Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0253

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. B. Spaan, secretaris)

Datum uitspraak	16 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	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Opstalverzekering. De consument heeft een beroep gedaan op haar verzekering in verband met schade die is ontstaan door een lekkage in de badkamer. De verzekeraar voert onder andere aan dat geen sprake is van een gedekte gebeurtenis in de zin van artikel 3.2 van de voorwaarden. De commissie komt tot het oordeel dat niet vast is komen te staan dat sprake is van een gedekte gebeurtenis in de zin van artikel 3.2 van de voorwaarden. De klacht is ongegrond. 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 en de aanvulling daarop; 3) de repliek van de consument en 4) 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 een opstalverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de Voorwaarden Woonverzekering - Opstalverzekering met kenmerk WOO-RV-01-231 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 Op 16 juli 2025 heeft de consument waterschade aan het plafond in haar woonkamer ontdekt. De consument vermoedde dat sprake was van een lekkage in de badkamer.

2.3 De consument heeft de schade bij de verzekeraar gemeld. De verzekeraar heeft een bedrijf ingeschakeld om de oorzaak van de schade te onderzoeken. Dit bedrijf constateerde dat de vermoedelijke oorzaak van de lekkage kit- en voegwerk rondom de douchedrain was dat open dan wel los zat.

2.4 Vervolgens heeft de verzekeraar de schadeclaim van de consument op 30 juli 2025 afgewezen. Op 9 september 2025 heeft de consument bij de verzekeraar een klacht ingediend over de afwijzing van haar schadeclaim. Partijen zijn er samen niet uitgekomen. De consument heeft vervolgens een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering

2.5 De consument klaagt thans dat de verzekeraar onterecht dekking weigert te verlenen voor de gevolgschade die is ontstaan door de lekkage in de badkamer. Door de lekkage heeft de consument schade aan het plafond van haar woonkamer.

2.6 De verzekeraar is uitgegaan van een incompleet en onjuist onderzoeksrapport. Het door de verzekeraar ingeschakelde bedrijf heeft geconcludeerd dat de lekkage is ontstaan door gebrekkige kitnaden en daarom wijst de verzekeraar de schade af op grond van artikel 3.2 van de voorwaarden. Maar de consument is niet tevreden met deze conclusie en heeft zelf een bedrijf ingeschakeld. Dit bedrijf heeft in zijn offerte opgenomen dat bij het voegen van de hoeken van de badkamer geen ruimte is gelaten voor kit, geen krimpband om de drain en de wanden in de douche zit, de vloertegels tegen de wandtegels liggen, er geen ruimte voor kit is, dat tegels losliggen en dat de stankafsluiter niet goed afsluit. Uit de offerte volgt dus dat er veel meer gebreken waren, namelijk constructiefouten (die er overigens al waren toen de consument haar huis kocht), dan dat het door de verzekeraar ingeschakelde bedrijf heeft vastgesteld.

2.7 Ook heeft de verzekeraar geen onderscheid gemaakt tussen de in artikel 3.2 van de voorwaarden uitgesloten oorzaken van schade en gevolgschade. In de voorwaarden staat expliciet dat gevolgschade alsnog is verzekerd als sommige oorzaken zoals kitnaden en tegels zijn uitgesloten. De gevolgschade van de consument is dus verzekerd.

2.8 De consument vordert thans vergoeding van de gevolgschade van de lekkage in de badkamer.

Het verweer

2.9 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 Aan de orde is de vraag of de verzekeraar dekking voor de door de consument geleden gevolgschade mocht afwijzen. De commissie is van oordeel dat dit het geval is. Zij licht haar oordeel hieronder toe.

Beoordelingskader

3.2 Bij de beoordeling van de vraag of er dekking is, gelden de voorwaarden als uitgangspunt. In de 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 op haar opstalverzekering gedaan. Het ligt 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 beroept op een uitsluiting, is het aan de verzekeraar te stellen en - bij gemotiveerde betwisting door de consument - te bewijzen dat de uitsluiting van toepassing is.

Er bestaat geen dekking

3.4 De consument stelt dat de gevolgschade van de lekkage in de badkamer is verzekerd onder de verzekering. De verzekeraar voert onder andere aan dat geen sprake is van dekking omdat er geen sprake is van schade door water door een breuk, springen door vorst, een verstopping of een ander plotseling optredend defect uit een van de in artikel 3.2 van de voorwaarden onder de gebeurtenis 'water, stoom of olie dat plotseling uitstroomt' genoemde onderdelen.

3.5 De commissie volgt dit verweer van de verzekeraar. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat sprake is van een gedekte gebeurtenis in de zin van artikel 3.2 van de voorwaarden. In artikel 3.2 van de voorwaarden staat, voor zover van belang, dat verzekerd is schade aan de woning door water door een breuk, een verstopping of een ander plotseling optredend defect uit de waterleiding, het sanitair en apparaten die op de waterleiding zijn aangesloten en afvoerleidingen. Het door de verzekeraar ingeschakelde bedrijf heeft geconstateerd dat de vermoedelijke oorzaak van de lekkage kit- en voegwerk rondom de douchedrain is dat open is of los zit. Het door de consument ingeschakelde bedrijf noemt in zijn offerte dat bij het voegen van de hoeken van de badkamer geen ruimte is gelaten voor kit, geen krimpband om de drain en de wanden in de douche zit, de vloer-tegels tegen de wandtegels liggen, er geen ruimte voor kit is, dat tegels losliggen en dat de stankafsluiter niet goed afsluit.

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

Hierdoor is naar het oordeel van de commissie niet vast komen te staan dat sprake is van een gedekte gebeurtenis in de zin van artikel 3.2 van de voorwaarden. Dit maakt dat commissie tot het oordeel komt dat de schade van de consument, waaronder ook de gevolgschade, niet gedekt is onder de verzekering.

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

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 3.2 van de voorwaarden van belang. Dit artikel is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het artikel niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.8 De commissie concludeert dat de verzekeraar dekking van de door de consument geleden gevolgschade mocht afwijzen. 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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden Woonverzekering - Opstalverzekering met kenmerk WOO-RV-01-231

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.

Let op! Verder leest u in artikel 3.3 voor de volgende bijzondere situaties wat er verzekerd is:

- De woning wordt gebouwd, verbouwd of gerenoveerd.
- De woning is (tijdelijk) onbewoond.
- De woning wordt verhuurd of zakelijk gebruikt.
- De woning is een stacaravan, recreatiewoning, woonboot.
- Op uw polis is alleen een schuur, stal of loods verzekerd.

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. Schade door bouwfouten of constructiefouten van of in de woning is niet verzekerd.