Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr 2026-0060

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.A.M. Jitan, secretaris)

Datum uitspraak	20 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Lloyd's Insurance Company S.A., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument vordert afgifte van de polis op grond van artikel 7:932 van het Burgerlijk Wetboek en op grond van het gegeven dat de verzekeraar verplicht is de verzekeringsdocumentatie via een duurzame drager ter beschikking te stellen. De verzekeraar betwist dat de consument verzekeringnemer is. Er is sprake van een groepsverzekering, waarbij Bunq de verzekeringnemer is. Daarom is de verzekeraar niet gehouden om een polis aan de consument te verstrekken. De commissie oordeelt dat de consument geen verzekeringnemer is, waardoor zijn vordering tot afgifte van de polis wordt afgewezen. Omdat de consument geen verzekeringnemer is en daarom geen recht heeft op afgifte van de polis, komt de commissie niet toe aan de vraag op welke wijze deze verzekeringsdocumentatie verstrekt had moeten worden. Deze klacht is ongegrond en deze vordering wordt afgewezen. De klachten zijn ongegrond.

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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de verzekeraar.

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 verzekeraar 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 een Bunq Elite abonnement afgesloten bij Bunq B.V, hierna verder Bunq genoemd. Een onderdeel van dit abonnement betreft een reisverzekering, hierna verder de verzekering genoemd, bij de verzekeraar.

Via de Bunq app kan de consument de gegevens van de verzekering zien zoals het polisnummer en de dekkingen. De consument heeft voor zijn eigen administratie een afschrift van de polis van de verzekering opgevraagd bij Qover NV, hierna verder de gevolmachtigde.

2.2 De gevolmachtigde heeft de consument laten weten dat de verzekering een zogenoemde groepspolis betreft die is afgesloten door Bunq als verzekeringnemer namens hun gebruikers. Dat betekent dat de polis dekking biedt voor een groep individuen onder één contract, in plaats van individuele en afzonderlijke contracten. Via https://bunq.qover.com kan de consument de algemene voorwaarden vinden alsmede de wijze waarop een claim kan worden ingediend en hoe een verzekeringscertificaat kan worden aangevraagd. Een verzekeringscertificaat is alleen nodig als de consument een visum aanvraagt. Als er geen visum nodig is dan is een verzekeringscertificaat over het algemeen niet nodig en kunnen de algemene voorwaarden gebruikt worden als verzekeringscertificaat, zoals in de voorwaarden is vermeld.

2.3 De consument is het niet eens met dit standpunt en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klachten en de vorderingen

2.4 De consument vordert dat de verzekeraar hem een afschrift van de polis toezendt. Daartoe is de verzekeraar gehouden op grond van artikel 7:932 Burgerlijk Wetboek (BW). Hierin staat dat de verzekeraar verplicht is om een polis te verstrekken. Daarnaast is de verzekeraar verplicht om deze verzekeringsdocumentatie via een duurzame drager ter beschikking te stellen aan de consument, een hyperlink volstaat in dat kader niet.

Het verweer

2.5 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Is de verzekeraar verplicht een polis aan de consument te sturen?

3.1 De kernvraag die de commissie moet beantwoorden is of de verzekeraar verplicht is om de consument een polis toe te sturen op grond van artikel 7:932 BW en als de verzekeraar hiertoe verplicht is of hij deze verzekeringsdocumentatie via een duurzame drager ter beschikking moet stellen aan de consument. De commissie oordeelt dat de verzekeraar in dit geval niet verplicht kan worden een polis toe sturen aan de consument, omdat de consument geen verzekeringnemer is. De commissie licht dit oordeel hierna toe.

Het juridisch kader

3.2 In artikel 7:932 BW staat onder andere het volgende opgenomen:

> *"1. De verzekeraar geeft zo spoedig mogelijk een akte, polis genaamd, af, waarin de overeenkomst is vastgelegd. (...) De verzekeraar is niet verplicht een polis af te geven indien de aard van de overeenkomst afwijkend gebruik rechtvaardigt en de verzekeringnemer bij afgifte van de polis geen belang heeft."*

3.3 Hoewel dit niet expliciet in het voornoemd artikel staat vermeld volgt hieruit de verplichting voor de verzekeraar om een polis af te geven aan de verzekeringnemer. Dat blijkt onder andere uit de laatste zin van lid 1 van artikel 7:932 BW.

3.4 De verzekeraar heeft betwist dat de consument verzekeringnemer is bij de verzekering. Volgens de verzekeraar is de verzekeringnemer namelijk Bunq B.V. Dit staat in artikel 2 van de algemene voorwaarden.

3.5 De commissie stelt vast dat in de algemene voorwaarden het volgende is opgenomen:

> *"Dit **Bewijs** is een verzekeringsovereenkomst. Dit document bevat de details van de dekking en de voorwaarden, bepalingen en uitsluitingen met betrekking tot elke **Rekeninghouder**, en vormt de basis voor de afhandeling van alle claims.*
>
> *Tegen betaling van de premie door de **Verzekeringnemer** heeft de **Rekeninghouder** gedurende de **Verzekerde periode** en binnen de geografische grenzen recht op betalingen van **Vergoedingen** en **Diensten** op grond van dit **Bewijs**, met inachtneming van de voorwaarden, bepalingen en uitsluitingen. (...)*
>
> ***Bewijs** betekent dit verzekeringsbewijs (...)*
>
> ***Rekening** betekent een geldig en geactiveerd betaalpakket bunq Elite van de Verzekeringnemer, waarin de Vergoedingen en Diensten van dit Bewijs zijn opgenomen.*
>
> ***Rekeninghouder(s)** betekent elke persoon die nog geen 76 (zesenzeventig) jaar oud is en die houder is van een geldige gedekte Rekening van de Verzekeringnemer en diens Gezin.*
>
> ***Verzekeringnemer** betekent bunq B.V. (Nederland)."*

3.6 De commissie volgt het betoog van de verzekeraar dat de consument onder de verzekering geen verzekeringnemer is, waardoor hij geen recht heeft op afgifte van de polis. De verzekeringnemer bij deze verzekering is Bunq. De consument heeft als rekeninghouder bij Bunq en tegen betaling van de premie door Bunq gedurende de verzekerde periode en binnen de geografische grenzen recht op betalingen van vergoedingen en diensten op grond van de verzekering. Omdat de consument dus geen verzekeringnemer is, heeft hij geen recht op afgifte van de polis. Daartoe is alleen Bunq als verzekeringnemer gerechtigd.

Dit klachtpunt van de consument is gelet op het voorgaande ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen.

Een hyperlink naar de verzekeringsdocumentatie

3.7 De consument vordert dat de verzekeraar de polis aan hem verstrekt via een duurzame drager. Hiervoor heeft de commissie geoordeeld dat de consument geen verzekeringnemer is en daarom geen recht heeft op afgifte van de polis. Nu de consument geen recht heeft op de afgifte van deze verzekeringsdocumentatie komt de commissie niet toe aan de beoordeling van de vraag op welke wijze deze verzekeringsdocumentatie versterkt had moeten worden. Daarom is dit klachtpunt ongegrond en wordt deze vordering afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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/ . 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl