Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0944

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Datum uitspraak	25 november 2025
Klacht van	De klager
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

De klager klaagt over de behandeling van de schade aan zijn auto. Tijdens de behandeling van de klacht zijn aanvullende stukken ingediend door partijen. Uit deze aanvullende stukken blijkt dat de Suzuki niet (voornamelijk) als particuliere auto van klager maar als zakelijke auto in gebruik is. De klager kan daarom niet worden aangemerkt als consument in de zin van het reglement. De klacht is niet behandelbaar.

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) de klachtformulieren van de klager; 2) de aanvullende stukken van de klager; 3) het bezwaarformulier van de klager; 4) de beslissing op bezwaar; 5) de reactie van de gevolmachtigde; 6) het verweerschrift van de verzekeraar; 7) de aanvullende stukken van de verzekeraar; 8) de aanvullende stukken van de klager en 9) de reactie van de verzekeraar.

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.

2. De achtergrond van de klacht

2.1 Op 14 juni 2023 heeft een aanrijding plaatsgevonden tussen twee auto's van de klager. De klager is met een zakelijk voertuig (Volkswagen Amarok) tegen zijn personenauto van het merk Suzuki, type Swift gereden. De auto's zijn verzekerd bij de verzekeraar. Omdat de Suzuki Swift is verzekerd met een beperkte cascodekking, zonder dekking voor aanrijdingsschade, is de schade aan de Suzuki in behandeling genomen op de zakelijke WAM-verzekering van de Volkswagen. Deze verzekering staat op naam van [bedrijf]. De schade is beoordeeld door Schadegarant, het herstelbedrijf dat de schade aan de Volkswagen heeft behandeld. Vervolgens is ook expertisebureau CED ingeschakeld om de schade aan de Suzuki vast te stellen.

CED heeft de Suzuki total loss verklaard, met een dagwaarde die ongeveer € 200,- lager ligt dan de dagwaarde zoals Schadegarant deze had vastgesteld.

3. De klacht

3.1 De klager klaagt over de afwikkeling van schade aan zijn auto. Klager is van mening dat het proces te lang heeft geduurd en dat CED de Suzuki ten onrechte total loss heeft verklaard. De klager vordert vergoeding van de door Schadegarant vastgestelde schade en vergoeding van de kosten van vervangend vervoer.

4. De beslissing

4.1 De commissie verklaart de klacht niet behandelbaar

5. Gronden voor de beslissing

5.1 Op basis van de bij het klachtformulier ingediende stukken heeft Kifid de klacht niet behandelbaar verklaard omdat de klacht gaat over een verzekering waarvan de onderneming van de klager, [bedrijf], verzekeringnemer is. De klager heeft hiertegen bezwaar ingediend. In het bezwaar heeft hij naar voren gebracht dat de Suzuki als privéauto verzekerd is, dat de verzekerde som/dekking op de polis inclusief BTW is opgenomen en dat de schade inclusief BTW is berekend en uitgekeerd.

5.2 Het bezwaar van de consument is gegrond geacht. In deze beslissing is uitgelegd dat de beslissing om de klacht in behandeling te nemen geen definitieve beslissing is en dat in vraag 32 van het reglement staat dat tijdens de behandeling van de klacht alsnog kan blijken dat Kifid niet bevoegd is om de klacht te behandelen of dat Kifid in de uitspraak tot de conclusie komt dat zij niet bevoegd is om de klacht te behandelen.

5.3 Tijdens de behandeling van de klacht zijn door beide partijen aanvullende stukken ingediend.

5.4 De klager heeft ter onderbouwing van zijn stelling dat kosten voor vervangend vervoer zijn gemaakt als gevolg van de wijze waarop de schade is behandeld, een e-mailwisseling toegestuurd tussen hem en de tussenpersoon over het in dekking nemen van de Suzuki. Per e-mail van 6 september 2018 heeft de tussenpersoon de klager meegedeeld dat bij de premieberekening is uitgegaan van de klager als regelmatige bestuurder. Hierop heeft de klager per e-mail van 7 september 2018 gereageerd: *"Deze auto is één van mijn bedrijfsauto's. De meeste kilometers worden door mijn zoon, die 19 jaar is, gemaakt. Hij staat bij mij ook op de loonlijst. Krijgt elke maand salaris."* Uit deze aanvullende stukken blijkt dat de Suzuki niet (voornamelijk) als particuliere auto van klager in gebruik is.

5.5 Daarnaast heeft de klager facturen overgelegd. Deze facturen zijn opgemaakt door [bedrijf] en gericht aan "[naam]".

Ook deze stukken duiden op zakelijk gebruik van de Suzuki. De facturen zijn bovendien dus niet gericht aan de klager. De kosten voor vervangend vervoer zijn daarmee niet bij klager in rekening gebracht. Uit de facturen blijkt daarmee dat het niet gaat om schade van de klager zelf.

5.6 Vraag 5 onder 1 van het Reglement van Kifid bepaalt: *"Iedereen die als privépersoon een financiële dienst afneemt, kan een klacht indienen. Hiermee bedoelen wij: de natuurlijke persoon die de financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten. Als een financiële dienst ook voor zakelijke doeleinden van de natuurlijke persoon is afgenomen, dan mogen die doeleinden niet overheersen."* De conclusie op basis van het voorgaande is dat de klager niet als consument in de zin van het Reglement Kifid kan worden aangemerkt. Kifid kan de klacht daarom niet behandelen.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl