

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0011

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. K. Engel, leden en mr. B. Spaan, secretaris)

Datum uitspraak	6 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Schadeverzekering-Maatschappij Bovemij, gevestigd te Nijmegen, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitskomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Autoverzekering. De consument vordert een verklaring voor recht dat hij bij totaal verlies van zijn auto recht heeft op de nieuwwaarde. Hij klaagt dat de verzekeraar onterecht stelt dat hij niet aan de voorwaarden voor vergoeding van de nieuwwaarde bij totaal verlies voldoet omdat hij niet de eerste eigenaar van zijn auto zou zijn. De consument stelt dat hij wel de eerste eigenaar van zijn auto is omdat hij de auto nieuw bij de officiële dealer heeft gekocht. Partijen verschillen dus van mening over de uitleg van het begrip ‘eerste eigenaar’ in de voorwaarden. Naar het oordeel van de commissie is de lezing van de consument van het begrip ‘eerste eigenaar’ als eerste gebruiker een redelijke lezing en de contra proferentem-regel brengt dan mee dat die lezing prevaleert boven de lezing van de verzekeraar. De klacht is gegrond en de vordering wordt 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 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 De consument heeft op 23 november 2024 een nieuwe auto gekocht bij een officiële Hyundai dealer (hierna: de auto). De auto is op 12 december 2024 geleverd. Op de factuur van 12 december 2024 staat onder andere vermeld dat de kilometerstand '0' bedraagt.
- 2.2 De consument heeft via [naam tussenpersoon] een autoverzekering afgesloten bij de verzekeraar met onder andere de dekking 'Volledig Casco Premium'. Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden met kenmerk HYU202406-A (hierna te noemen: de voorwaarden) van toepassing.
- 2.3 In artikel '2.c Verzekerde schade bij volledig cascodekking' van de voorwaarden is onder andere opgenomen:

"Op uw polisblad staat of de auto volledig casco verzekerd is. In dat geval is de auto verzekerd voor schade of verlies door:

(...)

Op uw polisblad leest u of u Budget, Premium of Excellent verzekerd bent.

(...)

Vergoeding bij totaalverlies

(...)

Premium

U krijgt bij totaal verlies van uw auto de aanschafwaarde of nieuwwaarde vergoed tot 3 jaar (36 maanden) vanaf het moment dat u uw auto op uw naam heeft gezet.

(...)

U krijgt nieuwwaarde als u de eerste eigenaar bent van uw auto en voldoet aan deze voorwaarden.

U krijgt aanschafwaarde als u de tweede of volgende eigenaar bent van uw auto en voldoet aan deze voorwaarden.

Let op: u krijgt dagwaarde in alle andere gevallen. (...)"

- 2.4 De consument heeft bij ([naam tussenpersoon] en) de verzekeraar onder andere geklaagd dat de verzekeraar onterecht weigert te erkennen dat de consument bij totaal verlies recht heeft op de nieuwwaarde. Partijen zijn er samen niet uitgekomen. De consument heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De vordering en de klacht

- 2.5 De consument vordert een verklaring voor recht dat hij bij totaal verlies recht heeft op de nieuwwaarde. Hij klaagt dat de verzekeraar weigert te erkennen dat hij daar aanspraak op heeft.
- 2.6 De consument bestrijdt het standpunt van de verzekeraar dat de nieuwwaarderegeling niet van toepassing is omdat niet de consument de eerste eigenaar van de auto is, maar de dealer op wiens naam in eerste instantie het kenteken is gezet. Volgens de consument is hij wel de eerste eigenaar zoals bedoeld in de voorwaarden. De consument heeft een nieuwe auto gekocht van de officiële dealer. De auto kwam rechtstreeks uit de opslag waarin hij was geplaatst na het transport uit Korea. En de auto was zelfs zo nieuw dat de bescherm laag van het transport nog moest worden verwijderd en alle software nog moest worden geladen. De auto had ook nooit meer gereden sinds de import en had 0 kilometer op de teller. De zogenoemde voorregistratie is een administratieve handeling waarbij geen wisseling van eigenaar heeft plaatsgevonden; de auto was en bleef eigendom van de dealer en stond voordat de consument de auto kocht onaangeroerd in de opslag. De consument is dus de eerste eigenaar van de auto, zoals elke koper van een nieuwe auto bij een dealer dat is.
- 2.7 De consument voert aan dat hij is misleid. Bij het afsluiten van de verzekering heeft de verzekeraar niet vermeld dat de nieuwwaarderegeling niet van toepassing is. Uit de hem beschikbare informatie op het moment van het afsluiten van de verzekering kon de consument niet opmaken dat de nieuwwaarderegeling niet van toepassing is. De verzekeraar heeft pas op 18 maart 2025, ruim drie maanden na het afsluiten van de verzekering, een bevestiging van de verzekering aan de consument gestuurd.
- 2.8 Volgens de consument is de verzekeraar ook onzorgvuldig omgegaan met zijn zorgplicht. Uit artikel 1 van de Gedragscode Verzekeraars volgt dat helder en open wordt gecommuniceerd met klanten. Maar uit de correspondentie van de verzekeraar blijkt dit helemaal niet. De verzekeraar verwijst naar een verkeerd artikel uit de voorwaarden, artikel 2.b van de voorwaarden, dat helemaal niet van toepassing is. Vervolgens wordt naar het indenniteitsbeginsel verwezen als afwijzingsgrond. Daarna wordt aangegeven dat een aanspraak op de nieuwwaarderegeling geldig is als deze wordt gedaan binnen 6 maanden na de eerste tenaamstelling en dat de consument hieraan niet voldoet omdat 9 maanden zijn verstreken na de eerste tenaamstelling. Vervolgens wordt aangevoerd dat de consument niet de eerste eigenaar is.

Het verweer

- 2.9 De verzekeraar voert de volgende verweren.
- 2.10 De consument heeft geen aanspraak op de nieuwwaarderegeling omdat hij niet de eerste eigenaar is zoals bedoeld in artikel 2.c van de voorwaarden. Het begrip eerste eigenaar wordt in de voorwaarden niet nader gedefinieerd.

De consument heeft zelf een invulling aan het begrip gegeven en gaat ervan uit dat met eerste eigenaar een particuliere eigenaar wordt bedoeld. Maar in de voorwaarden wordt niet over een particuliere eigenaar gesproken. De eerste eigenaar is een zakelijke of particuliere eigenaar die het kenteken voor het eerst op naam registreert bij de RDW. Dit is een objectief en controleerbaar criterium. En uit het RDW-register blijkt duidelijk dat de datum van eerste tenaamstelling 28 maart 2024 is. De consument was dus de tweede eigenaar toen de auto op 12 december 2024 op zijn naam werd gezet.

- 2.11 Ook had een redelijk handelend consument uit de op de op voorhand beschikbare informatie kunnen opmaken dat dit een probleem zou zijn en dat ook de dealer als eerste eigenaar wordt gezien. Allereerst heeft de consument op 3 december 2024 een aantal berekeningen van [naam tussenpersoon] ontvangen en uit de e-mail en offerte blijkt duidelijk dat een 3 jaar aanschafwaardegarantie van toepassing is voor het kenteken. Er wordt slechts in algemene zin over een tot 5 jaar nieuw- en aanschafwaardegarantie gesproken in het onderdeel van het e-mailbericht waar de voordelen van de Hyundai verzekering worden beschreven. Daarnaast volgt uit de koopovereenkomst en de factuur dat de consument geen gloednieuwe auto kocht waarvan hij de eerste eigenaar is. In de overeenkomst staat expliciet vermeld dat het onderhoud en de fabrieksgarantie zijn gekoppeld aan de datum van deel 1 van het kentekenbewijs, te weten 28 maart 2024. Daarmee is voor de consument kenbaar gemaakt dat de oorspronkelijke registratie eerder heeft plaatsgevonden en dat de garantietermijn al liep. Al zou de consument de eerste eigenaar zijn, dan had hij recht op de volledige garantietermijn. Bovendien is de auto met een aanzienlijke korting van € 14.037,19 exclusief btw gekocht. Dit juist omdat het een voorraadauto betreft en deze al eerder is geregistreerd. De consument had moeten begrijpen dat een dermate grote korting en de nieuwaarderegeling niet samengaan. Ook is in een e-mailbericht van de verzekeraar van 13 december 2024 waarin de verzekeraar antwoord op vragen van de consument opgenomen dat de auto verzekerd is tegen de aanschafwaarderegeling en dat als de auto total loss raakt of gestolen wordt de consument het bedrag ontvangt dat hij voor het voertuig heeft betaald. Dit e-mailbericht heeft de consument 1 dag na ingangsdatum van de verzekering gehad en dus binnen de bedenktijd van 14 dagen. Bovendien heeft de consument op 6 december 2024 de bevestiging van de verzekering met ingangsdatum 12 december 2024 van de verzekeraar ontvangen met onder andere de polis en verzekeringsvoorwaarden. De consument had dus ver voor 18 maart 2025 kunnen weten dat hij niet in aanmerking komt voor de nieuwaarderegeling.
- 2.12 De verzekeraar betreurt dat de tussenpersoon achteraf het indenniteitsbeginsel ter sprake heeft gebracht en dat door een medewerker van de verzekeraar een coulanceregeling is genoemd waarvoor de consument niet in aanmerking kwam.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de orde is de vraag of de consument bij totaal verlies op grond van artikel 2.c (onder Premium) van de voorwaarden recht zou hebben op de nieuwwaarde.
- 3.2 Uit artikel 2.c (onder Premium) van de voorwaarden volgt, kort gezegd, dat de verzekeraar bij totaal verlies van de auto de nieuwwaarde vergoedt tot 3 jaar (36 maanden) vanaf het moment dat de consument de auto op diens naam heeft gezet als hij de eerste eigenaar van de auto is en hij ook voldoet aan overige voorwaarden die in het artikel worden genoemd. Partijen verschillen van mening over de betekenis die toekomt aan het begrip 'eerste eigenaar' uit artikel 2.c (onder Premium) van de voorwaarden.

Juridisch kader

- 3.3 In deze zaak gaat het om de uitleg van de verzekeringsvoorwaarden. Uit rechtspraak van de Hoge Raad volgt dat bij de uitleg van een schriftelijk contract steeds van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.¹ Verder is van belang dat over de voorwaarden in een consumentenverzekering in de regel niet wordt onderhandeld en uit het dossier niet blijkt dat dit hier wel is gebeurd. De uitleg van een bepaling in dergelijke eenzijdig opgelegde voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de voorwaarde is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.²
- 3.4 Ook moeten de voorwaarden van een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor.³ Dit is de zogenoemde 'contra proferentem-regel' van artikel 6:238 lid 2, tweede zin, van het Burgerlijk Wetboek (hierna te noemen: BW).⁴

Uitleg van de voorwaarden

- 3.5 Partijen twisten over de uitleg van het begrip 'eerste eigenaar' uit artikel 2.c (onder Premium) van de voorwaarden.

¹ HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, r.o. 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, r.o. 3.3.2; HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, r.o. 3.7.5., te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, r.o. 3.7.5., te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁴ Dit artikel luidt: Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.

- 3.6 De commissie is van oordeel dat artikel 2.c (onder Premium) van de voorwaarden onduidelijk is geformuleerd. Het begrip 'eerste eigenaar' is niet gedefinieerd in de voorwaarden en onduidelijk is wat wordt bedoeld met het begrip 'eerste eigenaar'. Er zijn immers meerdere lezingen van het begrip mogelijk. Zo kan met het begrip 'eerste eigenaar' zijn bedoeld degene die het kenteken voor het eerst op naam registreert bij de RDW, zoals de verzekeraar stelt, maar ook kan zijn bedoeld de fabrikant, importeur, dealer of eerste gebruiker van de auto. De commissie is van oordeel dat verdedigbaar is dat met het begrip 'eerste eigenaar' wordt bedoeld degene die de auto voor het eerst gebruikt en dus daadwerkelijk op de openbare weg rijdt met de auto. De lezing van de consument dat hij de eerste eigenaar van de auto is omdat hij de auto nieuw bij de officiële dealer heeft gekocht, is naar het oordeel van de commissie dan ook een redelijke lezing. Deze lezing prevaleert op grond van de contra proferentem-regel boven de lezing van de verzekeraar.
- 3.7 Uit het voorgaande volgt dat de consument de 'eerste eigenaar' is in de zin van artikel 2.c (onder Premium) van de voorwaarden. Dit betekent dat de consument bij totaal verlies op grond van artikel 2.c (onder Premium) van de voorwaarden recht heeft op de nieuwwaarde, mits is voldaan aan de overige voorwaarden van dit artikel. De commissie laat buiten beschouwing of aan die overige voorwaarden uit dit artikel is voldaan, omdat partijen daarover niet twisten.
- 3.8 Met deze uitkomst kan hetgeen partijen verder hebben aangevoerd buiten beschouwing blijven.

Conclusie

- 3.9 De klacht is gegrond en de vordering wordt toegewezen.

4. De beslissing

De commissie verklaart voor recht dat de consument de 'eerste eigenaar' is van de auto in de zin van artikel 2.c (onder Premium) van de voorwaarden en dat hij bij totaal verlies van de auto recht heeft op de nieuwwaarde ervan, mits is voldaan aan de overige voorwaarden van dit artikel.

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