

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0155

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. W.A.M. Jitan, secretaris)

Datum uitspraak	16 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

Bij de consument is schade ontstaan vanwege een lekkende koppeling. De consument is het onder andere niet eens met de schadebedragen die de verzekeraar heeft opgenomen en hij vordert dat de hoogte van de schade correct wordt vastgesteld. Verder vordert de consument vergoeding van zijn schade door de ondeugdelijk uitgevoerde herstelwerkzaamheden. De verzekeraar voert aan dat de consument het recht heeft op een contra-expert om de schadeomvang te bepalen. De verzekeraar bevestigt dat de klachten van de consument over de ondeugdelijk herstelde vloeren terecht zijn maar de consument moet de verzekeraar in de gelegenheid stellen om de schade alsnog deugdelijk te herstellen. De commissie oordeelt dat de klachten van de consument ongegrond zijn. De consument heeft volgens de voorwaarden de mogelijkheid om een contra-expert in te schakelen. Hierbij kunnen de gevolgen van het ondeugdelijk herstel aan de vloeren worden meegenomen.

### 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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument; 4) de stukken van de consument en de verzekeraar na de hoorzitting.
- 1.2 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 april 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig met zijn partner, Namens de verzekeraar was de heer mr. [naam 1], juridisch adviseur, aanwezig.
- 1.4 Tijdens de hoorzitting op 24 april 2025 hebben partijen met elkaar afgesproken dat de verzekeraar het expertiserapport zal verduidelijken en dat partijen de herstelwerkzaamheden aan de vloeren van de consument gezamenlijk zullen beoordelen. Daarna is de procedure voortgezet.

## 2. Het geschil

### *Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft een FBTO Woonverzekering bij de verzekeraar. Een onderdeel van deze woonverzekering is een inboedelverzekering (hierna: de verzekering). Op de verzekering zijn de voorwaarden INB-RV-01-221 van toepassing (hierna: de voorwaarden).
- 2.2 De loodgieter van de consument heeft op 3 juli 2023 werkzaamheden uitgevoerd aan een wastafel in de woning van de consument. Hierbij heeft de loodgieter de koppeling van de warmwaterleiding niet goed aangedraaid, waardoor die koppeling in de nacht van 3 juli op 4 juli 2023 is gaan lekken. Daardoor is een grote hoeveelheid water uitgestroomd met schade aan de inboedel en de vloeren tot gevolg.
- 2.3 De consument heeft de schade op 4 juli 2023 telefonisch gemeld bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft dekking verleend en het bedrijf [naam bedrijf] ingeschakeld om de vloeren in de woning van de consument te herstellen. Vast staat dat een medewerker van dit bedrijf een handtekening van de consument heeft vervalst op een werkbbon. De verzekeraar heeft maatregelen genomen tegen de betreffende medewerker. De werkzaamheden aan de vloeren waren uitgevoerd door een onderaannemer. De spijkergaten waren niet correct hersteld. De onderaannemer heeft niet de mogelijkheid gekregen om de spijkergaten alsnog te herstellen.
- 2.4 Op 13 juli 2023 is de expert van de verzekeraar bij de woning van de consument op bezoek geweest om de schade vast te stellen. De consument is het niet eens met bevindingen van de expert. Daarover heeft de consument met de expert per mail gecorrespondeerd. Dit heeft ertoe geleid dat de consument en de expert het niet eens zijn geworden over de opgenomen schadebedragen.
- 2.5 Partijen hebben veelvuldig over en weer gecorrespondeerd over de vaststelling van de schade, de ingeschakelde deskundigen, de schadebehandelaar, facturen, offertes en bejegening. De verzekeraar heeft een aantal keren voorstellen gedaan om de klachten van de consument via een minnelijke regeling op te lossen en heeft enkele klachtpunten van de consument terecht bevonden, zoals het punt met betrekking tot de vervalste handtekening. De consument heeft niet ingestemd met voorgestelde minnelijke oplossingen. Uiteindelijk heeft de verzekeraar per brief van 5 september 2024 aan de consument laten weten dat hij bij zijn eerder ingenomen standpunt blijft, als de consument geen contra-expert inschakelt. Hierna heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend.

### *De klacht en de vordering*

- 2.6 De consument vordert dat de verzekeraar zijn schade vergoedt. De schade bedraagt per 16 september 2024 € 63.143,-. Ook vordert de consument de wettelijke rente over € 38.106,- vanaf 12 februari 2024.

2.7 Volgens de consument is de verzekeraar tot betaling van dit bedrag gehouden omdat de verzekeraar geen onafhankelijke schade-expert heeft ingeschakeld en de schade dus niet correct is vastgesteld. De contra-expertise is dan ook niet aan de orde. De verzekeraar heeft ook geen passend schikkingsvoorstel uitgebracht. Tot slot is de financiële afwikkeling van de herstelkosten niet correct verlopen en heeft de verzekeraar niet helder gecommuniceerd. De consument vordert dat de verzekeraar erkent dat hij fouten heeft gemaakt en dat hij de consument compenseert voor de vertraging in de afhandeling van de schade. De schade aan de opstal en inboedel moet worden vastgesteld door een onafhankelijke expert, waarbij de expert die de verzekeraar eerder had ingeschakelde moet worden vervangen. Alle betrokken adviseurs moeten toegang krijgen tot de relevante rapporten en informatie om een correcte schadeafhandeling te bewerkstelligen. De verzekeraar moet de kosten van de rapporten van diverse experts vergoeden aan de consument. Tot slot dient de verzekeraar de klachtenafhandeling te verbeteren om herhaling in de toekomst te voorkomen.

#### *Het verweer*

2.8 De verzekeraar voert de volgende verweren.

- De verzekeraar heeft dekking in natura verleend. De consument is het niet eens met de vaststelling van de schade en vindt dat de uitgevoerde werkzaamheden aan de vloer niet juist zijn uitgevoerd, wat de verzekeraar op het punt van de spijkergaten na betwist. De consument heeft de aannemer ondanks herhaalde verzoeken niet in de gelegenheid gesteld de spijkergaten te dichten.
- De verzekeraar heeft de consument meerdere keren de mogelijkheid voorgehouden om een eigen schade-expert als contra-expert in te schakelen, maar de consument is hiermee telkens niet akkoord gegaan.
- In de situatie waarbij de expert van de consument geen overeenstemming bereikt met de expert van de verzekeraar kan een 3<sup>e</sup> deskundige arbiter de hoogte van de schade bindend vaststellen. De consument weigert hieraan mee te werken, daarom mag de verzekeraar uitgaan van de bevindingen van haar eigen expert.
- De verzekeraar heeft diverse schikkingsvoorstellen gedaan, die de consument telkens heeft afgewezen. Daarom moet de aannemer van de verzekeraar in de gelegenheid worden gesteld om de werkzaamheden aan de vloeren alsnog deugdelijk uit te voeren op grond van artikel 7:759 lid 1 BW, omdat mede sprake is van herstel in natura in opdracht van de verzekeraar. De verzekeraar is onder voorwaarden bereid de consument zelf de regie te geven in het herstel van de vloeren, waarbij de verzekeraar dan € 5.400,- van de kosten van herstel voor zijn rekening neemt. Het meerdere komt voor rekening van de consument.

- De overige door de consument opgevoerde schadeposten zijn bovenmatig. De consument vraagt vergoeding van € 6.400,44 euro voor 18 nachten voor tijdelijk verblijf elders. Dit is onredelijk. Een vergoeding van € 200,- per nacht is volgens de verzekeraar ruimschoots voldoende om een fatsoenlijk verblijf elders te regelen voor 7 overnachtingen, wat neerkomt om een bedrag van € 1.400,-.
- De verzekeraar heeft de consument in 2023 een bedrag van € 6.625,60 inclusief btw uitbetaald voor het in- en uitruimen van de inboedel en opslag. De verzekeraar is bereid dit bedrag te corrigeren met de inflatie sinds 2023, waarmee het bedrag uitkomt op € 7.150,-.
- De verzekeraar is bereid om € 1.250,- te vergoeden als gevolg van de huurderving, doordat de consument zijn woonruimte voor een week niet kan verhuren in verband met de herstel werkzaamheden. De verzekeraar verwacht omwille van de schadebeperkingsplicht dat de werkzaamheden zodanig worden gepland dat de impact van de B&B aan huis zo klein mogelijk zijn.
- In totaal is de verzekeraar dus bereid om een bedrag van € 15.200,- te vergoeden. Het meerdere wordt door de verzekeraar betwist en komt niet voor vergoeding in aanmerking.

2.9 De verzekeraar ziet geen aanleiding voor een coulancevergoeding en het verzoek tot benoeming van een andere schade-expert moet worden afgewezen. De discussie over de hoogte van de schade dient volgens de in de polisvoorwaarden beschreven wijze te worden beslecht.

### **3. De beoordeling**

#### *Inleiding*

3.1 In de kern ziet dit geschil op twee hoofdvragen. De eerste vraag is of de hoogte van de schade aan onder andere de inboedel en de vloeren correct is vastgesteld. De tweede vraag is of de aannemer die de verzekeraar had ingeschakeld de herstelwerkzaamheden deugdelijk heeft uitgevoerd. De commissie zal beide vragen hierna beantwoorden.

### Hoogte van de schade

3.2 Partijen zijn het niet eens over de hoogte van onder andere de waterschade aan de inboedel en de vloeren. Voor die situatie biedt artikel 5.1 van de voorwaarden de volgende regeling:

“(…)

### Hoe wordt de hoogte van de schade vastgesteld? Wat vergoeden wij als er schade is? En voor hoeveel?

#### Hoe wordt de hoogte van de schade vastgesteld?

##### Wij stellen de hoogte van de schade vast:

- in overleg met de verzekerde of
- met behulp van onze expert of
- met behulp van onze expert in samenwerking met de expert van verzekerde.

Als de schade wordt vastgesteld door de experts dan worden er soms extra stappen doorlopen bij het afhandelen van de schade.

(Eventuele) extra stappen	Welke voorwaarden stellen wij?	Wat is het gevolg?
<b>Er wordt een 3e expert benoemd</b>	Als onze expert samen met uw expert de schade vaststelt, kiezen zij samen voordat zij starten een 3e expert.	De 3e expert stelt alleen het schadebedrag vast als onze expert en uw expert het niet eens worden. In dat geval stelt de 3e expert de schade voor verzekerde en voor ons bindend vast tussen het laagste en het hoogste bedrag.
<b>De expert(s) leveren een rapport op</b>	In het rapport worden de volgende punten opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• een omschrijving van de oorzaak van de schade en</li> <li>• de reparatiekosten en de eventuele waardevermindering na de reparatie of</li> <li>• de waarde van de inboedel direct voor en direct na de schade.</li> </ul>	
<b>De schadebehandelaar beoordeelt of de schade verzekerd is</b>	Het vaststellen van de schade betekent niet dat we de schade altijd betalen.	Na ontvangst van het rapport van onze expert heeft de schadebehandelaar alle informatie die nodig is om uw schade te beoordelen. Deze beoordeelt of uw schade volgens de voorwaarden is verzekerd.

(…)”

3.3 Dit artikel brengt mee dat de expert van de consument en de expert van de verzekeraar in beginsel samen de omvang van de schade vaststellen. Als zij het niet eens worden over de schadeomvang, moeten zij een derde expert benoemen die de schade vaststelt. Aan die schadevaststelling zijn de consument en de verzekeraar gebonden. De veronderstelling van de consument dat de commissie de eerder door de consument ingeschakelde deskundige, de heer [naam 2], heeft aangesteld als onafhankelijke deskundige is onjuist en laat het voorgaande dus onverlet. De klacht van de consument is dus ongegrond.

*De vloeren zijn ondeugdelijk hersteld*

- 3.4 Partijen zijn het er over eens dat de aannemer van de verzekeraar de herstelwerkzaamheden aan de vloer niet deugdelijk heeft uitgevoerd. Naar het oordeel van de commissie moeten partijen de bepaling van de hoogte van herstelkosten van de parketvloer meenemen in de procedure bij de contra-expert (randnummer 3.3). Zodra in die procedure de herstelkosten van de parketvloer zijn vastgesteld, heeft de consument de keuze tussen herstel door en op kosten van de verzekeraar enerzijds en betaling van het bedrag aan herstelkosten dat is vastgesteld anderzijds.

*Overig naar voren gebrachte punten leiden niet tot een toewijzing van de vordering*

- 3.5 De overige door de consument naar voren gebrachte punten leiden niet tot toewijzing van het gevorderde en leiden derhalve niet tot een andere conclusie.

*Ambtshalve toetsing*

- 3.6 Artikel 5.1 van de voorwaarden is getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten) recht en is door de commissie niet oneerlijk bevonden.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af en beslist dat partijen op grond van artikel 5.1 van de voorwaarden gehouden zijn om de procedure te doorlopen voor het vaststellen van de omvang van de schade. In die procedure dient ook de hoogte van de kosten van het herstel van de vloer te worden vastgesteld.

*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/](http://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/](http://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/](http://www.kifid.nl/reglementen/).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)