

Ohra onvermurwbaar voor verzwijgende klant, ook na rehabilitatie bij Kifid

Rob van de Laar | Gepubliceerd: 11 jul. 2025 | Gewijzigd: 14 jul. 2025



Een man die bij Ohra niet meldde dat ABN Amro Schadeverzekering zijn vorige autoverzekering had opgezegd wegens een premieachterstand, staat met lege handen als hij schade rijdt. Ook nadat Kifid heeft geoordeeld dat ABN Amro een fout maakte met de aanmaning en de zaak inmiddels is gladgestreken.

Voor het sturen van een aanmaning gelden wettelijke regels, maar verzekeraars verliezen die nog weleens uit het oog. Daar kwam een verzekerde achter die nog voor € 26 in het krijt stond bij ABN Amro Schadeverzekeringen. Kifid stelde hem in het gelijk, maar een autoschade bij opvolgend verzekeraar Ohra is nog altijd niet betaald.

De man heeft een verzekeringspakket met een autoverzekering, een inboedelverzekering en een aansprakelijkheidsverzekering. In augustus 2023 krijgt hij de melding dat de dekking is ingetrokken omdat de

premie ondanks meerdere herinneringen niet is betaald. Er staat nog € 293,30 open. De man betaalt € 267,18, waardoor er nog altijd € 26,12 overblijft. Die moet voor het eind van de maand worden overgemaakt, anders vervalt de dekking, zo waarschuwt ABN Amro. Op 23 augustus 2023 wordt wel € 138,38 afgeschreven in verband met de premie voor de lopende maand.

Mededelingsplicht geschonden

Maar het openstaande bedrag wordt niet betaald en de dekking wordt opgeschort. Half september wordt de verzekering beëindigd. Bij Ohra – net als ABN Amro onderdeel van NN Group – sluit de man vervolgens een autoverzekering, waarop hij in 2024 een beroep moet doen. De NN-dochter komt er bij de schadebehandeling in juli achter dat de man niet heeft gemeld dat zijn polis bij zuster ABN Amro was opgezegd vanwege de achterstand van ruim twee tientjes. En dat zet een lelijke streep door de schadevergoeding.

Ten onrechte als wanbetaler te boek

De man dient een klacht in bij ABN Amro en klopt uiteindelijk aan bij Kifid. Hij vindt het royement niet terecht omdat hij eind augustus 2023 naar eigen zeggen zélf de verzekeringen heeft opgezegd en dat na verrekening geen sprake meer is van wanbetaling. Bovendien is de communicatie via e-mail niet volgens de afspraken verlopen en zijn de brieven die hij heeft ontvangen evenmin volgens de regels opgesteld. Hij had dan ook niet als wanbetaler te boek moeten staan en vindt dat ABN Amro dan maar de nog niet betaalde autoschade van € 9.700 moet vergoeden.

Met de incasso van 23 augustus was ook de nog resterende achterstallige premie geïnd, zo mocht de man aannemen: hij wist niet dat hij die nog zelf moest overmaken: na het herstel van de dekking meldde ABN Amro namelijk dat hij de premie niet handmatig over hoefde te maken in geval van betaling via automatische incasso. Door de afwijkende bedragen die zijn geïncasseerd had hij niet door dat de € 26 nog niet was betaald. Tot slot heeft de verzekerde zelf op 28 augustus 2023 telefonisch de polis beëindigd; brieven waarin hem het einde van de verzekering wordt

medegedeeld, zegt hij niet ontvangen te hebben.

Termijn niet genoemd

Bij de geschillencommissie krijgt hij gelijk. Volgens de wet moet de verzekeraar namelijk een termijn van 14 dagen noemen waarbinnen de premie betaald moet zijn. ABN Amro heeft in de brief van eind augustus echter geschreven dat de premie “zo snel mogelijk” moet worden betaald. “Omdat de verzekeraar de verzekerde niet rechtsgeldig heeft aangemaand, mocht de verzekeraar de verzekeringen niet beëindigen.”

Ohra wil geen oplossing zoeken

Op de zitting komt ABN Amro met het voorstel om in het interne systeem op te nemen dat de verzekering is beëindigd met wederzijds goedvinden. Dat vindt de man een goed idee. De kwestie rondom de polisbeëindiging is daarmee afgehandeld, maar de man zit nog wel met de autoschade die Ohra niet wil betalen. Ohra voelt er – inmiddels op de hoogte van de afspraak die is gemaakt bij Kifid – ook niets voor om in gesprek met de verzekerde en ABN Amro naar een oplossing te zoeken.

En de geschillencommissie kan weinig voor de man betekenen. Hij kan de schade niet (geheel) bij ABN Amro neerleggen, zo is [het oordeel in de bindende uitspraak](#) ↗. Hij is inmiddels met terugwerkende kracht niet meer als wanbetaler geregistreerd, maar dat betekent nog niet dat zijn resterende vordering geheel voor toewijzing in aanmerking komt. Ohra is namelijk geen partij in de procedure: “De consument zal zich voor de vergoeding van de schade aan zijn auto tot Ohra moeten wenden.”

Ook de claim van € 2.000 voor advocaatkosten wordt niet (geheel) toegewezen: Kifid zoekt aansluiting bij de geldende regels voor vorderingen die niet in geldwaarde zijn uit te drukken en die voorzien in een aanmerkelijk lagere vergoeding van € 200 voor buitengerechtelijke kosten. Wel krijgt de man nog eens € 800 voor procedurekosten.

Een zaak waarbij twee verzekeraars uit dezelfde stal zijn betrokken: is er geen coulance mogelijk? Vooralsnog niet, laat Ohra desgevraagd weten: “Er is niet voldaan aan de meldingsplicht en daarmee is de dekking

” Er is niet voldaan aan de meldingsplicht en daarmee is de dekking

vervallen. En dit staat los van de klacht tegen ABN Amro. Als de klant net niet eens is met de beslissing van Ohra staat het de klant natuurlijk vrij om dit aanhangig te maken bij Kifid."

Kansen

Verzekeringsadvocaat Coen Fledderus (Polis Advocatuur) ziet wel kansen in een klachtzaak: "De kans is mijns inziens klein dat Ohra uit zichzelf overstag zal gaan. De consument zou bijvoorbeeld kunnen bepleiten dat het standpunt van Ohra naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 BW). Mijn inschatting is dat de geschillencommissie dan zal kunnen oordelen dat Ohra geen beroep kan doen op de gevolgen van de schending van de mededelingsplicht, zoals het niet uitkeren van de schade (artikel 7:930 BW)."



Rob van de Laar

REDACTEUR AM

Ontdek ook

MEER

Kifid en
rechtspraak



MEER

Branche



MEER

Kifid



Lees meer over Kifid



Kifid versterkt Geschillencommissie met bekend en nieuw gezicht

Het bestuur van Kifid benoemt per 1 september 2026 twe...

Hypotheekadviseur clasht: had noodzaak belastingaangifte wél meteen moeten melden

Dat voor een hypotheekverhoging een belastingaangift...

Hypotheekadviseur verwacht lening van 2 ton van rijke schoonvader met eigen spaargeld

Een hypotheekadviseur die aan de beoogde...

Loslippige opa kost frauderende kleinzoon uitkering

Een nog maar 19-jarige Volkswagen Polo-rijder liep eerd...



- 11:39 Klaverblad verstrekt volmacht aan LV Assurantiën
- 15 sep. Rabobank kondigt reorganisatie aan
- 15 sep. Auto zowel groeimaker als zorgenkindje voor ZLM
- 15 sep. Zwitserleven (Athora) sluit bijzondere pensioenconstru met Shell