Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1016

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

Datum uitspraak	16 december 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1], verder te noemen consument 1 en de heer [naam 2], verder te noemen consument 2, tezamen de consumenten
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Woonhuisverzekering. De consumenten hebben schade aan hun lamellenzwembaddek. Deze schade is volgens het bedrijf dat het zwembad onderhoudt veroorzaakt door de hagelstorm van 2 mei 2024. De consumenten hebben de schade geclaimd op hun verzekering. De verzekeraar heeft een schade-expert naar de schade laten kijken. De schade-expert heeft vastgesteld dat het onwaarschijnlijk is dat de schade is veroorzaakt door hagel. De verzekeraar heeft de schade afgewezen, omdat niet is gebleken dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de schade op die grond mocht afwijzen. 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) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consumenten en 5) 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 Consument 2 heeft een woonhuisverzekering (hierna: de verzekering) bij Aegon Schadeverzekeringen N.V. afgesloten. De verzekeraar is de rechtsopvolger van Aegon.

Op de verzekering bij Aegon waren de voorwaarden 'Polisvoorwaarden nr. 3037' (hierna: de oude voorwaarden) van toepassing. Op de verzekering bij de verzekeraar zijn de polis-voorwaarden 'VP WH 2022-01' (hierna: de nieuwe voorwaarden) en een garantieclausule van toepassing. De garantieclausule zorgt ervoor dat consumenten bij de verzekeraar gedurende de duur van de clausule minimaal dezelfde dekking behouden als bij Aegon.

2.2 De consumenten hebben op 4 november 2024 schade gemeld aan hun zwembaddek. De schade is geconstateerd door [naam onderhoudsbedrijf] bij het winterklaar maken van het zwembad.

2.3 Een door de verzekeraar ingeschakelde schade-expert heeft een expertiserapport opgesteld over de schade. Uit de bevindingen van de expert blijkt het volgende:

> *"Verzekerde toonde het lamellendek, geplaatst in 2016 na eerdere hagelschade. Wij constateerden dat een deel van het lamellendek is verwijderd. Verzekerde is in bezit van de foto's van deze lamellen.*
>
> *Ter plaatse hebben wij vastgesteld dat de lamellen van het lamellendek vollopen met water. Er zijn geen zichtbare inslagpunten waargenomen. Een deel van het lamellendek is reeds verwijderd. Het huidige lamellendek is ongeveer acht jaar oud en werd aangebracht na de hevige hagelschade van 23 juni 2016.*
>
> *[naam onderhoudsbedrijf], het bedrijf dat verantwoordelijk is voor het onderhoud van het zwembad bij verzekerde, heeft aangegeven dat de lamellen haarscheuren vertonen, waardoor ze vollopen met water. Na ons bezoek spraken wij met de heer [naam 3] van [naam onderhoudsbedrijf], die verklaarde dat een deel van de lamellen al was verwijderd omdat het lamellendek anders niet goed oprolde. De lamellen zouden zwaar worden door het water en daardoor niet goed in- en uitrollen.*
>
> *Er zijn verschillende mogelijke oorzaken voor de haarscheuren in het polycarbonaat lamellendek. Weersinvloeden, gebruiksomstandigheden, of andere externe factoren kunnen hieraan bijdragen. Aangezien er geen inslagpunten zichtbaar zijn, kunnen wij niet met zekerheid vaststellen dat de schade is veroorzaakt door hagel.*
>
> *Gezien de leeftijd van het lamellendek achten wij het redelijk om een aftrek voor nieuw-voor-oud toe te passen. Verzekerde heeft echter aangegeven dat in 2016 geen dergelijke aftrek is toegepast. Wij laten de beslissing over het al dan niet toepassen van deze aftrek aan uw beoordeling over. Wij hebben dit met verzekerde besproken."*

2.4 Het schadebedrag is vastgesteld op € 7.554,39 door de schade-expert.

2.5 De verzekeraar heeft de claim van de consumenten afgewezen. De consumenten hebben zich daarover bij de verzekeraar beklaagd. Volgens de consumenten heeft de verzekeraar het advies van [naam onderhoudsbedrijf] volledig naast zich neergelegd. De consumenten hebben de verzekeraar verzocht om hun standpunt te herzien.

Naar aanleiding van dat verzoek van de consumenten heeft de verzekeraar de schade-expert in een e-mail van 20 februari 2025 verzocht om een aanvullende verklaring. De expert heeft in een e-mail van 5 maart 2025 als volgt verklaard:

> *"Bedankt voor uw bericht. Het is niet aannemelijk dat er door de hagelschade haarscheurtjes ontstaan. Een lamellendek heeft doorgaans een gemiddelde levensduur van 15 jaar, terwijl dit specifieke dek 9 jaar oud is. Haarscheurtjes kunnen het gevolg zijn van normale slijtage en verwering door ouderdom. Bij extreem hagelweer is een lamellendek niet bestand tegen dergelijke schade. Daarnaast kan de mate van verwering en ouderdom van het lamellendek invloed hebben op de weerstand tegen hagel."*

2.6 De verzekeraar heeft de claim opnieuw afgewezen, omdat niet is aangetoond dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De consumenten kunnen zich niet verenigen met dat standpunt. Zij hebben een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en de vordering

2.7 De consumenten vorderen dekking voor de schade onder de verzekering. De consumenten vorderen daarmee een vergoeding van € 7.554,29. Zij lichten hun vordering nader toe.

2.8 Er is geen rekening gehouden met de verklaring van [naam onderhoudsbedrijf] Zij hebben bij het onderhoud (winterklaar maken) van het zwembad geconstateerd dat de haar-scheurtjes in het lamellendek het gevolg zijn van een hevige hagelbui op 2 mei 2024. Een hevige hagelbui is een plotselinge gebeurtenis in de zin van de voorwaarden. De schade valt daarom onder de dekking van de verzekering.

2.9 Gezien de gemiddelde levensduur van een lamellenzwembaddek kan het niet zo zijn dat de schade is veroorzaakt door slijtage. Bovendien is de eerste 80 cm lamellen verwijderd, omdat de schade daar het aanzienlijkst was. Dat komt door impactschade en niet door slijtage.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de claim van de consumenten onder de dekking van de verzekering valt. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht haar oordeel nader toe.

Juridisch kader

3.2 Bij de beoordeling of sprake is van een verzekerde gebeurtenis dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de voorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1] De relevante bepaling van zowel de oude als de nieuwe voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.3 De consumenten stellen dat de schade onder de dekking van de verzekering valt. De verzekeraar betwist dit. Deze zaak gaat over de verdeling van de bewijslast. Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) is van belang. Daarin staat dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten (in dit geval de consumenten), deze feiten zal moeten bewijzen, als deze door de wederpartij (in dit geval de verzekeraar) gemotiveerd worden betwist.

De consumenten hebben niet aangetoond dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis

3.4 De consumenten stellen dat de schade is ontstaan door een hagelstorm op 2 mei 2024 op basis van de verklaringen van [naam onderhoudsbedrijf] Bij repliek hebben de consumenten een aanvullende verklaring van [naam onderhoudsbedrijf] ingebracht van 5 juli 2025. In de verklaring is voor zover relevant verklaard dat:

> *"(...) Op 2 mei 2024 heeft zich boven [woonplaats consumenten] een uitzonderlijk hevige hagelbui voorgedaan. In het najaar van 2024 ben ik voor het eerst sinds die periode weer bij de heer [consument 2] in [woonplaats consumenten] op locatie geweest, waarbij ik duidelijke schade aan het dek constateerde, wat de heer [consument 2] niet eerder was opgevallen.*
>
> *De heer [consument 2] bevestigde inderdaad dat op 2 mei 2024 sprake was van een zware bui met zware hagelval, waarna achteraf dus bleek dat het gesloten dek op 2 mei 2024 schade heeft opgelopen. Hoewel ik op het moment van de hagelbui zelf niet in [woonplaats consumenten] aanwezig was (...) heb ik bij andere klanten in mijn eigen regio soortgelijke schadebeelden vastgesteld, die duidelijk het gevolg waren van hagel op die betreffende dag.*
>
> *Gezien mijn 38 jaar ervaring in de aanleg en onderhoud van zwembaden, herken ik het schadepatroon dat typisch hoort bij hagelschade. De zichtbare schade bij mijn klant in [woonplaats consumenten] komt volledig overeen met deze kenmerken.*
>
> *Ik ben mij er van bewust dat mijn beoordeling niet direct na de hagelval heeft plaatsgevonden, en dat ik destijds niet fysiek ter plaatse was.*

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Desondanks, op basis van mijn deskundigheid, de aard van de schade, verklaringen van de klant en de weersomstandigheden van die dag, acht ik het zeer waarschijnlijk dat de schade is veroorzaakt door de hagelbui in mei 2024."

3.5 De verzekeraar betwist dat de geclaimde schade aan het lamellendek van het zwembad is ontstaan door de hagelstorm op 2 mei 2024 op basis van het expertiserapport. Ook gezien de lange periode tussen de gestelde schadedatum en het constateren van de schade acht de verzekeraar het niet aannemelijk dat de schade is veroorzaakt door de hagelstorm van 2 mei 2024.

3.6 De verzekeraar stelt daarnaast dat de verklaring voor de schade door [naam onderhoudsbedrijf] van 5 juli 2025 niet objectief en technisch onderbouwd is. Die verklaring heeft de verzekeraar wel voorgelegd aan de schade-expert. De schade-expert heeft hierop gereageerd:

"Wij stelde vast dat er geen sprake is van inslagpunten in het zwembaddek. Er zijn geen plaatselijke gaten cq. putten in de lamellen ontstaan. Bij inslag van hagel is het logische en vaak voorkomend schadebeeld dat er putten gaten cq. putten het lamellendek. Zoals in ons expertiserapport omschreven kunnen haarscheuren ontstaan door andere factoren. Wij kunnen noch vaststellen noch uitsluiten dak het lamellendek het gevolg is van hagelschade. Het is opmerkelijk te noemen dat de schade pas ontdekt is in november 2024. Bij het in- en uitrollen in de zomer van 2024 zou dit voor problemen hebben kunnen zorgen als de lamellen zijn volgelopen als gevolg van hagelschade 2 mei 2024."

3.7 De commissie stelt vast dat niet ter discussie staat dat op 2 mei 2024 een hagelstorm heeft plaatsgevonden in de woonplaats van de consumenten. Ook staat niet ter discussie dat schade aan een lamellendek door hagel kwalificeert als plotselinge en onvoorziene gebeurtenis en daarmee een verzekerde gebeurtenis is in de zin van zowel artikel 2.1 en 2.1 van de oude voorwaarden als artikel 3.1 en 3.2 van de nieuwe voorwaarden. De vraag die de commissie moet beantwoorden is of aangetoond is dat de schade aan het lamellen-zwembaddek is veroorzaakt door de hagelstorm van 2 mei 2024 en de consumenten daarmee aangetoond hebben dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis.

3.8 Ten aanzien van het expertiserapport stelt de commissie voorop dat de verzekeraar in beginsel mag uitgaan van de juistheid van de bevindingen van de door hem ingeschakelde expert, tenzij blijkt dat de inhoud van het rapport evident onjuist is.[2] De schade-expert heeft de verklaring van [naam onderhoudsbedrijf] meegenomen in zijn rapport en aanvullende verklaringen. De schade-expert blijft echter stellig verklaren dat het onwaarschijnlijk is dat de schade is veroorzaakt door hagel. De commissie ziet geen aanleiding om te twijfelen aan de juistheid van het expertiserapport. De consumenten hebben niet aangetoond dat het rapport van de schade-expert evident onjuist is.

[2] HR 12 maart 2010, ECLI:NL:HR:2010:BK9158.

Een en ander brengt met zich mee dat niet met voldoende mate van zekerheid gezegd kan worden dat de schade is veroorzaakt door de hagelbui op 2 mei 2024 en sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De stelling van de consumenten dat de schade niet veroorzaakt kan zijn door slijtage, omdat het lamellendek nog niet de gemiddelde levensduur heeft bereikt, maakt dit oordeel gelet op overweging 3.3 niet anders. De consumenten hebben hiermee namelijk nog niet aangetoond dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis.

Slotsom

3.9 Gelet op het voorgaande heeft de verzekeraar de claim van de consumenten mogen afwijzen. De klacht van de consumenten is ongegrond.

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 wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

> *"De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit."*

Artikel 2.1, 2.2 en 2.9 van de Polisvoorwaarden nr. 3037

> ***"2.1 Woonhuis Basis. Wat is verzekerd?***
>
> *U bent verzekerd voor beschadiging of diefstal van onderdelen van je woonhuis door de volgende gebeurtenissen. De gebeurtenis moet van buiten komend, onverwacht en onvoorzien zijn en plaatsvinden tijdens de looptijd van de verzekering.*
> *Wij vergoeden de directe materiële schade aan het woonhuis veroorzaakt door:*
> *(...)*
> - *U bent verzekerd voor schade aan het woonhuis door water, stoom of neerslag door onderstaande gebeurtenissen.*
>   - *gestroomd uit bij het woonhuis behorende leidingen of daarop aangesloten toestellen en installaties van waterleiding of centrale verwarming, als gevolg van springen door vorst, breuk, verstopping of een ander plotseling optredend defect;*
>   - *overgelopen uit de in de vorige alinea genoemde toestellen en installaties;*
>   - *binnengedrongen als neerslag (regen, sneeuw, hagel, smeltwater), maar dan alleen als de neerslag niet is binnengedrongen door openstaande ramen, deuren of luiken;*
>   - *water, binnengedrongen als gevolg van verstopping van rioolputten of -buizen;*
>   - *grondwater, maar dan alleen als het grondwater is binnengedrongen via afvoerleidingen en daarop aangesloten toestellen en installaties;*
>   - *water uit aquaria door breuk of defect ervan.*
>
> *(...)*
>
> ***2.2 Wat is verzekerd?***
> *De gebeurtenissen die genoemd staan onder 2.1 zijn verzekerd. Daarnaast geldt dat bijna iedere andere onvoorziene gebeurtenis, die een beschadiging veroorzaakt en plotseling en onverwachts ontstaat, ook verzekerd is. In artikel 2.9 leest u in welke gevallen er geen dekking is.*
> *(...)*

2.9 U bent niet verzekerd:

(...)

- *voor schade die geleidelijk ontstaat. Denk daarbij aan schade:*
    - *door slijtage, verrotting, schimmelvorming, optrekkend vocht zoals grondwater, verroesting en corrosie;*
    - *door geleidelijke (grond)verzakking en (grond)verschuivingen.*

(...)"

Artikel 3.1 en 3.2 van de polisvoorwaarden VP WH 2022-01

" 3.1 Voor welke schade bent u verzekerd? En voor welke niet?

Het moet gaan om een gebeurtenis die plotseling en onvoorzien is. Schade die ontstaat door langzaam inwerkende processen valt hier niet onder. De gebeurtenis moet plaatsvinden tijdens de looptijd van de verzekering. Een gebeurtenis is een voorval of een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden, waardoor schade ontstaat. En bij het sluiten van de verzekering moet het voor u en voor ons onzeker zijn dat uit deze gebeurtenis schade zal ontstaan. Dit wordt ook wel het wettelijke vereiste van onzekerheid genoemd.

(...)

6. **Hagel**	U bent verzekerd voor schade door inslag van hagelstenen.	U krijgt geen vergoeding voor schade aan uw tuinaanleg. Maar schade door hagel aan uw verankerde paviljoen, boomhut, volière, ingegraven of verankerde jacuzzi en vaste buitenkeuken of vaste tuinmeubelen vergoeden we wel.

(...)

Gebeurtenis	Dekking	Beperking of uitsluiting
9. Neerslag	U bent verzekerd voor schade door regen, hagel en sneeuw die uw woonhuis is binnengedrongen. Hieronder valt ook smeltwater. U bent ook verzekerd voor schade door water dat uw woonhuis is binnengedrongen door neerslag op het terrein of in de nabijheid van uw woonhuis. In deze tabel bij Overstroming leest u meer over schade door een overstroming.	U krijgt geen vergoeding voor : - schade ontstaan door neerslag die uw woning binnenkomt door openstaande ramen, deuren en luiken, of gaten in daken en muren; - schade door grondwater; - schade door neerslag die tijdens bouw, aanbouw of verbouw uw woonhuis binnenkomt; - de reparatiekosten van daken, dakgoten en afvoerpijpen. Onder daken vallen alle delen die boven de dragende delen van het dak liggen, zoals dakbalken, gordingen en spanten. Dit is ook het dakbeschot en de afdichting/ dakbedekking die op het dakbeschot ligt. Een scharnierdak of klapdak valt in zijn geheel onder dak. - schade door vochtdoorlating van muren; - u krijgt geen vergoeding voor schade aan uw tuinaanleg. Maar schade door neerslag aan uw verankerde paviljoen, boomhut, volière, ingegraven of verankerde jacuzzi en vaste buitenkeuken of vaste tuinmeubelen vergoeden we wel. Wij vergoeden ook geen schade die ontstaat of verergert doordat u niet voldoende voorzorgsmaatregelen neemt. Dit betekent onder andere dat u: - in ieder geval 1 keer per jaar de dakgoten schoonmaakt; - maatregelen neemt als beplanting die tegen de muur opgroeit uw woonhuis dreigt te beschadigen.

(...)

3.2 Topdekking

U bent standaard verzekerd zoals beschreven in hoofdstuk 3.1 Basisdekking. Staat op uw polisblad dat Top is verzekerd? Dan bent u extra verzekerd voor schade aan uw woonhuis die is veroorzaakt door andere, plotselinge en onvoorziene gebeurtenissen. Bijvoorbeeld voor schade aan uw woonhuis of onderdelen daarvan door vallen, stoten en botsen, schade die is veroorzaakt door kinderen. De uitsluitingen en beperkingen uit hoofdstuk 3.1 gelden ook voor de Topdekking.