

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0974

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. A. Boer, mr. G.W.N.M. Laarhoven MMO, leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	6 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden

### Samenvatting

Opstalverzekering. De consument heeft schade aan de gietvloer in de keuken door een eigen gebrek aan de vloer. Los van de herstellkosten van de gietvloer zelf, heeft de consument veel kosten moeten maken om de gietvloer te kunnen herstellen. Deze laatste kosten heeft de consument geclaimd op de opstalverzekering, omdat volgens hem sprake is van gevolgschade van een eigen gebrek. De gevolmachtigde heeft geen dekking verleend, omdat de kosten die de consument claimt herstellkosten zijn. Partijen twisten over de vraag of de bepaling over herstellkosten van toepassing is en over de uitleg van het begrip gevolgschade. Hierbij is de bepaling over herstellkosten van belang, maar de consument vindt dat deze moet worden vernietigd. De commissie is van oordeel dat de bepaling over herstellkosten een kernbeding is en daarom tussen partijen geldt. De voorwaarden zijn duidelijk. Enkel gevolgschade is gedekt en de consument claimt hier herstellkosten. De klacht is ongegrond.

### 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 met de klachtbrief van de vertegenwoordiger; 2) de namens de consument ingediende aanvullende stukken; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 4) de namens de consument ingediende repliek en 5) de dupliek van de gevolmachtigde.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 september 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met [naam 1], partner en zijn vertegenwoordiger mr. T.G. Gijtenbeek, advocaat kantoorhoudende te Amsterdam. Namens de gevolmachtigde was aanwezig mr. J.F. Korevaar, advocaat.
- 1.3 De consument en de gevolmachtigde 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 woonhuisverzekering bij de gevolmachtigde. De verzekeraar is UVM Verzekeringmaatschappij N.V. Onderdeel van de woonhuisverzekering is de opstalverzekering (hierna: de verzekering). Op het polis blad van Voogd & Voogd Verzekeringen B.V. (hierna: Voogd & Voogd) staat dat de verzekeringsvoorwaarden HRA UGJ Opstal (hierna: de voorwaarden) van toepassing zijn. Deze voorwaarden houden, voor zover van belang, het volgende in:

*Herstelkosten:*

*Alle kosten verbonden aan het in de oorspronkelijke staat, vorm, constructie en indeling terugbrengen van de verzekerde opstal.*

*(...)*

*Verzekerd                      Verzekerd is schade aan de opstal (...)*

*Beperkt verzekerd        1 (...)*

*2 Eigen gebrek van de opstal*

*Alleen de gevolgschade*

*(...)*

*Vergoedingen              Wij vergoeden als de opstal:*

*1 hersteld wordt:*

*a de herstelkosten, nadat wij de herstelnota's hebben ontvangen*

*(...)*

- 2.2 De consument heeft in zijn keuken een gietvloer. In de gietvloer zijn scheuren ontstaan. De consument heeft hiervan op 10 juli 2023 melding gemaakt. In opdracht van Voogd & Voogd heeft onderzoek aan de vloer en een lekdetectie plaatsgevonden. Bij dit onderzoek is geen externe oorzaak voor de scheuren in de vloer gevonden. De scheuren in de vloer zijn het gevolg van een eigen gebrek.

2.3 De consument heeft de schade aan de gietvloer laten herstellen. Naast de kosten van het aanbrengen van een nieuwe gietvloer (€ 4.950,-) heeft de consument verschillende kosten moeten maken voor:

- het demonteren en afvoeren van de keuken uit de woning (€ 2.380,-);
- het plaatsen van stofschermen (€ 1.000,-);
- het opslaan van de keuken in een loods (€ 1.200,-);
- het verwijderen van de zandcementvloer en afvoeren (€ 4.500,-);
- een nieuwe zandcementvloer storten (€ 3.500,-);
- het schoonmaken en primeren van de ruimte (€ 650,-);
- het plaatsen van vloerverwarming (€ 2.900,-);
- het plaatsen van plinten (€ 1.100,-);
- het schilderen van de plinten (€ 700,-);
- het ophalen en bergen van de keuken (€ 850,-);
- het opnieuw plaatsen van de keuken (€ 5.040,-) en;
- kosten voor vervangend verblijf (€ 6.523,20).

Voor vergoeding van de kosten, exclusief de kosten van de gietvloer zelf, heeft de consument een beroep gedaan op dekking onder de verzekering.

2.4 Op 14 augustus 2024 heeft de gevolmachtigde de claim van de consument afgewezen omdat, kort gezegd, sprake was van een eigen gebrek aan de gietvloer, alle gevorderde kosten gemaakt zijn om de gietvloer weer in de oorspronkelijke staat te brengen en daarvoor geen dekking bestaat onder de verzekering. De consument was het niet eens met dit oordeel en heeft de gevolmachtigde verzocht zijn standpunt te herzien. De gevolmachtigde heeft ook na de interne klachtprocedure, zijn standpunt gehandhaafd. De consument heeft daarop een klacht ingediend bij Kifid.

#### *De klacht en vordering*

2.5 De consument is het niet eens met de afwijzing van dekking onder de verzekering. Hij vordert € 30.343,20 vermeerderd met wettelijke rente vanaf 22 november 2023 voor de ontstane financiële schade als gevolg van het eigen gebrek aan de gietvloer. Daarnaast vordert hij de buitengerechtelijke incassokosten en een vergoeding van de proceskosten.

- 2.6 Vast staat dat de schade aan de vloer is veroorzaakt door een eigen gebrek. De consument vordert echter niet de kosten voor het herstel van de gietvloer zelf. Bij een eigen gebrek is de gevolgschade wel gedekt onder de opstalverzekering. Gevolgschade is niet gedefinieerd in de voorwaarden. Daarom moet worden uitgegaan van een ruime omschrijving van gevolgschade. De consument gaat daarbij uit van de definitie: “overig vermogensnadeel buiten de herstellkosten”. Voor zover de bepaling in de voorwaarden onduidelijk is, doet de consument een beroep op de contra-proferentem-regel uit artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW); de bepaling over gevolgschade moet in het voordeel van de consument worden uitgelegd.
- 2.7 Als de commissie van oordeel is dat de gevorderde schade als herstellkosten in de zin van de voorwaarden moeten worden aangemerkt, doet de consument een beroep op vernietiging van de voorwaarden omdat deze niet tijdig aan hem beschikbaar zijn gesteld via een duurzame drager. De consument had ook geen kennis genomen van de voorwaarden voor deze van toepassing werden. De voorwaarden waren enkel te raadplegen via een link naar een website, maar daarop staan andere voorwaarden die hier niet van toepassing zijn. De gevolgmachtigde kan zich om die reden niet beroepen op een in de voorwaarden opgenomen beperking van de dekking.

#### *Het verweer*

- 2.8 De gevolgmachtigde heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de geclaimde schade, los van de kosten van de gietvloer zelf, onder de dekking van de verzekering valt. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit nader toe.
- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat op het polis blad is bepaald dat de voorwaarden op de verzekering van toepassing zijn. Verder staat vast dat de verzekeraar de consument de mogelijkheid heeft geboden van deze voorwaarden kennis te nemen door middel van een op het polis blad geplaatste link die verwijst naar de persoonlijke omgeving van de consument op een website van Voogd & Voogd. Verder is gebleken dat als die link wordt gevolgd de voorwaarden daar niet te vinden zijn, maar dat in de persoonlijke omgeving van de consument alleen andere, niet van toepassing zijnde voorwaarden zijn opgeslagen. Het moet er dan ook voor gehouden worden dat de verzekeraar de consument niet een redelijke mogelijkheid heeft gegeven om van de voorwaarden kennis te nemen, zoals bedoeld in artikel 6:234 BW.
- 3.3 Op grond van artikel 6:233 BW kan een beding in algemene voorwaarden worden vernietigd als de gebruiker (de verzekeraar) aan de wederpartij (de consument) niet een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de voorwaarden kennis te nemen.

Deze bepaling is op grond van artikel 6:231 BW niet van toepassing op voorwaarden die de kern van de prestaties aangeven, maar deze zogeheten kernbedingen moeten dan wel duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd. Bij verzekeringsovereenkomsten geldt dat bedingen die de omvang van de te verlenen dekking omschrijven of afbakenen kernbedingen zijn, als zij duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd.<sup>1</sup>

- 3.4 In de voorwaarden staat dat verzekerd is schade aan de opstal als gevolg van een aantal genoemde gebeurtenissen, zoals brand, bliksem, storm of neerslag. Vervolgens is in de voorwaarden vermeld dat 'beperkt verzekerd' is 'eigen gebrek aan de opstal', namelijk 'alleen gevolgschade'. Verder is in de voorwaarden genoemd wat wordt vergoed als de opstal wordt hersteld, namelijk 'de herstelkosten' en in de voorwaarden staat omschreven dat het daarbij gaat om 'alle kosten verbonden aan het in de oorspronkelijke staat, vorm, constructie en indeling terugbrengen van de verzekerde opstal'. Deze bepalingen omschrijven samen wat wel en wat niet onder de verzekering wordt gedekt: de verzekering dekt in een aantal gevallen schade aan de opstal door vergoeding van alle kosten verbonden aan het in de oorspronkelijke staat terugbrengen van de verzekerde opstal, maar bij eigen gebrek is alleen gevolgschade gedekt. De commissie is van oordeel dat daarmee in de voorwaarden voldoende duidelijk en begrijpelijk is omschreven en afgebakend dat in geval van een eigen gebrek geen dekking bestaat voor de herstelkosten van het eigen gebrek als bedoeld in de voorwaarden. Dit betekent dat de in de voorwaarden opgenomen bepalingen over de beperkte dekking voor gevolgschade bij eigen gebrek en herstelkosten kernbedingen zijn die niet vernietigd kunnen worden. Omdat deze bepalingen voldoende duidelijk zijn geformuleerd bestaat ook voor de door consument verzochte afwijkende uitleg in zijn voordeel (contra-proferentem) geen aanleiding.
- 3.5 De commissie is met de gevolmachtigde van oordeel dat de door de consument gevorderde kostenposten allemaal betrekking hebben op kosten die gemaakt moeten worden om het eigen gebrek aan de gietvloer te kunnen herstellen. Zo gaat het om de demontage, afvoer en opslag van de keuken en de plinten en het aanbrengen van een nieuwe zandcementvoer en vloerverwarming die nodig zijn om de nieuwe gietvloer te kunnen aanbrengen; dat zijn allemaal herstelkosten als bedoeld in de voorwaarden. Voor de post 'kosten van vervangend verblijf', zou daarover mogelijk twijfel kunnen bestaan, maar in de voorwaarden is uitdrukkelijk bepaald dat deze kosten alleen vergoed worden 'als u recht heeft op vergoeding van de schade aan de opstal'. Dat is hier niet het geval.
- 3.6 De commissie heeft zich tenslotte afgevraagd of de voorwaarden voor de consument onredelijk bezwarend zijn of oneerlijk. Dat is niet zo. Op grond van de wet bestaat géén dekking voor eigen gebrek (artikel 7:951 BW) en de van toepassing zijnde voorwaarden bieden de consument in zoverre een ruimere dekking. Dat de dekking onder een opstalverzekering beperkt is tot herstelkosten is alleszins gebruikelijk.

---

<sup>1</sup> Zie Hoge Raad 28 september 2018; ECLI:NL:HR:2018:1800.

Het is dan ook aannemelijk dat de consument deze voorwaarde had geaccepteerd als deze wel op voorhand aan de consument was verstrekt en hij daarvan kennis had genomen. In de voorwaarden is voldoende bepaald wanneer herstelkosten zijn verzekerd en wat er op grond van de voorwaarden onder herstelkosten wordt verstaan. Het beding is, zeker met de definitie van herstelkosten, voldoende duidelijk en begrijpelijk. Toepassing van het beding leidt ook niet tot een aanzienlijke verstoring van het evenwicht tussen de over en weer te leveren prestaties tussen de consument en de gevolmachtigde.

*Slotsom*

- 3.7 De slotsom is dat de voorwaarden op de verzekering van toepassing zijn, dat de bedingen over de beperkte dekking bij eigen gebrek en herstelkosten de kern van de door verzekeraar te leveren prestatie weergeven en voldoende duidelijk zijn geformuleerd en daarom niet kunnen worden vernietigd, dat deze bedingen ook niet onredelijk bezwarend of oneerlijk zijn en dat op grond van die bedingen er geen dekking bestaat voor de door de consument gevorderde kosten. De vorderingen van de consument worden daarom afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vorderingen af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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-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

### Artikel 6:231 sub a van het Burgerlijk Wetboek

*In deze afdeling wordt verstaan onder:*

*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;*

### Artikel 6:233 BW

*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 6:234 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek

*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.*

### Artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek

*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.*

## Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

## Herstelkosten

*Alle kosten verbonden aan het in de oorspronkelijke staat, vorm, constructie en indeling terugbrengen van de verzekerde opstal.*

(...)

Verzekerd	Verzekerd is schade aan de opstal door: <b>1 brand</b> en het blussen daarvan; 2 (...)
Beperkt verzekerd	1 (...) <b>2 Eigen gebrek van de opstal</b> Alleen de gevolgschade 3 (...)
Vergoedingen	Wij vergoeden als de opstal: 1 hersteld wordt: a de herstelkosten, nadat wij de herstelnota's hebben ontvangen b (...)
Extra vergoedingen	Alleen als u recht heeft op vergoeding van de schade aan de opstal vergoeden bij wij ook: <b>1 (...)</b> <b>3</b> Tevens vergoeden wij: (...) c vervangende ruimte: de kosten die u moet maken voor een tijdelijk vervangend woonhuis, als uw opstal geheel of gedeeltelijk onbewoonbaar is geworden. De vergoeding is maximaal € 15.000,-; d (...)