# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0590

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 22 juni 2026 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering 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; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van 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 krasschade aan de laminaatvloer onder haar inboedelverzekering geclaimd. De krasschade is ontstaan toen de huishoudelijke hulp bij het schoonmaken de bank verschoof. De verzekeraar weigert uit te keren, omdat schade door schoonmaken en/ of door bewerken van inboedel van dekking is uitgesloten. De consument is het hiermee niet eens. De commissie oordeelt dat de uitleg van de consument aan de begrippen “schade door schoonmaken” en “schade door bewerken” een redelijke is. De uitsluiting moet dan zo worden uitgelegd. En dat betekent dat de uitsluiting niet van toepassing is op de krasschade aan de laminaatvloer. Bij dupliek heeft de verzekeraar nog een uitsluitingsgrond aangevoerd. Dat is te laat en daarom en blijft dit verweer buiten beschouwing. De vordering tot uitkering van de krasschade aan de laminaatvloer wordt toegewezen.

## 3. De beoordeling

3.1 Vaststaat dat de krasschade aan de laminaatvloer van de consument is ontstaan doordat de huishoudelijke hulp de bank bij het schoonmaken verschoof. De commissie oordeelt dat de verzekeraar die krasschade aan de consument moet uitkeren.

3.2 De verzekeraar beroept zich op de toepasselijke voorwaarden, waarin staat dat schade door het bewerken of schoonmaken van inboedel nooit gedekt is.[1] De consument is het hiermee niet eens en vindt dat geen sprake is van “schade door schoonmaken”, omdat schuiven van meubels ook gedaan kan worden buiten het schoonmaken om. Verder is geen sprake van “schade door bewerken”, omdat hierbij moet worden gedacht aan bijvoorbeeld het schuren of polijsten van de vloer en daarvan is bij het verschuiven van een bankstel geen sprake.

3.3 Bij de beoordeling geldt dat de voorwaarden van de verzekering duidelijk en begrijpelijk moeten zijn. Als dat niet zo is en twijfel bestaat over de betekenis van een voorwaarde, gaat de uitleg van de consument voor, als die uitleg een redelijke is.[2] De commissie vindt de uitleg die de consument aan de voorwaarde geeft een redelijke. Schade door schoonmaken houdt in dat de schade ontstaat door de handeling van het schoonmaken. Te denken valt aan de beschadiging van de vloer doordat deze met een bijtend schoonmaakmiddel wordt schoongemaakt. Het enkel verschuiven van een bank om de vloer te kunnen schoonmaken is nog geen schoonmaken. Schade die hierbij ontstaat is geen schade door schoonmaken. Bewerken van de vloer betekent dat iets aan de vloer wordt veranderd om die geschikt te maken voor een bepaald doel. En dat is niet het geval bij het verplaatsen van de bank om de vloer te kunnen schoonmaken. Dit betekent dat de lezing van de consument voorgaat en dat schade van de consument aan de laminaatvloer niet van dekking is uitgesloten op grond van deze voorwaarde.

*Verweer is te laat*

3.4 De verzekeraar beroept zich er ook op dat de schade niet gedekt is omdat die is veroorzaakt door ondeskundig of onjuist uitgevoerde werkzaamheden bij reiniging, onderhoud en/of reparatie. Maar de verzekeraar heeft dit verweer pas voor het eerst bij dupliek aangevoerd en dat is te laat en in strijd met de goede procesorde. De verzekeraar heeft in de interne klachtprocedure en bij verweer in de procedure bij Kifid voldoende gelegenheid gekregen zijn verweren te formuleren. De dupliek is bedoeld om te reageren op de repliek van de consument en in principe niet om nieuwe verweren aan te voeren. Niet gebleken is dat de verzekeraar niet eerder in de gelegenheid was een beroep op dit verweer te doen. De commissie laat dit verweer dan ook buiten beschouwing.

*Toewijzing volledige vordering*

3.4 De klacht van de consument is gegrond. Omdat de hoogte van het schadebedrag en de gevorderde wettelijke rente verder niet is betwist door de verzekeraar, wijst de commissie de vordering, zoals gevorderd door de consument, geheel toe.

---

[1] Artikel 3.1 Kenmerk Versie 0523 mei 2023.
[2] Dit staat in artikel 6:238 lid 2, tweede zin, van het Burgerlijk Wetboek (hierna te noemen: BW). Zie HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, r.o. 3.7.5., te vinden op .

## 4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 4.000,- aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 4 april 2025 tot aan de dag van algehele voldoening, 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 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