

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0818

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. B. Spaan, secretaris)

Datum uitspraak	19 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en de wet

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 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. De kern

De consument heeft sinds 2024 een fietsverzekering bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de consument op 5 mei 2025 en 18 november 2025 brieven gestuurd waarin de verzekeraar de consument informeert dat hij meer schades op zijn fietsverzekering heeft dan de meeste klanten van de verzekeraar. In de brief van 18 november 2025 heeft de verzekeraar de consument ook geïnformeerd over zijn schadecoachingsbeleid en de mogelijke gevolgen als de consument vaker schade blijft melden. De consument vindt de brief van 18 november 2025 onterecht, omdat de schades buiten zijn schuld zijn ontstaan. Hij vordert dat de verzekeraar de brief intrekt. De commissie oordeelt dat de brief van 18 november 2025 informatief van aard is en dat het schadecoachingsbeleid van de verzekeraar niet in strijd is met de redelijkheid en billijkheid. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet slaagt. De brief van de verzekeraar van 18 november 2025, waarover de consument klaagt, en zijn brief van 5 mei 2025 zijn onderdeel van het schadecoachingsbeleid van de verzekeraar.

In de brief van 5 mei 2025 heeft de verzekeraar de consument erop gewezen dat hij in één jaar tijd drie schades op zijn fietsverzekering had gemeld en dat dit aantal hoger was dan bij de meeste andere klanten van de verzekeraar. Daarbij heeft de verzekeraar de consument verwezen naar zijn website voor tips om schades te voorkomen en hem de mogelijkheid geboden contact op te nemen als hij wilde dat de verzekeraar met hem meedacht. Nadat de consument op 20 oktober 2025 opnieuw schade had gemeld, heeft de verzekeraar hem per brief van 18 november 2025 geïnformeerd over zijn schadecoachingsproces en heeft hij de consument meegedeeld dat hij zich in stap twee daarvan bevindt. Met die brieven heeft de verzekeraar de consument uitleg gegeven over mogelijke vervelende gevolgen van (te) vaak schade claimen. Ook heeft de verzekeraar de consument de gelegenheid gegeven zijn meldingsgedrag, voor zover mogelijk, aan te passen. De verzekeraar heeft de consument dus tijdig en deugdelijk geïnformeerd over zijn schadecoachingsbeleid.

- 3.2 Verder is niet gebleken dat de toepassing van het schadecoachingsbeleid van de verzekeraar in dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.¹ Uit artikel 6 van de voorwaarden volgt dat de verzekeraar, als hij een schade heeft betaald, de verzekering waarvoor hij de schade heeft betaald, mag beëindigen met een opzegtermijn van twee maanden als daarvoor een redelijke grond bestaat, bijvoorbeeld als een verzekerde veel schades meldde en hij daarvoor is gewaarschuwd.² Het schadecoachingsbeleid is volgens de verzekeraar een nadere uitwerking van artikel 6 van de voorwaarden. Hij heeft de consument in de brief van 18 november 2025 geattendeerd op zijn schadeverloop, dat met vier schademeldingen in ruim twee jaar tijd sterk afwijkt van dat van andere klanten. De verzekeraar volgt de schademeldingen om te voorkomen dat een stijging daarvan leidt tot hogere premies voor alle verzekerden. Uit de brief van 18 november 2025 volgt niet dat de premie bij een volgende schademelding zal worden verhoogd. Uit de toelichting volgt dat de consument zich bevindt in stap twee van een schadecoachingsproces dat uit vier stappen bestaat. En dat als de consument vaker schade blijft melden dan andere klanten, de verzekeraar hem eerst een waarschuwingsbrief zal sturen en andere merken van de verzekeraar zal informeren over het aantal schades dat hij heeft gemeld (stap drie). Pas als de tips en gesprekken niet hebben geholpen en de consument daarna opnieuw vaker schade blijft melden dan andere klanten, kan de verzekeraar besluiten de verzekering te beëindigen (stap vier).
- 3.3 De consument heeft ook aangevoerd dat hij bijna al zijn verzekeringen bij de verzekeraar heeft ondergebracht en dat de (bescheiden) schades aan zijn fiets buiten zijn schuld om zijn ontstaan. Maar deze omstandigheden leiden er niet toe dat de toepassing van het schadecoachingsbeleid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Het gaat enkel om het aantal schadeclaims dat de consument bij de verzekeraar heeft ingediend.

¹ Zoals bedoeld in artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Zie ook GC Kifid 2025-0672, overwegingen 3.4-3.5 en GC Kifid 2026-0308, overwegingen 3.5-3.6, GC Kifid 2026-0587, overweging 3.4-3.6, te raadplegen via www.kifid.nl.

² Algemene voorwaarden Interpolis Alles in één Polis (AV-02-241). Het betreffende artikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

En dat een systeem van positieve feedback volgens de consument effectiever zou zijn om schademeldingen te verminderen, maakt het door de verzekeraar gehanteerde beleid ook niet onaanvaardbaar. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij zelf te bepalen op welke wijze hij het aantal schademeldingen beheersbaar houdt, zolang die werkwijze niet in strijd is met de voorwaarden of met de redelijkheid en billijkheid. Daarvan is hier geen sprake.

- 3.4 Gelet op het voorgaande, is de klacht van de consument ongegrond en zal zijn vordering worden afgewezen. Wat partijen verder nog hebben aangevoerd, kan niet tot een andere beslissing leiden en blijft daarom onbesproken.

Ambtshalve toetsing

- 3.5 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 6 van de voorwaarden van belang. De commissie moet dit artikel op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en de wet

Algemene voorwaarden Interpolis Alles in één Polis (AV-02-241)

6. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen met 2 maanden opzegtermijn?

(...)

Als wij een schade hebben betaald.

- *Tot 30 dagen na een betaling mogen we laten weten dat de verzekering stopt.*
- *Wij moeten aangeven waarom het redelijk is dat de verzekering stopt.*
 - *Bijvoorbeeld omdat een verzekerde te veel schades meldde en wij hier vooraf voor waarschuwden.*
- *Wij mogen de verzekering stoppen waarvoor we de schade hebben betaald.*

Artikel 248 lid 2 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

(...)

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.