Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0751

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Datum uitspraak	24 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	King Assuradeuren B.V., h.o.d.n. Kingpolis, gevestigd te Heereveen, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Fietsverzekering. Heeft de consument recht op vergoeding van kosten voor vaststelling schade en aansprakelijkheid en buitengerechtelijke incassokosten? De gevolmachtigde is na indiening van de klacht tot uitkering onder de verzekering overgegaan voor diefstal van de fiets van de consument. De door de consument gemaakte juridische kosten heeft hij niet vergoed omdat zij van mening is dat de uitkering uit coulance is gedaan. De commissie oordeelt dat de gevolmachtigde bij het doen van de uitkering niet heeft vermeld dat het om een coulancevergoeding ging en dat de consument op basis van de correspondentie van de gevolmachtigde ervan mocht uitgaan dat zij recht had op dekking. De door de consument gemaakte juridische kosten komen gedeeltelijk voor vergoeding in aanmerking. Vordering gedeeltelijk 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 gevolmachtigde en 4) de aanvullende toelichting van de gevolmachtigde.

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 gevolmachtigde 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 bij de gevolmachtigde een Fiets Garantieverzekering gesloten voor haar elektrische fiets van het merk Cortina. De ingangsdatum van de verzekering is 12 oktober 2023 en de einddatum is 12 oktober 2028. De voorwaarden die op het polisblad zijn vermeld zijn: Fiets Garantieverzekering Nederland versie KP-Fiets-alg-Anker-01102022.

2.2 De fiets is gestolen. De consument heeft van de diefstal aangifte gedaan bij de politie en voor de schade een beroep op haar verzekering gedaan.

2.3 De gevolmachtigde heeft de dekking bij brief van 13 augustus 2024 afgewezen met het argument dat niet is voldaan aan artikel A.4 van de voorwaarden. Dat artikel bepaalt dat de originele sleutels overgelegd moeten worden.

2.4 De consument heeft vervolgens juridische bijstand ingeschakeld. De uitwisseling van standpunten tussen de vertegenwoordiger van de consument en de gevolmachtigde heeft niet tot geleid tot een oplossing waarna de consument haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.5 In de procedure bij Kifid heeft de gevolmachtigde haar standpunt herzien. Per e-mail van 28 april 2025 heeft de gevolmachtigde Kifid meegedeeld dat artikel A.4 op grond waarvan de dekking is afgewezen, niet is opgenomen in de voorwaarden die van toepassing zijn op de verzekering van de consument. De gevolmachtigde schrijft:

> *"(...) De eerdere verwijzing naar artikel A.4 uit de voorwaarden "KP Fietsverzekering NL Algemeen 01-05-2023"is dan ook onterecht geweest.*
>
> *Wij erkennen dat deze nieuwere voorwaarden pas na de schadedatum zijn opgesteld en dat zij niet rechtsgeldig van toepassing waren op de polis van [naam consument] ten tijde van de schade.*
>
> *Hierbij onze excuses voor de verwarring die is ontstaan en de onduidelijke communicatie hierover in onze eerdere reacties. De beoordeling van de dekking zal uiteraard moeten plaatsvinden op basis van de voorwaarden versie KP-Fiets-alg-Anker-01102022.*
>
> *Wij zullen het dossier daarop aanpassen en een herbeoordeling van de schadeclaim doen."*

2.6 De gevolmachtigde heeft Kifid per e-mail van 1 mei 2025 de goedkeuringsbrief met betrekking tot de herbeoordeling van de schadeclaim van de consument gestuurd. In deze brief staat dat een bedrag van € 1.499,- is uitgekeerd. De gevolmachtigde heeft de consument hierover als volgt geïnformeerd:

"Wij hebben uw schadeclaim, ingediend via uw gemachtigde [naam vertegenwoordiger], opnieuw beoordeeld naar aanleiding van de aanvullende informatie die u heeft verstrekt.

Wij delen u hierbij mede dat wij hebben besloten uw schadeclaim alsnog goed te keuren. De overgelegde bewijsstukken geven ons voldoende aanleiding om de eerdere afwijzing van 13 augustus 2024 te herzien.

Uw verzekering betreft een naturapolis, wat inhoudt dat u recht heeft op een vervangende fiets in plaats van een geldelijke vergoeding. U kunt hiervoor bij een van onze aangesloten fietshandelaren een nieuwe fiets uitzoeken ter vervanging van de gestolen fiets. (...)"

2.7 De gevolmachtigde heeft de juridische kosten die de consument heeft gevorderd niet vergoed.

De klacht en de vordering

2.8 De consument vordert vergoeding van de juridische kosten die zij heeft gemaakt.

2.9 Ter onderbouwing van deze vordering heeft de consument, kort weergegeven, de volgende argumenten aangevoerd.

2.10 De gevolmachtigde heeft haar verzoek om dekking voor diefstal van de fiets onterecht afgewezen. Zij heeft juridische bijstand moeten inschakelen om haar gelijk te halen. De kosten hiervan moet de gevolmachtigde daarom vergoeden. Het gaat hierbij om twee facturen van de jurist, te weten een factuur van 25 augustus 2024 voor een bedrag van € 726,- en een factuur van 6 november 2024 voor een bedrag van € 605,-.

Het verweer

2.11 De gevolmachtigde heeft de volgende verweren gevoerd.

2.12 Hoewel de gevolmachtigde bij de herbeoordeling heeft geconcludeerd dat artikel A.4 uit de voorwaarden van 1 mei 2023 niet van toepassing was, brengt dit niet mee dat de consument op basis van de voorwaarden die wel van toepassing zijn, rechtens aanspraak kon maken op schadevergoeding. Ook op basis van de juiste voorwaarden, versie KP-Fiets-alg-Anker-01102022, voldeed de consument niet aan de voorwaarden. De vergoeding die de gevolmachtigde heeft gedaan vloeit niet voort uit een contractuele verplichting tot dekking, maar uit coulance. Daarom is er geen grond voor vergoeding van de door de consument gemaakte juridische kosten.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De consument heeft de klacht bij Kifid ingediend omdat zij dekking onder de verzekering wilde voor de diefstal van haar fiets en omdat zij een vergoeding wil voor de juridische kosten die zij heeft gemaakt.

3.2 De gevolmachtigde heeft in de procedure bij Kifid de schade aan de fiets vergoed. De juridische kosten die de consument heeft gemaakt heeft de gevolmachtigde niet vergoed. Dat brengt mee dat de commissie een oordeel moet geven over de vraag of de gevolmachtigde is gehouden de juridische kosten te vergoeden.

De consument heeft recht op een vergoeding van de juridische kosten

3.3 De commissie is van oordeel dat de vergoeding van de schade van de fiets niet als een coulancevergoeding kan worden aangemerkt. Redengevend daarvoor is dat de gevolmachtigde in haar e-mail van 28 april 2024 aan Kifid schrijft: *De beoordeling van de dekking zal uiteraard moeten plaatsvinden op basis van de voorwaarden versie KP-Fiets-alg-Anker-01102022. Wij zullen het dossier daarop aanpassen en een herbeoordeling van de schadeclaim doen."*

In de goedkeuringsbrief aan de consument schrijft de gevolmachtigde: *"Wij delen u hierbij mede dat wij hebben besloten uw schadeclaim alsnog goed te keuren. De overgelegde bewijsstukken geven ons voldoende aanleiding om de eerdere afwijzing van 13 augustus 2024 te herzien. Uw verzekering betreft een naturapolis, wat inhoudt dat u recht heeft op een vervangende fiets in plaats van een geldelijke vergoeding."*

3.4 Op basis van deze berichtgeving heeft de consument mogen concluderen dat de gevolmachtigde aanvankelijk een onjuist standpunt had ingenomen over de dekking en dat zij wel recht heeft op dekking onder de verzekering. De gevolmachtigde heeft in haar berichtgeving aan Kifid en de consument niet vermeld dat het een vergoeding uit coulance betrof.

3.5 Het voorgaande brengt mee dat de consument in beginsel recht heeft op de redelijke kosten voor de vaststelling van de schade en aansprakelijkheid en vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten.

3.6 De consument heeft vergoeding gevorderd van een bedrag van in totaal € 1.331,-. Ter onderbouwing van dit bedrag heeft zij twee facturen overgelegd en de bewijzen van betaling van dit bedrag. Op de factuur van 25 augustus 2024 staat een totaalbedrag van € 726,- voor het opstellen van een dagvaarding en voor communicatie. Op de factuur van 6 november 2024 staat een totaalbedrag van € 605,- voor het opstellen van een verzoek tot betaling.

Kosten voor vaststelling van de schade en aansprakelijkheid

3.7 De factuur van 25 augustus 2024, voor het opstellen van de dagvaarding en communicatie, ziet op kosten voor de vaststelling van de schade en aansprakelijkheid. Het gaat om zogenoemde buitengerechtelijke expertisekosten die de consument heeft moeten maken om door een deskundige te laten vaststellen of er sprake was van een toerekenbare tekortkoming van de gevolmachtigde door de diefstalschade van de consument niet te vergoeden. De deskundige heeft dit onderzoek, blijkens de factuur, gedaan in de vorm van het opstellen van een dagvaarding. Vergoeding van de kosten voor vaststelling van de schade en aansprakelijkheid is geregeld in artikel 6:96 lid 2 sub b van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Bij de beoordeling van de vraag wat redelijke kosten zijn, moet de zogenoemde dubbele redelijkheidstoets worden toegepast. Dit houdt in dat zowel het maken van de kosten, de werkzaamheden, als de hoogte van de kosten redelijk moeten zijn. Hierbij kan de hoogte van de oorspronkelijke vordering, in dit geval gaat het om een uitkering van € 1.499,- voor de diefstal van de fiets, worden meegenomen.

3.8 De jurist heeft voor het opstellen van de dagvaarding 4 x het uurtarief gerekend, met een totaalbedrag van € 1.000,-. Voor de communicatie is een vast tarief van € 200,- opgenomen. Totaal heeft de jurist bij de consument een bedrag van € 600,- exclusief BTW en € 726,- inclusief BTW in rekening gebracht. De consument heeft dit bedrag ook betaald.

3.9 De commissie stelt vast dat de jurist de factuur kennelijk heeft gematigd voor de consument. De commissie oordeelt dat de gevolmachtigde het bedrag van € 726,- aan de consument moet vergoeden. Hierbij overweegt de commissie dat de gevolmachtigde de hoogte van deze kosten niet heeft betwist. Daarnaast is de commissie van oordeel dat zowel het maken van deze kosten als de omvang van deze kosten redelijk is, ook gezien de omstandigheid dat de factuur reeds door de jurist is gematigd.

Buitengerechtelijke incassokosten

3.10 De factuur voor het opstellen van een verzoek voor betaling betreft buitengerechtelijke incassokosten. De vergoeding van deze kosten moet worden beoordeeld op grond van artikel 6:96 lid 2 sub c BW. Op grond van artikel 6:96 lid 2 sub c BW moet het gaan om redelijke kosten die zijn gemaakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte. Omdat de kosten voorafgaand aan de procedure bij Kifid zijn gemaakt, geldt in de procedure bij Kifid de Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten behorend bij het reglement (hierna: de Vergoedingsregeling).[1] De consument heeft bij haar klacht de correspondentie met betrekking tot het verkrijgen van dekking onder de verzekering overgelegd. Daarmee staat vast dat de door de jurist verrichte werkzaamheden zijn verricht ter verkrijging van voldoening buiten rechte. De commissie is van oordeel dat de gevorderde buitengerechtelijke kosten redelijk zijn.

[1] Zie 'Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten' op www.kifid.nl onder 'Reglementen en statuten'.

Op grond van tarief I van de Vergoedingsregeling wordt de vergoeding van de buitengerechtelijke kosten vastgesteld op een bedrag van € 50,-.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de gevolmachtigde een bedrag van € 776,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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

Artikel 6:96 lid 2 Burgerlijk Wetboek

Als vermogensschade komen mede voor vergoeding in aanmerking:

a. (...)
b. redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid;
c. redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte.