

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0342

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	10 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Voogd & Voogd Verzekeringen B.V., gevestigd te Middelharnis, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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 gevolmachtigde; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de gevolmachtigde en 6) de reactie van de consument op de dupliek.
- 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 gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument bezit een audiostreamer waarvan de fabrikant failliet is verklaard. Sindsdien is de software- en systeemondersteuning weggefallen, waardoor het apparaat volgens de consument niet meer goed functioneert. Daarom heeft hij een beroep gedaan op zijn inboedelverzekering. De gevolmachtigde heeft deze claim afgewezen, met als reden dat de verzekering hiervoor geen dekking biedt. De consument vindt dat het verlies aan functionaliteit en economische waarde moet worden gezien als schade en dat deze schade is ontstaan door een onvoorziene en externe oorzaak. Hij stelt dat de verzekeringsvoorwaarden te beperkt worden uitgelegd en vordert € 900,-, de helft van de nieuwprijs van het apparaat, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 15 mei 2025. De gevolmachtigde voert aan dat de verzekering alleen dekking biedt bij fysieke, materiële schade door een plotselinge, van buiten komende gebeurtenis, en dat daarvan geen sprake is. De commissie oordeelt dat de gevolmachtigde de schadeclaim mocht afwijzen. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Er is geen sprake van schade in de zin van de voorwaarden

- 3.1 De consument en de gevolmachtigde zijn het niet eens over het antwoord op de vraag of in dit geval sprake is van schade in de zin van de verzekeringsvoorwaarden. De commissie oordeelt dat het verlies van functionaliteit van het apparaat niet kan worden aangemerkt als schade in de zin van de voorwaarden. Hieronder volgt eerst een uiteenzetting van de standpunten van de consument en de gevolmachtigde, waarna de commissie haar oordeel toelicht.
- 3.2 De consument stelt dat het schadebegrip ruim moet worden uitgelegd. Volgens hem functioneert het apparaat door het wegvallen van software- en systeemondersteuning niet meer zoals bedoeld, is het feitelijk defect geraakt en heeft dit geleid tot waardevermindering. Dit verlies van functionaliteit moet naar zijn mening als schade in de zin van de verzekeringsvoorwaarden worden beschouwd.
- 3.3 De gevolmachtigde voert daarentegen aan dat functieverlies door het uitblijven van software-updates niet onder het schadebegrip van de verzekering valt. Volgens de gevolmachtigde kan alleen sprake zijn van verzekerde schade, wanneer er aantoonbare, door een externe oorzaak veroorzaakte, materiële beschadiging optreedt, zoals val-, stoot-, water- of brandschade. Een ruimere uitleg, zoals door de consument bepleit, zou volgens de gevolmachtigde leiden tot een onredelijke uitbreiding van de dekking. De premie van de inboedelverzekering is niet gebaseerd op dekking voor technische mankementen of het beëindigen van software-ondersteuning door een fabrikant.
- 3.4 De commissie overweegt dat voor de beantwoording van de vraag of de schade onder de dekking valt, de polis en de verzekeringsvoorwaarden bepalend zijn. Bij de uitleg van een verzekeringsbeding komt het in beginsel aan op de betekenis die partijen daaraan redelijkerwijs mochten toekennen en op hetgeen zij in dat verband redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten.¹ Omdat over de voorwaarden van een consumentenverzekering doorgaans niet wordt onderhandeld, wordt de uitleg daarvan in belangrijke mate bepaald door objectieve factoren, zoals de bewoordingen van de betreffende bepaling, gelezen in samenhang met de verzekeringsvoorwaarden als geheel.² Het staat een verzekeraar daarbij in beginsel vrij om te bepalen binnen welke grenzen hij dekking wil verlenen.³

¹ Hoge Raad 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158.

² Zie Hoge Raad uitspraak van 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, rechtsoverweging 3.3.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ Zie Hoge Raad uitspraak van 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.5 De letterlijke tekst van artikel 3.1 van de voorwaarden, waarin schade wordt omschreven als “*beschadiging, vernietiging of diefstal van uw inboedel*”, kan naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs niet anders worden uitgelegd dan dat hieronder materiële beschadiging wordt verstaan. In de tekst van de voorwaarden komt weliswaar niet direct terug dat met de verzekering materiële schade wordt verzekerd, maar dit volgt wel uit de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zo staan in artikel 3.1 van de voorwaarden alleen gebeurtenissen opgesomd die kunnen leiden tot fysieke schade aan zaken. In artikel 3.2 van de voorwaarden staat weliswaar dat ook schade door andere, plotselinge en onvoorziene gebeurtenissen wordt gedekt, maar wordt als voorbeeld genoemd schade aan spullen door vallen, stoten of botsen. Die uitleg sluit aan bij de aard en het doel van een inboedelverzekering, die is bedoeld om bescherming te bieden tegen materiële schade door een plotselinge, externe gebeurtenis.

Overige stellingen

- 3.6 Nu de commissie hiervoor heeft vastgesteld dat geen sprake is van schade in de zin van de voorwaarden, komt zij niet meer toe aan de stelling van de consument dat sprake is van een plotselinge en onvoorziene externe gebeurtenis. Om dezelfde reden zal de berekening van de schade door de consument evenmin worden besproken.

Ambtshalve toetsing

- 3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen 3.1 en 3.2 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/.



Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Voorwaarden verzekering Inboedel (VP IB 2022-01)

“3. Voor welke schade bent u verzekerd? En voor welke niet?”

Uw inboedel is verzekerd voor schade door brand en vele andere oorzaken. Deze gebeurtenissen staan in de tabellen hieronder genoemd.

Met schade bedoelen wij beschadiging, vernietiging of diefstal van uw inboedel.

Het moet gaan om een gebeurtenis die plotseling en onvoorzien is. Schade die ontstaat door langzaam inwerken de processen valt hier niet onder. De gebeurtenis moet plaatsvinden tijdens de looptijd van de verzekering. Een gebeurtenis is een voorval of een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden, waardoor schade ontstaat. En bij het sluiten van de verzekering moet het voor u en voor ons onzeker zijn dat uit deze gebeurtenis schade zal ontstaan. Dit wordt ook wel het wettelijke vereiste van onzekerheid genoemd.

In dit hoofdstuk leest u voor welke schade u verzekerd bent. Wij noemen ook de uitsluitingen en beperkingen die van toepassing zijn. Daarnaast gelden de uitsluitingen die genoemd worden in hoofdstuk 4 Voor welke schade bent u nooit verzekerd.

3.1 Basisdekking

U bent verzekerd voor schade aan uw inboedel. In de tabel hieronder leest u voor welke gebeurtenissen u verzekerd bent.

(...)

3.2 Topdekking

U bent standaard verzekerd zoals beschreven in hoofdstuk 3.1 Basisdekking. Staat op uw polisblad dat Top is verzekerd? Dan bent u extra verzekerd voor schade aan uw inboedel die is veroorzaakt door andere, plotselinge en onvoorziene gebeurtenissen. Bijvoorbeeld voor schade aan uw spullen door vallen, stoten en botsen, schade die is veroorzaakt door kinderen.

(...)

Begrippenlijst

(...)

Eigen gebrek: een gebrek van uw inboedel zelf, bijvoorbeeld door een natuurlijke eigenschap of slechte kwaliteit.

(...)

Gebeurtenis: een plotseling en onvoorzien voorval of reeks van voorvallen die met elkaar verband houden, waardoor schade ontstaat.

(...)

Schade: beschadiging, vernietiging of diefstal van uw inboedel."