Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0811

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	18 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Univé Schade, vertegenwoordigd door Coöperatie Univé Zuid-Nederland U.A., gevestigd te Assen, 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 bijlage.

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 uitvoerder hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft bij de verzekeraar een autoverzekering met de aanvullende dekking Rechtshulp Verkeer afgesloten. Toen hij na de aankoop van een tweedehandsauto een geschil kreeg met het autobedrijf, verwachtte hij volledige rechtsbijstand van de uitvoerder van de rechtshulp maar kreeg alleen een eenmalig advies. De consument vordert daarom een schadevergoeding van € 4000,- omdat hij nu extern een advocaat in de arm moet nemen. De consument stelt dat de verzekeraar onvoldoende duidelijk heeft gemaakt dat deze dekking voor aankoopgeschillen alleen geldt als de auto is gekocht bij een bedrijf dat is aangesloten bij een brancheverenigingmet een onafhankelijke geschillencommissie, zoals BOVAG. Volgens hem is die beperking verborgen in de verzekeringsvoorwaarden en daardoor misleidend. De verzekeraar voert aan dat deze voorwaarde vóór het afsluiten van de verzekering beschikbaar was, op de verzekeringskaart staat vermeld, in de verzekeringsvoorwaarden staat en daarmee op meerdere plaatsen aan de consument kenbaar is gemaakt. Ook staat het op het polisblad nog benoemd. Omdat het autobedrijf niet aan deze voorwaarde voldoet, heeft volgens de verzekeraar de uitvoerder terecht alleen eenmalig juridisch advies verleend. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de consument voldoende heeft geïnformeerd over de beperking van de dekking en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

De verzekeraar heeft geen informatieverplichting geschonden

3.1 De commissie stelt vast dat in artikel 11.5.2 van de verzekeringsvoorwaarden staat dat de verzekeraar alleen volledige rechtsbijstand verleent bij een geschil over de aankoop van een tweedehandsauto als die auto is gekocht bij een Nederlands bedrijf dat is aangesloten bij een brancheverenigingmet een onafhankelijke geschillencommissie, zoals BOVAG. Ook staat daarin dat de consument in andere gevallen alleen recht heeft op eenmalige juridische hulp. De consument heeft niet betwist dat deze bepaling onderdeel uitmaakt van de verzekerings-voorwaarden.

3.2 De consument heeft aangevoerd dat hij de voorwaarde niet heeft gezien en dat deze voor hem onvoldoende zichtbaar was omdat hij deze pas later in de omvangrijke verzekerings-voorwaarden heeft gevonden. Dat de consument de informatie niet heeft gezien maakt echter niet dat de voorwaarde geen deel uitmaakt van de overeenkomst. Ook volgt daaruit niet dat de verzekeraar zijn informatieplicht heeft geschonden.

3.3 De commissie vindt dat de verzekeraar voldoende heeft onderbouwd dat deze voorwaarde vóór het sluiten van de verzekering voor de consument kenbaar was. De consument heeft de verzekering zelf online afgesloten en heeft bevestigd dat hij de aanvraag via de app heeft gedaan. De verzekeraar heeft gemotiveerd toegelicht dat de verzekeringsvoorwaarden vóór het sluiten van de overeenkomst digitaal konden worden geraadpleegd en dat de consument met de toepasselijkheid daarvan akkoord moest gaan. Ook heeft de verzekeraar voldoende onderbouwd dat dezelfde beperking stond in de online aanvraagomgeving, op de verzekerings-kaart en op het polisblad.

De uitvoerder heeft terecht de beperkte dekking toegepast

3.4 Vast staat verder dat de auto is gekocht bij [autobedrijf] en dat dit bedrijf niet is aangesloten bij een brancheverenigingmet een onafhankelijke geschillencommissie zoals bedoeld in artikel 11.5.2 van de polisvoorwaarden. Daarmee is niet voldaan aan de voorwaarde voor volledige rechtsbijstand bij een aankoopgeschil en heeft de consument op grond van de overeengekomen voorwaarden alleen recht op een eenmalig advies.

De uitvoerder van de verzekeraar mocht daarom op grond van de overeengekomen voorwaarden volstaan met het verlenen van eenmalige juridische hulp.

Conclusie

3.5 De conclusie is dat niet is gebleken dat de verzekeraar de consument onjuist of onvoldoende heeft geïnformeerd of dat de overeengekomen verzekeringsvoorwaarden onjuist zijn toegepast. Daarom wijst de commissie de vordering van de consument af.

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