

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0420

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J. van der Beek, A.E. Tevel, leden en mr. W.A.M. Jitan, secretaris)

Datum uitspraak	4 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### 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; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de tussenpersoon.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 maart 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig met zijn partner. Namens de tussenpersoon waren de heren [naam 1] en [naam 2] aanwezig als legal counsel met mevrouw [naam 3], risicospecialist.
- 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

De consument heeft op 1 december 2017 waterschade geleden aan zijn woning en deze schade gemeld bij de verzekeraar. Deze schade is vastgesteld op € 208.159,-. De verzekeraar heeft hiervan € 138.983,94 uitgekeerd. De consument zou het overige deel van de schade vergoed krijgen als hij de schade herstelt en de herstelnota's toestuurt aan de verzekeraar. De consument heeft op 16 december 2020 via de tussenpersoon verzocht om meer tijd voor herstel van zijn woning. De consument heeft daarna rechtstreeks contact gehad met de verzekeraar, die de termijn op verzoek van de consument heeft verlengd tot 21 december 2023. De consument heeft deze termijn ongebruikt laten verstrijken. De verzekeraar heeft daarna geweigerd om het overige deel aan de consument uit te keren, vanwege het verlopen van de termijn. De consument heeft de tussenpersoon hiervoor aansprakelijk gesteld en vordert dat de tussenpersoon dit bedrag aan hem vergoedt, omdat de tussenpersoon meer had moeten doen om de rechten van de consument veilig te stellen. De tussenpersoon heeft dit niet gedaan en heeft daarom zijn zorgplicht geschonden. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon geen zorgplicht heeft geschonden waardoor de klacht ongegrond is en de vordering wordt afgewezen.

### 3. De beoordeling

*De tussenpersoon heeft geen zorgplicht geschonden*

- 3.1 De commissie oordeelt dat de tussenpersoon geen zorgplicht heeft geschonden, want de consument had niet mogen verwachten dat de tussenpersoon voor hem de termijn zou bewaken en eventueel verlenging zou regelen in het geval die termijn dreigt te verlopen. De consument heeft met een e-mailbericht van 15 december 2020 aan de tussenpersoon laten weten dat hij graag meer tijd willen hebben voor het herstel van de woning. De consument heeft aangegeven hiervoor ongeveer 18 maanden nodig te hebben. De tussenpersoon heeft dit e-mailbericht met de consument in cc<sup>1</sup> doorgestuurd aan de verzekeraar. Hierbij heeft de tussenpersoon duidelijk vermeld dat de verzekeraar rechtstreeks aan de consument dient te bevestigen of de verzekeraar instemt met het verlengen van de termijn. Hierna is de tussenpersoon tussen communicatie met de verzekeraar uitgevallen en heeft de consument zelfstandig met de verzekeraar een afspraak gemaakt over de nieuwe termijn. Deze verzekeraar heeft deze afspraak bevestigd met de brief van 23 december 2020, waarin staat dat de consument tot 21 december 2023 de tijd heeft gekregen om de herstelnota's toe te sturen. Deze brief is (conform het bovengenoemde uitdrukkelijke verzoek van de tussenpersoon) rechtstreeks aan de consument gestuurd.
- 3.2 Vervolgens heeft de consument op 17 januari 2024 om verlenging van deze nieuwe termijn verzocht. Volgens de verzekeraar was dit te laat, omdat deze termijn op 21 december 2023 was verlopen. De tussenpersoon was niet op de hoogte van de afspraak die de consument met de verzekeraar had gemaakt over de termijn tot 21 december 2023. De tussenpersoon hoefde daar ook niet van op de hoogte te zijn, omdat het uitdrukkelijk de bedoeling was dat de consument zelf het contact voerde met de verzekeraar. De consument voerde dit contact ook daadwerkelijk zelfstandig en had daarom zelf de verplichting om de termijn te bewaken en tijdig om verlenging hiervan te vragen.

*De commissie beoordeelt niet of sprake is van schade*

- 3.3 De commissie komt niet toe aan de vraag of sprake is van schade, omdat hiervoor is vastgesteld dat de tussenpersoon geen zorgplicht heeft geschonden.

### 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

---

<sup>1</sup> CC is een afkorting voor de Engelse uitdrukking 'carbon copy'. In het e-mailverkeer wordt met cc bedoeld dat een kopie van het e-mailbericht is verstuurd naar het e-mailadres dat in de cc is weergegeven.

*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/](http://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/](http://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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen/](http://www.kifid.nl/reglementen/).*

### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)