

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0751

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

Datum uitspraak	3 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Heinenoord Assuradeuren B.V., gevestigd te Heinenoord, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

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

2. De kern

Tijdens een storm is schade aan de schutting van de consument ontstaan. Deze schade heeft de consument geclaimd op zijn woonhuisverzekering bij gevolmachtigde. Hoewel de schade van de consument op grond van de voorwaarden niet voor vergoeding in aanmerking komt, is de commissie van oordeel dat de gevolmachtigde op basis van de door hem gedane toezegging gehouden is om de herstelkosten van de schutting voor zijn rekening te nemen. De commissie bepaalt de omvang van de herstelkosten in redelijkheid op € 1.095,75.

3. De beoordeling

Op grond van de voorwaarden geen dekking

- 3.1 Bij de beoordeling van de vraag of er dekking is, geldt in principe als uitgangspunt wat er in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken.
- 3.2 Tussen partijen staat ter discussie of de consument voldoende heeft aangetoond dat hij als gevolg van een storm schade heeft geleden aan de schutting. Omdat de consument een uitkering claimt onder zijn verzekering, moet hij aantonen dat de schutting daadwerkelijk door de storm is beschadigd, zoals hij stelt (zie artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). De gevolmachtigde heeft de storm als oorzaak voor de schade gemotiveerd betwist door er op te wijzen dat de schutting in slechte staat van onderhoud was. De expert heeft in zijn rapport aan de gevolmachtigde opgemerkt dat het wachten was 'op een storm voor de definitieve doorslag/omvallen van de schutting.' De consument is vervolgens niet met nader bewijs gekomen voor zijn standpunt, waardoor hij onvoldoende heeft aangetoond dat zijn schade is gedekt onder zijn verzekering. Op basis van de voorwaarden zou de schade van de consument dan ook niet voor vergoeding in aanmerking komen.

Gevolmachtigde dient herstelkosten echter op basis van toezegging te vergoeden

- 3.3 De commissie is echter van oordeel dat de gevolmachtigde op grond van een toezegging gehouden is om de herstelkosten van de beschadigde schutting te vergoeden. De commissie zal haar oordeel hieronder toelichten.
- 3.4 Nadat de consument de gevolmachtigde een offerte voor herstel van de schutting had toegestuurd, heeft gevolmachtigde aangegeven dat hij de offerte bovenmatig vond. Daarop is besloten een reparateur in te schakelen om de schutting te herstellen. Dit is bij brief van 31 oktober 2025 door de gevolmachtigde bevestigd. In deze brief heeft de gevolmachtigde het volgende opgemerkt:

'In principe hanteren wij een afschrijving op de vergoeding, aangezien de schuttingdelen inmiddels zes jaar oud zijn.

Omdat dit uw eerste schademelding betreft, zijn wij echter bereid om eenmalig coulant te zijn en de beschadigde schutting zonder afschrijving te laten herstellen.'

- 3.5 De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde in deze brief heeft toegezegd om de beschadigde schutting van de consument te laten herstellen, zonder daarbij een afschrijving op de vergoeding te hanteren. Aan deze toezegging mag de consument de gevolmachtigde houden.

Dat, naar zeggen van de gevolmachtigde, na het bezoek van de reparateur aan de consument is gebleken dat de schutting in slechtere conditie verkeerde dan op voorhand door de gevolmachtigde werd aangenomen, komt voor risico van de gevolmachtigde en doet dan ook niets af aan de door hem gedane toezegging.

- 3.6 De stelling van de gevolmachtigde dat de consument geen rechten kan ontleen aan de toezegging, omdat de consument - door niets te melden over de erbarmelijke staat van zijn schutting - niet (volledig) heeft voldaan aan zijn mededelingsplicht, kan de commissie niet volgen. Bij zijn schademelding heeft de consument drie foto's van zijn beschadigde schutting gevoegd. Op basis van deze informatie heeft de gevolmachtigde besloten om niet eerst nadere informatie bij de consument op te vragen dan wel het bezoek van reparateur aan de consument af te wachten, maar gelijk een toezegging te doen. Dat staat de gevolmachtigde uiteraard vrij, maar de gevolgen hiervan komen voor zijn rekening en risico.
- 3.7 De commissie is dan ook van oordeel dat de gevolmachtigde op basis van de door hem gedane toezegging gehouden is om de herstelkosten van de beschadigde schutting te vergoeden.

Kosten herstel beschadigde schutting

- 3.8 De consument heeft twee offertes overgelegd. Partijen verschillen van mening over de vraag hoe hoog de kosten van herstel precies zijn. De consument vindt een bedrag van € 3.225,- passend en verwijst hierbij naar de offerte van [naam herstelbedrijf]. De gevolmachtigde vindt deze offerte niet reëel, omdat deze offerte ziet op het geheel vervangen van de schutting in plaats van slechts het beschadigde gedeelte en bovendien uit de offerte niet valt op te maken of de geoffreerde schutting gelijkwaardig is aan de huidige schutting. De gevolmachtigde vindt de door de consument overgelegde offerte van de GAMMA van € 1.095,75 realistischer, maar hierover heeft de consument opgemerkt dat dit enkel de prijs van de materialen betreft.
- 3.9 De commissie is het met de gevolmachtigde eens dat de offerte van [naam herstelbedrijf] bovenmatig is, omdat deze offerte ziet op het herstel van de volledige schutting en de gevolmachtigde, op basis van zijn toezegging, slechts gehouden is de kosten voor het herstel van de beschadigde schuttingdelen voor zijn rekening te nemen. In de offerte van de GAMMA zijn de kosten van herstel echter niet meegenomen en wordt bovendien uitgegaan van een (tijdelijke) kortingsprijs in plaats van de reguliere prijs. Daar staat wel tegenover dat ook deze offerte uitgaat van het herstel van de volledige schutting, terwijl de gevolmachtigde zoals gezegd slechts gehouden kan worden om het beschadigde gedeelte van de schade te vergoeden.

Op basis van het voorgaande ziet de commissie dan ook reden om de in de offerte van de GAMMA genoemde kortingsprijs als uitgangspunt te nemen en schat de herstelkosten van de schutting op € 1.095,75. De commissie wijst de vordering van de consument dan ook gedeeltelijk toe.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de gevolmachtigde een bedrag van € 1.095,75 aan de consument vergoedt, 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/.

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