

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0047

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

Datum uitspraak	21 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

De consument vordert kosten voor het vervangen van een balk en de bijkomende kosten van de stukadoor en schilder als gevolg van brand. De verzekeraar ontkent niet dat sprake is geweest van brand. Uit een expertiserapport volgt echter dat sprake was van een oude en vermolmde draagbalk door vochtinwerking via de gevel in de loop der jaren en dat de balk constructief is verzwakt door de vermolming en niet (verder) constructief is verzwakt door de brand. Dit maakt dat de verzekeraar dekking heeft geweigerd. De commissie oordeelt dat de verzekeraar dekking heeft mogen weigeren omdat dekking is uitgesloten in geval van schade door langzaam werkende invloeden. De vordering is 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 verzekeraar; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de verzekeraar en 5) de aanvullende stukken van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 13 november 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de verzekeraar nam deel de heer mr. [naam], jurist.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een woonverzekering bij de verzekeraar (verder: de verzekering). Op de verzekering zijn voor zover van belang de verzekeringsvoorwaarden Opstal en Glas met kenmerk WOO-RV-51-221 (verder: de voorwaarden) van toepassing.

- 2.2 Op 28 maart 2023 is brand ontstaan bij het dak van de erker van het huis van de consument. Aan het dak werden op 28 maart 2023 werkzaamheden verricht door een dakdekker. De dakdekker was niet aanwezig toen de brand uitbrak. Nadat de consument de brand ontdekte, heeft hij het alarmnummer en de dakdekker gebeld. De dakdekker was eerder ter plaatse dan de brandweer en heeft de brand geblust. De brandweer heeft nageblust. Vervolgens heeft de dakdekker het dak van de erker dichtgemaakt.
- 2.3 Op 29 maart 2023 is een schade-expert van de verzekeraar ter plaatse geweest. Op 6 september 2023 is een tussenrapport gemaakt en op 24 november 2023 is een expertiserapport gemaakt. In het expertiserapport is onder het kopje toedracht en oorzaak van de schade onder eigen bevindingen opgenomen:
- “Ten tijde van mijn bezoek was door de dakdekker het dak al weer dicht gebrand. Omdat onduidelijk was wat er precies aan de hand was heb ik netwerk aannemer [aannemer] ingeschakeld om te kijken wat er aan de hand was. [aannemer] heeft een en ander open gemaakt. Er is een houten draagbalk aanwezig die de voorgevel van de woning draagt bij de erker. Deze draagbalk was oud en vermolmd. Bij de dakdek werkzaamheden is dit vermolmde hout gaan gloeien en heeft de rook veroorzaakt.”*
- 2.4 Verder is in het expertiserapport onder het kopje schade opgenomen:
- “Er is vermolmd hout gaan gloeien. [Aannemer] heeft dit vermolmd en verkoolde hout weg gehaald, daarna is de dakbedekking weer gesloten. Constructief is de balk verder niet verzwakt door de brand, [aannemer] heeft de balk behandeld tegen de geur. Schoonmaak netwerk bedrijf [X] is ingeschakeld en heeft middels Ozon een geur bestrijding gedaan.”*
- 2.5 Ook is in het expertiserapport onder het kopje organisatorische informatie opgenomen:
- “[Aannemer] heeft verzekerde geadviseerd de balk te vervangen omdat deze vermolmd is en dus constructief verzwakt. Deze verzwakking is geen gevolg van de brand maar veroorzaakt door vochtinwerking via de gevel in de loop der jaren. Verzekerde is het niet eens met dit standpunt en vindt dat de balk geheel danwel gedeeltelijk vervangen zou moeten worden voor rekening van verzekeraar.”*
- 2.6 De verzekeraar heeft de kosten voor het deels verwijderen van het vermolmd en verkoolde hout, het behandelen van de balk tegen brandgeur en het inschakelen van een schoonmaakbedrijf voor de stank in de woning, voor zijn rekening genomen. De claim van de consument die ziet op het vervangen van de gehele balk, heeft de verzekeraar afgewezen. De consument is het hiermee niet eens en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vordert dekking van de kosten voor het vervangen van de draagbalk ter hoogte van € 5.979,61 en de bijkomende kosten van de stukadoor en schilder waarvan de hoogte nog niet bekend is.
- 2.8 De consument stelt zich samengevat en zakelijk weergegeven op het standpunt dat de schade is veroorzaakt door inslag van open vuur in de balk en niet door langzaam inwerkende invloeden. De woning is altijd goed onderhouden. Dat de balk oud en vermolmd zou zijn door vochtinwerking via de gevel in de loop der jaren en dat de constructie hierdoor zou zijn verzwakt, strookt hier niet mee. Aan de buitenzijde van de balk is bovendien geen schade geconstateerd en aan de binnenzijde van de balk is zichtbare brandschade geconstateerd. Wegens de brandschade heeft [aannemer] de consument geadviseerd om de verbrande balk gedeeltelijk of geheel te vervangen. Wel heeft een medewerker van [aannemer] op persoonlijke titel aangegeven dat hij de balk zelf in zijn geheel zou vervangen omdat de constructie was verzwakt. [Aannemer] heeft echter niet gerept over verzwakking van de constructie wegens vochtinwerking via de gevel in de loop der jaren. Er is bovendien ook geen enkel bewijs dat sprake is van een verzwakking in de constructie wegens vochtinwerking via de gevel in de loop der jaren. Ook uit de overgelegde foto's volgt dit niet. Uit de foto's blijkt juist dat de balk op de plek van de brand niet was vermolmd maar verbrand. De verzekeraar heeft dan ook onvoldoende bewijs geleverd ten aanzien van de ernst en omvang van het vermolmd hout en heeft niet kunnen bewijzen dat de vermolming een reële reden is om de schade af te wijzen.
- 2.9 Verder vordert de consument dat de commissie de voorwaarden conform artikel 6:238 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) in het voordeel van de consument uitlegt. De consument vindt dat de voorwaarden onduidelijk zijn, ook de economische gevolgen van de voorwaarden zijn volgens de consument bij het sluiten van de verzekering onduidelijk geweest. Dit betreft in het bijzonder artikel 3.2, 3.5 en 4.3 van de voorwaarden.
- 2.10 Ook vordert de consument dat de commissie vaststelt dat het beroep van de verzekeraar, mede gelet op de bijzondere omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 2.11 Verder is de consument ontevreden over de wijze waarop de schade is behandeld. Door de wijze van afhandeling van de schade, de houding van de verzekeraar en de afwijzing op onjuiste gronden door de verzekeraar, is de consument in een nadeligere positie gebracht dan de positie waarin hij verkeerde voor de brand. De schade-expert van de verzekeraar heeft op 29 maart 2023 geen gedegen onderzoek gedaan naar wat er heeft gebrand en of er verdere brandschade was. De schade-expert adviseerde om te luchten en om contact op te nemen indien de brandgeur niet verdween. Nadat de consument de schade-expert op de hoogte heeft gesteld van het feit dat de brandgeur niet verdween, zag de schade-expert wel voldoende aanleiding om [aannemer] in te schakelen om nader onderzoek te doen naar de oorzaak van de brandgeur.

Vervolgens komt de schade-expert tot de conclusie dat de balk oud en vermolmd is door vochtinwerking via de gevel in de loop der jaren en dat de constructie hierdoor is verzwakt, terwijl [aannemer] hiervoor geen bewijs heeft geleverd.

- 2.12 [Aannemer] is langs geweest op 12 april 2023 en 3 mei 2023 en gaf daarbij, na vragen van de consument, aan dat de schade-expert en verzekeraar bepalen hoe de afwikkeling van de schade verder verloopt. [Aannemer] heeft niet aangegeven dat de schade afgehandeld was en gedeeltelijk ongedekt was. Na 3 mei 2023 hoorde de consument echter niks meer van de verzekeraar. In augustus 2023 heeft telefonisch contact plaatsgevonden met de schade-expert en toen vertelde de schade-expert de consument dat geen sprake is van dekking omdat sprake is van vermolmd hout door vochtinwerking en dat [aannemer] dit reeds aan de consument had medegedeeld, wat dus niet klopt. Na herhaaldelijke verzoeken van de consument is uiteindelijk op 12 september 2023 een rapport van de schade-expert ontvangen. In het rapport staan veel fouten en wordt enkel gerept over vermolmd hout. Ook heeft de consument geen contra-expertise mogen laten uitvoeren door de verzekeraar.

Het verweer

- 2.13 De verzekeraar 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 stelt voorop dat zij begrip heeft voor de situatie waarin de consument verkeert. Ook begrijpt de commissie dat de consument voor de schade een beroep op zijn verzekering heeft gedaan. De commissie moet echter een juridisch, zakelijk oordeel geven over de vraag of de consument recht heeft op vergoeding van schade onder de verzekering.
- 3.2 Daarbij gaat het om de vraag of de verzekeraar dekking heeft mogen afwijzen voor de kosten van het vervangen van de draagbalk en de bijkomende kosten van de stukadoor en schilder. Hierbij merkt de commissie op dat niet zal worden ingegaan op de stellingen van de consument die zien op de handelingen van de schade-expert zelf. Dit laatste is ter zitting met de consument besproken.

De uitgangspunten bij de beoordeling

- 3.3 Bij de beoordeling van de vraag of er dekking is, gelden de voorwaarden als uitgangspunt. In de voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat een verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹

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

- 3.4 De consument heeft een beroep gedaan op zijn woonverzekering. Het ligt op de weg van de consument om te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar te bewijzen, dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Als de verzekeraar zich vervolgens beroept op een uitsluiting, is het aan de verzekeraar te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door de consument te bewijzen, dat de uitsluiting van toepassing is.
- 3.5 Verder is van belang dat bij de uitleg van een schriftelijk contract steeds van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.² Ook is van belang dat de consument en de verzekeraar niet hebben onderhandeld over de voorwaarden van de woonverzekering. De uitleg van een bepaling in dergelijke eenzijdig opgelegde voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoording waarin de voorwaarden zijn gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.³
- 3.6 Daarnaast geldt dat de voorwaarden van een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin, BW.

Is de schade gedekt?

- 3.7 De consument heeft een woonverzekering. In beginsel is schade door brand gedekt. De verzekeraar beroept zich onder andere op de uitsluiting in artikel 3.5 van de voorwaarden waarin is bepaald dat niet is verzekerd schade door langzaam werkende invloeden. Hij verwijst hierbij naar het expertiserapport waarin is opgenomen dat sprake was van een oude en vermolmde draagbalk als gevolg van vochtinwerking via de gevel in de loop der jaren en dat de balk door de brand niet verder door de brand is aangetast. De verzekeraar erkent wel dat sprake is geweest van brand, maar stelt dus naar aanleiding van het expertiserapport dat de schade aan de balk is ontstaan door langzaam werkende invloeden.
- 3.8 De commissie volgt de verzekeraar in zijn stelling dat er op grond van artikel 3.5 van de voorwaarden geen dekking bestaat. In artikel 3.5 van de voorwaarden is namelijk bepaald dat schade door langzaam werkende invloeden niet is verzekerd. Uit het expertiserapport volgt dat sprake was van een oude en vermolmde draagbalk door vochtinwerking via de gevel in de loop der jaren. Verder volgt uit het expertiserapport dat de balk niet (verder) constructief verzwakt was door de brand maar dat de balk constructief verzwakt was door de vermolming.

² HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, r.o. 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, r.o. 3.3.2 en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, r.o. 3.7.5, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Hierdoor is naar het oordeel van de commissie voldoende komen vast te staan dat de brand niet heeft geleid tot de door de consument gevorderde schade, te weten de kosten voor het vervangen van de balk en de bijkomende kosten van de schilder en stukadoor.

- 3.9 De commissie overweegt daarbij dat het vaste rechtspraak is dat een verzekeraar in beginsel mag uitgaan van de bevindingen van een ingeschakelde expert tenzij blijkt dat de inhoud van het rapport evident onjuist is.⁴ Hetgeen de consument tegen de rapporten heeft ingebracht en hetgeen hij ten aanzien van de foto's van de balk stelt, acht de commissie onvoldoende. Anders dan de consument is de commissie van oordeel dat uit de foto's niet blijkt dat de balk door de brand is aangetast en niet vermolmd is. Dit maakt naar het oordeel van de commissie dat de verzekeraar een beroep kan doen op 3.5 van de voorwaarden, waardoor geen dekking bestaat voor de kosten van het vervangen van de draagbalk en de bijkomende kosten van de stukadoor en schilder.
- 3.10 Tot slot oordeelt de commissie op dit punt nog dat het uitbrengen van de expertise-rapporten en de communicatie hierover wellicht vlotter had gekund, maar dit leidt niet tot een ander oordeel van de commissie.

Geen onduidelijk bedingen

- 3.11 Voor zover de consument heeft bedoeld dat de hiervoor besproken uitsluitingen, meer specifiek artikel 3.2 aanhef en onder de gebeurtenis neerslag en artikel 3.5 aanhef en onder de gebeurtenis schade door langzaam werkende invloeden van de voorwaarden onduidelijk zijn, volgt de commissie de consument daarin niet. De commissie is van oordeel dat in de voorwaarden voldoende duidelijk en begrijpelijk is omschreven en afgebakend dat in geval van schade door vocht dat door schoorstenen, muren, vloeren, tegels, een vloerafwerking of een muurafwerking komt en schade door langzaam werkende invloeden geen dekking bestaat. Omdat de bepalingen voldoende duidelijk zijn geformuleerd, bestaat geen aanleiding voor toepassing van de door de consument verzochte afwijkende uitleg in zijn voordeel (contra proferentem).
- 3.12 Voor zover de consument heeft bedoeld dat artikel 4.3 onduidelijk is, volgt de commissie de consument hier eveneens niet in. In artikel 4.3 van de voorwaarden is bepaald wat de verzekeraar vergoed bij schade. In de onder artikel 4.3 van de voorwaarden opgenomen tabel is per situatie uitgelegd wat de verzekeraar vergoed en hoe de verzekeraar vergoed. Naar het oordeel van de commissie is geen sprake van een onduidelijk beding dat voor meerdere uitleg vatbaar is. Er bestaat dan ook geen aanleiding voor toepassing van de door de consument verzochte afwijkende uitleg in zijn voordeel (contra proferentem).

⁴ Zie ook de uitspraken van de Hoge Raad van 12 maart 2010, ECLI:NL:HR:2010:BK9158, te raadplegen op www.rechtspraak.nl en van de Geschillencommissie Kifid 2017-505, 2017-794, 2020-265 en 2024-0809, te vinden op www.kifid.nl.

Redelijkheid en billijkheid

- 3.13 De consument heeft terecht opgemerkt dat onder omstandigheden een beroep op een uitsluiting in de voorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie is van oordeel dat daarvan in het onderhavige geval geen sprake is. Dat de consument zijn huis goed heeft onderhouden alsmede dat vermolming niet van buitenaf zichtbaar is, zijn geen dergelijke omstandigheden. Ook het feit dat de consument een verzekering heeft en desondanks de financiële schade zelf moet dragen, is geen dergelijke omstandigheid.⁵
- 3.14 Ook wijst de consument op het zogenoemde *Fjordenpaarden*-arrest van de Hoge Raad van 16 februari 2024.⁶ Dit arrest ziet op de afbakening van het onderscheid tussen primaire dekkingssomschrijvingen en preventieve garantieclausules ten aanzien van de vraag of bij gebrek aan causaal verband tussen het niet-voldaan zijn aan een beding uit de verzekeringsvoorwaarden en het risico dat zich heeft verwezenlijkt een beroep mag worden gedaan op de verzekeringsvoorwaarden. Bij dit soort gevallen moet op basis van alle omstandigheden van het geval worden beoordeeld of een beroep op het desbetreffende beding naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. In de onderhavige zaak gaat het niet om een situatie zoals bedoeld in dit arrest.

Ambtshalve toetsing

- 3.15 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 3.2, 3.5 en 4.3 van belang. Deze artikelen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze artikelen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.16 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dekking heeft mogen afwijzen voor de kosten van het vervangen van de draagbalk en de bijkomende kosten van de stukadoor en schilder.

⁵ HR 6 november 2020, ECLI:NL:HR:2020:1736, te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁶ HR 16 februari 2024, ECLI:NL:HR:2024:258, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

3.2. Voor welke schade bent u standaard verzekerd? En voor welke niet?

Uw woning en tuin zijn voor verschillende gebeurtenissen standaard tegen schade verzekerd. Deze gebeurtenissen staan in de tabel hieronder. Ook staat in de tabel wanneer schade beperkt of niet is verzekerd. Soms is een schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. Dit is bijvoorbeeld in het geval van illegale activiteiten. In artikel [3.5](#) vindt u deze gevallen.

Daarnaast staat in de Algemene voorwaarden wanneer u niet of beperkt bent verzekerd. Dat is bijvoorbeeld het geval als u fraude pleegt of als er sprake is van een schade door molest. U vindt in de Algemene voorwaarden hierover alle informatie.

Met schade bedoelen wij beschadiging, vernietiging en diefstal van (onderdelen van) de woning of de tuin.

Let op! Verder leest u in artikel [3.4](#) voor de volgende bijzondere situaties wat er verzekerd is:

- De woning wordt gebouwd, verbouwd of gerenoveerd.
- De woning is (tijdelijk) onbewoond.
- De woning wordt verhuurd of zakelijk gebruikt.
- De woning is een stacaravan, recreatiewoning, woonboot.
- Op uw polisblad is alleen een schuur, stal of loods verzekerd.

Gebeurtenis	Wat is verzekerd?	Wat is beperkt of niet verzekerd?
Neerslag	Schade door regen, sneeuw, hagel, sneeuw- en waterdruk is verzekerd. In deze tabel leest u bij 'Overstroming' meer over schade door een overstroming.	Niet verzekerd is schade: <ul style="list-style-type: none"> • doordat regen, sneeuw en hagel de woning binnendringt door ramen, deuren, lichtkoepels of luiken die openstaan; • aan kozijnen, dakgoten en afvoerleidingen van daken; • door vocht dat door schoorstenen, muren, vloeren, tegels, een vloerafwerking of een muurafwerking komt; • door vocht dat door doorvoegen of kitnaden komt. De schade is wel verzekerd als de oorzaak in een andere woning zit; • doordat regen, sneeuw en hagel de woning binnendringt door bouwfouten of constructiefouten van of in de woning; • door slecht of achterstallig onderhoud van of aan de woning; • door slijtage of veroudering; • door grondwater. Schade aan de tuin is alleen verzekerd bij schade door hagel. Hagelschade aan planten, struiken en bomen is nooit verzekerd.

3.5. Wanneer is schade nooit verzekerd?

Soms is een schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. In de tabel hieronder staan al deze gevallen.

Gebeurtenis	Wat is niet verzekerd?
Schade door langzaam werkende invloeden	Schade door langzaam werkende invloeden is niet verzekerd. Bijvoorbeeld: verkleuren van schilderwerk door de zon of houtrot door een verandering van het grondwaterpeil.

4.3. Wat vergoeden wij bij schade?

Wat wij bij schade betalen is afhankelijk van de situatie. In de tabel hieronder leggen wij per situatie uit wat wij betalen, hoe wij betalen en of er een bedrag van de schade wordt afgetrokken.

Komen meerdere situaties tegelijk voor? Dan worden deze situaties gecombineerd.

Situatie	Wat vergoeden wij en hoe vergoeden wij?
De woning kan hersteld worden	<p>Kan de woning hersteld worden? Dan betalen wij de kosten om de woning te herstellen.</p> <p>Bij herstel van een muur, vloer of plafond betalen wij alleen de herstelkosten voor de beschadigde muur, vloer of plafond in die ruimte.</p> <p>Wij vergoeden de schade in stappen: Stap 1: Wij betalen direct 50% van de kosten. Stap 2: De verzekerde stuurt ons binnen 3 jaar alle rekeningen voor herstel. Stap 3: Wij betalen de rest van de kosten. Wij betalen nooit meer dan de verzekerde betaald heeft voor het herstellen.</p>