

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0364

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. dr. K. Engel, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. B. Spaan, secretaris)

Datum uitspraak	9 mei 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen consument 1 respectievelijk consument 2, en gezamenlijk de consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Klacht over het niet uitkeren van een aanvullende schadeclaim na schade in de kelder van de woning van consumenten door hevige neerslag. Eén van de consumenten heeft namens hen de vaststelling van de omvang van de schade door de schade-expert van de verzekeraar voor akkoord ondertekend. Daarna hebben de consumenten een aanvullende uitkering gevorderd. De consumenten stellen dat de akkoordverklaring op de toen geconstateerde schade ziet en niet ook op de daarna nog geconstateerde schade. De commissie is van oordeel dat de consumenten door de ondertekening aan de schade-vaststelling zijn gebonden. De klacht is ongegrond en de vordering wordt 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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de verzekeraar, alsmede uit 5) de aanvullende stukken die de consumenten hebben ingediend.
- 1.2 De commissie is uitgebreid met de leden mr. dr. K. Engel en prof. mr. M.L. Hendrikse, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.
- 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 consumenten hebben 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 Consument 2 heeft een woonverzekering bij de verzekeraar. Consument 1 en consument 2 zijn gehuwd en consument 1 is als verzekerde aan te merken.
- 2.2 Op 2 mei 2024 is door hevige neerslag waterschade ontstaan in de kelder van de consumenten. De volgende dag hebben zij de schade bij de verzekeraar gemeld. Zij stelden voor het herstel zelf uit te voeren, vanuit het eigen bedrijf van consument 1. In verband hiermee hebben de consumenten aan de verzekeraar een overzicht van de herstelkosten verstrekt, waarop onder andere het volgende staat:

Kosten:	
sauswerk wanden 48 B x 2,41 H = 116 m ² = (circa 30 % van de keldermuren oppervlakte)	
droger huur	4 weken a 120,-
stroom verbruik droger *(47,8 kwh x 30 dgn x € 0,33)	1 stuks
2 x reinigen van de wanden	8 manuur
reinigings materiaal inducoat cleaner (schimmeldodend)	10a 73,80
afsteken los pleisterlaag op beton 30 m ² .	6 manuur
repareren pleisterlaag op beton 30 m ² .	8 manuur
2 x sausen wanden	40 manuur
saus Sigma Stainway Matt	15 st. a 138,50
huur kamersteiger	
kleinmateriaal,dekens,rollen,afplak materiaal enz	

- 2.3 Ook hebben de consumenten een factuur aan de verzekeraar verstrekt. De factuur bedraagt € 10.617,12. Op de factuur is onder meer opgenomen:

Hierbij de factuur voor de volgende herstelwerkzaamheden aan onze woning:				
droger huur	4 weken a 120,-	€ 480,00	€ 100,80	
stroom verbruik droger *(47,8 kwh x 30 dgn x € 0,33)	1 stuks	€ 473,22	€ 99,38	
2 x reinigen van de wanden	8 manuur	€ 380,00	€ 79,80	
reinigings materiaal inducoat cleaner (schimmeldodend)	10a 73,80	€ 738,00	€ 154,98	
afsteken los pleisterlaag op beton 30 m ² .	6 manuur	€ 285,00	€	28,65
repareren pleisterlaag op beton 30 m ² .	8 manuur	€ 380,00	€	34,20
2 x sausen wanden	40 manuur	€ 1.900,00	€	171,00
saus Sigma Stainway Matt	15 st. a 138,50	€ 2.077,50	€	186,98
huur kamersteiger		€ 45,00	€ 4,05	
kleinmateriaal,dekens,rollen,afplak materiaal enz		€ 145,00	€	13,05

- 2.4 Op 4 juni 2024 heeft een schade-expert van de verzekeraar de woning van de consumenten bezocht en samen met consument 1 over de schade gesproken (zie ook nr. 2.10 hierna).
- 2.5 Per e-mailbericht van 5 juni 2024, 16:49 uur, heeft consument 1 de schade-expert het volgende bericht:

“Vanmiddag hebben wij nog even samen langdurig gesproken en nagedacht over de waterschade in onze kelder.

Wij zijn toch voornemens om anders dan de uiteenzetting (en offerte) die ik eerder bij FBTO indiende...te verhogen van 30% reparatie naar 100% reparatie!

Dat betekent dat wij het nettobedrag van €9200,- : 30% x 70% graag spoedig uitgekeerd willen zien."

2.6 De schade-expert heeft vervolgens aangegeven verrast te zijn:

"Uw bericht verrast mij! (had rapport ook al ingestuurd naar de FBTO na wederzijdse overeenstemming).

Ik begrijp ook niet precies wat de bedoeling nu is. Volgens mij hadden we het zo niet afgesproken en stelt u heel iets anders voor."

2.7 Consument 1 heeft de schade-expert tevens het volgende bericht:

"Ik de bijlage vind u onze 30 % schadeofferte en van de volledige 100% van onze garagekelder die toebehoort aan onze woning.

De vorige Excel (en daaraan gekoppelde offerte) ging over 30% van onze kelderschade.

Over die 30% zijn wij een overeenkomst van €10000, - overeengekomen (met inhoudingen eigen risico)

Met daarbij de opmerking dat de factuur van de storing i.v.m. bovenstaande aan ons inbraakalarm mag worden nagezonden aan u.

Bij deze mail toegevoegd het volledige herstel van onze kelder...omdat alle wanden nu grijs van het vocht uitslaan en beschimmeld raken.

Toen u hier was heeft u de vochtigheid van de wanden kunnen voelen, dat vocht komt er allemaal nog uit en geeft schimmelvorming enz.

Als u nu weer komt kijken kunt u het verschil gelijk zien, en ik denk dat het over een paar weken nog erger is/wordt.

Uitsluitingen/opmerkingen:

- *Wij zijn niet van plan om alle wanden opnieuw te laten stuken, maar zoals in de offerte staat (3 x ter sausen) en klaar wat ons betreft.*
- *Wij houden ons het recht om na enkele maanden te bezien over de kelderplafonds ook niet moeten worden hersteld. Die zijn niet meegenomen in de offertes. (380m2 X €35,- =13300 ex btw = €16093,incl btw)*

Ik verwacht dat ons eigen risico weer wordt afgetrokken van het bedrag, dus wil ik u vragen om dit nu alvast mee te nemen in deze afwikkeling.

Het totaalbedrag wordt dan €30138,70 + €16093,00 - €500-€300 = €45431,70. (de eerdere overeengekomen €9200,- over 30 % wanden herstel kunt u daarvan aftrekken)”

2.8 Later heeft consument 1 hieraan toegevoegd ook waterschade te hebben aan het plafond en de vloer in de kelder.

2.9 In het rapport van de schade-expert van 7 juni 2024 is onder andere het volgende opgenomen:

“Inleiding

Naar aanleiding van uw opdracht tot expertise bezocht ik de schadelocatie op 4 juni 2024. Daar sprak ik met [consument 1] (...). Hij heeft een eigen bedrijf in vastgoed en wil de schade in eigen beheer regelen.

Toedracht en oorzaak van de schade

Lezing verzekerde

(...)

Het water heeft daar naar schatting 5 tot 10 cm gestaan. (...) Toen het allemaal opdroogde, heb ik daar een droger ingezet en heb de schade opgenomen in gemeld. Omdat ik zelf een bedrijf heb, wilde de FBTO een overzicht van de uren en materialen. Die lijst heb ik opgesteld en ingediend, maar dat was niet voldoende. Ze wilden een offerte of factuur hebben. Die heb ik opgesteld en toen moest er een schade -expert komen om het te bekijken en te overleggen.

Eigen bevindingen

Tijdens mijn bezoek besprak ik de toedracht en bekeek de schade. (...) Aan de wanden zag ik dat het water hier opgetrokken is en voor schade heeft gezorgd. Verzekerde heeft zelf een factuur opgesteld van de kosten voor herstel in eigen beheer. Ik nam dit overzicht door en kwam tot een schriftelijke overeenstemming. Een dag later meldde hij zich via de mail en dat hij zich bedacht. Hij wilde in plaats van € 10.000 nu € 30.000 aan schade claimen. Ik heb aangegeven dat wij schriftelijk overeen zijn gekomen dat hij het herstel in eigen beheer zou doen, mede omdat hij een eigen bedrijf heeft. Hij is het daar niet mee eens en wil dat ik alle wanden compleet opneem. Dat ga ik niet doen.

Schadevaststelling

Het schadebedrag stelde ik vast op € 10.000,-

Inboedel € 775,- (dagwaarde, inboedel basis, verzekerde op gewezen met e.r. van € 500,-)

Opstal € 9.225,- (zie schadespecificatie, eigen risico van € 300,-).

Verzekerde zit zelf in het vastgoed en is bekend met dit werk. Hij heeft vanuit zijn bedrijf een factuur ingediend, maar schade is niet hersteld.

Aan de hand van de opgegeven uren en materialen kwam ik met verzekerde een bedrag overeen van € 10.000,- Dat was akkoord en heeft hij ondertekend. Verzekerde heb ik gewezen op de beperkte dekking van de Inboedel basisverzekering en de geldende eigen risico's."

- 2.10 In de 'Schadespecificatie' die als bijlage bij het expertiserapport is gevoegd, is de totale waterschade vastgesteld op € 10.000,-. Consument 1 heeft de schadespecificatie voor akkoord ondertekend. Hij heeft zijn handtekening naast de volgende tekst geplaatst:

"Akkoordverklaring verzekerde

Naam: (...)

Datum: 4 juni 2024

Vastgesteld schadebedrag € 10.000,-

Herstel souterrainschade in eigen beheer

Eigen risico inboedel € 500,-

Eigen risico opstal € 300,-

Te ontvangen bedrag € 9.200,-

Dit is exclusief herstellkosten alarm. Factuur mailen naar schade-expert"

- 2.11 De verzekeraar heeft geweigerd een aanvullende uitkering te doen. De consumenten zijn het hier niet mee eens en hebben een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.12 De consumenten klagen erover dat de verzekeraar weigert een aanvullende schade-uitkering te doen. De verzekeraar vergoedt slechts 30% van de schade aan de muren. De schade aan het plafond en de vloer in de kelder heeft hij helemaal niet vergoed. De consumenten vorderen dat de verzekeraar ook de resterende waterschade vergoedt, vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf 4 mei 2024. Hiertoe voeren de consumenten samengevat en kort weergegeven het volgende aan.
- 2.13 De offerte die de consumenten hebben ingediend, ziet op herstel van 30% van de muren in de kelder, omdat alleen dit deel van de muren op dat moment vochtig was. De offerte zag dus niet op 100% herstel.
- 2.14 De consumenten voelen zich voor de gek gehouden door de schade-expert. Hij heeft totaal niet geholpen met de afwikkeling van de schade. De schade-expert heeft helemaal geen schade(bedrag) vastgesteld; hij heeft enkel naar de offerte van de consumenten gekeken en dus alleen naar de schade die op 3 mei 2024 zichtbaar was. Dit terwijl hij bij binnenkomst in de kelder meteen constateerde dat de schade in de kelder en dus ook het vocht in de muren ernstiger was dan op de foto's die de consumenten met de offerte hadden meegestuurd. Ook heeft hij niet naar het plafond en de vloer in de kelder gekeken. De schade daaraan hebben de consumenten ook niet opgenomen in de offerte.

- 2.15 Gedurende de afwikkeling van de offerte heeft consument 1 een discussie gekregen met de schade-expert. Consument 1 wilde toch de schade aan de gehele muren laten berekenen en herstellen. Dit omdat de schade mogelijk nog groter zou worden, omdat vocht niet meteen maar pas later uit muren, vloeren en plafonds naar buiten komt. De schade-expert gaf aan dat de offerte werd afgehandeld en afgewikkeld. Volgens de consumenten heeft de schade-expert snel de offerte willen afwickelen en heeft hij een uur lang zitten zeuren of het bedrag niet naar beneden kon worden bijgesteld. De consumenten vinden dat de schade-expert bezig was met een soort koehandel om zo goedkoop mogelijk af te zijn.
- 2.16 Ook heeft de schade-expert de consumenten geen advies gegeven over de overige 70% van de muren. Dit terwijl de consumenten hebben aangegeven dat het mogelijk is dat de complete muren opnieuw moeten worden gestukt, wat meer kosten meebrengt en de schade-expert zelf zei dat het nog wel maanden kan duren voordat het vocht weg is. De consument hebben ook nog aangegeven dat de verzekeraar zelf een offerte kan laten opstellen en een stukadoor ofwel aannemer langs kan sturen om voor alle muren in de kelder een prijsopgave te maken in plaats voor 30% van de muren. De schade-expert weigerde steeds. Ook heeft de schade-expert niets aangegeven over de schade aan het plafond en de vloer in de kelder.
- 2.17 Uiteindelijk hebben de consumenten aangegeven dat zij wel tekenen voor het door de consumenten genoemde bedrag van € 10.617,12 in de offerte, maar ook daarover is de schade-expert dwingend in onderhandeling gegaan. De consumenten noemen dat de schade-expert hen eerst € 8.500,- bood en later ongeveer € 9.200,-, terwijl het eigen risico daar ook nog van af moest. Toen de consumenten aangaven dat het alarmsysteem niet door de consumenten in de offerte was opgenomen, deed de schade-expert opeens heel makkelijk. Daarvoor maakte de schade-expert een voorbehoud. De consumenten begrijpen niet waarom de schade-expert geen voorbehoud heeft gemaakt voor het overige deel van de muren, de vloer en het plafond.
- 2.18 De volgende dag is een zakelijke kennis van de consumenten naar de schade in de kelder komen kijken en die vertelde de consumenten dat zij de schade te vroeg hebben opgenomen en dat de consumenten de tijd moeten nemen omdat het vocht nog geheel uit de muren en het plafond moet komen. Dit werd overigens al snel zichtbaar. Daarom hebben de consumenten een aanvullende ofwel nieuwe offerte van 100% van de schade aan de verzekeraar toegestuurd. De verzekeraar weigert de gehele schade te vergoeden. De verzekeraar doet ook voorkomen dat consument 1 verstand van zaken heeft, maar consument 1 heeft geen specifieke kennis van waterschades. Ook staan in het verweerschrift van de verzekeraar meerdere onwaarheden en onvolkomenheden.

Het verweer

- 2.19 De verzekeraar voert verweer 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 verzekeraar een aanvullende schade-uitkering moet doen aan de consumenten voor de gestelde aanvullende schade aan de muren, het plafond en de vloer in de kelder van de consumenten.

De beoordeling

- 3.2 Consument 1 heeft op 4 juni 2024 de vaststelling van de schade door de schade-expert van de verzekeraar voor akkoord ondertekend. Consument 1 is hiermee (ook namens consument 2) akkoord gegaan met het door de verzekeraar maximaal uit te keren bedrag. Consument 1 heeft zich aldus juridisch gebonden. De verzekeraar kan de consumenten in beginsel aan het akkoord houden.
- 3.3 De commissie is van oordeel dat hetgeen de consumenten hebben aangevoerd, niet maakt dat zij toch niet aan het akkoord gebonden zijn.
- 3.4 Van dwaling in de zin van artikel 6:228 BW blijkt niet uit het dossier. Consument 1 wist wat hij ondertekende of behoorde dat in elk geval te weten. De akkoordverklaring noemt immers het 'Vastgesteld schadebedrag' en ook het eigen risico dat van toepassing is. Consument 1 investeert bovendien in vastgoed en maakt daarvan zijn bedrijf; hij had kunnen weten dat het plaatsen van een handtekening juridische consequenties zou hebben. De schade-expert hoefde de consumenten niet te adviseren; dat was niet zijn rol.
- 3.5 Van onbehoorlijke drukuitoefening door de schade-expert is niet gebleken. De bewijslast ter zake van de juistheid van deze stelling rust op de consumenten. De verzekeraar heeft deze stelling gemotiveerd betwist. In dit verband wijst de commissie erop dat de consumenten in de gelegenheid zijn gesteld om de geluidsopname die zou zijn gemaakt van het gesprek met de schade-expert, in de procedure te brengen. Zij hebben hiervan geen gebruik gemaakt.
- 3.6 Van bedrog, bedreiging of misbruik van omstandigheden (art. 3:44 BW) is geen sprake geweest. Dit blijkt immers niet uit het dossier.
- 3.7 Dat de consumenten gebonden zijn aan de vaststelling van de schade-expert is ten slotte niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar als bedoeld in artikel 7:904 BW. Dat er ernstige gebreken kleven aan de vaststelling van de schade-expert, blijkt niet. De vaststelling is in overeenstemming met het bedrag dat staat op de door consument 1 zelf aangeleverde factuur. In dit verband merkt de commissie op dat de consumenten niet aannemelijk hebben gemaakt dat de daadwerkelijke schade hoger is dan het bedrag dat door de verzekeraar is uitgekeerd. De door de consumenten overgelegde foto's van (de schade in) de kelder zijn daartoe onvoldoende.

Conclusie

- 3.8 De commissie kan op basis van de stukken in het dossier niet vaststellen dat de akkoord-verklaring vernietigbaar is wegens een wilsgebrek of dat de gebondenheid aan de vaststelling van de schade-expert naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie zal daarom de vordering afwijzen.

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 3

Artikel 3:44

1 Een rechtshandeling is vernietigbaar, wanneer zij door bedreiging, door bedrog of door misbruik van omstandigheden is tot stand gekomen.

2 Bedreiging is aanwezig, wanneer iemand een ander tot het verrichten van een bepaalde rechtshandeling beweegt door onrechtmatig deze of een derde met enig nadeel in persoon of goed te bedreigen. De bedreiging moet zodanig zijn, dat een redelijk oordelend mens daardoor kan worden beïnvloed.

3 Bedrog is aanwezig, wanneer iemand een ander tot het verrichten van een bepaalde rechtshandeling beweegt door enige opzettelijk daartoe gedane onjuiste mededeling, door het opzettelijk daartoe verzwijgen van enig feit dat de verzwijger verplicht was mede te delen, of door een andere kunstgreep. Aanprijzingen in algemene bewoordingen, ook al zijn ze onwaar, leveren op zichzelf geen bedrog op.

4 Misbruik van omstandigheden is aanwezig, wanneer iemand die weet of moet begrijpen dat een ander door bijzondere omstandigheden, zoals noodtoestand, afhankelijkheid, lichtzinnigheid, abnormale geestestoestand of onervarenheid, bewogen wordt tot het verrichten van een rechtshandeling, het tot stand komen van die rechtshandeling bevordert, ofschoon hetgeen hij weet of moet begrijpen hem daarvan zou behoren te weerhouden.

(...)

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 6:228

1 Een overeenkomst die is tot stand gekomen onder invloed van dwaling en bij een juiste voorstelling van zaken niet zou zijn gesloten, is vernietigbaar:

- a. indien de dwaling te wijten is aan een inlichting van de wederpartij, tenzij deze mocht aannemen dat de overeenkomst ook zonder deze inlichting zou worden gesloten;
- b. indien de wederpartij in verband met hetgeen zij omtrent de dwaling wist of behoorde te weten, de dwalende had behoren in te lichten;

(...)

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 7:900 BW

1 Bij een vaststellingsovereenkomst binden partijen, ter beëindiging of ter voorkoming van onzekerheid of geschil omtrent hetgeen tussen hen rechtens geldt, zich jegens elkaar aan een vaststelling daarvan, bestemd om ook te gelden voor zover zij van de tevoren bestaande rechtstoestand mocht afwijken.

(...)

Artikel 7:904 BW

1 Indien gebondenheid aan een beslissing van een partij of van een derde in verband met inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, is die beslissing vernietigbaar.

(...)

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

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.