Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0378

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Datum uitspraak	21 april 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit de 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; 5) de aanvulling op de repliek van de consument; 6) de dupliek van de verzekeraar; 7) de aanvullende reactie van de consument en 8) de reactie van de verzekeraar daarop.

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 een beroep gedaan op zijn opstalverzekering met allriskdekking bij de verzekeraar in verband met schade aan onder meer de dakoverstek van zijn woning. De verzekeraar heeft dekking voor de schade aan de dakoverstek ter hoogte van € 3.315,87 afgewezen, omdat de schade niet plotseling en onvoorzien is ontstaan maar door houtrot na langdurige inwerking van vocht. De consument is het hier niet mee eens en voert aan dat de schade is veroorzaakt door de verzekerde gebeurtenis vorst en de aanwezige houtrot bijkomende schade is die pas later is ontstaan. Op de consument rust – nu de stelling van de consument gemotiveerd is betwist door de verzekeraar door een expertiserapport over te leggen - de bewijslast dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De consument heeft dit niet kunnen bewijzen. De verwijten van de consument dat de verzekeraar zonder dekkings-voorbehoud een schadehersteller heeft ingeschakeld en niet tijdig een dekkingsstandpunt heeft ingenomen na de schademelding kunnen er eveneens niet toe leiden dat de verzekeraar de schade moet vergoeden.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de consument recht heeft op vergoeding van de schade aan de dakoverstek. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is. Hieronder licht zij haar oordeel toe.

Er is geen sprake van een verzekerde gebeurtenis

3.2 Bij de beoordeling van de vraag of sprake is van recht op uitkering onder de verzekering dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de verzekeringsvoorwaarden[1] staat. Daarin is immers vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. De consument vindt dat de schade verzekerd is onder de in de voorwaarden genoemde verzekerde gebeurtenissen valt, omdat sprake is van vorstschade.

3.3 In de voorwaarden staat 'vorstschade' niet genoemd onder de gebeurtenissen van de basisdekking van de verzekering. De commissie begrijpt dat de consument dan ook een beroep doet op de allriskdekking van de verzekering. Hieronder is ook schade door alle andere gebeurtenissen gedekt waarbij wel een aantal uitsluitingen gelden zoals bijvoorbeeld schade die is ontstaan door verrotting. Ook moet de schade plotseling en onvoorzien zijn ontstaan volgens de voorwaarden.

3.4 De commissie volgt de verzekeraar in zijn verweer dat niet gebleken is dat de schade aan het dak plotseling en onvoorzien is ontstaan. De door de verzekeraar ingeschakelde expert heeft verklaard dat dat de schade aan de dakoverstek bestaande uit houtrot is ontstaan doordat de dakbedekking van het schuine dak niet waterdicht is. Vorst is volgens de expert niet de oorzaak van de schade. Een lage temperatuur leidt immers niet tot houtrot. De consument heeft slechts gesteld maar niet nader (met bewijs) onderbouwd dat de schade wel is veroorzaakt door vorst, althans plotseling en onvoorzien is ontstaan. Aangezien op de consument – nu de verzekeraar de stelling van de consument gemotiveerd heeft betwist - de bewijslast rust dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis, zal de consument zijn stelling dat sprake is van vorstschade met bewijs moeten onderbouwen. Dit heeft de consument niet gedaan waardoor de commissie niet kan vaststellen dat de schade het gevolg is van een verzekerde gebeurtenis. De verzekeraar mocht dekking onder de verzekering dan ook afwijzen.

Duur van schadebehandeling geen reden voor toewijzing schadeclaim

3.5 Verder vindt de consument dat de verzekeraar zijn schadeclaim niet tijdig heeft afgehandeld waardoor hij niet meer heeft kunnen bewijzen dat sprake de schade het gevolg is van een verzekerde gebeurtenis. Dit behoort volgens de consument niet volledig voor zijn rekening te komen.

[1] De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de voorwaarden.

De consument stelt de schade op 3 februari 2025 bij de verzekeraar te hebben gemeld en niet pas op 25 maart 2025 zoals verzekeraar aanvoert. Vervolgens heeft de verzekeraar pas op 23 juni 2025 het standpunt ingenomen dat de schade niet is ontstaat door een plotselinge gebeurtenis.

3.6 Los van de vraag of de consument door de door hem gestelde vertraging daadwerkelijk in bewijsnood is gekomen, is niet gebleken dat hij zijn schadeclaim al voor 25 maart 2025 heeft ingediend. De verzekeraar geeft aan dat dat de schadebehandeling inderdaad voortvarender had gekund maar dit vormt voor de commissie geen aanleiding om de klacht van de consument op dit punt gegrond te verklaren.

De consument mocht er niet op vertrouwen dat er dekking was voor de schade

3.7 Ten slotte vindt de consument dat de verzekeraar zonder voorbehoud een schadehersteller heeft ingeschakeld en dat hij er zodoende op mocht vertrouwen dat er dekking was voor de schade aan de dakoverstek. De commissie volgt het verweer van de verzekeraar dat door het inschakelen van de herstelservice om de eerste nood en de directe gevolgschade voor verzekerde op te lossen niet volgt dat de volledige schade door de verzekeraar vergoed of hersteld wordt. In de e-mail van de schadehersteller waarin het bezoek aan de woning van de consument wordt aangekondigd staat daarnaast ook dat het bedrijf is ingeschakeld om de gevolgschade van de lekkage te herstellen en wordt de schade-oorzaak zelf niet genoemd.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen uit de voorwaarden die zijn opgenomen in de bijlage 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

3.9 De conclusie is dat niet gebleken is dat de schade aan de dakoverstek veroorzaakt is door een verzekerde gebeurtenis. Dit betekent dat de verzekeraar geen dekking onder de verzekering hoeft te verlenen. Ook leiden de behandelduur van zijn schadeclaim en de inschakeling van een schadehersteller niet tot een verplichting voor de verzekeraar om de schade aan de dakoverstek (gedeeltelijk) te vergoeden.

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 voorwaarden Versie december 2024

Wat dekt uw opstalverzekering?

Uw verzekering dekt *schade* aan uw *woning* inclusief *glas*. De *schade* moet plotseling en onvoorzien zijn veroorzaakt. De dekking is afhankelijk van de keuzes die *u* heeft gemaakt. *U* vindt op uw polis welke (aanvullende) dekking(en) *u* gekozen heeft. Op uw polis staat ook de *verzekerde gezinssituatie* vermeld. Wie er onder de verzekerde *gezinssituatie* verzekerd zijn, leest *u* in de begrippenlijst van deze voorwaarden.

Let op: er zijn ook situaties die uw verzekering nooit dekt. Lees daarom niet alleen wat uw verzekering wel dekt, maar ook wat uw verzekering nooit dekt. De uitsluitingen gelden ook voor de aanvullende dekkingen.

Basisdekking

Staat op de polis dat *u* een basisdekking heeft? Dan dekt deze verzekering *schade* aan uw *woning* door toedoen van de volgende gebeurtenissen:

- *brand*, rook, roet;
- schroeien, smelten, verkolen en broeien als gevolg van hitte-uitstraling van een ander brandend, gloeiend of heet voorwerp. Of de aanraking daarmee;
- blikseminslag, overspanning als gevolg van bliksem of *inductie* als gevolg van bliksem;
- *ontploffing*;
- *sneeuwdruk*;
- *storm*;
- een vallend lucht- of ruimtevaartuig of een ruimteobject;
- diefstal of een poging tot diefstal;
- *vandalisme aan uw woning*. Let op: graffiti aan de buitenkant van de *woning* is niet gedekt;
- *vandalisme* in uw *woning* door iemand die zonder toestemming in uw *woning* is gekomen;
- *plunderingen en relletjes*;
- *terrorisme*;
- aanrijding door een *motorrijtuig*, aanvaring door een *vaartuig* of een *vallende lading*;
- een vallende boom, antenne, hoogwerker, kraan, windmolen of delen hiervan. Let op: ontstaat de val door een *storm*? Dan valt deze *schade* onder stormschade;
- glasscherven van een raam, spiegel, aquarium of glasplaat;
- hagelstenen;
- *neerslag* (regen, sneeuw, hagel of smeltwater) dat uw *woning* binnendringt. Let op: *schade* door *neerslag* via openstaande deuren of ramen is niet gedekt. De reparatiekosten van een *dak*, dakgoot en/of regenpijp zijn niet verzekerd als de *schade* het gevolg is van *neerslag*;
- water dat onvoorzien stroomt uit een riool;
- *uitstromend water* vanuit een leiding of aangesloten apparaat gelegen in uw *woning*, vanuit een aangrenzend *gebouw*, aangrenzende *woning* of uw *tuin*;
- water dat onvoorzien stroomt uit een aquarium of waterbed in uw *woning*;
- *overstroming* van een *niet-primaire waterkering*. Het maakt hierbij niet uit of de *overstroming* de oorzaak of het gevolg is van een gedekte *gebeurtenis* is. Let op: er is geen dekking voor *schade* door vermengd water als een *primaire waterkering* en een *niet-primaire waterkering* gelijktijdig overstromen.

Allriskdekking

Staat op de polis dat *u* een allriskdekking heeft? Dan is naast de gebeurtenissen van de basisdekking ook *schade* door alle andere gebeurtenissen gedekt, tenzij er sprake is van een situatie die uw verzekering nooit dekt. Lees daarom ook wat uw verzekering nooit dekt. Bij sommige gebeurtenissen die genoemd worden bij de basisdekking staan beperkingen. Deze beperkingen gelden ook als *u* de allriskdekking heeft gekozen.

(...)

Wat dekt uw opstalverzekering nooit?

Niet alles is verzekerd. Hieronder leest *u* wanneer een *schade* niet gedekt is.

Uw verzekering dekt nooit *schade* die ontstaat:

- door *opzet*, roekeloosheid, *merkelijke schuld*, ernstige nalatigheid of een illegale activiteit van *u* of een andere *verzekerde;*
- terwijl in uw *woning* of *bijgebouw* hennep wordt gekweekt of door een andere illegale activiteit. Ook als *u* hier niet van op de hoogte was;
- door *slecht of achterstallig onderhoud, slijtage,* verrotting of roest;