Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0090

(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.A.M. Jitan, secretaris)

Datum uitspraak	28 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument vordert dat de tussenpersoon haar schade vergoedt, omdat haar caravan bij het ontstaan van de tweede schade volledig casco was verzekerd. De tussenpersoon heeft de stelling van de consument gemotiveerd betwist. Uit gespreknotities en wijzigings-documentatie blijkt dat de echtgenoot van de consument voor het eerst de dekking heeft gewijzigd naar een volledige casco dekking op 12 maart 2024. Dat is na het ontstaan van de tweede schade. De commissie oordeelt dat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de tussenpersoon onzorgvuldig heeft gehandeld. Haar klacht is ongegrond en de vordering is 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 reacties van de tussenpersoon; 3) de aanvullende reactie van de consument; 4) het verweerschrift van de tussenpersoon; 5) de repliek van de consument en 6) de dupliek van de 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 De consument en de tussenpersoon 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 een ‘Alles in één polis’ afgesloten bij Interpolis, hierna verder de verzekeraar. Een onderdeel van deze Alles in één polis betreft een caravanverzekering, hierna verder de verzekering genoemd. Het contact tussen de consument en de verzekeraar verloopt via de tussenpersoon.

2.2 Eind juni 2023 is schade ontstaan aan de caravan van de consument. Deze schade heeft de consument gemeld bij de tussenpersoon. De schade is niet vergoed, omdat geen sprake was van een volledige casco dekking.

2.3 Op enig moment in februari 2024 heeft de consument een tweede schade ontdekt. Deze schade heeft zij gemeld bij de tussenpersoon. De tussenpersoon heeft deze schade ook afgewezen, omdat nog steeds geen sprake was van een volledige casco dekking. De consument heeft zich over de afwijzing bij de tussenpersoon beklaagd, omdat er volgens haar wel sprake was van een volledige casco dekking. Dit heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering

2.4 De consument vordert dat de tussenpersoon het bedrag van € 1.126,15 vergoedt. Dit bedrag is de hoogte van de tweede schade. Volgens de consument is de tussenpersoon gehouden om dit bedrag te vergoeden omdat zij de wijziging van een beperkte dekking naar een volledige casco dekking op de verzekering voor het ontstaan van de tweede schade heeft doorgeven aan de tussenpersoon. Het contact met de verzekeraar verloopt al 50 jaar via de tussenpersoon, dus de tussenpersoon kan zich niet van aansprakelijkheid onttrekken door naar de verzekeraar te wijzen, omdat het de tussenpersoon is die de wijziging niet tijdig heeft doorgevoerd.

Het verweer

2.5 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De kernvraag is of de consument recht heeft op betaling van het gevorderde bedrag van € 1.126,15 door de tussenpersoon. De commissie komt tot het oordeel dat dit niet het geval is. Dit oordeel licht de commissie hierna toe.

Heeft de tussenpersoon onzorgvuldig gehandeld?

3.2 De consument heeft aangevoerd dat zij op 20 juli 2023 de dekking van de verzekering via de tussenpersoon heeft gewijzigd van een beperkte casco dekking naar een volledige casco dekking. Dit ziet zij bevestigd in een polisblad van de verzekeraar van 6 juni 2024 waarop staat dat de caravan van de consument vanaf 20 juli 2023 volledig casco was verzekerd.

3.3 De tussenpersoon heeft betwist dat de consument op 20 juli 2023 een wijziging heeft doorgegeven van de dekking. De polisjaardag van de verzekering vindt telkens op 20 juli plaats.

Op de prolongatiepolis die geldig was van 20 juli 2023 tot 20 juli 2024 stond dat de caravan beperkt casco was verzekerd, de tussenpersoon heeft een kopie overgelegd waar dit uit blijkt. Daarbij heeft de tussenpersoon telefoonnotities overgelegd van gesprekken die haar echtgenoot met de tussenpersoon heeft gevoerd op 8 maart 2024 en 12 maart 2024. In die notities staat dat de echtgenoot van de consument heeft gevraagd naar de kosten van een allrisk verzekering op de caravan. Deze kosten kon de tussenpersoon via een storing niet direct geven op 8 maart 2024, maar wel op 12 maart 2024. De tussenpersoon heeft toen een berekening gemaakt van de kosten voor deze allrisk verzekering, waarna de echtgenoot van de consument op 12 maart 2024 de aanvraag heeft gedaan voor het wijzigen van de beperkte dekking naar een volledige cascodekking onder de verzekering. De verzekeraar heeft de wijziging per brief van 12 maart 2024 aan de consument bevestigd en daarbij een nieuwe polis toegezonden waarop staat dat de dekking voor de caravan per 12 maart 2024 is gewijzigd naar volledig casco.

3.4 De tussenpersoon heeft verder aangevoerd dat vanwege het overlijden van de echtgenoot van de consument de Alles in één polis is gewijzigd. Daarbij zijn onder andere de woonhuis-verzekering, de inboedelverzekering, de aansprakelijkheidsverzekering en de doorlopende reisverzekering gewijzigd. De verzekering ter zake van de caravan bleef ongewijzigd, omdat deze niet persoonsgebonden is. Op de polis van 6 juni 2024 ziet de consument ten onrechte bevestigd dat de caravan vanaf 20 juli 2023 volledig casco is verzekerd. Die datum geeft namelijk de startdatum van de polis aan, dat gelijk is aan de polisjaardag. Dat betekent niet dat de caravan niet vanaf 20 juli 2023 volledig casco is verzekerd, omdat deze wijziging pas op 12 maart 2024 is doorgegeven en doorgevoerd. Deze wijziging heeft plaatsgevonden na het ontdekken van de tweede schade in februari 2024. De consument was op dat moment niet volledig casco verzekerd. De tussenpersoon bestrijdt met het voorgaande dat hij onzorgvuldig heeft gehandeld.

3.5 De commissie stelt vast dat de tussenpersoon de klacht van de consument gemotiveerd heeft betwist. De consument heeft daar verder inhoudelijk niet meer op gereageerd. De commissie oordeelt dat de consument gelet op de gemotiveerde betwisting door de tussenpersoon verder niet aannemelijk heeft gemaakt dat de tussenpersoon onzorgvuldig heeft gehandeld. Het staat volgens de commissie voldoende vast dat de consument pas voor het eerst de dekking heeft gewijzigd op 12 maart 2024. Dit brengt mee dat de tweede schade van de consument van februari 2024 niet voor vergoeding in aanmerking komt. Dit klachtpunt van de consument strandt op het voorgaande en is daarmee ongegrond. De commissie wijst de vordering 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 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