# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0201

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

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 27 februari 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 wet- en regelgeving/ de algemene voorwaarden |

## Samenvatting

Woonverzekering. De consument vordert dekking onder de verzekering voor schade aan zijn dakgoten. Volgens de consument is de schade veroorzaakt door sneeuwdruk en is deze oorzaak verzekerd onder de verzekering. De verzekeraar heeft gemotiveerd betwist dat de schade is veroorzaakt door sneeuwdruk in 2024, omdat de schade al in 2020 aanwezig was. De commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is, omdat de consument gelet op de gemotiveerde betwisting door de verzekeraar er niet in is geslaagd te bewijzen dat de schade is veroorzaakt door sneeuwdruk. 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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) 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 en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument heeft een Woonverzekering, hierna verder de verzekering genoemd, afgesloten bij de verzekeraar. Op deze verzekering zijn onder andere de voorwaarden WOO-RV-51-231 van toepassing, hierna verder de voorwaarden genoemd.

2.2 De consument heeft op 16 december 2024 telefonisch schade gemeld bij de verzekeraar, omdat hij tijdens een regenbui ontdekte dat de goten aan de lange zijden van zijn woning overstroomden. De consument heeft telefonisch laten weten dat hij vermoedt dat de dakgoten zijn verzakt, vanwege sneeuwdruk. De verzekeraar heeft een bouwnetwerkbedrijf ingeschakeld die op zijn beurt [aannemersbedrijf], hierna de aannemer genoemd, heeft ingeschakeld om onderzoek te doen naar de oorzaak van de schade aan de dakgoten.

2.3 De aannemer heeft de woning van de consument op 24 december 2024 bezocht en heeft vastgesteld dat de dakgoten doorhangen. Daarna heeft de verzekeraar een schade-expert ingeschakeld, hierna verder de expert genoemd. De expert heeft de woning van de consument op 28 maart 2025 bezocht en heeft geconstateerd dat al enkele jaren sprake is van het doorhangen van de dakgoten. De expert heeft vastgesteld dat sneeuwdruk niet de oorzaak kan zijn van de verzakking. De verzekeraar heeft vergoeding van de schade van de consument afgewezen, omdat geen sprake is van een verzekerde oorzaak, zoals genoemd in artikel 3.2 van de voorwaarden. De consument is het niet eens met deze afwijzing en heeft zijn klacht bij Kifid ingediend.

*De klacht en de vordering*

2.4 De consument vordert dat dekking wordt verleend en zijn schade van € 10.500,- wordt vergoed. Daartoe is de verzekeraar gehouden, omdat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. In de voorwaarden staat expliciet dat schade aan dakgoten door sneeuwdruk wel verzekerd is.

*Het verweer*

2.5 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 consument recht heeft op de gevorderde vergoeding. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dit oordeel hierna verder toe.

*Juridisch kader*

3.2 Bij de beoordeling dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de voorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken.

Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1] Tot slot is artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) van belang. Uit deze bepaling volgt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten (in dit geval is de consument als die partij aan te merken) deze feiten zal moeten bewijzen, wanneer deze door de wederpartij (in dit geval de verzekeraar) gemotiveerd worden betwist. Het is dus aan de consument om te stellen en te bewijzen dat hij recht heeft op vergoeding omdat sprake is van dekking onder de verzekering nu de verzekeraar de aanspraak van de consument gemotiveerd heeft betwist.

*De consument heeft geen recht op vergoeding*

3.3 De commissie stelt voorop dat niet ter discussie staat dat schade aan de dakgoten door sneeuwdruk normaal gesproken valt binnen de dekking van de verzekering. Van onduidelijkheid over de interpretatie van de voorwaarden is daarom geen sprake. Partijen verschillen van mening over de vraag wat de feitelijke oorzaak is van de schade aan de dakgoten. Volgens de consument is de schade het gevolg van sneeuwdruk, hetgeen door de verzekeraar gemotiveerd betwist wordt. De expert van de verzekeraar heeft vastgesteld dat de dakgoten voor november 2024 al langere tijd verzakt waren. Ter onderbouwing hiervan wordt verwezen naar afbeeldingen uit augustus 2020 en april 2024, waarop de verzakking van de dakgoten zichtbaar is. Bovendien heeft de verzekeraar een verklaring van de aannemer naar voren gebracht waaruit blijkt dat de consument in november 2021 al melding maakte van verzakte dakgoten bij deze aannemer. Gelet op deze gemotiveerde betwisting door de verzekeraar ligt het vervolgens op de weg van de consument om te bewijzen dat de schade aan dakgoten is ontstaan door sneeuwdruk.

3.4 Volgens de consument is het plausibel dat de schadeoorzaak sneeuwdruk is, dat blijkt uit data van het KNMI van november 2024 en online nieuwsbronnen van RTV Noord op 21 november 2024. De consument heeft aangevoerd dat deze bronnen bevestigen dat er lokaal aanzienlijke sneeuwval is geweest, gevolgd door een snelle temperatuurstijging. Daardoor is het aannemelijk dat de combinatie van sneeuwval en plotselinge dooi de schade heeft veroorzaakt aan de dakgoten.

3.5 De commissie oordeelt dat de consument met het voorgaande niet heeft bewezen dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De verzekeraar heeft namelijk in zijn betwisting voldoende naar voren gebracht dat de dakgoten in 2021 verzakt waren. Uit het dossier blijkt dat de consument in 2021 aan de aannemer heeft gevraagd om de dakgoten recht te hangen. Daarmee staat vast dat de dakgoten toen al waren verzakt. De commissie merkt hierbij op dat de afbeeldingen uit augustus 2020 en april 2024 waar de verzekeraar naar verwezen heeft buiten beschouwing zijn gelaten, omdat de datum van de afbeeldingen uit 2020 niet te verifiëren is en de afbeeldingen verder, ook die van april 2024, vervormd zijn.

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

Dat de verzakking het gevolg is geweest van sneeuwdruk of een andere verzekerde gebeurtenis is door de consument onvoldoende aangetoond. Gelet daarop is de klacht van de consument ongegrond en wijst de commissie de vordering af.

*Ambtshalve toetsing*

3.6 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 3.2 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

## 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 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 wet- en regelgeving / de voorwaarden

In deze bijlage is de tekst van artikel 150 Rv weergegeven en artikel 3.2 uit de voorwaarden.

### Artikel 150 Rv

*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.*

### Artikel 3.2 voorwaarden

#### Opstal en glas (WOO-RV-51-231)

| Gebeurtenis | Wat is verzekerd? | Wat is beperkt of niet verzekerd? |
|---|---|---|
| Luchtvaartuig en meteorieten | Verzekerd is schade door:<br>• (onderdelen van) een luchtvaartuig;<br>• de lading uit een luchtvaartuig;<br>• een meteoriet. | |
| Neerslag | Schade door regen, sneeuw, hagel, sneeuw- en waterdruk is verzekerd.<br><br>In deze tabel leest u bij 'Overstroming' meer over schade door een overstroming. | Niet verzekerd is schade:<br>• doordat regen, sneeuw en hagel de woning binnendringt door ramen, deuren, lichtkoepels of luiken die openstaan;<br>• aan kozijnen, dakgoten en afvoerleidingen van daken;<br>• door vocht dat door schoorstenen, muren, vloeren, tegels, een vloerafwerking of een muurafwerking komt;<br>• door vocht dat door voegen, vloer- en muurafwerking of kitnaden komt. De schade is wel verzekerd als de oorzaak in een andere woning zit;<br>• doordat regen, sneeuw en hagel de woning binnendringt door bouwfouten of constructiefouten van of in de woning;<br>• door slecht of achterstallig onderhoud van of aan de woning;<br>• door slijtage of veroudering;<br>• door grondwater.<br><br>Schade aan:<br>• de tuin is alleen verzekerd bij schade door hagel. Hagelschade aan planten, struiken en bomen is nooit verzekerd.<br>• dakgoten is alleen verzekerd door sneeuwdruk. |