Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1167

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. A.J.J. le Poole, leden en mr. B. Spaan, secretaris)

Datum uitspraak	16 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. FBTO, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

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 en 3) 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 en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De Quooker-kraan in de keuken van de consument is zodanig beschadigd dat deze vervangen dient te worden. De daarvoor te maken kosten van € 1.611,- heeft de consument onder zijn inboedelverzekering geclaimd. De verzekeraar heeft de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen vergoedingsregeling toegepast voor de situatie dat het eigenaarsbelang kan worden hersteld. Daarom heeft de verzekeraar de helft van de schade aan de kraan aan de consument uitgekeerd en zal hij de andere helft uitkeren nadat de consument de rekening voor het herstel dat is uitgevoerd heeft ingediend. De consument vindt dat de vergoedingsregeling voor herstel niet van toepassing is, omdat de kraan niet wordt hersteld maar vervangen. Hij vordert dat de verzekeraar de volledige schade vergoedt zonder dat hij eerst een rekening van herstel moet aanleveren. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de vergoedingsregeling voor herstel niet mocht toepassen. De vordering wordt toegewezen.

3. De beoordeling

De verzekeraar mocht de vergoedingsregeling voor de situatie dat het eigenaarsbelang hersteld kan worden niet toepassen

3.1 Tussen partijen staat vast dat de kraan als onderdeel van de keuken van het appartement van de consument onder het eigenaarsbelang in de zin van artikel 2 van de voorwaarden valt.[1] En ook dat de schade € 1.611,- bedraagt. Aan de commissie hebben zij de vraag voorgelegd hoe de schade moet worden uitgekeerd. De verzekeraar beroept zich op artikel 5.3 van de voorwaarden, waarin de vergoedingsregeling staat voor de situatie dat het eigenaarsbelang kan worden hersteld:

Het huurdersbelang of eigenaarsbelang kan hersteld worden	Kan de schade hersteld worden? Dan betalen wij de kosten om de schade te herstellen. Bij herstel van een muur, vloer of plafond betalen wij alleen de herstelkosten voor de beschadigde muur, vloer of plafond in die ruimte. Wij vergoeden de schade in stappen: Stap 1: Wij betalen direct 50% van de kosten. Stap 2: De verzekerde stuurt ons binnen 3 jaar alle rekeningen voor herstel wat is uitgevoerd. Stap 3: Wij betalen de rest van de kosten. Wij betalen nooit meer dan de verzekerde betaald heeft voor het herstellen.

3.2 De commissie volgt de verzekeraar hierin niet. Een redelijke lezing van het begrip herstel in dit artikel brengt mee dat vervanging van de kraan daar niet onder valt. Omdat het begrip 'herstel' niet in de voorwaarden is omschreven, moet de commissie het begrip vaststellen.[2] De Van Dale definieert 'herstel' onder meer als *"in de vorige toestand terugbrengen"* en *"weer in goede of bruikbare staat brengen"*. De oude kraan van de consument wordt niet hersteld in die betekenis. Door vervanging wordt de oude kraan niet in de toestand gebracht zoals deze was voordat de schade ontstond. Er wordt een nieuwe kraan gemonteerd in plaats van de oude kraan. In dit kader is ook van belang dat de verzekeraar op andere plekken in artikel 5.3 van de voorwaarden wel een onderscheid maakt tussen de situatie waarin herstel plaats kan vinden en de situatie waarin herstel niet plaats kan vinden.

[1] De Verzekeringsvoorwaarden Inboedelverzekering met kenmerk INB-RV-01-242. Dit artikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

[2] HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, r.o. 3.3.2 en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, r.o. 3.7.5, te vinden op www.rechtspraak.nl. Omdat partijen niet hebben onderhandeld over de voorwaarden, is de interpretatie van de voorwaarden met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoording waarin de voorwaarden zijn gesteld, gelezen in het licht van de voorwaarden als geheel.

Zo bevat artikel 5.3 van de voorwaarden ook een vergoedingsregeling voor de situatie dat de inboedel kan worden hersteld en een vergoedingsregeling voor de situatie dat de inboedel niet kan worden hersteld.[3]

De verzekeraar moet € 805,50 aan de consument uitkeren

3.3 De consument heeft een offerte van € 1.611,- voor vervanging van de kraan, inclusief montage, overgelegd. De commissie vindt dit een redelijk bedrag. Omdat de verzekeraar geen andere gronden heeft aangevoerd waaruit blijkt dat de schade op een andere wijze uitgekeerd moet worden dan in een keer, mag de verzekeraar aan de uitkering niet de voorwaarde verbinden dat de consument hem een rekening voor herstel geeft. Omdat de verzekeraar de helft van de kosten al heeft uitgekeerd, moet hij nog een bedrag van € 805,50 aan de consument betalen.

De behandeling van het schadedossier door de verzekeraar

3.4 De consument klaagt, kort gezegd en zakelijk weergegeven, ook dat de verzekeraar steken heeft laten vallen bij de behandeling van het schadedossier. De commissie oordeelt op dit punt dat, mocht hier al sprake van zijn, dit niet tot een toewijzing van de vordering van de consument leidt. De commissie zal deze klacht daarom niet inhoudelijk behandelen.

Ambtshalve toetsing

3.5 De commissie toetst artikelen op eigen initiatief aan het consumentenrecht. Voor de beoordeling van de klacht is artikel 5.3 van de voorwaarden van belang. De commissie moet dit artikel op eigen initiatief toetsen aan het Europese en Nederlandse consumentenrecht en oordeelt dat het artikel daarmee niet in strijd is.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 805,50 aan de consument betaalt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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/.

[3] Deze vergoedingsregelingen uit artikel 5.3 van de voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

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 verzekeringsvoorwaarden

De Verzekeringsvoorwaarden Inboedelverzekering met kenmerk INB-RV-01-242

2. Wat is verzekerd? Wat hoort bij uw inboedel? En wat niet?

U verzekert de inboedel die de verzekerde als particulier gebruikt. Dat is de eigen inboedel, maar ook inboedel die de verzekerde van iemand anders leent of huurt. Ook spullen die de verzekerde gebruikt voor een bedrijf, kantoor of praktijk aan huis (bedrijfsinventaris) zijn verzekerd.

Bent u huurder of eigenaar van een appartement of een woning die onderdeel is van een Vereniging van Eigenaren? Dan is uw huurdersbelang of eigenaarsbelang ook verzekerd.

In de tabel hieronder leggen wij uit wat wel en niet bij uw inboedel hoort.

Wat hoort bij uw inboedel?	Uitleg
Huurdersbelang of eigenaarsbelang	Huurt verzekerde de woning? Of is verzekerde eigenaar van een appartement of woning die onderdeel is van een Vereniging van Eigenaren? Dan is het huurdersbelang of eigenaarsbelang van verzekerde ook verzekerd. Maar alleen als de schade aan het huurdersbelang of eigenaarsbelang voor de rekening van verzekerde blijft. Dit staat bijvoorbeeld in het huurcontract of het reglement van de Vereniging van Eigenaren. Met huurdersbelang bedoelen wij de verbeteringen die verzekerde of de vorige huurder op eigen kosten heeft aangebracht aan de woning die verzekerde huurt. Verzekerde heeft bijvoorbeeld een nieuwe keuken laten plaatsen. Met eigenaarsbelang bedoelen wij de verbeteringen die verzekerde of de vorige eigenaar heeft aangebracht aan het appartement of de woning die onderdeel is van een Vereniging van Eigenaren. Denkt u bij verbeteringen aan: **1. Alle (duurzame) verbeteringen in de woning of het appartement** Dit zijn bijvoorbeeld een keuken, badkamer, zonwering, zonnepanelen, schilderwerk, behang, wandbekleding en rolluiken. Ook verbeteringen in of aan bijgebouwen die op het verzekerde adres staan horen erbij. Bijgebouwen zijn bijvoorbeeld garages en schuren. Ook als ze los van de woning of het appartement staan. Verder horen zelf geplaatste bijgebouwen, zoals een tuinhuisje, er ook bij.

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.

Situatie	Wat vergoeden wij en hoe vergoeden wij?
De inboedel kan niet hersteld worden	Was de inboedel direct voor de schade meer waard dan 40% van het bedrag om dezelfde inboedel nu nieuw te kopen? Dan betalen wij 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 die prijs die u nu nieuw betaalt bij een officiële producent. Wij betalen de waarde van de inboedel direct voor de schade: • als de inboedel direct voor de schade minder waard was dan 40% van het bedrag om dezelfde spullen nu te kopen; • bij motorrijtuigen zonder kenteken; • bij onderdelen en accessoires van personenauto's en motoren; • bromfietsen en snorfietsen met kenteken; • bij inboedel die voor de schade niet meer gebruikt werden; • bij gehuurde, geleende of geleasede inboedel waarvoor verzekerde een contract heeft; • bij inboedel in uw bedrijf; • bij verzamelingen, kunst, schilderijen, antiek of sieraden als we niet kunnen bepalen hoeveel het kost om ze nu te kopen. Wij betalen de waarde die een taxateur maximaal 6 jaar voor de schade vaststelde. Is de taxatie ouder? Dan gebruiken wij de waarde alleen als richtlijn. De taxateur moet gecertificeerd zijn door Hobéon SKO en opgenomen zijn in het register van de federatie van Taxateurs Makelaars Veilinghouders (TMV).