Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1071

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. B. Spaan, secretaris)

Datum uitspraak	21 oktober 2026
Klacht van	Mevrouw [consument 1] en de heer [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden en wet- en regelgeving

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) 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 consumenten en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben bij de verzekeraar een woonhuisverzekering afgesloten. Nadat zij op 27 oktober 2025 melding hebben gemaakt van waterschade, heeft de verzekeraar hun schadeclaim afgewezen. De consumenten zijn het daar niet mee eens. Zij stellen dat vaststaat dat sprake is van waterschade en dat deze schade onder de dekking van hun verzekering valt. Daarnaast voeren zij aan dat de afwijzing berust op de aanname dat de waterschade is veroorzaakt door een lekkende koppeling, terwijl de werkelijke oorzaak niet bekend is. Zij vorderen vergoeding van hun schade van € 1.750,-, vermeerderd met wettelijke rente over € 1.500,- vanaf 19 november 2025. Ook vorderen zij excuses voor de stress die zij hebben ervaren als gevolg van de behandeling van hun schadeclaim. De commissie komt tot het oordeel dat de verzekeraar de schadeclaim van de consumenten mocht afwijzen. De klacht van de consumenten is ongegrond en de vorderingen worden daarom afgewezen.

3. De beoordeling

De verzekeraar mocht de schade afwijzen

3.1 De consumenten vinden dat de verzekeraar hun waterschade moet vergoeden. Zij wijzen erop dat zij een allriskdekking hebben afgesloten en dat volgens hen geen van de uitsluitingen in de verzekeringsvoorwaarden van toepassing is. De verzekeraar betwist dat dekking bestaat. Volgens hem kan niet worden vastgesteld of sprake is van een verzekerde gebeurtenis, omdat de oorzaak van de lekkage onbekend is gebleven.

3.2 De commissie volgt het standpunt van de consumenten niet. De reden daarvoor is dat onvoldoende is komen vast te staan waardoor de waterschade is ontstaan. Daardoor kan niet worden beoordeeld of sprake is van een gebeurtenis waarvoor dekking bestaat.

3.3 De consumenten hebben de schade op 27 oktober 2025 gemeld bij de verzekeraar. Op 30 oktober 2025 heeft een door de verzekeraar ingeschakelde schade-expert de woning bezocht. Op dat moment was de lekkage al verholpen. Daardoor heeft de schade-expert niet meer kunnen onderzoeken waardoor de lekkage was ontstaan.

3.4 Voor de beoordeling van de vraag of er dekking is, gelden de verzekeringsvoorwaarden als uitgangspunt. In deze 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] In de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden[2] staat dat schade aan de woning door water onder meer is verzekerd als die schade is ontstaan door een breuk, verstopping, vorstschade of een ander plotseling optredend defect aan bijvoorbeeld een waterleiding, afvoerleiding of sanitaire voorziening.

3.5 De consumenten hebben een beroep op hun verzekering gedaan. Het ligt op de weg van de consumenten om te stellen en – bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar – te bewijzen, dat sprake is van een gedekte gebeurtenis.[3] Nu de verzekeraar de stelling van de consumenten dat sprake is van een gedekte gebeurtenis onder de voorwaarden gemotiveerd heeft betwist, is het aan de consumenten om hun stelling te bewijzen. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten dit onvoldoende gedaan.

3.6 De consumenten voeren aan dat zij een allriskverzekering hebben en dat de waterschade daarom moet worden vergoed. De commissie volgt hen daarin niet.

---

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, r.o. 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 3.2 van de Verzekeringsvoorwaarden Woonhuis WOO-RV-50-241. Dit artikel is opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.
[3] Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Dit artikel is opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.

Ook bij een ruime dekking moet voldoende duidelijk zijn welke gebeurtenis de schade heeft veroorzaakt. Pas dan kan worden beoordeeld of die gebeurtenis onder de dekking van de verzekering valt.

3.7 In dit geval is de oorzaak van de lekkage niet komen vast te staan. De schade-expert heeft daarover geen conclusies kunnen trekken, omdat de lekkage vóór zijn onderzoek al was verholpen. Ook uit de verklaringen van de consumenten volgt niet waardoor de lekkage is ontstaan. Daardoor kan niet worden vastgesteld dat sprake is van een gebeurtenis waarvoor de verzekering dekking biedt. Nu de oorzaak in dit geval niet vaststaat, heeft de verzekeraar de schade mogen afwijzen.[4] Dat de gevolgschade ten tijde van de opname nog zichtbaar was, maakt dit niet anders. Beslissend is dat de oorzaak van de lekkage toen niet meer kon worden onderzocht.

De afwijzing is niet gebaseerd op een onjuiste grond

3.8 De consumenten stellen daarnaast dat de verzekeraar hun schadeclaim eerder op onjuiste gronden heeft afgewezen. De commissie stelt vast dat de verzekeraar in eerste instantie heeft verwezen naar een bepaling uit de inboedelverzekering die niet op deze situatie van toepassing was. De verzekeraar heeft echter later toegelicht dat de schadeclaim wordt afgewezen, omdat de oorzaak van de schade niet kan worden vastgesteld. Dat de verzekeraar zijn motivering heeft aangepast, betekent op zichzelf niet dat daarom alsnog recht op dekking bestaat.

3.9 De consumenten hebben verder aangevoerd dat de verzekeraar uitgaat van aannames over een mogelijk lekkende koppeling, terwijl de oorzaak van de schade niet duidelijk is. De commissie stelt vast dat de verzekeraar weliswaar een ondeugdelijk gesoldeerde koppeling heeft genoemd als mogelijke oorzaak, maar later expliciet heeft erkend dat dit een aanname was en toegelicht dat zijn standpunt is gebaseerd op het ontbreken van duidelijkheid over de daadwerkelijke schadeoorzaak. Dit klachtonderdeel slaagt daarom ook niet. Ook merkt de commissie in het algemeen op dat excuses niet rechtens afdwingbaar zijn.[5]

Geen strijd met het consumentenrecht

3.10 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 3.2 van de verzekeringsvoorwaarden van belang. De commissie moet dit artikel op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat het artikel daarmee niet in strijd is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

[4] Zie onder andere GC Kifid 2026-0118, 2025-0833 en 2024-0794, te vinden op www.kifid.nl.
[5] Zie bijv. GC Kifid 2020-497, overweging 4.4, te vinden op www.kifid.nl.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie 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 en wet- en regelgeving

Verzekeringsvoorwaarden Woonhuis WOO-RV-50-241

Artikel 3.2

Voor welke schade bent u verzekerd? En voor welke niet?

Uw woning en tuin zijn voor verschillende gebeurtenissen tegen schade verzekerd. Deze gebeurtenissen staan in de tabel hieronder. Ook staat in de tabel wanneer schade beperkt of niet is verzekerd. Soms is een schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. Dit is bijvoorbeeld in het geval van illegale activiteiten. In artikel 3.6 vindt u deze gevallen.

(...)

Gebeurtenis	Wat is verzekerd?	Wat is beperkt of niet verzekerd?
Water, stoom of olie dat plotseling uitstroomt	Verzekerd is schade aan de woning door water, stoom of olie door een breuk, het springen door vorst, een verstopping of een ander plotseling optredend defect uit: • de waterleiding; • het sanitair en apparaten die op de waterleiding zijn aangesloten; • de centrale verwarming of airco; • een lekke of plotseling uit de afvoerbuis of afvoerpijp geschoten afvoerslang van de wasmachine of vaatwasser; • een aquarium of waterbed; • afvoerleidingen en het riool of rioolputten; • de koelkast of vriezer; • een verwarmingsinstallatie en uit leidingen die vastzitten aan de installatie of een tank die bij de installatie hoort. De kosten om de lekkage van de lekke leiding op te sporen en om de lekke leiding te repareren zijn verzekerd als het uitstromende water, stoom of olie de woning heeft beschadigd. Wij vergoeden in dat geval de volgende kosten: • het openbreken en herstellen van muren, vloeren en andere onderdelen van de woning; • het herstellen van de lekke leiding; • het herstellen van toestellen en sanitair waaraan schade is ontstaan en die op de leiding zijn aangesloten.	Schade door water uit een koelkast of vriezer is alleen verzekerd als het apparaat kapot is of als de stroom is uitgevallen. Schade door water of stoom door gebruik van tuinslangen en vulslangen van een centrale verwarming is niet verzekerd. Is een lekke leiding van slechte kwaliteit door ouderdom of slijtage? Dan betalen wij de kosten om de lekkage op te sporen en te repareren maar één keer. Wij verwachten van u dat u maatregelen neemt om herhaling te voorkomen. De kosten voor het opsporen en het ontstoppen van de verstopping in het riool of een afvoerleiding zijn niet verzekerd. De kosten om de lekkage van de vijver of een lekke waterleiding in de tuin op te sporen, en als het moet open te breken en te repareren, is alleen verzekerd bij schade door vorst. Schade door vocht dat door voegen, vloer- en muurafwerking of kitnaden komt is niet verzekerd. De schade is wel verzekerd als de oorzaak in een andere woning zit.

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

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.