Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0362

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	14 april 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Univé Oost Brandverzekeraar N.V., gevestigd te Enschede, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden

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 en 3) het verweerschrift 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 verzekeraar heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben schade aan het stucwerk onder hun balkon geclaimd onder de opstalverzekering. De verzekeraar heeft de claim van de consumenten afgewezen. De consumenten zijn het hiermee niet eens en zij vorderen een uitkering voor de kosten voor herstel van het balkon € 11.250,-. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar mocht uitgaan van de bevinden van de experts dat de schade aan het balkon is veroorzaakt door losliggende en gebarsten tegels in combinatie met de slechte tegelvoegen die hebben geleid tot inwatering. Evidente onjuistheid van het expertise-rapport is niet gebleken. De vastgestelde schadeoorzaak is in de voorwaarden uitgesloten. De consumenten hebben ook geen recht op een contra-expertise op kosten van de verzekeraar, omdat het geschil niet ziet op de schadeomvang. De klacht is ongegrond en de vordering is afgewezen.

3. De beoordeling

De schade is niet gedekt

3.1 De consumenten hebben op 16 september 2024 schade gemeld aan stucwerk onder het balkon. De verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat de schade van de consumenten van dekking is uitgesloten.

De schade is namelijk ontstaan door inwatering door losliggende en gebarsten tegels en gebrekkige voegen. De commissie volgt dit standpunt van de verzekeraar.

3.2 Op grond van artikel 3.5 onder g van de 'Voorwaarden Woonverzekering versie 3' (hierna: de voorwaarden) is schade door vochtdoorlaten van iets dat waterdicht hoort te zijn, zoals tegelwerk, voegen en kitranden niet verzekerd. Uit de verschillende rapporten van de experts die zijn ingeschakeld door de verzekeraar blijkt dat van een dergelijke vocht-doorlating in dit geval sprake is.[1]

Contra-expertise

3.3 De consumenten zijn het niet eens met de door de experts vastgestelde schadeoorzaak. Zij hebben de verzekeraar om een contra-expertise verzocht. De verzekeraar hoeft die contra-expertise niet (op haar kosten) te laten uitvoeren. Het recht op contra-expertise is wettelijk geregeld in artikel 7:959 lid 1 BW. Artikel 7:959 BW ziet op de situatie dat de schade gedekt is maar partijen het niet eens zijn over de hoogte van de schade. Maar in dit geval zijn partijen het niet eens over de oorzaak van de schade. Daarop ziet de regeling van de contra-expertise niet. Het is aan de consumenten om op eigen kosten een contra-expert in te schakelen als zij een onderzoek naar de oorzaak van de schade willen laten uitvoeren.

Het expertiserapport is niet evident onjuist

3.4 De consumenten voeren ook aan dat het expertiserapport evident onjuist is en dat de verzekeraar zich daarom niet op het expertiserapport kan beroepen. De verzekeraar mag uitgaan van het expertiserapport van een NIVRE-expert, tenzij blijkt dat het rapport evident onjuist is.[2] De consumenten hebben niet voldoende onderbouwd dat het expertiserapport evident onjuist is. De consumenten voeren alleen aan dat zij de schade voor een lager bedrag kunnen laten herstellen dan in het expertiserapport is vastgesteld. De inschatting van de herstelkosten zegt niets over de oorzaak van de schade die de expert heeft vastgesteld. Van evidente onjuistheid van het expertiserapport is daarom niet gebleken.

Onafhankelijkheid en deskundigheid van de experts

3.5 De consumenten voeren tot slot aan dat de expert niet onafhankelijk en ondeskundig is. Het is niet aan de commissie om te oordelen over de onafhankelijkheid of deskundigheid van schade-experts van het NIVRE of hun handelen te toetsen aan de NIVRE gedragsregels.[3]

---

[1] De relevante bevindingen van de ingeschakelde experts zijn opgenomen in bijlage 2 bij de uitspraak.
[2] HR 12 maart 2010, ECLI:NL:HR:2010:BK9158, te vinden op www.rechtspraak.nl en GC 2017-505 en GC 2020-265, te vinden op www.kifid.nl.
[3] Expertise is geen financiële dienst in de zin van vraag 1 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid).

Ambtshalve toetsing

3.6 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 3.5 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.

Slotsom

3.7 Gelet op het voorgaande heeft de verzekeraar de claim van de consumenten mogen afwijzen op basis van het expertiserapport. De klacht is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 1- Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Relevante bedingen uit de Voorwaarden Woonverzekering versie 4

"

3.1 Welke schade is verzekerd?

Uw woning en uw inboedel in uw woning zijn verzekerd voor materiële schade door een plotselinge oorzaak van buitenaf, die u niet kon voorzien of verwachten. Dit noemen wij een *gebeurtenis*. Voorbeelden hiervan zijn *brand*, bliksem, *storm*, water, *diefstal*, *vandalisme* of aanrijding. Ook schade door *huisongelukjes*, zoals vallen en stoten, zien wij als een *gebeurtenis*.

3.5 Welke schade is niet verzekerd?

Hieronder leggen wij u uit wat niet verzekerd is. Ook op een andere plek in de voorwaarden, in de Algemene Voorwaarden van Unívé of in de clausules op uw polis kunnen uitsluitingen staan.

(...)

g. Waterschade zoals hiernaast beschreven	• Schade door grondwater of grondwaterstandverandering. • Schade door vochtdoorlating van vloeren en muren. Vochtdoorlating betekent dat vloeren en muren water van buiten doorlaten naar binnen. • Schade door vochtdoorlating bij iets wat waterdicht hoort te zijn. Bijvoorbeeld tegelwerk, voegen en kitranden. • Schade door water dat binnenkomt via open ramen, deuren, roosters of luiken. • Schade door water of stoom uit vulslangen, (tuin-)slangen en koppelingen die daarbij horen. Een vulslang gebruikt u bijvoorbeeld om de cv-ketel te vullen met water. • Schade door verrotting of roest. • Bij schade door neerslag betalen wij geen vergoeding voor het onderzoeken of herstellen van dak, dakconstructies, dakgoten en afvoerpijpen. Met dak en dakconstructies bedoelen wij het dragende gedeelte, de dakbedekking, dakbeschot en het isolatiemateriaal. Schade aan de afwerking onder het dak is wel verzekerd. • Schade door vorst aan zaken als zwembaden, hottubs of jacuzzi's, buiten uw woning, inclusief installatie en daaraan gekoppelde waterleidingen.

"

Bijlage 2 – De bevindingen van de experts

Bevindingen van KakesWaal in hun voorlopige rapport van 10 december 2024

Toedracht en oorzaak

In het voorjaar van 2024 ontdekte verzekerde dat het stucwerk aan de onderzijde van het balkon, dat in 2003 of kort daarna al was hersteld, weer los kwam door onthechting. Verzekerde heeft het sterke vermoeden dat dit toch weer hetzelfde probleem is als dat al eerder heeft gespeeld, dus lekkage waarbij regenwater via de tegelvloer van het balkon in de constructie kan dringen.

Bevindingen

Tijdens ons bezoek bleek dat het stucwerk aan de onderzijde van het balkon, maar ook aan de randen los was gekomen. Tevens bleek ons, na een grondige inspectie van het balkon, dat enkele tegels bol stonden en zelfs gebarsten waren en was ook de loodaansluiting tussen de tegels en de opgaande gevel plaatselijk gescheurd. Tevens vertoonde de kitaansluiting scheuren/barsten en zou daardoor poreus kunnen zijn.

Bevindingen van de lekkagedokter in hun rapport van 21 januari 2025

De tegels op het balkon liggen los en zijn gebroken, tevens zijn de voegen in slechte staat, waardoor er water door de tegelvloer heen dringt, de afwerkvloer in. Door verzadiging van deze afwerkvloer, kan het water aan de voorzijde eruit lopen. Waardoor aan de voorzijde de stalactieten ontstaan. Onder de afwerkvloer ligt een bitumen dakbedekking. Hoe de staat hiervan is, kunnen wij niet beoordelen. Wel is op een foto zichtbaar, dat deze niet helemaal doorloopt tot aan de voorzijde van het balkon. Waardoor hier het water vanuit de afwerkvloer, onder de dakbedekking kan trekken. Dit veroorzaakt de vochtschade aan de onderzijde van het balkon.

Bevindingen van KakesWaal in hun definitieve rapport van 19 februari 2025

Opstal
De oorzaak van het onthechten van het stucwerk lijkt water/vocht gerelateerd en zou afkomstig kunnen zijn van de bovenzijde van het balkon, dus via de voegen, tegels en/of het kitwerk.
Een door u ingeschakeld lekdetectieonderzoek heeft uitgewezen dat de losliggende en gebarsten tegels in combinatie met de slechte tegelvoegen hebben geleid tot inwatering en schade aan de voor- en onderzijde van het balkon. Dit beeld sluit aan bij onze eerdere bevindingen.