

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0264

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. J.L.M. Luiten, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Datum uitspraak	17 maart 2026
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
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Schade aan een recreatiewoning. De consument heeft een beroep op de verzekering gedaan voor schade die is ontstaan doordat er warm water uit de aftapkraan van de combiketel stroomde waardoor stoom het chalet is binnengedrongen. Er is niet voldaan aan de voorwaarden voor dekking voor schade door stoom. De vordering is 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 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 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 op 26 oktober 2024 schade aan zijn recreatiewoning ontdekt. Het gaat om schade aan de recreatiewoning die is ontstaan door stoomvorming doordat warm water uit de aftapkraan van de combiketel stroomde. De consument heeft de schade op 1 november 2024 gemeld bij de gevolmachtigde. De schade is door de gevolmachtigde op 24 december 2024 bij de verzekeraar gemeld onder de verzekering van de recreatiewoning. Op de verzekering zijn de voorwaarden WP RW 2020-01 van toepassing (hierna: de voorwaarden).

- 2.2 In opdracht van de verzekeraar is een expert ingeschakeld. De expert heeft de recreatie-woning bezocht en een rapport opgemaakt. In dit rapport van 14 februari 2025 staat:

“Evenement

Op donderdag 24 oktober 2024 ontdekte verzekerde bij aankomst dat de ramen van het chalet beslagen zijn. In het chalet was het op dat moment 27 graden en waren de wanden nat en waren er meerdere plekken aan de wanden en meubels beschimmeld. Samen met de buurman gaat verzekerde op onderzoek uit en blijkt dat de cv ketel steeds aanslaat en er onder de caravan warm water stroomt.

Oorzaak

Door onbekende oorzaak staat de aftapkraan van de cv installatie open gedraaid waardoor er continu warm water onder het chalet stroomt. De aftapkraan wordt normaal alleen gebruikt bij het winterklaar maken van het chalet en bevindt zich aan de onderzijde van het chalet. Verzekerde is op dinsdag 10 september 2024 vertrokken. Mogelijk heeft er gedurende zes weken warm water uit de kraan gestroomd. De ruimte onder het chalet is rondom volledig afgetimmerd met isolatiemateriaal. Hierdoor is het stoom via sparingen en kieren in het chalet terechtgekomen.”

- 2.3 De schade is vastgesteld op basis van inruil en aankoop van een nieuw chalet. Het totaalbedrag, inclusief opruimingskosten, extra energie kosten en herstel van de tuin na verwijderen en terugplaatsen van het chalet, is € 42.585,00.
- 2.4 De verzekeraar heeft per e-mail van 19 februari 2025 dekking afgewezen omdat de schade niet is ontstaan door een plotselinge gebeurtenis en omdat schade door langzaam inwerkende processen, waarvan sprake is omdat water gedurende zes weken heeft uitgestroomd, niet is verzekerd. De klacht van de consument hierover bij de verzekeraar heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering

- 2.5 De consument vordert dekking van de schade onder de verzekering door betaling van een bedrag van € 42.585,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 25 maart 2025. De consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.
- 2.6 De relevante oorzaak van de schade is het plotseling en onvoorzien opengaan van de aftapkraan van de cv-installatie, en niet zoals de verzekeraar suggereert, het geopend zijn van de aftapkraan. Het gaat er bij de uitleg van ‘plotseling en onvoorzien’ om of de verzekerde de schade kon verwachten. Dat was niet het geval. De aftapkraan wordt alleen geopend bij het winterklaar maken van het chalet. De consument hoefde dus niet te verwachten dat de aftapkraan toch open is gegaan.

De gebeurtenis is ook plotseling. Het begrip 'plotseling' ziet op het moment waarop de schadeveroorzakende gebeurtenis zich heeft voorgedaan. Het is niet vereist dat ook de schade plotseling is ontstaan.

- 2.7 Omdat de oorzaak is gelegen in het plotseling opengaan van de aftapkraan, is er geen sprake van schade door een 'langzaam inwerkend proces'. Het opengaan van de aftapkraan gaat vooraf aan het proces van de stoominwerking op het chalet. Daarnaast geldt dat de relatief korte tijd waarin door verdamping/stoom schade aan het chalet is veroorzaakt, niet kwalificeert als een langzaam inwerkend proces dat vergelijkbaar is met wat hierbij in de voorwaarden is genoemd. De schade heeft zich ook in zeer korte tijd gemanifesteerd waarmee wordt onderstreept dat de schade het gevolg is van een langzaam inwerkend proces.
- 2.8 Het beroep van de verzekeraar op artikel 3.2 sub 27¹ faalt. De verzekeraar stelt dat het artikel niet van toepassing is maar gebruikt het artikel wel om dekking af te wijzen. Deze redenering is innerlijk tegenstrijdig. De consument doet geen beroep op dit artikel omdat van de daarin genoemde situaties geen sprake is. Het artikel kan niet als uitsluiting worden ingeroepen, zoals de verzekeraar doet. Bovendien is de toedracht niet gelegen in het uitstromen van water uit de aftapkraan, maar is de oorzaak het opengaan van de aftapkraan. Deze toedracht past niet in artikel 3.2 sub 27. De consument doet hierop daarom ook geen beroep.
- 2.9 De consument doet een beroep op artikel 3.3², waarin een uitbreiding is opgenomen op de dekking zoals die is opgenomen in artikel 3.2. Nu de beschrijving van de dekking van artikel 3.2 sub 27 niet past bij de feitelijke toedracht, staat dat artikel niet aan een beroep op artikel 3.3 in de weg.

Het verweer

- 2.10 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 moet oordelen over de vraag of de verzekeraar is gehouden dekking te verlenen voor de schade aan het chalet. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal haar oordeel hierna toelichten.

¹ Zie bijlage.

² Zie bijlage.

Beoordelingskader

- 3.2 Bij de beoordeling van de vraag of er dekking is, geldt als uitgangspunt wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. In die 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.³

Is de schade aan het chalet gedekt onder de verzekering?

- 3.3 De consument stelt dat de schade is gedekt op grond van de all riskdekking in artikel 3.3 van de voorwaarden omdat de schade is veroorzaakt door een 'andere plotselinge en onvoorziene gebeurtenis'. De commissie overweegt hierover als volgt. Bij de 'andere plotselinge en onvoorziene gebeurtenissen' in artikel 3.3 gaat het om gebeurtenissen die niet in de basisdekking van artikel 3.2 van de voorwaarden staan vermeld. Deze opbouw van de voorwaarden brengt mee dat eerst moet worden gezien of de oorzaak van de schade als gebeurtenis in artikel 3.2 is opgenomen. Is dat niet het geval, dan kan worden beoordeeld of een beroep op artikel 3.3 kan slagen.
- 3.4 De expert heeft vastgesteld dat de aftapkraan van de cv-installatie door onbekende oorzaak opengedraaid stond. Daardoor heeft er over een periode van maximaal zes weken warm water uit de kraan kunnen stromen. De stoom is via sparingen en kieren in het chalet gekomen waardoor aan het gehele chalet schade is ontstaan. Het gaat hier dus om schade door stoom. Deze gebeurtenis is als verzekerde gebeurtenis opgenomen in artikel 3.2 sub 27 van de voorwaarden. Het artikel bepaalt vervolgens ten aanzien van de dekking: *"U bent verzekerd voor schade door water of stoom die voor u onvoorzien komt uit een defecte aan- of afvoerleiding. Of uit de toestellen en het sanitair die daarop zijn aangesloten."* Vaststaat dat het water niet uit een defecte aan- of afvoerleiding is gestroomd en ook niet uit de toestellen en het sanitair die daarop zijn aangesloten, maar uit een opengedraaide kraan. Partijen verbinden daar echter verschillende conclusies aan. De verzekeraar stelt dat om die reden dekking ontbreekt. De consument stelt dat artikel 3.2 sub 27 niet toepasselijk is en dat hij daarom ook geen beroep op dat artikel heeft gedaan maar op artikel 3.3 waarin is voorzien in een uitbreiding van de dekking van artikel 3.2.
- 3.5 De commissie gaat in de redenering van de consument niet mee. Voorwaarde voor de dekking voor schade door water of stoom op grond van artikel 3.2 sub 27 is dat het water uit een *defecte* aan- of afvoerleiding moet zijn gestroomd, of uit de toestellen en het sanitair die daarop zijn aangesloten. Aan die voorwaarde is niet voldaan. Van een gedekte gebeurtenis is daarom geen sprake. Anders dan de consument stelt, brengt de omstandigheid dat aan die voorwaarde niet is voldaan, niet mee dat de schade mogelijk nog op grond van artikel 3.3 is gedekt.

³ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.6 Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat de schade niet onder de verzekering is gedekt. Ten overvloede overweegt de commissie dat in het geval er dekking had kunnen worden aangenomen, geldt dat het om een schade gaat die is ontstaan door een langzaam werkend proces. Door het uitlopen van warm water is er stoomvorming onder het chalet ontstaan en de stoom is het chalet binnengedrongen. De expert heeft over de schade in het rapport opgenomen dat het gaat om verzadiging van isolatie in de vloer en wanden, opzetten door de warmte en condens van delen van de keuken en natte en beschimmelde wanden. Dit is in een langzaam werkend proces gebeurd. De schade is dus om die reden ook uitgesloten van dekking.
- 3.7 Al hetgeen partijen overigens nog naar voren hebben gebracht, kan niet tot een ander oordeel leiden.

Ambtshalve toetsing

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 3.2 sub 27 en 3.3 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden verzekering Recreatiewoning | VP RW 2020-01

3.2 Basisdekking

U bent verzekerd voor schade aan uw recreatiewoning veroorzaakt door gebeurtenissen in de tabel hieronder. We noemen hier ook de uitsluitingen en beperkingen die van toepassing zijn. Daarnaast gelden de algemene uitsluitingen die genoemd worden in de Algemene voorwaarden. Dit betekent dat u niet verzekerd bent voor schade door atoomkernreacties en molest. En ook niet als u fraude pleegt, of een betalingsachterstand hebt. De volledige informatie over algemene uitsluitingen leest u in de Algemene voorwaarden. U krijgt ook geen vergoeding als u de schade opzettelijk veroorzaakt of onvoldoende of onjuist onderhoud pleegt. De volledige informatie over deze uitsluitingen leest u in hoofdstuk 8 van deze voorwaarden.

(...)

<p>27. Water of stoom uit defecte leidingen en installaties</p>	<p>U bent verzekerd voor schade door water of stoom die voor u onvoorzien komt uit een defecte aan- of afvoerleiding. Of uit de toestellen en het sanitair die daarop zijn aangesloten.</p> <p>Alleen als het uitstromende water uw recreatiewoning zichtbaar en blijvend beschadigt, vergoeden wij de kosten voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het opsporen van de beschadiging aan de leiding. Daar vallen ook de maatregelen onder om het opsporen mogelijk te maken: het breken en herstellen van de muren, vloeren en andere onderdelen van de recreatiewoning; - het herstellen van de leiding; - het herstellen van toestellen en sanitair waaraan schade is ontstaan en die op de leiding zijn aangesloten. <p>Met toestellen en sanitair bedoelen wij de cv-installatie of een airconditioninginstallatie, wasmachine, vaatwasser, wastafel, spoelbak, toiletpot, boiler, douchebak en badkuip.</p> <p>Met leidingen bedoelen we de gasleiding, de waterleiding en de riolering in de muur en in de grond tot aan de erfgrans. De hoofdwaterleiding en hoofdgasleiding valt hier niet onder. Dakgoten en afvoerleidingen van daken vallen hier ook niet onder.</p> <p>Met aan- of afvoerleidingen bedoelen we leidingen en koppelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - die geschikt zijn om zonder toezicht te functioneren; en - die altijd zijn aangesloten; en - die constant dezelfde druk als de waterleiding of de centrale verwarmingsinstallatie kunnen weerstaan. 	<p>U krijgt geen vergoeding voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - schade door lekkende voegen en kitnaden; - graaf- en breekwerkzaamheden in uw tuin of op uw terrein; - schade door water dat uit een vulslang stroomt. Ook niet als deze is aangesloten op de cv-installatie; - kosten weglopen van water uit een defecte leiding zonder dat er zichtbare en blijvende waterschade aan de recreatiewoning is; - schade door onjuist uitgevoerde werkzaamheden aan leidingen of installaties. Het maakt daarbij niet uit of u of een derde de werkzaamheden uitvoert. Schade door brand en ontploffing is wel verzekerd.
--	--	---

3.3 Allriskdekking

U bent standaard verzekerd zoals beschreven in hoofdstuk 3.2 Basisdekking.

Staat op uw polisblad dat Allrisk is verzekerd? Dan bent u extra verzekerd voor schade aan uw recreatiewoning die is veroorzaakt door andere, plotselinge en onvoorziene gebeurtenissen. Bijvoorbeeld voor schade aan uw recreatiewoning of onderdelen daarvan door vallen, stoten en botsen, schade die is veroorzaakt door kinderen.
(...)

Welke schades zijn niet verzekerd?

Bij een Allriskdekking is niet alles verzekerd. De dekkingen, uitsluitingen en beperkingen uit hoofdstuk 3.2, hoofdstuk 8 en de algemene uitsluitingen uit de Algemene voorwaarden gelden. U bent ook niet verzekerd voor schade door:
(...)
- slijtage of andere langzaam inwerkende processen. Zoals verkleuring, veroudering, vervorming, verrotting, corrosie;
- (...)