

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0558

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. J. van der Groen, leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	11 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Opstalverzekering. Dekkingsgeshil. Behandelbaarheid. De consument heeft zijn woning verhuurd, omdat hij voor werk (tijdelijk) in het buitenland woont. De consument heeft schade aan zijn zonnescerm en kelder geclaimd vanwege storm en hevige neerslag. De verzekeraar heeft alleen de schade aan het zonnescerm minus het eigen risico vergoed. De consument vordert van de verzekeraar dat hij alsnog alle schade vergoedt. De commissie stelt allereerst vast dat de consument aan het consumentbegrip in het reglement voldoet, omdat de definitie van dit begrip onder andere wordt ontleend aan artikel 2 van Richtlijn 93/13/EEG. Het Europese Hof van Justitie heeft in zijn arrest van 24 oktober 2024 voor recht verklaard dat de natuurlijke persoon die een enkele woning aankoopt om te verhuren onder het begrip 'consument' van artikel 2 van Richtlijn 93/13/EEG valt als hij hiermee handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteiten. De commissie oordeelt dat de verzekeraar op goede gronden heeft geweigerd de waterschade aan de kelder te vergoeden. De vordering van de consument 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) zijn aanvullingen daarop van 22 januari en 6 februari 2025 en 6) 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 consument en de verzekeraar 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 via bemiddeling van Aon Nederland C.V.¹ onder andere een opstalverzekering gesloten met de Clause Expats met een verhuurde woning in Nederland. Als een verzekerd woonhuis verhuurd wordt, geldt volgens het polisblad van de opstalverzekering een extra eigen risico per gebeurtenis van € 250,-. De gevolmachtigde van de verzekering is OneUnderwriting B.V. (hierna de gevolmachtigde). ASR Schadeverzekering N.V. (40%) en Nationale-Nederlanden Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. (60%) zijn de risicodragers van de verzekering. Omdat de ASR Schadeverzekering N.V. de leader is van de verzekeringen, zal deze in het vervolg met 'de verzekeraar' worden aangeduid.
- 2.2 Op 9 november 2023 heeft de consument een claim ingediend bij de verzekeraar, omdat door storm en neerslag zijn kelder was volgelopen. Ook was zijn zonnescerm beschadigd geraakt. De gevolmachtigde heeft CED ingeschakeld om de schade vast te stellen. CED heeft de schade aan het zonnescerm vastgesteld op € 1.444,97 en de schade aan de kelder die waterschade had op € 3.868,76. Bij dit laatste bedrag zijn niet de kosten opgenomen voor het installeren van de dompelpomp, omdat dit niet wordt gezien als schade maar als kosten om schade in de toekomst te voorkomen. Omdat deze laatste kosten niet zijn meegenomen is de consument niet akkoord gegaan met het schaderapport.
- 2.3 Om de oorzaak van de waterschade in de kelder vast te stellen heeft CED Lekkageservice Van Gerven ingeschakeld. Naar aanleiding van een bouwkundig lekkageonderzoek is een rapport opgesteld. In dit rapport wordt het volgende geconcludeerd:
- “Ik constateer dat de schade wordt veroorzaakt doordat water van buitenaf via de wanden van de kruipruimte binnen komt gelopen. Ook doet het water zijn intrede langs de doorvoeren van het water en de gasleiding die van buitenaf zijn doorgevoerd door de kelderwand.”*
- 2.4 Bij brief van 12 september 2024 heeft de gevolmachtigde de consument geïnformeerd dat de schade aan het zonnescerm (€ 1.444,97) min het eigen risico (€ 250,-) volledig wordt vergoed.
- 2.5 De consument heeft hiertegen bezwaar aangetekend, omdat de schade aan de kelder niet werd vergoed. Bij brief van 27 september 2024 heeft de gevolmachtigde benoemd wat de conclusie van het bouwkundig lekkageonderzoek was en de consument gewezen op de uitsluitingen: schade die bestaat uit of veroorzaakt is door onvoldoende onderhoud, slijtage en/of constructiefouten, schade die bestaat in of het gevolg is van geleidelijk werkende (weers)invloeden en schade door vochtdoorlating van vloeren, muren of in kelders.

¹ Aon Nederland C.V. is de rechtsvoorganger van OpGroen Verzekeringen B.V. Beide worden hierna aangeduid met de tussenpersoon.

Daarnaast heeft de gevolmachtigde vermeld dat het nemen van preventieve voorzieningen niet onder de dekking valt.

- 2.6 De discussie tussen de gevolmachtigde en de consument over de dekking heeft niet tot een oplossing geleid. De consument heeft daarom een klacht bij Kifid ingediend over de gevolmachtigde. Tijdens de procedure bij Kifid heeft de verzekeraar de behandeling van de klacht van de gevolmachtigde overgenomen. Op grond van vraag 60 onder 1. en 2. van het reglement is de klacht uitgebreid en is de tussenpersoon betrokken. Bij uitspraak van heden in dossiernummer [nummer] is op die klacht beslist.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vindt dat de verzekeraar ten onrechte geen dekking verleent. Hij vordert een bedrag van € 6.068,- van de verzekeraar. Dit bedrag bestaat uit € 1.444,97 in verband met de schade aan het zonnescerm die gedeeltelijk is vergoed en € 4.622,89 in verband met de schade aan de kelder. Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument het volgende aan.
- 2.8 Door de hevige storm van 21 op 22 oktober 2023 zijn er twee schades aan de woning ontstaan, namelijk aan het zonnescerm en de kelder. De waterschade aan de kelder heeft de verzekeraar echter niet vergoed, terwijl er nooit eerder waterschade aan de kelder is geweest en ook niet daarna. Deze schade is niet veroorzaakt door vochtdoorlating zoals de verzekeraar stelt, maar door de extreme weersomstandigheden. Hier is een redelijk te verwachten kwaliteit van vochtwering niet tegen bestand. Dat sprake was van extreme weersomstandigheden is aangetoond, omdat de verzekeraar de schade aan het zonnescerm heeft vergoed. Het argument dat leidingen in de woning niet goed zijn afgedicht is niet houdbaar. Als dit zo zou zijn, dan zou er continu wateroverlast zijn. De woning is in 1955 gebouwd met inachtneming van alle bouwvoorschriften. Het is niet voor te stellen dat nu opeens wordt ontdekt dat de leidingen niet goed zijn afgedicht, terwijl er eerder nooit wateroverlast is geweest.
- 2.9 De expert is door de verzekeraar ingeschakeld en daarom niet onafhankelijk. Het is niet redelijk om van de consument te verwachten dat hij een andere expert inschakelt, omdat de feiten duidelijk zijn en de kosten van een expert niet opwegen tegen de claim.
- 2.10 Dat de schade niet gedekt is, is niet redelijk. De verzekeraar heeft een zorgplicht tegenover de consument. Ook daarom moet hij de schade vergoeden.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of de verzekeraar tegenover de consument is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door niet alle door hem geclaimde schade te vergoeden. De commissie zal eerst beoordelen of de klacht behandelbaar is, omdat de consument zijn woning (tijdelijk) verhuurt. Beoordeeld moet worden of deze verhuur kan worden beschouwd als een privéactiviteit. Alleen dan kan de klacht als klacht van een consument worden beschouwd.

Is de klacht behandelbaar?

- 3.2 Voor de beoordeling van de behandelbaarheid van de klacht dient aansluiting te worden gezocht bij het reglement van Kifid. In vraag 5. onder 1. van het reglement staat dat iedereen een klacht kan indienen die als privépersoon een financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten. Als een financiële dienst ook voor zakelijke doeleinden van de natuurlijke persoon is afgenomen, dan mogen die doeleinden niet overheersen.
- 3.3 De definitie van het begrip consument in het reglement wordt onder meer ontleend aan artikel 2 van de Richtlijn 93/13/EEG oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, artikel 1 van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschilbeslechting consumenten en artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht.
- 3.4 In eerdere uitspraken heeft de commissie geoordeeld dat klachten die betrekking hebben op de verhuur van een pand en waarbij het doel van de verhuur overheerst ten opzichte van het eigen gebruik, niet behandelbaar zijn, omdat verhuur wordt gezien als een ondernemingsactiviteit en deze activiteit dan overheerst.² De klager werd in die gevallen niet als consument in de zin van het reglement beschouwd.
- 3.5 Het Europese Hof van Justitie (hierna: HvJ EU) heeft op 24 oktober 2024³ een arrest gewezen over het consumentbegrip in Richtlijn 93/13/EEG, waardoor de commissie haar uitleg van het begrip consument in het reglement opnieuw dient te bezien.

² Zie vergelijkbare uitspraken op grond van vraag 5.1. van het (oude) Reglement Geschillencommissie Kifid vanaf 1 april 2022 en artikel 60 van het (oude) Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) – Bemiddeling en (bindend) advies vanaf 1 april 2017 tot 1 april 2022: GC-Kifid 2023-0387, 2022-0434, 2018-648, 2018-069 en 2018-011. Te vinden op www.kifid.nl.

³ HvJ EU 24 oktober 2024, ECLI:EU:C:2024:919 / C-347/23 [Zabitoń](i).

Verruiming van het consumentbegrip

3.6 In het arrest van 24 oktober 2024 heeft het HvJ EU het volgende voor recht verklaard:

“(…) artikel 2, onder b), van richtlijn 93/13 aldus moet worden uitgelegd dat een natuurlijke persoon die een hypothecaire kredietovereenkomst sluit om de aankoop van één enkele woning te financieren, teneinde die onder bezwarende titel te verhuren, onder het begrip „consument” in de zin van deze bepaling valt wanneer hij handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit. Het enkele feit dat deze natuurlijke persoon inkomsten uit het beheer van dit onroerend goed tracht te verkrijgen, kan er op zich niet toe leiden dat hij niet langer onder het begrip „consument” in de zin van die bepaling valt.”

3.7 Hieruit volgt dat de natuurlijke persoon die een enkele woning aankoopt om te verhuren onder het begrip ‘consument’ van artikel 2 van Richtlijn 93/13/EEG valt als hij hiermee handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteiten. De commissie is daarom van oordeel dat haar uitleg van het consumentenbegrip in die zin verruiming behoeft. Naar aanleiding van voornoemd arrest van het HvJ EU acht de commissie bij de beoordeling van de vraag of een klager voldoet aan het consumentenbegrip in het reglement de volgende omstandigheden relevant: het feitelijke gebruik van het pand, de hoedanigheid van de (contracts)partijen en de voorhanden zijnde bewijsstukken. Daarbij moet het steeds gaan om de concrete omstandigheden van het geval.

3.8 Hierna zal de commissie de concrete omstandigheden in deze zaak in onderlinge samenhang bespreken om te beoordelen of de klacht behandelbaar is.

De klacht is behandelbaar

3.9 In deze zaak is het pand aangekocht voor eigen gebruik. De consument heeft het pand met zijn gezin als eigen woning gebruikt. Hij is het pand gaan verhuren, omdat hij voor werk (voor vijf jaar) naar het buitenland is verhuisd en het pand bij terugkomst in Nederland weer met zijn gezin wil gaan bewonen. De consument verhuurt het pand via een bemiddelingsbureau aan derden en ontvangt hieruit huurinkomsten. De consument heeft aangevoerd dat doel van de verhuur niet inkomstenverwerving is maar behoud van het pand in goede staat. Het hoofdkomen van de consumenten wordt gevormd door zijn inkomen uit arbeid.

3.10 Op grond van voornoemde omstandigheden in onderling verband en samenhang bezien, is de commissie van oordeel dat de consument voldoet aan het consumentenbegrip in vraag 5. onder 1. van het reglement en dat zijn klacht daarom behandelbaar is. De commissie zal hierna inhoudelijk op de klacht van de consument ingaan.

Juridisch kader van de beoordeling van de klacht

- 3.11 Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) is in deze zaak van belang. Uit deze bepaling volgt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten (in dit geval is de consument als die partij aan te merken), deze feiten zal moeten bewijzen, wanneer deze door de wederpartij (in dit geval de verzekeraar) gemotiveerd worden betwist. Het is dus aan de consument om te stellen en zo nodig te bewijzen dat sprake is van een gedekte gebeurtenis.

De waterschade aan de kelder

- 3.12 De consument stelt dat de waterschade aan zijn kelder is veroorzaakt door extreme weersomstandigheden (storm) en dat de verzekeraar daarom dekking moet verlenen. De verzekeraar betwist dat de schade aan de kelder gedekt is, omdat niet is aangetoond dat de schade plotseling is ontstaan.
- 3.13 Voor de beoordeling van de dekking in deze kwestie gelden de verzekeringsvoorwaarden als uitgangspunt en wat hierin over een dergelijke situatie is bepaald. Daarbij geldt dat het een verzekeraar in beginsel vrijstaat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.⁴
- 3.14 Dat de schade plotseling moet zijn ontstaan volgt uit artikel 2 van de tussen partijen geldende bijzondere verzekeringsvoorwaarden. Hierin staat de volgende omvang van de dekking beschreven: *“De verzekering dekt materiële schade aan het verzekerde woonhuis (inclusief glas), tijdens de looptijd van de verzekering, veroorzaakt of ontstaan door ieder van buiten komend onheil of als deze schade het gevolg is van eigen gebrek. De beperkingen en uitsluitingen opgenomen in de algemene— en /of bijzondere voorwaarden blijven van toepassing.”* In artikel 11.19 van de tussen partijen geldende algemene verzekeringsvoorwaarden is een nadere omschrijving gegeven van *“Van buiten komend onheil”*. Hieronder wordt verstaan: *“een rechtstreeks, onverwacht en plotseling van buiten inwerkend geweld anders dan een gebeurtenis waar het verzekerde risico gezien zijn aard en/of gebruik normaal tegen bestand dient te zijn”*.
- 3.15 De consument stelt dat de schade plotseling is ontstaan door extreme weersomstandigheden op 21/22 oktober 2023 en omdat hij nooit eerder waterschade aan zijn kelder heeft gehad. Volgens de consument blijkt uit het gegeven dat de verzekeraar de schade aan zijn zonnescherm als stormschade heeft vergoed dat ook de schade aan de kelder door storm is veroorzaakt en dus plotseling was. De verzekeraar betwist dat de schade door extreme weersomstandigheden of storm is veroorzaakt.
- 3.16 Ter onderbouwing van zijn stelling dat de schade aan de kelder niet door storm is veroorzaakt verwijst de verzekeraar naar het expertiserapport van Van Gerven.

⁴ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Hierin concludeert de expert “*dat de schade wordt veroorzaakt doordat water van buitenaf via de wanden van de kruipruimte binnen komt gelopen. Ook doet het water zijn intrede langs de doorvoeren van het water en de gasleiding die van buitenaf zijn doorgevoerd door de kelderwand.*”

- 3.17 Voorop staat dat een verzekeraar in beginsel mag uitgaan van de bevindingen van de door hem ingeschakelde expert, tenzij blijkt dat het rapport evident onjuist is.⁵ De consument heeft geen contra-expertise laten uitvoeren. Omdat er geen redenen zijn om aan te nemen dat het rapport van de expert van de verzekeraar onjuist is, heeft hij op basis van het expertiserapport dekking mogen weigeren voor de waterschade aan de kelder, omdat daaruit blijkt dat geen sprake is van een plotselinge gebeurtenis. Dat de expert is betaald door de gevolmachtigde van de verzekeraar en daarom niet onafhankelijk zou zijn zoals de consument stelt, doet aan het voorgaande niets af. De vordering van de consument tot betaling van de waterschade aan de kelder moet dan ook worden afgewezen.

De schade aan het zonnescherm

- 3.18 De consument vordert ook vergoeding van de gehele schade aan het zonnescherm. Deze schade is conform de verzekeringsvoorwaarden reeds vergoed, namelijk de schade minus het eigen risico van € 250,- dat van toepassing is omdat de consument de woning verhuurt. Niet is komen vast te staan dat de consument (nogmaals) recht zou hebben op vergoeding van de gehele schade of het eigen risico. Ook deze vordering moet worden afgewezen.

De zorgplicht van de verzekeraar en de redelijkheid en billijkheid

- 3.19 Het argument van de consument dat de verzekeraar zijn zorgplicht tegenover hem heeft geschonden kan de commissie niet volgen. Uit de enkele omstandigheid dat de verzekeraar op goede gronden geen dekking heeft verleend voor de waterschade aan de kelder en het op de verzekering geldende eigen risico heeft toegepast bij de uitkering ten aanzien van de schade aan het zonnescherm, kan in ieder geval niet worden afgeleid dat hij zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. Het staat de verzekeraar immers vrij de grenzen te bepalen waarbinnen hij dekking wil verlenen. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan het zijn dat een beroep op een dekkingsbepaling door een verzekeraar naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (volgens artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). Het is aan de consument om deze omstandigheden aan te voeren. Hieraan heeft hij niet voldaan.

Ambtshalve toetsing

- 3.20 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 2 van de bijzondere verzekeringsvoorwaarden en 11.19 van de algemene verzekeringsvoorwaarden van belang.

⁵ Vergelijk Hoge Raad van 12 maart 2010, ECLI:NL:HR:2010:BK9158.

Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.21 Het voorgaande leidt tot de conclusie de verzekeraar op goede gronden heeft geweigerd de waterschade aan de kelder te vergoeden en geen aanvullende vergoeding voor de schade aan het zonnescherm heeft uitgekeerd. De vordering van de consument moet worden afgewezen.

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-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.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl