

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0696

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Zoetelief-Verbaan, secretaris)

Datum uitspraak	2 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Assurantiekantoor Bouhuijs B.V. h.o.d.n. Camperverzekerd, gevestigd te Schagen, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Camperverzekering. De consument heeft eind december 2018 een camperverzekering afgesloten. Voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering heeft de consument aan de tussenpersoon laten weten dat zij de twintig schadevrije jaren die zij bij haar autoverzekering had opgebouwd, wilde meenemen naar de camperverzekering. In het aanvraagformulier heeft de consument daarom aangegeven dat haar schadevrije jaren overgenomen dienden te worden uit Roy-data. De tussenpersoon constateerde na de aanvraag dat er geen schadevrije jaren beschikbaar stonden in Roy-data en heeft de consument hier tweemaal per e-mail over bericht. Omdat een reactie van de consument uitbleef, heeft de tussenpersoon de no-claimkorting moeten corrigeren waardoor de premie verhoogd is. Pas in februari 2025 constateert de consument dat de twintig schadevrije jaren niet door de tussenpersoon verwerkt zijn en klaagt de consument hierover. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument te laat geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW en kan zij daarom geen beroep meer doen op het door haar gestelde gebrek in de prestatie van de tussenpersoon. 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de tussenpersoon.
- 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 tussenpersoon hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 27 december 2018 een aanvraagformulier ingevuld voor een verzekering voor haar camper. De consument wilde haar twintig schadevrije jaren die zij had opgebouwd bij haar autoverzekering meenemen naar de camperverzekering. Op het aanvraagformulier voor de camperverzekering heeft de consument aangegeven dat de camper het enige motorrijtuig binnen het gezin zou zijn. De vraag of er schadevrije jaren beschikbaar zijn of komen welke door de tussenpersoon dienen te worden overgenomen uit Roy-data heeft de consument met 'ja' beantwoord.

2.2 Op 31 december 2018 heeft de tussenpersoon de aanvraag bevestigd en de consument bericht dat de camper per 28 december 2018 verzekerd is tegen een premie van € 42,81 per maand. Ook heeft de tussenpersoon aangegeven dat hij conform het verzoek van de consument de schadevrije jaren zal opvragen. Voorts is het volgende opgenomen:

"U heeft aangegeven dat er schadevrije jaren beschikbaar komen welke wij dienen over te nemen. Wij zullen uw behaalde schadevrije jaren opvragen in Roy Data. Indien er schadevrije jaren aanwezig zijn in Roy Data zullen wij deze overnemen en aantekenen op uw polis.

Vanaf 8 schadevrije jaren heeft u bij ons recht op 80% korting, zoals door u geclaimd."

2.3 Op 4 januari 2019 heeft de tussenpersoon het polisblad aan de consument toegezonden met daarin opgenomen 80% no-claimkorting, nul schadevrije jaren alsmede de mededeling dat de schadevrije jaren zullen worden opgevraagd.

2.4 Op 27 februari 2019 heeft de tussenpersoon de consument per e-mail bericht dat er geen schadevrije jaren beschikbaar stonden in Roy-data. De tussenpersoon heeft de consument gevraagd binnen twee weken aanvullende informatie toe te sturen. De tussenpersoon heeft de consument er tevens op gewezen dat de no-claimkorting anders met terugwerkende kracht gecorrigeerd zal worden.

2.5 Op 6 maart 2019 heeft de tussenpersoon per e-mail een herinnering naar de consument gezonden. In deze e-mail vraagt de tussenpersoon de consument binnen een week te reageren. Ook wijst de tussenpersoon de consument er nogmaals op dat de no-claimkorting bij het uitblijven van een reactie aangepast wordt.

2.6 De tussenpersoon heeft geen reactie op zijn e-mails ontvangen, waardoor de tussenpersoon de door de consument aangevraagde no-claimkorting van 80% heeft moeten corrigeren naar de instapkorting van 50%.

2.7 Op 15 maart 2019 heeft de tussenpersoon naar aanleiding van de gecorrigeerde no-claimkorting een nieuw polisblad voor de consument klaargezet in de digitale polismap.

Op het polisblad staat de nieuwe verhoogde premie vermeld, namelijk € 100,90 per maand. Ook heeft er een premieverrekening over de voorgaande maanden plaatsgevonden ter hoogte van € 232,36.

- 2.8 Op 5 februari 2025 heeft de consument naar aanleiding van een parkeerschade telefonisch contact met de tussenpersoon opgenomen. De consument is er tijdens het telefoongesprek achter gekomen dat de door haar opgegeven schadevrije jaren niet door de tussenpersoon overgenomen zijn.
- 2.9 Op 13 februari 2025 heeft de consument de tussenpersoon alsnog geïnformeerd over de schadevrije jaren bij haar vorige verzekeraar door een royementspolis met afgiftedatum 13 mei 2019 te overleggen. Hieruit is gebleken dat de autoverzekering vier maanden na ingangsdatum van de camperverzekering is beëindigd.
- 2.10 De tussenpersoon heeft de consument erop gewezen dat de schadevrije jaren uit 2019 niet alsnog overgenomen konden worden omdat de schadevrije jaren maar 3 jaar opgeslagen worden in Roy-data en deze na 3 jaar vervallen. De consument heeft aangegeven het hier niet mee eens te zijn en heeft een klacht bij de tussenpersoon ingediend.
- 2.11 De tussenpersoon heeft zijn standpunt naar aanleiding van de klacht niet gewijzigd, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering

- 2.12 De consument klaagt dat de tussenpersoon haar verkeerd en onvolledig voorgelicht heeft over het meenemen van haar twintig schadevrije jaren bij het afsluiten van de camperverzekering. Zo heeft de consument voor het afsluiten van de verzekering telefonisch navraag gedaan over wat zij moest doen om de no-claimkorting die zij bij haar vorige verzekeraar had te behouden. De medewerker van de tussenpersoon zou hebben aangegeven dat de consument hier niets voor zou hoeven doen.
- 2.13 Ook vindt de consument dat de tussenpersoon meer had kunnen doen om haar te bereiken toen bleek dat er geen schadevrije jaren in Roy-data vermeld stonden. De consument heeft de e-mails van de tussenpersoon van 27 februari en 6 maart 2019 nooit ontvangen. Het had volgens de consument op de weg van de tussenpersoon gelegen om hierover telefonisch contact op te nemen met de consument. Ook had de tussenpersoon de consument hierover kunnen informeren toen zij telefonisch contact had met de tussenpersoon over het afsluiten van een aanvullende reisverzekering en de taxatie van de camper. De consument heeft de premieafschrijvingen nimmer gecontroleerd omdat zij erop vertrouwde dat de schadevrije jaren juist toegepast zouden worden door de tussenpersoon. Ook wist de tussenpersoon volgens de consument dat zij nog een auto op haar naam had staan ten tijde van het afsluiten van de verzekering.
- 2.14 Gezien het voorgaande stelt de consument zich op het standpunt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht jegens haar geschonden heeft.

De consument wil dat de tussenpersoon de no-claimkorting alsnog toepast en de te veel betaalde premie terugbetaalt. De consument stelt dat zij over de periode januari 2019 tot en met april 2025 € 2.830,- te veel betaald heeft.

Het verweer

- 2.15 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De te beantwoorden vraag

- 3.1 De consument vraagt de commissie om te beoordelen of de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. De tussenpersoon doet op zijn beurt een beroep op de schending van de klachtplicht van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en wil dat de vordering daarom wordt afgewezen. De commissie is van oordeel dat het gelijk aan de zijde van de tussenpersoon is en licht haar oordeel hierna toe.

Juridisch kader van de klachtplicht

- 3.2 Op grond van artikel 6:89 BW moet een schuldeiser binnen bekwame tijd nadat hij een gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken, bij de schuldenaar protesteren. Als hij dit niet doet, kan hij op het gebrek in de prestatie geen beroep meer doen. Dit wetsartikel is ook van toepassing op de verhouding tussen de consument en de tussenpersoon. De vraag of de consument binnen bekwame tijd bij de tussenpersoon heeft geprotesteerd dient te worden beantwoord aan de hand van de omstandigheden van het concrete geval. Daarbij is ook van belang of de tussenpersoon nadeel lijdt door het late tijdstip waarop de consument heeft geklaagd. In dit verband moet rekening gehouden worden met enerzijds het voor de consument ingrijpende rechtsgevolg van het te laat protesteren – te weten verval van al haar rechten ter zake van de tekortkoming – en anderzijds de concrete belangen waarin de tussenpersoon is geschaad door het late tijdstip waarop dat protest is gedaan, zoals een benadeling in zijn bewijspositie of een aantasting van zijn mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De tijd die is verstreken tussen het tijdstip dat bekendheid met het gebrek bestaat of redelijkerwijs diende te bestaan en het tijdstip van protest vormt in die beoordeling weliswaar een belangrijke factor, maar is niet doorslaggevend.¹ Bij de beoordeling of de consument te laat heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW is ook relevant dat van de consument mag worden verwacht dat zij de aan haar verstrekte documentatie aandachtig doorleest en dat zij daarover zo nodig kritische vragen stelt.²

¹ Zie HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600 en HR 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2020-1088, 2021-0794 en 2021-0961, te vinden op www.kifid.nl.

- 3.3 Vast staat dat de consument op 15 maart 2019 het aangepaste polisblad van de tussenpersoon heeft ontvangen. Ook is er in maart 2019 een bedrag ter hoogte van € 232,36 van de rekening van de consument afgeschreven in verband met een correctie van de hoogte van de premie. Bovendien is er door de tussenpersoon vanaf april 2019 een hoger bedrag aan premie per maand afgeschreven. De consument behoorde daarom te weten dat de premie tussentijds verhoogd was zodat het op de weg van de consument had gelegen om hierover contact op te nemen met de tussenpersoon. De stelling van de consument dat zij ervan uitging dat alles goed geregeld zou worden door de tussenpersoon doet hier niets aan af. Dat laat onverlet dat zij het polisblad en de premieafschrijvingen goed had moeten controleren.
- 3.4 De consument had dan ook eerder, en niet pas in 2025, moeten klagen bij de tussenpersoon over het niet toepassen van de no-claimkorting op basis van de schadevrije jaren. Als de consument eerder bij de tussenpersoon had geklaagd, had de tussenpersoon de gevolmachtigde kunnen verzoeken alsnog de schadevrije jaren toe te passen door deze bij Roy-data op te vragen. Deze mogelijkheid hebben de tussenpersoon en de gevolmachtigde in 2025 niet meer nu de registratie van de schadevrije jaren in Roy-data na 3 jaar vervalst. Door de late melding is de tussenpersoon daarom in zijn belangen geschaad.
- 3.5 Gelet op het voorgaande heeft de consument niet aan de klachtplicht voldaan en is de tussenpersoon daardoor benadeeld, zodat het beroep van de tussenpersoon op artikel 6:89 BW slaagt. Dit betekent dat de vordering van de consument niet voor verdere inhoudelijke beoordeling in aanmerking komt en 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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 6 Burgerlijk Wetboek

Artikel 89

*De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen
bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken, bij de
schuldenaar ter zake heeft geprotesteerd.*