Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0388

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Datum uitspraak	23 april 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	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; 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 consument heeft een autoverzekering bij de verzekeraar. De consument heeft schade aan haar auto geclaimd die is ontstaan door vandalisme. De verzekeraar heeft schade uitgekeerd. De consument vordert een aanvullende uitkering omdat de verzekeraar uitgaat van een te lage dagwaarde. De verzekeraar vindt dat hij voldoende heeft uitgekeerd en verwijst daarbij naar het rapport van zijn expert. Bovendien mag de consument op grond van de voorwaarden een contra-expert inschakelen als zij het oneens is met de expert, maar dit heeft de consument niet gedaan. De commissie oordeelt dat de verzekeraar in de gegeven omstandigheden mag uitgaan van de dagwaarde die zijn expert heeft vastgesteld. De verzekeraar hoeft geen aanvullende uitkering te doen. De consument krijgt geen gelijk van de commissie.

3. De beoordeling

3.1 De kern van de klacht van de consument is dat de verzekeraar uitgaat van een te lage dag-waarde van de auto en dat de verzekeraar daarom een aanvullende schade-uitkering moet doen. Deze klacht is niet gegrond.

De verzekeraar mocht uitgaan van de dagwaarde in het expertiserapport

3.2 In de verzekeringsvoorwaarden staat hoe de schade aan de auto van de consument wordt vastgesteld, namelijk door een expert die de verzekeraar inschakelt. Het is de vaste lijn van de geschillencommissie Kifid dat de verzekeraar mag uitgaan van de juistheid van het rapport van de expert, tenzij blijkt dat de inhoud van het rapport evident onjuist is. De consument heeft geen feiten en omstandigheden aangevoerd waaruit blijkt dat het expertiserapport evident onjuist is. De consument heeft nog informatie gegeven die volgens haar moet leiden tot een andere dagwaarde. De expert heeft die informatie beoordeeld en hij heeft gemotiveerd aangegeven dat die informatie niet tot een hogere dagwaarde leidt. De duurdere auto's in de verkoopadvertenties waar de consument naar verwijst, zijn niet vergelijkbaar met de auto van de consument. Deze auto's hebben meer en/of luxere opties, minder kilometers op de teller of het is een ander model. Bovendien heeft de auto van de consument zelf eerder op een verkoopwebsite gestaan voor € 2.200, -. Verder heeft de expert uitgelegd dat naast de staat en het onderhoud van de auto de kilometerstand van groot belang is voor het bepalen van de dagwaarde. De hoge kilometerstand van de auto van de consument rechtvaardigt geen hogere dagwaarde. De expert heeft verwezen naar verkoopadvertenties waarop auto's met vergelijkbare kilometerstanden te koop staan voor eenzelfde prijs als de door hem bepaalde dagwaarde van de auto van de consument. Tot slot heeft de expert de mening van collega experts gevraagd, nadat de consument haar onvrede over de dagwaarde had geuit. Deze collega experts gaven aan dat € 2.500,- een reële dagwaarde is. De verkoopadvertenties die de consument had gestuurd, heeft de expert dan ook niet meegenomen in de berekening van de dagwaarde. Enkel vanwege de bezwaren van de consument heeft de expert uiteindelijk gekozen voor een hogere dagwaarde van € 2.610,-.

3.3 Omdat de consument het niet eens was met de schadebepaling van de expert, kon zij op grond van de verzekeringsvoorwaarden een contra-expert inschakelen voor een tweede waardebepaling. De verzekeraar heeft uitgelegd hoe de consument een contra-expert kon vinden. De verzekeraar heeft een aantal experts genoemd die de contra-expertise konden verrichten en gemeld dat zij de kosten voor de contra-expertise betalen. Dat de consument geen contra-expert heeft ingeschakeld komt voor haar risico.

3.4 Dit betekent dat de verzekeraar de waarde van de auto van de consument op grond van de verzekeringsvoorwaarden heeft bepaald. Er moet worden uitgegaan van de dagwaarde in het expertiserapport.

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

Verzekeringsvoorwaarden Aanrijding en Vandalisme (PAV-RV-70-241)

18. Wat bedoelen wij met de dagwaarde
De waarde van een vergelijkbare auto van hetzelfde merk, model en type, in dezelfde uitvoering en met dezelfde accessoires als de verzekerde auto direct voor de schade.

- *Wij houden rekening met de leeftijd, staat van onderhoud en kwaliteit van de auto.*
  - *Bijvoorbeeld het bouwjaar, de kilometerstand, bestaande slijtages en beschadigingen.*
- *De dagwaarde wordt vastgesteld door onze expert.*

(...)

21. Wie stelt de schade vast?
Let op: dat wij het schadebedrag vaststellen, betekent niet dat we de schade betalen.
Of: verzekerde en wij.

- *De verzekerder kan de vaststelling van de schade laten controleren door een expert (second opinion).*
  - *Voor de hele schadevaststelling.*
  - *Of voor een speciaal onderdeel van de schade.*
    - *Bijvoorbeeld: alleen de hoogte van het smartengeld.*