

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0997

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. P.J. Neijt, leden en mr. S. Rutten, secretaris)

Datum uitspraak	6 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	E.O.C. Onderlinge Schepenverzekering U.A., gevestigd te Meppel, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-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.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 september 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met mevrouw [naam 1], schrijftolk. Namens de verzekeraar waren aanwezig: mevrouw [naam 2], de heer [naam 3] en de heer [naam 4].
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De verzekeraar heeft de consument bericht dat de scheepsverzekering per eerstvolgende contractvervaldatum zal worden beëindigd, tenzij de consument zijn postadres opgeeft voor de communicatie of hij akkoord gaat met communicatie in de online omgeving van de verzekeraar. De consument is het hiermee niet eens en vordert dat de verzekeraar per e-mail met hem blijft communiceren. De verzekeraar vindt dat hij hiertoe niet verplicht is. De wijziging in communicatie is ingegeven door de behoefte aan uniforme en controleerbare informatie-verstrekking, beveiliging en integriteit van klantdocumenten en naleving van wettelijke informatie- en bewaarplichten. De commissie oordeelt dat de klacht van de consument ongegrond is.

3. De beoordeling

De verzekeraar is niet verplicht om per e-mail met de consument te blijven communiceren

- 3.1 De commissie oordeelt dat de verzekeraar niet verplicht is om per e-mail met de consument te blijven communiceren. Voor een dergelijke verplichting bestaat geen contractuele of wettelijke grondslag. Op grond van artikel 7:933 van het Burgerlijk Wetboek (BW)¹ geldt alleen het schriftelijkheidsvereiste en daaraan voldoet de wijze van communiceren van de verzekeraar. De verzekeraar maakt communicatie richting de consument namelijk mogelijk via een beveiligde online omgeving en daarnaast biedt hij de mogelijkheid om per post te communiceren.
- 3.2 De verzekeraar heeft voldoende toegelicht dat de overstap van e-mailcommunicatie naar deze online omgeving (waarop moet worden ingelogd) verband houdt met het beperken van phishingrisico's, de bescherming van persoonsgegevens en het waarborgen van een veilige gegevensuitwisseling. De commissie acht deze belangen legitiem. Ook heeft de verzekeraar zich gedurende geruime tijd ingespannen om de consument wegwijs te maken in de online omgeving. Dat de consument de voorkeur geeft aan communicatie per e-mail, in het verleden gedurende lange tijd per e-mail heeft gecorrespondeerd en e-mailen voor hem minder bezwaarlijk is, brengt niet mee dat de verzekeraar gehouden is deze wijze van communiceren voort te zetten.
- 3.3 Voor zover de consument heeft aangevoerd dat communicatie per post voor hem geen werkbaar alternatief is vanwege problemen met zijn postadres, komt dit voor zijn rekening en risico. Deze omstandigheden brengen geen verplichting voor de verzekeraar mee om daarom een andere wijze van communiceren aan te bieden. Er zijn in de praktijk voldoende mogelijkheden voor de consument om te zorgen dat hij een postadres heeft.
- 3.4 De commissie volgt de consument evenmin in zijn standpunt dat uit de zorgplicht, informatieplicht of een gestelde brengplicht voortvloeit dat de verzekeraar per e-mail moet communiceren. Op grond van deze verplichtingen is de verzekeraar gehouden om de consument adequaat te informeren, maar daarbij is de verzekeraar niet gehouden om gebruik te maken van het communicatiekanaal (e-mail) dat de voorkeur heeft van de consument. Overigens heeft de verzekeraar ter zitting toegelicht dat de consument per e-mail bericht ontvangt wanneer de verzekeraar nieuwe informatie in de beveiligde online omgeving heeft geplaatst.

¹ In artikel 7:933 lid 1 BW is het volgende bepaald: "Alle mededelingen waartoe de bepalingen van deze titel of de overeenkomst de verzekeraar aanleiding geven, geschieden schriftelijk. De verzekeraar kan zich daarbij houden aan de laatste hem bekende woonplaats van de geadresseerde."

De beëindiging van de verzekering

- 3.5 Uit de tussen partijen gevoerde correspondentie blijkt dat de consument zich ook verzet tegen een eventuele beëindiging van de verzekering wegens het niet communiceren per post of via de onlineomgeving. Voor zover de consument de toekomstige beëindiging ter discussie stelt, kan de commissie daarover nu geen oordeel geven, omdat de verzekering nog niet is beëindigd.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl