Uitspraak Geschillencommissie Kifid, nr. 2025-1009

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	15 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	P.H. Verheul Assuradeuren B.V., h.o.d.n. Camperverzekerd Assuradeuren, gevestigd te Anna Pauwlona, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

De consument, verzekerde onder een camper- en reisverzekering, heeft rechtsbijstand van Schadecoach gehad in een voor een gemiddelde jurist relatief eenvoudige kwestie. De consument heeft een nota van Schadecoach ontvangen en heeft € 1.418,73 aan Schadecoach betaald. De consument vordert dat de gevolmachtigde dat bedrag aan hem terugbetaalt. De commissie oordeelt dat de gevolmachtigde een bedrag van € 473,50 aan de consument moet betalen. Het andere deel van het door Schadecoach in rekening gebrachte bedrag (€ 945,23) blijft voor rekening van de consument.

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 en 3) het verweerschrift 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft via gevolmachtigde een camper- en reisverzekering afgesloten. De verzekeraar heeft de consument op 30 april 2025 bericht dat hij de verzekering per 9 juli 2025 beëindigt, omdat de consument binnen één jaar een groot aantal schades zou hebben geclaimd met een hoge schadelast.

2.2 Bij e-mail van 4 mei 2025 heeft Schadecoach namens de consument de opzegging aangevochten. Daarbij heeft Schadecoach geschreven:

"(...) Op basis van het claimgedrag van verzekerde heeft u besloten de polissen van verzekerde stop te zetten, dit is u echter niet toegestaan; hierover bestaat meer dan genoeg jurisprudentie zowel in het uitsprakenregister van het Kifid als op de Rechtspraak.nl.

Als u al iets had willen opzeggen voorzover dit zou zijn toegestaan -quod non-, dan had u eerst een waarschuwing af moeten geven voor de gevolgen bij een eventuele toekomstige schade. Dat heeft u verzuimd.

Voorts heeft nog te gelden dat u volgens uw eigen (algemene) polisvoorwaarden een polis pas met een opzegtermijn van 2 maanden kunt beëindigen:
a) binnen een maand na een schademelding, of
b) binnen een maand na de schade-afwikkeling.

U heeft uw kennisgeving op 30 april 2025 naar verzekerde toegezonden, echter verzekerde heeft de melding op 27 maart 2025 gedaan. Dus naast het in de vorige alinea gestelde heeft u zich niet aan de termijn van een maand gehouden en op grond daarvan is uw opzegging onrechtmatig.

Naast dat het u verboden is om op grond van eerdere schades een polis te beëindigen, alsmede dat u zich sowieso niet aan de termijn van 1 maand heeft gehouden, verhinderen uw polisvoorwaarden opzegging uwerzijds eveneens omdat u dat dient te doen binnen een maand na schade-afwikkeling.

Daarvan is geen sprake, immers de claim van verzekerde is op 27 maart 2025 aan uw maatschappij gedaan en de schade is nog niet afgewikkeld, dus ook op grond daarvan is uw opzegging onrechtmatig.

Sterker nog: de bewuste clausule in artikel 7 (op pagina 6) van de algemene voorwaarden is ten principale onrechtmatig, dus nietig.

Uw maatschappij verkeert derhalve in verzuim. Nu wij als gevolg van uw onrechtmatig handelen buitengerechtelijke werkzaamheden moeten verrichten en verzekerde genoodzaakt is om buitengerechtelijke kosten te maken, zullen wij deze kosten namens de heer [naam consument] bij u vorderen krachtens 6:96 BW. Ons uurtarief bedraagt € 175,00 exclusief BTW.

Wij sommeren u om binnen 5 dagen na dezer tot integraal herstel van de polissen over te gaan, bij in gebreke waarvan wij rechtsmaatregelen jegens uw maatschappij zullen treffen. Voor de -directe en indirecte- kosten daarvan stellen wij u voor alsdan uitdrukkelijk aansprakelijk, onverlet overige schadevergoeding. (...)"

2.3 De gevolmachtigde heeft de consument bij e-mail van 15 mei 2025 bericht dat de verzekering toch niet zal worden opgezet, met als reden:

“Als het specifiek gaat om beëindiging van een verzekering wegens schadeverloop dient de verzekeraar van zijn bevoegdheid tot beëindiging dit op zorgvuldige wijze te doen. Daar is dan vervolgens sprake van als een verzekerde voorafgaand aan de beëindiging is gewaarschuwd over de schademeldingen. Dit laatste heeft de verzekeraar niet gedaan, mede gezien de snelle opvolging van het aantal en aard van de schades in kort tijdsbestek. Dat laatste (geen waarschuwing vooraf) blijkt de redelijkheid- en billijkheidstoets niet te kunnen doorstaan, op basis waarvan een royement in deze situatie zo niet houdbaar is. Verzekeraar heeft zich dat laatste (geen waarschuwing vooraf) in relatie tot jurisprudentie onvoldoende voor ogen gehad. Namens verzekeraar excuses voor het ongemak.

Verzekeraar zal de camper- en reisverzekering daarom niet beëindigen per 09-07-2025. Uw camper- en reisverzekering zullen worden voortgezet.”

2.4 De consument heeft bij de gevolmachtigde een vergoeding gevorderd voor de kosten die Schadecoach in rekening heeft gebracht voor het bewerkstelligen van voortzetting van de verzekering. Het gaat om een bedrag van € 1.418,73. De consument heeft de factuur van Schadecoach voldaan.

2.5 De gevolmachtigde heeft geweigerd dit bedrag te vergoeden, maar heeft de consument aangeboden een bedrag van € 350,- te voldoen. Partijen zijn er samen niet uit gekomen, wat tot deze klacht bij Kifid heeft geleid.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert betaling van de gehele nota van Schadecoach. De consument heeft na de opzegging van de verzekering de hulp van Schadecoach moeten inroepen. De gevolmachtigde heeft de verzekering hersteld, maar wil de kosten die de consument heeft moeten maken, niet vergoeden. Als de consument de hulp van Schadecoach niet had ingeroepen dan was hij ernstig in de problemen gekomen en had hij geen verzekering meer kunnen afsluiten. De gevolmachtigde is in ernstige gebreke gebleven en het is niet juist dat de consument daar nu voor moet betalen.

Het verweer

2.7 De gevolmachtigde heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Volgens de gevolmachtigde is sprake van exorbitante kosten, waarvan de gevolmachtigde niet tot betaling kan worden gedwongen zonder overleg, overeenkomst of gerechtelijke uitspraak. De gevolmachtigde heeft ook aangevoerd dat er onjuistheden staan in de berichten van Schadecoach. Het uurtarief is verder te hoog en de bestede tijd staat niet in verhouding tot de werkzaamheden. De gevolmachtigde heeft zijn aanbod gebaseerd op een uurtarief van € 80,- en een bestede tijd van ongeveer de helft van de opgegeven uren.

3. De beoordeling

Centrale vraag

3.1 De commissie moet beoordelen of de gevolmachtigde de nota van Schadecoach moet vergoeden.

Grondslag voor vergoeding

3.2 De gevolmachtigde heeft aangevoerd dat de opzegging van de verzekering ondanks het ontbreken van een waarschuwing, gerechtvaardigd was. Dit vanwege een onredelijke hoeveelheid schades binnen een korte termijn, een repeterende schadeoorzaak en de hoogte van de schadeclaims. Daarbij heeft de gevolmachtigde aangevoerd dat sprake was van een tijdige opzegging per hoofdvervaldatum, conform de algemene voorwaarden. Dat is opgezegd tegen contractvervaldatum en op grond van een contractuele bevoegdheid, neemt echter niet weg dat een verzekeraar bij een opzegging wegens het schadeverloop eerst de klant moet waarschuwen.[1] De door de verzekeraar aangevoerde omstandigheden vormen naar het oordeel van de commissie geen uitzonderlijke omstandigheden voor een situatie waarin mogelijk wordt overgegaan tot een opzegging vanwege een (uitzonderlijk) schadeverloop. Het herstel van de verzekering was daarom niet onverplicht. De consument heeft daarom in beginsel recht op vergoeding van de redelijke kosten voor de vaststelling van de schade en aansprakelijkheid.

Kosten voor vaststelling van de schade en aansprakelijkheid

3.3 De factuur van 18 mei 2025, ter hoogte van € 1.418, 73 is als volgt gespecificeerd. Schadecoach heeft 6,7 uur tegen een tarief van € 175,- ex BTW in rekening gebracht voor de volgende werkzaamheden: *"Opvragen stukken, aanmaak dossier, email- en telefooncontact klant, bestudering polisvoorwaarden en jurisprudentie, opstellen emails, facturering, afsluiting en archivering op: 4, 5, 12, 15 en 18 mei 2025".*

3.4 Hiermee ziet de factuur (deels) op vergoeding van kosten voor vaststelling van de schade en aansprakelijkheid. Dit onderwerp 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.

3.5 De commissie oordeelt dat het maken van kosten redelijk was. De consument werd geconfronteerd met een opzegging van de verzekering en heeft op dat moment een beroep mogen doen op Schadecoach.

[1] Zie onder meer GC Kifid 2017-664.

Ten aanzien van de hoogte van de kosten overweegt de commissie dat – mede gezien het tarief dat Schadecoach in rekening brengt – een tijdsbesteding van 2 uren voor het bestuderen van de voorwaarden en jurisprudentieonderzoek, redelijk is. De commissie neemt daarbij in aanmerking dat de factuur van Schadecoach ook ziet op werkzaamheden die na verzending van de e-mail van 4 mei 2025, namelijk op 5, 12, 15 en 18 mei 2025 zijn verricht en niet is gespecificeerd hoeveel tijd Schadecoach aan het bestuderen van de voorwaarden en jurisprudentieonderzoek heeft verricht. Verder neemt de commissie in aanmerking dat het om een (voor een gemiddelde jurist) relatief eenvoudige kwestie ging. De commissie zal de vordering van de consument daarom toewijzen tot een bedrag van € 423,50.

Buitengerechtelijke incassokosten

3.6 De e-mail van 4 mei 2025 was gericht op het bewerkstelligen van herstel van de verzekering en is daarmee gericht op het verkrijgen van voldoening buiten rechte. 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.[2] De e-mail van 4 mei 2025 is overgelegd in de klachtprocedure. Daarmee staat vast dat de kosten gemaakt zijn. Op grond van tarief I van de Vergoedingsregeling wordt de vergoeding van de buitengerechtelijke kosten vastgesteld op € 50,-.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de gevolmachtigde een bedrag van € 473,50 aan de consument betaalt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

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

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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