

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0532

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. A.J.J. le Poole, leden en mr. B. Spaan, secretaris)

Datum uitspraak	7 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	VvAA schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden en wet- regelgeving

Samenvatting

Opstal- en inboedelverzekering. De consument klaagt dat de verzekeraar onterecht dekking weigert voor waterschade door het overstromen van de spoelbak in de bijkeuken. De consument stelt dat de waterschade is veroorzaakt doordat het afvoerputje in de spoelbak verstopt was en dat sprake is van dekking omdat onvoorzien water is gestroomd uit een sanitair toestel dat is aangesloten op de waterleiding, namelijk de spoelbak. De verzekeraar betwist dat sprake is van dekking. Ook stelt de verzekeraar dat de waterschade is veroorzaakt door water dat uit de kraan is gestroomd en dat geen sprake is van dekking omdat een uitsluiting van toepassing is. De commissie oordeelt dat de schade niet gedekt is onder de verzekeringen. De spoelbak is geen sanitair toestel dat is aangesloten op een waterleiding, waardoor geen sprake is van een gedekte gebeurtenis. Daarom wordt de 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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de aanvullende stukken van de verzekeraar en 4) de door de consument ter zitting overgelegde stukken.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 mei 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn zoon. Namens de verzekeraar waren aanwezig mevrouw [naam 1], bedrijfsjurist, en mevrouw [naam 2], schadebehandelaar.
- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. A.J.J. le Poole, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een opstal- en inboedelverzekering met een extra uitgebreide dekking bij de verzekeraar. De verzekeringsvoorwaarden Opstalverzekering met kenmerk OPS-2109 (hierna: de voorwaarden opstal) en de verzekeringsvoorwaarden Inboedelverzekering met kenmerk INB-2305 (hierna: de voorwaarden inboedel) zijn van toepassing.
- 2.2 Op 30 augustus 2024 heeft de consument bij thuiskomst na vier dagen afwezigheid waterschade ontdekt door het overstromen van de spoelbak in de bijkeuken. Op 2 september 2024 heeft de consument de schade telefonisch gemeld bij de verzekeraar, waarna de verzekeraar de schademelding per e-mailbericht heeft bevestigd. De verzekeraar heeft in het e-mailbericht ook gemeld dat hij een expertisebureau heeft ingeschakeld en dat een schade-expert (hierna: de expert) de omvang van de schade zal vaststellen. Ook heeft de verzekeraar de consument brochures toegestuurd over wat de consument van de verzekeraar en het expertisebureau mag verwachten.
- 2.3 De expert heeft een bezoek gebracht aan de consument. Maar na dit bezoek heeft de consument niets meer vernomen van de expert.
- 2.4 Per e-mailbericht van 7 oktober 2024 heeft de verzekeraar de consument bericht dat de waterschade niet verzekerd is. De verzekeraar schrijft onder andere als volgt:

“Waarom is uw schade niet verzekerd?

Er is geen sprake van schade aan uw woning en inboedel door lekkage als gevolg van een plotseling defect van de waterleiding of een daarop aangesloten installatie. In het verlengde daarvan: in artikel 13.3.c van de polisvoorwaarden leest u dat wij geen schade vergoeden die het gevolg is van water uit kranen, ongeacht hoe deze zijn geopend. Van lekkage uit een sanitair toestel is geen sprake.”

- 2.5 Per e-mailbericht van 15 oktober 2024 heeft de consument de verzekeraar bericht dat de expert hem tijdens zijn bezoek een afschrift van zijn expertiserapport heeft toegezegd. Maar de consument heeft dit rapport niet ontvangen, terwijl hij hier wel om heeft verzocht. De consument verzoekt de verzekeraar om het expertiserapport alsnog toe te zenden.
- 2.6 De verzekeraar heeft de consument vervolgens bericht dat geen expertiserapport is opgesteld en hij heeft het volgende bericht van de expert aan de verzekeraar aan de consument doorgestuurd:

“Conform telefonische instructie ontvangt u hierbij een voortgangsbericht van ons.

Wij hebben tijdens ons expertisebezoek geen schadeoorzaak vast kunnen stellen. Verzekerde heeft aangegeven dat de afvoer van een spoelbak in de bijkeuken verstopt was, en dat de kraan bij thuiskomst na vier dagen weg te zijn geweest nog aan stond.

Door deze combinatie moet de woning blank hebben komen te staan. Echter ontbreekt duidelijk bewijs vanuit verzekerde.

Zou u mij willen laten weten of u, gezien het ontbreken van een duidelijke schadeoorzaak, een calculatie van de schade wenst te ontvangen in het rapport?”

- 2.7 De consument heeft bij de verzekeraar geklaagd over de afwijzing van dekking voor de waterschade van de consument en over de expert. Omdat partijen het vervolgens onderling niet eens zijn geworden, heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

De vordering en klacht

- 2.8 De consument vordert € 15.000,- en de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 2 september 2024. De consument klaagt dat de verzekeraar onterecht dekking heeft afgewezen voor de waterschade van de consument en over de expert. Daartoe voert de consument kort weergegeven het volgende aan.
- 2.9 De oorzaak van de waterschade is een verstopping in het afvoerputje van de spoelbak in de bijkeuken. Er is water over de rand van de spoelbak gelopen en zo verder via de keuken de kamer ingelopen. Daardoor zijn vloeren blank komen te staan, tapijten doordrenkt, muren vochtig geworden en is de convectorput volgelopen waardoor schade is ontstaan aan de ventilatoren. In de verzekeringsvoorwaarden staat dat schade door water dat onvoorzien en plotseling is overgelopen uit een sanitair toestel gedekt is. In de verzekeringsvoorwaarden is het begrip ‘sanitaire toestellen’ niet nader omschreven. Volgens de normen van de NEN (de Stichting Koninklijk Nederlands Normalisatie Instituut) (hierna: de NEN-normen) valt een keukenspoelbak onder de definitie van een sanitair toestel. Er is dus sprake van dekking.
- 2.10 De waterschade is niet veroorzaakt doordat de kraan open is blijven staan. De verzekeraar beroept zich dan ook ten onrechte op een uitsluiting voor schade door een open kraan. Het overstromen van spoelbakken, wastafels en gootstenen kan alleen plaatsvinden door toevoer van water gecombineerd met een afsluiting van de afvoer. Overigens dringt bij een gedekte gebeurtenis met een sanitair toestel zich de vraag op waar een onbedoelde toestroom van overlopend water vandaan had kunnen komen anders dan uit de bijbehorende kraan.
- 2.11 Ook was de expert niet onafhankelijk genoeg. In het e-mailbericht van de expert aan de verzekeraar staat ‘conform telefonische instructie’. Dat duidt op directe sturing door de verzekeraar. Uit het dossier blijkt dat de verzekeraar al snel oordeelde dat sprake was van een niet-verzekerde gebeurtenis. Hierdoor had de expert niet de ruimte om zijn werk onafhankelijk en objectief uit te voeren. Er is dan ook in strijd met de standaard werkwijze zoals omschreven in de brochures van de verzekeraar en het expertisebureau gehandeld. De consument heeft met instemming van het expertisebureau schadebeperkende maatregelen genomen, waaronder het verwijderen van de beschadigde vloer. Ook zijn op verzoek van het expertisebureau foto's van de schade gemaakt.

Tijdens het expertisebezoek heeft de expert het bewijsmateriaal, namelijk foto's, de tapijten en achtergehouden parketdelen, niet beoordeeld. De expert weigerde om de schade op te nemen aan de tapijten en meubels die in de garage lagen. Er is geen expertiserapport opgemaakt en doordat de expert heeft geweigerd om de schade op te nemen, is de schade onvolledig vastgesteld. Doordat het bewijsmateriaal van de consument niet is beoordeeld, is de consument het recht ontnomen om zijn schadeclaim te onderbouwen.

- 2.12 De verzekeraar handelt in strijd met de redelijkheid en billijkheid door de schadeclaim van de consument af te wijzen. De schade is ontstaan door een onvoorziene gebeurtenis, zoals vereist in de voorwaarden. Het negeren hiervan en het zich eenzijdig beroepen op een uitsluiting is onrechtvaardig.

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 stelt voorop dat zij het voor de consument vervelend vindt dat hij is geconfronteerd met een aanzienlijke waterschade. De commissie moet echter een juridisch, zakelijk oordeel geven over de vraag of de consument recht heeft op vergoeding van de geleden schade onder de verzekeringen. Daarbij gaat het om de vraag of de verzekeraar dekking mocht afwijzen voor de geleden schade.
- 3.2 De consument stelt dat er dekking is omdat water door een plotseling defect onvoorzien uit een sanitair toestel dat is aangesloten op de waterleiding, namelijk de spoelbak, is gestroomd. De verzekeraar beroept zich ten onrechte op een uitsluiting. Water uit de kraan is niet de oorzaak van de waterschade. De verstopping van de spoelbak is de oorzaak van de waterschade. De verzekeraar betwist dat sprake is van dekking. Een verstopping of defect van de spoelbak is niet aangetoond en de spoelbak is niet aangesloten op de waterleiding. Ook beroept de verzekeraar zich op de uitsluiting voor schade door water uit kranen ongeacht hoe deze zijn geopend.

De uitgangspunten bij de beoordeling

- 3.3 Bij de beoordeling van de vraag of er dekking is, gelden de voorwaarden als uitgangspunt. In de voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat een verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, r.o. 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.4 De consument doet beroep op zijn opstal- en inboedelverzekering. Het ligt op de weg van de consument om te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar te bewijzen, dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Als de verzekeraar zich beroept op een uitsluiting, is het aan de verzekeraar te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door de consumenten te bewijzen, dat de uitsluiting van toepassing is.
- 3.5 Verder is van belang dat bij de uitleg van een schriftelijk contract steeds van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.² Ook is van belang dat de consument en de verzekeraar niet hebben onderhandeld over de voorwaarden van de verzekeringen. De uitleg van een bepaling in dergelijke eenzijdig opgelegde voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoording waarin de voorwaarden zijn gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.³
- 3.6 Daarnaast geldt dat de voorwaarden van een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekeringen, duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin, van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).

Is de waterschade van de consument gedekt?

- 3.7 De commissie gaat er op basis van de door de consument verstrekte informatie en ter zitting gegeven toelichting van uit dat onbekend is hoe het komt dat de kraan open heeft gestaan. Vast staat dat water uit de kraan in een spoelbak is gestroomd en dat de afvoer van de spoelbak verstopt zat.
- 3.8 Partijen twisten over de vraag of de schade is ontstaan door water dat onvoorzien is overgelopen uit een sanitair toestel dat is aangesloten op een waterleiding, namelijk de spoelbak. Die schade is op grond van artikel 14.1.y van de voorwaarden inboedel en artikel 13.1.v van de voorwaarden opstal gedekt. De verzekeraar betwist dat er dekking is op deze grond.
- 3.9 De verzekeraar heeft het begrip 'sanitair toestel' niet gedefinieerd in de voorwaarden opstal en inboedel. Een objectieve bron voor de betekenis van een woord is een woordenboek, zoals de Van Dale. In de (online versie) Van Dale wordt het begrip 'sanitair toestel' niet gedefinieerd. Met de consument is de commissie van oordeel dat voor de uitleg van het begrip 'sanitair toestel' de NEN-normen ook een objectieve bron zijn. Volgens de NEN-normen vallen onder sanitaire toestellen onder andere keukenspoelbakken en gootstenen.⁴

² HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, r.o. 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, r.o. 3.3.2 en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, r.o. 3.7.5, te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁴ Zie www.nen.nl.

In artikel 13.1.v van de voorwaarden opstal en artikel 14.1.y van de voorwaarden inboedel wordt echter gesproken over 'sanitaire en andere toestellen die zijn aangesloten op een waterleiding'. De consument heeft toegelicht dat de kraan uit de muur komt en water in de spoelbak stort. Dit maakt volgens de consument dat je kunt zeggen dat de spoelbak is aangesloten op een waterleiding. De commissie gaat hier echter niet in mee. De verzekeraar heeft het begrip 'waterleiding' niet nader uitgewerkt in de voorwaarden opstal en inboedel. In de (online versie) Van Dale wordt 'waterleiding' gedefinieerd als 'buisstelsel om (drink)water uit een waterreservoir aan te voeren'. Gelet op deze definitie van het begrip 'waterleiding' en de voorwaarden opstal en inboedel beide in hun geheel bezien, is de commissie van oordeel dat de spoelbak niet is aangesloten op een waterleiding. De spoelbak is aangesloten op een *afvoerleiding* die water *afvoert*. In dit kader weegt de commissie mee dat de verzekeraar in de voorwaarden opstal en inboedel ook een onderscheid maakt tussen *waterleidingen* en *afvoerleidingen*. Dit maakt dat de commissie tot de conclusie komt dat geen sprake is van een sanitair toestel dat is aangesloten op een waterleiding. De tweede zin van artikel 13.1.v van de voorwaarden opstal en artikel 14.1.y van de voorwaarden inboedel kan de consument daardoor niet baten. Hierin staat dat schade door water dat onvoorzien is overgelopen uit genoemde installaties en toestellen ook wordt vergoed. Met de woorden 'genoemde installaties en toestellen' wordt verwezen naar de toestellen uit de vorige zin en dat zijn onder andere en voor zover relevant sanitaire en andere toestellen die zijn aangesloten op een waterleiding.

- 3.10 Het voorgaande leidt ertoe dat de commissie tot de conclusie komt dat geen sprake is van een gedekte gebeurtenis en dat de schade daarom niet gedekt is onder de verzekeringen. Met deze uitkomst kan de vraag of de uitsluiting waarop de verzekeraar zich beroept van toepassing is in het midden blijven.

De redelijkheid en billijkheid

- 3.11 De consument stelt zich ook op het standpunt dat de verzekeraar in strijd met de redelijkheid en billijkheid handelt door de schadeclaim van de consument af te wijzen. De consument voert hiertoe aan dat schade is ontstaan door een onvoorziene gebeurtenis, zoals vereist in de voorwaarden, en dat het negeren van deze feiten en het zich eenzijdig beroepen op een uitsluiting onrechtvaardig is. De stellingen van de consument bieden geen grond voor de commissie om te oordelen dat een beroep van de verzekeraar op de uitsluiting naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is volgens artikel 6:248 lid 2 van het BW. Hiervan is slechts sprake in uitzonderlijke situaties, gelet op de term 'onaanvaardbaar' in dit artikel. Van een dergelijke situatie is in dit geval geen sprake. Dat sprake is van een voor de consument onvoorziene gebeurtenis is daarvoor niet voldoende.

Het staat een verzekeraar in beginsel vrij – zie ook 3.3 – met een dekkingsomschrijving de grenzen te omschrijven waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.⁵

De schade-expert

- 3.12 De consument vindt het onprettig hoe het is verlopen met de expert. De verzekeraar heeft de expert ingeschakeld en deze is bij de consument langs geweest, maar hij heeft het bewijsmateriaal van de consument niet beoordeeld en geen expertiserapport opgeleverd. Ook heeft de consument niks meer van de expert gehoord. De verzekeraar heeft toegelicht dat de expert geen expertiserapport heeft opgeleverd omdat de verzekeraar hem heeft geïnstrueerd de zaak niet door te zetten omdat geen sprake is van dekking. Dat is op zich begrijpelijk, maar laat onverlet dat bij de consument ten onrechte de indruk is gewekt dat er wellicht een schade-uitkering zou volgen, terwijl de verzekeraar zich al op het standpunt had gesteld dat geen sprake was van dekking. De verzekeraar heeft erkend dat dit beter had gekund. Daarmee is de klacht in dit opzicht gegrond. Dit leidt echter niet tot toewijzing van de vordering van de consument.

Ambtshalve toetsing

- 3.13 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 13.1.v en 13.3.c van de verzekeringsvoorwaarden opstal en artikel 14.1.y en 14.4.c van de verzekeringsvoorwaarden inboedel van belang. Deze artikelen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de artikelen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.14 De conclusie van het voorgaande is dat de verzekeraar dekking mocht afwijzen voor de waterschade van de consument. De verzekeraar heeft niet in strijd met de redelijkheid en billijkheid gehandeld door de schadeclaim van de consument af te wijzen. Het onderdeel van de klacht van de consument dat ziet op de werkwijze met de expert is gegrond. Dit leidt echter niet tot toewijzing van de vordering van de consument. De vordering zal dan ook worden afgewezen.

⁵ Zie HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, r.o. 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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 en wet- en regelgeving

Verzekeringsvoorwaarden Opstalverzekering (OPS-2109)

Artikel 13.

13.1. Welke schade aan uw gebouw is verzekerd?

Wij vergoeden plotselinge, onvoorziene schade aan uw gebouw, ontstaan door een verzekerde gebeurtenis zoals hierna omschreven.

U bent verzekerd voor schade aan uw gebouw door de volgende gebeurtenissen:

(...)

v. water en/of stoom:

Wij vergoeden schade dat door een plotseling defect onvoorzien is gestroomd uit een defecte waterleiding, centrale verwarming, sprinkler, airconditioning (en de daarop aangesloten leidingen), sanitaire en andere toestellen die zijn aangesloten op een waterleiding. Schade door water dat onvoorzien is overgelopen uit genoemde installaties en toestellen vergoeden wij ook;

(...)

13.3. Welke schade is niet verzekerd (Aanvullende uitsluitingen)

In artikel 8 leest u welke schade is uitgesloten van dekking onder alle rubrieken van deze Opstalverzekering. In aanvulling hierop is specifiek onder deze Rubriek de volgende schade ook niet verzekerd:

(...)

c. water en stoom:

Wij vergoeden geen schade die is ontstaan of verergerd door:

(...)

- water uit kranen ongeacht hoe deze zijn geopend;

(...)

Verzekeringsvoorwaarden Inboedelverzekering (INB-2305)

Artikel 14.

14.1. Welke schade aan uw spullen in uw woning is verzekerd?

Wij vergoeden plotselinge, onvoorziene schade aan uw spullen, ontstaan door een verzekerde gebeurtenis zoals hierna omschreven.

U bent verzekerd voor schade aan uw spullen door de volgende gebeurtenissen:

(...)

y. water en/of stoom:

Wij vergoeden schade door water dat door een plotseling defect onvoorzien is gestroomd uit een defecte waterleiding, centrale verwarming, sprinkler, airconditioning (en de daarop aangesloten leidingen), sanitaire en andere toestellen die zijn aangesloten op een waterleiding. Schade door water dat onvoorzien is overgelopen uit genoemde installaties en toestellen vergoeden wij ook;

(...)

14.4. Welke schade is niet verzekerd? (Aanvullende uitsluitingen)

In artikel 9 leest u welke schade aan uw spullen is uitgesloten van dekking onder alle rubrieken van deze Inboedelverzekering. In aanvulling hierop is specifiek onder deze Rubriek de volgende schade aan uw spullen ook niet verzekerd:

(...)

c. water en stoom:

Wij vergoeden geen schade die is ontstaan of verergerd door:

(...)

- water uit kranen ongeacht hoe deze zijn geopend;

(...)

Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 248

(...)

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.