Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0910

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. J.J.M.L. Nelemans- Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	10 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Goudse Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Gouda, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

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 verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de verzekeraar en 6) de aanvullende stukken van de consument na de hoorzitting en 7) de reactie daarop van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 juni 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar waren aanwezig: de heer [naam 1], juridisch medewerker en mevrouw [naam 2], medewerker commerciële diensten.

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

2. De kern

De verzekeraar heeft de dekking onder de rechtsbijstandsverzekering van de consument geschorst wegens premieachterstand. De consument is het hiermee niet eens omdat hij onder andere de brieven van de verzekeraar met de aanmaningen niet heeft ontvangen en hij vordert dat de dekking met terugwerkende kracht wordt hersteld. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar niet heeft aangetoond dat de consument de brieven met de aanmaningen heeft ontvangen. Daarom is niet komen vast te staan dat hij heeft voldaan aan de wettelijke eis dat hij de consument tot betaling van de premie aanmaant voordat hij tot schorsing van de dekking wegens wanbetaling overgaat.[1] De vordering van de consument wordt toegewezen.

[1] Zie artikel 7:934 BW.

3. De beoordeling

Het staat niet vast dat de aanmaning van de verzekeraar de consument heeft bereikt

3.1 De dekking van de verzekering is niet geschorst geweest. Wanbetaling kan pas leiden tot schorsing nadat de consument vruchteloos is aangemaand tot betaling van de premie. De verzekeraar heeft voor de betalingsachterstanden van de maanden januari en april 2025 weliswaar aanmaningsbrieven aan de consument gestuurd, maar het staat niet vast dat de consument die brieven heeft ontvangen. De consument betwist de ontvangst ervan en dan moet de verzekeraar bewijzen dat de consument die brieven wel heeft ontvangen. En de verzekeraar is daar niet in geslaagd. Hij volstaat met de mededeling dat het onwaarschijnlijk is dat de consument de brieven niet heeft ontvangen, omdat hem andere brieven wel hebben bereikt. Maar alleen deze stelling levert in dit geval nog geen overtuigend bewijs op dat de aanmaningen de consument hebben bereikt. En omdat niet is komen vast te staan dat de aanmaningsbrieven de consument hebben bereikt, hebben de aanmaningen geen werking[2]. De consument is het niet eens met de schorsing omdat hij de brieven van de verzekeraar met de betalingsverzoeken, de aanmaningen en de mededelingen van de opschorting niet heeft ontvangen. Hij vordert dat de dekking met terugwerkende kracht wordt hersteld.

De dekking van de rechtsbijstandverzekering is niet geschorst

3.2 Zonder geldige aanmaningen is de dekking van de rechtsbijstandverzekering van de consument niet geschorst geweest wegens wanbetaling van 21 februari 2025 tot 20 juni 2025. De consument heeft juist in deze periode een beroep op zijn rechtsbijstandsverzekering willen doen. De verzekeraar mocht dekking voor geschillen in die periode niet weigeren met een beroep op de schorsing van de dekking wegens wanbetaling.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar de dekking van de rechtsbijstandverzekering van de consument ten onrechte heeft geschorst wegens wanbetaling van 21 februari 2025 tot 20 juni 2025. De verzekeraar mag dekking voor geschillen in die periode niet weigeren met een beroep op de schorsing wegens wanbetaling.

[2] Artikel 3:37 lid 3 BW

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 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