Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0926

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. B. Spaan, secretaris)

Datum uitspraak	19 november 2025
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

Samenvatting

Woonverzekering. Coulance. De consument klaagt over de afwijzing van de gevolgschade door de verzekeraar en verzoekt om een vergoeding uit coulance. De commissie oordeelt dat een vergoeding uit coulance juridisch niet afdwingbaar is. De klacht is ongegrond en de vordering is afgewezen.

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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een Woonverzekering bij de verzekeraar. Een onderdeel van de Woonverzekering is een opstalverzekering (hierna: de verzekering).

2.2 De consument heeft een schadeclaim ingediend bij de verzekeraar in verband met vocht-schade aan zijn woning. Uit het rapport van de schade-expert blijkt dat sprake is van een bouwfout en langzaam werkende invloeden. De verzekeraar heeft de schadeclaim onder meer afgewezen omdat volgens de verzekeringsvoorwaarden schade en het gevolg van de schade niet zijn verzekerd bij schade die ontstaat door bouwfouten of constructiefouten in de woning.

2.3 Vervolgens heeft de consument een klacht ingediend bij de verzekeraar en de verzekeraar verzocht om de gevolgschade uit coulance te vergoeden. De verzekeraar heeft het verzoek afgewezen.

2.4 De verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering

2.5 De consument klaagt over de afwijzing van de vergoeding van de gevolgschade en vordert (uit coulance) vergoeding van € 12.000,-. Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument het volgende aan.

2.6 De afwijzing van de gevolgschade is volgens de consument niet klantvriendelijk en druist tegen elk moreel gevoel in. Het gaat om een relatief laag bedrag en de consument is allrisk verzekerd. Het huis verkeert daarnaast in uitstekende staat en de consument is trots op het huis en is er daarnaast enorm zuinig op. De consument heeft alles gedaan om maar enigszins iets vergoed te krijgen. De consument voelt zich niet serieus genomen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar de gevolgschade van de consument moet vergoeden. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dit hierna toe.

Coulance is juridisch niet afdwingbaar

3.2 De commissie merkt allereerst op dat tussen partijen niet ter discussie staat dat de oorzaak van de schade en het gevolg van de schade niet is verzekerd volgens de verzekerings-voorwaarden. In dit geval hoeft de commissie dus enkel te beoordelen of de verzekeraar de gevolgschade uit coulance moet vergoeden.

3.3 De consument heeft de verzekeraar verzocht om de gevolgschade uit coulance te vergoeden. De verzekeraar heeft dit verzoek afgewezen. Uit de vaste lijn van uitspraken van de Geschillencommissie blijkt dat coulance juridisch niet afdwingbaar is.[1] De commissie kan de verzekeraar dan ook niet dwingen tot een vergoeding uit coulance.

[1] Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2016-350, 2019-902, 2024-1001, 2024-1132, 2025-0388, 2025-0697, te vinden op www.kifid.nl.

3.4 Hoewel de commissie begrijpt dat het voor de consument vervelend is dat het niet is gelukt om de (gevolg)schade (gedeeltelijk) vergoed te krijgen, blijkt uit de aanwezige informatie in het dossier niet dat de verzekeraar de consument niet serieus heeft genomen bij de beoordeling van zijn schadeclaim en zijn coulanceverzoek.

Conclusie

3.5 De commissie concludeert dat de klacht van de consument ongegrond is. Dit betekent dat zijn vordering zal worden afgewezen.

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-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