

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0118

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

Datum uitspraak	5 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitslag	Vordering afgewezen

Samenvatting

Inboedelverzekering. De consument heeft een beroep gedaan op zijn verzekering in verband met schade die is ontstaan door een lekkage in de badkamer. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen omdat er geen oorzaak voor de schade kan worden vastgesteld. De commissie komt tot het oordeel dat door het ontbreken van de oorzaak van de schade niet vastgesteld kan worden of er sprake is van een gedekte gebeurtenis. 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.
- 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 bij de verzekeraar een inboedelverzekering met royaal dekking (hierna: de verzekering). Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden met kenmerk BI 18 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 In de voorwaarden is onder andere bepaald:

“Artikel 2 Inboedel in uw woning: Wat is verzekerd?”

1. Wij verzekeren schade aan inboedel in uw woning als deze ontstaat door een van de gebeurtenissen hierna. (...)

h. Er stroomt water uw woning in uit leidingen, sanitair, apparaten, een waterbed of een aquarium. (...) De volgende waterschade vergoeden wij niet.

- Schade die komt doordat het tegelwerk niet waterdicht is. Dit geldt ook voor andere wand- of vloerafwerking die waterdicht hoort te zijn.*
- Schade doordat (kit)voegen niet waterdicht zijn.*
- Schade doordat u zelf werkzaamheden verricht aan leidingen, sanitair of apparaten.*

(...)

Verzekerd op:

(...)

Royaal (...)"

- 2.3 De consument heeft een huurwoning waarin meerdere lekkages zijn ontstaan, waaronder een lekkage in de badkamer. De woningcorporatie heeft meerdere onderzoeken uitgevoerd om de oorzaak van de lekkage in de badkamer te achterhalen, maar heeft de oorzaak niet kunnen achterhalen. Daarom heeft de woningcorporatie de badkamer in september 2024 volledig gerenoveerd.
- 2.4 De consument heeft via zijn tussenpersoon een schadeclaim bij de verzekeraar ingediend voor onder andere de door de lekkage in de badkamer ontstane schade.
- 2.5 De verzekeraar heeft een schade-expert ingeschakeld. In het expertise-rapport van 6 maart 2025 is onder andere opgenomen:

"Toedracht"

Verzekerde verklaarde het volgende:

Nadat verzekerde de sleutel had ontvangen, is er voordat de woning door hem opgeknapt werd een lekkage in de woonkamer ontstaan. De verhuurder heeft toen zorggedragen voor het herstellen van een lekkende afvoer in de badkamer, waarna verzekerde de woning is gaan behangen, sausen en vloerbedekking is gelegd.

In hetzelfde jaar 2023 is er echter, nadat verzekerde de woning is gaan bewonen, sprake geweest van een tweetal lekkages waarvan men de exacte datums niet meer weet.

(...)

Evenement 2: Door een lekkage afkomstig van de badkamer is er schade ontstaan in de aangrenzende slaapkamer. De exacte oorzaak is niet bekend. Nadat de vloer in de badkamer door de verhuurder deels vervangen is, bleef het lekken. Nadat ook in het douche gedeelte de vloer vervangen werd, is de overlast gestopt. Het is niet bekend of de oorzaak gelegen was in het feit dat de voegen water doorlieten, kitranden niet goed aansloten, tegels loslagen of er een afvoer gelect heeft.

De oorzaak is niet vastgesteld, maar de lekkage is wel gestopt na het renoveren van de vloer en aanpassen van de afvoer.

Toelichting

Ten tijde van ons bezoek, bleek de schade al hersteld te zijn.

Op basis van de verklaring van verzekerde en de ontvangen foto's kunnen wij u mededelen dat er wel degelijk waterschade is ontstaan. (...)"

- 2.6 De verzekeraar heeft de schadeclaim ten aanzien van de schade door de lekkage in de badkamer bij brief van 10 juli 2025 afgewezen omdat de oorzaak van de lekkage niet bekend is waardoor niet kan worden vastgesteld of de oorzaak van de lekkage onder de voorwaarden valt. De verzekeraar schrijft dat een herbeoordeling ook niet mogelijk is omdat de oorzaak niet meer achterhaald kan worden door de volledige badkamerrenovatie. De consument is het hier niet mee eens en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering

- 2.7 De consument klaagt thans dat de verzekeraar zijn schadeclaim voor de schade ontstaan door de lekkage in de badkamer onterecht heeft afgewezen. Daartoe voert hij samengevat en zakelijk weergegeven en voor zover relevant voor de beoordeling het navolgende aan.
- 2.8 De verzekeraar heeft erkend dat sprake is van waterschade door een lekkage in de badkamer, maar heeft vergoeding van de schade afgewezen omdat de exacte technische oorzaak van de lekkage niet is vastgesteld. Hier is de consument het niet mee eens. Uit meerdere onderzoeken van de woningcorporatie is gebleken dat de lekkage uit de badkamer kwam. De lekkage werd pas definitief verholpen na een volledige badkamerrenovatie en dit impliceert dat er wel degelijk sprake was van een lekkage vanuit leidingwerk of sanitair. Hoewel niet is vastgesteld waar het lek exact zat, is de ruimte waar de lekkage bestond en het effect ervan wel objectief vast te stellen op basis van de waterschade in de ruimtes onder de badkamer. Ook volgt uit het expertiserapport van de schade-expert van de verzekeraar dat sprake was van een lekkage vanuit de badkamer. In het expertiserapport staat namelijk onder andere dat er schade was als gevolg van een lekkage in de badkamer en dat de lekkage niet is gestopt totdat de vloer en afvoerconstructie zijn aangepast. Het staat dus vast dat sprake is van een gedekte gebeurtenis onder artikel 2 lid 1 sub h van de voorwaarden. Daarin is immers bepaald dat een lekkage uit leidingen, sanitair of apparaten gedekt is. Dat de consument niet exact heeft kunnen aanwijzen waar het lek technisch zat, doet daaraan niets af, ook omdat de schade-expert van de verzekeraar de lekkage en de gevolgen daarvan heeft erkend. De stelling van de verzekeraar dat er geen oorzaak zou zijn aangetoond is daarom ongegrond. En de bewijslast voor uitsluitingen, zoals niet-waterdichte voegen of niet-waterdicht tegelwerk, ligt bij de verzekeraar en de verzekeraar heeft niet kunnen bewijzen dat een uitsluiting van toepassing is. Omdat niet is aangetoond dat sprake is van een uitsluiting, dient bij twijfel hierover in het voordeel van een verzekerde geoordeeld te worden op grond van de Haviltex-norm en de redelijkheid en billijkheid uit artikel 6:2 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

Ook staat de afwijzing van de schadeclaim haaks op het feit dat de schade door de schade-expert van de verzekeraar is vastgesteld en het feit dat de schade-expert expliciet heeft toegezegd de ontbrekende BTW te corrigeren.

- 2.9 Overigens heeft de consument alles gedaan om de oorzaak van de lekkage vast te laten stellen. Zo heeft de consument de woningcorporatie ingeschakeld, meerdere onderzoeken uit laten voeren en uiteindelijk een volledige renovatie van de badkamer laten plaatsvinden. Desondanks schuift de verzekeraar alle risico's en kosten af op de consument, terwijl het ingevolge de redelijkheid en billijkheid niet aan de consument is om technisch sluitend bewijs te leveren voor iets dat zelfs voor professionals niet vast te stellen is. Daarom is de afwijzing onjuist, onzorgvuldig en in strijd met de redelijke verwachtingen die de consument mag hebben. De verzekeraar handelt in strijd met de redelijkheid, zijn eigen voorwaarden, het zorgvuldigheidsbeginsel uit artikel 7:928 BW en zijn zorgplicht jegens de consument.
- 2.10 De consument vordert vergoeding voor de door de lekkage in de badkamer ontstane schade vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 12 februari 2025. Door de lekkage in de badkamer heeft de consument schade aan een mobiele telefoon en in de woonkamer, de keuken en het trappenhuis. Ook heeft de consument immateriële schade. Hij heeft veel stress, onzekerheid en frustratie ervaren door de langdurige afhandeling, de herhaalde afwijzing en het afschuiven van verantwoordelijkheid.

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 dient de vraag te beantwoorden of de consument recht heeft op dekking onder zijn verzekering voor de schade door de lekkage in de badkamer. De commissie is van oordeel dat dit niet 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

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

- 3.3 De consument heeft een beroep op zijn inboedelverzekering 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 Tussen partijen staat vast dat sprake is geweest van een lekkage in de badkamer waardoor waterschade is ontstaan. Wel verschillen partijen van mening of sprake is van een gedekte gebeurtenis. De consument stelt dat sprake is van een gedekte gebeurtenis als omschreven in artikel 2 lid 1 onder h van de voorwaarden. Dat de exacte oorzaak van de lekkage in de badkamer niet is komen vast te staan, doet daar volgens de consument niets aan af. De verzekeraar betwist dit en voert aan dat niet vastgesteld kan worden of sprake is van dekking omdat de oorzaak van de schade niet vastgesteld is.

- 3.5 De door de verzekeraar ingeschakelde schade-expert heeft vastgesteld dat door een lekkage in de badkamer schade is ontstaan en dat de exacte oorzaak niet bekend is en niet is vastgesteld. Het is niet bekend of de oorzaak gelegen was in het feit dat de voegen water doorlieten, kitranden niet goed aansloten, tegels los lagen of dat er een afvoer geëkt heeft. Nu de verzekeraar de stelling van de consument dat sprake is van een gedekte gebeurtenis onder de voorwaarden gemotiveerd heeft betwist, is het aan de consument om zijn stelling te bewijzen nu hij een beroep doet op de dekking van zijn verzekering. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument dit onvoldoende gedaan. Als de oorzaak van de schade niet vast is komen te staan, is het voor de verzekeraar niet mogelijk om vast te stellen of er sprake is van een verzekerde gebeurtenis zoals genoemd in artikel 2 lid 1 van de voorwaarden. Alleen als de schade is ontstaan door een verzekerde oorzaak is er sprake van dekking onder de polis. Nu de oorzaak in dit geval niet vaststaat, heeft de verzekeraar de schade mogen afwijzen.²

- 3.6 Hetgeen de consument verder nog heeft aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel en blijft derhalve onbesproken.

Conclusie

- 3.7 De commissie concludeert dat de schade niet gedekt is. De klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

² Zie bijv. GC Kifid 2025-0833 en 2024-0794, te vinden op www.kifid.nl.

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