Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0592

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. A.J.J. le Poole, leden en mr. M.J. Zoetelief-Verbaan, secretaris)

Datum uitspraak	23 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Plattegrond van het woonhuis en drie foto's van de binnenplaats

Samenvatting

Woonhuisverzekering. De consument heeft een beroep gedaan op zijn woonhuis-verzekering vanwege waterschade aan de inboedel, de buitenzijde van de mergelmuren, de vloer, de plafonds en de binnenmuren van zijn woning. De verzekeraar heeft geweigerd om de schade van de consument uit te keren. Naar het oordeel van de commissie mocht hij dit doen, omdat de consument een deel van zijn woning als winkel gebruikt en de consument niet voldoet aan de vereisten voor dekking bij klein zakelijk gebruik onder de opstal-verzekering en de inboedelverzekering. Wel moet de verzekeraar de premies die de consument voor de opstalverzekering en de inboedelverzekering heeft betaald terug-betalen, omdat er nooit dekking is geweest onder die verzekeringen. De vorderingen van de consument worden gedeeltelijk toegewezen.

1. De 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 van 10 maart, 13 maart, 17 maart, 9 mei en 19 mei 2025; 3) de reactie van de verzekeraar van 12 juni 2025; 4) de aanvullende stukken van de consument van 18 juni 2025; 5) het verweerschrift van de verzekeraar; 6) de repliek van de consument en 7) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 maart 2026. De consument nam digitaal deel aan de hoorzitting, samen met mevrouw [naam 1], zijnde een familielid. Namens de verzekeraar waren aanwezig: de heer mr. [naam 2], juridisch adviseur en mevrouw [naam 3], stafmedewerker Kwaliteit en Kifid.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een opstal- en inboedelverzekering (hierna samen de verzekeringen). Op deze verzekeringen zijn de verzekeringsvoorwaarden Woonhuis WOO-RV-50-212 (hierna: de voorwaarden Woonhuis) en Inboedel All-Risk INB-RV-50-212 van toepassing (hierna: de voorwaarden Inboedel).

2.2 De consument exploiteert een woonwinkel in een deel van zijn woning. Deze woonwinkel is bereikbaar via de poort van de binnenplaats. Voor de bedrijfsinventaris van de woonwinkel heeft de consument een brandverzekering met clausule buitenopslag bij een andere verzekeraar.

2.3 Op 9 juli 2023 is waterschade ontstaan aan de inboedel, de buitenzijde van de mergel-muren, de vloer, de plafonds en de binnenmuren van de woning van de consument. De schade is ontstaan doordat de goten tijdens hevige neerslag zijn overgelopen. De consument heeft de schade op 9 juli 2023 online bij de verzekeraar gemeld. Op 16 augustus 2023 heeft het weer erg geregend waardoor het plafond van de eetkamer door het water naar beneden is gevallen.

2.4 Op 20 september 2023 is de schade-expert van de verzekeraar bij de consument langs geweest. Tijdens het bezoek waren de consument, een huisvriend van de consument en de aannemer van de consument aanwezig. Na het bezoek heeft de schade-expert voor aanvullende vragen per e-mail contact opgenomen met de consument. De consument heeft per e-mail bevestigd dat hij het gehele pand, inclusief woonwinkel van 100m², in gebruik heeft.

2.5 In het expertiserapport van 10 november 2023 heeft de schade-expert opgenomen dat de consument heeft verklaard dat ongeveer 100 m² van de woning in gebruik is voor zakelijke doeleinden. Bij het expertiserapport zijn foto's van de schade bijgevoegd.

2.6 Op 27 november 2023 heeft de verzekeraar aan de consument laten weten dat de schade niet gedekt is omdat de woning voor ongeveer 100m² in gebruik is voor zakelijke doeleinden. Volgens de voorwaarden Woonhuis en de voorwaarden Inboedel mag maximaal 60m² van de woning worden gebruikt voor kleinschalige zakelijke activiteiten.

2.7 Vervolgens heeft de consument de verzekeraar bericht dat hij nooit heeft aangegeven dat de woning voor ongeveer 100m² voor zakelijke doeleinden wordt gebruikt. De woning wordt maar voor 47m² zakelijk gebruikt zodat de verzekeraar dekking dient te verlenen voor de schade. De verzekeraar heeft zijn standpunt niet gewijzigd, waarna de consument op 4 maart 2025 een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering

2.8 De consument is het niet eens met het standpunt van de verzekeraar dat de schade als gevolg van de hevige neerslag in dit geval niet is gedekt. De consument voldoet aan de voorwaarden Woonhuis en Inboedel voor klein zakelijk gebruik omdat de oppervlakte van de winkel 52m² bedraagt. Dit volgt uit de plattegrond van de woning die aan de verzekeraar is toegestuurd. Op de plattegrond is te zien dat de winkel toegankelijk is via de poort en de binnenplaats. De consument heeft niet zelf tegen de expert gezegd dat de winkelruimte zo'n 100m² bedraagt; dat was een huisvriend. De binnenplaats hoort niet bij de winkel. De schade-expert kwam langs op een dag waarop de winkel gesloten was. Er stonden toen producten tijdelijk op de binnenplaats, omdat de consument bezig was de winkel opnieuw in te richten. Als de winkel open is, staan er geen producten op de binnenplaats.

2.9 Op de website van de winkel van de consument staan foto's van de binnenplaats. De reden is dat de winkel alleen toegankelijk is via de poort en de binnenplaats. Door de foto's is het voor de klanten duidelijk hoe zij de winkel kunnen betreden.

2.10 De consument wil dat de verzekeraar overgaat tot uitkering van zijn schade van € 35.056,22. Dit bedrag volgt uit de offerte van de aannemer en bestaat uit de schade aan het woonhuis, het dak, de plafonds en de (antieke) meubels. Ook stelt de consument gezondheidsklachten en psychische klachten te hebben als gevolg van de lekkage.

Het verweer

2.11 De verzekeraar voert verweer 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 schade van de consument moet uitkeren. Hiervoor is van belang om vast te stellen of er sprake is van klein zakelijk gebruik in de zin van de verzekeringsvoorwaarden Woonhuis en Inboedel. De commissie zal voornoemde vraag voor de opstalverzekering en daarna voor de inboedelverzekering beantwoorden.

De opstalverzekering

3.2 In artikel 3.5 van de voorwaarden Woonhuis zijn de eisen voor gedeeltelijk klein zakelijk gebruik opgenomen. Onder het kopje 'Wat is beperkter verzekerd?' staat dat de woning ook bij klein-zakelijk gebruik door verzekerde verzekerd is als maximaal 60m² van de woning wordt gebruikt voor kleinschalige zakelijke activiteiten. Onder het kopje 'Wat is niet verzekerd?' staat dat de schade niet verzekerd is als niet aan de eisen voldaan wordt.

3.3 Uit artikel 2 van de voorwaarden Woonhuis volgt dat de bestrate binnenplaats onderdeel uitmaakt van de tuin en dat de tuin onderdeel uitmaakt van de woning omdat tot de tuin ook bestrating behoort. De commissie dient daarom vast te stellen of de binnenplaats deel uitmaakt van de woonwinkel van de consument. Indien dit het geval is, zal (een deel van) de oppervlakte van de binnenplaats bij de winkelruimte opgeteld moeten worden.

De binnenplaats hoort bij de winkelruimte

3.4 De commissie oordeelt dat voldoende vast staat dat de consument de binnenplaats gebruikte voor (de uitstalling en/of opslag van producten uit) zijn winkel. Dit blijkt uit de volgende omstandigheden:

1. De consument erkent dat hij de binnenplaats doordeweeks gebruikt als opslag voor producten als de winkel gesloten is.

2. In de voorwaarden van de brandverzekering voor bedrijfsinventaris van de consument staat een clausule buitenopslag opgenomen, waarin aanvullende voorwaarden zijn opgenomen voor brandbare opslag buiten het gebouw.

3. Op de door de expert gemaakte foto's van de binnenplaats (zie bijlage) is te zien dat er producten uit de winkel zijn uitgestald op de binnenplaats en zijn voorzien van prijs-kaartjes.

4. Ook op internet zijn foto's geplaatst waarop is te zien dat er producten van de winkel op de binnenplaats zijn geplaatst.

3.5 Het oppervlak van de winkel en het deel van de binnenplaats dat voor de winkel werd gebruikt is meer dan 60m². Er is dan ook geen sprake van klein zakelijk gebruik. De consument heeft daarom geen recht op dekking onder de opstalverzekering voor de door hem geleden schade.

<u>De inboedelverzekering</u>

3.6 In artikel 4.5 van de voorwaarden Inboedel zijn de eisen voor klein zakelijk gebruik opgenomen. Onder het kopje 'Wat is verzekerd?' staat dat schade aan de inboedel alleen verzekerd is als een deel van de woning klein-zakelijk door de verzekerde wordt gebruikt. Er is volgens het artikel alleen sprake van klein-zakelijk gebruik als maximaal 60m² van de woning wordt gebruikt voor kleinschalige zakelijke activiteiten. In artikel 3 van de voorwaarden Inboedel staat dat de inboedel ook in de tuin, op het erf, het balkon of het dakterras verzekerd is.

3.7 De Van Dale definieert een erf onder meer als a. al of niet omheind, onbebouwd stuk grond, behorend bij een huis, m.n. een boerenwoning, en b. grond of afgezette ruimte waarop het huis staat. Omdat de binnenplaats als tuin of erf gezien kan worden, moet de oppervlakte van de binnenplaats bij de winkelruimte opgeteld worden.

Dit brengt mee dat de consument niet voldoet aan het vereiste 'maximaal 60m² van de woning of van een bijgebouw wordt gebruikt voor kleinschalige zakelijke activiteiten', zodat er geen sprake is van een gedekte gebeurtenis. De consument heeft daarom geen recht op dekking onder de inboedelverzekering voor de door hem geleden schade.

Terugbetaling van de premie van de opstalverzekering en de inboedelverzekering

3.8 De verzekeraar heeft tijdens de hoorzitting van 27 maart 2026 aangegeven dat de opstalverzekering en de inboedelverzekering nooit zouden zijn afgesloten als hij ervan op de hoogte was geweest dat de consument de woning op deze wijze zakelijk gebruikte. Omdat het zakelijk gebruik van de woning tijdens de looptijd van de verzekeringen nooit klein zakelijk gebruik is geweest, was er dus in het geheel geen dekking onder de opstalverzekering en de inboedelverzekering. Volgens artikel 7:938 BW is de consument geen premie verschuldigd als er in het geheel geen risico is gelopen. De commissie is daarom van oordeel dat de door de consument betaalde premie voor de opstalverzekering en de inboedelverzekering door de verzekeraar terugbetaald moet worden. Het gaat om de premie over de periode 18 augustus 2021 tot de einddatum van de verzekeringen.

Ambtshalve toetsing

3.9 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 2 en 3.5 van de voorwaarden Woonhuis en de artikelen 3 en 4.5 van de voorwaarden Inboedel van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

3.10 De slotsom is dat de schade van de consument niet onder de opstalverzekering en de inboedelverzekering zijn gedekt. De consument is geen premie verschuldigd voor de opstalverzekering en de inboedelverzekering. De verzekeraar moet die terugbetalen.

4. De beslissing

De commissie veroordeelt de verzekeraar tot terugbetaling van de door de consument betaalde premie voor de opstalverzekering en de inboedelverzekering over de periode 18 augustus 2021 tot einde verzekering. De overige vorderingen worden afgewezen.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Bijlage

Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden Woonhuis

2. Wat is verzekerd? Wat hoort bij uw woning?

U verzekert uw woning op het verzekerde adres dat op uw verzekeringsbewijs staat. In de tabel hieronder leggen wij uit wat bij uw woning hoort.

Wat hoort bij uw woning?	Uitleg
Alles wat in of aan de woning vastzit	Dit zijn bijvoorbeeld (rol)luiken of een AED. Ook de (cv-)installaties en ingebouwde keukenapparatuur horen bij uw woning als ze in of aan de woning vastzitten.
De funderingen	De fundering onder de woning en de bijgebouwen.
Leidingen	Dit zijn de leidingen in de grond tot aan de erfafscheiding en in de woning. Met leidingen bedoelen we de gasleiding, waterleiding, cv-leiding en de riolering. De hoofdwaterleiding en de hoofdgasleiding vallen hier niet onder.
Bijgebouwen op het verzekerde adres	Dit zijn garages, schuren en bijgebouwen als ze op het verzekerde adres staan. Ook als ze los van de woning staan.
Erfafscheiding	Een schutting, muur, hek, haag of een andere vorm van afscheiding van het terrein op het verzekerde adres. De erfafscheiding is bedoeld om uw terrein af te scheiden van een terrein dat van iemand anders is.
Garage op een ander adres dan het verzekerde adres	Alleen verzekerd als de garage niet zakelijk wordt gebruikt of zakelijk wordt verhuurd. Met de garage op een ander adres dan het verzekerde adres bedoelen wij alleen een gebouw van maximaal 50m². Loodsen, stallen en boothuizen vallen hier niet onder.
Duurzame verbeteringen die vastzitten aan de woning of onderdeel zijn van de tuin	Dit zijn bijvoorbeeld zonnepanelen, een zonneboiler, warmtepomp, een laadpaal, een thuisaccu of een regenwater opvangsysteem.
De tuin die bij uw woning hoort	Bij de tuin horen planten, struiken, bomen, bestrating, tuinverlichting, pergola's, vlaggenmasten, bruggetjes, een aanlegsteiger, walbeschoeiing, zendmasten en windmolens met een maximale rotordiameter van 2 meter. Het zwembad, de jacuzzi, de sproei-installatie, tuinbeelden en de buitenkeuken horen ook bij uw tuin als ze een vast onderdeel van de tuin zijn. Ook de installaties en de vaste accessoires (zoals een geïntegreerd dekzeil) horen erbij.
Bouwmaterialen	Bouwmaterialen in de woning, in een afgesloten container of in een afgesloten bijgebouw bij de woning, horen ook bij uw woning.

3.5. Hoe is uw woning verzekerd in bijzondere situaties?

In sommige situaties verandert de dekking van de woonhuisverzekering. U bent dan beperkter of niet meer verzekerd. Deze bijzondere situaties staan in de tabel hieronder.

Let op! Komen bij een schade meerdere bijzondere situaties tegelijk voor? Dan passen wij voor de beoordeling of de schade verzekerd is de strengste beperking of uitsluiting van al deze bijzondere situaties toe.

Voorbeeld:

Verzekerde is aan het verbouwen en de woning is een recreatiewoning. Schade door vorst is dan niet verzekerd omdat verzekerde aan het verbouwen is, ook niet als verzekerde in de recreatiewoning woont. Als verzekerde niet aan het verbouwen was dan was schade door vorst wel verzekerd als verzekerde in de recreatiewoning woont.

(...)

Bijzondere situaties	Wat is beperkter verzekerd?	Wat is niet verzekerd?
De woning wordt door verzekerde voor een deel klein-zakelijk gebruikt	De woning, een bijgebouw, garage of schuur is ook bij klein-zakelijk gebruik door verzekerde verzekerd. Er is alleen sprake van klein-zakelijk gebruik als aan de volgende eisen is voldaan: • er is een Kamer van Koophandel inschrijvingsplicht; • maximaal 60m2 van de woning of van een bijgebouw wordt gebruikt voor kleinschalige zakelijke activiteiten. Bijvoorbeeld voor gebruik als kantoor,- bedrijfs-, of praktijkruimte van een psycholoog, schoonheidsspecialist, kapper, pedicure, administratiekantoor; • er wordt geen personeel in loondienst ingezet en • de waarde van bedrijfsinventaris en handelsgoederen en voorraden is samen maximaal € 25.000,-. Schade door diefstal en vandalisme via het bedrijf aan huis is alleen verzekerd als er braakschade te zien is aan de doorgang van het bedrijf naar de woning.	Is er niet aan de eisen voldaan? Dan is de schade niet verzekerd. Klein-zakelijk gebruik van een garage op een ander adres dan het verzekerde adres is niet verzekerd.

Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden Inboedel

3. Waar is de inboedel verzekerd?

Uw inboedel is verzekerd in de woning op het verzekerde adres dat op uw verzekeringsbewijs staat. Bevindt uw inboedel zich in een bijgebouw op hetzelfde verzekerde adres? Ook dan is uw inboedel verzekerd. Soms is uw inboedel ook buiten de woning verzekerd.

In de tabel hieronder leggen wij uit waar uw inboedel verzekerd is. Ook leggen wij uit of er beperkingen zijn en wanneer sommige inboedel niet verzekerd is.

Waar is de inboedel verzekerd?	**Uitleg**
In de woning op het adres dat op uw verzekeringsbewijs staat	Bij de woning horen ook het particulier gebruikte deel van de garages en bijgebouwen. Ook uw garagebox op een ander adres hoort bij uw woning. Geld, diefstalgevoelige inboedel, sieraden, horloges, wearables, edelmetaal, edelstenen en munten zijn niet verzekerd in losstaande bijgebouwen, garages, schuren en stallen.
Buiten de woning, alleen op het adres dat op uw verzekeringsbewijs staat	In de tuin, op het erf, balkon of dakterras. Ook in trappenhuizen of gemeenschappelijke ruimtes in het gebouw dat bij de woning hoort. Niet verzekerd zijn: • (elektrische) fietsen, bromfietsen op 2 wielen (zoals scooters), snorfietsen, scootmobielen, elektrische rolstoelen, medische hulpmiddelen, skelters, aanhangwagens, vaartuigen, geld, dieren, diefstalgevoelige inboedel, sieraden, horloges, wearables, edelmetaal, edelstenen en munten, losse bouwmaterialen; • de spullen van iemand anders.
In een gebouw of container op een ander adres in Nederland	Als de inboedel tijdelijk ligt opgeslagen: • in een gebouw dat kan worden afgesloten; • in een container die is afgesloten. Het moet wel de bedoeling zijn om de inboedel weer in de woning te gaan gebruiken. Niet verzekerd zijn: • (elektrische) fietsen, bromfietsen op 2 wielen (zoals scooters), snorfietsen, scootmobielen, elektrische rolstoelen, medische hulpmiddelen, skelters, aanhangwagens, vaartuigen, geld, dieren, diefstalgevoelige inboedel, sieraden, horloges, wearables, edelmetaal, edelstenen en munten; • de spullen van iemand anders.

4.5. Hoe is uw inboedel verzekerd in bijzondere situaties?

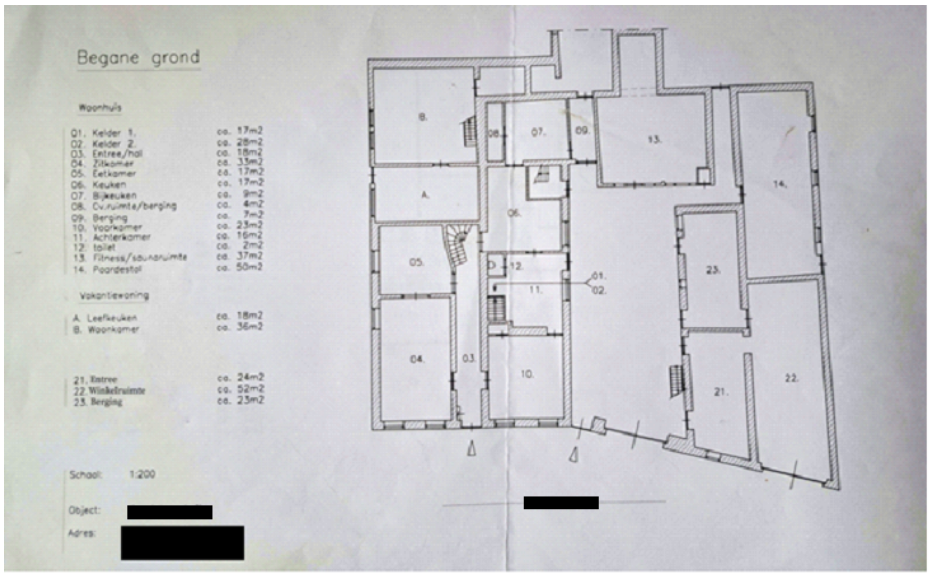
In sommige situaties verandert de dekking van de inboedelverzekering. U bent dan beperkter of niet meer verzekerd. Deze bijzondere situaties staan in de tabel hieronder.

Let op! Komen bij een schade meerdere bijzondere situaties tegelijk voor? Dan passen wij voor de beoordeling of de schade verzekerd is de strengste beperking of uitsluiting van al deze bijzondere situaties toe.

(...)

Bijzondere situaties	Wat is verzekerd?	Wat is niet verzekerd?
De woning wordt door verzekerde voor een deel klein-zakelijk gebruikt	Schade aan de inboedel is alleen verzekerd als een deel van de woning klein-zakelijk door verzekerde wordt gebruikt. Er is alleen sprake van klein-zakelijk gebruik als aan de volgende eisen is voldaan: • er is een Kamer van Koophandel inschrijvingsplicht; • maximaal 60m2 van de woning of van een bijgebouw wordt gebruikt voor kleinschalige zakelijke activiteiten. Bijvoorbeeld voor gebruik als kantoor,-bedrijfs-, of praktijkruimte van een psycholoog, schoonheidsspecialist, kapper, pedicure, administratiekantoor; • er wordt geen personeel in loondienst ingezet en de waarde van bedrijfsinventaris en handelsgoederen en voorraden is samen maximaal € 25.000,-.	Bij diefstal of vandalisme via het bedrijf aan huis moet er braakschade aan de doorgang van het bedrijf naar de woning te zien zijn.

Plattegrond woning



Foto's van de binnenplaats

