Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0182

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

Datum uitspraak	23 februari 2026
Klacht van	De vereniging van eigenaren [naam VvE] te [woonplaats], vertegenwoordigd door [de consument], verder te noemen de VvE
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wet en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Opstalverzekering. De VvE vordert vergoeding van de kosten van herstel van schade aan het dak van het appartementencomplex. Volgens de VvE is de schade ontstaan door storm. De verzekeraar heeft dit gemotiveerd betwist. Door de expert is vastgesteld dat het dak gebreken vertoonde die geen verband houden met storm. De VvE heeft niet aangetoond dat de schade het gevolg is van een gedekte gebeurtenis. De vordering is 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 en 3) het verweerschrift 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 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 VvE heeft bij de verzekeraar, onder meer, een opstalverzekering gesloten voor het appartementencomplex.

2.2 Op 27 november 2024 heeft één van de bewoners van het appartementencomplex telefonisch bij de verzekeraar melding gemaakt van stormschade waarbij waterschade aan het plafond in het appartement is ontstaan.

2.3 De verzekeraar heeft een bouwkundige schade-expert ingeschakeld (hierna: de expert). Deze heeft op 28 november 2024 een bezoek gebracht aan de woning. De expert heeft het netwerkbedrijf [aannemersbedrijf] (hierna: het aannemersbedrijf) gevraagd om onderzoek te doen naar de oorzaak van de schade. Het aannemersbedrijf heeft op 9 april 2025 een offerte uitgebracht voor het herstel van het dak en voor het herstel van de gevolgschade aan het plafond van het appartement. De totale herstelkosten zijn vastgesteld op een bedrag van € 50.621,74.

2.4 Per e-mail van 22 mei 2025 heeft de expert de volgende bevindingen van het aannemers-bedrijf aan de VvE gecommuniceerd:

> *"Na onderzoek is gebleken dat lekkage afkomstig is van het hoger gelegen dak. Het water wat uit de stads uitloop komt loopt over het pannen dak , en dringt tussen de naden van de pannen door op de folie laag . De pannen zijn gedeeltelijk vast gekit , waardoor het water ophoopt en op de folie laag terecht komt . In de folie laag zijn gaten aangetroffen waardoor de lekkage is ontstaan in het appartement. Let op geen storm schade maar een waterschade ."*

2.5 De expert heeft, op 17 juli 2025, een expertiserapport opgemaakt. Daarin staat:

> *"**Opmerkingen***
> *Verzekerde heeft de schade gemeld als stormschade, maar er is geen sprake van storm, maar van water de woning binnen gedrongen via naden tussen pannen en kapot spindoek. Omdat de pannen op sommige plaatsen al aan elkaar zijn gekit mag je veronderstellen dat verzekerde eerder last gehad heeft van binnendringend water en het is dan zelfs maar de vraag of hier sprake is van onvoorzien binnen gedrongen water. Het enige wat in voordeel van verzekerde spreekt is dat de bewoner blijkbaar niet eerder lekkagesporen op het plafond heeft waar genomen en er dus nu veel water naar binnen is gekomen. Zie foto's waarop de stadsuitloop goed te zien is en de naad tussen de pannen daar direct onder waar deze pannen dus aan elkaar gekit zijn. Het schadebedrag komt uit de begroting van het NWB bouw met wat extra kosten voor calculatie, uitvoering en dixi min of meer in verhouding tot de overige kosten."*

2.6 De verzekeraar heeft op basis van de bevindingen van de expert en het aannemersbedrijf de dekking voor de kosten van het herstellen van het dak afgewezen. Hij heeft, met verwijzing naar artikel 2 van de voorwaarden[1], wel dekking verleend voor de gevolgschade van de door de lekkage binnengekomen neerslag aan het plafond van het appartement. Hiervoor is een bedrag van € 3.993,- betaald, conform de offerte van het aannemersbedrijf.

2.7 De VvE is het niet eens met het dekkingsstandpunt van de verzekeraar en heeft daarover een klacht ingediend. Dit heeft niet tot een oplossing geleid waarna de VvE de klacht bij Kifid heeft ingediend.

[1] Zie bijlage.

De klacht en de vordering

2.8 De VvE vordert dekking onder de verzekering voor de schade aan het dak van het appartementencomplex.

2.9 Ter onderbouwing van de vordering heeft de VvE het volgende naar voren gebracht. Op 27 november 2025 was er een hevige storm met regenval. Op dat moment is de schade ontstaan. Het standpunt van de verzekeraar dat de schade het gevolg is van achterstallig onderhoud, respectievelijk fouten bij de bouw en/of latere dakreparaties is gebaseerd op een oordeel van de schade-expert. De expert heeft zich hierbij gebaseerd op een rapportage van het aannemersbedrijf. Het aannemersbedrijf is echter een netwerkbedrijf van de verzekeraar en heeft er een belang bij om de werkzaamheden toegewezen te krijgen. De objectiviteit van dit bedrijf is dus niet gegarandeerd.

2.10 De VvE heeft daarnaast naar voren gebracht dat, gelet op de hoogte van de jaarlijkse premie die zij aan de verzekeraar betaalt, van de verzekeraar een grotere betrokkenheid mag worden verwacht in die zin dat hij ten minste een handreiking doet, althans met de VvE het gesprek was aangegaan over hoe zij tot een oplossing konden komen. Dit is niet gebeurd. De VvE wenst een second opinion van een onafhankelijke partij. Als deze tot dezelfde slotsom komt, wenst de VvE met de verzekeraar te bespreken hoe zij tot een oplossing kunnen komen.

Het verweer

2.11 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 is gehouden dekking te verlenen voor de herstelkosten van het dak van het appartementencomplex. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal haar oordeel hierna toelichten.

Beoordelingskader

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.[2]

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

3.3 De VvE heeft een beroep op de opstalverzekering gedaan voor waterschade aan het dak van het appartementencomplex. Het ligt, op grond van artikel 150 van het Wetboek Burgerlijke Rechtsvordering, op de weg van de VvE 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 De VvE stelt dat sprake is van stormschade. De verzekeraar heeft dit betwist. Tussen partijen bestaat geen discussie over de vraag of er op de schadedatum een storm is geweest. Partijen zijn het echter niet eens over het antwoord op de vraag of de waterschade door die storm is ontstaan.

3.5 De verzekeraar heeft betwist dat de schade door de storm is ontstaan en stelt, met verwijzing naar de bevindingen van de expert en het aannemersbedrijf, dat de schade in het appartement is ontstaan als gevolg van een langdurig probleem met de afwatering op het hoger gelegen (pannen)dak en dat deze problemen geen verband houden met storm. Gebleken is dat meerdere dakpannen op sommige plaatsen aan elkaar zijn vastgekit, waardoor het water zich onder de dakpannen heeft opgehoopt en op de ondergelegen dakfolie is terecht gekomen. In het dakfolie zijn gaten aangetroffen, waardoor water door het dakfolie de woning is binnengedrongen. De op de foto's zichtbare gebreken bevestigen deze bevindingen.

3.6 De commissie is van oordeel dat de VvE met verwijzing naar de bevindingen van de expert en het aannemersbedrijf, voldoende gemotiveerd heeft betwist dat de schade aan het dak is ontstaan door storm. Een verzekeraar mag in beginsel uitgaan van de juistheid van het expertiserapport. Dit is alleen anders als de verzekerde feiten en omstandigheden aandraagt waaruit volgt dat het expertiserapport op een onzorgvuldige manier tot stand is gekomen of zodanige gebreken vertoont dat de verzekeraar zijn standpunt hier niet op mocht baseren. Dit kan bijvoorbeeld door het overleggen van een contra expertiserapport waarbij de deskundige zich ten aanzien van de schadeoorzaak kan vinden in de lezing van de verzekerde. Dat heeft de VvE niet gedaan. De VvE heeft geen contra expertise laten verrichten. De stelling van de VvE dat het aannemersbedrijf een netwerkbedrijf van de verzekeraar is en daardoor niet objectief kan oordelen is niet voldoende om aan te nemen dat de verzekeraar niet mag uitgaan van de expertise die op de bevindingen van het aannemersbedrijf is gebaseerd. Hetgeen de VvE naar voren heeft gebracht brengt dus niet mee dat de verzekeraar zich niet op het rapport mocht beroepen. Onder deze omstandigheden had het op de weg van de VvE gelegen om te stellen en te bewijzen dat de schade het gevolg is van een gedekte gebeurtenis. Daartoe is onvoldoende erop te wijzen dat het op de schadedatum heeft gestormd.

3.7 Ten overvloede overweegt de commissie dat, nu de verzekeraar mocht uitgaan van het expertiserapport, ook het beroep van de verzekeraar op de uitsluiting in artikel 10 van de voorwaarden terecht is. Daarin is bepaald dat de kosten voor herstel van het dak niet zijn verzekerd als het dak kapot was en daardoor de schade ontstond.

3.8 De VvE heeft ook naar voren gebracht dat de VvE jaarlijks een aanzienlijke premie betaalt en dat zij van de verzekeraar had verwacht dat hij ten minste een handreiking zou doen om tot een oplossing te komen. De commissie oordeelt dat de omstandigheid dat de verzekerde jaarlijks (een groot bedrag aan) premie betaalt niet meebrengt dat een verzekeraar in het geval zich een niet gedekte schade realiseert toch gehouden is om, al dan niet gedeeltelijk, aan de vordering tegemoet te komen. De commissie kan de verzekeraar niet dwingen om uit coulance de VvE tegemoet te komen in de herstelkosten of de kosten van een contra expert voor zijn rekening te nemen. Een coulancevergoeding is in rechte niet afdwingbaar.

Slotsom

3.9 Het bovenstaande brengt mee dat de kosten van het herstel van het dak van het appartementencomplex niet gedekt zijn onder de verzekering.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 2 en 10 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 vordering 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 de wet en de verzekeringsvoorwaarden

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.

Voorwaarden VvE Verzekering
Opstal – Uitgebreid OPS-BV-02-231

Verzekerd

(...)

2. Welke schade aan het gebouw is verzekerd?
(...)
Schade door neerslag die het gebouw plotseling binnenkomt.
(...)

Niet verzekerd

(...)

10. Wanneer zijn kosten voor het herstel van een dak niet verzekerd?
Als het dak kapot was en daardoor de schade ontstond.