

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0272

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	19 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Samenvatting

Woonhuisverzekering. De consument heeft kosten moeten maken voor het herstellen van schade aan de riolering van haar woning en hiervoor een schadeclaim ingediend bij de gevolmachtigde. De gevolmachtigde heeft de schadeclaim van de consument afgewezen. De consument is het daar niet mee eens en vordert vergoeding van de herstelkosten vanwege de schade aan de riolering, alsook herstelkosten voor haar tuin. De commissie oordeelt dat niet vast is komen te staan dat de schadegebeurtenis na de ingangsdatum van de verzekering heeft plaatsgevonden. De overige klachtonderdelen van de consument slagen evenmin. De vorderingen worden 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 gevolmachtigde; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de gevolmachtigde.
- 1.2 De gevolmachtigde is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. D.G. Rosenquist, advocaat, kantoorhoudende te Rotterdam.
- 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 gevolmachtigde 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 met ingang van 16 maart 2024 een Unigarant Woonverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten bij de gevolmachtigde met een contractduur van een jaar. De verzekering is per 16 maart 2025 met een jaar verlengd. De gevolmachtigde is de gevolmachtigde agent van UVM Verzekeringsmaatschappij N.V.
- 2.2 Op de verzekering zijn de Algemene voorwaarden Woonverzekering 'WNV UGB' (hierna: de algemene voorwaarden) en de Voorwaarden Woonverzekering Opstal 'UGT OPB' (hierna: de voorwaarden opstalverzekering) van toepassing. De algemene voorwaarden en de voorwaarden opstalverzekering worden hierna gezamenlijk genoemd: de voorwaarden.
- 2.3 De voor dit geschil relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.4 Op 28 april 2025 heeft de consument een schadeclaim ingediend bij de gevolmachtigde:

"(...) Onze riolering werkte niet goed meer. Daarom hebben wij [naam bedrijf] ingeschakeld voor een inspectie. Zij hebben vervolgens geconcludeerd dat de riolering niet meer naar behoren werkte omdat deze doorboord was met een datakabel. Na overleg hebben ze ook de reparatie uitgevoerd voor de riolering. Zie daarvoor de factuur van de inspectie en de herstelreparatie. Aangezien de riolering in de voortuin vervangen moest worden, zijn daar de graafwerkzaamheden verricht en is ook een deel van de voortuin uitgegraven. Hierdoor zijn een aantal planten verloren gegaan en zal een stuk van 20m2 opnieuw aangelegd moeten worden. Ik schat dat de kosten daarvoor ook nog zeker 1000 euro zullen zijn. (...)"

- 2.5 De gevolmachtigde heeft de consument per brief van 9 mei 2025 onder meer als volgt geïnformeerd:

"(...) U heeft een schade bij ons gemeld. Wij vergoeden deze schade niet. Ik begrijp dat dit vervelend nieuws voor u is. In deze brief geef ik u graag meer uitleg.

(...)

Bevindingen expert

Wij hebben naar aanleiding van uw melding een expert ingeschakeld. Uit het rapport van de expert blijkt dat het voorval heeft plaatsgevonden voordat u eigenaar werd van de woning. De gebeurtenis valt daarom buiten de looptijd van uw verzekering.

Uw schadegebeurtenis valt buiten de looptijd van uw verzekering

Uw probleem (of schade) was al aanwezig voordat u de verzekering voor deze woning heeft afgesloten. Daarom vergoeden wij uw schade niet. Schade is alleen verzekerd als de schadegebeurtenis plotseling plaatsvindt tijdens de looptijd van uw verzekering. Een bestaand probleem of een bestaande schade die tijdens het afsluiten van de verzekering al bekend is, valt buiten de dekking. U kunt hier meer over lezen in de polisvoorwaarden. (...)

- 2.6 De consument heeft per e-mail van 12 mei 2025 bezwaar gemaakt tegen de afwijzing door de gevolmachtigde. In de e-mail staat onder andere:

"(...) In uw brief geeft u aan dat de schade buiten de looptijd van mijn verzekering valt, omdat deze zou zijn ontstaan voordat ik eigenaar werd van de woning. Echter, het is niet duidelijk wanneer de schade precies is ontstaan. De schade aan de riolering werd ontdekt tijdens een inspectie door [naam bedrijf], die concludeerde dat de riolering doorboord was met een datakabel. Dit probleem werd pas zichtbaar na de inspectie en de daaropvolgende reparatie. Aangezien de exacte datum van het ontstaan van de schade niet kan worden vastgesteld, is het onterecht om te stellen dat de schade buiten de looptijd van mijn verzekering valt.

Juridische Gronden

1. Polisvoorwaarden: Volgens de polisvoorwaarden van mijn verzekering is schade gedekt als deze plotseling plaatsvindt tijdens de looptijd van de verzekering. Aangezien de exacte datum van het ontstaan van de schade niet kan worden vastgesteld, kan niet worden uitgesloten dat de schade binnen de looptijd van de verzekering is ontstaan.

2. Wettelijke Verplichtingen: Volgens artikel 6:95 van het Burgerlijk Wetboek (BW) omvat de te vergoeden schade zowel vermogensschade als ander nadeel, voor zover de wet op vergoeding hiervan recht geeft. De schade aan de riolering en de bijkomende kosten voor herstel en heraanleg van de voortuin vallen onder vermogensschade. Dit betekent dat de verzekeraar verplicht is om deze schade te vergoeden.

3. Redelijkheid en Billijkheid: De rechter kan de hoogte van de schadevergoeding op gronden van redelijkheid en billijkheid matigen (artikel 6:109 BW). In dit geval is het redelijk om aan te nemen dat de schade binnen de looptijd van de verzekering is ontstaan, aangezien de exacte datum van het ontstaan van de schade niet kan worden vastgesteld. Daarom dient de schade vergoed te worden.

4. Bewijs van Schade: De inspectie en het rapport van [naam bedrijf] vormen voldoende bewijs van de schade en de oorzaak ervan. Dit ondersteunt mijn claim dat de schade binnen de looptijd van de verzekering is ontstaan.

Ik verzoek u dan ook om uw besluit te heroverwegen en mijn schadeclaim opnieuw te beoordelen. Mocht u aanvullende informatie nodig hebben, dan ben ik uiteraard bereid om deze te verstrekken. (...)

2.7 De gevolmachtigde heeft daar per brief van 13 mei 2025 als volgt op gereageerd:

"(...) Ontstaan schade

U geeft aan niet te weten wanneer de schade is ontstaan en dat het niet kan worden uitgesloten dat de schade is ontstaan voor de looptijd van uw verzekering. In het rapport van onze expert lezen wij dat u heeft aangegeven niet te weten welk bedrijf de datakabels heeft aangelegd omdat dit is gebeurd voordat u eigenaar werd van de woning. Wij achten het daarom ook genoeg aannemelijk dat uw schade is ontstaan buiten de looptijd van uw verzekering en blijven dan ook bij ons eerder ingenomen standpunt.

Vermogensschade

In uw bezwaar lezen wij dat u ook vermogensschade zou willen claimen. Naast het feit dat wij, omdat de oorzaak van de schade buiten de looptijd van uw verzekering valt, uw schade niet vergoeden staat er het volgende over vermogensschade in de geldende polisvoorwaarden: "Niet verzekerd is: zuivere vermogensschade, bijvoorbeeld waterverlies bij lekkage, verminderde opbrengst van zonnepanelen." Conform de geldende polisvoorwaarden is zuivere vermogensschade niet verzekerd. (...)"

2.8 De consument heeft per brief van 18 juni 2025 een klacht ingediend bij de gevolmachtigde over de afwikkeling van haar schade. De gevolmachtigde heeft hier per brief van 25 juni 2025 afwijzend op gereageerd. Dezelfde dag heeft de consument de gevolmachtigde per e-mail haar reactie laten weten en haar klacht voorgelegd aan Kifid.

De klacht en de vorderingen

2.9 De consument klaagt over de afwijzing van haar schadeclaim. De consument vordert dat de gevolmachtigde alsnog overgaat tot uitkering van de schade van € 2.144,50, vermeerderd met € 1.000,- voor het herstel van haar tuin. Ter onderbouwing van haar vorderingen voert de consument het volgende aan.

2.10 De consument stelt dat de gevolmachtigde haar schadeclaim heeft afgewezen op grond van feitelijk onjuiste aannames in het expertiserapport. In het expertiserapport staat dat de riolering niet goed functioneerde vanaf de datum van bewoning. Dit heeft de consument niet verklaard. De riolering functioneerde het eerste jaar naar behoren. De eerste klachten ontstonden pas in maart 2025. Toen is het probleem ontdekt, onderzocht en aan de gevolmachtigde gemeld. Het is niet aannemelijk dat de consument een jaar lang ernstige problemen met het riool heeft ondervonden, zonder actie te ondernemen. Indien dit het geval was geweest, had de consument de verkoper kunnen aanspreken op een verborgen gebrek, hetgeen zij niet heeft gedaan.

- 2.11 Bovendien is het rapport pas na afwijzing van de schadeclaim met de consument gedeeld, waardoor de consument niet de kans had om eventuele feitelijke onjuistheden eerder te corrigeren. Dit is in strijd met een zorgvuldige schadeafhandeling en de zorgplicht van de gevolmachtigde. Ook heeft de consument de indruk dat haar schadeclaim is afgewezen vanwege de relatief korte duur van de verzekering.
- 2.12 Volgens artikel 7:925 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) ziet een verzekering op een onzeker voorval. Het plotseling optreden van de rioleringsproblemen in 2025 kwalificeert als een onzeker voorval. Een beroep op een speculatief, eerder ontstaansmoment voldoet niet aan de bewijslijst die de gevolmachtigde draagt op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.
- 2.13 De consument doet verder een beroep op artikel 6:238 lid 2 BW, op grond waarvan bij twijfel over de verzekeringsvoorwaarden, de voor de consument meest gunstige uitleg geldt. Ook is het volgens de consument op grond van de redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 BW) onaanvaardbaar de bewijslast voor een verborgen oorzaak, waarvan het aanlegmoment objectief niet vast te stellen is, bij haar neer te leggen. Tot slot verwijst de consument naar eerdere Kifid-uitspraken (GC 2022-1016 en GC 2025-0248) en een uitspraak van de Hoge Raad (HR 2017:1055) waarin is geoordeeld dat het moment van manifestatie of ontdekking van de schade maatgevend is. De schade en de bijkomende herstelkosten vallen volgens de consument binnen de dekking van de verzekering.

Het verweer

- 2.14 De gevolmachtigde 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 moet beoordelen of de gevolmachtigde de schadeclaim van de consument heeft mogen afwijzen. De commissie oordeelt dat dit het geval is en licht dit hierna toe.

Wat is het beoordelingskader?

- 3.2 Bij de beoordeling van de vraag of er dekking is onder de verzekering, geldt als uitgangspunt wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. Daarin staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken en welke gebeurtenissen onder de dekking van de verzekering vallen.

Het staat een verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹

- 3.3 In de voorwaarden opstalverzekering staat onder het kopje “*Voor welke schade bent u verzekerd?*” voor welke schade de woning van de verzekerde is verzekerd. Hieruit volgt dat onder andere verzekerd is schade aan de woning door water dat door een breuk, verstopping of ander plotseling optredend defect uit aan- en afvoerleidingen, rioolputten of sanitair is gestroomd. Onder hetzelfde kopje staat dat, indien een verzekerde recht heeft op vergoeding van de schade, per schadegebeurtenis ook de kosten voor het opsporen van de lekkage en de daarmee verband houdende kosten van breek- en herstelwerk worden vergoed.
- 3.4 Onder het kopje “*Een beperkte dekking geldt in de volgende situaties*” staat dat bij schade aan de tuin van de verzekerde als gevolg van brand en brandblussing, storm, diefstal of poging daartoe, aanrijding of aanvaring de herstelkosten worden vergoed tot maximaal een bedrag van € 30.000,-.
- 3.5 In de algemene voorwaarden staat dat schade alleen verzekerd is als de schadegebeurtenis plotseling plaatsvindt tijdens de looptijd van de verzekering. Een schadegebeurtenis is in de algemene voorwaarden en de voorwaarden opstalverzekering gedefinieerd als “*Een voorval of een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden, met één oorzaak en die schade aan personen en/of zaken tot gevolg heeft.*”.
- 3.6 Naast de bepalingen in de algemene voorwaarden is van belang dat in het verzekeringsrecht het volgende uitgangspunt geldt. De verzekerde die naar aanleiding van een schade een uitkering van de verzekeraar (in dit geval de gevolmachtigde) vordert, moet stellen en – bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar (de gevolmachtigde) – bewijzen dat de schade is veroorzaakt door een gebeurtenis waarvoor de verzekering dekking biedt. Deze verdeling van de bewijslast volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (zie bijlage bij deze uitspraak).

Is sprake van een gedekte gebeurtenis?

- 3.7 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de problemen met de riolering zijn ontstaan door het doorschieten van kabels door de rioleringsbuis. Evenmin staat tussen partijen ter discussie dat onbekend is wanneer dit voorval heeft plaatsgevonden.
- 3.8 Partijen zijn wel verdeeld over de vraag welk moment bepalend is om te kunnen vaststellen of de schadegebeurtenis heeft plaatsgevonden tijdens de looptijd van de verzekering en op wie de bewijslast hiervoor rust.

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

- 3.9 Volgens de consument heeft de schade zich onverwacht en plotseling geopenbaard in maart 2025 (tijdens de looptijd van de verzekering) en valt deze daarmee onder de dekking van de verzekering. Ook stelt de consument dat er geen objectief bewijs is waaruit blijkt dat de schade voorafgaand aan de looptijd van de verzekering is ontstaan. De gevolmachtigde betwist dat zij gehouden is tot vergoeding van de schade. Volgens de gevolmachtigde is niet leidend het ontdekkingsmoment van de schade (te weten het optreden van de problemen met de riolering), maar de schadegebeurtenis die heeft geleid tot de problemen met de riolering. Zij stelt dat de consument dient te bewijzen dat de riolering beschadigd is geraakt tijdens de looptijd van de verzekering.
- 3.10 De commissie volgt de consument niet in haar standpunt dat het moment waarop de schade zich manifesteert of wordt ontdekt, bepalend is voor de dekking. De commissie ziet dit niet terugkomen in de uitspraken waarnaar de consument verwijst. Op grond van de algemene voorwaarden is hiervoor van belang het voorval dat de schade tot gevolg heeft gehad (in dit geval het doorschieten van de kabels door de rioleringsbuis). De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde, met verwijzing naar de bevindingen van de expert en de stellingen van de consument, voldoende gemotiveerd heeft betwist dat vast kan worden gesteld dat de schadegebeurtenis heeft plaatsgevonden tijdens de looptijd van de verzekering.
- 3.11 De gevolmachtigde mag in beginsel uitgaan van de juistheid van het rapport van de expert. Dit is alleen anders wanneer blijkt dat het rapport zodanige gebreken vertoont dat de gevolmachtigde zijn standpunt daar niet op mocht baseren.² Het is aan de consument om feiten of omstandigheden aan te voeren waaruit volgt dat de inhoud van het rapport evident onjuist is.³ Daarbij merkt de commissie op dat als de consument het oneens was met de bevindingen van de expert, zij een eigen contra-expert had kunnen inschakelen. Dit heeft zij niet gedaan.
- 3.12 Nu de gevolmachtigde de door de consument gestelde feiten gemotiveerd heeft betwist, is het aan de consument om haar stellingen te bewijzen en, nu zij een beroep doet op de verzekering, aan te tonen dat de schade het gevolg is van een gedekte gebeurtenis (zie overweging 3.6). De consument heeft geen stukken overgelegd waaruit blijkt dat de beschadiging aan de rioleringsbuis tijdens de looptijd van de verzekering is ontstaan. De commissie oordeelt dan ook dat de consument niet heeft voldaan aan haar bewijslast.

Overige stellingen van de consument

- 3.13 De consument doet een beroep op artikel 6:238 lid 2 BW. Deze bepaling ziet op de uitleg van onduidelijke bedingen in algemene voorwaarden.

² Zie ook GC Kifid 2026-0182, overweging 3.6 en GC Kifid 2024-0364, overweging 3.5. Deze uitspraken zijn terug te vinden op www.kifid.nl.

³ Zie ook GC 2024-0364, overweging 3.5 en GC 2020-129, overweging 3.4. Deze uitspraken zijn terug te vinden op www.kifid.nl.

Het is de commissie niet gebleken dat de voorwaarden onduidelijk zijn over het vereiste dat de schadegebeurtenis tijdens de looptijd van de verzekering moet plaatsvinden. Het beroep van de consument op artikel 6:238 lid 2 BW slaagt niet.

- 3.14 De consument voert verder aan dat zij het onderzoeksrapport pas na de afwijzing van haar schadeclaim heeft ontvangen en daardoor niet eerder op feitelijke onjuistheden heeft kunnen reageren. De commissie stelt vast dat de consument het onderzoeksrapport heeft ontvangen en in de interne klachtprocedure van de gevolmachtigde de gelegenheid heeft gehad om daarop te reageren. Niet is gebleken dat de consument hierdoor in haar belangen is geschaad of dat dit tot een ander oordeel over de dekking had geleid. Dit klachtonderdeel slaagt niet.
- 3.15 De stelling van de consument dat haar schadeclaim mogelijk is afgewezen vanwege de relatief korte duur van de verzekering, is door de gevolmachtigde gemotiveerd betwist en door de consument niet nader onderbouwd. Ook dit klachtonderdeel slaagt daarom niet.

Ambtshalve toetsing

- 3.16 Voor de beoordeling van deze klacht zijn de bedingen “3. Wat is de looptijd van de verzekering?” en de definitie van “schadegebeurtenis” uit de algemene voorwaarden 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

- 3.17 De conclusie is dat niet vast is komen te staan dat de schadegebeurtenis na de ingangsdatum van de verzekering heeft plaatsgevonden, zodat de gevolmachtigde niet gehouden kan worden om het schadebedrag uit te keren. Alle overige door de consument ingebrachte stellingen kunnen niet tot een ander oordeel leiden. De klachten van de consument zijn ongegrond en haar vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 voorwaarden en wet- en regelgeving

Algemene voorwaarden Woonverzekering 'WNV UGB'

"(...)

3. Wat is de looptijd van de verzekering?

Deze vindt u op uw polisblad onder 'Polisgegevens', bij contractduur.

(...)

Begrippenlijst

(...)

Schadegebeurtenis Een voorval of een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden, met één oorzaak en die schade aan personen en/of zaken tot gevolg heeft. Schade is alleen verzekerd als de schadegebeurtenis plotseling plaatsvindt tijdens de looptijd van de verzekering.

(...)"

Voorwaarden Woonverzekering Opstal 'UGT OPB'

"(...) U bent verzekerd voor schade aan uw huis, door: (...)

- Water dat door breuk, vorst, verstopping of een andere plotseling optreden defect uit aan- en afvoerleidingen, rioolputten, sanitair, waterinstallatie, centrale verwarming of huishoudelijke apparatuur is gestroomd. (...)

Als u recht heeft op vergoeding van de schade vergoeden wij ook de volgende kosten per schadegebeurtenis:

- **Opsporing van leidinglekkage**
De werkelijke en noodzakelijk gemaakte kosten voor de opsporing van de oorzaak van waterlekkage. De hiermee verband houdende kosten van breek- en herstelwerk zijn ook verzekerd. (...)

Een beperkte dekking geldt in de volgende situaties (...)

Schade aan uw tuin

Bij schade aan uw tuin als gevolg van brand en brandblussing, storm, diefstal of poging daartoe, aanrijding of aanvaring vergoeden wij de herstelkosten tot maximaal € 30.000,-. (...)"

Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

“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.”