



Dekkingsgeschil met uw verzekeraar: polis uitleggen en advocaat inschakelen

Controleer welke polisstukken en argumenten beschikbaar zijn.



LEES / ORDEN / BEWAAR

Van uw vraag naar een volgende stap

Twijfel over een uitsluiting of de uitleg van uw polis? Bereid een dekkingsgeschil gericht voor met de juiste voorwaarden, feiten en gespecialiseerd advies.

Begin met overzicht

Bij een dekkingsgeschil gaat het om de vraag of de gemelde gebeurtenis onder uw verzekering valt. Dat is iets anders dan alleen een discussie over de hoogte van de schade. Vraag de verzekeraar welke bepaling hij toepast en verzamel precies de polisversie die volgens hem geldt. Een advocaat verzekeringsrecht kan vervolgens de uitleg, verstrekking en toepassing van die voorwaarden beoordelen. Deze gids richt zich op een inhoudelijk geschil over uw eigen verzekering onder Nederlands recht; een algemene klacht over trage betaling vraagt andere voorbereiding.

Leg dit alvast klaar

- ☐ Zijn polisblad en toepasselijke voorwaarden aanwezig?
- ☐ Is de verzekerde gebeurtenis met datum vastgelegd?
- ☐ Is de precieze uitsluiting of afwijzingsgrond bekend?



Uitleg bij uw situatie

Lees de uitleg en noteer wat u in uw eigen dossier nog moet laten beoordelen.

1. Splits de dekkingsvraag op

Zet de afwijzing in eigen woorden naast de letterlijke reden van de verzekeraar. Ontkent hij dat een verzekerde gebeurtenis plaatsvond, beroept hij zich op een uitsluiting, of stelt hij dat een voorwaarde niet is nageleefd? Deze vragen kunnen samen voorkomen, maar hebben niet dezelfde bewijsstukken nodig. Een offerte over herstelkosten bewijst bijvoorbeeld niet vanzelf hoe de schade is ontstaan.

Maak een overzicht met drie kolommen: het geschilpunt, het standpunt van de verzekeraar en uw reactie met bewijs. Noteer ook welke onderdelen niet ter discussie staan. Wanneer de schadeomvang al is vastgesteld, hoeft een brief over dekking niet opnieuw vooral daarover te gaan. Vraag om verduidelijking als de verzekeraar verschillende redenen door elkaar noemt of tijdens correspondentie een nieuwe grond toevoegt.

2. Vind de werkelijk toepasselijke polisversie

Verzamel het polisblad, algemene en bijzondere voorwaarden, clauses en wijzigingsberichten. Bewaar ook de aanvraagbevestiging en e-mails waarmee stukken zijn verstrekt. De actuele PDF op een website hoeft niet dezelfde tekst te zijn als de voorwaarden rond uw gebeurtenis. Leg daarom bij ieder document vast welke datum en versienummer erop staan en waar u het vandaan heeft.

Kifid laat in een uitspraak over gewijzigde voorwaarden zien dat de wijze van verstrekking gevolgen kan hebben voor toepasselijkheid. Dat is een concrete beoordeling van de betreffende overeenkomst, geen algemene garantie dat iedere digitale polis ongeldig is. Laat bij discussie over een klantomgeving of e-mail ook verzend-, ontvangst- en opslaggegevens bekijken. Zonder die feiten is alleen zeggen dat u de clause niet kende meestal onvoldoende voorbereiding.

3. Lees de begrippen in hun samenhang

Markeer het begrip dat de uitkomst volgens de verzekeraar bepaalt. Gaat het bijvoorbeeld om een plotselinge gebeurtenis, een bepaald gebruik of een specifieke oorzaak? Lees ook definities, verwijzingen en bijzondere clauses. Een los woord uit de algemene voorwaarden kan in een andere bepaling nader zijn afgebakend. Zet uw lezing en die van de verzekeraar duidelijk naast elkaar.

Een advocaat onderzoekt hoe de overeenkomst in uw omstandigheden moet worden uitgelegd en of consumentenbescherming relevant is. Neem daarbij ook mee hoe de verzekering tot stand kwam, welke informatie u kreeg en wat schriftelijk is afgesproken. Verander een verwachting over ruime dekking niet achteraf in een toezegging die nergens is vastgelegd. Heeft een adviseur wel iets concreets beloofd, bewaar dan die communicatie en onderscheid zijn rol van die van de verzekeraar.



Uitleg bij uw situatie (vervolg)

4. Koppel ieder feit aan de juiste bepaling

Bewijs moet antwoord geven op de betwiste vraag. Bij een oorzaakdiscussie zijn technische bevindingen belangrijk; bij een clause over gebruik kunnen overeenkomsten, agenda's of registraties relevant zijn. Verzamel originele stukken en maak een tijdlijn. Een deskundige moet weten welke vraag hij onderzoekt, welke gegevens ontbreken en welke conclusie op zijn bevindingen kan worden gebaseerd.

Kifid maakt bij contra-expertise onderscheid tussen onderzoek naar de schadeomvang en een geschil of schade überhaupt gedekt is. Veronderstel daarom niet dat iedere deskundige die u voor uw dekkingsargument inschakelt door de verzekeraar moet worden betaald. Vraag vooraf een gespecificeerde offerte en laat de grond voor eventuele vergoeding beoordelen. Bewaar beschadigde zaken waar veilig en zinvol, voordat herstel de onderzoeksmogelijkheden wegneemt.

5. Formuleer een gericht verzoek om herbeoordeling

Een bruikbare brief noemt dossiernummer, gebeurtenis, betwiste bepaling en uw gewenste uitkomst. Leg per grond uit waar uw lezing of bewijs afwijkt. Voeg een beperkte, genummerde selectie bij in plaats van een onverklaarde verzameling bestanden. Vraag om een schriftelijk antwoord op de concrete argumenten. Onderscheid nieuwe informatie van een herhaling van eerder besproken feiten.

Wilt u de interne klachtprocedure gebruiken, benoem dat uitdrukkelijk. De AFM adviseert eerst schriftelijk bij de onderneming te klagen en een schriftelijke reactie te vragen. Een bericht aan de AFM zelf is een toezichtsignaal en geen beslissing over uw dekking. Houd daarnaast rechten en termijnen bij; een verzoek om uitleg betekent niet automatisch dat een verjaring of proceduretermijn is gestopt.

6. Kies tussen overleg, Kifid en rechter

Een dekkingsbeslissing kan financieel ingrijpend zijn, ook wanneer de herstelbegroting nog niet vaststaat. Bespreek daarom met een advocaat welk resultaat eerst nodig is: uitleg, erkenning van dekking, onderzoek of betaling. Vraag wat een eventuele schikking precies afdoet. Een akkoord over één schadepost hoeft niet hetzelfde te zijn als volledige oplossing van het verzekeringsgeschil.

Kifid kan veel consumentengeschillen behandelen, maar toetst onder meer uw hoedanigheid, de aansluiting van de dienstverlener, de interne klacht en eerdere procedures. Controleer het actuele reglement en de gevolgen van bindend advies voordat u kiest. Zakelijke dekking valt niet zonder meer binnen dezelfde route. Bij een urgente situatie moet een adviseur tevens beoordelen of een gerechtelijke voorziening nodig en passend is; spoed alleen geeft geen recht op dekking.



Uitleg bij uw situatie (vervolg)

7. Fictief voorbeeld: oorzaak of schadebedrag

Stel: een eigenaar meldt schade na wateroverlast. De verzekeraar zegt dat de schade het gevolg is van een uitgesloten geleidelijk proces, terwijl de eigenaar één plotseling incident stelt. De eigenaar heeft een hoge herstelofferte, maar die geeft geen antwoord op de ontstaansvraag. Het nuttige dossier bevat daarom ook foto's van vóór herstel, eerdere onderhoudsstukken en een onderzoek naar de oorzaak.

Een advocaat kan de technische vraag naast de relevante poliswoorden leggen en bepalen welke nadere onderbouwing nodig is. Misschien blijkt de uitleg doorslaggevend, misschien ontbreken feiten. Dit fictieve voorbeeld voorspelt geen vergoeding voor waterschade. Het laat zien waarom het kiezen van de juiste onderzoeksvraag belangrijker kan zijn dan opnieuw een hoger schadebedrag indienen zonder de afwijzingsgrond te bespreken.

8. Checklist voor gespecialiseerd advies

Vraag bij de eerste afspraak om een afbakening van het dekkingspunt, ontbrekend bewijs en de eerstvolgende juridische stap. Bespreek kosten, mogelijke rechtsbijstanddekking en wie de termijnen bewaakt. Leg vast of de opdracht ook een geschil met een tussenpersoon omvat. Dat voorkomt dat meerdere betrokken partijen ten onrechte als één verzekeraar worden behandeld.

- ☐ Polisblad, toepasselijke voorwaarden en alle bijzondere clausules.
- ☐ Aanvraag, wijzigingsberichten en bewijzen van verstrekking of ontvangst.
- ☐ Volledige dekkingsbeslissing en eigen overzicht per afwijzingsgrond.
- ☐ Origineel bewijs van de gebeurtenis, oorzaak en relevant gebruik.
- ☐ Klachten, antwoorden, eerdere procedures en belangrijke data.



Veelgestelde vragen

Is een dekkingsgeschil hetzelfde als te weinig schadevergoeding?

Nee. Dekking gaat over de verzekerde gebeurtenis en voorwaarden; de schadeomvang gaat over het te vergoeden bedrag. Beide kunnen tegelijk spelen, maar vragen afzonderlijke argumenten.

Zijn voorwaarden in een klantomgeving altijd ongeldig?

Nee. De overeenkomst, wijze van verstrekking en beschikbare bewijsstukken moeten concreet worden onderzocht. Eén uitspraak over een bepaalde situatie is geen algemene uitkomst voor iedere digitale verzekering.

Betaalt de verzekeraar mijn technisch onderzoek?

Niet automatisch. Bij een dekkingsgeschil moet de mogelijke grond voor vergoeding afzonderlijk worden beoordeeld; neem niet zonder meer de regels over schadeomvang als uitgangspunt.

Kan iedere ondernemer met een polisgeschil naar Kifid?

Nee. De bevoegdheid hangt af van het soort product, uw positie en het actuele reglement. Laat de passende route controleren voordat u een procedure start.



Mijn werkblad

Digitaal invulbaar en printbaar. Geen e-mailadres nodig.

Uw voorbereiding blijft van u

Vul alleen in wat u weet. Bewaar originelen apart. Noteer bij twijfel welke informatie u nog moet opvragen. Laat termijnen en ingrijpende stappen afzonderlijk beoordelen.

Zijn polisblad en toepasselijke voorwaarden aanwezig?

Is de verzekerde gebeurtenis met datum vastgelegd?

Is de precieze uitsluiting of afwijzingsgrond bekend?

Zijn eerdere toezeggingen en uw reactie bewaard?



Mijn werkblad (vervolg)

Mijn volgende stap

Welke vraag stel ik aan mijn adviseur en welke afspraak maak ik?

Afspraak / datum / wie bewaakt de vervolgstap?

Bronnen en gebruik

Kifid - verstrekking gewijzigde voorwaarden | 2026-10-23

Kifid - kosten contra-expert | 2026-10-23

AFM - financiële klacht | 2026-10-23

Kifid - bevoegdheid | 2026-10-23

Nog niet juridisch gecontroleerd. Algemene informatie, geen oordeel over uw zaak. Deze PDF heeft geen verzendknop. Bewaar een kopie en controleer na opslaan of uw ingevulde antwoorden bewaard zijn.