Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0656

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. B. Spaan, secretaris)

Datum uitspraak	8 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 mei 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mevrouw [naam 1]. Namens de verzekeraar waren aanwezig de heer [naam 2], bedrijfsjurist, en mevrouw [naam 3], kennisspecialist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Op 7 april 2025 heeft de consument telefonisch per 15 april 2025 een woonverzekering met allriskdekking afgesloten bij de verzekeraar. Dit is per e-mailbericht van 7 april 2025 door de verzekeraar bevestigd. Op 28 oktober 2025 heeft de consument contact opgenomen met de verzekeraar met het verzoek om rechtsbijstand in te schakelen vanwege een lekkage in zijn gerenoveerde kelder. De verzekeraar heeft toen aangegeven dat de consument geen rechts-bijstandverzekering heeft. De consument klaagt bij Kifid dat hij is misleid door de verzekeraar en stelt dat hij telefonisch een rechtsbijstandverzekering heeft afgesloten bij de verzekeraar. Hij vordert rechtsbijstand onder deze verzekering. De commissie oordeelt dat de stelling van de consument dat hij een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar heeft afgesloten gelet op de gemotiveerde betwisting van de verzekeraar niet vast is komen te staan. Om die reden wordt de vordering van de consument afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De consument stelt dat hij telefonisch een rechtsbijstandverzekering heeft afgesloten bij de verzekeraar. Hij stelt dat hij tijdens het telefoongesprek expliciet heeft gevraagd om dekking voor rechtsbijstand en dat de verzekeraar toen heeft aangegeven dat er bij de woonverzekering met allriskdekking ook dekking voor rechtsbijstand zit. De stelling van de consument dat hij telefonisch een rechtsbijstandverzekering heeft afgesloten, is gemotiveerd betwist door de verzekeraar met de overgelegde notitie van het telefoongesprek waarin is opgenomen “woon afgesloten”. De consument heeft ter zitting nog gesteld dat hij rondom 7 april 2025, na ontvangst van het e-mailbericht van de verzekeraar waarin de verzekeraar bevestigt dat de woonverzekering is afgesloten, telefonisch contact met de verzekeraar heeft opgenomen om na te vragen of ook sprake is van dekking voor rechtsbijstand omdat in het e-mailbericht niet stond genoemd dat sprake was van dekking voor rechtsbijstand. De consument heeft de gelegenheid gehad om aan te tonen dat een tweede telefonisch gesprek plaats heeft gevonden met de verzekeraar rond 7 april 2025, maar is hier niet in geslaagd. Gelet op de gemotiveerde betwisting van de verzekeraar, is de stelling van de consument dat hij een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar heeft afgesloten niet vast komen te staan. De commissie wijst de vordering van de consument om die reden af.

3.2 De overige door partijen ingenomen standpunten leiden niet tot een ander oordeel en blijven daarom onbesproken. De klacht is ongegrond en de 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/. 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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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