Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0106

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. B. Spaan, secretaris)

Datum uitspraak	2 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Fidus.nl B.V., gevestigd te Heinoord, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Autoverzekering. Zorgplicht assurantietussenpersoon. De consument eist schadevergoeding van de tussenpersoon omdat de tussenpersoon zijn zorgplicht jegens hem heeft geschonden. De tussenpersoon heeft de consument namelijk onvoldoende begeleid bij een schademelding en hij heeft de overeenkomst van opdracht beëindigd. De tussenpersoon is bovendien tekortgeschoten in de communicatie richting de consument en de verzekeraar. De commissie komt niet toe aan de beoordeling van de klacht van de consument, omdat de schade die de consument vordert niet voor vergoeding in aanmerking komt. De vorderingen zijn niet toewijsbaar.

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.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij een verzekeraar een autoverzekering (hierna: de verzekering). In februari 2025 heeft de consument de tussenpersoon gekozen als assurantietussenpersoon voor zijn verzekeringen.

2.2 Op 27 maart 2025 is een andere auto bij het inparkeren tegen de auto van de consument aangereden. De schade aan de auto van de consument bedraagt € 589,96. Ook heeft de consument kosten voor een taxatie gemaakt van € 121,-.

2.3 De consument heeft zijn schade op 1 april 2025 via de tussenpersoon bij de verzekeraar geclaimd. In april en mei 2025 hebben partijen regelmatig met elkaar gecorrespondeerd over de schadeafhandeling.

2.4 Op 24 mei 2025 heeft de consument de tussenpersoon onder andere meegedeeld dat hij teleurgesteld is dat de schadeafhandeling blijft voortslepen door het uitblijven van een beslissing van de verzekeraar. Diezelfde dag heeft de tussenpersoon de consument onder meer bericht dat hij na internet overleg de samenwerking met de consument per 1 juni 2025 beëindigt.

2.5 In een e-mailbericht van 25 mei 2025 bericht de consument aan de tussenpersoon dat van een beëindiging van de samenwerking met wederzijds goedvinden geen sprake is geweest. Diezelfde dag heeft de tussenpersoon de consument geschreven dat het beëindigen van de samenwerking een eenzijdig besluit van de tussenpersoon is.

2.6 De tussenpersoon heeft de verzekeraar per e-mail van 27 mei 2025 laten weten de samenwerking met de consument per 1 juni 2025 te hebben beëindigd met het verzoek om de tussenpersoon van het contract te halen.

2.7 Per e-mailbericht van 6 juni 2025 heeft de verzekeraar de consument verzocht om het juiste bankrekeningnummer door te geven. De betaling was namelijk niet gelukt, omdat de bij de verzekeraar bekende bankrekening van de consument gesloten is. De tussenpersoon heeft een kopie van deze e-mail ontvangen die hij aan de consument heeft doorgestuurd. De consument heeft de verzekeraar dezelfde dag per e-mail verzocht om geen informatie meer te delen met de tussenpersoon.

2.8 Per e-mailbericht van 11 juni 2025 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd dat het volledige schadebedrag van € 710,96 is klaargezet om aan de consument te betalen. Per e-mailbericht van 13 juni 2025 heeft de consument de ontvangst van het schadebedrag bevestigd.

2.9 De consument heeft per brief van 17 juni 2025 een klacht ingediend bij de tussenpersoon. De tussenpersoon heeft deze klacht per e-mail van 1 juli 2025 afgewezen, waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en de vordering

2.10 De consument vindt dat de tussenpersoon is tekortgeschoten in zijn zorgplicht omdat hij de overeenkomst van opdracht heeft beëindigd, hij onvoldoende heeft gereageerd op termijnen en verzoeken van de consument en hij onzorgvuldig heeft gecommuniceerd over aangeleverde gegevens.

2.11 De consument vordert € 1.155,- van de tussenpersoon als compensatie van het ongemak dat de consument heeft ondervonden omdat hij de lopende schadeclaim zelf heeft afgerond nadat de tussenpersoon zich had teruggetrokken.

Daarbij is de consument uitgegaan van een tijdsbesteding van 16,5 uur tegen een uurtarief van € 70,-. Dit is het professionele uurtarief dat de consument ook hanteert bij opdrachtgevers. Daarnaast vordert de consument wettelijke rente over € 711,- sinds 8 april 2025.

Het verweer

2.12 De tussenpersoon voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De consument vordert schadevergoeding van de tussenpersoon en hij verzoekt de commissie om te beoordelen of de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover hem heeft geschonden. De commissie komt aan de beoordeling van de klacht echter niet toe.

3.2 Het is de vaste lijn in de uitspraken van de commissie dat een vergoeding voor bestede tijd in beginsel niet wordt toegewezen.[1] Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt. En die komen in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking. Bestede tijd kan wel tot een vergoeding leiden als de consument aantoont dat hij daadwerkelijk inkomsten heeft gederfd. Maar in dit geval is dat niet komen vast te staan.

3.3 De vordering van de consument wordt afgewezen. De overige door de consument ingebrachte stellingen, kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

3.4 De consument vordert ook wettelijke rente over € 711,-. Daar is geen grondslag voor. Ook deze vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

[1] Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2021-0671 en 2024-0523, 2024,0773, 2025-0039, te vinden op www.kifid.nl.

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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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