



Verzekeraar wijst uw schadeclaim af: wanneer een advocaat inschakelen?

Maak een feitelijke opzet voor bespreking van uw afwijzing.



LEES / ORDEN / BEWAAR

Van uw vraag naar een volgende stap

Uw verzekering keert niet uit? Lees hoe u de afwijzing onderzoekt, bewijs verzamelt en kiest tussen een klacht, Kifid en hulp van een advocaat.

Begin met overzicht

Een afgewezen schadeclaim hoeft niet het einde van uw claim te zijn. Vraag eerst een schriftelijke uitleg en de gebruikte polisvoorwaarden. Leg daarna uw eigen bewijs naast de afwijzingsgrond. Bij een groot financieel belang, een fraudeverwijf of een dreigende termijn is het verstandig de stukken snel door een advocaat verzekeringsrecht te laten beoordelen. Deze gids gaat over een geschil met uw eigen verzekeraar onder Nederlands recht; voor zakelijke verzekeringen en een claim op de verzekeraar van een ander kunnen andere routes gelden.

Leg dit alvast klaar

- ☐ Welke claim en gebeurtenis betreft het?
- ☐ Welke afwijzingsgrond noemt de verzekeraar?
- ☐ Met welke feiten of stukken bent u het oneens?



Uitleg bij uw situatie

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

1. Maak duidelijk wat de verzekeraar precies afwijst

Een claim kan vastlopen op de dekking, de oorzaak van de schade, de hoogte van het bedrag of de medewerking aan het onderzoek. Schrijf daarom niet alleen op dat de verzekeraar niet betaalt. Noteer welke schadegebeurtenis u meldde, welk bedrag u vroeg en welke concrete reden in de brief staat. Een discussie over herstelkosten vraagt een ander dossier dan een discussie over een uitsluiting.

Vraag om het volledige standpunt wanneer u alleen een telefonisch antwoord kreeg. Vraag ook welke versie van de voorwaarden en welke rapporten zijn gebruikt. Bewaar de oorspronkelijke brief met datum. Maak een apart overzicht van nog ontbrekende informatie; vul een onduidelijke reden niet zelf in.

2. Leg polis, melding en tijdlijn naast elkaar

Begin uw dossier bij het polisblad dat gold rond de schadegebeurtenis. Voeg de voorwaarden, bijzondere clausules en correspondentie over wijzigingen toe. Orden daarnaast de datum van het voorval, uw melding, bezoeken van experts, verzoeken om informatie en de afwijzing. Bewaar de ontvangen documenten in hun oorspronkelijke vorm en werk voor uw eigen aantekeningen met een kopie.

Controleer of de afwijzing gaat over dezelfde gebeurtenis die u heeft gemeld. Een schadefoto bewijst bijvoorbeeld niet vanzelf wanneer een oorzaak is ontstaan. Schrijf bij ieder bestand wat het wel laat zien en welke vraag daarmee nog niet is beantwoord. Zo kan een adviseur gericht beoordelen waar extra bewijs nodig is.

3. Onderbouw het onderdeel dat ter discussie staat

Bij een discussie over het bedrag zijn offertes, facturen en een gespecificeerde herstelbegroting bruikbaar. Bij een technisch meningsverschil is een duidelijk deskundigenrapport vaak nuttiger dan veel algemene foto's. Vraag een deskundige vooraf welke onderzoeksvraag wordt beantwoord, wat het onderzoek kost en of onderzoek achteraf nog mogelijk is.

Laat vóór een contra-expertise beoordelen hoe de polis de kosten en werkwijze regelt. Ga niet uit van automatische vergoeding van iedere gekozen expert. Bewaar beschadigde zaken waar dat veilig en praktisch kan; overleg over noodzakelijk herstel en leg de toestand vooraf vast. Deze voorbereiding is geen garantie dat de verzekeraar aansprakelijkheid of dekking erkent.



Uitleg bij uw situatie (vervolg)

4. Dien een gerichte interne klacht in

De AFM adviseert een klacht eerst schriftelijk aan de financiële onderneming voor te leggen en om een schriftelijke reactie te vragen. Richt uw brief op de reden van afwijzing: benoem het dossiernummer, citeer kort het betwiste standpunt, leg uit welk bewijs volgens u ontbreekt in de beoordeling en omschrijf de gevraagde oplossing. Bewaar een verzend- en ontvangstbewijs.

Maak onderscheid tussen een verzoek om uitleg en een inhoudelijke klacht. Stuur een overzichtelijke selectie van relevante stukken met een inhoudsopgave. De AFM noemt acht weken als termijn waarbinnen u een inhoudelijke reactie mag verwachten. Blijf daarnaast zelf letten op eventuele andere termijnen; een lopende klacht is geen algemene bevestiging dat alle rechten veiliggesteld zijn.

5. Onderzoek of Kifid uw klacht kan behandelen

Kifid is voor veel financiële klachten een mogelijke vervolgstap, maar niet voor ieder geschil. Controleer de aansluiting van de dienstverlener, het soort verzekering, uw positie als consument of ondernemer en het actuele reglement. De snelste en informatie van Kifid helpen bij die eerste selectie. Een afwijzing door uw verzekeraar betekent niet automatisch dat Kifid bevoegd is.

Bij digitaal indienen vraagt Kifid om een omschrijving van de klacht, een gewenste oplossing, het geschatte financiële nadeel en de correspondentie. Maak die selectie zorgvuldig voordat u verstuurt. Laat bij twijfel ook uitleggen wat een bindend advies betekent voor uw latere mogelijkheden. Start niet zonder advies gelijktijdig verschillende procedures over dezelfde claim.

6. Wanneer voegt een advocaat verzekeringsrecht iets toe?

Vraag gespecialiseerde hulp als de uitleg van de dekking beslissend is, de claim uw financiële positie raakt of de verzekeraar u onjuist informeren of fraude verwijt. Neem ook contact op wanneer u een vaststellingsovereenkomst moet tekenen of niet begrijpt welke termijn in een brief wordt genoemd. De advocaat kan het juridische probleem afbakenen en de procesroute met u vergelijken.

Bespreek bij het eerste gesprek wie de opdrachtgever is, welke stukken worden onderzocht, wat een eerste beoordeling kost en welke vervolgstappen afzonderlijk toestemming vereisen. Heeft u rechtsbijstanddekking, vraag dan of dit geschil daaronder kan vallen. Een melding aan de AFM kan een toezichtsignaal zijn; de AFM lost uw individuele schadegeschil niet voor u op.

7. Fictief voorbeeld: lekkage en een betwiste oorzaak

Stel: na een lekkage vraagt een huiseigenaar vergoeding voor herstel van het plafond. De verzekeraar verwijst naar een uitsluiting en betaalt niet. De eigenaar wil meteen procederen. In het dossier ontbreken echter het volledige expertiserapport en de polisclausule waarop de afwijzing berust.



Uitleg bij uw situatie (vervolg)

Een gerichte eerste stap is het opvragen van die twee stukken, naast de foto's en de oorspronkelijke schadeaangifte. Daarna kan een deskundige of advocaat beoordelen of het conflict over de oorzaak, de betekenis van de clause of beide gaat. Dit fictieve voorbeeld laat zien hoe u de onderzoeksvraag smaller maakt; het zegt niets over de uitkomst van een werkelijke lekkageclaim.

8. Checklist voor uw eerste adviesgesprek

Neem een geordend dossier mee en formuleer in één zin wat u wilt bereiken. Noteer ook welke praktische gevolgen uitblijvende betaling heeft. Een adviseur kan dan onderscheid maken tussen een oplossing voor de langere termijn en een eventuele urgente maatregel.

- ☐ Polisblad, voorwaarden en bijzondere clauses die op uw claim betrekking hebben.
- ☐ Schademelding, alle afwijzingen en een tijdslijn met verzend- en ontvangstdatums.
- ☐ Foto's, expertiserapporten, offertes en facturen met een korte toelichting per stuk.
- ☐ Uw interne klacht, het antwoord daarop en eventuele brieven over termijnen.
- ☐ Een overzicht van het gevraagde bedrag, ontvangen betalingen en openstaande onderzoeksvragen.



Veelgestelde vragen

Kan ik zelf bezwaar maken tegen de afwijzing?

U kunt zelf een schriftelijke interne klacht indienen. Richt die op de concrete afwijzingsgrond en voeg relevant bewijs toe. Laat ingewikkelde dekkingsvragen of een urgente termijn beoordelen voordat u een definitieve keuze maakt.

Moet ik altijd naar Kifid?

Nee. Of Kifid een bruikbare route is, hangt onder meer af van bevoegdheid, aansluiting, reglement en uw geschil. Bespreek de gevolgen van een bindende uitspraak en de alternatieve rechterlijke route.

Betaalt de verzekeraar mijn advocaat?

Dat volgt niet automatisch uit het feit dat uw claim is afgewezen. Laat uw rechtsbijstanddekking, eventuele afspraken en de gekozen procedure beoordelen. Spreek vooraf met uw advocaat af hoe de kosten worden betaald.

Helpt een melding aan de AFM mij aan een uitkering?

De AFM gebruikt meldingen voor haar toezicht en behandelt uw individuele schadeclaim niet als geschilbeslechter. Een melding vervangt uw interne klacht, een Kifidprocedure of advies over procederen niet.



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.

Welke claim en gebeurtenis betreft het?

Welke afwijzingsgrond noemt de verzekeraar?

Met welke feiten of stukken bent u het oneens?

Welke herbeoordeling of uitleg vraagt u?



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

AFM - klacht en vervolgstappen | 2026-10-23

Kifid - kan mijn klacht worden behandeld? | 2026-10-23

Kifid - klacht indienen | 2026-10-23

Kifid - actuele reglementen | 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.