

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0145

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, mr. G.W.N.M. van Laarhoven, leden en mr. J.J.M.L. Nelemans- Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	12 februari 2026
Klacht van	De consument
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 algemene voorwaarden

Samenvatting

Inboedelverzekering. De consument heeft een beroep gedaan op zijn verzekering vanwege het zinken van de woonark waarin hij woonde. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen omdat het zinken van de woonark het gevolg zou zijn van onvoldoende vrije hoogte in een open standpijp en er daarvoor geen dekking is. De consument stelt zich op het standpunt dat het causaal verband tussen het tekort in de standpijpen en het zinken van de woonark onvoldoende door de verzekeraar is aangetoond. De commissie komt tot het oordeel dat voldoende vast is komen te staan dat de woonark is gezonken als gevolg van onvoldoende vrije hoogte in de standpijp. 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 en 2) het verweerschrift van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 januari 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn partner, zijn moeder en schoonmoeder. Namens de verzekeraar waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 1], legal counsel, mevrouw mr. [naam 2], legal counsel, de heer [naam 3], schade expert en mevrouw [naam 4], case manager klachten.
- 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 woonboot inboedelverzekering, waarop de verzekeringsvoorwaarden TO3.2.20 E Woonboot, verder te noemen de voorwaarden, van toepassing zijn. De voor dit geschil relevante bepaling luidt:

Wat dekt uw Woonbootverzekering nooit?

Niet alles is gedekt. In dit hoofdstuk leest u wanneer de schade nooit is gedekt.

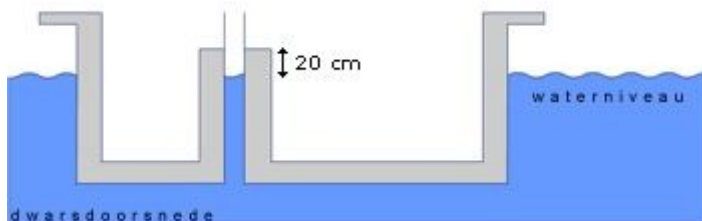
Algemeen

U bent nooit verzekerd voor schade die is veroorzaakt of ontstaan door:

(...)

- o. schade ontstaan door een vrijboord lager dan 20 centimeter. Standpijpen en andere openingen dienen minimaal 20 centimeter boven de waterlijn te liggen of naar behoren te zijn afgedekt.*

- 2.2 Het 'vrijboord' van een schip is de verticale afstand tussen de waterlijn en het dek waar het water het schip in kan lopen. In de bodem van de woonark waar de consument woonde waren voor de afvoer ter hoogte van de keuken en de badkamer in beton gegoten standpijpen met een doorsnee van ongeveer 100 mm aangebracht (ook wel betonpoeren genoemd). Geen daarvan was nog in gebruik. Het gaat om open, dus niet afgedichte, standpijpen die onder een open verbinding hadden met het oppervlaktewater, waarop vroeger rechtstreeks mocht worden geloosd. Op grond van de voorwaarden moeten de standpijpen minimaal 20 centimeter boven de waterlijn uitsteken, dit wordt ook wel de vrije hoogte genoemd. Schematisch ziet dat er als volgt uit.



- 2.3 De woonark waar de consument woonde was sinds 2021 eigendom van de ouders van de consument. De woonark was toen al aangesloten op het riool en de standpijpen waren niet meer in gebruik. Op 12 juli 2024 is de woonark waar de consument op dat moment woonde gezonken. De hele inboedel is hierbij verloren gegaan.
- 2.4 De consument heeft de schade gemeld bij de verzekeraar die vervolgens een bedrijf heeft ingeschakeld voor de berging van de woonark.

De berging heeft op 13 augustus 2024 plaatsgevonden. De verzekeraar heeft een expert verzocht om bij de berging aanwezig te zijn om de oorzaak van het zinken van de woonark te onderzoeken.

- 2.5 Op 15 augustus 2024 heeft deze expert een rapport opgesteld. De expert heeft hierin het volgende geschreven over de schadeoorzaak:

“Bij meting is gebleken dat bij de betonpoer onder de CV-ketel in de badkamer de vrije hoogte voor instroming van water slechts een paar centimeter (2-3) bedraagt. Dit is volstrekt onvoldoende (advies vrije hoogte is minimaal 20 cm), tevens waren de 2 betonpoeren in de badkamer niet afgedicht. De afdichting van de betonpoer in de keuken was matig (met een eenvoudige dop).

(..)

Omdat de vrije waterhoogte in de betonpoer bij de CV slechts enkele cm's bedraagt hoeft er maar weinig te gebeuren of er zal water in de bak stromen. Te denken valt aan windbelasting, golven van voorbijvarende boten, lichte scheefstand door belasting, dakbelasting etc.

Op een gegeven moment is er zoveel water in de bak gekomen dat er helemaal geen vrije hoogte meer is, waardoor sprake is van een vrije instroom.”

- 2.6 Ook de consument heeft de mogelijkheid gekregen om onderzoek te laten doen naar de oorzaak van de schade. In dat kader is er allereerst een lekdetectie uitgevoerd door een derde partij. Hierbij is geen drukverlies of lekkage in de leidingen vastgesteld.
- 2.7 Op 9 januari 2025 heeft de verzekeraar dekking voor de schade van de consument afgewezen omdat de openingen van de standpijp onder de cv-ketel niet minimaal 20 centimeter boven de waterlijn lag en deze niet was afgesloten. Op 17 januari 2025 heeft de contra-expert van de consument vervolgens een rapport uitgebracht. De contra-expert kan zich niet vinden in het aantal centimeters vrije hoogte dat door de eerdere expert is vastgesteld. Er zou namelijk sprake zijn geweest van minimaal 5 centimeter vrije hoogte. Over de oorzaak van de schade heeft de contra-expert verder het volgende aangegeven:

“Naar onze mening is hogergenoemde schade redelijkerwijs het gevolg van het vervullen van de ark bak via de aanwezige open standpijp gesitueerd ter hoogte van de badkamer onder cv opstelling aldaar”

- 2.8 Op basis van de bevindingen van de contra-expert heeft de verzekeraar op 4 maart 2025 laten weten dat er geen dekking kon worden verleend voor de ontstane schade. De consument is het hier niet mee eens en heeft op 9 juli 2025 een klacht ingediend. De verzekeraar heeft het standpunt niet gewijzigd. De consument heeft daarop een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering

- 2.9 De consument verzoekt om een herbeoordeling van zijn schadeclaim en vergoeding van de schade aan zijn inboedel. Hij vordert daarbij een bedrag van € 62.000,- van de verzekeraar, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 15 juli 2024 over een bedrag van € 60.000,00. De vordering bestaat uit de totale schade aan de inboedel voor een maximaal bedrag van € 39.500,00 plus een dagvergoeding voor elke dag dat de woonboot niet meer gebruikt kan worden als woning. Ook vraagt hij de verzekeraar om te erkennen dat de communicatie en de schadebehandeling niet goed zijn verlopen en hiervoor excuses te maken en verbetermaatregelen te treffen. Hij voert daarvoor de volgende argumenten aan.
- 2.10 Er is geen causaal verband aangetoond tussen het tekort van de standpijpen en het zinken van de woonark. De primaire oorzaak voor het zinken van de woonark is namelijk nooit door de experts vastgesteld. Het is dus niet gebleken dat de tekortkoming in de standpijp de oorzaak is geweest van de ontstane schade. De dekking mag alleen geweigerd worden als er sprake is van een direct oorzakelijk verband. Naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid is het daarom onaanvaardbaar dat de verzekeraar hier een beroep op doet.
- 2.11 Bij het aangaan van de verzekering heeft bij de vorige eigenaar van de woonark een visuele inspectie door de verzekeraar plaatsgevonden. Door de verzekering vervolgens af te sluiten heeft de verzekeraar de indruk gewekt dat de woonark in orde was en onder de dekking viel. Het achteraf gebruiken van een technische afwijking als afwijzingsgrond, zonder dat dit destijds door de verzekeraar is benoemd, is in strijd met het gewekte vertrouwen.
- 2.12 Tenslotte is de communicatie vanuit de verzekeraar erg onzorgvuldig en onprofessioneel geweest. De brieven bevatten veel grammaticale fouten en dit duidt op een gebrek aan zorgvuldigheid. Van een verzekeraar mag in een zaak als deze juist verwacht worden dat er zorgvuldig en professioneel wordt gecommuniceerd.

Het verweer

- 2.13 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 moet de vraag beantwoorden of de consument recht heeft op dekking onder zijn verzekering. De commissie is van oordeel dat de verzekering in dit geval geen dekking biedt en dat de verzekeraar de schade van de consument niet hoeft te vergoeden. Zij licht haar oordeel hieronder toe.

Beoordelingskader

- 3.2 Voor beantwoording van die vraag is van belang wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat namelijk wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹

Er is geen sprake van dekking onder de inboedelverzekering

- 3.3 De consument stelt zich op het standpunt dat het causaal verband tussen het tekort van de standpijpen en het zinken van de woonark onvoldoende door de verzekeraar is aangetoond. De verzekeraar verwijst hiervoor naar de rapporten van de experts. Beide experts stellen vast dat de woonark is gezonken omdat de bak van de woonark zich heeft gevuld met water dat is binnengedrongen via de niet afgesloten standpijp in de betonpoer onder de cv-ketel in de badkamer. Dat de experts van mening verschillen over het precieze aantal centimeters vrije hoogte van die standpijp doet hier niets aan af. Waar de door de verzekeraar ingeschakelde expert uitgaat van 2-3 centimeter komt de door de consument ingeschakelde expert op een vrije hoogte van 5 centimeter. In beide gevallen ligt de vrije hoogte echter ruimschoots onder de op grond van de voorwaarden voorgeschreven minimale afstand van 20 centimeter boven de waterlijn, terwijl vast staat dat de standpijpen onder de badkamer niet afgedicht waren.
- 3.4 De commissie oordeelt dat aldus voldoende is komen vast te staan dat het water de woonark binnen heeft kunnen komen omdat er sprake was van onvoldoende vrije hoogte in de standpijp onder de cv-ketel en deze niet was afgesloten. Op basis van de voorwaarden is schade aan de inboedel nooit gedekt als deze is ontstaan door een vrije hoogte lager dan 20 centimeter en dat standpijpen minimaal 20 centimeter boven de waterlijn moeten liggen of naar behoren moeten zijn afgedekt. De consument heeft niet voldaan aan die voorwaarden. De verzekeraar mag daar in de geven omstandigheden ook een beroep op doen en heeft de dekking daarom terecht met een beroep op de voorwaarden afgewezen.

Gerechtvaardigd vertrouwen

- 3.5 De consument voert aan dat er bij de vorige eigenaar van de woonark een visuele inspectie door de verzekeraar is verricht. Omdat de verzekering vervolgens is afgesloten zonder dat er eventuele technische afwijkingen zijn benoemd, heeft hij er gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat de woonark voldeed aan de eisen die de verzekeraar hieraan heeft gesteld.
- 3.6 In de voorwaarden heeft de verzekeraar duidelijk gemaakt aan welke eisen de woonark moet voldoen. Het ligt op de weg van de consument om zelf te controleren of hieraan is voldaan. Als dit niet het geval is, kan hij de eigenaar van de woonark hierop aanspreken. De visuele inspectie heeft plaatsgevonden bij de vorige eigenaar.

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

Op die verzekering waren ook andere voorwaarden van toepassing. De consument kan hier geen rechten aan ontleen. Het vertrouwen aan de zijde van de consument dat de woonark zou voldoen aan alle eisen die de verzekeraar hieraan heeft gesteld is daarom niet gerechtvaardigd.

Behandeling schademelding door de verzekeraar

- 3.7 De consument stelt tenslotte niet tevreden te zijn met de wijze waarop de verzekeraar zijn zaak heeft behandeld en heeft dit als onzorgvuldig ervaren. De verzekeraar erkent dit en heeft hiervoor excuses aangeboden. De commissie vindt ook dat de wijze van communiceren van de verzekeraar bepaald niet de schoonheidsprijs verdient. De excuses van de verzekeraar moeten echter volstaan, nu niet is gebleken dat de consument financiële schade heeft geleden door de wijze waarop er door de verzekeraar is gecommuniceerd.

Slotsom

- 3.8 De commissie concludeert dat de schade niet gedekt is. 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 algemene voorwaarden

Wat dekt uw Woonbootverzekering nooit?

Niet alles is verzekerd. In dit hoofdstuk leest u wanneer de **schade** nooit gedekt is.

Algemeen

U bent nooit verzekerd voor **schade** die is veroorzaakt of ontstaan door:

(..)

- o. schade ontstaan door een vrijboord lager dan 20 centimeter.
Standpijpen en andere openingen dienen minimaal 20 centimeter boven de waterlijn te liggen of naar behoren afgedicht zijn;

(..)