Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0605

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Datum uitspraak	24 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	RISK Verzekeringen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

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 en 3) het verweerschrift van gevolmachtigde

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 gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Als gevolg van een lekkage in de douche van de consument is waterschade ontstaan aan zijn plafond. De consument heeft daarop zijn plafond laten herstellen en de kitnaden in de douche opnieuw laten voegen. De kosten hiervan heeft de consument geclaimd op zijn woonhuis-verzekering. De gevolmachtigde heeft de schadeclaim afgewezen, omdat de schade het gevolg zou zijn van gebreken in het kit- en voegwerk. Bijna een jaar later meldt de consument zich opnieuw bij de gevolmachtigde en geeft aan dat de lekkage ondanks de herstelwerkzaamheden niet is opgelost. De consument had daarom de douchehoek opnieuw laten tegelen. De gevolmachtigde wijst de claim opnieuw af. De consument is het niet eens met de afwijzing en stelt dat de schade het gevolg is van een gebrek in de afvoer/drainage. Hij acht gevolmachtigde gehouden zijn schade, door de consument begroot op € 2.000,-, alsnog te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde de schadeclaim van de consument mocht afwijzen, omdat de door consument gestelde schadeoorzaken zijn uitgesloten van dekking. De commissie wijst de vordering van de consument af.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde de schadeclaim van de consument heeft mogen afwijzen, omdat de door de consument naar voren gebrachte schadeoorzaken zijn uitgesloten van dekking. De commissie zal haar oordeel hieronder toelichten.

3.2 In art. 5.12 van de voorwaarden staat dat de gevolmachtigde niet betaalt voor schade door water dat lekt uit voegen, kitnaden of kitranden. In de schademelding van 14 november 2024, die de consument via zijn adviseur heeft ingediend, staat het volgende:

"Schade oorzaak

Lekkage in de badkamer plafond in de woonkamer moet gedeeltelijk opnieuw geschilderd en kitnaden worden opnieuw gezet. De kitranden in de bestaande douche waren verouderd en droog geworden. Ik weet niet zeker of deze schade gedekt is op de inboedel/opstal. Klant wenst officieel bericht van de verzekeraar."

3.3 Nu uit de omschrijving van de schadeoorzaak door de consument zelf naar voren kwam dat de schade het gevolg was van water dat door verouderde/droge kitnaden gestroomd was en deze schadeoorzaak is uitgesloten van dekking op grond van art. 5.12 van de voorwaarden, mocht de gevolmachtigde de eerste schadeclaim van de consument naar het oordeel van de commissie afwijzen.

3.4 Bijna een jaar later, op 29 oktober 2025, heeft de consument zich opnieuw bij de gevolmachtigde gemeld en aangegeven dat de lekkage ondanks de herstelwerkzaamheden aan de kitnaden en voegen niet is opgelost. De consument heeft de douchehoek daarom opnieuw laten tegelen. Ten aanzien van de schadeoorzaak merkt de consument het volgende op:

"Gezien het feit dat de eerdere beoordeling uitging van achterstallig onderhoud, terwijl later is gebleken dat het probleem dieper lag (verborgen gebrek in de constructie/afvoer), vraag ik u de schadeclaim opnieuw in behandeling te nemen."

De verzekeraar betwist deze lezing van de consument en stelt 1) dat niet is vastgesteld dat de schade het gevolg is van een gebrek in de afvoer/drainage en 2) dat ook als wel zou kunnen worden vastgesteld dat een gebrek in de afvoer/drainage de schade heeft veroorzaakt, ook voor deze schadeoorzaak geen dekking is op grond van art. 5.3 van de voorwaarden. Hierin staat dat schade door fouten in de constructie of bouwvalligheid van het woonhuis niet wordt vergoed. Nu de door de consument gestelde schadeoorzaak uitgesloten is van dekking op grond van art. 5.3 van de voorwaarden, mocht de gevolmachtigde ook deze schadeclaim naar oordeel van de commissie afwijzen.

3.5 Nu de consument verder geen feiten en omstandigheden heeft aangevoerd waaruit blijkt dat de door hem geclaimde schade het gevolg was van een andere oorzaak die wél gedekt is onder de verzekering, ziet de commissie geen reden om de gevolmachtigde gehouden te achten de door de consument geclaimde schade te vergoeden.

Schademelding zorgvuldig behandeld

3.6 De consument stelt verder dat de gevolmachtigde zijn schademelding onjuist en onzorgvuldig heeft behandeld, omdat er ondanks herhaalde meldingen van lekkage en toenemende schade geen expert is langsgekomen om de situatie te beoordelen. De commissie is het niet eens met deze stelling van de consument. Zowel de eerste (op 14 november 2024) als de latere door de consument gestelde schadeoorzaak (op 29 oktober 2025) is niet gedekt onder de verzekering. Voor de gevolmachtigde bestond dan ook geen reden om een expert in te schakelen.

Van een door de gevolmachtigde gedane toezegging is niet gebleken

3.7 De consument stelt bovendien dat de gevolmachtigde een door de consument ingediende offerte heeft geaccepteerd, maar deze nu weigert te vergoeden. In het dossier heeft de commissie echter geen stukken aangetroffen waaruit de door de consument gestelde toezegging blijkt, daarom kan de commissie de stelling van de consument niet volgen.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen 5.3 en 5.12 van de voorwaarden van belang. De commissie moet deze bedingen op eigen initiatief toetsen aan het Nederlands en Europees 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

BIJZONDERE VOORWAARDEN - OPTIMUM WOONHUISVERZEKERING (O-WHS-2101)

5. Wanneer betalen we niet voor uw schade?

In de Algemene voorwaarden in artikel 5, 'Wanneer betalen we nooit?', staat wanneer we nooit voor uw schade betalen. We betalen ook niet voor de schade in de situaties hieronder.

5.3 Schade aan uw woonhuis door slecht onderhoud, slijtage, fouten in de constructie of bouwvalligheid

We betalen niet voor schade door slecht onderhoud of slijtage van het woonhuis. We betalen ook niet voor schade door fouten in de constructie of bouwvalligheid van het woonhuis.

5.12 Schade aan uw woonhuis door voegen, kitnaden of kitranden

We betalen niet voor schade door water dat lekt door voegen, kitnaden of kitranden.