

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0022

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

|                 |  |
|-----------------|--|
| Datum uitspraak | 13 januari 2025  |
| Klacht van      | De consument   |
| Tegen           | Quakel Assuradeuren B.V., gevestigd te Alphen aan den Rijn, verder te noemen de gevolmachtigde |
| Aard uitspraak  | Deels bindend advies en deels beslissing over de behandelbaarheid                              |
| Uitkomst        | Vordering afgewezen, klacht gedeeltelijk niet-behandelbaar                                     |
| Bijlage         | Relevante bepalingen uit het reglement van Kifid   |

### Samenvatting

Inboedelverzekering. Tijdens het schoonmaken is er een kras ontstaan op het scherm van de computer van de consument. De gevolmachtigde heeft een expert ingeschakeld die de schade heeft vastgesteld. De consument klaagt dat de gevolmachtigde haar schadeclaim niet goed heeft afgehandeld door de hoogte van de schade niet goed vast te stellen en de consument hierover onjuist te informeren. Daarnaast klaagt de consument over het handelen van de expert. De commissie is van oordeel dat de klacht over de expert niet behandelbaar is. De gevolmachtigde heeft de consument onjuist geïnformeerd over de waarde op basis waarvan de schade is afgewikkeld, maar niet is gebleken dat de schade niet goed is vastgesteld. De vordering wordt 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) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de gevolmachtigde. De commissie heeft naar aanleiding van de dupliek aanvullende vragen gesteld aan de gevolmachtigde. De gevolmachtigde heeft zijn reactie buiten de daarvoor gestelde termijn toegestuurd. De reactie zal daarom buiten beschouwing worden gelaten.
- 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 gevolmachtigde 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 heeft een allrisk inboedelverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten bij de gevolmachtigde. Op de verzekering zijn de Voorwaarden thuispakket polis model THP201906 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 Op 25 maart 2024 is schade ontstaan aan de computer van de consument. Tijdens het schoonmaken van het bureau is een pennenbakje met daarin een schaar omgevallen. De schaar heeft een kras op het scherm van de computer veroorzaakt. Op 27 maart 2024 heeft de consument een schadeaangifteformulier ingevuld. Hierin heeft zij vermeld dat de schade is ontstaan aan een Lenovo IdeaCentre 5 All-In-One die zij in 2021 heeft gekocht voor een bedrag van € 1.499,-.
- 2.3 De gevolmachtigde heeft een expert ingeschakeld die op 1 mei 2024 een bezoek heeft gebracht aan de consument. In zijn rapport van 14 mei 2024 heeft de expert onder andere het volgende geschreven:

*“Omvang schade: er is een krasje zichtbaar op het scherm, rechts onderin. De computer functioneert verder naar behoren en er is geen uitval van pixels.*

*Schadevaststelling: Verzekerde overlegde ons een aankoopfactuur van [naam winkel] ter hoogte van € 1.499,00. Een soortgelijke computer kost op dit moment € 750,00. Het computerscherm heeft de functie niet verloren waardoor er geen sprake is van totaal verlies.*

*In overleg met verzekerde stelden wij de schade vast als onderstaand:  
Inboedel Audio/visuele/computerapparatuur € 374,75*

*(...)*

*Tijdens ons bezoek spraken wij met de dochter van verzekerde. De dochter van verzekerde verklaarde ons dat haar moeder de Nederlandse taal niet machtig was. Nadien hebben wij ons gesprek schriftelijk laten bevestigen.”*

- 2.4 Na de afwikkeling van de schadeclaim heeft de consument een klacht ingediend bij de gevolmachtigde over de afhandeling van de schade en het handelen van de expert. De gevolmachtigde heeft de klacht afgewezen. De consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij Kifid.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument vindt dat de gevolmachtigde haar schadeclaim onjuist heeft afgehandeld.
- 2.6 In eerste instantie heeft de consument daarvoor aangevoerd dat het uitgekeerde bedrag te laag is omdat er geen rekening is gehouden met de juiste nieuwprijs van de computer. De expert is uitgegaan van onjuiste technische specificaties waardoor hij de nieuwprijs van een vergelijkbare computer heeft vastgesteld op € 750,-, terwijl de nieuwwaarde volgens de consument € 1.459,- bedraagt.
- 2.7 Nadat de gevolmachtigde in zijn verweer heeft toegelicht dat bij de vaststelling van de schade is uitgegaan van de aankoopwaarde van de computer, heeft de consument haar klacht aangevuld. Zij vindt het onprofessioneel en verwarrend dat de gevolmachtigde in eerste instantie heeft aangegeven dat de uitkering gebaseerd was op de nieuwwaarde van een vergelijkbare computer. Nu blijkt dat men bij de schadevaststelling is uitgegaan van de aankoopwaarde. De consument is daarom niet correct geïnformeerd over de berekening van de uitkering.
- 2.8 Daarnaast klaagt de consument over het handelen van de expert. Ze twijfelt aan zijn deskundigheid omdat hij in zijn rapport uitgaat van een onjuiste nieuwprijs van een vergelijkbare computer. Daarnaast bevat het expertiserapport onterechte en discriminerende opmerkingen over de taalvaardigheid van de consument. Dit heeft de consument erg geraakt. Ook heeft dit een negatieve invloed gehad op haar ervaring met de gevolmachtigde.
- 2.9 De consument vordert een passende vergoeding waarbij rekening wordt gehouden met de daadwerkelijke schade en de juiste technische specificaties van de computer. Ook wil de consument compensatie voor de emotionele schade die is veroorzaakt door de onterechte en discriminerende opmerkingen in het expertiserapport. Daarnaast wil de consument dat de medewerkers van de gevolmachtigde training volgen om discriminerende taal en handelingen in de toekomst te vermijden.

#### *Het verweer*

- 2.10 De gevolmachtigde voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *De commissie kan de klacht over de expert niet behandelen*

- 3.1 Voordat de commissie toekomt aan de klacht over de gevolmachtigde, zal zij eerst ingaan op de klacht van de consument over de expert. De consument klaagt dat de expert ondeskundig is en zich discriminerend heeft uitgelaten.

- 3.2 De commissie kan de klacht over de expert niet behandelen. Tussen de consument en de expert is namelijk geen sprake van een financiële relatie. Dit is wel een vereiste voor Kifid om een klacht in behandeling te nemen. Dit staat in vraag 1 lid 1 van het Reglement Geschillencommissie Kifid (zie de bijlage bij deze uitspraak). In lid 2 staan enkele situaties genoemd waarin Kifid ook een klacht in behandeling neemt. Ook van deze situaties is in het onderhavige geval geen sprake. De klacht over de expert is daarom niet behandelbaar.

*Niet is gebleken dat de gevolmachtigde de schadeclaim onjuist heeft afgehandeld*

- 3.3 De klacht van de consument hield in eerste instantie in dat de gevolmachtigde bij de schadevaststelling was uitgegaan van een onjuiste nieuwwaarde. In zijn verweer heeft de gevolmachtigde toegelicht dat de schade is vastgesteld op grond van een waardevermindering van 25 procent ten opzichte van het aankoopbedrag. Hierdoor treft de klacht van de consument geen doel meer omdat de gevolmachtigde blijkt te zijn uitgegaan van een bedrag dat gelijk is aan het door de consument gewenste bedrag.
- 3.4 Voor zover de consument van mening is dat het uitgekeerde bedrag op basis van deze berekening alsnog te laag is, heeft zij daarvoor onvoldoende aangevoerd. Zij heeft niet onderbouwd waarom het aannemen van een waardevermindering van 25 procent geen recht doet aan de ontstane schade. De commissie komt de vastgestelde waardevermindering en de daaraan gekoppelde uitkering ook niet onredelijk voor. Immers is er sprake van een kras op het scherm – door de expert omschreven als een krasje – die niet tot enig functieverlies van de computer heeft geleid.
- 3.5 Wel is de commissie het met de consument eens dat de gevolmachtigde de consument in eerste instantie niet juist heeft geïnformeerd over de wijze van schadevaststelling. De commissie kan zich voorstellen dat dit voor verwarring bij de consument heeft gezorgd. Dit kan echter niet leiden tot toewijzing van de vordering van de consument. De gevolmachtigde heeft zijn excuses aangeboden voor de ontstane verwarring. Meer kan niet van de gevolmachtigde worden gevraagd.

*De gevolmachtigde kan geen verwijt gemaakt worden voor het gedrag van de expert*

- 3.6 Begrijpt de commissie de klacht van de consument goed, dan rekent zij de gevolmachtigde ook het handelen van de expert aan. De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde hier geen verwijt gemaakt kan worden.
- 3.7 Als uitgangspunt geldt dat de gevolmachtigde in beginsel mag uitgaan van het rapport van de expert. Dit is alleen anders wanneer blijkt dat het rapport zodanige gebreken vertoont dat de gevolmachtigde zijn standpunt daar niet op mocht baseren.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Geschillencommissie nr. 2020-552. Deze uitspraak is terug te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Het is aan de consument om feiten of omstandigheden aan te voeren waaruit volgt dat de inhoud van het rapport evident onjuist is.<sup>2</sup> Dit heeft de consument niet gedaan. Voor zover de vaststelling van de expert ten aanzien van de nieuwwaarde van de computer onjuist zou zijn, is dat inmiddels recht gezet door het feit dat de nieuwwaarde van de computer niet de grondslag is geweest voor de schadevaststelling.

- 3.8 Ook de vermeende discriminerende opmerkingen van de expert richting de consument kunnen niet worden toegerekend aan de gevolmachtigde. Deze komen volledig voor rekening en verantwoording van de expert zelf. De hieraan gekoppelde vorderingen van de consument zijn dan ook niet toewijsbaar.

#### 4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht over de expert niet behandelbaar.

Voor het overige wijst de commissie de vordering af.

*Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/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-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

---

<sup>2</sup> Geschillencommissie nrs. 2020-129 en 2020-171. Deze uitspraken zijn terug te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit het reglement van Kifid**

In deze bijlage is de volledige tekst terug te vinden van vraag 1 van het reglement van Kifid waarnaar in de uitspraak wordt verwezen.

### **Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid)**

#### Vraag 1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

1. *Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:*
  - a. *een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;*
  - b. *een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een levensverzekering met pensioenclausule. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;*
  - c. *een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.*
2. *We behandelen ook:*
  - a. *klachten over het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit wordt ook wel een privacyklacht genoemd;*
  - b. *klachten over het verwerken van persoonsgegevens door een financiële dienstverlener in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Dit wordt ook wel een kredietregistratieklacht genoemd;*
  - c. *klachten over pensioenovereenkomsten in de zin van de Pensioenwet;*
  - d. *klachten over het gedrag van een incassodienstverlener bij de uitvoering van incassodienstverlening in Nederland. Dit wordt ook wel een incassotuchtklacht genoemd. Met incassodienstverlening bedoelen wij buitengerechtelijke incasso-werkzaamheden zoals bedoeld in de Wet kwaliteit incassodienstverlening.*