Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0752

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Datum uitspraak	3 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., h.o.d.n. OHRA Schadeverzekeringen, gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving, de algemene voorwaarden en offertes

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; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de verzekeraar en 6) de aanvulling op 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 consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Partijen discussiëren over de vraag of recht is op dekking onder zijn woonverzekering voor de waterschade aan de Cv-ketel van 21 oktober 2025. Hij vordert vergoeding van de kosten voor: vervanging van zijn Cv-ketel, voor contra-expertises, vervangende woonruimte en voor de slechte service. De consument stelt dat de schade is veroorzaakt door een lekkage in de leidingen naar de Cv-ketel dan wel door regenwater dat direct via het dak naar binnen is gedrongen. De verzekeraar heeft dekking afgewezen omdat de schade zou zijn veroorzaakt door een bouw- en/of constructiefout en een van dekking uitgesloten oorzaak is. De commissie oordeelt dat op basis van de informatie in het dossier blijkt dat sprake is van een bouw- en/of constructiefout en geen recht op vergoeding bestaat.

3. De beoordeling

3.1 De consument heeft geen recht op dekking onder de verzekering. De schadeoorzaak is van dekking uitgesloten onder de verzekering. Hij heeft daarom ook geen recht op het door hem gevorderde schadebedrag van € 5.892,38 voor de nieuwe Cv-ketel en de kosten voor de lekdetectie onderzoeken.

Geen recht op dekking voor lekkage in de leidingen

3.2 De commissie oordeelt dat de verzekering in principe dekking biedt bij schade door een lekkage in de leidingen, maar dat in dit geval een dekkingsuitsluiting van toepassing is. Er bestaat geen recht op dekking als sprake is van een bouw- en/of constructiefout. Anders dan de consument stelt volgt uit de verschillende rapporten van de herstelbedrijven (zie bijlage) dat er regenwater via een slecht gemonteerd rookkanaal op het dak de woning is binnengedrongen. En dat is een bouw- en/of constructiefout. Van een eigen gebrek dat wel onder de dekking valt, aldus de consument, is volgens de commissie geen sprake. Uit de rapporten volgt duidelijk dat het rookkanaal zelf geen gebreken vertoont, maar dat de schade is ontstaan door een slecht gemonteerd rookkanaal. Ook de stelling van de consument dat in het rapport van [lekdetectiebureau], de door de verzekeraar ingeschakelde partij, is geconstateerd dat de oorzaak van de schade een lekkage aan het leidingwerk en alleen naar het rapport van [lekdetectiebureau] moet worden gekeken omdat de andere rapporten van na de storm Benjamin zijn en er toen aanvullende schade aan de woning is ontstaan, maakt voorgaande niet anders. Nergens in de rapporten staat dat het rookkanaal is aangetast door stormschade. Consument heeft ook geen andere bewijsstukken aan het dossier toegevoegd waaruit blijkt dat het gaat om een lekkage van de leidingen gaat en niet om een bouw- en/of constructiefout.

Geen recht op dekking voor directe neerslag die de woning binnendringt

3.3 De consument stelt dat er anders nog een andere gedekte gebeurtenis in de voorwaarden staat waaronder de schade valt. Er is ook recht op dekking als schade wordt veroorzaakt doordat directe neerslag vanaf het dak de woning binnendringt. De verzekeraar stelt daartegenover dat de schadeoorzaak het slecht gemonteerde rookkanaal is en dat daardoor water de woning binnen kon dringen. Als dit rookkanaal juist was gemonteerd had niet direct regenwater de woning binnen heeft kunnen dringen. De schadeoorzaak is dus niet regenwater dat direct de woning is binnengedrongen. De commissie volgt het standpunt van de verzekeraar. De commissie heeft hierboven al geconcludeerd dat de reden dat er schade is ontstaan, is dat er regenwater bij de Cv-ketel kon komen door een fout gemonteerd rookkanaal en dit van dekking is uitgesloten.

Geen recht op dekking voor de rapporten

3.4 Onder de voorwaarden bestaat alleen recht op dekking voor de redelijke kosten van een contra-expertise wanneer blijkt dat de schade is gedekt onder de verzekering.

De commissie stelt vast dat de rapporten die de consument door de verschillende herstelbedrijven heeft laten opstellen, zijn aan te merken als contra-expertises. Nu de schadeoorzaak niet is gedekt, bestaat volgens de voorwaarden ook geen recht op vergoeding van de kosten voor de rapporten.

Geen recht op dekking voor alternatieve woonruimte

3.5 Dat de consument recht zou hebben op vergoeding voor alternatieve woonruimte, volgt de commissie ook niet. De commissie begrijpt dat met kleine kinderen in een huis wonen waar geen stromend warm water is, ongemak oplevert. In de verzekeringsvoorwaarden heeft de verzekeraar echter duidelijk aangegeven dat vervangende woonruimte alleen wordt vergoed als de schadeoorzaak is gedekt. Nu er geen recht op dekking is voor de schade aan de Cv-ketel, is er ook geen recht op dekking voor (de kosten voor) vervangende woonruimte.

Geen recht op een schadevergoeding vanwege slechte service

3.6 De consument vordert tot slot een schadevergoeding voor de slechte service van de verzekeraar. De commissie begrijpt hieruit dat hij vergoeding van immateriële schadevergoeding wenst. Nog los van het punt dat een slechte service van de verzekeraar niet is komen vast te staan, bestaat een recht op immateriële schadevergoeding slechts in uitzonderlijke situaties.[1] Geen van die situaties is hier aan de orde.

Conclusie

3.7 De klacht is ongegrond en de vorderingen 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/.

[1] Artikel 6:106 BW.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:106

1. Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:
a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;
b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;
c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

***directe neerslag* die uw *woonhuis* binnendringt**	De *reparatiekosten* van *daken*, dakgoten en regenpijpen zijn alleen verzekerd als de schade is veroorzaakt door hagel of sneeuwdruk.

Welke *gebeurtenissen* zijn verzekerd?	Welke beperkingen gelden?

water en stoom uit:
• aan- en afvoerleidingen van de waterleidinginstallatie binnen of buiten uw *woonhuis*, inclusief permanent aangesloten vulslangen;
• toestellen en installaties die op leidingen zijn aangesloten die water aanvoeren of afvoeren;
• een centrale verwarming.
• rioolputten of -buizen dat uw *woonhuis* binnendringt door verstopping.
 	
***Wij* vergoeden ook de kosten:**
• om het defect binnen uw *woonhuis* op te sporen en de leidingen binnen uw *woonhuis* te herstellen. Binnen uw *woonhuis* betekent: alle leidingen binnen de fundering buitenmuren, inclusief de kruipruimte;
• van hak-, breek- en herstelwerk aan muren, vloeren en andere onderdelen van uw *woonhuis*.
	• Er moet sprake zijn van:
	  • een defect dat plotseling ontstaat; of
	  • een verstopping;
	• Permanent aangesloten vulslangen moeten geschikt zijn voor constante waterdruk (dus geen tuinslangen)
	
	Wij vergoeden niet:
	• de kosten om een verstopping op te sporen en te ontstoppen;
	• de kosten om een defect op te sporen en/of te herstellen in *buitenriolering*;
	• schade aan *buitenriolering*;
	• schade doordat kitnaden of kitvoegen vocht doorlaten;
	
	Is het defect ontstaan door ouderdom, slijtage of *eigen gebrek* van de leiding en/of koppelingen tussen leidingen? Dan betalen *wij* één keer de kosten:
	• om het defect op te sporen en te herstellen; en
	• van hak-, breek- en herstelwerk.
	
	U bent pas weer verzekerd voor schade door deze *gebeurtenis* als *u* alle leidingen en/of koppelingen heeft vervangen door leidingen en/of koppelingen van goede kwaliteit.

(...)

Wat dekt uw opstalverzekering nooit?
Niet alles is verzekerd. In dit hoofdstuk leest u wanneer de schade nooit verzekerd is. Er zijn ook gevallen waarbij de schade alleen onder een bepaalde dekking niet verzekerd is. Ook dat leest u in dit hoofdstuk

(...)

Dekking Extra Uitgebreid
U bent onder de dekking Extra Uitgebreid niet verzekerd voor schade die is veroorzaakt of ontstaan door:
• directe neerslag die in uw woonhuis komt door deuren of ramen die open staan;
• indirecte neerslag die in uw woonhuis komt door deuren of ramen die open staan;
• muren of vloeren die vocht of water doorlaten;
• constructie- en/of bouwfouten. Schade door brand en/of explosie die het gevolg is van een constructie- of bouwfout is wel verzekerd;

(...)

Dekking All Risk
De uitsluitingen die bij de dekking Extra Uitgebreid staan gelden ook bij de dekking Allrisk.

(...)

Onze expertiseregeling
Hoe stellen wij uw schade vast?
Wij stellen het schadebedrag in overleg met u vast. Schakelen wij een expert in? Dan gaan wij uit van het schadebedrag en de oorzaak van de schade die deze expert vaststelt. Wij erkennen daarmee nog niet dat wij de schade ook aan u moeten vergoeden. De expert die wij inschakelen is ingeschreven bij het NIVRE en houdt zich aan de Gedragscode schade-expertiseorganisaties die is opgesteld door het Verbond van Verzekeraars. Meer informatie vindt u op www.nivre.nl en www.verzekeraars.nl.

Contra-expertise en arbiter
Bent u het niet eens met het schadebedrag dat de expert die wij inschakelen, vaststelt? Dan mag u ook zelf een expert inschakelen. Dit heet een 'contra-expert'. In dat geval stellen beide experts het schadebedrag vast. Vooraf zullen zij een derde expert benoemen. Dit heet een 'arbiter'. Komt het bedrag van de schadevaststelling tussen beide experts namelijk niet overeen, dan stelt de arbiter het schadebedrag vast. Hij blijft daarbij tussen de schadebedragen die de beide andere experts hebben vastgesteld. De beslissing van de arbiter is bindend. Zowel voor u als voor ons.
De arbiter moet zich houden aan de Gedragscode schade-expertiseorganisaties.

Kosten van expertise
Wij betalen de kosten van de door ons ingeschakelde expert en de arbiter.

Heeft u een contra-expert ingeschakeld? Dan betaalt u eerst zelf de kosten van deze contra expert. Wij vergoeden deze kosten vervolgens aan u voor zover deze redelijk zijn. Dit staat in artikel 7:959 van het Burgerlijk Wetboek.

(...)

Stap 5. Welke andere kosten vergoeden wij nog meer als uw schade is verzekerd?

(...)

Expertisekosten
Wij vergoeden expertisekosten volgens de regeling 'Hoe wordt de schade vastgesteld?

(...)

Extra kosten van vervangend verblijf
Wij vergoeden de kosten voor verblijf in een andere woonruimte als u niet meer in uw woonhuis kunt wonen. Bijvoorbeeld de kosten van een hotel of pension.

Let op! Wij vergoeden alleen de extra kosten van een vervangend verblijf dat past bij uw situatie. Overleg daarom met ons of met de expert over welk hotel, pension of ander verblijf u neemt en hoelang u daar blijft."

Bijlage - Relevante bepalingen uit de offertes

Rapport [onderhoudsbedrijf I]

"1. Situatiebeschrijving
Tijdens inspectie van de ontluchtingskoker op het dak is vastgesteld dat de aansluiting tussen de bovenste en onderste delen van de koker niet goed op elkaar aansluit. De delen vallen niet volledig in elkaar, waardoor een openstaande naad zichtbaar is over de volledige omtrek. De klant heeft tijdelijk geprobeerd het probleem te verhelpen door tape rondom de aansluiting aan te brengen. Volgens de klant komt er hierdoor op dit moment geen water meer binnen.

(...)

5. De ontluchtingskoker is momenteel niet correct aangesloten en vormt een verhoogd risico op lekkage. De door de klant aangebrachte tape biedt slechts een tijdelijke oplossing. Een structurele, professionele reparatie is dringend noodzakelijk."

Rapport [onderhoudsbedrijf II]

"Momenteel is er sprake van een lekkage op het bovendak. Centraal gelegen bevindt zich er een aluminium dakdoorvoer waar meerdere ontluchtingen doorheen komen. Deze integrale ontluchting is defect en vertoont mankementen.

Er zijn 4 functies voor deze dakdoorvoer:
- kabelingang (zonnepanelen)
- ontluchting ventilatie (badkamer)
- ontluchting ventilatie (keuken)
- rioolontluchting (toilet)

Wat onze monteurs geconstateerd hebben is dat de integrale dakdoorvoerkap afgebroken is. De pijp in zijn geheel is zo niet goed aangesloten en hierdoor niet waterdicht. Daarnaast zit de rioolontluchting (die zich binnen de integrale doorvoer bevindt) ook los waardoor er scheuren/ openingen zijn ontstaan. Hier stroomt bij waterinslag water doorheen wat de lekkage veroorzaakt."

Rapport [onderhoudsbedrijf III]

"1. Doel van het rapport De opdrachtgever heeft verzocht om een technisch onderzoek naar de huidige lekkage op het dak. De onderzoeksvraag: - Wordt de lekkage veroorzaakt door schade aan het rookkanaal?

(...)

2.1 Rookkanaal / Schoorsteen
- Er is duidelijke fysieke schade aanwezig aan het rookkanaal.
- De beschadiging bevindt zich aan de zijkant van het kanaal, op een locatie waar regenwater gemakkelijk kan binnendringen.
- Er is geen scheurvorming door veroudering geconstateerd.
- De schade die ter plaatse zichtbaar is, komt overeen met de plek waar vocht naar binnen treedt.
3. Analyse van de oorzaak van de lekkage Op basis van de visuele inspectie is vastgesteld dat:
- De lekkage direct verband houdt met de beschadiging van het rookkanaal.
- De huidige staat van het rookkanaal laat water door op de plek waar de beschadiging zich bevindt.
- Er zijn geen andere oorzaken gevonden tijdens de inspectie.
Conclusie: De lekkage wordt veroorzaakt door schade aan het rookkanaal."

Rapport [onderhoudsbedrijf IV]

"Storingsrapport – Waterlekkage Cv-ketel
(....)
Omschrijving van de storing Vandaag ben ik ter plaatse geweest voor een storing aan de bovengenoemde installatie. Na onderzoek is vastgesteld dat er aan de bovenzijde van de ketel water aanwezig was, vermoedelijk afkomstig van lekkage via het dak. Hierdoor is er water in de ketel terechtgekomen.
(...)
De lekkage is niet veroorzaakt door ontluchter in de ketel, maar vermoedelijk door water dat via het dak naar beneden is gelekt."

Rapport [lekdetectiebureau]

"Herstelwerkzaamheden
De verzekerde heeft tijdens de lekdetectie aangegeven dat, indien sprake is van een door de verzekeraar gedekte schade, het herstel door een door de verzekeraar aangewezen partij gewenst is. Hierbij geldt dat de verzekeraar bepaalt of de schade daadwerkelijk gedekt is en welke partij het herstel uitvoert.

Conclusie
Ten tijde van het onderzoek is er geen drukverlies gemeten in koud en warm waterleidingen. Tijdens het langdurig belasten van de badkamer afvoeren in combinatie met kleurstof zijn er geen uitingen van lekkage waargenomen. De verwarmingsinstallatie kon niet gecontroleerd worden¸ deze heeft een kortsluiting door lekkage. Lekkage uitingen waargenomen vanuit koppelingen welke zich in de koofconstructie bevinden thv meterkast¸ koppelingen zijn van de verwarmings leidingwerk. Er zijn afwijkingen waargenomen in kitafwerking rondom douchebak echter is dit niet de oorzaak van lekkage en er zijn geen afwijkende vochtwaarden gemeten in badkamer.

(...)

CV-Installatie
Tijdens de lekdetectie is er wel lekkage vastgesteld vanuit de CV-installatie. Het volgende is geconstateerd:
• Er is een lekkage op het aanwezig leidingwerk

De lekkage bevond zich in de:
• Onder trapopgang begane grond."