

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0224

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

Datum uitspraak	5 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Noordhollandsche 1816 Schadeverzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel, verder te noemen de verzekeraar en Mackus B.V., gevestigd te Nederweert, verder te noemen de tussenpersoon
Dossiernummer	[dossiernummer 1] en [dossiernummer 2]
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Woonhuisverzekering. De consument heeft verschillende klachten over de tussenpersoon en de verzekeraar over de uitvoering van haar verzekeringspakket. De tussenpersoon en de verzekeraar hebben volgens de consument hun zorgplicht geschonden. Er zijn ten onrechte wijzigingen aangebracht in de verzekering zonder de toestemming van de consument, de opstalverzekering en de inboedelverzekering zijn in strijd met artikel 7:940 BW beëindigd en een schadeclaim van de consument wordt niet verder afgehandeld/is ten onrechte afgewezen. De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de tussenpersoon of de verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden. Ook is niet gebleken dat ten onrechte wijzigingen zijn aangebracht in de verzekering door de tussenpersoon of de verzekeraar. De verzekeraar heeft de opstalverzekering en de inboedelverzekering mogen beëindigen. De schadeclaim die de consument heeft ingediend ziet op een conflict tussen de consument en haar ex-partner (en mede-verzekerde). Van diefstal of vernieling en daarmee een verzekerde gebeurtenis is niet gebleken. De verzekeraar heeft de schadeclaim mogen afwijzen. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden 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) de verweerschriften van de verzekeraar en de tussenpersoon.
- 1.2 De consument heeft geklaagd over de tussenpersoon in klacht [dossiernummer 1] en over de verzekeraar in de klacht [dossiernummer 2]. De klachten zien op hetzelfde dossier en gaan over dezelfde feiten. De klachten worden daarom gevoegd behandeld.
- 1.3 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.

- 1.4 De consument, de verzekeraar en de tussenpersoon hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument had samen met haar ex-partner via de tussenpersoon een verzekeringspakket afgesloten bij de verzekeraar. Onderdeel van het verzekeringspakket waren een opstalverzekering, inboedelverzekering, autoverzekering en een aansprakelijkheidsverzekering. Voor de klacht is relevant dat op de opstalverzekering de verzekeringsvoorwaarden 'Woonhuisverzekering Polismantel 2314' (hierna: de voorwaarden) van toepassing zijn en op de inboedelverzekering de verzekeringsvoorwaarden 'Inboedelverzekering Polismantel 2213' (hierna: de voorwaarden) van toepassing zijn. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 De consument heeft op 30 september 2023 schade gemeld bij de tussenpersoon. De vergoeding van de schade is door de verzekeraar betaald op het rekeningnummer waar de premie van wordt afgeschreven. Dit was het rekeningnummer van de ex-partner van de consument.
- 2.3 Op 18 januari 2024 is de consument ontruimd uit de woning ten behoeve van de verkoop van de woning.
- 2.4 De tussenpersoon heeft op 22 mei 2024 een polisverdeling gestuurd naar de consument en naar de ex-partner, omdat hun relatie is beëindigd. De consument heeft op 22 mei 2024 aangegeven de opstalverzekering, inboedelverzekering en aansprakelijkheidsverzekering te willen behouden. Op 1 juni 2024 bericht de ex-partner akkoord te zijn met deze verdeling, maar dat ten aanzien van de opstalverzekering alles hetzelfde moet blijven tot de verkoop en levering van de woning.
- 2.5 Op 5 juli 2024 is de woning van de consument en de ex-partner geleverd aan een derde en is de woning geen (gedeeltelijk) eigendom meer van de consument.
- 2.6 De tussenpersoon heeft op 18 juli 2024 de consument bericht dat de opstalverzekering voor de woning niet op de naam van de consument kan worden gezet, omdat de woning verkocht is. Voor de inboedelverzekering is om die reden ook een nieuw adres nodig. De aansprakelijkheidsverzekering wordt op naam van de consument gezet.
- 2.7 De verzekeraar heeft de tussenpersoon op 23 juli 2024 een bericht gestuurd dat de woning niet meer verzekeraar is door de consument, omdat de woning geen eigendom meer is van de consument. Voor de inboedel is het risico gewijzigd, omdat de inboedel is opgeslagen in containers en de consument geen woonadres heeft. De opstalverzekering is geroyeerd per 5 juli 2024 en de inboedelverzekering is met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden beëindigd.

De aansprakelijkheidsverzekering is op naam van de consument gezet. Op 26 juli 2024 heeft de verzekeraar dit ook formeel bericht aan de consument.

- 2.8 In de tussentijd loopt er een schademelding bij de verzekeraar die de consument op 8 mei 2024 heeft gemeld bij de tussenpersoon. De consument heeft schade gemeld door diefstal en vernieling van haar woning en haar inboedel. Op 23 mei 2024 is de schademelding doorgestuurd naar de verzekeraar. De verzekeraar heeft op 27 mei 2024 een schade-expert ingeschakeld. Op 28 juni 2024 is de behandeling van de schade van de consument gepauzeerd, omdat 'de zaak' bij de rechtbank loopt.
- 2.9 De consument is het niet eens met de gang van zaken bij de verzekeraar en de tussenpersoon. De consument heeft bij zowel de tussenpersoon als de verzekeraar een klacht ingediend. Partijen zijn er onderling niet uitgekomen. De consument heeft een klacht ingediend bij Kifid over de tussenpersoon en de verzekeraar.

De klacht en de vorderingen

- 2.10 De consument voert aan dat op 9 juni 2023 eenzijdig wijzigingen zijn aangebracht op de polis van de consument door de verzekeraar. Dit blijkt uit het polisblad dat de consument heeft ontvangen op 22 mei 2024. Deze wijzigingen zijn volgens de consument op verzoek van de ex-partner verricht zonder de toestemming of instemming van de consument. Volgens de consument gaat het met name om een verhoging van het verzekerd belang.
- 2.11 De consument stelt dat de verzekeraar de vergoeding van de schade in 2023 (onder punt 2.2) op het verkeerde rekeningnummer heeft uitgekeerd. Zij heeft als verzekerde de schade gemeld en de tussenpersoon was op de hoogte van de relatiebreuk tussen haar en haar ex-partner. De tussenpersoon heeft hierin zijn zorgplicht geschonden.
- 2.12 De verzekeraar heeft zonder de toestemming van de consument ten onrechte op 5 juli 2024 de opstalverzekering beëindigd en op 27 september 2024 de inboedelverzekering beëindigd. Volgens de consument was er nog sprake van een verzekerd belang.
- 2.13 De consument heeft dekking voor de schade door diefstal en vernieling van haar woning en de inboedel. De schade is tijdens de looptijd van de verzekeringen gemeld. De consument is op 18 januari 2024 onrechtmatig ontruimd uit de woning voor een onrechtmatige verkoop van de woning. De verzekeraar mocht de behandeling van de schade niet stilzetten, omdat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De vonnissen waaruit zou blijken dat verkoop van de woning door de ex-partner en de ontruiming uit de woning van de consument gerechtvaardigd was, zijn niet authentiek en niet correct betekend aan de consument.
- 2.14 De consument vordert een vergoeding van de materiële en immateriële schade door de afwijzing van de schadeclaim en de schending van de zorgplicht van de tussenpersoon en de verzekeraar. De consument stelt € 150.000,- schade te hebben geleden.

Het verweer

- 2.15 De verzekeraar en de tussenpersoon hebben beiden verweer gevoerd.
- 2.16 De tussenpersoon voert aan dat wijzigingen in de verzekering en het stilleggen van de behandeling van de schade niet aan hem te wijten is. Dit is de taak en de verantwoordelijkheid van de verzekeraar. De tussenpersoon heeft de consument voorzien van de nodige informatie en deugdelijk gecommuniceerd tussen de verzekeraar en de consument.
- 2.17 De beëindiging van de opstalverzekering en de inboedelverzekering waren volgens de verzekeraar en de tussenpersoon noodzakelijk. Voor de opstalverzekering was geen verzekerbare belang meer door de verkoop en levering van de woning. De inboedel van de consument is na de ontruiming opgeslagen in opslagcontainers. Hierdoor is het risico aanzienlijk gewijzigd en dit risico was de verzekeraar niet langer bereid te verzekeren. Met inachtneming van twee maanden opzegtermijn is ook de inboedelverzekering beëindigd.
- 2.18 De verzekeraar voert aan dat de schade die de consument stelt te hebben geleden ziet op de verdeling van de woning en de inboedel vanwege een scheiding tussen de consument en haar ex-partner. Er ligt een verstekvonnis waarin de rechtbank heeft bepaald dat de ex-partner de woning zonder medewerking van de consument kan verkopen. Daarnaast ligt er een verstekvonnis waarin de rechtbank heeft bepaald dat de consument de woning binnen veertien dagen moet verlaten. Er is geen sprake van een verzekerde gebeurtenis, omdat geen sprake is van diefstal.
- 2.19 Volgens de tussenpersoon heeft de consument geen schade geleden door gedragingen van de tussenpersoon. Zowel de woning als de inboedel zijn ook niet van de consument onvreemd. De consument maakt aanspraak op haar deel van de verkoopwaarde van de woning. De inboedel is opgeslagen in opslagcontainers. Als schade is ontstaan aan spullen van de consument dan vallen deze ook niet onder de dekking van de verzekeringen en valt dit de tussenpersoon niet toe te rekenen, omdat sprake is van eigen schuld.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de tussenpersoon en/of de verzekeraar aansprakelijk is/zijn voor schade die de consument heeft geleden. Daarnaast ligt de vraag voor of de verzekeringen van de consument ten onrechte zijn gewijzigd/beëindigd. Tot slot moet de commissie de vraag beantwoorden of de verzekeraar de schade van de consument moet vergoeden onder de dekking van de verzekering.

Uitkering op het verkeerde rekeningnummer

- 3.2 Uitkeringen in het kader van de verzekeringen worden volgens de verzekeraar gedaan op het rekeningnummer waarvan ook de premie wordt afgeschreven. Dit was het rekeningnummer van de ex-partner. De commissie volgt het standpunt van de consument dat haar ex-partner geen belang meer heeft bij de verzekering niet. De woning die onderwerp is van de opstalverzekering was in 2023 nog (gedeeltelijk) eigendom van de ex-partner. De ex-partner was nog steeds verzekerde en had nog een verzekerd belang. Dat de tussenpersoon ervan op de hoogte was dat de ex-partner inmiddels niet meer in de woning woonde en dat de relatie tussen de consument en de ex-partner was beëindigd is hierin niet relevant en leidt niet tot een schending van de zorgplicht door de tussenpersoon.

Wijziging van de verzekering

- 3.3 Op basis van het dossier kan de commissie niet vaststellen dat op 9 juni 2023 de woonverzekering van de consument is gewijzigd op verzoek van haar ex-partner zonder haar toestemming. De tussenpersoon betwist dergelijke wijzigingen. Uit het polisblad van 22 mei 2024 blijkt niet dat er door de consument gestelde wijzigingen zijn aangebracht. Uit dit polisblad blijkt enkel dat 9 juni 2023 een wijzigingsdatum is. Welke wijzigingen op 9 juni 2023 zouden zijn doorgevoerd, blijkt niet uit het dossier. De commissie is daarmee van oordeel dat ook niet geoordeeld kan worden dat er ten onrechte wijzigingen hebben plaatsgevonden.
- 3.4 Ten overvloede merkt de commissie op dat de door de consument gestelde wijziging ziet op een verhoging van het verzekerde bedrag. Dit kan de verzekeraar zelf aanpassen op grond van artikel 1.3 van de voorwaarden. Dergelijke wijzigingen behoeven geen toestemming van de verzekeringsnemer.

Beëindiging van de opstalverzekering en de inboedelverzekering

- 3.5 Feit is dat de woning niet meer in (gedeeltelijk) eigendom is van de consument. De consument heeft om die reden ook geen belang meer bij de opstalverzekering. De woning is na de levering van de woning aan een derde niet meer te verzekeren door de consument. De verzekeraar heeft daarom op 5 juli 2024 de opstalverzekering mogen beëindigen. Toestemming of een “*natte handtekening*” van de consument zijn voor een dergelijke beëindiging niet noodzakelijk. Uit artikel 6 van de voorwaarden blijkt namelijk dat de verzekering eindigt (royeert) wanneer het verzekerd belang overgaat op een derde. Deze beëindiging is niet in strijd met artikel 7:940 BW.
- 3.6 Ten aanzien van de beëindiging van de inboedelverzekering geldt dat de verzekeraar op grond van artikel 1.4 van de voorwaarden de verzekering mag beëindigen bij belangrijke wijzigingen. In het geval van consument is sprake van een zeer ingrijpende wijziging, namelijk dat de inboedel is opgeslagen in opslagcontainers en zij niet meer het woonhuis bewoond. Deze wijziging valt onder artikel 1.4 van de voorwaarden. De verzekeraar mocht daarom de verzekering beëindigen.

De verplichte opzegtermijn van twee maanden is daarbij door de verzekeraar in achtgenomen. Ook deze beëindiging is niet in strijd met artikel 7:940 BW.

De claim voor diefstal/vernieling van de woning en de inboedel

- 3.7 De commissie is van oordeel dat geen sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Zowel van diefstal als van vernieling van de opstal of de inboedel is op geen enkele wijze gebleken. Uit het dossier blijkt niet dat de woning en inboedel zijn ontvreemd. De consument maakt aanspraak op haar deel van de opbrengst uit de verkoop van de woning. Daarnaast blijkt niet uit het dossier dat inboedel is ontvreemd. De inboedel van de consument is opgeslagen in opslagcontainers. Uit de begripsbepaling voor diefstal in de voorwaarden blijkt ook dat enkel sprake is van diefstal wanneer iemand anders dan de verzekerden een zaak ontvreemdt zonder toestemming van de verzekerden. Hetgeen dat is voorgevallen rond de verkoop van de woning en de ontruiming van de consument was met toestemming van een verzekerde, namelijk de ex-partner. Van diefstal in de zin van de voorwaarden is daarom geen sprake. Uit het dossier is ook niet gebleken dat er vernielingen aan de woning of aan inboedel hebben plaatsgevonden.
- 3.8 De commissie merkt nog op dat sprake is van een conflict tussen de consument en haar ex-partner die betrekking heeft op de beëindiging van hun relatie en de verdeling van de woning en inboedel. Voor dit conflict is de woonhuisverzekering niet bedoeld. Dit conflict hoort niet thuis in de procedure met de tussenpersoon of de verzekeraar.

Slotsom

- 3.9 Gelet op het voorgaande hebben de tussenpersoon en de verzekeraar hun zorgplicht niet geschonden. Het is niet gebleken dat ten onrechte wijzigingen zijn doorgevoerd op de verzekering van de consument. De verzekeraar heeft de opstalverzekering en de inboedelverzekering mogen beëindigen en de schadeclaim van de consument mogen afwijzen. De klacht is ongegrond.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Artikel 940 lid 1 en 3 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

- “
- 1 Bij opzegging tegen het einde van een verzekeringsperiode teneinde verlenging van de overeenkomst te verhinderen, wordt een termijn van twee maanden in acht genomen.
 - 3 Indien de verzekeraar de bevoegdheid heeft bedongen de overeenkomst tussentijds op te zeggen, komt de verzekeringnemer een gelijke bevoegdheid toe. Tenzij jegens hem is gehandeld met het opzet tot misleiding neemt de verzekeraar onderscheidenlijk de verzekeringnemer daarbij een termijn van twee maanden in acht. Indien een verzekering dekking biedt tegen schade veroorzaakt door risico's als bedoeld in [artikel 3:38 van de Wet op het financieel toezicht](#), kan, bij de verwezenlijking van een dergelijk risico of bij een dreiging van het ophanden zijn daarvan, de verzekeraar onderscheidenlijk de verzekeringnemer in afwijking van deze termijn van twee maanden, de overeenkomst met inachtneming van een termijn van zeven dagen opzeggen. De verzekeraar kan slechts tussentijds opzeggen op in de overeenkomst vermelde gronden welke van dien aard zijn dat gebondenheid aan de overeenkomst niet meer van de verzekeraar kan worden geleverd.
- “

Woonhuisverzekering Optimaal Polismantel 2314

“

1.3 Indexeren wij het verzekerde bedrag?

Wij passen jaarlijks het verzekerde bedrag aan op een veelvoud van € 100,- en daarmee ook de premie. Wij gebruiken hiervoor het meest recente indexcijfer voor bouwkosten van het Centraal Bureau voor de Statistiek. De nieuwe premie geldt voor het nieuwe verzekeringsjaar en gaat in op de dag dat de oude premie vervalt.

2.2 Wat vergoeden wij?

Wij vergoeden de materiële schade aan of het verloren gaan van het verzekerde woonhuis als direct gevolg van iedere tijdens de looptijd van deze verzekering voorgevallen schadegebeurtenis, tenzij in deze of in de algemene voorwaarden is bepaald dat de schade of de oorzaak van de schade is uitgesloten.

Artikel 6 Wat gebeurt er als u geen belang meer heeft bij de verzekering?

Het is mogelijk dat uw belang bij de verzekering naar een ander persoon overgaat, bijvoorbeeld als u uw woonhuis verkoopt. De verzekering eindigt dan om 24.00 uur op de dag waarop u het verzekerde woonhuis overdraagt aan een ander. Overlijdt u (de verzekeringnemer) dan blijft de verzekering nog 6 maanden gehandhaafd, gerekend vanaf de dag van overlijden. Heeft de nieuwe eigenaar van het woonhuis deze ergens anders verzekerd dan geldt de dekking van deze verzekering niet meer.

Schadegebeurtenis

Een bij het afsluiten van de verzekering nog onzeker voorval dat van buiten komend zich plotseling en onverwacht en onvoorzien voordoet en:

- schade veroorzaakt aan het verzekerde woonhuis en
- plaatsvindt tijdens de duur van de verzekering en
- waarbij het verzekerde woonhuis is betrokken.

Voorvallen die met elkaar verband houden, beschouwen wij als één schadegebeurtenis.

Diefstal

Iemand anders dan u of een verzekerde neemt een zaak, dat geheel of ten dele aan een u of een verzekerde toebehoort, weg zonder de uitdrukkelijke toestemming van u of verzekerde.

“

Inboedelverzekering Optimaal Polismantel 2213

“

1.3 Blijft het verzekerde bedrag elk jaar gelijk?

Wij passen jaarlijks het verzekerde bedrag op een veelvoud van € 100,- aan en daarmee ook de premie. Wij gebruiken hiervoor de meest recente waarde-index. Het Centraal Bureau voor de Statistiek stelt dit cijfer vast. De nieuwe premie geldt voor het nieuwe verzekeringsjaar en gaat in op de dag dat de oude premie vervalt.

1.4 Welke wijzigingen moet u doorgeven?

U bent verplicht om ons tijdens de looptijd van de verzekering te informeren als er een verandering optreedt met betrekking tot de verzekerde inboedel en/of het woonhuis waar de inboedel zich bevindt.

Geef in ieder geval de volgende veranderingen binnen 2 maanden aan ons door:

- U gebruikt (een deel van) het gebouw niet meer als woonhuis;

Voorbeelden van verandering gebruik van het woonhuis:

- het (gedeeltelijk) gebruik van het woonhuis als bedrijf;
 - het aan anderen, al of niet op grond van een huurovereenkomst, in gebruik geven van (een deel van) het gebouw.
-
- Het woonhuis is helemaal of voor een deel gekraakt;
 - De bouwaard en/of de dakbedekking van het woonhuis is gewijzigd;
 - U verhuist. Uw inboedel is in deze situatie op het adres waar u niet meer woont, na 3 maanden niet meer verzekerd;
 - Er verandert iets wat een hoger risico kan opleveren. Bijvoorbeeld uw woonhuis is langer dan 90 dagen onbewoond, of u verhuurt uw woning;
 - Als u uw inboedel langer dan 3 maanden op een ander adres laat.

Doet u dit niet, dan heeft u mogelijk geen recht meer op schadevergoeding.

Wij kunnen op basis van een wijziging de premie en voorwaarden aanpassen. Wij kunnen ook de verzekering beëindigen. Hiervoor geldt een opzegtermijn van 2 maanden. U ontvangt dan een deel van de premie terug. Ontdekken wij achteraf dat de gegevens niet kloppen, dan kan dat gevolgen hebben voor de schadevergoeding.

2.1 Uw inboedel

U bent verzekerd voor beschadiging, het verloren gaan of diefstal van uw inboedel als direct gevolg van iedere tijdens de looptijd van deze verzekering voorgevallen schadegebeurtenis, tenzij in deze of in de algemene voorwaarden is bepaald dat de schade of de oorzaak van de schade is uitgesloten van dekking.

Met uw inboedel bedoelen wij alle door u particulier aangeschafte roerende zaken waarvan u eigenaar bent, die deel uitmaken van uw particuliere huishouding en aanwezig zijn in het woonhuis, op het adres dat op uw polisblad staat vermeld.

Schadegebeurtenis

Een bij het afsluiten van de verzekering nog onzeker voorval dat van buiten komend zich plotseling en onverwacht en onvoorzien voordoet en

- schade veroorzaakt aan de verzekerde inboedel, huurders- of eigenaarsbelang en
- plaatsvindt tijdens de duur van de verzekering.

Voorvallen die met elkaar verband houden, beschouwen wij als één schadegebeurtenis.

Diefstal

Iemand anders dan u of een verzekerde neemt een zaak, dat geheel of ten dele aan een u of een verzekerde toebehoort, weg zonder de uitdrukkelijke toestemming van u of verzekerde.

“