

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0813

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

Datum uitspraak	18 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	De Verrekijker Verzekeringen, gevestigd te Oirschot, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

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 en 4) de aanvullende reactie 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. De kern

Op 27 januari 2024 is door een aanrijding schade ontstaan aan de auto van de consument. Hij heeft de schade via de tussenpersoon gemeld onder zijn autoverzekering met cascodekking. De klacht gaat over het eigen risico van € 500,- dat bij de consument in rekening is gebracht omdat hij zijn auto niet bij een bij Schadegarant aangesloten reparateur heeft laten repareren. De consument verwijt de tussenpersoon dat deze hem niet voldoende duidelijk heeft geïnformeerd dat een lager eigen risico zou gelden als de auto door een Schadegarant aangesloten reparateur zou worden hersteld. De consument vordert daarom € 500,- van de tussenpersoon. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon de stelling van de consument onvoldoende gemotiveerd heeft betwist en wijst de vordering toe.

3. De beoordeling

De tussenpersoon moet aan de consument € 500,- vergoeden

- 3.1 De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld bij de communicatie over het herstel van de auto bij een Schadegarant reparateur en de hoogte van het eigen risico. Hierdoor is de tussenpersoon tekortgeschoten in zijn zorgplicht tegenover de consument. Het gevolg hiervan is dat de consument een eigen risico van € 500,- heeft moeten betalen. De tussenpersoon moet dit bedrag aan de consument vergoeden.

Uit de stukken blijkt niet dat de tussenpersoon de consument voldoende heeft geïnformeerd

- 3.2 De consument stelt dat de tussenpersoon hem niet voldoende duidelijk heeft geïnformeerd. De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon dit niet voldoende gemotiveerd heeft betwist. Uit de stukken blijkt niet dat de tussenpersoon de consument erop heeft gewezen dat wanneer de auto door een Schadegarant reparateur wordt gerepareerd er een lager eigen risico geldt. De consument stelt dat de tussenpersoon hem heeft meegedeeld dat hij naar een 'erkend schadebedrijf' moet gaan en dat hij een eigen risico van € 150,- heeft. Hij heeft ter onderbouwing van dit standpunt e-mailcorrespondentie overgelegd. Het gaat om een e-mail van de dochter van de consument namens haar vader op 5 februari 2024 aan de tussenpersoon waarin zij vragen heeft gesteld over het herstel van de auto. In haar e-mail staat onder meer:

"Mijn vader wilde weten of er geen expert meer hoeft te komen kijken vanuit maatschappij? Of ie dus idd gewoon kan laten maken en de nota naar jouw sturen?"

De tussenpersoon heeft de e-mail op 6 februari 2024 als volgt beantwoord:

"Hij kan het beste de schade laten repareren bij een erkend schadebedrijf. Die sturen de nota rechtstreeks naar de maatschappij waardoor jouw vader niets hoeft voor te schieten. Hij zakt wel in schade vrije jaren (5 trede) maar dit heeft geen invloed op zijn premie. Wel heeft hij een eigen risico van € 150,-- euro."

De consument heeft op internet gezocht naar een 'erkend schadebedrijf'. Hij heeft de auto laten repareren bij één van de schadebedrijven die als resultaat van deze zoekopdracht verschenen. Bij de consument is vervolgens een eigen risico in rekening gebracht van € 500,-. De consument heeft hierover bij de tussenpersoon een klacht ingediend. Uit de mailwisseling die hierop tussen de consument en de tussenpersoon is gevoerd, blijkt dat de tussenpersoon van mening is dat hij de consument voldoende duidelijk heeft meegedeeld dat de auto ter reparatie naar een Schadegarant reparateur moest worden gebracht in verband met het eigen risico. De tussenpersoon zou dit telefonisch aan de dochter van de consument hebben meegedeeld. Uit het dossier dat aan de Geschillencommissie is voorgelegd blijkt niet dat dit daadwerkelijk is besproken.

Er zijn bijvoorbeeld geen telefoonnotities overgelegd waaruit dit blijkt of e-mailberichten waarin de telefoongesprekken zijn bevestigd. Wel is er een brief van de gevolmachtigde aan de tussenpersoon van 5 februari 2024. In deze brief staat:

“Herstellen van de schade

Wij adviseren verzekerde gebruik te maken van herstel via een Schadegarant aangesloten reparateur. Verzekerde kan dan gebruik maken van voordelen zoals een verlaging van het eigen risico, gratis vervangend vervoer tijdens de reparatieduur en rechtstreeks financiële afwikkeling aan de reparateur. Schadegarant aangesloten reparateurs kan verzekerde vinden op [schadegarant.nl](https://www.schadegarant.nl).

Geen aangesloten hersteller

(...) In veel gevallen geldt er een hoger eigen risico bij een niet-aangesloten hersteller. (...)

Deze brief is door de tussenpersoon overgelegd, maar nergens uit blijkt dat deze brief ook aan de consument is gestuurd. De tussenpersoon heeft ook niet toegelicht waaruit blijkt dat hij de consument voldoende duidelijk heeft geïnformeerd over een lager eigen risico wanneer de reparatie wordt uitgevoerd door een Schadegarant herstelbedrijf.

Conclusie

- 3.3 De conclusie is dat de tussenpersoon toerekenbaar tekortgeschoten is in zijn zorgplicht. De schade die de consument als gevolg daarvan heeft geleden moet de tussenpersoon vergoeden. De consument stelt dat hij door het tekortschoten van de tussenpersoon € 500,- schade heeft. De tussenpersoon heeft de vordering niet betwist zodat de commissie deze vordering toewijst.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de tussenpersoon een bedrag van € 500,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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