 6:233 sub b BW, welke vernietiging Consument impliciet vordert. Derhalve blijven de Verzekeringsvoorwaarden buiten toepassing. Consument heeft dus gelijk waar zij aanvoert dat de Verzekeringsvoorwaarden niet op de juiste wijze aan haar ter beschikking zijn gesteld.

- 3.6 Voor zover artikel 19 als kernbeding¹ is te kwalificeren, oordeelt de Commissie als volgt.
- 3.7 Kernbedingen kunnen niet op grond van artikel 6:233 sub b juncto artikel 6:234 BW worden vernietigd. Dit betekent dat kernbedingen alleen niet van toepassing zijn, indien daarover geen wilsovereenstemming (artikel 3:33 BW en 6:217 BW) bestaat tussen partijen. Door het enkel verwijzen naar de Verzekeringsvoorwaarden en de digitale vindplaats daarvan, ontstaat nog geen wilsovereenstemming. Gelet op de gemotiveerde betwisting door Consument dat de Verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn, ligt het op de weg van Verzekeraar om te bewijzen dat over artikel 19 van de Verzekeringsvoorwaarden tussen partijen wilsovereenstemming is bereikt. Verzekeraar heeft hiervan echter geen bewijs aangeboden. Dit brengt mee dat niet is komen vast te staan dat artikel 19 van de Verzekeringsvoorwaarden tussen partijen is overeengekomen, zodat dit artikel geen deel van de onderhavige overeenkomst uitmaakt.
- 3.8 Echter, als onbetwist is wel komen vast te staan dat een nieuwe Woonverzekering is gesloten nu eind oktober 2018 het Polisblad en het Overzicht, waarin expliciet 'nieuwe Woonverzekering' staat vermeld, is toegestuurd aan Consument. De verzekeringsovereenkomst is ook voldoende bepaalbaar nu op het Polisblad de premie en de afgesproken dekking zijn vermeld, die nader is uitgewerkt in het Overzicht. De Verzekeringsvoorwaarden waarnaar verwezen is door Verzekeraar dienen evenwel buiten toepassing te blijven bij de klacht van Consument (zie 3.5).

Uitleg bepaling in Overzicht

- 3.9 Of Verzekeraar dekking moet verlenen voor de schade aan de tuin van Consument hangt af van wat het Polisblad en het Overzicht hierover bepalen.
- 3.10 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, (nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over de voorwaarden, in de onderhavige kwestie het Overzicht, in een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de 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).

¹ Op grond van artikel 6:231 onder a BW zijn bedingen die naar objectieve maatstaven de kern van de prestaties aangeven niet aan te merken als algemene voorwaarden maar als kernbedingen, tenzij deze bedingen niet op duidelijke en begrijpelijke wijze zijn geformuleerd.

3.11 Het gaat om de volgende bepaling in het Overzicht:

“Hoe bent u vanaf 1 december 2018 verzekerd?

Uw spullen in uw huis en tuin zijn verzekerd tot maximaal € 200.000,- per voorwerp.

Op uw nieuwe Inboedelverzekering is een aantal zaken standaard meeverzekerd. Hiervoor heeft u geen aparte verzekering meer nodig. Dit zijn:

- (...)
- de tuin bij uw woning
- (...)

3.12 Consument stelt dat op basis van voornoemde bepaling al haar schade aan de tuin zonder enige beperking valt onder de dekking. Verzekeraar meent dat uit het Overzicht niet blijkt dat iedere schade aan de tuin zou zijn gedekt.

3.13 In voornoemde bepaling wordt expliciet vermeld dat ‘spullen in uw tuin’ zijn verzekerd. Daarnaast gaat het in de onderhavige kwestie om een Inboedelverzekering. In de Van Dale online wordt het begrip ‘inboedel’ gedefinieerd als ‘huisraad’. Het begrip ‘huisraad’ wordt in de Van Dale online omschreven als ‘meubels’. Ingevolge art. 3:5 BW is inboedel ‘het geheel van tot huisraad en tot stoffering en meubilering van een woning dienende roerende zaken (...)’. De Commissie stelt vast dat gelet hierop de Verzekering dekking biedt voor schade aan roerende zaken/spullen in de tuin. Dit betekent dat de schade die ziet op de beschadiging van de planten en de drie stenen, ervan uitgaande dat dit drie stenen waren die niet duurzaam met de grond waren verenigd, gedekt is. De schade die ziet op het verwijderen van struiken/bomen en het afvoeren daarvan en het verbeteren van de grond, is niet gedekt. Immers, dit betreft geen schade aan een roerende zaak/spullen in de tuin.

Geen sprake van advisering

3.14 Consument stelt dat Verzekeraar haar met de zinsneden ‘de tuin bij uw woning is standaard meeverzekerd’ en ‘hiervoor heeft u geen aparte verzekering meer nodig’ in het Overzicht onjuist heeft geadviseerd, omdat dit niet overeenkomt met de geboden dekking in de Verzekeringsvoorwaarden. Verzekeraar betwist dat sprake is van advisering en meent dat zij juiste informatie heeft verstrekt.

3.15 De Commissie oordeelt dat het Overzicht, gelezen in de gehele context, is bedoeld om Consument te informeren over de wijzigingen die de nieuwe Woonverzekering meebrengt. Van advisering is dan ook geen sprake. De Commissie acht het niet meer relevant om te beoordelen of in het Overzicht onjuiste informatie is verstrekt ten opzichte van de Verzekeringsvoorwaarden, nu de Verzekeringsvoorwaarden buiten toepassing blijven.

Schade

3.16 Verzekeraar heeft geen verweer gevoerd tegen het schadebedrag dat door Consument is gevorderd. Nu gelet op het voorgaande alleen dekking bestaat voor de schade aan de planten en de drie stenen, gaat de Commissie uit van € 587,50 inclusief de nader te bepalen verschuldigde BTW als schadebedrag.

Conclusie

3.17 De slotsom is dat de vordering van Consument gedeeltelijk moet worden toegewezen.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen van Consument gedeeltelijk toe in die zin dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag vergoedt ter hoogte van € 587,50 inclusief de nader te bepalen verschuldigde BTW.

Ten aanzien van het privacy gedeelte van de klacht komt de Commissie tot de beslissing dat deze klacht niet behandelbaar is.

De commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 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, 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.