

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0561

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. A.J.J. le Poole, leden en mr. J.J.M.L. Nelemans-Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	14 juli 2025
Klacht van	VvE [adres VvE] te Amsterdam vertegenwoordigd door de heer [naam 1], verder te noemen de VvE
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

De verzekeraar weigert uit te keren, omdat de schade het gevolg is van constructiefouten en/ of slecht onderhoud aan het gebouw en schade door die gebeurtenissen zijn van dekking uitgesloten. De verzekeraar beroept zich hiervoor op de rapporten van de experts van de VvE. De VvE stelt dat er geen sprake is van constructiefouten en/of slecht onderhoud en verwijst naar verklaringen van die experts. De commissie oordeelt dat de schade aan de appartementen het gevolg is van constructiefouten en/of slecht onderhoud, die op grond van de voorwaarden van dekking zijn uitgesloten. 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 VvE; 2) de aanvullende stukken van de VvE; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de VvE en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 april 2025. Op de hoorzitting was de vertegenwoordiger van de VvE de heer [naam 1] aanwezig samen met de heer [naam 2], de zoon van één van de appartement eigenaren. Namens de verzekeraar waren aanwezig mevrouw [naam 3], klachtencoördinator, en de heer mr. [naam 4], advocaat.
- 1.3 De VvE 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 VvE heeft een Gebouwenverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de 'Voorwaarden Brand Bedrijven ZV VVE (BB2006/april 2007)' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn in de bijlage bij de uitspraak opgenomen.
- 2.2 De VvE heeft op 24 april 2023 bij de gevolmachtigde van de verzekeraar waterschade gemeld die was ontstaan door lekkages in twee appartementen tijdens hevige neerslag. In het appartement op de eerste verdieping (hierna: "appartement A") was er waterschade aan het plafond onder het dakterras van de tweede verdieping en was er vochtbelasting in het penant. In het appartement op de tweede en derde verdieping (hierna: "appartement B") waren er vochtproblemen in de noordwestelijke bouwmuur, het penant en het plafond. Op het moment van de melding waren de oorzaken van de lekkages nog niet bekend.
- 2.3 De VvE heeft een eerste bouwkundig expert (hierna: expert I) ingeschakeld om de oorzaken van de lekkages te achterhalen. Expert I heeft in zijn inspectierapport van 8 juli 2023 de volgende conclusie getrokken:

"De conclusie is dat de verschillende lekkages worden veroorzaakt door verschillende oorzaken. In het advies worden de punten benoemd met daarbij een hersteladvies."

- 2.4 Met betrekking tot de schade aan appartement A geeft expert I hierover het volgende aan:

"(...)Aan de achterzijde is ter plaatse van het penant en het plafond koude waargenomen. Met de vochtmeter zijn afwijkende waarden gemeten waardoor het vermoeden rijst dat op de bewuste locaties een lekkage vanaf het niveau van het dakterras van de 2e etage afkomstig is."

Op basis hiervan heeft expert I verder onderzoek gedaan op de 2^e etage en stelt hij hierover:

"(...)Ter plaatse van de dakrand aan de noordwestzijde is de dakbedekking over de oude laag heen aangebracht en de daktrim is destijds niet vernieuwd. Hierdoor sluit de dakbedekking niet aan en zijn hier lekkages aanwezig dat zich uit op de 1e etage."

In de penant van het achterhuis loopt een hemelwaterafvoer door de bouwmuur heen. De plakplaat aan de zijde van het achterhuis bestaat uit zink of lood. De uitmonding aan de zijde van het sedumdak bestaat uit kunststof, dat betekent dat deze kunststof uitmondig over de zinken of loden uitmonding is geschoven, dit is nooit goed waterdicht. De dakbedekking hecht niet goed aan waardoor er rondom deze uitmonding lekkage aanwezig is. Hierdoor is er een lekkage in het penant op de 1e etage."

2.5 Met betrekking tot de schade aan appartement B geeft expert I aan:

“Ter plaatse van de dakterras op de 3e etage sluit de inwendige hoek niet waterdicht aan en is een lekkage aanwezig. Verder is het stucwerk in een slechte staat waardoor dit op termijn problemen geeft.

Aan de noordwestzijde is vanuit de nieuw aangebrachte goot een verdere inspectie verricht. Ter plaatse van de achtergevel is het stucwerk in een slechte staat. Bij de zijwand van de dakkapel sluit de loodslabbe niet goed aan en geeft lekkage in de wand en plafond op de 2e etage. Hetzelfde is aan de andere zijde van de dakkapel aan de orde. De goot is vernieuwd echter bij de voorgevel is de gevel niet waterdicht aangesloten op de goot en moet er een loodslabbe worden aangebracht. De loodslabbe van de voorgevel met het dakvlak zit los en sluit niet waterdicht aan, deze moet vernieuwd worden waarna het stucwerk moet worden vernieuwd. Het toegepaste Flexim bij de vorsten is gescheurd en zit los en dient hersteld te worden.”

Verderop in zijn rapport geeft expert I nog commentaar op foto's van de dakkapel en de aansluiting van de dakkapel aan de noordwestzijde op de 3^e etage:

“c) Het water loopt direct in de constructie en dit correspondeert exact met de locatie van de lekkage op de 2e etage op 2,4 meter vanaf de achtergevel.

2.6 De gevolmachtigde heeft de schadeclaim van de VvE op 7 september 2023 afgewezen, omdat de waterschades zijn veroorzaakt door constructiefouten en/of slecht onderhoud aan het gebouw. De VvE is het hier niet mee eens en heeft vervolgens contact gezocht met de verzekeraar. De verzekeraar heeft de schade vervolgens opnieuw beoordeeld en hij heeft de schadeclaim op 24 oktober 2023 weer afgewezen.

2.7 Omdat de VvE zich niet kan vinden in het standpunt van de verzekeraar heeft zij de verzekeraar op 31 oktober 2023 nogmaals verzocht zijn standpunt te herzien en de schade alsnog te vergoeden. Vervolgens heeft de VvE een tweede onderzoek laten uitvoeren door een andere bouwkundig expert (hierna: expert II) om de oorzaak van de lekkage aan appartement A te onderzoeken. Expert II heeft hierover in zijn rapport van 6 december 2023 het volgende vermeld:

“(…) De langdurige lekkage is veroorzaakt doordat er een gat in de onderzijde van het kozijn zat en de glaslat en de beglazingskit niet waterdicht was bij de aansluiting met het dubbelglas. Hierdoor kan er water achter glaslat terechtkomen en via het houtrot bij de onderzijde van het kozijn bij de burens naar binnen sijpelen. Een zeer moeilijk vindbare lekkage omdat deze niet zichtbaar was.(…) ”

En:

“In de periode na 6 december is een nieuwe lekkage ontstaan. Ik had u hier al voor gewaarschuwd. De lekkage is ontstaan bij de aluminium daktrim. Deze is met kit afgewerkt maar dit is geen duurzame oplossing.(..)”

- 2.8 De verzekeraar heeft de schadeclaim op 27 maart 2024 opnieuw afgewezen. Hierna hebben de VvE en de verzekeraar gecorrespondeerd, waarbij de VvE nog een aantal maal heeft verzocht het standpunt te herzien. De verzekeraar heeft het standpunt niet gewijzigd. De VvE heeft daarop een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering

- 2.9 De VvE vordert dat de verzekeraar de herstellkosten van de waterschade aan beide appartementen uitkeert. De waterschade is ontstaan door neerslag die onvoorzien het gebouw is binnengedrongen en die schade is op grond van artikel 2.1.9 van de voorwaarden gedekt onder de verzekering. Op basis van twee offertes bedragen de kosten voor het herstel van het plafond van appartement A € 8.439,00 en de kosten voor het herstel van de muur van appartement B € 899,25. De VvE vordert in totaal € 10.000,00 schadevergoeding, omdat de offertes al enige tijd geleden zijn opgevraagd en de kosten voor herstel vermoedelijk zijn gestegen. Ter onderbouwing van haar vordering stelt de VvE het volgende.

- 2.10 Beide experts hebben verklaard dat in hun rapporten niet kan worden gelezen dat sprake is van slecht onderhoud, constructiefouten of te voorziene schades aan de appartementen. Expert I verklaart hierover:

“Hetgeen wat de verzekeringsmaatschappij suggereert dat ik aangegeven zou hebben dat het om achterstallig onderhoud gaat is geheel onjuist. Ik had juist uitgelegd dat dit geen achterstallig onderhoud was, en de persoon van deze maatschappij ging tijdens het gesprek hierin mee.”

Expert II verklaart:

“U stelt in uw e-mails van 23 april en 25 april jongstleden dat er sprake is van 'niet onvoorziene schade' en dat 'er geen sprake is van een onzeker voorval' en dat daarom de gevolgschade aan het plafond van de onderbuurvrouw door u niet vergoed wordt. Op basis van mijn rapport kunt u deze conclusies niet trekken en ik betwijfel ze ook.”

Het is onbegrijpelijk dat de verzekeraar de rapportages van de experts gebruikt voor het afwijzen van de schadeclaim, maar niets doet met de hierop volgende verklaringen. De conclusie die de verzekeraar trekt, is onjuist en hij moet de schade aan de appartementen daarom alsnog uitkeren.

- 2.11 De dakconstructie heeft jarenlang zonder problemen gefunctioneerd. Het onderhoud aan het dak is goed uitgevoerd. Het dak en de dakgoten zijn altijd netjes schoongehouden. Er zijn ook nooit verstoppingen geweest. Van slecht onderhoud is geen sprake.
- 2.12 Daarnaast is het onduidelijk wat de verzekeraar bedoelt met slecht onderhoud, omdat hiervan geen duidelijke definitie is gegeven. Ook de voorwaarden geven niet duidelijk aan wat hieronder valt.

Omdat de gebreken die tot de lekkages hebben geleid niet eerder zichtbaar waren, is hier ook geen kennis van genomen. Het is daarom niet mogelijk geweest om deze gebreken eerder te (laten) herstellen.

- 2.13 De verzekeraar heeft de zaak ook onnodig lang laten liggen, wat niet heeft bijgedragen aan een oplossingsgerichte aanpak. Dit lange wachten heeft voor veel onzekerheid gezorgd en dit is niet de manier waarop er met klanten omgegaan zou moeten worden.
- 2.14 Tenslotte is de gevolgschade in het verleden wel steeds vergoed. Het is daarom onduidelijk waarom dat nu niet het geval is.

Het verweer

- 2.15 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de VvE. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar de waterschade aan de appartementen moet uitkeren. Deze vraag beantwoordt de commissie ten aanzien van beide appartementen ontkennend. Zij zal dit hierna toelichten.
- 3.2 De commissie constateert dat partijen het op zich wel eens zijn over de oorzaken van de waterschade aan de appartementen die de experts hebben aangedragen. Waar zij over strijden is of die schadeoorzaken van dekking zijn uitgesloten, omdat zij moeten worden gekwalificeerd als constructiefouten en/of slecht onderhoud in de zin van artikel 2.1.9 van de voorwaarden.

Beoordelingskader

- 3.3 Bij de beoordeling van de vraag of de verzekeraar de schade van de VvE moet uitkeren, 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
- 3.4 De verzekeraar weigert de schade van de VvE uit te keren en hij beroept zich daartoe op artikel 2.1.9 van de voorwaarden. In dat artikel staat dat schade door constructiefouten of slecht onderhoud van het gebouw van vergoeding is uitgesloten. De VvE bestrijdt dit standpunt van de verzekeraar.

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

Gelet op de formulering van deze bepaling is het aan de verzekeraar om te bewijzen – nu de VvE de stellingen van de verzekeraar gemotiveerd heeft betwist – dat de waterschade aan de appartementen is veroorzaakt door constructiefouten of slecht onderhoud van het gebouw. De VvE kan daarop tegenbewijs leveren om de bewijzen van de verzekeraar te ontkrachten.

- 3.5 Het is van belang om eerst de betekenis van de begrippen constructiefouten en slecht onderhoud van het gebouw te bepalen. Voor de uitleg van “constructiefouten” en “slecht onderhoud van het gebouw” sluit de commissie aan bij de definities hiervan in het woordenboek. Zo wordt constructiefouten gedefinieerd als: “fouten in de bouw of verbouwing van een constructie waarde de beoogde kwaliteit niet wordt behaald, met mogelijke gevolgen voor de draagkracht, stabiliteit of veiligheid van een bouwwerk”. Slecht onderhoud wordt omschreven als “het niet in goede staat houden van een huis”.

De verzekeraar moet bewijzen

- 3.6 Omdat de verzekeraar zich beroept op de uitsluitingen in artikel 2.1.9 van de voorwaarden, moet zij op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering bewijzen dat de schade door de lekkages het gevolg is van constructiefouten of slecht onderhoud van het gebouw in de betekenis zoals hiervoor in randnummer 3.5 is genoemd. De VvE kan vervolgens tegenbewijs leveren om de bewijzen van de verzekeraar te ontkrachten.
- 3.7 De verzekeraar voert de rapporten van beide experts van de VvE aan als bewijs van haar stelling dat de schade aan appartement A is veroorzaakt door constructiefouten en/of slecht onderhoud van het gebouw. Tegenover deze bewijzen stelt de VvE verklaringen van beide experts. De commissie oordeelt dat de oorzaken van de waterschade aan appartement A gekwalificeerd moeten worden als slecht onderhoud in de zin dat het gebouw niet in goede staat is gehouden. Volgens expert I is de dakbedekking over de oude laag aangebracht en is de daktrim destijds niet vervangen. De dakbedekking sluit hierdoor niet aan. In dit opzicht is het gebouw niet in goede staat gehouden met de lekkages als gevolg. Hetzelfde geldt voor de door expert II genoemde oorzaak dat de glaslat en de beglazingskit niet waterdicht waren bij de aansluiting met het dubbelglas. Hierdoor kon er water achter de glaslat terechtkomen en via het houtrot bij de onderzijde van het kozijn bij de burens naar binnen sijpelen. Ook deze oorzaken kwalificeren als slecht onderhoud in de zin dat het gebouw in deze opzichten niet in goede staat is gehouden.
- 3.8 De waterschade aan appartement B is volgens expert I het gevolg van verschillende oorzaken. Zo sluit het dakterras op de 3^e etage volgens expert I niet waterdicht aan en is hier een lekkage aanwezig. Ook sluit de loodslabbe aan de zijwanden van de dakkapel niet goed aan en geeft dit lekkage. Verder is de goot bij de voorgevel niet waterdicht aangesloten op de gevel. De loodslabbe aan de voorgevel met het dakvlak zit los en sluit niet waterdicht aan. Tot slot is ook het toegepaste Flexim bij de vorsten gescheurd. De commissie beoordeelt deze oorzaken als slecht onderhoud in de zin dat het gebouw in deze opzichten niet in goede staat is gehouden.

- 3.9 De latere verklaringen van beide experts waarnaar de VvE verwijst, zijn onvoldoende om aan hun rapporten afbreuk te doen. Hiervoor is van belang dat expert I het heeft over achterstallig onderhoud. Dit betekent te laat onderhoud. Maar het gaat erom of sprake is van slecht onderhoud van het gebouw, in de zin dat het gebouw niet in goede staat is gehouden. Hiervan kan ook sprake zijn als tijdig onderhoud is gepleegd en van achterstallig onderhoud dus niet kan worden gesproken. Expert II heeft het over 'niet onvoorziene schade' en dat 'er geen sprake is van een onzeker voorval'. Maar daar gaat het in dit geval niet om.
- 3.10 De VvE voert nog aan dat zij steeds onderhoud aan het gebouw heeft laten plegen. Van achterstallig onderhoud is geen sprake. De commissie begrijpt dit maar voor de uitsluiting van de schade wegens slecht onderhoud is dat zoals gezegd niet relevant. Het gebouw is voor wat betreft de vastgestelde oorzaken van de lekkages niet in goede staat gehouden. De schade die het gevolg is van dit slechte onderhoud is op grond van artikel 2.1.9 van de voorwaarden van dekking uitgesloten.

Adequaat handelen

- 3.11 De VvE stelt ook dat de behandeling van de schade onnodig lang stil heeft gelegen, wat voor veel onzekerheid heeft gezorgd. De verzekeraar heeft hier excuses voor gemaakt. De commissie oordeelt dat de behandeling van de schade inderdaad te lang heeft geduurd. Hoewel dit niet de schoonheidsprijs verdient, heeft dit geen verdere gevolgen gehad voor de rechtspositie van de VvE en is niet gebleken dat dit schade heeft veroorzaakt. Het maken van excuses is daarom in dit geval voldoende.

Eerdere schade wel vergoed

- 3.12 Tenslotte stelt de VvE nog dat eerdere schade na lekkages wel door de verzekeraar is vergoed. De toewijzing van eerdere schade biedt geen garantie voor de toewijzing van toekomstige schades. Elke situatie is weer anders en zal op dat moment opnieuw beoordeeld moeten worden. Dit deel van de klacht is daarom ongegrond.

Ambtshalve toetsing

- 3.13 Voor de beoordeling van de klacht is het beding van artikel 2.1.9 van de voorwaarden van belang. 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

- 3.14 De commissie concludeert dat de verzekeraar op basis van de voorwaarden de uitkering van de waterschades aan beide appartementen mocht weigeren. De klacht van de VvE is ongegrond en haar 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 wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Polisvoorwaarden

2 Omvang van de dekking

De verzekering geeft recht op vergoeding van materiële schade aan het op het polisblad omschreven gebouw door gebeurtenissen als hieronder omschreven.

2.1 Dekking tot het verzekerd bedrag.

Voor alle dekkingen bij schade ontstaan door:

...

2.1.9 regen, sneeuw, hagel en smeltwater (verder te noemen neerslag), onvoorzien het gebouw binnengedrongen.

Uitgesloten van vergoeding is schade:

- door terugstromend water afkomstig uit de riolering of door grondwater, ook indien via afvoerpijpen, sanitaire of andere toestellen het gebouw binnengedrongen;
- door neerslag dat via de (begane) grond of de openbare weg is binnengedrongen;
- door neerslag binnengekomen door openstaande ramen, deuren, luiken en dergelijke openingen;
- ten gevolge van water- of vochtdoorlating van muren, vloeren of in kelders;
- ontstaan of mogelijk geworden door constructiefouten of slecht onderhoud van het gebouw; • aan daken, dakgoten en afvoerpijpen;