

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0819

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

Datum uitspraak	19 augustus 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit 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; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 consumenten en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Op 26 februari 2025 ontdekten de consumenten dat er was ingebroken in hun woning. Door de inbraak is schade veroorzaakt aan het woonhuis en is er inboedel gestolen. Voor vergoeding van de schade hebben de consumenten een beroep gedaan op hun woonhuis- en inboedelverzekering. De verzekeraar heeft een bedrag van € 11.478,- met later een aanvulling van € 500,- vergoed. De consumenten zijn het niet eens met de hoogte van de schadevergoeding. Volgens de consumenten doet de verzekeraar ten onrechte een beroep op een maximale vergoeding van € 2.500,- voor sieraden. De consumenten vorderen een bedrag van € 59.035,- voor de verzameling sieraden. Volgens de consumenten weigert de verzekeraar daarnaast ten onrechte de volledige schade aan het woonhuis te vergoeden. De consumenten vorderen het overige deel van de schade aan het woonhuis. De consumenten vorderen ook wettelijke rente vanaf 1 september 2025. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar een beroep op de maximale vergoeding van € 2.500,- voor sieraden kon doen. De vergoeding die de consumenten hebben ontvangen voor de schade aan het woonhuis is ook overeenkomstig de voorwaarden. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

De klacht over de vergoeding voor de verzameling sieraden slaagt niet

- 3.1 De verzekeraar komt een beroep op de maximale vergoeding van € 2.500,- bij diefstal van sieraden toe. Als uitgangspunt dient te worden genomen wat in de verzekeringsvoorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹ Voor diefstal van sieraden geldt op grond van de voorwaarden een maximale vergoeding van € 2.500,-.² Volgens de consumenten is deze maximale vergoeding hier niet van toepassing, omdat sprake is van een verzameling. Verzamelingen vallen onder 'bijzondere bezittingen' en niet onder 'sieraden'. De commissie is van oordeel dat de verzameling sieraden van de consumenten volledig onder het begrip 'sieraden' valt. Tot de verzameling behoren ringen, horloges, kettingen en oorbellen. In de voorwaarden is duidelijk omschreven wat onder sieraden wordt verstaan.³ Het gaat om kostbaarheden die zijn bedoeld om aan het lichaam te dragen. Juwelen en horloges zijn hierbij als voorbeeld genoemd. De sieraden van de consumenten zijn allemaal bedoeld om aan het lichaam te dragen. Dat de sieraden door de consumenten worden verzameld maakt niet dat het geen sieraden meer zijn in de zin van de voorwaarden. Of de sieraden daadwerkelijk worden gedragen is namelijk niet relevant.⁴ De verzekeraar heeft € 6.000,- van de schade door de gestolen verzameling sieraden vergoed. Dit is een hogere vergoeding dan de verzekeraar op grond van de voorwaarden aan de consumenten is verschuldigd.
- 3.2 Dat de consumenten zijn verzekerd tegen onderverzekering maakt niet dat de maximale vergoeding bij diefstal van sieraden niet van toepassing is. De verzekeraar voert aan dat ook in het geval van onderverzekering de maximale vergoeding voor sieraden blijft gelden. De consumenten vinden dat dit niet uit de voorwaarden blijkt. Zij vinden dat op grond van de voorwaarden de volledige schade door diefstal van de sieraden moet worden vergoed. Bij de uitleg van de verzekeringsvoorwaarden is bepalend de uitleg die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten.⁵ Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. Van belang zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid. De consumenten en de verzekeraar hebben niet onderhandeld over de voorwaarden van de inboedelverzekering.

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Artikel 2.2 van de verzekeringsvoorwaarden IB BIA-F 2020-01, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

³ Artikel 2.1 van de verzekeringsvoorwaarden IB BIA-F 2020-01, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

⁴ GC Kifid 2015-163.

⁵ HR 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Dat betekent dat de interpretatie van de voorwaarden met name afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de voorwaarden zijn gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.⁶ Hier is sprake van een consumentenovereenkomst. Voor consumentenovereenkomsten geldt dat bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde *contra proferentem*-regel.⁷ De commissie is van oordeel dat duidelijk uit de voorwaarden blijkt dat, ook bij een verzekering tegen onderverzekering, de maximale vergoeding in de voorwaarden van toepassing blijft. In de voorwaarden staat namelijk duidelijk en ondubbelzinnig dat, ook als sprake is van onderverzekering, voor bepaalde spullen in het woonhuis een maximale vergoeding geldt.⁸

De gedekte schade onder de opstalverzekering is overeenkomstig de voorwaarden vergoed

- 3.3 De consumenten zijn het er niet mee eens dat de volledige schade aan de opstal van € 3.596,- , zoals vastgesteld door de expert, niet is vergoed. De verzekeraar heeft € 1.978,- vergoed. De rest van de schade wil de verzekeraar pas na ontvangst van een herstelnota vergoeden. Deze klacht van de consumenten slaagt niet. De vergoeding van circa de helft van de schade aan het woonhuis komt overeen met hetgeen dat is afgesproken in de verzekeringsvoorwaarden. In de voorwaarden is namelijk bepaald dat de schade wordt vergoed in termijnen. Na de vaststelling van de schade door de expert ontvangt de consument een vergoeding van 50%. De overige schade wordt vergoed aan de hand van de nota's die de consument aanlevert tot maximaal het bedrag dat door de expert is vastgesteld.⁹ De verzekeraar heeft meer dan 50% van de schade aan het woonhuis vergoed. Uit het dossier blijkt niet dat de consument herstelnota's heeft aangeleverd voor vergoeding van het resterende gedeelte van de schade aan het woonhuis.

De commissie toetst bedingen op eigen initiatief aan het consumentenrecht

- 3.4 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen in artikel 2.1 en 2.2 van de inboedelverzekeringsvoorwaarden en artikel 6.2 van de woonhuisverzekeringsvoorwaarden van belang. De commissie moet deze bedingen op eigen initiatief toetsen aan het Europese en Nederlandse consumentenrecht en oordeelt dat deze bedingen daarmee niet in strijd zijn.

⁶ HR 16 januari 2015, ECLI:NL:HR:2015:83, rechtsoverweging 3.6 en HR 20 februari 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO1427, rechtsoverweging 4.1 e.v, te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁷ Artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek en GC Kifid 2022-0534, rechtsoverweging 3.2 e.v. te vinden op www.kifid.nl.

⁸ Artikel 2.2 van de verzekeringsvoorwaarden IB BIA-F 2020-01, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

⁹ Artikel 6.2 van de verzekeringsvoorwaarden VP WH 2022-01.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsovereenkomsten

Relevante voorwaarden uit de Voorwaarden verzekering Inboedel IB BIA-F 2020-01

Artikel 2.1

(...)

Sieraden	Dit zijn juwelen, horloges, riemen en andere kostbaarheden die bedoeld zijn om op of aan het lichaam gedragen te worden (brillen vallen hier niet onder). Zij bestaan voor een gedeelte of helemaal uit (edel)metaal, (edel)gesteente, mineraal, ivoor, (bloed)koraal, parels of andere soortgelijke stoffen.
Bijzondere bezittingen	Dit zijn: kunst, verzamelingen, antiek, foto-, film-, beeld-, audio- en videoapparatuur en beeld- en geluidsdragers, desktopcomputer, laptop, tablet, spelcomputer, muziekinstrumenten, surf-, zeil-, duiksport-, paardensport-, handboog-, parachute-, golf- en hengelsportuitrusting en medische hulpmiddelen. Maar hier horen niet bij: mobiele telefoons, smartphones, smartwatches en smartglasses. Met een verzameling bedoelen wij een aantal soortgelijke voorwerpen die door u bij elkaar zijn gebracht. Meubels, kleding, schoenen, tassen en andere gebruiksvoorwerpen vallen hier niet onder. Met medisch hulpmiddel bedoelen wij een instrument, toestel of apparaat dat bestemd is om een ziekte te behandelen, verlichten of voorkomen. En dat uitsluitend bestemd is voor gebruik door één persoon, zoals een rolstoel, been- of armprothese, ademhalingstoestel, spraakapparaat. Hiermee bedoelen wij geen geïmplanteerde hulpmiddelen, zoals een pacemaker, heupprothese of borstimplantaat. Brillen, contactlenzen, gehoorapparaten, kunstgebitten of gebitsprothesen, steunzolen en pruiken horen hier ook niet bij.

(...)

Artikel 2.2

(...)

Waar?	Voor hoeveel?
Inboedel in uw woonhuis of recreatiewoning met garantie tegen onderverzekering	Staat op uw polisblad dat u garantie tegen onderverzekering hebt? Dan vergoeden wij per gebeurtenis de schade die u hebt. Ook als bij schade blijkt dat het bedrag op uw polisblad lager is dan de waarde van uw inboedel. Wel gelden voor bepaalde spullen in uw woonhuis de volgende maximale vergoedingen per gebeurtenis: - € 1.250 voor geld, geldswaardige papieren, losse edelstenen en onbewerkte edelmetalen; - € 7.500 geleende en gehuurde inboedel. Hebt u medische hulpmiddelen gehuurd of in bruikleen? Dan geldt deze beperking niet; - € 7.500 voor kantoorinventaris, gereedschappen en materialen die u voor beroepsuitoefening in huis hebt; - € 1.250 voor vaartuigen, aanhangwagens en losse onderdelen en accessoires van motorrijtuigen; - € 2.500 voor huisdieren in uw huis en in uw tuin; - € 6.000 voor sieraden. Bent u voor een hoger bedrag aan sieraden verzekerd? Dan vergoeden wij maximaal het bedrag dat op uw polisblad staat. Maar bij diefstal vergoeden wij € 2.500. Bent u voor een hoger bedrag aan diefstal verzekerd? Dan vergoeden wij maximaal het bedrag dat voor diefstal van sieraden op uw polisblad staat; - € 27.000 voor bijzondere bezittingen. Bent u voor een hoger bedrag aan bijzondere bezittingen verzekerd? Dan vergoeden wij maximaal het bedrag dat op uw polisblad staat. - € 6.000 voor huurdersbelang of eigenarenbelang. Bent u voor een hoger bedrag aan huurdersbelang of eigenarenbelang verzekerd? Dan vergoeden wij maximaal het bedrag dat op uw polisblad staat. - 10% van het bedrag dat op uw polisblad staat voor schade aan uw tuin.

Relevante voorwaarden uit de Voorwaarden verzekering Woonhuis VP WH 2022-01

6.2 Uitbetaling

Als wij hebben besloten dat u schadevergoeding krijgt, dan betalen wij de vastgestelde vergoeding uit. Daarbij geldt het volgende:

- Wij vergoeden de schade in termijnen. In de eerste termijn ontvangt u 50% van de schadevergoeding. De rest ontvangt u op basis van nota's die we van u krijgen. Maar wij vergoeden niet meer dan aan schade is vastgesteld. Staat op uw polisblad dat Extra verduurzamen na schade is verzekerd? Dan verhogen wij de vergoeding met maximaal 10% van het schadebedrag.
- Is de schade vastgesteld op basis van verkoopwaarde of op basis van sloopwaarde? Dan betalen we het schadebedrag in één keer.
- Betalen wij het schadebedrag niet binnen 30 dagen nadat we alle gegevens ontvangen hebben om de schade te kunnen beoordelen? Dan hebt u vanaf dat moment recht op wettelijke rente.
- Loopt er voor uw woonhuis een hypotheek? Dan hebben wij voor betaling van schades boven € 25.000 schriftelijke toestemming van de hypotheekverstrekker nodig.
- Is uw woonhuis een appartement? Als de schade meer bedraagt dan € 25.000 bepalen alle appartementsgerechtigden samen via het bestuur van de Vereniging van Eigenaren op welke wijze de uitkering plaatsvindt.