Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0267

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	18 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Dekkingsgeschil. De consument heeft bij de verzekeraar een allrisk inboedelverzekering gesloten en hij heeft daarop een beroep gedaan in verband met schade aan de badkamer in zijn woning. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat de schade zou zijn ontstaan vóór de ingangsdatum van de verzekering. De consument meent dat de beoordeling van de schadeclaim zowel inhoudelijk als procedureel onzorgvuldig is geweest. Volgens de verzekeraar blijkt uit het expertiserapport van de door hem ingeschakelde expert het tegendeel en heeft de consument niet kunnen aantonen dat de schade is ontstaan door een nieuwe gebeurtenis. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de door de consument geclaimde schade is terug te voeren op een onder de verzekering gedekte gebeurtenis. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt 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 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 is op 22 maart 2025 eigenaar geworden van een woning.

De consument heeft per 10 juli 2025 bij de verzekeraar voor deze woning een inboedelverzekering gesloten met allriskdekking. Van toepassing zijn de Voorwaarden inboedelverzekering, versie december 2024.

2.2 De consument heeft op 11 juli een waterschade gemeld bij de verzekeraar. Op het schadeformulier heeft de consument bij de vraag naar de oorzaak van de schade het volgende ingevuld:
"Schade ontstond bij demontage van douchecabine, vloer en muur om verborgen lekkage bloot te leggen. Tegels, meubel en glas zijn daarbij per ongeluk beschadigd. Bron wordt nog onderzocht (mogelijk kitnaad of leiding)."
Op de vraag van de verzekeraar of de schade is ontstaan tijdens het verbouwen of uitbouwen van de woning heeft de consument ontkennend geantwoord. Verder meldt de consument op het schadeformulier dat de schade is ontstaan doordat de kitnaden en/of voegen niet waterdicht zijn.

2.3 De verzekeraar heeft expertise laten verrichten. In het expertiserapport van 31 juli 2025 is onder meer het volgende te lezen:
"(...)
Verzekerde is eigenaar van de woning sinds 22 maart 2025. Er zaten toen al een paar gebroken tegels in de badkamer. Verzekerde geeft aan dat hij deze wilde vervangen en daarbij constateerde dat er vocht onder de tegels zat. Bij het verwijderen van de tegels en de douchebak bleek een lekkage aanwezig te zijn.
(...)
Ten tijde van ons expertisebezoek was de gehele badkamer al gerenoveerd.
Wij hebben de lekkage zelf niet kunnen waarnemen en/of vaststellen, maar op basis van de informatie en foto's van verzekerde blijkt dat de afvoerleiding van de douche lekte en dat daarnaast de ondersteuning van de douchebak onvoldoende was waardoor er mogelijk ook sprake kan zijn geweest van lekkage via de kitnaden (...).
(...)
De polis is door de verzekerde aangevraagd op 10 juli 2025 en het ontstaan van de lekkage ligt ruim voor deze ingangsdatum.
Daarnaast kunnen wij ons niet aan de indruk onttrekken dat verzekerde al wist van de lekkage voor de ingangsdatum van de polis omdat wij facturen van hem ontvangen met aankoopdata van 4,7 en 8 juli 2025 voor materialen. Ook hebben wij een factuur ontvangen van een derde partij (hersteller) waarop staat vermeld dat er van 7 tot 13 juli werkzaamheden zijn verricht.
(...)
Wij hebben verzekerde gewezen op het recht van inschakeling van een eigen deskundige (contra-expert). Men wenste hier geen gebruik van te maken".

2.4 Onder verwijzing naar het expertiserapport heeft de verzekeraar op 1 augustus 2025 de claim afgewezen.

2.5 De consument heeft op dezelfde dag per e-mail een klacht ingediend bij de verzekeraar. In het betreffende bericht is onder meer het volgende te lezen:
"(...)
*onze claim betreft **niet** de schade die al vóór de ingangsdatum aanwezig was. De schade die wij melden is het gevolg van **nieuwe gevolgschade**, die **na** 10 juli 2025 is ontstaan tijdens noodzakelijke inspectie- en sloopwerkzaamheden om de bron van de lekkage en de veiligheid van de onderconstructie in de badkamer te beoordelen.*
(...)
*Wij erkennen dat schade die vóór de ingangsdatum is ontstaan niet onder de dekking valt. Onze claim is echter gebaseerd op **vervolgschade** en **nieuw ontstane schade** na aanvang van de dekking, ontstaan tijdens legitieme en noodzakelijke werkzaamheden. Dit onderscheid is essentieel.*
(...)"

Op 4 augustus 2025 heeft de verzekeraar de klacht van de consument afgewezen. In het betreffende bericht is onder meer het volgende te lezen:
"(...)
De werkzaamheden die u beschreef en die onderdeel zijn van de schade laat zien dat de werkzaamheden van 7 tot 13 juli 2025 plaatsvonden. Uit deze stukken is niet gebleken dat er sprake was van een nieuwe gebeurtenis op 11 juli 2025, maar een gevolg van de oorspronkelijke waterschade die er al was voor aanvang van de polis.
(...)
Ondanks dat deze voor u nog niet zichtbaar was.
Bewijslast
De expert heeft de schade die u aangeeft als gevolg van werkzaamheden niet kunnen vaststellen. De badkamer was volledig gerenoveerd. Hierdoor kon de expert niet meer vaststellen wat een gevolg was van de oorspronkelijke waterschade en/of die door het onderzoek van het bedrijf zijn gemaakt. Waarbij u dan mogelijk tegen de navolgende beperkingen in de voorwaarden aangelopen was:
"Wat dekt uw inboedelverzekering nooit? Uw verzekering dekt nooit schade die ontstaat:

- *door een constructie-, montage of bouwfout van uw woning of bijgebouw. Schade door brand en/of ontploffing die het gevolg is van een constructie-, montage of bouwfout is wel verzekerd.*

- *door het bewerken, repareren of schoonmaken van inboedel. Schade door brand en/of ontploffing die het gevolg is van het bewerken, repareren of schoonmaken van inboedel is wel verzekerd.*

(...)"

De klacht en de vordering

2.6 De consument vordert van de verzekeraar vergoeding van de schade, door hem begroot op € 9.700,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 augustus 2025. De consument voert ter onderbouwing van zijn klacht het volgende aan.

2.7 De beoordeling van de schadeclaim is zowel inhoudelijk als procedureel onzorgvuldig geweest. De claim betreft niet de schade die al vóór de ingangsdatum aanwezig was, maar nieuwe gevolgschade, die na 10 juli 2025 is ontstaan tijdens noodzakelijke inspectie- en sloopwerkzaamheden om de bron van de lekkage en de veiligheid van de onderconstructie in de badkamer te beoordelen.
Op basis van de voor de consument geldende allriskdekking zou de gevolgschade en nieuw ontstane schade, ontstaan tijdens legitieme en noodzakelijke werkzaamheden, voor vergoeding in aanmerking komen.

Het verweer

2.8 De verzekeraar heeft het volgende verweer gevoerd.
Uit het dossier blijkt dat in de periode van 7 tot 13 juli 2025 werkzaamheden hebben plaatsgevonden, die verband hielden met een lekkage van voor de ingangsdatum van de verzekering. De consument heeft niet kunnen aantonen dat de schade is ontstaan door een nieuwe gebeurtenis op 11 juli 2025.

3. De beoordeling

Geschil

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar voor de door de consument geclaimde schade dekking moet verlenen op de inboedelverzekering van de consument. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht zijn oordeel hierna toe.

Beoordelingskader

3.2 Uitgangspunt bij de beoordeling vormt artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering[1] op grond waarvan in de onderhavige kwestie de consument moet stellen en - bij gemotiveerde betwisting door de verzekerraar - bewijzen dat de door hem geclaimde schade is veroorzaakt door een gebeurtenis waarvoor de verzekering dekking biedt.

3.3 De vraag of er in een concreet geval dekking is, moet worden beantwoord aan de hand van de verzekeringsvoorwaarden, waarin 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. [2]

3.4 In de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden wordt het begrip "*Gebeurtenis*" als volgt omschreven:
"Gebeurtenis is een voorval. Meerdere voorvallen die dezelfde oorzaak hebben zien wij als één gebeurtenis."
Anders dan de consument stelt, is voor de beantwoording van de vraag of voor de door de consument geclaimde schade dekking bestaat op de verzekering niet het moment van het ontdekken van de schade doorslaggevend, maar het tijdstip van de gebeurtenis die de schade heeft doen ontstaan.

3.5 Volgens de consument kan de door hem geclaimde schade worden aangemerkt als een onder de verzekering gedekte gebeurtenis. De verzekeraar is daarentegen van mening dat de schadeveroorzakende gebeurtenis zich voor de ingangsdatum van de verzekering heeft voorgedaan en beroept zich daarbij op tegenstrijdige verklaringen van de consument voor wat betreft de data en tijdstippen van het ontstaan/de ontdekking van de schade en op het expertiserapport. Daaruit blijkt volgens de verzekeraar dat zich voor de ingangsdatum van de verzekering lekkages hebben voorgedaan die aanleiding zijn geweest om tot renovatie van de badkamer over te gaan. De commissie constateert dat de consument geen bewijs voorhanden heeft waaruit zijn weergave van de feiten en de oorzaak van de schade blijkt.

3.6 De consument stelt voorts dat hij vlak na de ingangsdatum van de verzekering bij sloop-werkzaamheden werd geconfronteerd met plotselinge en onvoorziene schade, waardoor hij genoodzaakt was om acuut maatregelen te nemen.

---

[1] Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (RV) luidt:
"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."

[2] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.5.2., te vinden op www.rechtspraak.nl.

De daarmee gepaard gaande kosten zijn volgens de consument te beschouwen als bereddingskosten en vallen volgens hem als zodanig onder de dekking van de verzekering.

De verzekeraar heeft, onder verwijzing naar de onder 2.3 genoemde bevindingen van de expert, deze stelling van de consument gemotiveerd betwist. De commissie is van oordeel dat de consument er niet in is geslaagd om bewijs over te leggen, waarmee de bevindingen van de expert kunnen worden weerlegd. De omstandigheid dat het voor de expert niet meer mogelijk was om een inschatting te maken van de situatie van de badkamer van voor de renovatie, valt, gezien de korte tijdspanne tussen de schademelding en de afronding van de renovatie, binnen de risicosfeer van de consument.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn de onder 2.5 genoemde bedingen van het hoofdstuk *"Wat dekt uw verzekering nooit?"* in de verzekeringsvoorwaarden 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.

Conclusie

3.8 Op grond van het voorgaande concludeert de commissie dat niet is komen vast te staan dat de door de consument geclaimde schade is terug te voeren op een onder de verzekering gedekte gebeurtenis. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen

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