

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0384

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	22 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, gevolmachtigde van UVM Verzekeringsmaatschappij N.V., verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden

### 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 en 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde.
- 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 gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### 2. De kern

De consument heeft een autoverzekering bij de gevolmachtigde afgesloten. De consument heeft schade aan zijn autoruit gemeld tijdens een vakantie in [naam land]. De gevolmachtigde heeft de dekking afgewezen. De consument is het niet eens met de afwijzing. Hij vordert de kosten voor de noodreparatie en een vergoeding voor de kosten van vervanging van het cabrio-dak van € 4.390,-. De consument stelt ook immateriële schade van € 2.000,- te hebben geleden door de gedragingen van de gevolmachtigde. De commissie is van oordeel dat niet vast is komen te staan dat de schade van de consument onder de dekking van de verzekering valt, of dat sprake is van een schending van de zorgplicht. Voor vergoeding van de materiële en immateriële schade bestaat geen grond. Van een toezegging voor vergoeding van de door de consument gevorderde kosten is niet gebleken. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

### 3. De beoordeling

*De schade aan het cabriolet-dak valt niet onder de dekking*

- 3.1 De consument stelt dat de schade aan het cabriolet-dak onder de dekking van de verzekering valt, omdat hij allrisk verzekerd is.

De commissie is van oordeel dat de consument in het licht van de gemotiveerde betwisting van de gevolmachtigde onvoldoende heeft onderbouwd dat sprake is van schade door een verzekerde gebeurtenis.<sup>1</sup> Het enkele feit dat de consument allrisk verzekerd is, betekent niet dat iedere schade aan zijn auto ook onder de dekking valt. Ook voor een allriskdekking gelden voorwaarden.<sup>2</sup> De oorzaak van de schade is niet bekend. Dit erkent de consument. Hij heeft de schade gemeld bij de gevolmachtigde met de mededeling dat de schade het gevolg is van inbraak. Er was niets gestolen en er waren ook geen braaksporen. Later geeft hij aan niet te weten hoe de schade is ontstaan.

- 3.2 Om te beoordelen of de schade van de consument onder de dekking van de verzekering valt moet fysieke expertise aan de auto plaatsvinden. De gevolmachtigde heeft de consument verzocht om een offerte en foto's van de schade aan te leveren om de schade te kunnen beoordelen. De offerte en foto's van de schade die de consument heeft laten maken in [naam land] heeft de gevolmachtigde voorgelegd aan een schade-expert in Nederland voor tele-expertise. Tele-expertise heeft geen uitsluitsel gegeven over de schadeoorzaak. Op het voorstel om fysieke expertise in Nederland plaats te laten vinden, is de consument niet ingegaan.
- 3.3 Volgens de tele-expertise is de meest waarschijnlijke oorzaak slijtgage.<sup>3</sup> De ruit van het cabriolet-dak is losgekomen van de kap. Het loslaten van de ruit van een cabriolet-dak is een bekend probleem bij het model auto dat de consument heeft. Deze lezing van de expert wordt niet door de consument betwist. De gevolmachtigde voert daarbij aan dat de auto van de consument uit 2011 komt en dat de gemiddelde levensduur van een cabriolet-dak tien jaar is. Het cabriolet-dak gaat al langer mee dan de te verwachten levensduur. Ook dit wordt niet betwist door de consument.

#### *Redelijkheid en billijkheid*

- 3.4 Van omstandigheden die de afwijzing van de schadeclaim door de gevolmachtigde naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar maken, is niet gebleken.<sup>4</sup> De consument stelt dat het onredelijk is om zijn claim af te wijzen omdat uit fysieke expertise moet blijken of de schade onder de dekking valt. Het is voor de consument niet mogelijk om naar Nederland te komen met de auto. De consument woont inmiddels permanent in [naam land]. Hij kan door het kapotte cabriolet-dak niet veilig naar Nederland rijden. Dit beroep slaagt niet. Dat de consument niet naar Nederland zou kunnen komen voor fysieke expertise neemt niet weg dat niet is komen vast te staan dat de schade van de consument onder de dekking van de verzekering valt. Deze enkele omstandigheid maakt de afwijzing van de claim door de gevolmachtigde op grond van de voorwaarden niet onaanvaardbaar naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

---

<sup>1</sup> Zie in dit kader artikel 149 lid 1 en artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

<sup>2</sup> Zie artikel 28 van de voorwaarden, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

<sup>3</sup> Zie artikel 28 van de voorwaarden, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

<sup>4</sup> Zie in dit kader artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

*Geen sprake van een tekortkoming door de gevolmachtigde*

- 3.5 De consument vordert immateriële schade die is veroorzaakt door stress, verlies van tijd en frustratie. De gevolmachtigde is niet tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst. Aangezien niet is komen vast te staan dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis, heeft de gevolmachtigde geen vergoedingsplicht op grond van de verzekeringsovereenkomst. Gesteld noch gebleken is dat van de gevolmachtigde meer kan worden verwacht om de oorzaak van de schade vast te stellen. De consument voldoet niet aan zijn stelplicht ten aanzien van de schending van de zorgplicht, omdat die stelling niet is onderbouwd. De consument voert aan dat de gevolmachtigde tegenstrijdige informatie heeft gegeven. De consument heeft niet nader toegelicht om welke informatie het gaat, waarom die informatie tegenstrijdig is en hoe de tegenstrijdige informatie de schade zou hebben veroorzaakt. De consument klaagt ook over de doorlooptijd van zijn schadeclaim. Dit zou komen door de gevolmachtigde omdat de verzoeken van de consument niet adequaat zijn afgehandeld. De consument heeft geen nadere toelichting gegeven over welke verzoeken dit gaat en waarom de gevolmachtigde niet adequaat gehandeld zou hebben. Er bestaat geen grond voor een immateriële schadevergoeding.

*Vergoeding voor het vervangen van het cabriolet-dak of de noodreparatie is niet toegezegd*

- 3.6 De consument stelt dat de gevolmachtigde ongeacht de afwijzing van de dekking toch moet overgaan tot vergoeding van de schade. Hij voert aan dat de gevolmachtigde op 12 augustus 2025 heeft toegezegd dat hij de schade mag laten herstellen door een specialist in [naam land]. Hier valt volgens de consument ook de noodreparatie onder. Het beroep op een toezegging slaagt niet. De gevolmachtigde heeft op 12 augustus 2025 toestemming aan de consument gegeven om de ruit te laten herstellen door een onafhankelijke glaszetter in [naam land] op basis van de schademelding van de consument. De verzekeraar heeft geen toestemming gegeven voor vervanging van een cabriolet-dak of een noodreparatie. Er was enkel toestemming voor herstel van ruitbreuk. Bovendien had de consument deze goedkeuring voordat bekend werd dat geen sprake was van ruitbreuk door inbraak, maar dat de achterruit los is gekomen van de cabriolet-dak.

*Ambtshalve toetsing*

- 3.7 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 28 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie 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*

- 3.8 Gelet op het voorgaande is niet vast komen te staan dat de schade van de consument onder de dekking van de verzekering valt. Voor een immateriële schadevergoeding bestaat geen grond. Aan de consument is geen toezegging gedaan voor de noodreparatie of vervanging van het cabriolet-dak. De klacht is ongegrond.

#### 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/](http://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/](http://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/](http://www.kifid.nl/reglementen/).*

#### Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving en de verzekeringsovereenkomst

### Artikel 248 lid 2 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

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.

### Artikel 149 lid 2 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

1. Tenzij uit de wet anders voortvloeit, mag de rechter slechts die feiten of rechten aan zijn beslissing ten grondslag leggen, die in het geding aan hem ter kennis zijn gekomen of zijn gesteld en die overeenkomstig de voorschriften van deze afdeling zijn komen vast te staan. Feiten of rechten die door de ene partij zijn gesteld en door de wederpartij niet of niet voldoende zijn betwist, moet de rechter als vaststaand beschouwen, behoudens zijn bevoegdheid bewijs te verlangen, zo vaak aanvaarding van de stellingen zou leiden tot een rechtsgevolg dat niet ter vrije bepaling van partijen staat.

### De relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden 'AUTANF'

#### Artikel 28. Volledig Casco

(deze dekking geldt alleen als op jouw polisblad staat dat deze dekking is meeverzekerd)

#### Verzekerd

Verzekerd is/zijn:

1. Schade aan de auto plotseling en onvoorziën ontstaan door:
  - a. Brand, kortsluiting, zelfontbranding en blikseminslag.
  - b. Diefstal, inbraak, verduistering, waarmee gelijkgesteld wordt:
    1. Joyriding.
    2. Een al dan niet geslaagde, aantoonbare, poging tot diefstal, inbraak of verduistering van de auto of van enig voorwerp daarin.
  - c. Storm, uitsluitend schade ten gevolge van de door de storm rondvliegende of vallende voorwerpen.
  - d. Hagel.
  - e. Natuurgeweld, zoals lawine en overstroming.
  - f. Aantoonbare botsing met dieren, inclusief de gevolgschade door aanraking met andere zaken.
  - g. Transport door een transportonderneming, waaraan de zorg van het transport is toevertrouwd.
  - h. Van de weg of te water raken, slippen en botsen (ook als een eigen gebrek van de auto de oorzaak is).
  - i. Vandalisme.
  - j. Een andere van buitenkomende schadeoorzaak.

2. Schade aan ruiten ten gevolge van breken of barsten.
3. Diefstal van de autosleutels. Hieronder verstaan wij ook elektronische middelen waarmee de portieren kunnen worden geopend en de auto kan worden gestart.
4. De noodzakelijke kosten van hulp langs de weg na het tot stilstand komen als gevolg van een mechanisch gebrek in het buitenland.

**Niet verzekerd**

Niet verzekerd is schade:

1. Doordat de auto niet gebruikt kan worden (=gevolgschade).
2. Aan de auto doordat je niet zorgvuldig met de auto of sleutels bent omgegaan.  
Bijvoorbeeld: als je de sleutels in de auto laat liggen, de auto niet op slot staat, je spullen in het zicht in de auto laat liggen, of de sleutels anders dan in een goed afgesloten ruimte hebt achtergelaten.
3. Aan of diefstal van illegale accessoires.
4. Aan het interieur door neerslag bij een (gedeeltelijk) open dak omdat het dak niet tijdig is gesloten.
5. Ontstaan door bevrozing van de auto.
6. Als gevolg van waardevermindering en/of onvoldoende onderhoud.
7. Als gevolg van inbeslagname door de overheid.
8. Als gevolg van tanken van verkeerde brandstof.
9. Aan ruiten ten gevolge van breken of barsten als het herstel niet uitgevoerd wordt door een FOCWA en/of BOVAG autoruitherstelbedrijf of niet door een door ons geselecteerde ruithersteller.
10. Aan ruiten door krassen, vuil of oppervlakkige beschadigingen.
11. Die bestaat uit de herstelkosten van gebreken, zoals slijtage, reparatie-, constructie- of materiaalfouten.
12. Als de auto zich meer dan zes maanden aaneengesloten buiten Nederland bevindt.