Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0449

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. A.J.J. le Poole, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. I.C. van Gent, secretaris)

Datum uitspraak	12 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Univé Zuid-Nederland Brandverzekeraar N.V., gevestigd te Sliedrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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 verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 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 verzekeraar heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft schade onder zijn woonverzekering geclaimd. Volgens hem is een rioolleiding buiten zijn woning plotseling en onverwacht gescheurd en is water uitgestroomd dat enkele maanden tegen de fundering en de keldermuur van zijn woning is blijven staan. Vervolgens is water tegen de binnenzijde van de gevelmuur gecondenseerd en zijn de muur en de inboedel ernstig aangetast. De consument vordert onder meer uitkering voor de kosten van herstel van de rioolleiding en de muur. De verzekeraar heeft geweigerd om de schade uit te keren. De schade aan de rioolleiding is niet verzekerd omdat de breuk in die leiding buiten de woning ligt. De waterschade is niet gedekt omdat die schade niet plotseling en onverwacht is. Water heeft gedurende enkele maanden tegen de keldermuur gestaan en heeft zich in die muur genesteld. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de schade van de consument niet hoeft uit te keren. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie begrijpt dat de schade aan de woning voor de consument een onaangename situatie heeft veroorzaakt met grote financiële gevolgen. Het is aan de commissie om aan de hand van de verzekeringsvoorwaarden te beoordelen of de consument recht heeft op uitkering van zijn schade onder zijn woonverzekering. De commissie is van oordeel dat de consument geen recht op een uitkering heeft. Zij licht haar oordeel hieronder toe.

De kosten van herstel van de rioolleiding zijn niet gedekt

3.2 Op grond van de verzekeringsvoorwaarden heeft de consument alleen recht op uitkering van de kosten om de breuk of de kapotte plek in de rioolleiding *in* de woning te vinden en te herstellen.[1] Hiervan is in het onderhavige geval geen sprake. De scheur in de rioolleiding bevindt zich *buiten* de woning van de consument. De herstelkosten van de rioolleiding zijn daarom niet onder de woonverzekering gedekt.

De kosten van herstel van de gevelmuur, inboedel en overige schade zijn niet gedekt

3.3 De consument en de verzekeraar gaan ervan uit dat de waterschade aan de muur en de inboedel is ontstaan doordat water uit de rioolleiding gedurende enkele maanden tegen de fundering en de gevelmuur heeft gestaan. Volgens de consument is de binnenzijde van de gevelmuur vervolgens nat geworden door condensatie. Volgens de verzekeraar is de muur nat geworden door vochtdoorlating. In beide lezingen is de schade dus pas op termijn, na enkele maanden ontstaan en dat is naar het oordeel van de commissie niet plotseling en onverwacht in de betekenis van de verzekeringsvoorwaarden.[2] Dit betekent dat de kosten voor herstel van de woning en inboedel, evenals de kosten voor het uit- en inruimen van de inboedel, de onderzoekskosten en de kosten voor tijdelijk verblijf elders niet onder de verzekering zijn gedekt.[3]

De schadebehandeling door de verzekeraar was niet onzorgvuldig

3.4 De consument klaagt ook over de manier waarop de verzekeraar de schade van de consument heeft behandeld. Volgens de consument heeft de verzekeraar wisselende standpunten ingenomen. Verder is de schadebehandeling traag verlopen en heeft de verzekeraar de zaak met een vooringenomen houding beoordeeld, zonder de feiten zorgvuldig te onderzoeken of verzekeringsvoorwaarden correct toe te passen.

3.5 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar niet onzorgvuldig heeft gehandeld bij de afhandeling van de schade.

---

[1] Zie artikel 2.9.1 onder a, laatste bullet van de verzekeringsvoorwaarden.
[2] Zie artikel 2.9.1 onder a aanhef van de verzekeringsvoorwaarden.
[3] Zie artikel 3.4, 3.8, 3.8.1, en 3.8.3 van de verzekeringsvoorwaarden.

Nadat de consument de schade had gemeld, heeft de verzekeraar de schadeclaim afgewezen op basis van de informatie van de consument dat de schade was veroorzaakt door vochtdoorlating. Op verzoek van de consument heeft de verzekeraar vervolgens nog twee experts ingeschakeld, omdat de consument meende dat de schade mogelijk een andere oorzaak had dan vochtdoorlating. In een later stadium heeft de verzekeraar de consument nog aangeboden om aanvullend onderzoek te laten verrichten door middel van een thermische lekdetectie. De consument heeft van dit aanbod geen gebruik gemaakt. Enkele maanden later heeft de verzekeraar van de consument het bericht ontvangen dat de consument een eigen deskundige had ingeschakeld. Daarbij is een kopie van het rapport overgelegd en heeft de consument de verzekeraar verzocht het eerder ingenomen standpunt te heroverwegen. De verzekeraar heeft dit verzoek in behandeling genomen en het standpunt opnieuw beoordeeld. Hiermee heeft de verzekeraar de schadeclaim van de consument voldoende zorgvuldig behandeld.

3.6 Alle overige door de consument naar voren gebrachte standpunten leiden niet tot een ander oordeel en blijven daarom onbesproken.

Conclusie

3.7 De verzekeraar hoeft de schade van de consument niet uit te keren onder de woonverzekering. De klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de bedingen van de klacht zijn de bedingen uit de voorwaarden die zijn opgenomen in de bijlage 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.

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

Voorwaarden Woonverzekering Versie 2

2.9 Schade door water

2.9.1 Verzekerd

Schade aan uw *woning* of een ander *gebouw* en/of *inboedel* in uw woning door:

a. water, stoom of blusmiddel
Voorwaarde is dat het water, stoom of blusmiddel plotseling en onverwacht in de *woning* of een ander *gebouw* kwam. Het water stroomt uit een *leiding*. Of het water stroomt uit een toestel of installatie in de *woning* of een ander *gebouw* die aangesloten is op de *leiding*. Bijvoorbeeld een sanitair toestel, de cv-installatie of de airco. De oorzaak is:

- de *leiding* is gesprongen door bevriezing; of
- er is een breuk in een *leiding*; of
- er is een verstopping; of
- er gaat plotseling en onverwacht iets kapot in de *leiding* of in zaken die op de *leiding* zijn aangesloten.
- als u de woning of een ander *gebouw* verzekerd heeft, dan vergoeden wij ook de kosten om de breuk of de kapotte plek in de *leiding* in de *woning* of een ander *gebouw* te vinden en te herstellen. Dus ook als er nog geen gevolgschade is maar deze wel in de *woning* of een ander *gebouw* of aan de *inboedel* zou kunnen ontstaan. (...)

d. rioolwater
Voorwaarde is dat het rioolwater is teruggestroomd. Wij vergoeden ook de kosten om het riool te ontstoppen. We betalen alleen voor ontstopping als die binnen uw *woning* of een ander *gebouw* is.

2.9.2 Niet verzekerd
(...)
b. Schade door vochtdoorlating van vloeren en muren. Vochtdoorlating betekent dat vloeren en muren water van buiten doorlaten naar binnen.
(...)

2.19.2 Niet verzekerd
(...)
d. Schade door iets dat uw woning of inboedel langzaam beïnvloedt. Bijvoorbeeld slijtage, verkleuring, veroudering, vervorming, verrotting of roest.
(...)

h. Schade door (grond)verzakking of (grond)verschuiving.
(...)

3.4 Kosten van experts
U kunt bij schade zélf een expert inschakelen. De expert helpt u om de omvang van de schade vast te stellen. Wij betalen hiervoor de kosten die u in redelijkheid maakt.

3.4.1 Maximale vergoeding
De kosten van uw expert vinden wij in ieder geval redelijk tot het bedrag van de kosten van onze eigen expert. Zijn de kosten van uw expert hoger dan de kosten van onze eigen expert? Dan vragen wij u om uit te leggen waarom deze extra kosten in uw specifieke geval redelijk zijn. In artikel 10.2 leggen we uit hoe we het schadebedrag vaststellen en hoe we de (contra)expertise regelen.

3.8 Extra kosten als uw woning onbewoonbaar is
Mag u niet meer in (een deel van) uw *woning* wonen? En komt dit door een schade waarvoor u een vergoeding van ons krijgt? Dan betalen wij extra kosten.

3.8.1 Kosten voor vervoer en opslag van uw inboedel
U krijgt een vergoeding om uw *inboedel* tijdelijk in een opslagruimte te zetten. Wij betalen ook de kosten voor het vervoer naar en van de opslagruimte in Nederland.

3.8.3 Eigenaar/bewoner: wij betalen kosten voor vervangende woonruimte
U krijgt een vergoeding om tijdelijk vervangende woonruimte te huren. De kosten moeten redelijk zijn. Voorwaarde is dat u in uw *woning* woonde toen de schade ontstond.

- Herstelt of herbouwt u de *woning?* Dan krijgt u een vergoeding tijdens de hele periode die nodig is voor herstel of herbouw. Maar maximaal 52 weken. (...)