Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0979

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Datum uitspraak	29 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Schat Assurantiën, gevestigd te Groningen, 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 en 3) het verweerschrift van de tussenpersoon.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

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 in 1992 een inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering afgesloten bij een verzekeraar. Nadien is de consument verhuisd, maar heeft haar adreswijziging niet doorgegeven aan de verzekeraar. In 2012 heeft de tussenpersoon een aantal relaties van de verzekeraar in portefeuille gekregen, onder wie de consument. In september 2025 heeft de consument contact opgenomen met de tussenpersoon naar aanleiding van een schade. De tussenpersoon heeft haar daarop laten weten dat de schade niet gedekt is. De consument is het hier niet mee eens en vordert herbeoordeling van de dekking. Ook vordert zij de premie die zij sinds 19 mei 2019 heeft betaald, in totaal € 1.990,-, van de tussenpersoon. Zij is namelijk van mening dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden door jarenlang de verzekering door te laten lopen zonder dat contact met de consument mogelijk was. De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon in dezen niks kan worden verweten en wijst de vorderingen af.

3. De beoordeling

Geen zorgplichtschending tussenpersoon

3.1 De commissie heeft geen reden om aan te nemen dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden, zodat voor een schadevergoeding, ter hoogte van de door de consument betaalde premie sinds 19 mei 2019, geen grond is.

3.2 De commissie stelt voorop dat het de verantwoordelijkheid van de consument is om wijzigingen in haar contactgegevens tijdig aan de tussenpersoon door te geven. Vaststaat dat de consument dit heeft nagelaten. Daardoor beschikte de tussenpersoon niet over actuele contactgegevens en kon hij niet nagaan of de lopende verzekeringen nog aansloten bij de persoonlijke situatie van de consument. Dit kan de tussenpersoon niet worden verweten. De commissie volgt niet het standpunt van de consument dat de tussenpersoon de verzekeringen had moeten beëindigen of aanpassen enkel omdat correspondentie retour kwam en contact uitbleef. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat de premies gedurende de betreffende periode steeds werden voldaan. Voor de tussenpersoon bestond daarom geen aanleiding om aan te nemen dat de consument de verzekeringen wilde beëindigen. Bovendien wist de consument, althans had zij moeten begrijpen, dat de verzekeringen nog liepen nu hiervoor maandelijks premie werd geïncasseerd. Als de consument de verzekeringen had willen beëindigen, had het op haar weg gelegen contact op te nemen met de tussenpersoon of de verzekeraar om dit te regelen.

Onderbouwing afwijzing schadeclaim

3.3 De commissie laat in het midden of de tussenpersoon de afwijzing van de schadeclaim voldoende heeft toegelicht. Zelfs als zou worden aangenomen dat de toelichting ontoereikend was, leidt dit niet tot de conclusie dat de tussenpersoon gehouden is het dekkingsstandpunt te heroverwegen.

3.4 Het is immers de verzekeraar die beoordeelt of een schade onder de dekking van de verzekering valt en die daarover een beslissing neemt. Uit de stukken blijkt dat de verzekeraar dekking heeft geweigerd omdat de schade betrekking had op een bank in een vakantieverblijf waarin de consument tijdelijk verbleef en die eigendom was van de verhuurder. Volgens de verzekeraar was sprake van schade aan een zaak die zich onder opzicht van de consument bevond, zodat op grond van de verzekeringsvoorwaarden geen dekking bestond. De rol van de tussenpersoon beperkte zich tot het doorgeven van dit standpunt van de verzekeraar. Voor zover de consument zich niet met het dekkingsstandpunt kan verenigen, dient zij zich tot de verzekeraar te wenden.

3.5 Ook ziet de commissie geen aanleiding voor toekenning van een schadevergoeding, omdat niet is gebleken dat de consument door het gestelde gebrek aan toelichting schade heeft geleden.

Slotsom

3.6 De commissie komt tot het oordeel dat van een zorgplichtschending geen sprake is. Ook kan de tussenpersoon niet worden gehouden het dekkingsstandpunt te heroverwegen en is niet gebleken van enige schade aan de zijde van de consument door gedragingen van de tussenpersoon. De commissie wijst de vorderingen van de consument daarom af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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/. 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/.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl