Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0584

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Datum uitspraak	17 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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 mevrouw mr. R. le Loux van Stichting Achmea 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 en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Als gevolg van waterschade aan de draagconstructie van de douchebak is de douchebak verzakt en is er schade aan de douchehoek van de consument ontstaan. De consument heeft de kosten voor het herstel van de douchehoek geclaimd op zijn woonhuisverzekering. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat de schade het gevolg zou zijn van gebreken in het kit- en voegwerk. De consument is het niet eens met deze afwijzing en stelt dat de schade het gevolg is van een lekke afvoerleiding. Hij acht verzekeraar dan ook gehouden het door hem geclaimde bedrag van € 2.181,95 alsnog te vergoeden, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 19 september 2025. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de schadeclaim van de consument mocht afwijzen, omdat de consument er niet in is geslaagd te bewijzen dat er sprake is van een gedekte gebeurtenis. De commissie wijst de vordering van de consument af.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet oordelen over de vraag of de verzekeraar dekking moet verlenen voor de schade die de consument heeft geleden. De commissie vindt van niet, omdat de consument er niet in is geslaagd te bewijzen dat de door hem geleden schade het gevolg is van een lekke afvoerleiding. De commissie zal haar oordeel hierna toelichten.

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.[1]

3.3 De consument heeft een beroep gedaan op zijn opstalverzekering voor waterschade in de woning. Het ligt, op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, op de weg van de consument om te stellen, en – bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar – te bewijzen, dat er sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Als de verzekeraar zich vervolgens op een uitsluiting beroept, is het aan de verzekeraar om te stellen, en – bij gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen dat de uitsluiting van toepassing is.

Is er dekking onder de opstalverzekering?

3.4 Artikel 3.2 van de voorwaarden geeft dekking voor schade aan de woning door (onder andere) water als gevolg een breuk in een afvoerleiding.[2] De consument stelt dat er sprake is van een gedekte gebeurtenis, omdat als gevolg van en lekke afvoerleiding het onderstel van de douchebak is aangetast, de douchebak daardoor is verzakt en daardoor de kitnaden op een aantal punten loslieten. De verzekeraar betwist deze lezing van de consument en stelt dat de schade het gevolg is van vocht dat door kitnaden komt en er daardoor geen sprake is van een gedekte gebeurtenis. De verzekeraar onderbouwt zijn stelling met een verklaring van het door hem ingeschakelde netwerkbedrijf [naam aannemersbedrijf] en het rapport van bouwkundig schade-expert [naam schade-expert]. Het is – gelet op art. 150 Rv – dan ook aan de consument om zijn stelling, dat de schade is ontstaan als gevolg van een lekke afvoerleiding, te onderbouwen. De consument is hier naar het oordeel van de commissie niet in geslaagd, omdat uit de door hem overgelegde foto's en verklaringen van [naam bouwbedrijf] niet blijkt dat de door consument geclaimde schade het gevolg is van een lekke afvoerleiding. Uit de eerste rapportage van [naam bouwbedrijf] zou weliswaar kunnen worden afgeleid dat de douchebak is verzakt doordat een lekke afvoerleiding de draagconstructie van de douchebak heeft aangetast, maar uit de aanvullende verklaring van [naam bouwbedrijf] volgt juist dat de afvoerleiding is gescheurd door de verzakking van de douchebak. Dit ondersteunt de stelling van de consument dan ook niet.

---

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Het betreffende artikel uit de voorwaarden is als bijlage opgenomen bij deze uitspraak.

Nu de consument verder geen stukken heeft aangeleverd die zijn standpunt wel onderbouwen, kan de commissie de consument niet volgens in zijn stelling dat de schade het gevolg is van een lekke afvoerleiding. Van een gedekte gebeurtenis is naar het oordeel van de commissie dan ook geen sprake. De verzekeraar mocht dan ook dekking weigeren.

Verzekeraar heeft de consument geïnformeerd dat hij meer bewijs diende aan te leveren

3.5 De consument voert verder aan dat de verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden, omdat de verzekeraar hem er niet over heeft geïnformeerd dat de schade (nog) niet gerepareerd mocht worden en de verzekeraar pas na reparatie van de schade heeft gemeld dat hij nog een expert wilde inschakelen. De commissie volgt de consument niet in zijn stelling, omdat uit de door de verzekeraar overgelegde telefoonnotities van 30 juli 2025 en 5 augustus 2025 duidelijk blijkt dat de verzekeraar de verklaring van [naam bouwbedrijf] niet voldoende vond en meer bewijs van de consument verlangde om de door hem gestelde schadeoorzaak aan te tonen. De inhoud van deze telefoonnotities wordt niet door de consument betwist. Het had de consument naar het oordeel van de commissie na deze telefoongesprekken dan ook duidelijk kunnen en moeten zijn dat hij meer bewijs diende aan te leveren en hij dit bewijs – noodzakelijkerwijs – diende te vergaren voordat de douchebak gerepareerd werd.

Verzekeraar heeft persoonsgegevens consument rechtmatig verwerkt

3.6 De consument stelt verder dat de verzekeraar zijn persoonsgegevens zonder zijn toestemming met schade-expert [naam schade-expert] heeft gedeeld en daarmee zijn privacy schendt. Toestemming van de consument is slechts één van de mogelijke grondslagen waarop een verwerking van persoonsgegevens kan worden gerechtvaardigd. Op grond van art. 6 lid 1 onder b AVG is een verwerking ook rechtmatig als de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene (in dit geval de consument) partij is. Zoals volgt uit artikel 5 lid 2 AVG is het aan de verzekeraar om dit te verantwoorden en aan te tonen. De verzekeraar geeft aan dat hij schade-expert [naam schade-expert] – welke werkzaam is bij Achmea Expertise en handelt in opdracht van Centraal Beheer – heeft verzocht de schade te beoordelen om zo tot een zorgvuldige en inhoudelijke beoordeling van (de oorzaak van) de schade te kunnen komen. De persoonsgegevens van de consument zijn volgens de verzekeraar dan ook uitsluitend gebruikt ter uitvoering van de verzekeringsovereenkomst (het beoordelen van de polisdekking). De commissie is van oordeel dat gezien het voorgaande de verwerking van de persoonsgegevens van de consument rechtmatig was.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht is art. 3.2. van de voorwaarden van belang. De commissie moet dit beding op eigen initiatief toetsen aan het Europese en Nederlandse consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 algemene voorwaarden

Opstal All Risk (model WOO-RV-02-231)

3.2. Voor welke schade bent u standaard verzekerd? En voor welke niet?

Uw woning en tuin zijn voor verschillende gebeurtenissen standaard 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.

Daarnaast staat in de Algemene voorwaarden wanneer u niet of beperkt bent verzekerd. Dat is bijvoorbeeld het geval als u fraude pleegt of als er sprake is van een schade door molest. U vindt in de Algemene voorwaarden hierover alle informatie.

Met schade bedoelen wij beschadiging, vernietiging en diefstal van (onderdelen van) de woning of de tuin.

Let op! Verder leest u in artikel 3.5 voor de volgende bijzondere situaties wat er verzekerd is:

- De woning wordt gebouwd, verbouwd of gerenoveerd.
- De woning is (tijdelijk) onbewoond.
- De woning wordt verhuurd of zakelijk gebruikt.
- De woning is een stacaravan, recreatiewoning, woonboot.
- Op uw polisblad is alleen een schuur, stal of loods verzekerd.

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. Schade door bouwfouten of constructiefouten van of in de woning is niet verzekerd.