

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0795

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	7 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wetgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaag erover dat haar bij het afsluiten van de verzekering geen informatie is verstrekt door de verzekeraar over een dekkingbeperking, op grond waarvan haar verzoek om rechtshulp is afgewezen. Zij vordert vergoeding van de kosten van rechtsbijstand. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de voorwaarden op de juiste wijze, in overeenstemming met artikel 6:234 lid 2 BW ter beschikking heeft gesteld. De verzekeraar heeft de voorwaarden op verschillende manieren tijdig in de Mijn-omgeving beschikbaar gemaakt. Hierdoor kon de consument de verzekeringsvoorwaarden opslaan of printen, zodat zij deze op een later moment weer kon raadplegen. De klacht van de consument is ongegrond, haar vordering wordt 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; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) 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 Per 8 februari 2023 heeft de consument een autoverzekering bij de verzekeraar afgesloten met onder meer de dekking “Rechtshulp Verkeer”.

2.2 Per 23 april 2024 heeft de consument haar nieuwe auto bij de verzekeraar verzekerd via Mijn Univé, de persoonlijke online omgeving waarop de afgesloten verzekeringen kunnen worden ingezien en gewijzigd, met onder meer ook weer de dekking “Rechtshulp Verkeer”, hierna: de verzekering. Op de verzekering zijn van toepassing de voorwaarden auto-verzekering versie 6.1, hierna: de verzekeringsvoorwaarden.

2.3 Bij het afsluiten van de verzekering via de Mijn Univé heeft de consument het veld met haar e-mailadres ingevuld waarachter een i-icoontje staat waarop kan worden doorgedrukt naar de vermelding:

“Toelichting

Op dit e-mailadres ontvangt u documenten die bij uw verzekering horen”.

2.4 In Mijn Univé is bij de aanvraag van de dekking “Rechtshulp Verkeer” vermeld:

“Deskundig en juridische hulp bij schade of problemen met uw auto. [Lees meer](#)”.

Wanneer er wordt geklikt op “Lees meer” verschijnt de tekst:

“Raakt u of uw passagier(s) betrokken bij een juridisch conflict met betrekking tot uw auto (bijvoorbeeld door een aanrijding of een probleem met de garage)? Met Rechtshulp Verkeer krijgt u deskundige juridische bijstand.”

2.5 Op zijn website heeft de verzekeraar vermeld dat er gekozen kan worden voor aanvullende dekkingen waaronder “Rechtshulp Verkeer”, met de mogelijkheid om te klikken op “Details over de dekking”. Op het scherm wordt een overzicht getoond van onderwerpen die wel en niet verzekerd zijn:

Wat is verzekerd met Rechtshulp Verkeer voor je auto?

Wel verzekerd	Niet verzekerd
✓ Bestuurder en inzittenden van de auto ✓ Het verhalen van (letsel)schade in het verkeer ✓ Hulp bij strafzaken in het verkeer ✓ Hulp bij conflicten rondom het (ver)kopen, repareren of onderhoud van je auto ✓ Juridisch advies over conflicten die niet verzekerd zijn ⓘ ✓ Geldig in alle landen die op de groene kaart staan	✗ Conflicten die al bestonden voor het afsluiten van de verzekering of waarvan je vooraf wist dat die konden ontstaan ✗ Het inschakelen van een jurist of rechtshulpverlener zonder onze toestemming ✗ Boetes, verkeersovertredingen of dwangsommen ✗ Conflicten die te laat zijn gemeld, waardoor afhandeling moeilijker of duurder is ✗ Conflicten die zijn gemeld nadat de verzekering al is gestopt
Bereken je premie ➔	

Alle details over de dekking Rechtshulp Verkeer vind je in de [voorwaarden van de autoverzekering](#) en de [verzekeringskaart van de autoverzekering](#).

2.6 Door te klikken op “voorwaarden van de autoverzekering” of “verzekeringskaart van de autoverzekering” kunnen deze document worden ingezien en gedownload. De verzekeringsvoorwaarden en de verzekeringskaart van de autoverzekering zijn ook te in te zien en te downloaden in Mijn Univé.

2.7 In de verzekeringsvoorwaarden heeft de verzekeraar artikel 11.5.2 opgenomen dat luidt:

“11.5.2 Hulp bij conflicten over contracten met een bedrijf die te maken hebben met uw auto

Wij helpen u bij conflicten over het kopen van een nieuwe of tweedehands auto.

Dit geldt bij een Nederlands bedrijf als het is aangesloten bij een branchevereniging met een onafhankelijke geschillencommissie, zoals BOVAG. Of als u een aankoopkeuring laat verrichten door een daarvoor gecertificeerde expert. Dit geldt alleen voor een tweedehandsauto (...)

2.8 Op de verzekeringskaart heeft de verzekeraar onder meer vermeld:

“Conflicten over contracten

Juridische hulp bij conflicten over de aankoop, verkoop, of reparatie van uw motorrijtuig of boot. Of bij conflicten over verzekeringen van uw motorrijtuig of boot 

Door te klikken op het i-icoon verschijnt de tekst:

“Extra informatie

U bent alleen verzekerd als het bedrijf waar u een conflict mee heeft is aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie, bijvoorbeeld BOVAG.”

2.9 Bij het afsluiten van de verzekering is vermeld:

“Door het afsluiten van deze verzekering verklaart u dat u:

- akkoord gaat met automatische incasso via [IBAN-nummer]*
- alle vragen naar waarheid heeft ingevuld. Geeft u onjuiste gegevens aan ons door? Dan kunnen wij de verzekering stoppen en wordt uw schade niet vergoed.*
- Akkoord gaat met de [polisvoorwaarden](#) en onze [algemene voorwaarden](#)*
- kennis heeft genomen van onze [dienstenwijzer](#) en de [mededelingsplicht](#)*
- kennis heeft genomen van onze [verzekeringskaart\(en\)](#)”*

2.10 De consument heeft een verzoek om rechtshulp gedaan bij de uitvoerder van de rechtsbijstand in verband met een conflict met de leverancier van haar auto over de teruggedraaide kilometerstand. De uitvoerder heeft dit verzoek niet in behandeling genomen omdat niet is voldaan aan de in artikel 11.5.2 van de verzekeringsvoorwaarden genoemde voorwaarde dat het moet gaan om een Nederlands bedrijf dat is aangesloten bij een branchevereniging met een onafhankelijke geschillencommissie, zoals BOVAG.

- 2.11 De consument heeft bij de verzekeraar een klacht ingediend omdat zij bij het afsluiten van de verzekering niet volledig is geïnformeerd over de in artikel 11.5.2 genoemde beperking tot bedrijven die zijn aangesloten bij een branchevereniging met een onafhankelijke geschillenbeslechting om aanspraak te kunnen maken op rechtshulp bij conflicten over de aankoop van een auto. De verzekeraar heeft de klacht van de consument ongegrond verklaard waarna de consument haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering

- 2.12 De consument klaagt erover dat op meerdere prominente pagina's op de website van de verzekeraar uitdrukkelijk is vermeld dat conflicten over de aankoop, verkoop, onderhoud of reparatie van een auto onder de dekking van de verzekering vallen, zonder daarbij te wijzen op de beperkende voorwaarde met betrekking tot geschillencommissies. De verzekeraar handelt in strijd met zijn informatieverplichting op grond van artikel 4:20 Wft (zie bijlage) door deze essentiële beperking alleen op te nemen in de kleine lettertjes van de algemene voorwaarden die je na afsluiten per e-mail krijgt, zonder enige vermelding of verwijzing in de actieve communicatie. Op basis van de informatie die de verzekeraar actief heeft verstrekt mocht zij erop vertrouwen dat conflicten over de aankoop of reparatie van haar auto onder de dekking vielen. De informatie die zij heeft gekregen bij de in 2023 afgesloten verzekering mag geen rol spelen bij de beoordeling of zij in 2024 bij het afsluiten van de verzekering voldoende is geïnformeerd. Zij mocht vertrouwen op de bij het afsluiten van de verzekering beschikbare en actuele informatie. De afwijzing van haar verzoek om rechtshulp is daarom onterecht. De consument vordert vergoeding van de hierdoor door haar gemaakte en nog te maken kosten van rechtsbijstand inzake het geschil over de aankoop van haar auto.

Het verweer

- 2.13 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

Inleiding

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de consument bij het afsluiten van de verzekering voldoende is geïnformeerd door de verzekeraar over de in artikel 11.5.2 van de verzekeringsvoorwaarden opgenomen beperking waarop de uitvoerder een beroep heeft gedaan om haar verzoek om rechtshulp af te wijzen en zo niet, of de verzekeraar de gevorderde kosten van rechtsbijstand moet vergoeden.

Juridisch kader

- 3.2 Dat de beperking van de dekking in artikel 11.5.2 van de verzekeringsvoorwaarden niet in de vereenvoudigde samenvatting van de dekking op de website van de verzekeraar is vermeld, betekent niet dat er geen beroep op mocht worden gedaan.

Of dat mocht hangt af van de vraag of de verzekeringsvoorwaarden op de juiste wijze ter beschikking zijn gesteld. Om dit te beoordelen is relevant of artikel 11.5.2 van de verzekeringsvoorwaarden gekwalificeerd kan worden als een kernbeding of als een algemene voorwaarde.

3.3 Daarover heeft de Hoge Raad in zijn arrest van 28 september 2018 het volgende overwogen¹:

“3.5.2

Art. 4 lid 2 Richtlijn 93/13 bepaalt dat de beoordeling van het oneerlijke karakter van bedingen geen betrekking heeft op de bepaling van het eigenlijke voorwerp van de overeenkomst, noch op de gelijkwaardigheid van enerzijds de prijs of vergoeding en anderzijds de als tegenprestatie te leveren goederen of te verrichten diensten, voor zover die bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd. Art. 6:231, onder a, BW definieert dergelijke bepalingen als bedingen die de kern van de prestaties aangeven, voor zover deze laatstgenoemde bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd ('kernbedingen').

3.5.3

Het begrip kernbeding moet blijkens de parlementaire geschiedenis van art. 6:231 BW zo beperkt mogelijk worden opgevat, waarbij als vuistregel kan worden gesteld dat kernbedingen veelal zullen samenvallen met de essentialia zonder welke een overeenkomst, bij gebreke van voldoende bepaalbaarheid van de verbintenissen, niet tot stand komt (zie onder meer HR 21 februari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF1563, NJ 2004/567, rov. 3.4.2).

3.5.4

Met betrekking tot verzekeringsovereenkomsten is de wetgever van mening dat bedingen ter bepaling van de omvang van de dekking als kernbeding moeten worden aangemerkt. Dat betekent echter niet dat alle polisvoorwaarden kernbedingen zijn. (Parl. Gesch. Inv. Boek 6, p. 1521 (MvT Inv.) en p. 1527 (MvA II Inv.)) Uit Richtlijn 93/13 volgt niet iets anders: in de considerans wordt overwogen dat bedingen die het verzekerde risico en de verbintenis van de verzekeraar duidelijk omschrijven of afbakenen, geen onderwerp van toetsing behoren te zijn wanneer deze beperkingen in aanmerking worden genomen bij de berekening van de door de consument betaalde premie. Hieruit volgt niet dat, zoals Nationale-Nederlanden betoogt, alle bedingen die op enigerlei wijze van invloed kunnen zijn op de omvang van de premie, als kernbeding moeten worden aangemerkt en daarom van toetsing op oneerlijkheid zijn uitgesloten.

¹ HR 28 september 2018, ECLI:NL:2018:1800, r.o. 3.5.2 e.v. te vinden op www.rechtspraak.nl

Dat zou bovendien tot gevolg hebben dat de op een verzekeringsovereenkomst toepasselijke polisvoorwaarden grotendeels van toetsing zouden zijn uitgesloten, wat de doeltreffendheid van Richtlijn 93/13 ten aanzien van dit soort overeenkomsten zou ondermijnen.”

- 3.4 In het licht van het voorgaande kan artikel 11.5.2 van de verzekeringsvoorwaarden niet als een kernbeding worden aangemerkt. Er kan niet gezegd worden dat dit beding samenvalt met de essentialia zonder welke de overeenkomst bij gebreke van voldoende bepaalbaarheid van de verbintenissen niet tot stand zou zijn gekomen. Er kan ook niet worden aangenomen dat de beperking tot Nederlandse bedrijven die zijn aangesloten bij een branchevereniging met een onafhankelijke geschillencommissie, in relevante mate van invloed is geweest op de berekening van de door de consument voor de verzekering betaalde premie. Artikel 11.5.2 van de verzekeringsvoorwaarden is daarom geen kernbeding.
- 3.5 De verzekering is online tot stand gekomen. De commissie moet daarom aan de hand van artikel 6:234 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW) (zie bijlage) beoordelen of de verzekeraar de algemene voorwaarden juist ter beschikking heeft gesteld. Dit artikel bepaalt dat de gebruiker van de algemene voorwaarden (in dit geval de verzekeraar) de in artikel 6:233 onder b BW (zie bijlage) bedoelde mogelijkheid heeft geboden *“indien hij de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij langs elektronische weg ter beschikking heeft gesteld op een zodanige wijze dat deze door haar kunnen worden opgeslagen en voor haar toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisneming of (...)”*

Wijze van verstrekken van de algemene voorwaarden

- 3.6 De verzekeraar stelt dat de verzekering via Mijn Univé is aangevraagd en dat de consument daarbij haar e-mailadres heeft ingevoerd. De commissie volgt de verzekeraar in zijn verweer dat de consument door de vermelding van haar e-mailadres bij het veld waarachter is vermeld dat zij op dat adres de documenten ontvangt die bij haar verzekering horen, akkoord is gegaan met digitale verstrekking van de informatie over de aangevraagde verzekering. Voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering kunnen de voorwaarden worden geraadpleegd en gedownload. De verzekeraar heeft de consument daarmee in het aanvraagproces de gelegenheid geboden de verzekeringsvoorwaarden als pdf-bestand op te slaan op een duurzame drager.² Het aanvraagproces sluit de verzekeraar af met dwingende acceptatie- en instemmingsvragen. Zo kan de (aspirant)verzekeringnemer de aanvraag niet indienen, tenzij zij – onder meer - verklaart dat zij akkoord gaat met de verzekeringsvoorwaarden en kennis heeft genomen van de verzekeringsvoorwaarden. De consument heeft de door de verzekeraar toegelichte werkwijze niet betwist, zodat deze werkwijze door de commissie als vaststaand wordt beschouwd.

² GC Kifid 2025-0266

- 3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar de algemene voorwaarden in dit geval op de juiste wijze aan de consument ter beschikking gesteld, gelet op het doel en de strekking van artikel 6:234 lid 2 BW, te weten een gelijkwaardige situatie creëren als bij de fysieke terhandstelling. Dit betekent dat artikel 11.5.2 tussen partijen van toepassing is.

Ambtshalve toetsing

- 3.8 De commissie heeft het beding van artikel 11.5.2 van de verzekeringsvoorwaarden getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten) recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

- 3.9 De klacht van de consument is ongegrond en haar vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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-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 wetgeving

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:20

1. Voorafgaand aan het adviseren, het verlenen van een beleggingsdienst, het verlenen van een nevendienst of de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product niet zijnde een financieel instrument verstrekt een beleggingsonderneming of financiële dienstverlener de consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product. (...)

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:321

In deze afdeling wordt verstaan onder:

- a. algemene voorwaarden: een of meer bedingen die zijn opgesteld teneinde in een aantal overeenkomsten te worden opgenomen, met uitzondering van bedingen die de kern van de prestaties aangeven, voor zover deze laatstgenoemde bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd;

Artikel 6:233

Een beding in algemene voorwaarden is vernietigbaar

- a. (...)
- b. indien de gebruiker aan de wederpartij niet een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen.

Artikel 6:234 lid 2

1. De gebruiker heeft tevens aan de wederpartij de in artikel 233 onder b bedoelde mogelijkheid geboden, indien hij de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij langs elektronische weg ter beschikking heeft gesteld op een zodanige wijze dat deze door haar kunnen worden opgeslagen en voor haar toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisneming of, indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, voor de totstandkoming van de overeenkomst aan de wederpartij heeft bekend gemaakt waar van de voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen, alsmede dat zij op verzoek langs elektronische weg of op andere wijze zullen worden toegezonden.

Indien de voorwaarden niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij langs elektronische weg ter beschikking zijn gesteld, zijn de bedingen tevens vernietigbaar indien de gebruiker de voorwaarden niet op verzoek van de wederpartij onverwijld op zijn kosten langs elektronische weg of op andere wijze aan haar toezendt.