Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0976

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

Datum uitspraak	8 december 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
Bijlage	Artikel 6.2 en 6.3 van de Voorwaarden OV OPS

Samenvatting

Opstalverzekering. De consument vordert dat de verzekeraar dekking verleent en zijn schade vergoedt. De verzekeraar weigert dekking omdat sprake is van een uitsluitingsgrond. Volgens de verzekeraar is sprake van schade veroorzaakt door onvoldoende onderhoud, slijtage en/of constructiefouten dan wel schade die bestaat in of het gevolg is van geleidelijke (weers)invloeden. De commissie stelt vast dat sprake is van houtrot en dat de verzekeraar daarom een dekking heeft mogen weigeren via het beroep op de uitsluitingen. Dat de uitsluiting van toepassing is, heeft de consument onvoldoende betwist. De vordering wordt afgewezen en de klacht is ongegrond.

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 een opstalverzekering bij een gevolmachtigde van de verzekeraar. Op de opstalverzekering zijn de voorwaarden OV ALG en OV OPS van toepassing. De opstal-verzekering wordt hierna verder de verzekering genoemd.

2.2 De consument heeft in 2003 een uitbouw aan de achterzijde van zijn woning geplaatst. Deze uitbouw is voorzien van een hellend pannendak. In het dak zijn twee Velux ramen geplaatst.

2.3 De consument heeft op 28 maart 2023 schade gemeld bij de gevolmachtigde van de verzekeraar in verband met een lekkage. De door de verzekeraar ingeschakelde schade-expert heeft de schade van de consument onderzocht. In het expertiserapport van de schade-expert staat onder andere:

> *"(...)*
>
> *Verzekerde is eigenaar van een tussenwoning welke in een redelijke tot goede staat van onderhoud verkeert. Ongeveer 20 jaar terug is een uitbouw aan de achterzijde van de woning geplaatst en deze is voorzien van een hellend pannen dak. Dit dak heeft een verval van 18 graden en is daarmee vrij vlak.*
>
> *In het dak zijn twee Velux-ramen geplaatst en deze vertonen nu houtrot. De vaste delen zijn nog in een redelijke staat, maar de beweegbare delen vertonen houtrot. Deze delen zijn doordat de hellingshoek vrij vlak is en water op de ramen blijft staan verrot geraakt.*
>
> *De schade aan de ramen is ons inziens dan ook na verloop van tijd, als gevolg van normale slijtage en gebruik beschadigd geraakt. (...)*
>
> *(...)"*

2.4 De gevolmachtigde heeft de consument per brief van 10 mei 2023 laten weten dat de schade wordt afgewezen, omdat uit het expertiserapport blijkt dat de schade is ontstaan na verloop van tijd, als gevolg van slijtage en normaal gebruik. In artikel 6 van de voorwaarden OV OPS staat dat schade niet is gedekt als die bestaat uit of veroorzaakt is door onvoldoende onderhoud, slijtage, en of/constructiefouten en schade die bestaat in of het gevolg is van geleidelijk werkende (weers)invloeden.

2.5 De consument is het niet eens met de afwijzing en heeft hier meerdere malen over gecorrespondeerd met de gevolmachtigde. In dit kader heeft de consument zijn aannemer en een EMN-expert gevraagd om hun zienswijze. De aannemer deelt de zienswijze van de consument dat de schade is ontstaan als gevolg van hevige neerslag in combinatie met harde wind. De EMN-expert heeft op basis van documentatie en fotomateriaal die de consument heeft toegezonden geconcludeerd dat houtrot niet kan worden vastgesteld, maar dat verkleuring van het houten frame van het dakraam wel zichtbaar is. Als de verkleuring aanwezig was voorafgaand aan de lekkage kan de door de verzekeraar ingeschakelde expert een punt hebben, dan nog blijft het volgens de EMN-expert de vraag of de lekkage is ontstaan op de plek waar de verkleuring zichtbaar is. Volgens de EMN-expert is houtrot relatief makkelijk vast te stellen door met een scherp voorwerp tegen of in het hout te drukken.

2.6 Op 29 augustus 2023 zijn de ramen van de consument vervangen.

2.7 De gevolmachtigde heeft Sedgwick op 12 oktober 2023 de opdracht gegeven om de schade van de consument te onderzoeken, omdat de consument met de gevolmachtigde in een impasse terecht is gekomen ten aanzien van de schade aan de ramen. In het expertise-rapport van Sedgwick staat onder andere:

> *"(...)*
>
> *De [], eigenaar van de woning op het schadeadres en verzekerde, [] verklaarde dat tijdens hevige regen op de schadedatum een plotselinge lekkage ontstond aan een Velux-dakraam van de uitbouw van zijn woning. Verzekerde had de uitbouw circa 20 jaar geleden geplaatst. Wij constateerden ter plaatse dat het dakraam inmiddels is vervangen. Gelet hierop kunnen wij deze schade slechts op basis van de nog beschikbare archiefstukken, zoals door verzekerde aangeleverde foto's en videobeelden, beoordelen. Het water beschadigde het dakraam en het aangrenzende sauswerk van het schuine plafond.*
>
> *Bevindingen expert*
> *Op basis van onze inspectie ter plaatse en alle verkregen informatie kunnen wij niet vaststellen of de weergegeven beschrijving van het voorval/ de oorzaak juist is.*
>
> *Wij kunnen op basis van de aangeleverde beelden en informatie niet meer nagaan of deze schade plotseling is ontstaan of dat sprake geweest is van een langduriger proces. Wel is op de aangeleverde videobeelden van verzekerde een aanzienlijke aantasting/houtrot waarneembaar in de hoek van het dakraam. Aangezien het dakraam reeds was vervangen, was niet meer te achterhalen of dit veroorzaakt is door een slechte bouwkundige detaillering of door een plotseling ontstaan probleem. (...)"*

2.8 De consument heeft bij de gevolmachtigde verdere bezwaren geuit op de afwijzing van de verzekeringsdekking. De gevolmachtigde heeft de consument laten weten dat de schade correct is afgewezen op 10 mei 2023. Verder geldt dat het te allen tijde aan de verzekerde is om aan te tonen dat het gaat om een gedekt evenement. In dit geval is daar geen sprake van. Houtrot is een langzaam inwerkend proces en kan niet ontstaan door een lekkage van korte duur.

2.9 De consument heeft zijn klacht bij de verzekeraar ingediend. Per e-mailbericht van 14 oktober 2024 heeft de verzekeraar de klacht van de consument definitief afgewezen.

2.10 De consument heeft op 30 november 2024 zijn klacht ingediend bij het Kifid. Bij het indienen van zijn klacht heeft de consument onder andere de volgende afbeelding bijgevoegd:



Figuur 1. Afbeelding van dakraam met verkleuring zichtbaar.

De klacht en vordering

2.11 De consument vordert dat de verzekeraar verzekeringsdekking verleent en zijn schade van € 1350,- vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 november 2022 vergoedt.

2.12 De verzekeraar is daar volgens de consument toe gehouden, omdat sprake is van binnengedrongen neerslag en de verzekering hiervoor dekking biedt.

Het verweer

2.13 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 de dekking van zijn 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. Als de verzekeraar zich vervolgens beroept op een uitsluitingsgrond, 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 houtrot. De commissie stelt vast dat de door de verzekeraar ingeschakelde expert ter plaatse is geweest en houtrot heeft geconstateerd. Dit heeft hij ook opgenomen in het expertiserapport, waarin verder staat dat de beweegbare raamdelen verrot zijn geraakt, doordat de hellingshoek vrij vlak is en het water op de ramen blijft staan. De schade is daarom veroorzaakt na verloop van tijd, als gevolg van normale slijtage. Op basis daarvan heeft de verzekeraar dekking op grond van de uitsluitingen in artikel 6.2 en 6.3 van de voorwaarden OV OPS afgewezen. In deze artikelen staat onder andere dat schade niet is verzekerd als de schade bestaat uit of veroorzaakt is door onvoldoende onderhoud, slijtage en/of constructiefouten evenals schade die bestaat in of het gevolg is van geleidelijke werkende (weers)invloeden.

3.5 De consument is het niet eens met de afwijzing van de verzekeraar en de constatering dat de schade is veroorzaakt door houtrot. De consument heeft als mogelijke oorzaak aangegeven dat water tussen de ramen is gekomen bij hevige neerslag in combinatie met harde wind. De aannemer van de consument is het met deze constatering eens.

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

De door de consument ingeschakelde expert van EMN heeft laten weten dat hij op basis van de door de consument toegezonden documenten verkleuring aan de binnenzijde van het raam heeft waargenomen. Daarbij geldt volgens deze expert dat de door de verzekeraar ingeschakelde expert een punt zou kunnen hebben indien deze verkleuring al aanwezig was voor de lekkage. Ook dan blijft het volgens de EMN-expert de vraag of het wel vanaf dat punt heeft gelekt. De EMN-expert kan de stelling dat sprake is van houtrot nog niet onderbouwen. De consument en de verzekeraar zijn daardoor in een impasse terechtgekomen over de oorzaak van de schade. De gevolmachtigde heeft daarom aan Sedgwick de opdracht gegeven om onderzoek te doen naar het ontstaan van de schade. De consument had zijn ramen toen al vervangen. Daarom kon Sedgwick alleen op basis van de aangeleverde beelden en informatie conclusies trekken. Sedgwick kon niet meer nagaan of de schade plotseling is ontstaan of dat sprake is geweest van een langduriger proces. Wel is volgens Sedgwick een aanzienlijke aantasting/ houtrot zichtbaar op de aangeleverde videobeelden van de consument.

3.6 De commissie is van oordeel dat voldoende vast is komen te staan dat de schade door houtrot is veroorzaakt en dat dergelijke schade is uitgesloten op grond van het eerdergenoemde artikel 6.3 De door de verzekeraar ingeschakelde expert is ter plaatse geweest en heeft in zijn expertiserapport opgenomen dat de ramen houtrot vertonen. Deze houtrot is ook geconstateerd door Sedgwick die een aanzienlijke aantasting/ houtrot heeft gerapporteerd. Houtrot is een geleidelijk werkende invloed. Schade die daardoor ontstaat, is via artikel 6.3 uitgesloten. De verzekeraar heeft daarom naar het oordeel van de commissie dekking mogen weigeren.

3.7 De commissie weegt hierbij mee dat een verzekeraar in beginsel uit mag gaan van de bevindingen van de expert. Dit is anders als de consument feiten en omstandigheden aandraagt waaruit volgt dat het expertiserapport op een onzorgvuldige manier tot stand is gekomen of zodanige gebreken vertoont dat de verzekeraar zijn standpunt hierop redelijkerwijs niet mocht baseren.[2] In deze zaak is dit naar het oordeel van de commissie niet gebleken. Op 24 juli 2023 is de consument door zijn ingeschakelde expert van EMN geïnformeerd dat houtrot nog niet vastgesteld kan worden op basis van de door de consument aangeleverde documentatie. Volgens deze expert is houtrot eenvoudig vast te stellen door een scherp voorwerp tegen/ in het hout te drukken. Voor zover de consument meent dat het expertiserapport van de door de verzekeraar ingeschakelde expert onzorgvuldig tot stand is gekomen, doordat die expert heeft nagelaten met een voorwerp tegen/in het hout te drukken slaagt deze stelling niet. Hoewel houtrot niet altijd zichtbaar is, kan het in gevallen, zoals in het onderhavige geval ook optisch worden vastgesteld. De door de consument overgelegde e-mailcorrespondentie van zijn aannemer en de door hem ingeschakelde expert vormen in dit verband een onvoldoende gemotiveerde betwisting van de toepassing van de genoemde uitsluiting.

[2] GC Kifid 2020-129, overweging 3.4.

Daarbij weegt de commissie mee dat de consument na 24 juli 2023 ook onderzoek had kunnen laten uitvoeren, omdat hij de ramen toen nog niet vervangen had. Van de consument had mede gelet op het feit dat hij werkzaam is in de schadebranche bij de gevolmachtigde en het feit dat hij zich op verzekeringsdekking beroept, mogen worden verwacht dat hij nader onderzoek zou laten verrichten. Dat heeft de consument niet gedaan. De slotsom is dat de vordering wordt afgewezen en dat de klacht ongegrond is.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen 6.2 en 6.3 in artikel 6 van de voorwaarden OV OPS 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 – Artikel 6.2 en 6.3 van de voorwaarden OV OPS

"(...)
Art. 6 Uitsluitingen
Niet verzekerd is schade:
(...);
6.2 die bestaat uit of veroorzaakt is door onvoldoende onderhoud, slijtage en/of constructiefouten;
6.3 die bestaat in of het gevolg is van geleidelijk werkende (weers)invloeden; (...)"