

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0830

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Datum uitspraak	21 augustus 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wet 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar en 4) de machtiging van de consument.
- 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 aangeslotene 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 schade gemeld onder zijn woonhuisverzekering met allrisk dekking. Het gaat om schade aan keukenkastjes doordat daarop haarverf is gekomen. De schade is gedekt maar partijen zijn het niet eens over de wijze waarop de schade moet worden afgewikkeld. De originele keukenfronten zijn door de leverancier niet meer leverbaar. Het herstelbedrijf biedt als alternatieve optie dat de beschadigde keukenfronten worden overgespoten, waarbij een licht kleurverschil niet kan worden uitgesloten. De verzekeraar heeft een bedrag van € 2.161,89 betaald, conform de offerte voor vervanging van de beschadigde fronten. De consument is van mening dat herstel van alleen de beschadigde fronten niet mogelijk is zonder kleurverschil. Hij stelt dat de keuken als visuele eenheid is geleverd is en dat herstel slechts mogelijk is door vervanging van alle 25 frontpanelen inclusief plinten en greeplijsten. De offerte hiervoor bedraagt € 8.000,-. De consument vordert daarom een aanvullende vergoeding van € 5.838,11 vermeerderd met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 16 september 2025. De commissie oordeelt dat herstel door het spuiten van de beschadigde fronten overeenkomstig de verzekeringsvoorwaarden is en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

De verzekeraar heeft de schade overeenkomstig de voorwaarden vergoed

- 3.1 De schade is door een expert vastgesteld overeenkomstig de regeling voor de vaststelling van de omvang van de schade die in artikel 5.1 van de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen.¹ Artikel 4.1 van de voorwaarden bepaalt dat als reparatie mogelijk is, de verzekeraar de schade kan laten herstellen of een vergoeding in geld kan verstrekken.² De verzekeraar heeft het door de expert vastgesteld bedrag van € 2.161,89 aan de consument betaald. Dit bedrag is gebaseerd op vervanging van de zes beschadigde keukenfronten. Nadat bleek dat de betreffende keukenfronten niet meer leverbaar zijn, heeft het herstelbedrijf als alternatieve optie voorgesteld de beschadigde keukenfronten te spuiten en daarvoor een offerte uitgebracht met een totaalbedrag van € 1.306,32. Met het spuiten van de beschadigde fronten is de schade hersteld. De expert heeft namelijk vastgesteld dat door spetters haarverf zes keukenfronten zijn beschadigd. Het is niet aangetoond dat de schade niet deugdelijk kan worden hersteld met het spuiten van de beschadigde fronten. Relevant daarvoor is dat de expert over deze wijze van herstel het volgende heeft toegelicht: *“De ervaring leert dat men in staat is om de bestaande kleur zeer goed te benaderen. Echter kan men vooraf geen garantie geven dat de kleur 100% wordt na gemaakt. Dit word mede veroorzaakt door veroudering van de lak op de bestaande keuken. Veroudering is namelijk nooit 100% te evenaren. Wat wel haalbaar is, is dat als er kleur verschil op treed deze minder is dan het kleurverschil dat reeds op uw frontjes aanwezig is. (...)”* In latere correspondentie heeft de expert de consument het volgende meegedeeld: *“De schade aan de keuken frontjes is te herstellen door deze te spuiten. Vanwege veroudering van de laklaag van de bestaande keuken is er een (geringe) kans dat er enige mate van verschil zal ontstaan met de gespoten frontjes en de bestaande frontjes. Het kleurverschil zal echter minder zijn dat het kleurverschil dat al op uw keuken aanwezig is.”* De expert heeft daarnaast laten weten dat hij bereid is de schadevaststelling te houden op basis van de offerte van € 2.161,89, ondanks dat het opnieuw spuiten van de fronten goedkoper is. De commissie oordeelt dat de verzekeraar door het bedrag van € 2.161,89 aan de consument te betalen, ruimschoots aan zijn verplichting heeft voldaan.

De consument heeft niet aangetoond dat het overspuiten van de beschadigde fronten tot een onaanvaardbaar kleurverschil leidt

- 3.2 De commissie is van oordeel dat de consument niet heeft aangetoond dat de enige wijze waarop de schade kan worden hersteld is dat alle fronten, inclusief plinten en greeplijsten worden vervangen. Met het vervangen van alle 25 fronten, de plinten en greeplijsten gaan de werkzaamheden verder dan het herstel van de rechtstreeks beschadigde onderdelen. De expert heeft in dit verband aangegeven dat hij niet akkoord kan gaan met het vervangen van alle fronten zoals de consument heeft gevorderd, ook omdat er al sprake is van kleurverschil dat geen verband houdt met de ontstane schade.

¹ Artikel 5.1 van de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen in de bijlage.

² Artikel 4.1 van de voorwaarden is opgenomen in de bijlage.

Voor vergoeding volgens de door de consument aangeleverde offerte moet dus, zoals de verzekeraar terecht heeft aangevoerd, aannemelijk zijn dat deze wijze van herstel noodzakelijk is voor het herstellen van de vastgestelde schade.

- 3.3 De consument heeft aangevoerd dat het gedeeltelijk herstel, door de beschadigde fronten over te spuiten, aantoonbaar leidt tot esthetisch en functioneel kwaliteitsverlies. Het herstelbedrijf heeft op de offerte vermeld dat licht kleurverschil niet kan worden uitgesloten. Hiermee is evenwel niet aangetoond dat daadwerkelijk een (onaanvaardbaar) kleurverschil zal ontstaan.
- 3.4 De consument beroept zich ook op de mededeling van de oorspronkelijke leverancier in de offerte: *“Naar aanleiding van mijn bezoek en inspectie deel ik u mede dat de huidige frontpanelen, althans de huidige kleur niet meer leverbaar zijn, om de keuken in oorspronkelijke staat te herstellen, dienen alle 25 frontpanelen te worden vervangen. Indien slechts 5-6 panelen worden vervangen, zal dit leiden tot een zichtbaar kleurverschil, hetgeen leidt tot kwaliteitsverlies en esthetisch onaanvaardbaar is.”* De offerte geldt voor een ‘complete wissel van 25 stuks keukenfronten. Inclusief plinten en greeplijsten.’ De offerte gaat uit van vervanging van alle fronten omdat de originele kleur niet meer leverbaar is. In het geval van gedeeltelijke vervanging in een andere kleur zal kleurverschil ontstaan tussen de nieuwe en de oude fronten. De commissie is van oordeel dat op basis van de offerte niet kan worden aangenomen dat er een onaanvaardbaar kleurverschil zal ontstaan tussen gespoten fronten en de bestaande fronten. In de offerte staat namelijk niets over kleurverschil met gespoten fronten.
- 3.5 De consument stelt dat de verzekeraar verplicht is de schade te herstellen in de toestand alsof het schadevoorval niet had plaatsgevonden. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft de consument een beroep gedaan op de artikelen 7:956 en 7:959 van het Burgerlijk Wetboek. Deze artikelen zijn in de onderhavige situatie niet van toepassing. Artikel 7:956 BW bepaalt dat andere zaken dan een gebouw zijn verzekerd naar vervangingswaarde. Hieruit volgt niet dat met de door het herstelbedrijf voorgestelde alternatieve wijze van herstel de schade niet is hersteld. Artikel 7:959 BW kan ook niet als grondslag dienen voor een vergoeding gebaseerd op het vervangen van alle fronten. Dit artikel gaat namelijk over de vergoeding van bereddingskosten-redelijke kosten tot het vaststellen van de schade en dergelijke kosten zijn in dit geval niet aan de orde.³

³ Artikel 7:957 BW en 7:959 BW staan in de bijlage.

Ambtshalve toetsing

- 3.6 De commissie toetst bedingen op eigen initiatief aan het Europees en Nederlands consumentenrecht.⁴ Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 4.1 en 5.1 van de voorwaarden van belang. De commissie oordeelt dat deze bedingen daarmee niet in strijd zijn.

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

⁴ Op grond van artikel 10 van de Richtlijn geldt ambtshalve toetsing alleen voor consumentenovereenkomsten die na 31 december 1994 zijn gesloten. Voor de kleinzakelijke ondernemer geldt dus geen toetsing op eigen initiatief van de commissie aan het consumentenrecht.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet en de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden verzekering Woonhuis | VP WH 2020-01

4 Hoe vergoeden wij uw schade? Hebt u een eigen risico?

Hieronder leest u wat u vergoed krijgt als u een schade hebt die verzekerd is.

4.1 Schadevergoeding in natura of in geld

Schade aan uw woonhuis vergoeden wij in geld of in natura. Als reparatie van de schade mogelijk is, kunnen wij uw woonhuis laten herstellen door een herstelbedrijf dat wij geselecteerd hebben. Of u krijgt een vergoeding in geld. Wilt u de schade zelf herstellen? Dan krijgt u ook een vergoeding in geld. (...)
(...)

5 Hoe stellen wij de schade vast en hoe betalen wij de schade uit?

5.1 Vaststelling van de schade

Wij stellen in overleg met u vast hoeveel schade u hebt. Of wij laten de schade vaststellen door een deskundige die wij aanwijzen. U mag ook zelf een eigen deskundige kiezen die de schade namens u vaststelt. Maar alleen als daar een redelijke aanleiding voor is. Bijvoorbeeld als u het niet eens bent met het schadebedrag dat onze deskundige heeft vastgesteld. Een onafhankelijke deskundige vindt u bijvoorbeeld via www.nivre.nl. Informeer ons voordat u een eigen deskundige inschakelt. Kiest u een eigen deskundige? Dan benoemen uw en onze deskundige samen een derde deskundige voordat zij de schade vaststellen. Als deze twee deskundigen het niet eens worden over het schadebedrag, stelt de derde deskundige de omvang van de schade voor u en voor ons bindend vast. De derde deskundige blijft binnen de grenzen van de schadevaststelling die uw en onze deskundige gedaan hebben.

Wij vergoeden de redelijke kosten van alle deskundigen, op voorwaarde dat ze zich houden aan de Gedragscode Expertiseorganisaties of vergelijkbaar deskundig zijn op het gebied van schadevaststelling. Maar, wij vergoeden deze kosten alleen als de schade verzekerd is op deze Woonhuisverzekering. Kosten die niet met de schadevaststelling te maken hebben, zoals kosten die uw eigen deskundige maakt voor belangenbehartiging, vergoeden wij alleen als er volgens de wet sprake is van een vergoedingsplicht.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:956

Een gebouw is naar zijn herbouwwaarde, en andere zaken zijn naar hun vervangingswaarde verzekerd. Vervangingswaarde is het bedrag benodigd voor het verkrijgen van naar soort, kwaliteit, hoeveelheid, staat en ouderdom gelijkwaardige zaken.

Artikel 7:959

Lid 1 - De in artikel 957 bedoelde vergoeding en de redelijke kosten tot het vaststellen van de schade gemaakt, komen ten laste van de verzekeraar, ook al zou daardoor, tezamen met de vergoeding van de schade, de verzekerde som worden overschreden.

Lid 2 - Indien de naar de grondslag van de verzekering berekende waarde van de onbeschadigde zaak niet ten volle is verzekerd, komt de in artikel 957 bedoelde vergoeding slechts met overeenkomstige toepassing van artikel 958 lid 5 ten laste van de verzekeraar.