

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0242

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.A.M. Jitan, secretaris)

Datum uitspraak	25 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V h.o.d.n. Centraal Beheer., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen/ kosten voor rechtsbijstand komen voor vergoeding in aanmerking
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / de algemene voorwaarden

Samenvatting

Woonverzekering. Volgens de consument dient te verzekeraar haar schade als gevolg van een lekkage door haar vaatwasser op 1 oktober 2023 te vergoeden. De verzekeraar heeft gemotiveerd betwist dat de consument recht heeft op vergoeding van de schade, omdat de consument niet heeft voldaan aan de voorwaarden. Uit de verklaring van [woning-corporatie] en het expertiserapport volgt volgens de verzekeraar dat sprake is van langdurige lekkage waarbij de schade voorafgaand aan de ingangsdatum van de verzekering is ontstaan. De commissie oordeelt dat de consument haar stelling dat zij recht heeft op vergoeding van haar schade na de gemotiveerde betwisting door de verzekeraar niet heeft bewezen. De klacht is daarom ongegrond en de vordering wordt afgewezen. De verzekeraar dient zich wel aan zijn toezegging te houden om de kosten voor de rechtsbijstand te vergoeden, voor zover hij dit nog niet had gedaan.

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 repliek van de consumenten 4) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. J.O. Bohr, advocaat kantoorhoudende te Rotterdam.
- 1.3 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.
- 1.4 De consument 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 met ingang van 26 september 2023 bij de verzekeraar een Woonverzekering afgesloten. Een onderdeel van deze verzekering betreft een Allrisk dekking voor de inboedel. Op de inboedeldekking (hierna verder 'de verzekering') zijn de voorwaarden INB-RV-02-221 van toepassing (hierna verder 'de voorwaarden').
- 2.2 Op 2 oktober 2023 heeft de consument aan de verzekeraar schade gemeld aan de keuken vanwege een lekkage. De verzekeraar heeft hierna een expert ingeschakeld om de schade van de consument te beoordelen.
- 2.3 Op 17 oktober 2023 heeft de expert de schadelocatie bezocht. In het expertiserapport van 30 oktober 2024 dat in dit kader is opgesteld stond onder andere:

"(...)

Verklaring verzekerde

Verzekerde verklaarde dat onderbuurvrouw van de woning op nummer 67 bij [woningcorporatie] had gemeld dat er een lekkage in haar woning gaande was. [woningcorporatie] heeft op 2 oktober 2023 een loodgieter gestuurd naar de woning van verzekerde voor onderzoek naar de oorzaak van de lekkage. Uit dit onderzoek bleek dat de vaatwasser lekte en het keukenblok was zodanig aangetast door water dat delen uitgezet waren. Verzekerde heeft door een vriend de vaatwasser laten verwijderen. Het keukenblok is in elkaar gezakt door de schade.

Eigen bevindingen

Ik constateerde dat het keukenblok al gedeeltelijk was verwijderd, namelijk de gootsteenkast en het daarnaast gelegen keukenkastje. Ik zag dat de vaatwasser was teruggeplaatst om het natuurstenen werkblad te ondersteunen. Ik zag dat boven het keukenblok een deel van de spiegelwand niet meer aanwezig was. Voorts constateerde ik dat de granieten tegelvloer deels verwijderd was en los lag in de keuken. Onder deze tegelvloer was nog een tweede witte tegelvloer aanwezig. De schade is ontstaan ten gevolge van een langdurige lekkage.

Ik nam contact op met [woningcorporatie] en informeerde naar de melding van de schade. Volgens de Casemanager Dagelijks Onderhoud is er op 2 augustus 2023 een melding gedaan door de benedenburen op nummer 67. Vervolgens is door [woningcorporatie] een loodgieter ingeschakeld en is deze direct naar de woning van verzekerde gestuurd om een onderzoek naar de lekkage uit te voeren. (...)

(...)"

- 2.4 De verzekeraar heeft de consument laten weten dat haar schade niet wordt vergoed.
- 2.5 Op verzoek van de consument laat [woningcorporatie] de consument per e-mailbericht van 6 juni 2024 weten dat er in 2023 twee afzonderlijke meldingen zijn ontvangen door [woningcorporatie] die betrekking hebben op de keuken als het gaat om lekkages. Op 1 augustus 2023 is de ontstoppingsdienst bij de consument geweest voor een verstopte afvoer en deze is toen ontstopt en op 2 oktober 2023 is een lekkage geweest afkomstig uit de keuken zelf.
- 2.6 De advocaat van de consument heeft bezwaar gemaakt tegen de beslissing van de verzekeraar om de schade van de consument niet te vergoeden. Per e-mailbericht van 12 juni 2024 handhaaft de verzekeraar het standpunt dat de schade van de consument niet wordt vergoed in reactie op het bezwaar. In dit e-mailbericht stond verder onder andere:

“(…)

[woningcorporatie] heeft op 12 februari schriftelijk verklaard dat er bij de onderburen op nummer 67 lekkages waren op 1 augustus 2023 en 12 september 2023

U vindt de mail van [woningcorporatie] in de bijlage.

Op 1 augustus 2023 hebben de bewoners van nummer 67 (de onderburen van uw cliënt) melding gedaan van een lekkage. Bij de toelichting die [woningcorporatie] heeft genoteerd en heeft toegestuurd naar ons staat dat de lekkage wordt veroorzaakt door een verstopte keukenafvoer bij nummer 77 (de woning van uw cliënt). Op 12 september 2023 hebben de bewoners van nummer 67 (de onderburen van uw cliënt) opnieuw melding gedaan een lekkage die van nummer 77 vandaan kwam [woningcorporatie] noteert daarbij dat zij met de bewoners van nummer 77 hebben gesproken, dat de vaatwasser lekt en dat dit zelf moet worden opgelost.

Volgens de informatie van [woningcorporatie] blijkt verder dat er op 12 september 2023 en op 2 oktober mondeling is besproken met de bewoner van nummer 77 dat de lekkages ontstaan door de vaatwasser en dat de huurder daar verantwoordelijk voor is.

Uw toegestuurde informatie komt overeen met onze informatie

In uw informatie staat dat er op 1 augustus 2023 sprake was van een verstopping. Dat komt overeen met onze informatie maar uit onze informatie blijkt dat die verstopping tot een lekkage heeft geleid. Uw cliënt stelt dat het verschillende dingen zijn en tot zekere hoogte snap ik die redenatie, maar een verstopping kan tot een lekkage leiden en dat heeft het ook gedaan. Er was wel een lekkage, als gevolg van een verstopping, op 1 augustus 2023.

Het valt op dat de [naam medewerker X van bedrijf Y] tegenover u niets zegt over de melding van 12 september 2023 maar omdat die informatie wel aan ons is gegeven, en wij hierbij met u delen, gaan wij er vanuit dat er ook op 12 september 2023 sprake was van een lekkage.

Los van of er op 12 september 2023 wel of geen lekkage was, op 1 augustus 2023 was er wel een lekkage. De ontstane schade die [naam consument] nu claimt, is niet (of in ieder geval niet volledig) ontstaan door de lekkage van 1 oktober 2023 maar (grotendeels) door de eerdere lekkage(s).

Het expertiserapport vindt u in de bijlage

Op pagina 3 kunt u lezen dat de expert stelt dat er sprake is van een langdurige lekkage. Ook heeft de expert na het bezoek op 17 oktober 2023 vastgesteld dat ten tijde van de expertise de keuken gedeeltelijk opengebroken was en de vaatwasser was teruggeplaatst ter ondersteuning van het keukenblad.

De informatie van de deels opengebroken keuken past bij de informatie dat er op 12 september 2023 een lekkage was waarbij mevrouw te horen heeft gekregen dat ze de lekkage vanuit de vaatwasser zelf moet oplossen en voorkomen. [naam van de consument] verklaarde daarover op 16 november 2023 dat de keukenkraan lekte en dat ze bij de leidingen wilde komen. Of die verklaring klopt of dat de keuken deels gedemonteerd was als gevolg van de lekkage van 12 september 2023 laat ik in het midden maar alle informatie overziend, leidt dat tot de conclusie dat er sprake was van lekkages voordat de verzekering op 26 september 2023 werd aangevraagd. (...)

(...)"

- 2.7 Op 16 augustus 2024 dient de consument een klacht in bij het Kifid.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument vordert betaling van een bedrag van € 10.165,- als vergoeding voor de door haar geleden schade. € 10.000,- van het genoemde bedrag betreft de schade aan de keuken zoals begroot in het expertiserapport. Daar komt een bedrag van € 165,- bij als vergoeding van de door de consument gemaakte kosten voor de rechtsbijstand.
- 2.9 Volgens de consument is de verzekeraar daartoe gehouden, omdat de consument op het moment van de lekkage was verzekerd. De gebeurtenissen in het verleden voorafgaand aan de verzekering zijn van elkaar losstaande gebeurtenissen die niets te maken hebben met de lekkage door de vaatwasser op 1 oktober 2023. De verzekeraar dient de schade voor deze lekkage te vergoeden op grond van de verzekering.

Het verweer

- 2.10 De verzekeraar heeft onder andere de volgende verweren gevoerd. De lekkage is niet onverwacht ontstaan en is ook niet ontstaan tijdens de looptijd van de verzekering. Daarmee is niet voldaan aan artikel 4.1 van de voorwaarden waardoor de schade van de consument niet wordt gedekt door de verzekering. Verder geldt dat uit het expertiserapport blijkt dat sprake is van langdurige lekkage. Uit het schadebeeld kan worden afgeleid dat de schade al enige tijd geleden is ontstaan. Deze schade is dus al ontstaan voor de ingangsdatum van de verzekering. Als sprake zou zijn van een onverwachte schadegebeurtenis, dan is het aan de consument om aan te tonen dat door de schade van oktober 2023 meer schade aan de keuken is ontstaan dan er al was. De consument heeft dat op geen enkele wijze aannemelijk gemaakt.

3. De beoordeling

Wat is de hoofdvraag?

- 3.1 De commissie moet in deze kwestie de vraag beantwoorden of de consument op basis van de verzekering recht heeft op uitkering van de verzekeraar voor de geleden schade in de keuken. De commissie is van oordeel dat de consument onvoldoende heeft aangetoond dat is voldaan aan de voorwaarden en licht dit oordeel hierna toe.

Wanneer komt een schadegebeurtenis voor vergoeding in aanmerking?

- 3.2 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
- 3.3 De consument heeft een beroep gedaan op haar verzekering. 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. Dit staat in artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.² (hierna 150 Rv).
- 3.4 In het onderhavige geval heeft de consument gesteld dat de verzekering dekking biedt voor de schade die op 1 oktober 2023 is ontstaan vanwege een lekkage in de vaatwasser. De verzekeraar heeft gemotiveerd betwist dat de verzekering dekking biedt voor deze schade. Volgens de verzekeraar is niet voldaan aan artikel 4.1 van de voorwaarden. Ingevolge dit artikel biedt de verzekeraar dekking bij schade indien de oorzaak van de schade onverwachts gebeurt en de schade tijdens de looptijd van de verzekering is ontstaan. Volgens de verzekeraar is niet aan deze voorwaarden voldaan.

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

² Zie de bijlage van deze uitspraak.

- 3.5 Uit de verklaring van [woningcorporatie] op 12 februari 2024 blijkt volgens de verzekeraar dat voorafgaand aan de lekkage van 1 oktober 2023 diverse malen meldingen zijn gedocumenteerd van lekkages bij de consument. Zo hebben de onderburen van de consument op 1 augustus 2023 gemeld dat sprake was van een lekkage waardoor schade is ontstaan aan het plafond van de onderburen van de consument. De loodgieter heeft geconstateerd dat deze schade werd veroorzaakt door een verstopte keukenafvoer in de woning van de consument.
- Op 12 september 2023 melden de onderburen wederom schade aan hun plafond vanwege een lekkage. De aannemer heeft geconstateerd dat sprake was van een lekkage, welke afkomstig is van de vaatwasser van de consument. De aannemer heeft de consument erop gewezen dat zij dit in eigen beheer dient te herstellen. Vervolgens is de verzekering ingegaan op 26 september 2023 en op 2 oktober 2023 meldt de consument bij de verzekeraar dat sprake is van een lekkage waardoor schade aan haar keuken is ontstaan. Voor de ingangsdatum van de verzekering is dus tweemaal sprake geweest van een lekkage in de keuken van de consument.
- 3.6 Verder geldt volgens de verzekeraar dat uit het expertiserapport blijkt dat sprake is van schade die al enige tijd geleden is ontstaan, aangezien de kastdeurtjes en corpussen van de keuken zodanig zijn uitgezet dat sprake is van langdurige inwerking van vocht. Uit de verklaring van [woningcorporatie] en het expertiserapport maakt de verzekeraar op dat niet is voldaan aan artikel 4.1 van de voorwaarden, immers is geen sprake van een onverwachte gebeurtenis en is sprake van schade die voorafgaand aan de ingangsdatum van de verzekering is ontstaan.
- 3.7 De commissie oordeelt dat de verzekeraar voldoende gemotiveerd heeft betwist dat is voldaan aan artikel 4.1. van de voorwaarden. Deze gemotiveerde betwisting brengt mee dat de consument ingevolge artikel 150 Rv moet bewijzen dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Volgens de commissie heeft de consument dit bewijs niet geleverd. De commissie weegt daarbij mee dat het vaste rechtspraak is dat een verzekeraar in beginsel mag uitgaan van de bevindingen van een ingeschakelde expert tenzij blijkt dat de inhoud van het rapport evident onjuist is.³ In het expertiserapport staat dat de schade is ontstaan ten gevolge van een langdurige lekkage. De verzekeraar heeft gemotiveerd aangevoerd dat de langdurige lekkage te herleiden is tot twee eerdere lekkages die afkomstig zijn uit de woning van de consument. Het had in deze omstandigheden op de weg van de consument gelegen om te bewijzen dat de schade is ontstaan door de lekkage op 1 oktober 2023. De consument is er niet in geslaagd om dit bewijs te leveren, waarmee de consument niet heeft aangetoond dat zij heeft voldaan aan de voorwaarden van artikel 4.1.

³ Zie ook de uitspraken van de Hoge Raad van 12 maart 2010, ECLI:NL:HR:2010:BK9158, te raadplegen op www.rechtspraak.nl en van de Geschillencommissie Kifid 2024-0809, 2020-265, 2017-794 en 2017-505, te vinden op www.kifid.nl.

De commissie oordeelt dat de verzekeraar daarom het standpunt heeft mogen innemen dat niet is voldaan aan artikel 4.1 van de voorwaarden, waardoor de consument geen recht heeft op vergoeding van de gevorderde schade. De klacht is ongegrond.

Ambtshalve toetsing

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 4.1 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Kosten voor juridische bijstand

- 3.9 In dupliek heeft de verzekeraar aangevoerd dat de kosten van de consument voor juridische bijstand ad € 165,- voor vergoeding in aanmerking komen. De commissie oordeelt dat de verzekeraar zich aan deze toezegging dient te houden, waardoor de verzekeraar € 165,- voor de kosten voor juridische bijstand van de consument dient te vergoeden, voor zover de verzekeraar dit bedrag nog niet had vergoed.

4. De beslissing

De commissie wijst de deelvordering van € 10.000,- af.

De commissie beslist verder dat de verzekeraar zich aan de toezegging dient te houden dat een bedrag van € 165,- - de restantvordering van de consument - aan de consument wordt vergoed als vergoeding voor de kosten voor juridische bijstand, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd, voor zover de verzekeraar dit bedrag nog niet had vergoed.

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

www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

De wettekst van artikel 150 RV.

Artikel 150 RV

"<https://maxius.nl/wetboek-van-burgerlijke-rechtsvordering-geldt-in-geval-van-digitaal-procederen/artikel150>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."

Bijlage – Algemene Voorwaarden

De tekst uit artikel 4.1. van de voorwaarden INB-RV-02-221.

Artikel 4.1. Waar moet de gebeurtenis aan voldoen?

"De gebeurtenis voldoet aan de volgende voorwaarden:

- *De oorzaak van de schade gebeurt onverwachts.*
- *Het gebeurt tijdens de looptijd van de verzekering.*
- *De oorzaak van de schade is verzekerd volgens deze voorwaarden.*
 - *1 oorzaak voor meer gebeurtenissen geldt als 1 gebeurtenis.*
 - *Door storm ontstaat bijvoorbeeld brand en overstroming."*