



Verzekeraar reageert niet of betaalt te laat: wat kan een advocaat doen?

Maak zichtbaar wanneer stukken, vragen en reacties zijn verstuurd.



LEES / ORDEN / BEWAAR

Van uw vraag naar een volgende stap

Uw verzekeraar laat niets horen of betaling blijft uit? Breng het knelpunt, afspraken en urgente gevolgen in kaart en kies een passende juridische stap.

Begin met overzicht

Reageert uw verzekeraar niet, stel dan eerst vast waarop u wacht: ontvangst van uw melding, een dekkingbesluit, schadevaststelling of een al toegezegde betaling. Vraag schriftelijk om de status, ontbrekende informatie en een concrete vervolgdatum. Een advocaat verzekeringsrecht kan beoordelen wanneer een klacht, betalingsverzoek of procedure nodig is. Er bestaat niet één algemene betaaltermijn voor iedere verzekeringsclaim. Deze gids gaat over vertraging bij uw eigen verzekering naar Nederlands recht, niet over een automatische toekenning doordat een antwoord uitblijft.

Leg dit alvast klaar

- ☐ Schademelding
- ☐ Aanvullende stukken verstuurd
- ☐ Laatste inhoudelijke reactie



Uitleg bij uw situatie

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

1. Benoem de stap die stil ligt

Schrijf één zin die het probleem precies beschrijft: mijn claim is nog niet beoordeeld, het rapport ontbreekt of de erkende uitkering staat niet op mijn rekening. Voeg de datum toe waarop de stap volgens de verzekeraar klaar zou zijn. Deze afbakening voorkomt dat een klacht over betaling wordt beantwoord met informatie over een onderzoek dat al afgerond is.

Controleer welke organisatie uw dossier behandelt. Een tussenpersoon, gevolmachtigde, verzekeraar en externe expert kunnen verschillende rollen hebben. Vraag wie bevoegd is een beslissing of betaling te regelen. Bewaar doorverwijzingen, zodat u kunt laten zien waarom u bij de huidige afdeling uitkwam. Trek uit het inschakelen van een expert niet de conclusie dat dekking of betaling al definitief is erkend.

2. Maak een tijdlijn met aantoonbare afspraken

Noteer schadedatum, meldingsdatum, ontvangstbevestiging, opgevraagde stukken, bezoeken en toegezegde reacties. Koppel iedere toezegging aan een bericht. Zet een mondelinge afspraak na een telefoongesprek zelf kort op schrift en vraag om correctie als uw weergave niet klopt. Dat is duidelijker bewijs van de communicatie dan achteraf alleen herinneren dat iemand spoed beloofde.

Bewaar ook uw eigen verzendbewijzen en de bijlagen die daadwerkelijk zijn verstuurd. Een lege uploadbevestiging zegt mogelijk niet welk bestand werd ontvangen. Als de verzekeraar opnieuw een stuk vraagt, controleer dan of hetzelfde document bedoeld is en verwijst naar de eerdere verzending. Zo wordt zichtbaar of vertraging door ontbrekende informatie, een inhoudelijk onderzoek of gebrekkige communicatie ontstaat.

3. Controleer de toepasselijke behandelafspraken

Bekijk de polis, de gepubliceerde reactietermijnen en eerdere brieven van uw verzekeraar. De Gedragscode Claimbehandeling beschrijft zorgvuldige en voortvarende behandeling binnen haar toepassingsgebied. Dat betekent niet dat ieder dossier op dezelfde dag moet zijn afgerond. Een ingewikkeld onderzoek kan andere stappen vragen dan het overmaken van een bedrag dat al onvoorwaardelijk is toegezegd.

Maak onderscheid tussen claimbehandeling en behandeling van een formele klacht. Ook een privacyverzoek kan eigen termijnen hebben. Neem geen termijn uit één regeling als algemene betaaltermijn over. Vraag de verzekeraar welke afspraak voor deze specifieke stap geldt, waarom die eventueel niet wordt gehaald en welke informatie nodig is. Bewaar een uitstelbericht; het kan duidelijk maken waarover nog geen inhoudelijk besluit is genomen.



Uitleg bij uw situatie (vervolg)

4. Vraag schriftelijk om een concrete planning

Stuur een korte statusbrief met dossiernummer en de stap die u verwacht. Verwijs naar de laatste afspraak en vraag om een verantwoordelijke contactpersoon, ontbrekende stukken en een datum voor het volgende besluit. Een verzoek om een realistische planning is bruikbaar dan alleen steeds vragen waarom het zo lang duurt. Voeg alleen documenten toe die het benoemde knelpunt verhelderen.

Is betaling volgens u al verschuldigd, vermeld dan waarop u dat baseert: bijvoorbeeld een akkoord over een bedrag of een schriftelijke beslissing. Laat de formulering van een sommatie, ingebrekestelling en eventuele rentevraag juridisch beoordelen. Het enkele uitblijven van een antwoord bewijst niet dat de verzekeraar automatisch alle door u gevraagde bedragen verschuldigd is. Claim daarom niet zonder grondslag een zelfbedachte boete per dag.

5. Maak urgente gevolgen zichtbaar

Leg uit welk concreet probleem de vertraging veroorzaakt. Gaat het om noodzakelijk herstel, tijdelijk verblijf of een lopende betalingsverplichting? Onderbouw kosten en uiterste data met stukken. Een advocaat kan dan beoordelen welk belang spoedeisend is en welke maatregel daarbij aansluit. Algemene frustratie is begrijpelijk, maar geeft minder informatie dan een herstelafpraak die aantoonbaar niet kan worden uitgesteld.

Vraag indien passend om een voorschot op een duidelijk omschreven deel. Geef aan welk deel volgens u niet meer betwist wordt en waarom. Een voorschot is niet vanzelf een definitieve regeling; controleer de voorwaarden en eventuele verrekening. Maak ondertussen geen onnodige extra kosten in de verwachting dat alle gevolgschade later wordt vergoed. Bespreek noodzakelijke schadebeperking en bewaar daarvan het bewijs.

6. Gebruik een formele klacht of gerichte procedure

De AFM adviseert een financiële klacht eerst schriftelijk aan de onderneming voor te leggen. Benoem de communicatiestoring, uw eerdere verzoeken en de gewenste oplossing. Vraag een schriftelijke reactie en bewaar de ontvangst. De AFM noemt acht weken voor een inhoudelijke klachtreactie; dit is geen algemene betaaltermijn voor iedere claim. Sectorcodes en de concrete klachtprocedure kunnen aanvullende informatie bevatten.

Blijft het geschil bestaan, controleer dan of Kifid bevoegd is of dat de rechter een geschiktere route vormt. Kifid kijkt onder meer naar interne klacht, hoedanigheid en eerdere procedures. Een advocaat kan bij erkende maar onbetaalde bedragen anders adviseren dan bij nog betwiste dekking. Laat ook verjaring en proceduretermijnen afzonderlijk bewaken; langdurig vriendelijk overleg is geen algemene bevestiging dat uw rechten veilig blijven.



Uitleg bij uw situatie (vervolg)

7. Fictief voorbeeld: akkoord maar geen overboeking

Stel: een verzekerde ontvangt een brief met een vastgesteld bedrag en de mededeling dat betaling wordt klaargezet. Weken later ontbreekt de overboeking. Zij verzamelt de brief, haar bankgegevens zoals doorgegeven en de eerdere statusverzoeken. Haar vraag is nu niet opnieuw hoeveel schade is ontstaan, maar wat het betaalproces blokkeert en of de toezegging onvoorwaardelijk was.

De advocaat kan de toezegging, mogelijke voorbehouden en passende betalingsstap beoordelen. Anders ligt het wanneer het bedrag alleen een voorlopige berekening in een rapport was. Dit fictieve voorbeeld belooft geen directe incasso of rente. Het laat zien dat een dossier over niet betalen moet beginnen bij de juridische betekenis van de laatste beslissing en de concrete reden waarom uitvoering uitblijft.

8. Checklist voor juridische hulp

Vraag bij advies wie de verzekeraar aanschrijft en welke reactie of betaling precies wordt verlangd. Bespreek de kosten van verdere stappen en eventuele rechtsbijstanddekking. Geef urgente data meteen door, zodat die bij de eerste beoordeling kunnen worden meegewogen.

- ☐ Polis, schademelding en ontvangstbevestiging.
- ☐ Tijdlijn met schriftelijke toezeggingen en uitstelberichten.
- ☐ Overzicht van gevraagde en aangeleverde informatie.
- ☐ Beslissing over dekking, schadebedrag of voorschot en eventuele voorbehouden.
- ☐ Bewijs van urgente gevolgen, klacht en antwoorden.



Veelgestelde vragen

Betekent geen antwoord dat mijn claim is aanvaard?

Nee. Stilte is geen algemene erkenning van dekking of bedrag. Vraag de status en laat de juridische gevolgen van de vertraging concreet beoordelen.

Moet elke claim binnen acht weken zijn betaald?

Nee. De door de AFM genoemde acht weken gaat over een inhoudelijke klachtreactie. Claimbehandeling en betaling vragen een eigen beoordeling.

Kan ik een voorschot vragen?

Ja, u kunt een onderbouwd verzoek doen. Dat betekent niet dat ieder voorschot verplicht of onvoorwaardelijk moet worden toegekend. Laat afspraken en verrekening controleren.

Wanneer is snelle advocaatbeoordeling zinvol?

Bij een erkende maar onbetaalde aanspraak, urgente concrete gevolgen of dreigende termijnen. Neem de laatste beslissingen en bewijs van afspraken mee.



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.

Schademelding

Aanvullende stukken verstuurd

Laatste inhoudelijke reactie

Klacht of herinnering verstuurd



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

Verbond - Gedragscode Claimbehandeling | 2026-10-23

Verbond - klachtbehandeling en tuchtrecht | 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.