Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0610

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Zoetelief-Verbaan, secretaris)

Datum uitspraak	25 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	VvAA schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument met geluidsfragment en 2) het verweerschrift van de verzekeraar.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. drs. N. den Hollander, werkzaam bij DAS Rechtsbijstand.

1.3 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.

1.4 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft met zijn auto een aanrijding gehad in Frankrijk. De auto van de consument is daarbij total loss verklaard. De verzekeraar is niet tot vergoeding van de schade overgegaan omdat de auto WA beperkt casco verzekerd was. De klacht van de consument is dat de verzekeraar bij het telefonisch oversluiten van de verzekering, waarbij de consument navraag heeft gedaan naar het verschil in dekking tussen volledig casco en beperkt casco, zijn zorgplicht heeft geschonden. Volgens de consument had de verzekeraar hem moeten wijzen op onderverzekering vanwege de hogere aanschafwaarde van de pas aangeschafte tweedehandsauto. De consument vindt dat de verzekeraar de door hem geleden schade ter hoogte van € 19.900,- en de wettelijke rente over dit bedrag moet vergoeden. Ook vordert de consument buitengerechtelijke kosten ter hoogte van € 1.168,86 en proceskosten. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar niet zijn zorgplicht heeft geschonden zodat de verzekeraar de door de consument geleden schade niet hoeft te vergoeden. De klacht van de consument is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie oordeelt dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vorderingen worden afgewezen, want de verzekeraar heeft de consument niet geadviseerd en de verzekeraar heeft geen zorgplicht geschonden.

Er was geen adviesrelatie tussen de verzekeraar en de consument

3.2 Tussen de consument en de verzekeraar bestond geen adviesrelatie, want de verzekeraar is opgetreden als direct writer. Dit houdt in dat de verzekeraar rechtstreeks, zonder tussenkomst van een tussenpersoon, een verzekering is aangegaan met de consument. Dat een medewerker van de verzekeraar tijdens een telefoongesprek met de consument op 30 oktober 2024 beperkt vragen heeft beantwoord over de verschillen in dekking, maakt niet dat hierdoor een adviesrelatie is ontstaan.

De verzekeraar heeft zijn zorgplicht tegenover de consument niet geschonden

3.3 Daarnaast is de commissie van oordeel dat de verzekeraar zijn zorgplicht niet heeft geschonden. Tussen partijen staat vast dat de consument op 30 oktober 2024 telefonisch contact heeft opgenomen met de verzekeraar om zijn bestaande autoverzekering over te sluiten omdat de consument een tweedehandsauto had gekocht. Van voornoemd telefoongesprek is een opname gemaakt. Na het wijzigen van de verzekering heeft de verzekeraar op 31 oktober 2024 een nieuw polisblad en een begeleidende brief aan de consument toegestuurd.

3.4 Van een zorgplichtschending is geen sprake geweest. De medewerkster van de verzekeraar heeft de vragen van de consument beantwoord, waarbij de verschillen in premie en dekking aan de consument zijn uitgelegd. De consument heeft vervolgens aangegeven de huidige dekking voorlopig te willen behouden en een eventuele wijziging hierin zelf te zullen doorgeven. Daar komt bij dat de consument een nieuw polisblad van de verzekeraar heeft ontvangen. In de begeleidende brief is de consument gewezen op de mogelijkheid om wijzigingen door te geven en de verzekeringsvoorwaarden in te zien. Daarin had de consument kunnen nalezen wat gedekt is bij een beperkt casco dekking. Verder overweegt de commissie dat de consument tijdens het telefoongesprek van 30 oktober 2024 heeft aangegeven dat hij zelf contact met de verzekeraar zou opnemen als hij de dekking toch wilde wijzigen. De consument heeft dit niet gedaan. Van de verzekeraar kon niet verwacht worden dat hij hierover nog navraag zou doen bij de consument.

Conclusie

3.5 De commissie concludeert dan ook dat de verzekeraar niet is tekortgeschoten in de zorgplicht. De door de consument gevorderde schade ter hoogte van € 19.900,- wordt afgewezen. Ook de gevorderde wettelijke rente over dit bedrag, de buitengerechtelijke kosten ter hoogte van € 1.168,86 en de proceskosten, vast te stellen conform richtlijn, worden 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