Uitspraak Geschillencommie Kifid nr. 2025-0288

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.J.M.L. Nelemans- Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	9 april 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 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 de algemene voorwaarden

Samenvatting

Woonhuisverzekering. Waterschade na vochtdoorlating muren. Tussen partijen staat ter discussie of de verzekeraar op basis van de voorwaarden de kosten voor herstel van de waterschade aan de consumenten dient te vergoeden. De verzekeraar wijst de dekking af, omdat er geen sprake is van een gedekte gebeurtenis. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de dekking heeft mogen afwijzen. De vordering van de consumenten 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 consumenten en 2) het verweerschrift van 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben een Woonhuisverzekering met allrisk dekking (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de 'Verzekeringsvoorwaarden VP WH 2022-01' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn in de bijlage bij de uitspraak opgenomen.

2.2 Eind 2023 is er sprake geweest van een flinke regenbui waarbij de tuin van de consumenten onder water is komen te staan. De consumenten hebben maatregelen genomen waardoor het water op dat moment niet de woning is ingelopen.

2.3 Op 17 januari 2024 hebben de consumenten ontdekt dat er schade is ontstaan aan het stuc- en schilderwerk van de binnenmuren door optrekkend vocht. Op 1 februari 2024 hebben de consumenten de schade bij de verzekeraar gemeld.

2.4 De verzekeraar heeft op basis van de schademelding een bouwkundig expert ingeschakeld om de schade te onderzoeken. Dit onderzoek is op 4 juli 2024 uitgevoerd. De bouwkundig expert vermeldt in zijn schaderapport dat de oorzaak is gelegen in “neerslag via grond etc.”. Daarnaast stelt hij het volgende:

> *“Eind vorig jaar is tijdens een fikse regenbui de tuin van verzekerde onder water komen te staan. Van naburige percelen welke een stukje hoger liggen is er ook hemelwater de achtertuin van verzekerde ingestroomd.*
>
> *Verzekerde heeft greppels gegraven om het water bij de woning weg te houden. Ook heeft zij emmers ingegraven om vervolgens middels een dompelpomp hemelwater af te pompen richting het riool.*
>
> *Bovenstaande heeft er niet voor gezorgd dat het water de woning niet heeft bereikt. Tegen de gevel aan heeft er een paar centimeter water gestaan. Het water stond niet hoog genoeg om de woning in te stromen. Het water is weggezakt in de grond onder/naast de woning ter hoogte van de achtergevel. Ter hoogte van de achtergevel ligt bestrating.*
>
> *Onder de woning ligt er geen kruipruimte. Hoe de situatie daar is valt door expert niet vast te stellen.*
>
> *Bij bijna alle muren van de woning is er aan de onderzijde een band van zo'n 15 centimeter hoog ontstaan die nat is, niet alleen aan de achterzijde van de woning maar ook aan de voorzijde. Stucwerk dient uitgekapt te worden en gerepareerd waarna de woning m.u.v. de plafonds en kozijnwerk/deuren opnieuw moet worden geschilderd. Het is niet duidelijk hoeveel tijd er heeft gelegen tussen het extreme weer en het zichtbaar worden van de schade. De schade is ontstaan door optrekkend vocht door de hoge grondwaterstand.”*

2.5 De verzekeraar heeft de schadeclaim van de consumenten afgewezen. Als reden heeft de verzekeraar vermeld dat de schadeoorzaak is uitgesloten in de voorwaarden, waardoor er geen dekking op de polis bestaat. In de brief van de verzekeraar van 30 augustus 2024 staat het volgende:

"Waarom vergoeden wij de schade niet?

De verzekering biedt geen dekking voor schade door grondwater. De verzekering biedt ook geen dekking voor schade door vochtdoorlating van muren.

U kunt dit teruglezen in de voorwaarden Woonhuis | VP WH 2022-01 in hoofdstuk 3.1 op pagina 9."

2.6 De consumenten hebben een klacht ingediend bij de verzekeraar, omdat zij het niet eens zijn met de afwijzing. De verzekeraar heeft bij schrijven van 7 november 2024 aan de consumenten medegedeeld dat hij het standpunt handhaaft. Daarnaast wordt gesteld dat de schade op grond van de voorwaarden allereerst moet worden beoordeeld op de vraag of deze plotseling en onvoorzien is geweest. De verzekeraar stelt dat ook hier niet aan is voldaan.

2.7 De consumenten hebben een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten vorderen een vergoeding van de kosten die nodig zijn om de schade aan de binnenmuren te herstellen. Zij vorderen een bedrag van € 8.088,00. De consumenten sluiten hierbij aan op de inschatting die is gemaakt door de bouwkundig expert van de verzekeraar. Ter onderbouwing van hun vordering voeren de consumenten het volgende aan.

2.9 In het schaderapport is opgenomen dat de oorzaak van de schade "neerslag via de grond" betreft. Dit betreft hemelwater dat uiteindelijk grondwater is geworden. Dat dit proces op deze manier heeft plaatsgevonden is niet aan de consumenten te wijten. De bronoorzaak voor de schade blijft de grote hoeveelheid hemelwater die eind december 2023 is gevallen. De verzekeraar zou daarom alsnog dekking moeten verlenen op basis van water dat het woonhuis is binnengedrongen door regen.

2.10 Daarnaast is al het mogelijke gedaan om de schade te voorkomen. Als deze maatregelen niet genomen zouden zijn dan zou de schade wel gedekt zijn, omdat het hemelwater dan rechtstreeks de woning zou zijn binnengestroomd via de achtergevel en deuren. Door erger te willen voorkomen worden zij nu gestraft doordat de schade die toch is ontstaan nu niet wordt vergoed.

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 moet beoordelen of de verzekeraar dekking onder de verzekering mocht afwijzen. Deze vraag beantwoordt de commissie bevestigend en zij zal dit hierna verder toelichten.

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 over onder andere de dekking. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om in de voorwaarden de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1]

Geen gedekte gebeurtenis

3.3 De consumenten vorderen vergoeding van schade door water. In artikel 3 van de voorwaarden is beschreven voor welke gebeurtenissen de consument verzekerd is. In de voorwaarden staat, voor zover van belang bij de beoordeling van het geschil, het volgende:

> *3.Voor welke schade bent u verzekerd? En voor welke niet?*
> *(...)*
>
> *Het moet gaan om een gebeurtenis die plotseling en onvoorzien is. Schade die ontstaat door langzaam inwerkende processen valt hier niet onder. De gebeurtenis moet plaatsvinden tijdens de looptijd van de verzekering.*
> *(...)*
>
> *3.1 Basisdekking*
> *(...)*
>
> *9. Neerslag*
>
> *Dekking:*
> *U bent verzekerd voor schade door regen, hagel en sneeuw die uw woonhuis is binnengedrongen. Hieronder valt ook smeltwater.*
> *(...)*
>
> *Beperking of uitsluiting:*
> *U krijgt geen vergoeding voor:*
> *(...)*
> *-schade door grondwater*

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

3.4 Om de vraag te kunnen beantwoorden of er sprake is van een gedekte gebeurtenis, zal allereerst beoordeeld moeten worden of er sprake is van een gebeurtenis die plotseling en onvoorzien is. Plotseling houdt in dat de periode waarin de schade ontstaat kort is.[2] Uit het expertiserapport blijkt dat het water na de regenbui is weggezakt in de grond onder/naast de woning ter hoogte van de achtergevel. Als gevolg hiervan is de schade ontstaan. Er is op dat moment geen sprake van water dat als neerslag binnendringt, maar sprake van het door hevige neerslag stijgen van het grondwater wat vervolgens als grondwater de kelder binnendringt.[3]

3.5 De stijging van het grondwaterpeil is een geleidelijk proces. De schade is ook pas op 17 januari 2024 opgemerkt. De commissie oordeelt dat er sprake is geweest van een langzaam werkende invloed die tot de schade van de consumenten heeft geleid. Op deze grond is de dekking van de schade terecht afgewezen.

3.6 De vraag of de schade is ontstaan door regenwater of grondwater dat de woning is binnengedrongen is hierdoor niet langer relevant. Dit neemt niet weg dat op basis van het expertiserapport dat geciteerd is onder punt 2.4 de conclusie getrokken kan worden dat het hier grondwater betreft. De verzekeraar mag in beginsel uitgaan van de juistheid van de bevindingen van de door hem ingeschakelde expert, tenzij blijkt dat de inhoud van het rapport evident onjuist is. De consumenten hebben niets ingebracht waaruit een andere conclusie kan worden getrokken. Ook op deze grond is de schade daarom terecht afgewezen nu schade door grondwater niet gedekt is.

Maatregelen ter voorkoming van schade

3.7 De consumenten stellen dat zij al het mogelijke hebben gedaan om directe schade door de neerslag te voorkomen. Als zij dit niet hadden gedaan menen zij dat de schade wel door de verzekeraar vergoed zou worden. Nu de consumenten geen kosten voor de bereddings-maatregelen hebben gevorderd, komt de commissie er op basis van het bovenstaande niet aan toe om op dit punt een oordeel te geven.

Vergoeding van de schade van de consument

3.8 Omdat er geen sprake is van een gedekte gebeurtenis, is de verzekeraar de consumenten ook geen vergoeding verschuldigd.

Ambtshalve toetsing

3.9 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 3 van de verzekeringsvoorwaarden van belang.

[2] GC Kifid 2023-0342, te vinden op www.kifid.nl.
[3] GC Kifid 2024-1098, te vinden op www.kifid.nl.

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

Conclusie

3.10 De commissie concludeert dat de verzekeraar op basis van de voorwaarden dekking mocht weigeren. De klacht is ongegrond en de vordering zal 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Voorwaarden Woonhuis VP WH 2022-01

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

Uw woonhuis is verzekerd voor schade door brand en vele andere oorzaken. Deze gebeurtenissen staan in de tabellen hieronder genoemd.

Met schade bedoelen wij beschadiging, vernietiging of diefstal van (onderdelen van) uw woonhuis.

Het moet gaan om een gebeurtenis die plotseling en onvoorzien is. Schade die ontstaat door langzaam inwerkende processen valt hier niet onder. De gebeurtenis moet plaatsvinden tijdens de looptijd van de verzekering. Een gebeurtenis is een voorval of een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden, waardoor schade ontstaat. En bij het sluiten van de verzekering moet het voor u en voor ons onzeker zijn dat uit deze gebeurtenis schade zal ontstaan. Dit wordt ook wel het wettelijke vereiste van onzekerheid genoemd.

3.1 Basisdekking

U bent verzekerd voor schade aan uw woonhuis. In de tabel hieronder leest u voor welke gebeurtenissen u verzekerd bent.

Gebeurtenis	Dekking	Beperking of uitsluiting
9. Neerslag	U bent verzekerd voor schade door regen, hagel en sneeuw die uw woonhuis is binnengedrongen. Hieronder valt ook smeltwater. U bent ook verzekerd voor schade door water dat uw woonhuis is binnengedrongen door neerslag op het terrein of in de nabijheid van uw woonhuis. In deze tabel bij Overstroming leest u meer over schade door een overstroming.	U krijgt geen vergoeding voor : - schade ontstaan door neerslag die uw woning binnenkomt door openstaande ramen, deuren en luiken, of gaten in daken en muren; - schade door grondwater; - schade door neerslag die tijdens bouw, aanbouw of verbouw uw woonhuis binnenkomt; - de reparatiekosten van daken, dakgoten en afvoerpijpen. Onder daken vallen alle delen die boven de dragende delen van het dak liggen, zoals dakbalken, gordingen en spanten. Dit is ook het dakbeschot en de afdichting/ dakbedekking die op het dakbeschot ligt. Een scharnierdak of klapdak valt in zijn geheel onder dak. - schade door vochtdoorlating van muren; - u krijgt geen vergoeding voor schade aan uw tuinaanleg. Maar schade door neerslag aan uw verankerde paviljoen, boomhut, volière, ingegraven of verankerde jacuzzi en vaste buitenkeuken of vaste tuinmeubelen vergoeden we wel. Wij vergoeden ook geen schade die ontstaat of verergert doordat u niet voldoende voorzorgsmaatregelen neemt. Dit betekent onder andere dat u: - in ieder geval 1 keer per jaar de dakgoten schoonmaakt; - maatregelen neemt als beplanting die tegen de muur opgroeit uw woonhuis dreigt te beschadigen.