# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0442

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 4 juni 2025 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Heinenoord Assuradeuren B.V., gevestigd te Heinenoord, verder te noemen de gevolmachtigde |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Inboedelverzekering. De consument vordert vergoeding voor het herstel van schade die als gevolg van een rattenplaag is ontstaan. Zij stelt dat zij na de schademelding niet van de gevolmachtigde heeft vernomen en stelt dat sprake is van een zorgplichtschending als gevolg waarvan zij schade heeft geleden. Ook beroept zij zich op het vertrouwensbeginsel. De commissie oordeelt dat er geen verplichting bestaat om de schade van de consument te vergoeden en wijst de vorderingen af.

## 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 en 5) de dupliek van de gevolmachtigde.

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. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument heeft een inboedelverzekering bij Unigarant. Heienoord is de gevolmachtigde. Op 4 december 2023 heeft de consument schade gemeld die aan haar woning is ontstaan door toedoen van ratten. Volgens de schademelding moesten er plafonddelen worden verwijderd en vernietigd en er moest onder meer isolatiemateriaal, bedrading en spotverlichting worden vervangen.

2.2 Op 27 april 2024 heeft de consument de gevolmachtigde een klacht gemaild:

> *"Sinds lange tijd heb ik geen enkele communicatie van u ontvangen.*
> *Ondanks mijn herhaaldelijke verzoeken en het versturen van diverse documenten, lijkt het alsof mijn zaken volledig door u genegeerd worden. De aannemer die de bouwreparaties heeft uitgevoerd, wacht nog steeds op betaling van uw klant.*
>
> *Dit niveau van negeren is voor mij onacceptabel. Daarom verzoek ik u dringend en voor de laatste keer om een reactie. Indien er geen reactie volgt, zie ik mij genoodzaakt een klacht in te dienen bij Kifid.".*

2.3 De gevolmachtigde heeft op 29 april 2024 op de klacht gereageerd en de consument gemaild dat hij op 8 december 2023 de schade heeft afgewezen richting de tussenpersoon van de consument en dat het de taak van de tussenpersoon is de afwijzing van de schade met de consument te bespreken. Verder schrijft de gevolmachtigde dat de schade is afgewezen omdat de schade aan het woonhuis is ontstaan en dat de consument bij de gevolmachtigde geen woonhuisverzekering heeft. De inboedelverzekering biedt geen dekking als sprake is van opstalschade. Bovendien is de schade veroorzaakt door ongedierte, wat is uitgesloten op de inboedelverzekering, aldus de gevolmachtigde. De gevolmachtigde adviseert de consument om contact op te nemen met tussenpersoon, zodat deze de schade kan melden bij de woonhuisverzekeraar.

2.4 Partijen zijn er samen niet uitgekomen, wat heeft geleid tot de klachtprocedure bij Kifid.

*De klacht en de vorderingen*

2.5 De consument klaagt dat de gevolmachtigde niet heeft voldaan aan de zorgplicht door geen reactie te geven op haar schademelding en haar niet op de hoogte te stellen van de afwijzing van de claim. Op de gevolmachtigde rust een wettelijke en contractuele verplichting tijdig en transparant te communiceren. Nu de gevolmachtigde dit niet heeft gedaan, kon de consument niet adequaat handelen en verkeerde zij ten onrechte in de veronderstelling dat de schade gedekt zou worden. De consument beroept zich op het vertrouwensbeginsel, dat ook voortvloeit uit regels van consumentenbescherming. Omdat de gevolmachtigde niet reageerde, mocht de consument in goed vertrouwen aannemen dat de gemaakte kosten voor schadeherstel zouden worden vergoed. Het is volgens de consument ook niet redelijk dat zij financieel wordt belast als gevolg van het nalaten van de gevolmachtigde. De consument vordert volledige vergoeding van de herstelkosten en stelt dat haar schade € 3.000,- is. Over dit bedrag vordert zij wettelijke rente vanaf 3 januari 2024.

2.6 Na haar schademelding heeft de consument herhaaldelijk contact gezocht en updates verstrekt over de situatie van voorgang, maar de gevolmachtigde heeft pas gereageerd toen de consument een officiële klacht indiende.

De gevolmachtigde stelt een afwijzing van de schademelding van de consument naar haar tussenpersoon te hebben gestuurd, maar de consument is hiervan nooit op de hoogte gesteld. Zij heeft ook geen document ontvangen en zij is dus volledig in het ongewisse gebleven.

*Het verweer*

2.7 De gevolmachtigde heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 3. De beoordeling

*Centrale vraag*

3.1 De commissie moet beoordelen of de gevolmachtigde de door de consument geclaimde herstelkosten moet vergoeden. Naar het oordeel van de commissie is de gevolmachtigde hiertoe niet verplicht. De commissie licht hieronder toe waarom.

*Geen dekking onder de inboedelverzekering*

3.2 Bij de beoordeling van de vraag of de herstelkosten gedekt zijn, gaat de commissie uit van wat in de verzekeringsvoorwaarden staat. Daarin is namelijk vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken over (onder andere) de dekking. Het staat een verzekeraar in beginsel vrij om in de voorwaarden de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1]

3.3 De gevolmachtigde heeft de Polisvoorwaarden Unigarant 't huis- en reispakket HRA UGB overgelegd. De consument heeft de toepasselijkheid van deze voorwaarden niet betwist. In artikel 3.1 van de in de voorwaarden opgenomen bijzondere voorwaarden bij de inboedelverzekering staat dat bij een schadegebeurtenis in het woonhuis, de schade aan de inboedel verzekerd is. In artikel 1.2 onder de begripsomschrijvingen staat dat onder inboedel moet worden verstaan "alle roerende zaken die behoren tot de particuliere huishouding en eigendom zijn van de verzekerde." Onder artikel 2 worden de verzekerde bedragen en verzekerde onderdelen in het woonhuis beschreven. Daaronder staan niet de onderdelen genoemd die beschadigd waren en die de consument heeft laten herstellen. De inboedelverzekering biedt dan ook geen dekking voor de schade die de consument heeft geleden. Daar komt nog bij dat artikel 6 van de voorwaarden schade die veroorzaakt is door ongedierte van dekking uitsluit.

3.4 De consument heeft verder een beroep gedaan op eigenaarsbelang. Daarvoor bestaat op grond van de voorwaarden ook geen dekking.

---

[1] Zie hiervoor Hoge Raad 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2., te vinden op www.rechtspraak.nl.

*Gerechtvaardigd vertrouwen en zorgplicht*

3.5 De consument stelt dat zij – toen zij niets hoorde van de gevolmachtigde – in goed vertrouwen mocht aannemen dat de herstelkosten zouden worden vergoed. De gevolmachtigde stelt op 8 december 2023 de schade te hebben afgewezen via de tussenpersoon. De gevolmachtigde heeft zijn brief aan de tussenpersoon overgelegd. Volgens de gevolmachtigde is het de taak van de tussenpersoon de afwijzing van de schade met de consument te bespreken. Ook stelt de gevolmachtigde dat de consument op 18 december 2023 telefonisch contact heeft opgenomen en dat de gevolmachtigde haar heeft laten weten dat er op 8 december een bericht aan de tussenpersoon is gestuurd en dat de consument contact op kon nemen met de tussenpersoon. De consument betwist dat de tussenpersoon is geïnformeerd en betwist ook dat zij in het telefoongesprek naar de tussenpersoon is verwezen.

3.6 Het antwoord op de vraag of de gevolmachtigde in zijn relatie tot de consument aan deze verantwoordelijkheid heeft voldaan, kan voor de beoordeling van de klacht echter in het midden blijven. Ook als de commissie er vanuit zou gaan dat de consument na haar schademelding geen bericht van de gevolmachtigde heeft ontvangen, dan heeft dit naar het oordeel van de commissie niet kunnen leiden tot gerechtvaardigd vertrouwen bij de consument dat de herstelkosten gedekt zijn. Het enkel niet vernemen van de gevolmachtigde na een schademelding, kan voor de consument niet leiden tot het gerechtvaardigd vertrouwen dat er dekking is. Er bestaat geen rechtsregel waar dit uit voortvloeit. Voor het ontstaan van het door de consument gestelde gerechtvaardigd vertrouwen, zijn aanvullende omstandigheden vereist, zoals een onvoorwaardelijke toezegging van de gevolmachtigde dat er dekking bestaat onder de verzekering. De consument heeft niet aangevoerd en het is ook niet gebleken dat van dergelijke aanvullende omstandigheden sprake was.

3.7 Ook het betoog van de consument dat de gevolmachtigde op grond van een zorgplicht-schending de herstelkosten moet vergoeden, faalt. De consument stelt dat de gevolmachtigde – ondanks dat zij herhaaldelijk contact heeft gezocht – niet heeft voldaan aan zijn verplichting tijdig en transparant te communiceren. Zij zou daarom niet de mogelijkheid hebben gehad adequaat te handelen en in de veronderstelling hebben verkeerd dat de schade gedekt zou zijn. Naar het oordeel van de commissie heeft de gevolmachtigde terecht aangevoerd dat zelfs als zou komen vast te staan dat sprake is van een schending van een op de gevolmachtigde rustende (zorg)verplichting, de consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat er causaal verband bestaat tussen het tekortschieten en de schade die bestaat uit de herstelkosten. Deze kosten moeten sowieso door de consument worden gemaakt, onafhankelijk van enig handelen van de gevolmachtigde. Er is immers geen dekking onder de verzekering. Enige ander schade heeft de consument niet gesteld te hebben geleden.

*Ambtshalve toetsing*

3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 1.2, 2 en 3.1 van de bijzondere voorwaarden inboedel 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.

3.9 De conclusie is dat de klacht van de consument ongegrond is. De commissie zal haar vorderingen afwijzen.

## 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. 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.*

*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.*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl