# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0441

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

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 11 mei 2026 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit de verzekeringsovereenkomst |

## 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.

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. De kern

De consument heeft schade geleden doordat water uit het toilet stroomde op de vloer in het souterrain. Zij heeft deze schade geclaimd bij de verzekeraar en vordert een bedrag van € 15.000,00 vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 6 november 2023. De verzekeraar weigert uit te keren. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de schade niet hoeft te vergoeden, omdat hij een beroep kan doen op de uitsluiting waarbij schade als gevolg van een constructie-, montage-, of installatiefout niet is verzekerd. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

## 3. De beoordeling

*De verzekeraar hoeft de schade niet te vergoeden*

3.1 De commissie oordeelt dat de verzekeraar de schade van de consument niet hoeft te vergoeden, omdat de verzekeraar een beroep heeft mogen doen op de uitsluiting die is opgenomen in artikel 4 van de verzekeringsvoorwaarden waarin is bepaald dat schade als gevolg van een constructie, montage- of installatiefout nooit verzekerd is.

3.2 De commissie oordeelt dat de verzekeraar, onder verwijzing naar verschillende expertise-rapporten en aanvullende verklaringen van de experts, in voldoende mate heeft aangetoond dat de schade die door de consument is geclaimd onder deze uitsluiting valt.

3.3 Zo blijkt bijvoorbeeld uit het eerste voorlopige rapport van Crawford van 14 mei 2024 dat sprake was van een breuk in de toiletafvoer, waardoor bij gebruik van de riolering water kon uitstromen. Dit heeft zich bij de consument ook voorgedaan. Naar aanleiding hiervan heeft de verzekeraar nader onderzoek laten verrichten. In het tweede voorlopige rapport van 18 juli 2024 concludeert Crawford dat de afvoeren in het souterrain niet op afschot liggen. Dit is bevestigd door cameraonderzoek. Tevens is vastgesteld dat de leidingen in het souterrain zijn verzakt of gebroken en dat deze gebreken reeds sinds de oplevering van de woning bestaan. Op basis van deze bevindingen concludeert Crawford in het definitieve rapport van 17 oktober 2024 dat de waterlekkage is veroorzaakt door een verzakking van de afvoerleiding, waardoor deze is losgeraakt. In een aanvullende verklaring van 25 november 2025 heeft Crawford tot slot geconcludeerd dat de onjuiste ligging onder afschot het gevolg is van een foutieve aanleg tijdens de bouwfase. Dit moet worden aangemerkt als een bouwfout, waarmee andere mogelijke oorzaken zijn uitgesloten. De commissie is het met de verzekeraar eens dat een bouwfout die zich hier heeft voorgedaan ook kan worden gezien als een montage-, installatie of constructiefout. De verzekeraar heeft voldoende toegelicht dat het niet op afschot aanleggen van afvoerleidingen een constructiefout vormt, omdat het een essentieel bouwkundig vereiste is voor een deugdelijke werking van het afvoersysteem.

3.4 De commissie oordeelt dat de verzekeraar mag uitgaan van de hiervoor beschreven bevindingen van de experts, want niet is vast komen te staan dat ze evident fout zijn. Wat de consument tegen deze rapporten heeft ingebracht, leidt niet tot een andere conclusie. De enkele stelling dat de conclusie van Crawford onjuist zou zijn omdat onduidelijk is om welke en hoeveel afvoeren het gaat en camerabeelden ontbreken, is onvoldoende. De commissie volgt de consument niet in haar stelling dat uitsluitend de herstelkosten zijn uitgesloten op grond van wat in de kolom bijzonderheden bij artikel 4 van de verzekeringsvoorwaarden is omschreven. De verzekeringsvoorwaarden, waaronder artikel 4, moeten in samenhang worden gelezen. Uit de titel en de inhoud van dit artikel volgt dat voor de daarin omschreven gebeurtenissen geen dekking bestaat en dat ook gevolgschade is uitgesloten. Daarbij kan niet uitsluitend worden uitgegaan van de kolom bijzonderheden, zoals de consument doet. Tot slot is niet meer relevant of een verzekerde gebeurtenis heeft plaatsgevonden, omdat de verzekeraar zich op een uitsluitingsgrond kan beroepen.

3.5 De overige door partijen aangehaalde argumenten hoeven niet meer besproken te worden, want deze leiden niet tot een ander oordeel.

## 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 de verzekeringsvoorwaarden
# Voorwaarden verzekering Woonhuis | VP WH 2022-01

## Artikel 3.1 van de verzekeringsvoorwaarden

| Gebeurtenis | Dekking | Beperking of uitsluiting |
|---|---|---|
| **21. Water of stoom uit defecte leidingen en installaties** | U bent verzekerd voor schade door water dat of stoom die voor u onvoorzien komt uit een defecte aan- of afvoerleiding. Of uit de toestellen en het sanitair die daarop zijn aangesloten.<br><br>Alleen als het uitstromende water uw woonhuis zichtbaar en blijvend beschadigt, vergoeden wij de kosten voor:<br>- het opsporen van de beschadiging aan de leiding. Daar vallen ook de maatregelen onder om het opsporen mogelijk te maken: het breken en herstellen van de muren, vloeren en andere onderdelen van het gebouw;<br>- het herstellen van de leiding;<br>- het herstellen van toestellen en sanitair waaraan schade is ontstaan en die op de leiding zijn aangesloten.<br>Heeft het uitstromende water uw woonhuis niet zichtbaar en blijvend beschadigd? Dan vergoeden wij deze kosten tot maximaal € 1.500 voor alle onderdelen samen.<br><br>Met toestellen en sanitair bedoelen wij bijvoorbeeld de centrale verwarmingsinstallatie, warmtepompsysteem of een airconditionings-installatie, wasmachine, vaatwasser, wastafel, spoelbak, toiletpot, boiler, douchebak en badkuip.<br><br>Met aan- of afvoerleidingen bedoelen we leidingen en koppelingen:<br>- die geschikt zijn om zonder toezicht te functioneren,<br>- die altijd zijn aangesloten, en<br>- die constant dezelfde druk als de waterleiding of de centrale verwarmingsinstallatie kunnen weerstaan. | U krijgt geen vergoeding voor:<br>- schade door lekkende voegen en kitnaden in uw woonhuis;<br>- schade door water dat uit een vulslang stroomt. Ook niet als deze is aangesloten op de CV-installatie;<br>- kosten voor het verhelpen van een verstopte leiding.<br><br>Graaf- en breekwerkzaamheden in uw tuin vergoeden wij tot maximaal € 1.500. |
| **23. Water uit riolen en rioolputten** | U bent verzekerd voor schade door water dat uit riolen en rioolputten stroomt en uw woning binnendringt. | Wij vergoeden niet de kosten om een verstopping van een (riool)leiding te verhelpen. |

## Artikel 4 van de verzekeringsvoorwaarden

### 4 Voor welke schades bent u nooit verzekerd?

De beperkingen en uitsluitingen uit hoofdstuk 3 gelden. Daarnaast gelden de algemene uitsluitingen uit de Algemene voorwaarden. Dit betekent dat u onder andere geen vergoeding krijgt voor schade door atoomkernreacties en molest. En ook niet als u fraude pleegt, of een betalingsachterstand hebt. De volledige informatie over deze algemene uitsluitingen leest u in de Algemene voorwaarden. U krijgt ook geen vergoeding als u de schade opzettelijk veroorzaakt of onvoldoende of onjuist onderhoud pleegt. De volledige informatie over deze uitsluitingen leest u in hoofdstuk 9 van deze voorwaarden.

In de tabel hieronder leest u voor welke gebeurtenissen u ook niet verzekerd bent.

| Uitsluiting | Bijzonderheden |
|---|---|
| **Oneigenlijk gebruik** | U bent niet verzekerd als u het woonhuis gebruikt waarvoor het niet bedoeld is. |
| **Eigen gebrek van uw woonhuis** | Het eigen gebrek zelf is niet verzekerd.<br><br>Schade veroorzaakt door het eigen gebrek vergoeden wij wel. U bent daarvoor verzekerd zoals beschreven in hoofdstuk 3.1 Basisdekking.<br><br>Met eigen gebrek bedoelen wij een gebrek van het woonhuis zelf, bijvoorbeeld door een natuurlijke eigenschap of slechte kwaliteit. |
| **Constructiefouten, montagefouten of installatiefouten** | Het herstel van de constructiefout, montagefout of installatiefout is niet verzekerd. Het maakt daarbij niet uit of u of een derde de fout hebt gemaakt.<br><br>Schade door brand en ontploffing veroorzaakt door deze fouten vergoeden wij wel. |