

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0288

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Datum uitspraak	25 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Opstalverzekering. Waterschade. De consument heeft schade aan zijn woonhuis geclaimd. Water uit de douchebak heeft langs de kitnaden kunnen stromen. De douchebak was verzakt door een gebroken steunbalk. De schade is niet gedekt omdat het water niet uit een waterleiding of uit op een waterleiding aangesloten sanitair is gestroomd. Vordering 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 bijlage.
- 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 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 op 11 oktober 2025 bij de verzekeraar een schade in zijn woonhuis gemeld onder zijn opstalverzekering. De meterkast was nat geworden en er waren stoppen doorgebrand. Na het constateren van de schade zijn spoedwerkzaamheden verricht. De consument heeft daarna een loodgieter gevraagd de oorzaak van de schade te achterhalen.
- 2.2 De loodgieter heeft vastgesteld dat de douchebak is verzakt en dat daardoor water door voeg- en kitnaden heeft kunnen komen. Het water is onder de douchebak gekomen en naar de muren gelopen.

Door verzadiging van het beton is het water naar de begane grond gelekt waar het in de meterkast is gekomen en waardoor de stoppenkast is doorgebrand. De consument heeft de stoppenkast laten vervangen. De verzekeraar heeft bij brief van 31 oktober 2025, onder verwijzing naar artikel 3.2 van de verzekeringsvoorwaarden (WOO-RV-01-241), aan de consument laten weten dat de schade niet is verzekerd omdat deze is ontstaan doordat vocht door kitnaden is gekomen.

- 2.3 De consument is het niet eens met de afwijzing van de dekking. De verzekeraar heeft evenwel het standpunt dat de schade niet is gedekt gehandhaafd, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.
- 2.4 De verzekeraar heeft in de procedure bij Kifid laten weten dat hij bereid is de kosten van het laten vervangen van de meterkast in de meterkast, een bedrag van € 1.149,-, te vergoeden. De verzekeraar heeft uitgelegd dat hij deze kosten als bereddingskosten als bedoeld in artikel 3.5 van de voorwaarden kan aanmerken. De verzekeraar kan zich namelijk voorstellen dat de consument de meterkast heeft (moeten) laten vervangen ter voorkoming van kortsluiting en brand (in de meterkast). Ten aanzien van de andere kosten blijft de verzekeraar van mening dat geen sprake is van een verzekerde gebeurtenis zoals omschreven in artikel 3.2 van de voorwaarden.

De klacht en de vorderingen

- 2.5 De consument vordert dekking voor de kosten van het stoppen, opsporen en gedeeltelijk herstellen van de lekkage. Dit is een totaalbedrag van € 1.892,50,-. Daarnaast vordert de consument vergoeding van de kosten voor het herstel van de opengebroken muren.
- 2.6 De consument stelt dat de steunbalk van de douchebak onlosmakelijk aan het sanitair is verbonden en dus onderdeel is van het sanitair. Dat betekent dat sprake is van een defect aan het sanitair en dat is onder de voorwaarden verzekerd. Het breken van de steunbalk is een plotseling optredend defect. Dat het water zich dagen of wellicht weken heeft verspreid en dat het defect pas later is ontdekt, doet hier niet aan af. Dit is geen uitsluitingsgrond in de voorwaarden en kan de consument ook niet worden aangerekend. Het lekken van de voegen kitnaden is een gevolg van het verzakken van de douchebak en is niet de hoofdoorzaak van de schade. Het beroep op de uitsluiting voor schade door vocht dat door voeg- en kitnaden komt, is daarom niet terecht, aldus de consument. De verzekeraar heeft zich aanvankelijk op een uitsluitingsgrond beroepen (schade door kitnaden). Vervolgens heeft hij als nieuwe afwijzingsgrond aangevoerd dat de gebroken steunbalk geen onderdeel is van het sanitair, maar dit heeft hij niet overtuigend onderbouwd.
- 2.7 Het is voor de consument niet duidelijk waarom de verzekeraar pas in de procedure van Kifid voor een deel van de kosten toch een grondslag in de voorwaarden heeft gevonden om tot vergoeding over te gaan. Het is hem ook niet duidelijk waarom alleen de kosten van de nieuwe meterkast als bereddingskosten zijn vergoed.

De kosten van de loodgieters en spoed elektriciens zijn gemaakt ter voorkoming van kortsluiting en brand zodat ook deze kosten als bereddingskosten vergoed moeten worden.

Het verweer

- 2.8 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

Inleiding

- 3.1 De commissie moet oordelen over de vraag of de verzekeraar dekking moet verlenen voor de waterschade die de consument heeft geleden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal haar oordeel hierna toelichten.
- 3.2 Bij de beoordeling van de vraag of er dekking is, geldt als uitgangspunt wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat een verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 3.3 De consument heeft een beroep gedaan op zijn opstalverzekering voor waterschade in de woning. Het ligt, op grond van artikel 150 van het Wetboek Burgerlijke Rechtsvordering, op de weg van de consument om te stellen, en – bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar – te bewijzen, dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Als de verzekeraar zich vervolgens op een uitsluiting beroept, is het aan de verzekeraar te stellen, en – bij gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen, dat de uitsluiting van toepassing is.

Is er dekking onder de opstalverzekering?

- 3.4 Artikel 3.2 van de voorwaarden geeft dekking voor schade aan de woning door water uit de waterleiding of uit het sanitair dat op de waterleiding is aangesloten, als gevolg van een breuk, springen door vorst, verstopping of een andere plotselinge gebeurtenis. De consument stelt dat het breken van de steunbalk een plotselinge gebeurtenis is, en dat deze steunbalk is verbonden met het sanitair en daarvan dus onderdeel is. De commissie volgt de consument niet in het betoog. De douchebak steunt op de steunbalk. Doordat deze is gebroken, is de douchebak verzakt en heeft water langs de losgekomen kitnaden kunnen stromen. Het water dat onder de douchebak en vervolgens in muren is gestroomd, is dus niet uitgestroomd uit een waterleiding of uit sanitair dat op de waterleiding is aangesloten. Alleen al om die reden is geen sprake van een gedekte gebeurtenis.

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

Daarnaast geldt dat het water via kitnaden die door het verzakken van de douchebak zijn losgekomen, onder de douchebak en in de muren is gelopen. Partijen zijn het erover eens dat de primaire oorzaak van de schade niet is dat er vocht door de voegen en kitnaden is gekomen. Voor een beroep op de uitsluiting voor schade dat door vocht door de voegen en kitnaden is gekomen, is evenwel niet relevant wat de oorzaak van is dat het vocht door voegen en kitnaden heeft kunnen komen. Volgens de consument heeft de verzekeraar het beroep op de uitsluitingsgrond verlaten om vervolgens op een andere grondslag de dekking af te wijzen. Deze stelling van de consument vindt geen bevestiging in de stukken. De verzekeraar heeft erkend dat het doorlaten van de voegen of kitnaden niet de directe oorzaak van de lekkage is, maar hierin kan niet worden gelezen dat hij daarmee terugkomt op zijn beroep op de betreffende uitsluitingsgrond.

- 3.5 Ook op grond van artikel 3.5 zijn de door de consument geclaimde kosten niet gedekt. Dit artikel bepaalt dat bereddingskosten worden vergoed als het maken van deze kosten noodzakelijk is door een schade die verzekerd is. Uit het bovenstaande volgt dat de schade niet is gedekt. Dat betekent dat de kosten, ook als deze zouden kunnen worden aangemerkt als bereddingskosten, niet voor vergoeding in aanmerking komen. De verzekeraar was onverplicht bereid de kosten voor het vervangen van de meterkast te vergoeden. De verzekeraar heeft uitgelegd dat hij dat heeft gedaan omdat hij begrijpt dat de consument vreesde voor brand of kortsluiting. Om kosten als bereddingskosten te kunnen aanmerken moet sprake zijn van een onmiddellijk dreigend gevaar op schade. Dat was niet het geval. Door het doorslaan van de stoppen, was dat gevaar afgewend. Dat de verzekeraar onverplicht bereid was de kosten voor het vervangen van de meterkast te vergoeden, brengt geen verplichting mee ook de andere kosten te vergoeden.
- 3.6 De overige door partijen aangevoerde argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen daarom onbesproken blijven.

Ambtshalve toetsing

- 3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 3.2 en 3.5 van de verzekeringsvoorwaarden 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 vorderingen 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 verzekeringsvoorwaarden

Opstalverzekering (WOO-RV-01-241)

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

(...)

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

Uw woning en tuin zijn voor verschillende gebeurtenissen standaard 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 [3.4](#) vindt u deze gevallen.

Daarnaast staat in de Algemene voorwaarden wanneer u niet of beperkt bent verzekerd. Dat is bijvoorbeeld het geval als u fraude pleegt of als er sprake is van een schade door molest. U vindt in de Algemene voorwaarden hierover alle informatie.

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	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de waterleiding; • het sanitair en apparaten die op de waterleiding zijn aangesloten; • de centrale verwarming of airco; • een lekkende 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 uitleidingen die vastzitten aan de installatie of een tank die bij de installatie hoort. <p>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.</p> <p>Wij vergoeden in dat geval de volgende kosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Schade door water uit een koelkast of vriezer is alleen verzekerd als het apparaat kapot is of als de stroom is uitgevallen.</p> <p>Schade door water of stoom door gebruik van tuinslangen en vulslangen van een centrale verwarming is niet verzekerd.</p> <p>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.</p> <p>De kosten voor het opsporen en het ontstoppen van de verstopping in het riool of een afvoerleiding zijn niet verzekerd.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

3.5 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.