

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0953

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

Datum uitspraak	28 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Opstalverzekering. De consument vordert dat de verzekeraar hem dekking verleent voor de schade aan zijn plafonds. Volgens de verzekeraar is sprake van uitsluitingsgronden: de schade is veroorzaakt door achterstallig onderhoud en constructiefouten. Daarom mocht de verzekeraar dekking weigeren. De commissie oordeelt dat de vraag of sprake is van dekking in het midden gelaten kan worden, omdat vastgesteld kan worden dat sprake is van achterstallig onderhoud. Volgens de voorwaarden bestaat geen recht op een vergoeding als de schade daardoor is ontstaan of is verergerd. Daarvan is in dit geval sprake. 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 consument en 2) het verweerschrift 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een Totaalopvangverzekering, hierna verder de verzekering genoemd, afgesloten bij de gevolmachtigde van de verzekeraar, hierna verder de gevolmachtigde genoemd. Een onderdeel van deze verzekering betreft een allriskdekking voor de opstal. Op deze verzekering zijn onder andere de Voorwaarden verzekering Woonhuis VP WP 2020-01 van toepassing, hierna verder de voorwaarden genoemd.

- 2.2 De consument heeft per e-mailbericht van 14 september 2024 aan de gevolmachtigde laten weten dat hij last heeft van een lekkage. In dat e-mailbericht staat onder andere:

“(…)

(…) En wij hebben last van een dak lekkage sinds januari. Alle [plafonds] in het huis zijn beschimmeld voor een jaar lang, wat slecht is voor onze gezondheid en voor onze kinderen. Onze tussenpersoon is (…), zij willen ons niet helpen met een inspecteur naar ons sturen. Graag willen wij dat iemand het huis komt inspecteren. (…)

(…)”

- 2.3 De gevolmachtigde heeft een schade-expert ingeschakeld om de schade te onderzoeken. In het expertiserapport van de schade-expert staat onder andere:

“(…)”

Tijdens ons bezoek werd er waterschade vastgesteld aan de plafonds van de woonkamer, keuken, en de muren en plafonds van drie slaapkamers en de badkamer. Op basis van de verklaring van de verzekerde en het schadebeeld achten wij de claim aannemelijk. Echter, gezien de aard van de schade concluderen wij dat deze al langer aanwezig is en zich door de tijd heeft ontwikkeld. Wij troffen fors aangetaste plafonds en schimmel in diverse vertrekken. (…)

Een door ons ingeschakelde aannemer heeft tijdens de inspectie vastgesteld dat er sprake is van achterstallig onderhoud en meerdere lagen dakbedekking, wat heeft bijgedragen aan de schade. (…)

Gezien de zichtbare gevolgschade concluderen wij hieruit dat de zichtbare gevolgschade langer aanwezig is. Ook door achterstallig onderhoud en er onvoldoende schadebeperkend gewerkt door verzekerde is er schade ontstaan. (…)”

- 2.4 De gevolmachtigde heeft de consument per e-mailbericht van 30 oktober 2024 via zijn tussenpersoon laten weten dat zijn schade niet voor vergoeding in aanmerking komt, omdat de expert heeft geconstateerd dat diverse waterschades zijn ontstaan als gevolg van achterstallig onderhoud. Volgens artikel 3.1 van de voorwaarden is schade ontstaan door onvoldoende of onjuist onderhoud, uitgesloten van dekking.

- 2.5 De consument heeft op 4 februari 2025 zijn klacht ingediend bij het Kifid. De verzekeraar heeft de klachtbehandeling van de gevolmachtigde overgenomen.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert dat de verzekeraar hem dekking verleent en zijn schade van 20.000,- euro vergoedt.

- 2.7 Volgens de consument is de verzekeraar daartoe gehouden omdat de consument al tien jaar verzekerd is bij de verzekeraar. Nu sprake is van schade wil de verzekeraar niet uitkeren.

Het verweer

- 2.8 De verzekeraar heeft verweer gevoerd 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 dient de vraag te beantwoorden of de verzekeraar dekking moet verlenen aan de consument. De commissie komt tot het oordeel dat de schade van de consument niet voor dekking in aanmerking komt en licht dit oordeel hierna toe.

De uitgangspunten bij de beoordeling

- 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 zijn verzekering. Het ligt op de weg van de consument om te stellen, en te bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar te bewijzen, dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Als de verzekeraar zich vervolgens beroept op een uitsluiting, is het aan de verzekeraar te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door de verzekerde te bewijzen, dat de uitsluiting van toepassing is.

Is de schade gedekt?

- 3.4 De commissie kan in het midden laten of sprake is van een gedekte gebeurtenis, omdat vast is komen te staan dat de schade is veroorzaakt door achterstallig onderhoud en meerdere lagen dakbedekking, wat heeft bijgedragen aan de schade. In artikel 3.1 onder punt 11 van de voorwaarden staat dat geen vergoeding bestaat voor schade door constructiefouten. Verder bepaalt artikel 8.9 van de voorwaarden dat geen aanspraak kan worden gemaakt op een vergoeding, indien door onvoldoende onderhoud schade ontstaat of verergert. De verzekeraar beroept zich op deze voorwaarden.
- 3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument ten tijde van zijn schademelding van 14 september 2024 al een jaar last had van lekkage, waardoor zijn plafonds waren beschimmeld. De schade-expert heeft vervolgens vastgesteld dat de schade al langer aanwezig is en de schade zich tot die tijd heeft ontwikkeld.

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

Verder volgt uit het expertiserapport dat sprake is van achterstallig onderhoud en onvoldoende schadebeperkend handelen. Naar het oordeel van de commissie mocht de verzekeraar gelet op het voorgaande en het bepaalde in artikel 8.9 van de voorwaarden dekking weigeren. Als namelijk sprake is van onvoldoende onderhoud waardoor schade ontstaat of verergert, krijgt de verzekerde geen vergoeding. De commissie oordeelt dat de consument geen recht heeft op dekking en vergoeding van schade en wijst zijn vordering af.

Ambtshalve toetsing

- 3.6 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 8.9 van de voorwaarden met name 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.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl