Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0777

(mr. A.J.J. le Poole, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	7 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar en 4) de aanvullende stukken 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. De kern

De consument heeft schade aan zijn badkamer door doorslag van spatwater via de voegen van de mengkraan en het douchputje. De verzekeraar heeft dekking voor de schade afgewezen omdat de schade niet onvoorzien was en schade door lekkend kit- en voegwerk is uitgesloten van dekking. Dat schade door lekkend kit- en voegwerk niet is gedekt op de polis, staat tussen partijen niet ter discussie. Maar de consument is het niet eens met de afwijzing omdat volgens hem de waterschade achter de mengkraan gevolgschade is van ondeskundig en/of onjuist uitgevoerde werkzaamheden omdat de mengkraan nooit (goed) is afgekit. Hij vordert een vergoeding van € 25.500,-. De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat sprake is van ondeskundig en/of onjuist uitgevoerde werkzaamheden. De klacht van de consument over de lange reactietermijnen van de verzekeraar is gegrond, maar niet is gebleken dat de consument door de vertraging is benadeeld in zijn bewijspositie. De klacht is gedeeltelijk gegrond, maar de vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De schade van de consument valt niet onder de dekking van de verzekering

3.1 Het beroep van de consument op verzekeringsdekking voor de gevolgschade vanwege ondeskundig en/of onjuiste werkzaamheden slaagt niet. Er is namelijk niet gebleken van schade die is ontstaan door ondeskundig en/of onjuist uitgevoerde werkzaamheden. De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door hem gestelde feiten draagt, bij gemotiveerde betwisting door de wederpartij, daarvan de bewijslast.[1] In dit geval is het de consument die zich beroept op verzekeringsdekking omdat sprake zou zijn van ondeskundig en/of onjuist uitgevoerde werkzaamheden.[2] Hij stelt dat de mengkraan niet was afgekit. De verzekeraar betwist de stelling van de consument en verwijst naar het expertiserapport van de door hem ingeschakelde expert, waaruit blijkt dat spatwater via de kitvoegen rondom de mengkraan en het doucheputje is doorgeslagen. Uit dit rapport blijkt niet dat de mengkraan niet was afgekit. De consument heeft zijn stelling ook niet nader onderbouwd met bewijs. Het standpunt van de consument kan daarom niet worden gevolgd.

De verzekeraar heeft traag gereageerd in de afhandeling van de schadeclaim

3.2 De consument voert aan dat de verzekeraar erg traag reageerde bij de afwikkeling van de schadeclaim. Dit onderdeel van de klacht is gegrond. De consument heeft op 6 december 2024 een terugkoppeling gegeven aan de verzekeraar over de bevindingen van de door hem ingeschakelde loodgieter. De verzekeraar heeft vervolgens op 9 januari 2025, een ruime maand later, een expert ingeschakeld. Op 30 januari 2025 heeft de verzekeraar de schade afgewezen naar aanleiding van het expertiserapport. De consument heeft op 17 februari 2025 aangegeven het niet eens te zijn met de afwijzing. Pas twee maanden later, op 16 april 2025, heeft de verzekeraar op herhaaldelijk verzoek van de consument en zijn tussenpersoon een inhoudelijke reactie gegeven. De verzekeraar erkent dat er te traag is gereageerd op verschillende momenten in de afhandeling van de schadeclaim. Hiervoor is in de interne klachtprocedure excuses gemaakt aan de consument.

3.3 De consument stelt dat hij in zijn bewijspositie is geschaad door de vertraging door trage reacties van de verzekeraar. Dat standpunt volgt de commissie niet. Het aanvullende bewijsmateriaal is drie weken vóór de sloopwerkzaamheden opgevraagd door de verzekeraar. De consument heeft een brief van de verzekeraar overgelegd van 16 april 2025 waarin de verzekeraar heeft verzocht om aanvullend bewijs voor het standpunt van de consument dat sprake is geweest van onjuist uitgevoerde werkzaamheden. De werkzaamheden voor de badkamerrenovatie zijn gestart op 5 mei 2025. Daarmee had de consument voldoende tijd om zijn stelling te bewijzen.

---

[1] Artikel 150 Rv.
[2] Artikel 3 onder 21 en 4 van de verzekeringsvoorwaarden VP WH 2022-01.

Nu niet is gebleken dat de consument los van de vertraging enig nadeel heeft ondervonden van de trage reacties van de verzekeraar is de commissie van oordeel dat de excuses van de verzekeraar volstaan.

Ambtshalve toetsing

3.4 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 3 en 4 van de verzekerings-voorwaarden VP WH 2022-01 van belang. De commissie moet dit beding op eigen initiatief toetsen aan het Europese en Nederlandse consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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