Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1104

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

Datum uitspraak	29 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatie Univé Zuid-Nederland U.A., gevestigd te Sliedrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden

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 en 3) de aanvullende stukken 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. De kern

De consument heeft bij de verzekeraar een opstal- en inboedelverzekering afgesloten. Hij heeft schade gemeld die is ontstaan tijdens het verplaatsen van een bureau in zijn woning. Volgens de consument zijn daarbij een telefoon, wanden, vloeren, de trap en een lamp beschadigd geraakt. De verzekeraar heeft de claim in eerste instantie afgewezen. Na inschakeling van een schade-expert tijdens de klachtprocedure heeft de verzekeraar een deel van de schade alsnog vergoed. De consument is het niet eens met de afwijzing van dekking voor de telefoonschade en de schade aan de slaapkamerwand, en met de vastgestelde schadeomvang. Volgens hem heeft de verzekeraar zijn claim onjuist, onzorgvuldig en onvoldoende transparant afgehandeld. Hij vordert daarom € 6.569,-, bestaande uit de bedragen uit herstelloffertes, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 20 oktober 2025 en verminderd met de al uitgekeerde bedragen. De commissie oordeelt dat de klachten ongegrond zijn en wijst de vorderingen af.

3. De beoordeling

De verzekeraar mocht de schade aan de telefoon van de consument afwijzen

3.1 De commissie oordeelt dat de verzekeraar de door de consument geclaimde schade aan zijn telefoon mocht afwijzen. De reden daarvoor is dat onvoldoende is komen vast te staan dat de schade aan de telefoon is ontstaan doordat deze van de trap is gevallen.

3.2 Voor de beoordeling van de vraag of er dekking is, gelden de verzekeringsvoorwaarden als uitgangspunt. In deze voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat een verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1] Artikel 3.1 van de van toepassing zijnde voorwaarden[2] geeft antwoord op de vraag welke schade verzekerd is.[3] Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument een aanvullende dekking voor mobiele elektronica heeft afgesloten. Op grond daarvan is ook schade aan mobiele elektronica door huisongelukjes verzekerd. In de verzekeringsvoorwaarden staat dat onder huisongelukjes moet worden verstaan *"schades die door onopzettelijk menselijk handelen zijn ontstaan"*.

3.3 De consument stelt dat zijn telefoon tijdens het verplaatsen van een bureau van de trap is gevallen en daardoor beschadigd is geraakt. Hij doet een beroep op zijn verzekering om deze schade vergoed te krijgen. Het ligt op de weg van de consument om te stellen en – bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar – te bewijzen, dat sprake is van een gedekte gebeurtenis.[4]

3.4 De verzekeraar heeft de stelling van de consument, dat de telefoonschade is veroorzaakt door een gedekte gebeurtenis, gemotiveerd betwist. Daarbij heeft hij zich gebaseerd op het rapport van zijn schade-expert. De expert heeft de door de consument aangeleverde foto's van de telefoon beoordeeld en geconcludeerd dat het schadebeeld niet overeenkomt met de opgegeven toedracht. Volgens de expert wijzen de beschadigingen op een zeer harde plaatselijke impact tegen een ruw of steenachtig oppervlak en passen deze niet bij een val van een houten trap op een gietvloer.

3.5 Daarmee ligt het vervolgens op de weg van de consument om zijn stelling nader te onderbouwen. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument dit onvoldoende gedaan.

3.6 De consument beroept zich op een verklaring van een telefoonherstelbedrijf.

---

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, r.o. 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Voorwaarden Univé Woonverzekering versie 4.
[3] Artikel 3.1 van de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[4] Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Dit artikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

In die verklaring staat dat de schade aan het toestel *mogelijk* is veroorzaakt door de impactmomenten zoals door de consument beschreven en dat het toestel duidelijk impactschade vertoont. De commissie oordeelt dat deze verklaring onvoldoende steun biedt voor de stelling dat de schade is veroorzaakt zoals gesteld door de consument. De verklaring bevat geen analyse van het schadebeeld, geen bespreking van de bevindingen van de schade-expert en geen technische onderbouwing waarom de geconstateerde schade zou passen bij een val van een houten trap op een gietvloer. De bevindingen van de schade-expert worden daarmee niet weerlegd. Nu niet kan worden vastgesteld dat sprake is van een gebeurtenis waarvoor de verzekering dekking biedt, heeft de verzekeraar de geclaimde schade aan de telefoon van de consument mogen afwijzen.

3.7 Dat de schade-expert van de verzekeraar de telefoon niet fysiek heeft onderzocht, maakt dit niet anders. De expert heeft zijn bevindingen gemotiveerd toegelicht aan de hand van de beschikbare foto's. Ook volgt de commissie de consument niet in zijn stelling dat de verzekeraar de bewijslast onevenredig zwaar bij hem legt. De consument doet een beroep op zijn verzekering en dient dan ook te stellen en (in dit geval) te bewijzen dat sprake is van een gedekte gebeurtenis.

De verzekeraar mocht de schade aan de slaapkamerwand afwijzen

3.8 Ook ten aanzien van de slaapkamerwand is de commissie van oordeel dat de verzekeraar de claim mocht afwijzen.

3.9 De schade-expert heeft vastgesteld dat zich zowel binnen als buiten de door de consument aangewezen schadezone diverse vegen en beschadigingen bevonden. Volgens de expert was sprake van zoveel al aanwezige beschadigingen dat niet kon worden vastgesteld dat door het stoten met het bureau afzonderlijke nieuwe schade was ontstaan. De expert heeft daarom geen schade aan dit onderdeel vastgesteld.

3.10 Het ligt op de weg van de consument om aannemelijk te maken dat sprake is van schade die door de gestelde gebeurtenis is ontstaan.

De consument heeft geen informatie overgelegd waaruit volgt dat de gestelde beschadigingen daadwerkelijk door het gemelde incident zijn veroorzaakt. Daarbij is onvoldoende komen vast te staan dat sprake is van een gedekte gebeurtenis. De verzekeraar mocht de schadeclaim voor de slaapkamerwand daarom afwijzen.

De omvang van de schade aan de wand van het trappenhuis, de traptrede, gietvloer en wandlamp

3.11 Partijen verschillen van mening over de hoogte van de vergoeding die de verzekeraar heeft vastgesteld voor de schade aan het trappenhuis, de traptrede, de gietvloer en de wandlamp.

3.12 Voor de beoordeling van dit klachtonderdeel zijn de artikelen 4.1 en 4.2 van de verzekeringsvoorwaarden van belang.[5] Op grond van artikel 4.1 wordt bij schade aan een deel van een groter geheel uitsluitend het beschadigde deel hersteld of vervangen. Eventuele kleurverschillen of uiterlijke verschillen die daardoor ontstaan, komen niet voor vergoeding in aanmerking.

3.13 De verzekeraar heeft de omvang van de schade laten vaststellen door zijn schade-expert. Die expert heeft de schade beoordeeld en de vergoeding berekend aan de hand van de daadwerkelijk beschadigde onderdelen. Daarbij heeft de expert de door de consument aangeleverde offertes betrokken, aanvullende informatie ingewonnen bij de betrokken bedrijven en de feitelijke schade ter plaatse beoordeeld. Op basis van het expertiserapport heeft de verzekeraar de volgende bedragen aan de consument uitgekeerd: € 965,- voor de schade aan de gietvloer en de lamp en € 232,54 voor de schade aan de trap en de wand van het trappenhuis.

3.14 De consument stelt dat plaatselijk herstel geen technisch gelijkwaardig resultaat oplevert. Ter onderbouwing heeft hij verklaringen overgelegd van schilders- en vloerbedrijven. De commissie stelt vast dat uit deze verklaringen niet volgt dat plaatselijk herstel technisch onmogelijk of ondeugdelijk is. Uit de verklaringen volgt slechts dat plaatselijk herstel zichtbaar kan blijven door kleur-, glans- of structuurverschillen. Zo wordt geadviseerd de gehele trap te schilderen om kleurverschillen te voorkomen en wordt vermeld dat plaatselijke reparatie bij een gietvloer zichtbaar kan blijven. Deze verklaringen zien dus op de esthetische gevolgen van herstel en niet op de technische onmogelijkheid om de beschadigde delen plaatselijk te herstellen. Voor dergelijke verschillen bepaalt artikel 4.1 van de voorwaarden dat daarvoor geen vergoeding wordt verstrekt.

3.15 De consument verwijt de verzekeraar verder dat bedragen uit de offertes eenzijdig en niet-controleerbaar zijn aangepast. De commissie volgt hem daarin niet. Uit het dossier blijkt dat de schade-expert heeft onderzocht waarop de aangeleverde offertes waren gebaseerd. Daarbij is vastgesteld dat de betreffende bedrijven de schade niet ter plaatse hadden opgenomen en hun offertes uitsluitend hadden gebaseerd op informatie van de consument. Tegen die achtergrond mocht de expert de omvang van de feitelijk vastgestelde schade zelfstandig beoordelen en daarop zijn begroting baseren.

[5] Artikelen 4.1 en 4.2 van de verzekeringsvoorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

De verzekeraar heeft inzichtelijk gemaakt op welke wijze de schade aan de wand, traptrede en gietvloer is vastgesteld. Ook heeft de verzekeraar toegelicht dat de schade-expert voor de lamp navraag heeft gedaan bij de leverancier en de huidige prijs € 265,- bedraagt, waardoor de uitkering voor de lamp op dit bedrag is vastgesteld.

3.16 Voor zover de consument meent dat de door de expert vastgestelde bedragen te laag zijn, biedt artikel 4.2 van de voorwaarden een specifieke regeling. Op grond van die bepaling kan de consument een contra-expert inschakelen. Als de expert van de consument en die van de verzekeraar het niet eens worden, beslist een arbiter over de schadeomvang. De commissie stelt vast dat deze procedure niet is doorlopen. Uit het dossier blijkt bovendien dat de consument op deze mogelijkheid is gewezen. De consument heeft geen contra-expertise of andere deskundige beoordeling ingebracht waarin de bevindingen en berekeningen van de schade-expert inhoudelijk worden weerlegd. De door hem overgelegde offertes en verklaringen kunnen niet als een dergelijke expertise worden aangemerkt. De commissie ziet daarom geen grond om te oordelen dat de door de verzekeraar vastgestelde schadevergoeding onjuist is. Voor zover de consument een hogere vergoeding wenst te verkrijgen voor deze schadeonderdelen, dient eerst de in artikel 4.2 van de voorwaarden overeengekomen procedure te worden doorlopen.

De administratieve opsplitsing van de schade behoeft geen verdere bespreking

3.17 De consument heeft aangevoerd dat de verzekeraar de schade eerst heeft behandeld als meerdere afzonderlijke schadegebeurtenissen. Volgens hem kon dit voor hem nadelige gevolgen hebben. Uit het dossier blijkt dat de verzekeraar tijdens de interne klachtprocedure de schade alsnog als één gebeurtenis heeft aangemerkt en de registratie daarop aangepast. Nu tussen partijen niet langer in geschil is dat sprake is van één gebeurtenis en de consument geen concreet resterend nadeel heeft gesteld, behoeft dit klachtonderdeel geen verdere bespreking.

Geen strijd met het consumentenrecht

3.18 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 3.1, 4.1 en 4.2 van de verzekerings-voorwaarden van belang. De commissie moet deze artikelen op eigen initiatief toetsen aan het Europese en Nederlandse consumentenrecht en oordeelt dat de artikelen daarmee niet in strijd zijn.

Immateriële schade

3.19 De consument heeft aangevoerd dat hij immateriële schade heeft geleden in de vorm van langdurige onzekerheid en frustratie. De commissie oordeelt dat geen grond bestaat voor toewijzing van immateriële schadevergoeding.

Voor vergoeding van immateriële schade is vereist dat aan de wettelijke vereisten voor een dergelijke vergoeding is voldaan.[6] De consument heeft geen feiten of omstandigheden aangevoerd waaruit volgt dat daarvan sprake is.

Wettelijke rente

3.20 De consument vordert tot slot wettelijke rente over € 6.569,- vanaf 20 oktober 2025. Nu de commissie geen grond ziet voor toewijzing van de gevorderde schadevergoeding, bestaat ook geen grond voor toewijzing van deze vordering.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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/. 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

[6] Zie artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Voorwaarden Univé Woonverzekering versie 4

3.1 Welke schade is verzekerd?
Uw woning en uw inboedel in uw woning zijn verzekerd voor materiële schade door een plotselinge oorzaak van buitenaf, die u niet kon voorzien of verwachten. Dit noemen wij een gebeurtenis. Voorbeelden hiervan zijn brand, bliksem, storm, water, diefstal, vandalisme of aanrijding. Ook schade door huisongelukjes, zoals vallen en stoten, zien wij als een gebeurtenis.
In artikel 3.5 leest u welke schade niet verzekerd is.
Schade aan uw mobiele elektronica is alleen verzekerd als de schade niet komt door een huisongelukje, zoals vallen en stoten. Heeft u de dekking Mobiele Elektronica afgesloten? Dan zijn huisongelukjes wel verzekerd. In artikel 2.2.5 leest u wat wij verstaan onder mobiele elektronica.

(...)

4. Hoe regelen wij een schade?

4.1 Vaststellen schadebedrag
Het schadebedrag stellen wij samen met u vast. Of wij schakelen een expert in om de schade vast te stellen.
• Heeft u schade aan een deel van een groter geheel? Bijvoorbeeld aan vloeren, wanden of delen van een serie. Dan bepalen wij het bedrag dat nodig is om een reparatie uit te voeren van het beschadigde deel. Herstel vindt, zo mogelijk, plaats op een duurzame manier.
• Is het nodig om iets te vervangen? Dan betalen wij deze kosten. Maar alleen voor het vlak of deel daarvan dat ook echt beschadigd is. Met vlak bedoelen wij: een gedeelte dat helemaal of grotendeels wordt begrensd door wanden, muren, plafonds, vloeren, deuren, (deur)openingen of andere doorgangen.
• Ontstaan door de reparatie of vervanging kleurverschillen of verschillen tussen nieuw en oud? Dan krijgt u hiervoor geen vergoeding.
• Daar waar mogelijk, worden refurbished of herbruikbare (bouw)materialen gebruikt.

4.2 (Contra-)expert of arbiter

Twijfelt u aan het schadebedrag? Dan kunt u zelf ook een expert inschakelen. Die heet de contra-expert, wij noemen dit verder uw expert. Dit meldt u dan vooraf aan ons. Beide experts benoemen vooraf nog een derde expert. Die heet een arbiter. Zijn uw en onze expert het niet met elkaar eens? Dan bepaalt de arbiter het bedrag van de schade. Dit bedrag ligt tussen het bedrag dat uw expert noemt en het bedrag dat onze expert noemt. Het bedrag dat de arbiter vaststelt, is voor u en voor ons bindend.

U en wij mogen vragen om een nieuwe vaststelling van het bedrag van de schade. Dit recht bestaat als er een tel- of rekenfout in het rapport staat, of als u kiest voor een andere manier van herstel of herbouw dan is afgesproken.

(...)

8. Wat bedoelen wij met ...?

(...)

Huisongelukje(s)

Onder huisongelukjes verstaan wij schades die door onopzettelijk menselijk handelen zijn ontstaan. Dit is bijvoorbeeld het laten vallen of stoten van een bril, een vaas of een kop koffie.