

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0942

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	17 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Arci Steenderen B.V., gevestigd te Steenderen, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-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 adviseur; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 januari 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de adviseur waren aanwezig: de heer [naam 1], hypotheekadviseur, mevrouw [naam 2], hypotheekadviseur, de heer [naam 3], schadebehandelaar en mevrouw mr. C. Soekra, advocaat.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft de adviseur om advies gevraagd over de afwikkeling van zijn twee lijfrenteverzekeringen bij echtscheiding. Naderhand verwijt hij de adviseur dat deze zonder dat de consument dit wist informatie over die verzekeringen met zijn ex-partner heeft gedeeld. Ook heeft de adviseur hem onvoldoende geïnformeerd en geadviseerd over de afwikkeling van die verzekeringen. De consument vordert schadevergoeding. De adviseur vindt dat hij geen fouten heeft gemaakt. Hij heeft de ex-partner alleen algemene informatie verstrekt over afkoop en splitsing van de verzekeringen. Bovendien heeft de consument ook niet altijd voldoende concrete vragen gesteld zodat het voor de adviseur lastig was hem goed te informeren en adviseren. De commissie oordeelt dat de adviseur de privacy van de consument heeft geschonden maar dat de consument hierdoor geen schade heeft geleden. Verder is niet komen vast te staan dat de adviseur de consument onvoldoende heeft geïnformeerd en geadviseerd. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De adviseur heeft de privacy van de consument geschonden

- 3.1 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument de privacy van de consument geschonden maar heeft de consument geen recht op schadevergoeding. De adviseur heeft gegevens over de verzekeringen van de consument aan zijn ex-partner verstrekt. Hij heeft hiermee persoonsgegevens van de consument verwerkt.¹ Hiervoor had de adviseur geen rechtmatigheidsgrond.² De consument had de adviseur geen toestemming gegeven om de persoonsgegevens aan zijn ex-partner te verstrekken. En daarnaast had de adviseur hiervoor ook geen gerechtvaardigd belang voor de gegevensverstrekking. Hij had geen zorgplicht tegenover de ex-partner, die zijn cliënte niet was. Dit betekent dat de verwerking van de persoonsgegevens van de consument door de adviseur niet rechtmatig was³. De consument heeft recht op vergoeding van de schade die hij door de schending van zijn privacy heeft geleden.⁴ Maar die schade is niet komen vast te staan. De consument vordert wel een schadebedrag maar die schade is een gevolg van de beëindiging van het garantiekapitaal. Dit is geen schade door de privacyschending. Andere schade is volgens de consument nog niet bekend en vordert hij niet.

Niet staat vast dat de adviseur de consument onvoldoende heeft geïnformeerd en geadviseerd

- 3.2 De commissie stelt voorop dat zij begrip heeft voor de situatie van de consument. De afwikkeling van de lijfrenteverzekeringen in het kader van de echtscheiding lijkt moeizaam te zijn verlopen. De commissie kan zich voorstellen dat dit de consument heeft belast. De commissie moet echter beoordelen of de adviseur bij die afwikkeling zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden door hem niet, niet tijdig of niet voldoende mee te nemen in de correspondentie met de ex-echtgenote.
- 3.3 Niet is komen vast te staan dat de adviseur een splitsing van de verzekeringen heeft geadviseerd, waardoor de ex-partner heeft gekozen voor een opname uit de verzekeringen. De verzekeringen behoorden tot de gemeenschap van goederen van de consument en zijn ex-partner. Uit de correspondentie in het dossier blijkt dat de advocaten van de consument en zijn ex-partner in het kader van de echtscheiding zijn overeengekomen dat de verzekeringen werden gesplitst. De adviseur heeft op die afspraak geen invloed gehad en treft daarvan ook geen verwijt. Daar komt nog bij dat op de hoorzitting naar voren is gekomen dat de adviseur op een gegeven moment de consument voor een persoonlijk gesprek heeft uitgenodigd om de bij hem levende vragen te beantwoorden.

¹ De gegevens over de verzekeringen van de consument zijn persoonsgegevens in de betekenis van artikel 4 1) van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

² Zie artikel 6 lid 1 AVG.

³ Zie artikel 5 lid 1 AVG.

⁴ Zie artikel 82 AVG.

De consument heeft toegegeven dat hij door de gehele situatie al zo boos was geworden dat hij niet op de uitnodiging is ingegaan en een klacht bij Kifid heeft ingediend. Uit menselijk oogpunt wellicht begrijpelijk, maar dit betekent ook dat het verwijt aan de adviseur geen doel treft.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl