Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0388

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	20 mei 2025
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument, en mevrouw [naam 2], verder samen te noemen de consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. FBTO, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Woonverzekering. De consumenten hebben een beroep gedaan op hun woonverzekering, omdat in de kelder van de woning sprake is van waterschade. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat de schade niet door een verzekerde gebeurtenis is ontstaan. De consumenten betwisten het standpunt van de verzekeraar. Op basis van de bevindingen van de door de verzekeraar ingeschakelde expert kan niet worden vastgesteld dat de schade is ontstaan door een gebeurtenis waarvoor de verzekering dekking biedt. De klacht is ongegrond en 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek 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 consumenten 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 voor zijn recreatiewoning, verder te noemen de woning, bij de verzekeraar een Woonverzekering, bestaande uit een opstal- en een inboedelverzekering. Op de opstalverzekering zijn van toepassing de verzekeringsvoorwaarden WOO-RV-01-221, verder te noemen de voorwaarden WOO, en op de inboedelverzekering de verzekerings-voorwaarden INB-RV-01-221, verder te noemen de voorwaarden INB.

De voor de beoordeling relevante bepalingen uit deze verzekeringsvoorwaarden zijn in de bijlage bij de uitspraak opgenomen.

2.2 De consument heeft op 18 december 2023 bij de verzekeraar waterschade in de kelder van de woning gemeld. De door de consument ingeschakelde installateur constateerde een aardfout in de schakelaar van de pompinstallatie, waardoor de pomp niet meer werkte en het water de kelder in kon stromen.

2.3 De verzekeraar heeft hierop CED ingeschakeld om expertise uit te voeren. De expert heeft in zijn rapport van 25 juli 2024 onder andere het volgende opgenomen:

> *"OMSCHRIJVING VAN DE TOEDRACHT*
>
> *Voor de waterhuishouding in het souterrain is verzekerde aangewezen op een put die naast de woning is gesitueerd in de tuin. In deze put staat een pomp die het water van de badkamer omhoog pompt het riool in.*
>
> *Verzekerde geeft aan dat er kortsluiting in de put is ontstaan waardoor de pomp buiten werking is getreden. De put is volgestroomd en het water is via de afvoerbuizen het souterrain in gestroomd. Ten tijde van dit voorval was verzekerde niet aanwezig zodat er een laag water zich in het souterrain heeft kunnen ophopen met schade aan opstal en inboedel tot gevolg.*
>
> *(...)*
>
> *OPMERKINGEN*
>
> *In Nederland is in de periode oktober 2023/april 2024 extreem veel regen gevallen. Dit heeft in Nederland op veel plaatsen geleid tot een verhoging van het grondwaterpeil, zo ook op Ameland. Wij hebben in deze periode op meerdere locaties op Ameland te maken gehad met volgelopen kelders en souterrains als gevolg van het opgetrokken grondwater.*
>
> *Direct naast de woning is een put gegraven waarin de pomp is gesitueerd. (...) Wij sluiten niet uit dat deze put is volgelopen met grondwater waardoor de pomp defect is geraakt/dan wel de stroomtoevoer van deze pomp is onderbroken geweest. Doordat het souterrain beneden het maaiveld is gelegen, trekt het grondwater het souterrain in maar het water wordt niet meer afgevoerd vanwege de uitgevallen pomp.*
>
> *Het water wat in het souterrain aanwezig was was in ieder geval gaan leidingwater of hemelwater.*
>
> *(....)"*

De expert heeft de totale schade in zijn rapport vastgesteld op € 24.495,03.

2.4 De verzekeraar heeft de schadeclaim van de consumenten op basis van het expertise-rapport bij brief van 4 september 2024 afgewezen. Volgens de verzekeraar is het uitvallen van de pompinstallatie als gevolg van een aardfout in de schakelaar geen gebeurtenis die verzekerd is. Er is geen schade door te hoge spanning van de elektriciteit en geen sprake van kortsluiting in het elektriciteitsnetwerk. De verzekeraar heeft daarbij opgemerkt dat de consumenten geen Allrisk dekking hebben.

2.5 De consumenten hebben de verzekeraar verzocht om zijn standpunt in heroverweging te nemen. De verzekeraar heeft het afwijzende standpunt bij brief van 3 oktober 2024 gehandhaafd.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten vinden dat de verzekeraar hun schadeclaim ten onrechte heeft afgewezen. Zij vorderen dat de verzekeraar dekking verleent en het door de expert vastgestelde schadebedrag van € 24.250,- vergoedt.

2.7 Ter onderbouwing van deze vordering hebben de consument de volgende argumenten aangevoerd.

2.8 De schade is ontstaan door een verzekerde gebeurtenis. Bij de in de voorwaarden genoemde gebeurtenissen *'Elektriciteit'* en '*Neerslag*' staat een kolom *'beperkt of niet verzekerd'*. De genoemde uitzonderingssituaties zijn echter niet van toepassing in dit geval, zodat de schade onder de dekking valt. Verder is de stelling dat mogelijk sprake is van vochtdoorslag of grondwater niet onderbouwd. De door de consument ingeschakelde installateur heeft ook niet verklaard dat dat de feitelijke oorzaak van de schade is.

2.9 De consumenten zijn al ruim 25 jaar bij de verzekeraar verzekerd en hebben niet eerder een schade gemeld.

2.10 De consumenten hebben altijd de intentie gehad om zo goed mogelijk verzekerd te zijn. Toen de consumenten in 2004 de verzekeringen afsloot, bood de verzekeraar nog geen Allrisk dekking variant. Toen de verzekeraar de Allrisk dekking in 2019 introduceerde, raakten de consumenten in feite onderverzekerd voor dit soort schades. De verzekeraar heeft de consumenten hier in onvoldoende mate op gewezen. Dat de verzekeraar als direct writer zonder tussenpersonen werkt, ontslaat hem niet van zijn zorgplicht jegens zijn verzekerden.

Het verweer

2.11 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Kernvraag

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de woonverzekering dekking biedt voor de gemelde schade. De commissie is van oordeel dat deze vraag ontkennend moet worden beantwoord. Zij zal haar oordeel hierna toelichten.

Hoe is de schade ontstaan?

3.2 In het expertiserapport staat dat de schade volgens de consument is ontstaan door kortsluiting in de put waardoor de pomp buiten werking is getreden. De expert verklaart dat hij niet kan uitsluiten dat de put met grondwater is volgelopen waardoor de pomp defect is geraakt, dan wel de stroomtoevoer van de pomp is onderbroken geweest. Hieruit kan de conclusie worden getrokken dat de oorzaak van de schade moet worden gevonden in het niet deugdelijk functioneren van de pomp. Daarbij overweegt de commissie dat een verzekeraar in beginsel mag uitgaan van de juistheid van de bevindingen van een ingeschakelde expert, tenzij blijkt dat de inhoud van het rapport evident onjuist is.[1]

De consument moet aantonen dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis

3.3 Of de schade onder de dekking van de verzekering valt, hangt af van wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. Daarin staat namelijk wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Daarbij geldt dat het de verzekeraar in beginsel vrijstaat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[2]

3.4 Voorop staat dat dat de consument moet aantonen dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis die genoemd is in de voorwaarden. De consument doet namelijk een beroep op de voorwaarden en maakt aanspraak op een uitkering uit de verzekering. Omdat de verzekeraar, verwijzend naar het expertiserapport, betwist dat het uitvallen van de pompinstallatie een verzekerde gebeurtenis is, is het aan de consumenten om hun stelling nader te onderbouwen.

3.5 De commissie begrijpt dat de consumenten een beroep doen op de verzekerde gebeurtenissen *'Elektriciteit'* en *'Neerslag'*, zoals genoemd in de voorwaarden WOO en de voorwaarden INB.

[1] Zie o.a. GC Kifid 2024-0451, 2021-0617, 2021-0334, 2020-328, 2020-265 en 2017-505, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.
[2] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Schade door elektriciteit

3.6 In zowel de voorwaarden WOO als de voorwaarden INB staat dat schade door elektriciteit alleen is verzekerd als deze is veroorzaakt door te hoge spanning van de elektriciteit of door kortsluiting in het elektriciteitsnetwerk. Uit het expertiserapport volgt dat de oorzaak van de schade moet worden gevonden in het defect raken van de pomp. Niet is gebleken dat sprake is van een te hoge spanning van de elektriciteit of van kortsluiting in het elektriciteitsnetwerk.

Schade door neerslag

3.7 In de voorwaarden WOO en de voorwaarden INB staat verder dat schade door regen, sneeuw, hagel, sneeuwdruk en waterdruk is verzekerd. De expert heeft in het expertiserapport verklaard dat het water dat in de kelder aanwezig was grondwater betrof en geen leiding- of hemelwater. Van schade door neerslag, zoals bedoeld in de verzekeringsvoorwaarden, is dan ook geen sprake, zodat de schadeclaim ook op deze grond niet voor vergoeding in aanmerking komt.

De beperking en/of uitsluiting

3.8 De consumenten vinden dat de schade onder de dekking van de voorwaarden WOO en voorwaarden INB valt, omdat de bij de verzekerde gebeurtenissen genoemde beperkingen en/of uitsluitingen niet van toepassing zijn. De consumenten gaan hier echter aan voorbij dat eerst sprake moet zijn van een verzekerde gebeurtenis voordat kan worden getoetst of een verzekeraar een beroep op een uitsluitingsgrond toekomt. Omdat hiervoor al is geoordeeld dat de consumenten niet hebben aangetoond dat de schade door een verzekerde gebeurtenis is ontstaan, kan de vraag of sprake is van een beperking of een uitsluitingsgrond, zoals genoemd in de voorwaarden, achterwege blijven.

Het informeren van de consumenten over de Allrisk-dekking

3.9 De consumenten hebben in hun repliek naar voren gebracht dat zij zich niet kunnen herinneren dat de verzekeraar hen had geïnformeerd over de introductie van de Allrisk-dekking. De verzekeraar heeft, onder toezending van een kopie van de tekst van de e-mail, toegelicht dat hij de consumenten op 4 juni 2020 voorafgaand aan de prolongatie van de verzekering heeft gewezen op de nieuwe Allrisk-dekking en dat hij zich met deze module voor bijna alle schades kon verzekeren. De consumenten hebben evenwel niet voor deze nieuwe dekking gekozen. Hiermee heeft de verzekeraar naar het oordeel van de commissie de stelling van de consumenten voldoende gemotiveerd betwist.

De langdurige relatie tussen de verzekeraar en de consumenten

3.10 De consumenten voeren aan dat zij, gelet op het feit dat zij al ruim 25 jaar bij de verzekeraar verzekerd zijn en niet eerder een schadeclaim hebben ingediend, hadden verwacht dat de verzekeraar zijn standpunt in heroverweging zou nemen.

De commissie leest dit als een verzoek om een coulance uitkering. Coulance is echter niet juridisch afdwingbaar. De commissie kan de verzekeraar dan ook niet op grond van coulance verplichten om een uitkering te doen.

Ambtshalve toetsing

3.11 Voor de beoordeling van deze klacht is artikel 3.2 van de voorwaarden WOO en artikel 4.2 van de voorwaarden INB van belang. De commissie moet toetsen of deze artikelen in strijd zijn met Europese en Nederlandse (consumenten)regelgeving waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie is van oordeel dat deze artikelen niet in strijd zijn met deze regelgeving.

Conclusie

3.12 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de verzekeraar de schadeclaim van de consumenten heeft mogen afwijzen. De klacht van de consumenten is ongegrond en hun vordering wordt 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 de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden Woonverzekering

1. Opstal (WOO-RV-01-221)

3.2 Voor welke schade bent u standaard verzekerd? En voor welke niet?

Gebeurtenis	Wat is verzekerd?	Wat is beperkt of niet verzekerd?
Elektriciteit	Schade door te hoge spanning van de elektriciteit of kortsluiting in het elektriciteitsnetwerk is verzekerd.	Schade aan uw tuin is niet verzekerd. Schade aan het elektriciteitsnetwerk van de netwerkbeheerder zelf door kortsluiting, oververhitting of doorbranden is niet verzekerd.
Neerslag	Schade door regen, sneeuw, hagel, sneeuw- en waterdruk is verzekerd. In deze tabel leest u bij 'Overstroming' meer over schade door een overstroming.	Niet verzekerd is schade: • doordat regen, sneeuw en hagel de woning binnendringt door ramen, deuren, lichtkoepels of luiken die openstaan; • aan kozijnen, dakgoten en afvoerleidingen van daken; • door vocht dat door schoorstenen, muren, vloeren, tegels, een vloerafwerking of een muurafwerking komt; • door vocht dat door door voegen of kitnaden komt. De schade is wel verzekerd als de oorzaak in een andere woning zit; • doordat regen, sneeuw en hagel de woning binnendringt door bouwfouten of constructiefouten van of in de woning; • door slecht of achterstallig onderhoud van of aan de woning; • door slijtage of veroudering; • door grondwater. Schade aan de tuin is alleen verzekerd bij schade door hagel. Hagelschade aan planten, struiken en bomen is nooit verzekerd.

5. Inboedel (INB-RV-01-221)

4.2 Voor welke schade bent u standaard verzekerd? En voor welke niet?

Gebeurtenis	Wat is verzekerd?	Wat is beperkt of niet verzekerd?
Elektriciteit	Schade door de te hoge spanning van de elektriciteit of door kortsluiting in het elektriciteitsnetwerk is verzekerd.	Niet verzekerd is schade: • in de tuin, op het erf, balkon of dakterras; • aan het elektriciteitsnetwerk van de netwerkbeheerder zelf door kortsluiting, oververhitting of doorbranden.
Neerslag	Schade door regen, sneeuw, hagel, sneeuwdruk en waterdruk is verzekerd. Schade aan de inboedel in de tuin op het erf, balkon of dakterras door hagel is verzekerd als de inboedel bedoeld is om alleen in de tuin te gebruiken. Bijvoorbeeld een tuinset. In de tabel leest u bij 'Overstroming' meer over schade door een overstroming.	Niet verzekerd is schade: • doordat regen, sneeuw en hagel de woning binnendringt door ramen, deuren, lichtkoepels of luiken die openstaan; • door vocht dat door schoorstenen, muren, vloeren, tegels, een vloerafwerking of een muurafwerking komt; • door vocht dat door voegen of kitnaden komt. De schade is wel verzekerd als de oorzaak in een andere woning zit; • doordat regen, sneeuw en hagel de woning binnendringt door bouwfouten of constructiefouten van of in de woning; • door slecht of achterstallig onderhoud van of aan de woning; • door slijtage of veroudering; • door grondwater; • aan kozijnen, dakgoten en afvoerleidingen van daken; • in de tuin, op het erf, balkon of dakterras door regen, sneeuw, sneeuwdruk en waterdruk; • aan kleren en schoenen die verzekerde draagt op het moment van schade. Schade aan de tuin is alleen verzekerd bij schade door hagel. Hagelschade aan planten, struiken en bomen is nooit verzekerd.