

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0214

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Zoetelief-Verbaan, secretaris)

Datum uitspraak	3 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Combi Motors Verzekeringen B.V., gevestigd te Alphen aan den Rijn, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitskomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Motorverzekering. Zorgplicht tussenpersoon. De consument heeft via de tussenpersoon een motorverzekering met volledig casco dekking met een driejarige aanschafwaarde-/taxatiewaardevergoeding afgesloten. De consument heeft vervolgens telefonisch contact met de tussenpersoon opgenomen om te informeren naar de mogelijkheid van een tijdelijke winterstop omdat haar motor gedurende de winterperiode in een parkeergarage gestald zou worden. De tussenpersoon heeft de verschillende opties met de consument besproken en heeft deze opties per e-mail aan de consument toegestuurd. De consument heeft voor de meest voordelige dekking gekozen. Toen de consument erachter kwam dat haar motor uit de parkeergarage gestolen was, bleek de motor niet voor diefstal verzekerd te zijn zodat haar schade niet gedekt is. De consument stelt dat de tussenpersoon haar beter had moeten adviseren, zodat de tussenpersoon de door haar geleden schade moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon zijn zorgplicht niet heeft geschonden. De klacht van de consument is ongegrond en de vorderingen zijn 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 tussenpersoon; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van tussenpersoon.
- 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 Partijen 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 28 juni 2024 via de tussenpersoon een motorverzekering met WA volledig casco dekking met een driejarige aanschafwaarde-/taxatiewaardevergoeding afgesloten voor haar Ducati Streetfighter V2 motor.
- 2.2 Op 5 november 2024 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de tussenpersoon om te informeren naar de mogelijkheid van een tijdelijke winterstop omdat haar motor gedurende de winterperiode in een parkeergarage gestald zou worden. De consument heeft aangegeven dat zij enkel dekking wenst voor stalling in de parkeergarage waar zij een vaste, beveiligde plek zou huren. De tussenpersoon heeft in zijn telefoonnotitie het volgende opgenomen:
- “wil winterstop
[5-11-2014 09:50 [naam medewerker]] Miv 05-11-2024 winterstop erop.
Ook het verschil in de dekkingen uitgelegd. Heeft nu volledig casco maar wil een premieopgave voor WA en WA+. Uitgelegd wat de verschillen in dekking zijn, bij WA is diefstal en brand niet verzekerd, alleen schade aan een ander. Premieoverzicht gaat op de mail.”*
- 2.3 De tussenpersoon heeft de consument op 6 november 2024 per e-mail verschillende opties toegestuurd:
- “Zoals eerder vanmorgen telefonisch met u besproken hierbij de premies voor de overige verzekeringsvormen voor uw motor:
U bent nu verzekerd voor het WA met Volledige casco risico inclusief de aanschafwaarde garantie en u betaalt nu € 130,31.
Voor de volledige casco (Allrisk) dekking zonder de aanschafwaarde garantie wordt de premie € 107,45.
De WA met Beperkte casco dekking (Brand, diefstal, storm en aanrijdingen met dieren) kost € 61,77.
Als u alleen de WA dekking wilt wordt dit ongeveer € 16,=.
Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben en zie een eventuele reactie tegemoet.”*
- 2.4 De consument heeft nog dezelfde dag op de e-mail van de tussenpersoon gereageerd. In haar reactie heeft de consument het volgende aangegeven:
- “I would like to change my insurance to below:
Als u alleen de WA dekking wilt wordt dit ongeveer € 16,=.
Effective date as soon as possible.”*

2.5 Vervolgens heeft de tussenpersoon de wijziging doorgevoerd en is de hoogte van de premie aangepast. Hierdoor heeft de consument op 13 november 2024 een bedrag van € 91,63 van de tussenpersoon ontvangen. Ook is op 2 december 2024 de nieuwe premie van € 16,- afgeschreven.

2.6 Op 23 december 2024 heeft de consument geconstateerd dat haar motor, die gestald stond in de parkeergarage, was gestolen. De consument heeft direct na de ontdekking van de diefstal, zijnde op 23 december 2024 om 18.45 uur, aangifte gedaan bij de politie. In de aangifte is onder andere het volgende opgenomen:

"(...) De motor is niet meer verzekerd tegen diefstal sinds 6 november 2024."

2.7 Op 27 december 2024 heeft de consument de diefstal van de motor bij de tussenpersoon gemeld. De tussenpersoon heeft per e-mail aan de consument laten weten dat de schadeclaim wordt afgewezen omdat de motor van de consument per 6 november 2024 niet meer tegen diefstal verzekerd is. De consument is het niet eens met de afwijzing en heeft zich op het standpunt gesteld dat zij bij de wijziging heeft aangegeven dat haar motor tegen diefstal verzekerd moest blijven.

2.8 Op 20 februari 2025 heeft de advocaat van de consument een brief aan de tussenpersoon gestuurd. De tussenpersoon heeft de brief van de advocaat doorgestuurd naar zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar. Op 11 april 2025 heeft de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de tussenpersoon op de brief van de advocaat van de consument gereageerd en gesteld dat er geen sprake is van een schending van de zorgplicht van zijn verzekerde:

"Ondanks het voorgaande zij alvast – en zonder de intentie te hebben volledig te zijn – opgemerkt dat van een zorgplichtschending aan de zijde van onze verzekerde geen sprake is. Uw cliënte heeft op 5 november 2024 telefonisch contact gehad met verzekerde over onder andere het omzetten van de verzekering. Tijdens dit telefoongesprek is door verzekerde uitdrukkelijk gewezen op het feit dat bij WA-dekking diefstal en brand niet verzekerd is. Van het voorgaande is door verzekerde een notitie gemaakt (bijlage). Uw cliënte heeft vervolgens zelf besloten dat een WA-dekking voldoende was. Van aansprakelijkheid en schadeplichtigheid aan de zijde van onze verzekerde is dan ook geen sprake."

2.9 De consument kan zich niet vinden in het standpunt van de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vorderingen

2.10 De consument stelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden bij de verwerking van de aanvraag van de consument voor een dekkingswijziging in verband met winterstalling voor haar Ducati Streetfighter V2.

De tussenpersoon heeft haar vier dekkingsopties aangeboden waarbij de e-mail van de tussenpersoon volledig in het Nederlands was. In de e-mail was geen expliciete waarschuwing opgenomen dat de goedkoopste optie, de WA-dekking, geen dekking zou bieden voor diefstal. Deze optie was ongeschikt voor de consument, zodat de tussenpersoon deze optie nooit aan de consument had mogen aanbieden. Ook heeft de tussenpersoon geen uitleg gegeven over de verzekeringstermen WA, WA+ (beperkt casco) en Allrisk en de uitsluitingen die hierop van toepassing zijn.

- 2.11 Nadat de consument voor de goedkoopste optie gekozen had, heeft de tussenpersoon de wijziging doorgevoerd zonder een bevestiging aan de consument toe te sturen. Ook heeft de tussenpersoon nagelaten een bijwerkt polisblad en de verzekeringsvoorwaarden toe te sturen. De wijziging is zonder bedenktijd doorgevoerd.
- 2.12 De consument wil dat de tussenpersoon erkent dat hij zijn zorgplicht heeft geschonden bij het adviseren en verwerken van de dekkingswijziging. Ook wil de consument dat de tussenpersoon de door haar geleden schade ter hoogte van € 23.000,- vergoedt, zijnde de waarde van haar gestolen Ducati Streetfighter V2. De consument vordert de wettelijke rente over voornoemd bedrag vanaf 23 december 2024. Ook vordert de consument de door haar gemaakte juridische kosten ter hoogte van € 3.000,-.

Het verweer

- 2.13 De tussenpersoon voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de tussenpersoon tekort is geschoten in zijn zorgplicht en om die reden de schade van de consument moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht haar oordeel nader toe.

Juridisch kader

- 3.2 De rechtsverhouding tussen de consument en de tussenpersoon kwalificeert als een overeenkomst van opdracht.¹ In het licht hiervan rustte op de tussenpersoon bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van de consument een zorgplicht.
- 3.3 De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld.

¹ Artikel 7:400 BW.

Daaruit blijkt dat een tussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever, in dit geval de consument, de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht.² Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. De tussenpersoon is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consument omtrent kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem verstrekte adviezen aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de consument. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag verder worden verwacht dat hij de consument zodanig informeert over de gevolgen van zijn keuze, dat de consument een weloverwogen beslissing kan nemen.³

Geen schending van de zorgplicht

- 3.4 De tussenpersoon betwist dat hij zijn zorgplicht heeft geschonden. De tussenpersoon heeft inzicht gegeven in de communicatie met de consument. Zo heeft de tussenpersoon door middel van een telefoonnotitie inzichtelijk gemaakt dat de consument er tijdens het telefoongesprek van 5 november 2024 uitdrukkelijk op is gewezen dat bij de WA-dekking diefstal en brand niet verzekerd is. Ook heeft de tussenpersoon op 6 november 2024 op verzoek van de consument een e-mail aan de consument gestuurd met daarin opgenomen de verschillende verzekeringsvormen en de bijbehorende premies. De consument heeft vervolgens voor de goedkoopste dekkingsoptie gekozen.
- 3.5 De commissie stelt voorop dat tussen partijen geen discussie bestaat over dat de schade van de consument niet onder de dekking van de gewijzigde verzekering valt. De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon met overlegging van de telefoonnotitie van 5 november 2024 heeft aangetoond dat hij de consument, op uitdrukkelijk verzoek van de consument, heeft gewezen op de verschillende dekkingsmogelijkheden waarbij de tussenpersoon specifiek heeft aangegeven dat de motor van de consument bij de WA-dekking niet tegen diefstal en brand verzekerd is. De consument heeft gesteld dat de tussenpersoon de WA-dekking nooit heeft mogen aanbieden, omdat deze optie voor haar ongeschikt zou zijn. Uit de telefoonnotitie van de tussenpersoon blijkt echter dat de consument zelf om een premieopgave voor WA en WA+ heeft gevraagd. De commissie stelt vast dat de consument geen tegenbewijs heeft geleverd van hetgeen tijdens het gesprek van 5 november 2024 tussen partijen is besproken, zodat de commissie uitgaat van hetgeen is opgenomen in de telefoonnotitie.
- 3.6 Dat de na het telefoongesprek van 5 november 2024 toegestuurde e-mail van 6 november 2024 door de tussenpersoon in het Nederlands is verzonden, maakt het oordeel van de commissie niet anders.

² HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ Zie in dit kader GC Kifid 2021-0070 en GC Kifid 2023-0877, te vinden op www.kifid.nl.

Het had op de weg van de consument gelegen om, indien er nog onduidelijkheden waren, contact met de tussenpersoon op te nemen alvorens zij haar keuze zou maken. Het gevoerde telefoongesprek van 5 november 2024 en het feit dat de consument in haar e-mail van 6 november 2024 haar keuze aan de tussenpersoon kenbaar heeft gemaakt door het kopiëren van de tekstregel van de WA-dekking uit de e-mail van de tussenpersoon, brengen mee dat de tussenpersoon erop mocht vertrouwen dat de consument een bewuste keuze heeft gemaakt.

- 3.7 Ook het niet ontvangen van een bevestiging en een bijgewerkt polisblad met verzekeringsvoorwaarden maakt het oordeel van de commissie niet anders. De consument heeft de tussenpersoon in haar e-mail van 6 november 2024 gevraagd de wijziging zo snel mogelijk door te voeren. Op 13 november 2024 heeft er een terugbetaling van € 91,63 aan de consument plaatsgevonden vanwege de lagere premie voor de WA-dekking. Ook is op 2 december 2024 de nieuwe premie van € 16,- afgeschreven. De consument heeft aangegeven dat zij door de terugbetaling van 13 november 2024 wist dat de wijziging was doorgevoerd. De consument had daarom zelf contact met de tussenpersoon kunnen opnemen om het bijgewerkte polisblad en de verzekeringsvoorwaarden op te vragen.
- 3.8 Voorgaande brengt mee dat de tussenpersoon de consument voldoende geïnformeerd heeft over de gevolgen van haar keuze zodat de consument een weloverwogen beslissing heeft kunnen nemen. Er is niet gebleken dat de tussenpersoon niet als een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon heeft gehandeld.

Slotsom

- 3.9 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de tussenpersoon zijn zorgplicht niet heeft geschonden. Er bestaat geen grond voor de door de consument gevorderde schadevergoeding en proceskostenvergoeding. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

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/. 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