Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1108

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Datum uitspraak	30 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. InShared, verder te noemen de verzekeraar
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 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 en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument is met zijn auto tegen een muur aangereden. De auto van de consument is daarop total loss verklaard. De verzekeraar heeft 50% van de vervangingswaarde van de auto plus 10% vermeerderd met de restwaarde van de auto uitgekeerd, wat neerkomt op een bedrag van €2.480,-. De consument is het niet eens met het uitgekeerde bedrag en stelt dat hij, op basis van de informatie die de verzekeraar bij het afsluiten van de verzekering heeft verstrekt, ervan uit mocht gaan dat de aanschafwaarde van de auto zou worden vergoed. Het verschil tussen beide bedragen, van € 1.250, -, vordert de consument van de verzekeraar. Ook vindt de consument dat de informatie op de website van de verzekeraar moet worden aangepast. De commissie ziet geen reden voor een aanvullende vergoeding of aanpassing van de website en wijst de vorderingen van de consument af.

3. De beoordeling

Informatie op website verzekeraar duidelijk

3.1 De commissie volgt de consument niet in zijn stelling dat de informatie met betrekking tot de vergoeding bij total loss op de website van de verzekeraar niet duidelijk was en hij de verzekering daarom op onjuiste gronden zou hebben afgesloten. Op basis van de door de consument overgelegde informatie, waarover hij bij het afsluiten van de verzekering beschikte, had het de consument duidelijk moeten zijn dat bij schade aan zijn eigen auto door aanrijding, parkeren, vandalisme of eigen schuld (per ongeluk) tot 50% van de aanschaf- of vervangingswaarde plus 10% vergoed zou worden. Weliswaar staat in de dekkingsmatrix dat de aanschafwaarde bij total loss of diefstal tot twee jaar vergoed wordt, maar in de rij daaronder staat dat schade aan de eigen auto voor 50% vergoed wordt. Ook uit het detailvenster 'Beperkt Casco EXTRA' volgt dat schade aan de eigen auto door een aanrijding, parkeren of eigen schuld voor 50% vergoed wordt. Verder wordt in het detailvenster 'Beperkt Casco EXTRA' duidelijk aangeven dat het daarin opgenomen overzicht van de dekkingen een samenvatting is. Voor de precieze dekkingen verwijst het detailvenster naar de voorwaarden. In deze voorwaarden is opgenomen dat schade die per ongeluk zelf is veroorzaakt voor 50% wordt vergoed. Ook als de auto total loss is. Bovendien staat in diezelfde voorwaarden dat bij total loss door één van de in art. 4.2 genoemde voorwaarden maximaal 50% van de aanschafwaarde of vervangingswaarde plus 10% wordt vergoed.[1] De verzekeraar heeft 50% van de vervangingswaarde plus 10% uitgekeerd, omdat dit in het geval van de consument hoger uitviel dan 50% van de aanschafwaarde. Voor een aanvullende vergoeding is naar oordeel van de commissie gelet op het bovenstaande geen aanleiding.

3.2 De commissie oordeelt dat de consument geen individueel belang heeft bij zijn vordering tot aanpassing van de website, omdat de website onduidelijk zou zijn. Deze klacht is bovendien ook ongegrond, omdat de commissie de consument niet volgt in zijn stelling dat de informatie op de website onduidelijk was.

Ambtshalve toetsing

3.3 Voor de beoordeling van de klacht is art. 4.2 van de voorwaarden van belang. De commissie moet dit beding op eigen initiatief toetsen aan het Nederlands en Europees consumentenrecht en oordeelt dat het beding daarmee niet in strijd is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

[1] Dit staat in art. 4.2 van de voorwaarden. Deze bepaling is opgenomen als bijlage bij deze uitspraak.

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 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

BIJZONDERE VOORWAARDEN AUTOVERZEKERING INSHARED

4.2 WAARVOOR BENT U VERZEKERD?

Heeft u gekozen voor de Beperkt Casco EXTRA verzekering?
Dan is uw *Auto* met de Beperkt Casco Verzekering al verzekerd voor schades, genoemd hiervoor onder artikel 3.
En als EXTRA verzekeren wij 50% van de schade aan uw *Auto* als deze is veroorzaakt door een aantal extra oorzaken, zoals aanrijdingen of vandalisme.

Deze extra oorzaken en wat wij daarvoor vergoeden, leest u hierna.

U leest hieronder voor welke schade wij wel en niet extra de helft betalen.

BEPERKT CASCO EXTRA AUTOVERZEKERING VOOR DE SCHADES AAN UW EIGEN AUTO	
VERZEKERD BIJ INSHARED	Is de schade ontstaan door 1 van de onderstaande extra oorzaken? En is de schade aan uw *Auto* niet verhaalbaar op een ander? Dan verzekert InShared 50% van de schade. Ook als uw *Auto* total loss is. Het moet gaan om schade aan de *Auto:* • Door aanrijding, omslaan, van de weg af of te water raken • Ter wijl uw *Auto* geparkeerd stond • Die u per ongeluk -dus niet opzettelijk- zelf veroorzaakt • Door vandalisme of relletjes

BEPERKT CASCO EXTRA AUTOVERZEKERING VOOR DE SCHADES AAN UW EIGEN AUTO

MAXIMUM-BEDRAGEN PER SCHADEGEVAL

- Bij de hiervoor onder 4.2 genoemde oorzaken vergoeden wij de helft van de reparatiekosten.
- Is uw *Auto* total loss?
  Dan vergoeden wij u maximaal 50% van de schade op basis van:
  - De *Nieuwwaarde* bij auto's jonger dan 2 jaar. Dit als u de 1e eigenaar bent
  - De *Aanschafwaarde* tot 2 jaar na aankoop.
    En gekocht is bij een bedrijf dat volgens het register van de Kamer van Koophandel handelt in personenauto's
  - De *Vervangingswaarde* van de *Auto* in alle andere gevallen:
    - plus 10% extra bovenop de *Vervangingswaarde*
    - dit tot maximaal de prijs waarvoor u de *Auto* hebt gekocht
- Verder vergoeden wij ingebouwde *Accessoires,* met een waarde van maximaal € 5.000
- Vervoerde u een hond of kat met uw *Auto?* En raakten zij gewond bij een verkeersongeval? Dan vergoeden wij extra de medische kosten tot maximaal € 500 zonder eigen risico