Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0465

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.M. Oei, secretaris)

Datum uitspraak	13 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. H.N. Tol, jurist ARAG Rechtsbijstand.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument zijn dak is onjuist aangebracht door 'dakdekker 1' wat heeft geleid tot waterschade aan de inboedel in zijn woning. De verzekeraar heeft de schade aan de inboedel vergoed onder de inboedelverzekering. De geclaimde kosten voor herstel van het dak zijn niet gedekt onder de opstalverzekering bij de verzekeraar. De consument heeft zelf een andere dakdekker (hierna: ‘dakdekker 2’) ingeschakeld om het dak te laten repareren. De consument klaagt erover dat de verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden, omdat hij hem had moeten adviseren dakdekker 1 in gebreke te stellen, althans om juridische hulp in te schakelen, vóórdat hij dakdekker 2 de opdracht tot herstel van het dak zou geven. Nu dit niet is gebeurd is het onmogelijk om zijn schade, de betaalde reparatiekosten aan dakdekker 2, te verhalen op dakdekker 1. De consument vordert van de verzekeraar een vergoeding van de reparatiekosten ten bedrage van € 8.246,- vermeerderd met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 11 september 2025. De commissie oordeelt dat er in dit geval geen zorgplicht bestaat voor de verzekeraar en wijst de vordering van de consument af.

3. De beoordeling

Niet gebleken is dat er in dit geval een zorgplicht voor de verzekeraar bestaat

3.1 Uit het dossier volgt dat de consument op 10 maart 2025 de offerte van dakdekker 2 heeft geaccepteerd en dakdekker 2 vanaf 11 maart 2025 is gestart met het herstel van het dak. De commissie oordeelt dat de consument onvoldoende heeft aangetoond dat de verzekeraar al vóór de opdracht tot herstel van het dak door dakdekker 2, dus vóór 10 maart 2025, ervan op de hoogte was of behoorde te zijn dat het dak in oktober 2023 onjuist is aangebracht door dakdekker 1. Een zorgplicht van de verzekeraar om de consument te adviseren eerst dakdekker 1 in gebreke te stellen dan wel juridische hulp in te schakelen vóórdat dakdekker 2 over zou gaan tot herstel van het dak, is dan ook niet aan de orde.[1] Hierdoor kan er dus ook geen sprake zijn van een zorgplichtschending.

3.2 Om aan tonen dat de verzekeraar wel op de hoogte was van het onjuist aangebrachte dak door dakdekker 1 stelt de consument dat hij bij zijn schademelding van 18 februari 2025 het vermoeden heeft uitgesproken dat de schade was ontstaan door ondeugdelijk uitgevoerde werkzaamheden door dakdekker 1. Enig bewijs hiervan ontbreekt evenwel.

3.3 Verder stelt de consument dat zijn e-mailbericht van 28 februari 2025 met hersteloffertе van dakdekker 2 aanleiding voor de verzekeraar had moeten zijn om hem erop te wijzen juridische hulp in te schakelen en die offerte niet gelijk te accepteren. In die e-mail staat het volgende:

> *"Hierbij de gespecificeerde herstel offerte van "[dakdekker 2]" Tevens aanvullende video en foto's mbt de plafond lekschade*
>
> *Verder begrepen van de dakbedekker doordat de bitumen aan weerskanten open gegaan zijn en de daktrim hiermee omhoog is gaan staan het hemelwater onder de bitumen zijn gekomen en de lekkage binnenshuis is veroorzaakt"*

De commissie kan hier echter niet uit opmaken dat de schade is veroorzaakt doordat dakdekker 1 het dak onjuist heeft aangebracht en ook niet dat de verzekeraar daarmee bekend was.

3.4 Daarnaast stelt de consument dat hij tijdens telefonisch contact met de schade-expert van de verzekeraar op 5 maart 2025 heeft aangegeven dat de waterschade is veroorzaakt door ondeugdelijk werk van dakdekker 1. Ook deze stelling wordt niet ondersteund door nader bewijs.

[1] Zie ook GC Kifid 18 oktober 2018, nr. 2018-655, overweging 4.5.

3.5 De consument heeft verder ter onderbouwing van zijn stelling e-mailberichten van dakdekker 2 van 23 oktober 2025 en 30 maart 2026 verstrekt. In het e-mailbericht van 23 oktober 2025 staat voor zover relevant:

> *"(...) Ik ben onlangs telefonisch benaderd door de verzekeraar met betrekking tot de situatie van het dak bij uw woning. Tijdens dit gesprek heb ik uitgebreid toegelicht dat de vorige dakdekkers werkzaamheden hebben uitgevoerd over de bestaande PVC-dakdekking.*
>
> *Ik heb daarbij aangegeven dat dit technisch onjuist is, aangezien er in dat geval condensvorming kan ontstaan tussen de lagen, wat uiteindelijk kan leiden tot lekkages en schade aan de onderconstructie. (...)*
>
> *Tijdens dit gesprek is bovendien mondeling akkoord gegaan om de dakreparatie uit te voeren, om verdere schade aan te interieur van de woning te voorkomen.*
>
> *(...)"*

In het e-mailbericht van 30 maart 2026 staat voor zover relevant:

> *"De [expert van de verzekeraar] heeft mij destijds wel degelijk telefonisch benaderd, waarbij hij mijn contactgegevens via u heeft ontvangen. Tijdens dit gesprek heeft hij expliciet gevraagd naar:*
>
> *• De huidige staat van het dak*
>
> *• De oorzaak van de schade*
>
> *• De urgentie van de situatie*
>
> *Tijdens dit telefoongesprek heb ik hem uitvoerig geïnformeerd dat het dak constructief en technisch onjuist was aangebracht en dat er sprake was van een ernstige situatie met meerdere lekkagepunten.*
>
> *Daarnaast heb ik hem duidelijk aangegeven dat:*
>
> *• U als klant beschikt over beeldmateriaal (foto's en video's) die de gebreken aantonen*
>
> *• De situatie direct ingrijpen vereiste om verdere binnenschade te voorkomen*
>
> *Op basis van dit gesprek en de verstrekte informatie is er telefonisch akkoord gegeven om de herstelwerkzaamheden uit te voeren, met als prioriteit:*
>
> *Het waterdicht maken van het dak*
>
> *Het voorkomen van verdere schade aan de woning*
>
> *(...)"*

3.6 Uit de hiervoor geciteerde e-mailberichten volgt volgens de consument dat er telefonisch contact is geweest tussen de expert van de verzekeraar en dakdekker 2 voorafgaand aan het herstel van het dak, de oorzaak van de waterschade is toegelicht en er akkoord is gegeven door de expert om de herstelwerkzaamheden uit te voeren. De verzekeraar was dus via zijn expert op de hoogte van het onjuist aangebrachte dak door dakdekker 1. Ter weerlegging hiervan verwijst de verzekeraar naar e-mailberichten van 19 maart 2025 van zijn expert aan de consument. Hierin staat voor zover relevant:

> *"Betreft de factuur van [dakdekker 1]: heeft deze factuur betrekking op de dakbedekking van het dakterras op de eerste verdieping, of is hier ook de dakbedekking van de tweede verdieping inbegrepen?*
>
> *Verder begrijp ik dat de oorzaak van de lekkage niet bekend is. Aangezien u de dakbedekking 1,5 jaar geleden heeft laten vervangen, vernemen wij graag of u deze kwestie al heeft besproken met [dakdekker 1]. Ik heb namelijk het vermoeden dat de dakbedekking destijds niet goed is geplaatst. Heeft u hierover contact gehad met [dakdekker 1]?*
>
> *Daarnaast hebben wij een duidelijke oorzaak nodig om de polisdekking te kunnen beoordelen. Zonder een duidelijke oorzaak kan de polisdekking niet worden beoordeeld.*
>
> *Op de door u toegezonden foto is te zien dat de loodslabben zijn dichtgesmeerd, echter zie ik links hiervan een opening bij het voegwerk (zie gele pijl in de bijgevoegde foto's). Hieruit blijkt dat de afwerking niet goed is uitgevoerd. Hiernaast vernemen wij ook of er sprake is van gevolgschade in de woning?*

Later op diezelfde dag schrijft de expert aan de consument:

> *"Ik heb zojuist overleg gehad met [dakdekker 2]. Tijdens dit overleg heb ik vernomen dat er foto's en filmpjes zijn gemaakt tijdens de werkzaamheden en dat er tevens een plan van aanpak is opgesteld door [dakdekker 2], waarin de oorzaak van de schade is vermeld.*
>
> *Zou u zo vriendelijk willen zijn om deze stukken naar ons toe te sturen?"*

3.7 Uit de hiervoor geciteerde e-mailberichten blijkt volgens de verzekeraar dat het telefonisch contact waarnaar dakdekker 2 in zijn e-mailberichten van 23 oktober 2025 en 30 maart 2026 verwijst, op 19 maart 2025 is geweest. Dit is na het herstel van het dak vanaf 11 maart 2025. Ook blijkt uit deze e-mailberichten dat de achterliggende oorzaak van de water-schade nog steeds niet duidelijk was. Uit de e-mailberichten volgt alleen dat de expert een vermoeden heeft dat de dakbedekking door dakdekker 1 niet goed is geplaatst, niet dat dit ook daadwerkelijk het geval was.

3.8 Gelet op de gemotiveerde weerlegging van de verzekeraar acht de commissie onvoldoende bewezen dat de expert van de verzekeraar voorafgaand aan de opdracht tot herstel van het dak door dakdekker 2, dus vóór 10 maart 2025, op de hoogte was dat de oorzaak van de waterschade ondeugdelijk werk van dakdekker 1 was en hij akkoord heeft gegeven aan dakdekker 2 om over te gaan tot herstel.

Overige standpunten blijven onbesproken

3.9 Gelet op het voorgaande kunnen de overige standpunten van partijen over schending van de zorgplicht door de verzekeraar onbesproken blijven.

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