Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1002

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.A.M. Jitan, secretaris)

Datum uitspraak	7 oktober 2026
Klacht van	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 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 en 2) het verweerschrift van de verzekeraar.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Door een verstopping in de afvoer is op 3 oktober 2025 waterschade ontstaan aan de laminaatvloer in de keuken en de overloop in de woning van de consument. De vloer betreft een doorlopende kliklaminaatvloer van 78 m^2, die in een geheel is gelegd over meerdere ruimtes. De verzekeraar heeft dekking verleend via de inboedelverzekering, maar partijen verschillen van mening over de hoogte van de schade. De consument vindt dat hij recht heeft op vervanging van de volledige vloer, omdat de vloer een geheel betreft. Volgens de verzekeraar heeft de consument via de voorwaarden alleen recht op herstel van de beschadigde deel van de vloer (15 m^2) en niet de gehele vloer. De consument vordert € 2.891,- aan schade voor vervanging van de gehele vloer. De commissie wijst de vordering af, want de consument heeft op basis van de voorwaarden alleen recht op herstel van het beschadigde deel van de vloer. De klacht is ongegrond.

3. De beoordeling

De consument heeft volgens de voorwaarden recht op herstel van het beschadigde deel van de vloer[1]

3.1 De verzekeraar heeft aangevoerd dat de consument volgens artikel 5.3 van de verzekeringsvoorwaarden alleen recht heeft op vervanging van de beschadigde vloer in de keuken. Het indemniteitsbeginstel, het beginsel dat iemand die schade lijdt, door de verzekeringsvergoeding niet in een betere positie terecht mag komen dan voor de schade, verzet zich tegen het vervangen van de gehele vloer. De voorwaarde beperkt de vergoeding voor de herstelkosten tot slechts het beschadigde deel van de vloer in de betreffende ruimte. Het is mogelijk om de beschadigde vloer te vervangen, door de vloer plaatselijk te verwijderen en vervolgens een drempel of overgangsprofiel aan te brengen. Herstel is daardoor mogelijk zonder de gehele vloer te vervangen. Verder geldt dat een vloer die door meerdere ruimtes loopt niet kan worden begrepen onder inboedel die bij elkaar hoort, zoals bedoeld in de verzekeringsvoorwaarden. Daarmee wordt namelijk een bankstel of een eetkamerstel, waarbij afzonderlijke delen gezamenlijk één geheel vormen.

3.2 De commissie oordeelt dat de consument geen recht heeft op vergoeding van de herstelkosten ingeval de gehele vloer wordt vervangen. Op grond van de genoemde voorwaarde hoeft de verzekeraar alleen maar de kosten te vergoeden voor het vervangen van het deel van de laminaatvloer dat daadwerkelijk beschadigd is en dat grotendeels wordt begrensd door wanden, muren en deuren of deuropeningen, ook in het geval dat er door de vervanging kleurverschillen of verschillen tussen nieuw en oud ontstaan. De commissie is het verder met de verzekeraar eens dat de gehele vloer niet kan worden begrepen onder de inboedel die volgens de voorwaarden bij elkaar hoort. Uit het betreffend beding volgt impliciet dat het hierbij gaat om *meerdere* objecten die op een bepaalde manier bij elkaar horen en waarvan een deel is beschadigd. In het geval van de vloer is slechts sprake van één object, namelijk de vloer, waarvan een deel is beschadigd in de keuken en op de overloop.

De door de verzekeraar voorgestelde herstelmethode is in de gegeven omstandigheden aanvaardbaar

3.3 De door de verzekeraar voorgestelde herstelmethode houdt in dat een drempel zou komen op de overgang tussen de beschadigde en de onbeschadigde vloerdelen, zodat de vloer in de keuken en op de overloop afzonderlijk vervangen kan worden zonder de vloer in de overige vertrekken te vervangen. De verzekeraar gaat er daarbij vanuit dat de vloer kan worden ingezaagd op een scheidslijn tussen ruimtes en dat vervolgens een drempel wordt aangebracht. Volgens de commissie is dit een aanvaardbare methode. De consument heeft met de verzekering het risico verzekerd dat de herstelkosten voor beschadigde delen van de vloer onder omstandigheden voor vergoeding in aanmerking komen.

[1] De betreffende voorwaarden waar hierna wordt verwezen zijn bijgevoegd in de bijlage bij deze uitspraak.

Met de doorlopende vloer heeft de consument onder deze verzekering het risico genomen dat de herstelkosten voor het vervangen van de gehele vloer, in het geval van beschadigde vloerdelen in principe niet voor vergoeding in aanmerking komt. Dat betekent dat de consument in dit geval het risico draagt van 63 m^2 vloer. De consument kan ervoor kiezen om, de gehele vloer te laten herstellen, maar de verzekeraar is slechts gehouden om de herstelkosten van het beschadigde deel voor rekening te nemen, te weten 15 m^2. Daartoe zal de commissie de verzekeraar ook toe verplichten. De klacht is ongegrond.

De commissie toetst bedingen op eigen initiatief aan het consumentenrecht

3.4 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen in de artikelen 4.6 en 5.3 van belang. De commissie moet deze bedingen op eigen initiatief toetsen aan het Europees en Nederlands consumentenrecht en oordeelt dat deze daarmee niet in strijd zijn.

Conclusie

3.5 De consument heeft geen recht op vergoeding van de volledige herstelkosten als de gehele vloer wordt hersteld. Op grond van de voorwaarden heeft de consument slechts recht op vergoeding van de herstelkosten voor de beschadigde vloerdelen (15 m^2).

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar aan de consument de herstelkosten voor het vervangen van de beschadigde vloerdelen vergoedt (15 m^2). Op meer heeft de consument geen recht.

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 van de geschillencommissie 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

Artikelen uit de voorwaarden Inboedel Allrisk (INB-RV-02-242)

Artikel 4.6

4.6. Wanneer is schade nooit verzekerd?

Soms is een schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. In de tabel hieronder vindt u al deze gevallen.

Na een reparatie blijft de reparatie zichtbaar	Soms blijft na een schade de reparatie zichtbaar. Er kan bijvoorbeeld kleurverschil ontstaan. De kosten om dit op te lossen zijn niet verzekerd.

Artikel 5.3

5.3. Wat vergoeden wij bij schade?

Wat wij betalen bij schade hangt af van de situatie. In de tabel hieronder leggen wij per situatie uit wat wij betalen, hoe wij betalen en of er een bedrag van de schade wordt afgetrokken.

Komen meerdere situaties tegelijk voor? Dan worden deze situaties gecombineerd.

Situatie	Wat vergoeden wij en hoe vergoeden wij?
De inboedel kan hersteld worden	Kan de inboedel hersteld worden? Dan betalen wij de kosten om de inboedel te herstellen. Wij betalen het verschil tussen de waarde voor en na de schade tot maximaal het bedrag om dezelfde inboedel nu nieuw te kopen (= nieuwwaarde). **Let op!** Wij betalen nooit meer dan de nieuwwaarde die de officiële producent rekent. Ook niet als het lang duurt voordat u de persoonlijke bezittingen nieuw ontvangt. Bijvoorbeeld: u koopt een exclusief horloge, maar door schaarste duurt het 2 jaar voordat u het horloge daadwerkelijk ontvangt. Wij betalen maximaal de prijs die u nu nieuw betaalt bij een officiële producent. Is de inboedel na het herstellen minder waard dan direct voor de schade? Dan betalen wij het verschil. Bij herstel van een vloer betalen wij alleen de herstelkosten voor de beschadigde vloer in die ruimte. Was de inboedel direct voor de schade minder waard dan 40% van het bedrag om dezelfde inboedel nu te kopen? En zijn de herstelkosten hoger? Dan betalen wij de waarde van de inboedel voor de schade. Soms vragen wij u om de originele rekeningen te sturen. Wij betalen dan alleen als wij die hebben ontvangen.
De inboedel die bij elkaar hoort is voor een deel beschadigd	Wij betalen het bedrag om dezelfde inboedel nu nieuw te kopen (= nieuwwaarde). We trekken het bedrag dat verzekerde krijgt als hij de onbeschadigde delen zou verkopen daar nog vanaf.