

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0157

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus,  
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. E. Jacobs, secretaris)

Datum uitspraak	22 februari 2024
Klacht van	De heer [naam 1], handelend namens de Vereniging van Eigenaars [naam VvE] (VvE), verder te noemen de consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de voorwaarden

### Samenvatting

Opstalverzekering. De consument is van mening dat de verzekeraar dekking moet verlenen voor de door hem geleden waterschade. De consument heeft namens de VvE de voorwaarden niet ontvangen. De verzekeraar is van mening dat de VvE voldoende kennis heeft kunnen nemen van de voorwaarden. De voorwaarden worden elk jaar voorafgaand aan de ingangsdatum van de verzekering digitaal verstrekt. De commissie is van oordeel dat de consument namens de VvE onvoldoende kennis heeft kunnen nemen van de voorwaarden. De voorwaarden zijn niet meegestuurd met de schriftelijke polis. De verzekering is voldoende bepaalbaar en brengt mee dat de onderhavige waterschade gedekt is. De klacht is gegrond en de commissie wijst de vordering toe.

### 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de verzekeraar; 6) de aanvullende stukken van de verzekeraar na de hoorzitting; 7) de reactie daarop van de consument; 8) de aanvullende reactie van de consument en 9) de aanvullende reactie van de verzekeraar.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. C. Hofmans, advocaat.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 september 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. C. Hofmans, advocaat. Namens de verzekeraar was aanwezig de heer mr. [naam 2], jurist.
- 1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

- 1.5 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

## 2. **Het geschil**

### *Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De Vereniging van Eigenaren (VvE) heeft met ingang van 1 januari 2006 een VvE Meerkeuzepolis afgesloten bij de verzekeraar. Onderdeel van deze polis is een Gebouwenverzekering.
- 2.2 De consument heeft op of voor 9 maart 2022 gemerkt dat de druk in de CV-ketel verminderde. Om het drukverlies tegen te gaan heeft de consument een vulslang aangesloten in afwachting van een monteur. Deze vulslang is losgeschoten. Als gevolg daarvan is waterschade ontstaan in het appartement van de consument.
- 2.3 Op 14 april 2022 heeft de consument de waterschade op de Gebouwenverzekering van de VvE gemeld bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen. Daarop heeft de consument een klacht ingediend.

### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consument vordert € 11.241,97. Dit is de waterschade die door de expert is vastgesteld. De consument vordert voorts wettelijke rente over dit bedrag vanaf 9 maart 2022.
- 2.5 De consument stelt zich op het standpunt dat de voorwaarden niet tijdig ter hand zijn gesteld aan de VvE en betwist dat de voorwaarden van toepassing zijn verklaard op de overeenkomst. Hij heeft de verzekering namens de VvE al in 2005 afgesloten met als ingangsdatum 1 januari 2006. Hij heeft echter nooit de mogelijkheid gekregen om voor die datum kennis te nemen van de voorwaarden. De consument is namens de VvE de verzekering schriftelijk overeengekomen en heeft nooit toestemming gegeven voor een digitale overeenkomst.
- 2.6 Door artikel 8 van de voorwaarden buiten toepassing te verklaren, bestaat er nog steeds verzekeringsdekking. Zo adverteert de verzekeraar bijvoorbeeld met dekking voor waterschade. Dergelijke uitlatingen zijn een onderdeel van de verzekeringsovereenkomst. De verzekering is destijds ook zo aan de consument geadverteerd. Hij heeft daarop vertrouwd en mogen vertrouwen.
- 2.7 Zelfs als de voorwaarden wel juist ter hand zijn gesteld, dan zou de schade onder artikel 8 van de voorwaarden vallen. Er is sprake van water dat door het plotseling en onvoorzien loslaten van de tijdelijk aangesloten vulslang, dat wil zeggen een leiding, is uitgestroomd. De ratio achter een dergelijke bepaling is juist dat situaties zoals die van de consument worden vergoed.

Sterker nog: de consument heeft door de vulslang aan te sluiten ergere schade voorkomen. Het aansluiten van de vulslang is een tijdelijke, schadevoorkomende althans schadebeperkende maatregel geweest. Mocht er onduidelijkheid bestaan over de uitleg van artikel 8 van de voorwaarden, dan geldt artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Dat houdt in dat de voor de consument meest gunstige uitleg moet gelden.

#### *Het verweer*

- 2.8 De verzekeraar voert de volgende verweren.
- 2.9 De schade is niet gedekt op grond van artikel 8 van de voorwaarden. De consument heeft een vulslang aangesloten op de cv-installatie. Door de constante druk is deze losgeschoten. Het gaat daardoor niet om een breuk, springen door vorst of een verstopping. Er is ook geen sprake van een ander optredend defect. Het losschieten van de vulslang kan namelijk niet als een defect van de leiding gezien worden. De vulslang was daarnaast ook niet aangesloten op de leiding, maar op de installatie zelf. De verzekeraar verwijst daarvoor ook naar uitspraak GC Kifid 2018-541.
- 2.10 De consument wil artikel 8 van de voorwaarden buiten toepassing verklaring door te stellen dat de VvE de voorwaarden niet heeft gekregen. De bepaling is echter een primaire dekkingbepaling, een kernbeding. Er moet daarom beoordeeld worden of er sprake is van wilsovereenstemming. Als er geen wilsovereenstemming is over artikel 8 en meer specifiek over het onderdeel 'schade door water, blusmiddel of stoom', dan moet voor polisdekking zonder artikel 8, teruggevallen worden op de primaire dekkingssomschrijving - waarover volgens de consument wél wilsovereenstemming is bereikt -, de algemene voorwaarden die hij niet vernietigd heeft en het polisblad. De schadeoorzaak is dan niet verzekerd, omdat aan geen enkele voorwaarde is voldaan. Sterker nog, het is dan maar de vraag of er een verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen, omdat het polisblad geen enkele aanwijzing geeft over wat dan wel onder de verzekering gedekt is. Bovendien wil de consument geen gevolgen verbinden aan de uitsluiting van artikel 8 van de voorwaarden waardoor aan dit onderdeel van de klacht voorbij kan worden gegaan.
- 2.11 Overigens is het zo dat de verzekeraar de VvE wel heeft geïnformeerd. Zo is er een telefoonnotitie van 20 juli 2006 waarin de consument heeft gevraagd om de op dat moment geldende voorwaarden toe te sturen. De consument heeft altijd kennis kunnen nemen van de geldende voorwaarden. De strekking van artikel 8 van de voorwaarden is grotendeels hetzelfde gebleven. Daarnaast heeft de verzekeraar nooit van de consument gehoord dat de VvE de verzekeringsvoorwaarden niet heeft ontvangen na zijn expliciete verzoek om de voorwaarden in 2006. De verzekeraar mag er dus vanuit gaan dat de voorwaarden zijn ontvangen.
- 2.12 Tijdens de zitting is gesproken over het Ocidental-arrest van het Hof van Justitie van de Europese Unie (HvJ EU). De uitspraak van het HvJ EU is echter niet nieuw en geeft geen aanleiding om te twijfelen aan aanvaarding en de wilsvertrouwensleer.

Het gaat erom dat de consument namens de VvE op enige wijze kennis heeft kunnen nemen van de voorwaarden. Dat is hier het geval geweest. De commissie past met haar aanpak in de ogen van de verzekeraar ten onrechte een te streng toetsingskader toe, namelijk of de voorwaarden ter hand zijn gesteld. Het HvJ EU spreekt van 'kennis kunnen nemen van', dat kan ook door een verwijzing naar (de informatie of voorwaarden op) de website. De consument heeft zelf toegegeven dat hij de informatie op de website heeft gezien destijds. Op de website wordt overigens ook naar de voorwaarden verwezen. De VvE heeft dus, ook als de voorwaarden niet juist ter hand zouden zijn gesteld, kennis kunnen nemen van de voorwaarden, waarmee voldaan is aan het transparantievereiste. Er is dan ook geen sprake van een oneerlijk beding.

- 2.13 Daarnaast ontvangt de consument namens de VvE bij de jaarlijkse verlenging per post het polisblad, de nota en een begeleidende brief. Ook daarin wordt verwezen naar de voorwaarden op de website. De communicatie verloopt volledig per post, zoals de consument dat heeft aangegeven. Alleen de voorwaarden worden sinds 2016 niet meer per post verstrekt, maar uitsluitend digitaal.
- 2.14 In de schriftelijke procedure bij Kifid heeft de verzekeraar de schade van de consument betwist. De expert van de verzekeraar heeft de schade vastgesteld op € 8.100,-. Ter zitting heeft de verzekeraar te kennen gegeven dit standpunt niet meer te willen voeren en de schade van de consument niet te betwisten.

### **3. De beoordeling**

*Waar gaat het om?*

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar de schadeclaim van de consument heeft mogen afwijzen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en legt dat hieronder uit.

*Heeft de VvE kennis kunnen nemen van de voorwaarden?*

- 3.2 De consument stelt dat de VvE de voorwaarden niet heeft gekregen en dat de voorwaarden daardoor niet overeengekomen zijn. De consument doet daarmee een beroep op artikel 6:234 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Volgens de verzekeraar zijn de voorwaarden wel overeengekomen. Verondersteld dat de voorwaarden in 2006 zijn overeengekomen moet de commissie bepalen of de consument namens de VvE een redelijke mogelijkheid heeft gekregen om kennis te kunnen nemen van de huidige voorwaarden.<sup>1</sup> De commissie oordeelt dat dit niet het geval is geweest.
- 3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de VvE en de verzekeraar schriftelijk communiceren. Zo ontvangt de consument namens de VvE bij de prolongatie een polisblad met begeleidende brief.

---

<sup>1</sup> HvJ EU 20 april 2023, ECLI:EU:C:2023:311 (*Ocidental*). Zie ook GC Kifid 2023-0535.

Daarin wordt verwezen dat de consument de website van de verzekeraar kan raadplegen voor de toepasselijke voorwaarden. Hierdoor is een deel van de overeenkomst schriftelijk, zoals overeengekomen met de VvE, maar een ander deel van de overeenkomst, namelijk de voorwaarden, digitaal gecommuniceerd. Dit is niet met de VvE overeengekomen. Er wordt daarbij slechts naar een algemeen deel van de website verwezen waarop verschillende voorwaarden te vinden zijn. Hiermee kan niet gesteld worden dat er bij verzekeraar sprake kan zijn van een gerechtvaardigd vertrouwen dat de consument namens de VvE artikel 8 van de voorwaarden zou hebben aanvaard. Een manier waarop wel gesteld had kunnen worden dat de consument artikel 8 van de voorwaarden zou hebben aanvaard, is als de voorwaarden tegelijk met de verlengingsbrief en het nieuwe polisblad zouden zijn gestuurd en de consument tegen artikel 8 van de voorwaarden geen bezwaar zou hebben gemaakt. In dat geval kan worden aangenomen dat de verzekeraar erop mocht vertrouwen dat de consument artikel 8 van de voorwaarden aanvaardde.

*Is er sprake van een oneerlijk beding?*

- 3.4 Doordat de VvE niet in redelijkheid kennis heeft kunnen nemen van de voorwaarden, is niet voldaan aan het transparantievereiste. Dit transparantievereiste geldt ook voor kernbedingen.<sup>2</sup> Daarmee is echter nog niet gezegd dat er ook sprake is van een oneerlijk beding. Om te beoordelen of er sprake is van een oneerlijk beding moet allereerst de vraag worden beantwoord of er sprake is van een aanzienlijke verstoring van het evenwicht tussen de wederzijdse verplichtingen door het niet kunnen kennismaken van de voorwaarden. De commissie neemt aan dat dit laatste het geval is nu de VvE in de precontractuele fase – en ook bij de verlengingen – geen goede afweging heeft kunnen maken aangaande de inhoud van de overeenkomst.<sup>3</sup>
- 3.5 De tweede vraag die moet worden beantwoord is of de aanzienlijke verstoring van het evenwicht in strijd is met de goeder trouw. De concrete vraag die dan moet worden beantwoord is dan wat partijen op onderhavig punt zouden zijn overeengekomen als er wel was onderhandeld over de voorwaarden. De verzekeraar heeft niet gesteld dat als er was onderhandeld over de voorwaarden artikel 8 van de voorwaarden ook zo tot stand zou zijn gekomen. Daarentegen is het aannemelijk dat artikel 8 van de voorwaarden niet in zijn huidige vorm tot stand zou zijn gekomen als de consument erover zou hebben kunnen onderhandelen. Het is immers een voorwaarde die verschillende beperkingen oplegt betreffende de vergoeding van waterschade. Hadden partijen dus onderhandeld over de voorwaarden dan was artikel 8 van de voorwaarden niet in deze bewoordingen tot stand gekomen. Daarmee is aannemelijk dat sprake is van een oneerlijk beding.

---

<sup>2</sup> Zie r.o. 30 van HvJ EU 20 april 2023, ECLI:EU:C:2023:311 (*Ocidental*).

<sup>3</sup> Vergelijk r.o. 47 van HvJ EU 20 april 2023, ECLI:EU:C:2023:311 (*Ocidental*).

Dit brengt volgens vaste rechtspraak van het Hof van Justitie van de EU mee dat het beding ambtshalve moet worden vernietigd is en buiten toepassing moet worden verklaard.<sup>4</sup>

*Is waterschade gedekt?*

- 3.6 Dan rest tot slot de vraag, nu artikel 8 van de voorwaarden buiten toepassing is verklaard, of waterschade gedekt is onder de verzekering. Anders dan de verzekeraar beweert, is er wel een overeenkomst voor een opstalverzekering tot stand gekomen. Het polisblad biedt voldoende aanknopingspunten voor een dergelijke overeenkomst. Zo staat er op het polisblad allereerst een premie genoemd en bevat het polisblad verder een brede omschrijving van de dekking, namelijk 'Gebouwen', 'Glas' en 'Aansprakelijkheid'. Ook bevat het polisblad verschillende clausules die onder andere betrekking hebben op de dekking van de verzekering. De verzekering is hierdoor voldoende bepaalbaar, zoals bedoeld in artikel 6:227 BW.<sup>5</sup>
- 3.7 Het gevolg van het bovenstaande is dat er – behoudens onder andere de verzekerde som – een onbeperkte dekking is voor waterschade. De gebouwdekking is immers een schadeverzekering en elke schade – waaronder dus ook waterschade - aan het gebouw is dan gedekt indien artikel 8 buiten toepassing blijft.

*Conclusie*

- 3.8 De conclusie is dat de consument namens de VvE niet in redelijkheid kennis heeft kunnen nemen van de voorwaarden, hetgeen een aanzienlijke verstoring van het evenwicht tussen de partijen meebrengt. Nu aannemelijk is dat als er zou zijn onderhandeld over de voorwaarden de consument deze voorwaarden niet als zodanig zou hebben geaccepteerd, is er sprake van een oneerlijk beding met als gevolg dat de commissie het beding ambtshalve vernietigt en buiten toepassing blijft. Nu de verzekering vanwege de inhoud van het polisblad voldoende bepaalbaar is, is er sprake van een verzekeringsovereenkomst tussen partijen met een – qua oorzaken – onbeperkte dekking voor waterschade. De verzekeraar moet daarom dekking verlenen voor de waterschade. De klacht is gegrond en de commissie wijst de vordering toe.

---

<sup>4</sup> Zie onder andere r.o. 52 van HvJ EU 20 april 2023, ECLI:EU:C:2023:311 (*Ocidental*).

<sup>5</sup> Zie ook GC Kifid 2020-541.

#### 4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 11.241,97 aan de consument vergoedt, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 9 maart 2022, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

*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 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de voorwaarden

### Artikel 8 Welke schade is verzekerd?

#### Schade door water, blusmiddel of stoom

- Dat plotseling en onvoorzien uit een leiding komt als gevolg van een breuk, springen door vorst, verstopping of een plotseling optredend defect.
  - Of uit een apparaat of installatie dat op de leiding is aangesloten.

(...)

- Niet verzekerd: als de schade komt doordat een vul- of tuinslang blijvend op een toestel is aangesloten.

### Artikel 6:234 van het Burgerlijk Wetboek

1. De gebruiker heeft aan de wederpartij de in artikel 233 onder b bedoelde mogelijkheid geboden, indien hij de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij ter hand heeft gesteld, de voorwaarden overeenkomstig de in artikel 230c voorziene wijze heeft verstrekt of, indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, voor de totstandkoming van de overeenkomst aan de wederpartij heeft bekend gemaakt dat de voorwaarden bij hem ter inzage liggen of bij een door hem opgegeven Kamer van Koophandel of een griffie van een gerecht zijn gedeponeerd, alsmede dat zij op verzoek zullen worden toegezonden. Indien de voorwaarden niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij ter hand zijn gesteld, zijn de bedingen tevens vernietigbaar indien de gebruiker de voorwaarden niet op verzoek van de wederpartij onverwijld op zijn kosten aan haar toezendt. Het omtrent de verplichting tot toezending bepaalde is niet van toepassing, voor zover deze toezending redelijkerwijze niet van de gebruiker kan worden gevergd.

2. De gebruiker heeft tevens aan de wederpartij de in artikel 233 onder b bedoelde mogelijkheid geboden, indien hij de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij langs elektronische weg ter beschikking heeft gesteld op een zodanige wijze dat deze door haar kunnen worden opgeslagen en voor haar toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisneming of, indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, voor de totstandkoming van de overeenkomst aan de wederpartij heeft bekend gemaakt waar van de voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen, alsmede dat zij op verzoek langs elektronische weg of op andere wijze zullen worden toegezonden.

Indien de voorwaarden niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij langs elektronische weg ter beschikking zijn gesteld, zijn de bedingen tevens vernietigbaar indien de gebruiker de voorwaarden niet op verzoek van de wederpartij onverwijld op zijn kosten langs elektronische weg of op andere wijze aan haar toezendt.

3. Voor het op de in lid 2 bedoelde wijze bieden van een redelijke mogelijkheid om van de algemene voorwaarden kennis te nemen is de uitdrukkelijke instemming van de wederpartij vereist indien de overeenkomst niet langs elektronische weg tot stand komt.