Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0269

(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

Datum uitspraak	18 maart 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., handelend onder de naam Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de verzekeraar en 6) het aanvullende stuk van de consumenten.

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 consumenten en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben een opstalverzekering afgesloten bij de verzekeraar. Zij klagen over de afwijzing van dekking onder de verzekering voor water- of stoomschade in de toiletruimte van hun woning. De consumenten vorderen uitkering van hun schade die zij begroten op € 5.084,-. De commissie stelt voorop dat het aan de consumenten is om te bewijzen dat sprake is van een door de verzekering gedekte gebeurtenis. Gelet op het rapport van de door de verzekeraar ingeschakelde bouwkundig schade-expert lag het op de weg van de consumenten om hun stelling dat sprake is van een plotseling optredend defect nader te onderbouwen. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dekking voor de schade van de consumenten mocht afwijzen en wijst de vordering van de consumenten af.

3. De beoordeling

Dekking onder de verzekering

3.1 Op de verzekering zijn de Verzekeringsvoorwaarden Opstal All Risk (model WOO-RV-02-221), verder te noemen de verzekeringsvoorwaarden, van toepassing. In artikel 3.2 van deze voorwaarden staat bij de gebeurtenis *"Water, stoom of olie dat plotseling uitstroomt"* onder *"Wat is verzekerd?"*:

> *"Verzekerd is schade aan de woning door water, stoom of olie door een breuk, het springen door vorst, een verstopping of een ander plotseling optredend defect uit: [...]"*

3.2 In artikel 3.3 van de verzekeringsvoorwaarden staat dat schade aan de woning *"door een andere plotselinge gebeurtenis"* is verzekerd.

Het is aan de consumenten om aan te tonen dat sprake is van een gedekte gebeurtenis

3.3 De commissie stelt voorop dat uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering volgt dat de partij die zich beroept op rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten of rechten deze dient te bewijzen voor zover de wederpartij het gestelde gemotiveerd heeft betwist.[1]

Niet aangetoond dat sprake is van een gedekte gebeurtenis

3.4 Niet ter discussie staat dat de schade is ontstaan doordat stoom tijdens het gebruik van de douche via het ventilatiekanaal de toiletruimte in kan stromen als gevolg van overdruk in het buizensysteem. De consumenten stellen dat de overdruk het gevolg is van een plotseling optredend defect zoals bedoeld in artikel 3.2 van de voorwaarden. Zij voeren hiertoe aan dat hun aannemer en een montagebedrijf hebben vastgesteld dat de overdruk wordt veroorzaakt door een scheur in de buis of het terugschieten van het verbogen gedeelte in het kanaal. Daarnaast zou de medewerker van het door de verzekeraar ingeschakelde expertisebureau Trition bij onderzoek ter plaatse hebben bevestigd dat dit de meest logische verklaring is. De consumenten hebben verder aangevoerd dat het systeem bijna vijf jaar heeft gefunctioneerd en dat bewonersgedrag kan worden uitgesloten als verklaring voor het ontstaan van de schade. Trition heeft al na één minuut douchen condensvorming gemeten en na enkele minuten douchen zijn al druppels voelbaar. De vorige bewoners van de woning van de consumenten hebben verklaard dat zij langer douchten dan de consumenten. In ieder geval zullen de oude bewoners niet altijd korter dan een minuut hebben gedoucht. Volgens de consumenten heeft de verzekeraar geen enkele verklaring gegeven voor het ontstaan van de overdruk na vijf jaar.

[1] GC Kifid 2021-0062, randnummer 3.2, te vinden op www.kifid.nl.

3.5 De verzekeraar heeft dekking afgewezen omdat volgens hem geen sprake is van een plotseling optredend defect in de zin van artikel 3.2 van de verzekeringsvoorwaarden of andere plotselinge gebeurtenis in de zin van artikel 3.3 van de verzekeringsvoorwaarden. De verzekeraar baseert zich hierbij op het rapport van bouwkundig schade-expert [naam schade-expert], verder te noemen [naam schade-expert]. De verzekeraar licht toe dat deze schade-expert – die niet bij de behandeling van de schadeclaim was betrokken – is ingeschakeld om alle verklaringen goed te kunnen beoordelen, ook gezien het verwijt van de consumenten dat de eerste door de verzekeraar ingeschakelde expert allerlei aannames doet en inhoudelijke discussie uit de weg gaat. [naam schade-expert] concludeert:

> *"Er is geen sprake van scheurvorming.*
>
> *Ik bekeek het filmpje dat verzekerde toe stuurde. De ventilator in de toiletruimte is gedemonteerd en de ventilatie in de badkamer staat aan, aan het ruisende geluid te horen. Het door het montagebedrijf genoemde "sturingsschot" komt in beeld. Daar heb ik een schermafdruk van gemaakt. Die opname komt overeen met het beeldmateriaal van het montagebedrijf in hun rapportage, en met afbeelding 5 in het rapport van Trition. De bedoelde scheurvorming zie ik niet, het is een losgeknipt en naar binnen verbogen deel van het kanaal dat hoort bij de aansluiting in het toilet. Het blijft echter een vrije, open verbinding naar de toiletruimte. Het geeft inderdaad enige "sturing" aan de luchtstroom afkomstig van de badkamer. Het open knippen en verbuigen zal zijn uitgevoerd bij de aanleg van het kanaal. De situatie geeft ook niet de indruk sindsdien te zijn gescheurd of anderszins aangetast.*

3.6 In het rapport van [naam schade-expert] staat verder dat hij bewonersgedrag als meest waarschijnlijke *mede*oorzaak van de condensvorming ziet. Daarbij noemt [naam schade-expert] niet alleen de duur van het douchen als cruciale factoren voor vochtproductie en condensvorming, maar ook de watertemperatuur, ventilatie en het aantal personen. [naam schade-expert] concludeert ook dat feitelijk sprake is van een bouwfout. Daarbij licht hij toe dat een deel van de weg te ventileren lucht door overdruk naar een andere inpandige ruimte wordt gevoerd, wat op basis van het Bouwbesluit niet is toegestaan. De verzekeraar voert ook aan dat condensvorming niet direct, maar pas na herhaalde blootstelling gedurende langere tijd tot schade leidt. Daarbij verwijst de verzekeraar naar de verklaring van het door de ingeschakelde montagebedrijf dat de condensvorming *"in de toekomst"* tot vochtschade kan leiden.

3.7 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de stellingen van de consumenten gemotiveerd heeft betwist. Dit betekent dat de consumenten dienen te bewijzen dat de schade die zij claimen, is veroorzaakt door een door de verzekering gedekte gebeurtenis (zie randnummer 3.3). De consumenten hebben dit bewijs naar het oordeel van de commissie niet geleverd. Daarbij overweegt de commissie dat de verzekeraar in beginsel mag uitgaan van de juistheid van de bevindingen van de ingeschakelde deskundige.

Dit is alleen anders als de consumenten feiten en omstandigheden aandragen waaruit volgt dat het expertiserapport op een onzorgvuldige manier tot stand is gekomen of zodanige gebreken vertoont dat de verzekeraar zijn standpunt hier niet op mocht baseren.[2] Dit kan bijvoorbeeld door het overleggen van een contra-expertiserapport waarin de lezing van de consumenten ten aanzien van de schadeoorzaak wordt onderschreven. Om hen moverende redenen hebben de consumenten afgezien van het inschakelen van een contra expert.

3.8 Met hetgeen de consumenten wel hebben aangevoerd, is naar het oordeel van de commissie niet bewezen dat sprake is van een plotseling optredend defect. De commissie wijst daarbij op het volgende:

- De door consumenten gestelde verklaring van de medewerker van Trition die ter plaatse is geweest dat een scheur de meest logische verklaring voor de overdruk is, blijkt niet uit het rapport wat door Trition is opgesteld. De commissie leest evenmin in de door de consumenten overgelegde transcriptie van een telefoongesprek van de consumenten met de betreffende medewerker van Trition dat hij van mening is dat er sprake is van een defect. Daarbij heeft de verzekeraar een gespreksnotitie overgelegd waaruit volgt dat de medewerker van Trition die ter plaatse is geweest telefonisch heeft bevestigd dat er geen sprake is van een scheur. De toelichting van de verzekeraar dat er sprake is van een typefout waar in de gespreksnotitie staat: *"er is nav het onderzoek van Trition breuk of ander plotseling defect aangetoond"* acht de commissie aannemelijk. De zin zou anders niet stroken met de rest van de notitie, waaronder de voorafgaande zin dat het (afwijzende) standpunt van de verzekeraar naar de mening van de schadebehandelaar kan worden gehandhaafd.

- Dat [naam schade-expert] niet ter plaatse is geweest, maakt zijn conclusie dat geen sprake is van scheurvorming niet onzorgvuldig tot stand gekomen of gebrekkig. Uit zijn toelichting volgt dat hij zich baseert op een door de consumenten toegestuurd filmpje en beeldmateriaal van het montagebedrijf en van Trition. Dat een bezoek ter plaatse dan nog toegevoegde waarde zou hebben, valt niet in te zien.

- De omstandigheid dat het systeem bijna vijf jaar heeft gefunctioneerd, is niet voldoende als bewijs dat sprake moet zijn van een *"ander plotseling optredend defect"*.

Communicatie van de verzekeraar

3.9 De consumenten stellen verder nog dat de verzekeraar steeds verschillende redenen noemt voor afwijzing van de claim, namelijk eerst dat de oorzaak van de schade onbekend is en vervolgens dat er geen dekking bestaat op basis van de verzekeringsvoorwaarden.

[2] GC Kifid 2024-0364, randnummer 3.5 en GC Kifid 2021-0334, randnummer. 3.4, te vinden op www.kifid.nl.

Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar geen wisselende standpunten ingenomen. Het antwoord op de vraag of er dekking bestaat onder de verzekerings-voorwaarden is afhankelijk van de oorzaak van de schade. Dit hangt dus met elkaar samen.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 3.2 van de verzekeringsvoorwaarden 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.

Conclusie

3.11 De conclusie is dat de consumenten niet hebben aangetoond dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Dit betekent dat de verzekeraar niet gehouden is om dekking te verlenen voor de schade van de consumenten. De vordering van de consumenten zal worden 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