Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0220

(mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Datum uitspraak	4 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en artikel 150 Wetboek van Rechtsvordering

Samenvatting

Woonhuisverzekering. De consument heeft onderzoeks- en herstelkosten moeten maken vanwege een lekke cv-leiding. Deze kosten vallen niet onder de dekking van de verzekering, omdat geen sprake was van schade aan de woning door uitstromend water van de lekke cv-leiding of schade door een andere plotselinge gebeurtenis. Ook kunnen de kosten niet worden gekwalificeerd als bereddingskosten. 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 verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer P.J.M. van Leest (Peter van Leest Intermediair & Advies).

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een woonhuisverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de Verzekeringsvoorwaarden Woonhuis model WOO-RV-50-241 van toepassing (hierna: de voorwaarden).

2.2 De voor dit geschil relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.3 Namens de consument is op 14 februari 2025 telefonisch een schademelding gemaakt bij de verzekeraar, vanwege een lekkage aan de cv-leidingen onder de woning van de consument.

2.4 In de periode tussen 19 t/m 24 februari 2025 heeft een door de consument ingeschakelde installateur onderzoek en herstelwerkzaamheden verricht aan de cv-leidingen en -installatie van de consument. De kosten hiervoor bedroegen € 4.721,78.

2.5 De consument heeft vervolgens ook per e-mail van 20 februari 2025 zijn schade gemeld bij de verzekeraar. In de e-mail heeft de consument de verzekeraar onder andere verzocht om zijn melding in behandeling te nemen en de kosten voor het onderzoek van de installateur en de kosten voor herstelwerkzaamheden te vergoeden. De verzekeraar heeft het verzoek van de consument per e-mail van 21 februari 2025 afgewezen, omdat de lekkende leiding geen schade had veroorzaakt aan de woning van de consument. De consument is het hiermee niet eens en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering

2.6 De consument vordert dat de verzekeraar de kosten voor het onderzoek en de herstel-werkzaamheden van de installateur van € 4.722,- aan hem vergoedt, vermeerderd met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 19 maart 2025. Daarnaast vordert de consument vergoeding van de door hem gemaakte en nog te maken kosten in verband met de Kifid-procedure.

2.7 De consument voert hiertoe (samengevat) het volgende aan. Op grond van de voorwaarden heeft de consument recht op vergoeding van de door hem gemaakte kosten. Uit artikel 2 van de voorwaarden volgt dat de cv-installatie en -leidingen tot de woning behoren. De schade aan de cv-leiding (die zich bevindt onder de betonvloer van de woning) moet dan ook worden gezien als schade aan de woning van de consument. De consument stelt dat artikel 3.2 van de voorwaarden in zijn situatie niet van toepassing is, omdat zijn schadeclaim niet ziet op schade aan de woning door uitstromend water, maar op de schade aan de cv-leiding. Gelet op artikel 3.3 van de voorwaarden is deze schade volgens de consument verzekerd, omdat het hier gaat om schade aan de woning door een andere plotselinge gebeurtenis, dan die genoemd in artikel 3.2 van de voorwaarden. Volgens de consument is het defect in de cv-leiding gelet op artikel 3.1 van de voorwaarden de dominante oorzaak van de schade aan de woning. De consument stelt zich daarbij op het standpunt dat de cv-leiding bij de woning hoort (maar niet de woning is) en de schade aan de cv-leiding op grond van artikel 3.3 dient te worden hersteld, omdat zonder herstel van die schade de woning niet kon functioneren. De cv-installatie (als onderdeel van de woning) kon immers niet meer naar behoren functioneren, omdat er geen warmwatervoorziening meer was en de woning ook niet kon worden verwarmd.

2.8 De consument voert verder aan dat de door hem gemaakte kosten kwalificeren als bereddingskosten, omdat deze zijn gemaakt om direct dreigende schade te voorkomen of te beperken. De consument verwijst in dit kader naar artikel 3.7 van de voorwaarden en stelt dat, indien hij niet had ingegrepen, de parketvloer in de woonkamer beschadigd zou zijn geraakt. De consument benadrukt dat hij bij de herstelwerkzaamheden heeft gekozen voor een kostenbewuste en duurzame optie, die optisch minder mooi is.

Het verweer

2.9 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De consument en de verzekeraar zijn het niet eens over de vraag of de verzekering dekking biedt voor de onderzoeks- en herstelwerkzaamheden die de consument heeft laten uitvoeren aan de cv-leidingen. Aan de commissie ligt de vraag voor of de verzekeraar de schadeclaim van de consument mocht afwijzen. De commissie is van oordeel dat dit het geval is en licht dit hierna toe.

Wat is het beoordelingskader?

3.2 Bij de beoordeling dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de voorwaarden staat. Daarin is namelijk vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken en welke gebeurtenissen onder de dekking van de verzekering vallen. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om in de voorwaarden de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1] De voor dit geschil relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.3 In artikel 3.1 van de voorwaarden staat waar een verzekerde gebeurtenis aan moet voldoen. Zo moet de oorzaak van de schade onverwachts en tijdens de looptijd van de verzekering gebeuren. Daarnaast moet de oorzaak van de schade verzekerd zijn volgens de voorwaarden. Het gaat daarbij om de meest dominante oorzaak voor het ontstaan van de schade.

3.4 In artikel 3.2 van de voorwaarden staat dat de woning (en tuin) van de verzekerde voor verschillende gebeurtenissen tegen schade zijn verzekerd. In een tabel is vervolgens een beschrijving gegeven van de verzekerde gebeurtenissen. Uit de omschrijving bij de gebeurtenis “water, stroom of olie dat plotseling uitstroomt” volgt dat onder andere verzekerd is schade aan de woning door water door een breuk of defect aan een verwarmingsinstallatie en uit leidingen die vastzitten aan de installatie.

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

In de omschrijving staat ook dat de kosten om de lekkage van de leiding op te sporen en de lekke leiding te repareren zijn verzekerd als het uitstromende water de woning heeft beschadigd.

3.5 In artikel 3.3 staat voor welke schade de woning verder verzekerd is, waaronder schade aan de woning door een andere plotselinge gebeurtenis, die niet is genoemd in artikel 3.2 en gevolgschade door het eigen gebrek van de woning zelf. Artikel 3.7 omschrijft dat bereddingskosten (kosten om direct dreigende schade te voorkomen of te beperken) worden vergoed.

3.6 Naast de bepalingen in de algemene voorwaarden, is van belang dat in het verzekeringsrecht het volgende uitgangspunt geldt. De verzekerde die naar aanleiding van een schade een uitkering van de verzekeraar vordert, moet stellen en – bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar – bewijzen dat de schade is veroorzaakt door een gebeurtenis waarvoor de verzekering dekking biedt. Deze verdeling van de bewijslast volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (zie bijlage bij deze uitspraak).[2]

Is sprake van een gedekte gebeurtenis?

3.7 De consument stelt dat dat hij op grond van de voorwaarden recht heeft op vergoeding van de door hem gemaakte kosten (zie 2.7). De verzekeraar betwist dat in de situatie van de consument sprake is van een onder de voorwaarden gedekte gebeurtenis. Volgens de verzekeraar maakt het enkele feit dat sprake is van schade aan de cv-leiding, niet dat deze ook verzekerd is volgens de voorwaarden. De verzekeraar heeft toegelicht dat de verzekering dekking zou bieden als het lek in de cv-leiding is ontstaan door een verzekerde gebeurtenis, zoals opgenomen in de voorwaarden. Daarvan is volgens de verzekeraar in het geval van de consument geen sprake.

3.8 Nu de verzekeraar de door de consument gestelde feiten gemotiveerd heeft betwist, is het aan de consument om aan te tonen dat de schade is veroorzaakt door ofwel één van de in artikel 3.2 van de voorwaarden genoemde gebeurtenissen ofwel door een andere, plotselinge gebeurtenis zoals bedoeld in artikel 3.3 van de voorwaarden. De commissie is van oordeel dat de consument daarin niet is geslaagd en licht dit toe.

3.9 De commissie overweegt dat uit de voorwaarden blijkt dat er alleen dekking is voor de kosten om een lekkage in de cv-leiding op te sporen en te repareren als het uitstromende water de woning heeft beschadigd (zie artikel 3.2 van de voorwaarden). In dit geval is niet vast komen te staan dat sprake is van schade aan de woning door uitstromend water van de lekke cv-leiding.

[2] Zie ook GC Kifid 2024-0705, overweging 3.2, GC Kifid 2021-0842, overweging 3.2 en GC Kifid 2021-0285, overweging 3.2, te raadplegen op www.kifid.nl.

3.10 De consument heeft toegelicht dat zijn schadeclaim niet ziet op schade aan de woning door uitstromend water vanwege de lekke cv-leiding, maar schade door een andere plotselinge gebeurtenis als bedoeld in artikel 3.3. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument echter niet aangetoond dat sprake is geweest van een andere plotselinge gebeurtenis waardoor schade aan zijn woning is ontstaan. Volgens de consument moet de defecte cv-leiding worden aangemerkt als zowel de schade aan de woning alsook de dominante oorzaak van de schade. Deze redenering volgt de commissie niet. De oorzaak van de schade kan niet gelijk zijn aan de schade zelf. De consument wijst in dit verband onder andere op de tekst *"Ook gevolgschade door het eigen gebrek van de woning is verzekerd."* uit artikel 3.3 van de voorwaarden. Voor zover de consument bedoelt dat er sprake is van een eigen gebrek van de woning, is dat niet komen vast te staan. Het lag op de weg van de consument dit te bewijzen omdat de verzekeraar dit punt gemotiveerd heeft betwist. Dit klachtonderdeel slaagt ook niet.

3.11 De consument heeft verder als grondslag voor zijn vordering aangevoerd dat sprake is van bereddingskosten (zie 2.8). De verzekeraar betwist dit en stelt dat de onderzoeks- en herstelkosten van de lekke cv-leiding niet nodig waren om een acute dreiging op schade aan de woning te voorkomen, omdat deze ook kon worden voorkomen door de hoofdkraan van de cv-leiding dicht te draaien dan wel de cv-installatie niet bij te vullen. De commissie volgt het verweer van de verzekeraar hierin en oordeelt dat herstel van de cv-leiding niet noodzakelijk was om direct dreigende schade (waterschade aan de vloer) te voorkomen. Daarom komen de door de consument geclaimde kosten niet als bereddingskosten voor vergoeding in aanmerking. Ook dit klachtonderdeel slaagt niet. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

Ambtshalve toetsing

3.12 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen 2, 3.1, 3.2, 3.3 en 3.7 uit de voorwaarden van belang. 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

3.13 De commissie oordeelt dat de verzekeraar dekking onder de verzekering heeft mogen afwijzen. De klacht is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Verzekeringsvoorwaarden Woonhuis (WOO-RV-50-241)

"(...)

2. Wat is verzekerd? Wat hoort bij uw woning?

(...) In de tabel hieronder leggen wij uit wat bij uw woning hoort.

(...)

Leidingen	Dit zijn de leidingen in de grond tot aan de erfafscheiding en in de woning. Met leidingen bedoelen we de gasleiding, waterleiding, cv-leiding en de riolering. De hoofdwaterleiding en de hoofdgasleiding vallen hier niet onder.

(...)

3. Voor welke schade bent u verzekerd? En voor welke niet?

3.1 Waar moet de gebeurtenis aan voldoen?
De gebeurtenis voldoet aan de volgende voorwaarden:

- *De oorzaak van de schade gebeurt onverwachts.*
- *Het gebeurt tijdens de looptijd van de verzekering.*
- *De oorzaak van de schade is verzekerd volgens deze verzekeringsvoorwaarden.*
  - *Het gaat om de meest dominante oorzaak voor het ontstaan van de schade (= dominant cause-leer). Hieronder verstaan wij de gebeurtenis die effectief de schade veroorzaakt. Dit stellen wij vast door het gebruik van gezond verstand. Bijvoorbeeld:*
  - *Door achterstallig onderhoud dringt regen door een muur naar binnen en veroorzaakt schade. Een muur moet waterdicht zijn. Achterstallig onderhoud is de dominante oorzaak.*
  - *Tijdens een storm stort een schuur in. De constructie van de schuur vertoont door een bouwfout gebreken. Door de storm bezwijkt deze constructie. Een constructie moet goed zijn. De constructiefout is de dominante oorzaak.*
    - *1 oorzaak voor meer gebeurtenissen geldt als 1 gebeurtenis.*
  - *Door storm ontstaat bijvoorbeeld brand en overstroming.*

3.2 Voor welke schade bent u verzekerd? En voor welke niet?

Uw woning en tuin zijn voor verschillende gebeurtenissen tegen schade verzekerd. Deze gebeurtenissen staan in de tabel hieronder. Ook staat in de tabel wanneer schade beperkt of niet is verzekerd. Soms is een schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. Dit is bijvoorbeeld in het geval van illegale activiteiten. In artikel 3.6 vindt u deze gevallen.

(...)

Met schade bedoelen wij beschadiging, vernietiging en diefstal van (onderdelen van) de woning of de tuin.

(...)

Gebeurtenis	Wat is verzekerd?	Wat is beperkt of niet verzekerd?
Water, stoom of olie dat plotseling uitstroomt	Verzekerd is schade aan de woning door water, stoom of olie door een breuk, het springen door vorst, een verstopping of een ander plotseling optredend defect uit: • de waterleiding; • het sanitair en apparaten die op de waterleiding zijn aangesloten; • de centrale verwarming of airco; • een lekke of plotseling uit de afvoerbuis of afvoerpijp geschoten afvoerslang van de wasmachine of vaatwasser; • een aquarium of waterbed; • afvoerleidingen en het riool of rioolputten; • de koelkast of vriezer; • een verwarmingsinstallatie en uit leidingen die vastzitten aan de installatie of een tank die bij de installatie hoort. De kosten om de lekkage van de lekke leiding op te sporen en om de lekke leiding te repareren zijn verzekerd als het uitstromende water, stoom of olie de woning heeft beschadigd. Wij vergoeden in dat geval de volgende kosten: • het openbreken en herstellen van muren, vloeren en andere onderdelen van de woning; • het herstellen van de lekke leiding; • het herstellen van toestellen en sanitair waaraan schade is ontstaan en die op de leiding zijn aangesloten.	Schade door water uit een koelkast of vriezer is alleen verzekerd als het apparaat kapot is of als de stroom is uitgevallen. Schade door water of stoom door gebruik van tuinslangen en vulslangen van een centrale verwarming is niet verzekerd. Is een lekke leiding van slechte kwaliteit door ouderdom of slijtage? Dan betalen wij de kosten om de lekkage op te sporen en te repareren maar één keer. Wij verwachten van u dat u maatregelen neemt om herhaling te voorkomen. De kosten voor het opsporen en het ontstoppen van de verstopping in het riool of een afvoerleiding zijn niet verzekerd. De kosten om de lekkage van de vijver of een lekke waterleiding in de tuin op te sporen, en als het moet open te breken en te repareren, is alleen verzekerd bij schade door vorst. Schade door vocht dat door voegen, vloer- en muurafwerking of kitnaden komt is niet verzekerd. De schade is wel verzekerd als de oorzaak in een andere woning zit.

3.3 Voor welke schade is uw woonhuis ook verzekerd? En voor welke niet?

In dit hoofdstuk beschrijven we waarvoor uw woonhuis nog meer is verzekerd. Ook beschrijven wij wanneer de schade niet of beperkt is verzekerd. Dit staat in de tabel hieronder. (...)

Met schade bedoelen wij beschadiging, vernietiging en diefstal van (onderdelen van) de woning.

(...)

Gebeurtenis	Wat is verzekerd?	Wat is niet verzekerd?
Schade door een andere plotselinge gebeurtenis	Schade aan de woning door een andere plotselinge gebeurtenis, die niet is genoemd in artikel 3.2. Ook gevolgschade door het eigen gebrek van de woning is verzekerd.	Niet verzekerd is schade: • van het eigen gebrek van de woning zelf; • door bouwfouten of constructiefouten van of in de woning; • door slecht of achterstallig onderhoud van of aan de woning; • door schoonmaken, (de)monteren, repareren of bewerken van de woning. Schade is wel verzekerd als het apparaat dat hiervoor gebruikt werd kapot was of als er gevolgschade ontstaat aan delen van de woning die niet bewerkt worden; • door veroudering, slijtage, verrotting, roest. Bijvoorbeeld slijtageplekken op de houten vloer; • door het (verkeerde) gebruik van de woning. Hierdoor ontstaan vlekken, barsten, krassen, deuken, putjes of andere vormen van schade; • door vocht dat door schoorstenen, muren, vloeren, tegels, een vloerafwerking of een muurafwerking komt; • door vocht dat door voegen of kitnaden komt. De schade is wel verzekerd als de oorzaak in een andere woning zit; • door trillingen. Bijvoorbeeld langsrijdend (vracht)verkeer; • door verontreiniging van bodem, lucht of water; • door dieren of huisdieren die verzekerde in de woning toelaat. Schade is wel verzekerd als zij brand, ontploffing of kortsluiting veroorzaken; • door insecten, ongedierte, schimmels, bacteriën, virussen, zwamgroei en planten.

(...)

3.7 Welke kosten zijn naast de schade verzekerd?

Wij vergoeden kosten als deze noodzakelijk zijn door een schade die verzekerd is. De kosten die wij vergoeden, staan in de tabel hieronder.

Welke kosten maakt u?	Wanneer verzekerd?	Wat vergoeden wij wel en niet?
Kosten om direct dreigende schade te voorkomen (bereddingskosten)	Moet u kosten maken om direct dreigende schade te voorkomen of te beperken? Dan vergoeden wij deze kosten. Er moet bijvoorbeeld een ruit worden ingetikt, omdat verzekerde is buitengesloten en ziet dat er binnen brand ontstaat.	Wij vergoeden de kosten die verzekerde maakt. Wij betalen ook de schade aan de spullen die verzekerde gebruikt om direct dreigende schade te voorkomen of te beperken. Ook als het (erger) voorkomen niet lukt. Er geldt geen maximum.

(...)"

Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.