Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1159

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	12 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

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 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 laptop van de consument is kapot. Voor de kosten voor de vaststelling van de schade en de kosten voor herstel van de laptop heeft de consument een claim ingediend onder haar inboedelverzekering. De verzekeraar heeft de schade niet vergoed omdat niet duidelijk is hoe de schade is ontstaan. Daarmee is volgens hem niet aangetoond dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De consument is het hiermee niet eens. Zij vindt dat zij alles heeft aangeleverd wat redelijkerwijs van haar verwacht kan worden. Het is volgens haar nu aan de verzekeraar om een deskundige in te schakelen om de schadeoorzaak te achterhalen. De commissie is van oordeel dat de consument niet voldoende heeft gesteld dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De klacht is ongegrond en de vordering is afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De verzekeraar hoeft de schade van de consument niet te vergoeden. Ook kan de verzekeraar niet gehouden worden om onderzoek te laten verrichten naar de schadeoorzaak door een schade-expert. De consument heeft namelijk niet voldoende gesteld dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De consument doet een beroep op dekking onder de verzekering voor herstel van een defect beeldscherm van haar laptop door een barst in het scherm.

Het is aan de consument om te stellen dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis en bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar die stelling te bewijzen.[1]

3.2 De consument heeft een inboedelverzekering met All Risks dekking: *"Dan bent u ook verzekerd voor schade aan uw inboedel die is veroorzaakt door andere, plotselinge en onvoorziene gebeurtenissen die van buitenaf op uw inboedel inwerken."*[2] De verzekeraar wijst erop dat de consument geen feiten aandraagt waaruit blijkt dat sprake is van een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis die van buitenaf op de laptop heeft ingewerkt. De consument weet niet hoe de schade is ontstaan en geeft ook niet aan hoe de schade mogelijk is ontstaan. Zij vindt dat de verzekeraar een deskundige in moet schakelen om de oorzaak van de schade vast te stellen om daarmee te beoordelen of sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Gelet op de boven-genoemde stelplicht en bewijslastverdeling en de gemotiveerde betwisting door de verzekeraar volgt de commissie haar niet in dat standpunt.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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

[1] Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.
[2] Artikel 3.2 van de Voorwaarden IB BIA-F 2020-01.