Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0727

(mr. A.J.J. le Poole, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Datum uitspraak	27 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Ancora Adviesgroep, gevestigd te Katwijk, 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.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 april 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de tussenpersoon waren aanwezig: de heer [naam 1] en de heer [naam 2].

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 via de tussenpersoon bij een gevolmachtigde van de verzekeraar een opstalverzekering afgesloten. Deze verzekering is door de gevolmachtigde geroyeerd wegens premieachterstand. De gevolmachtigde heeft de berichten over de premieachterstand en het royement per e-mail aan de consument verzonden op een onjuist e-mailadres. Ook de tussenpersoon heeft de consument op het onjuiste e-mailadres bericht over de premie-achterstand. Toen de consument een ruitschade meldde, ontdekte hij dat de verzekering was beëindigd. De consument verwijt de tussenpersoon dat hij onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld bij de communicatie rondom de betalingsachterstand en de beëindiging van de verzekering. De tussenpersoon vindt dat niet hij maar de gevolmachtigde verantwoordelijk was voor de berichtgeving over de premieachterstand en het royement. De consument vordert een bedrag van € 3.414,00 wegens door hem reeds geleden en nog te lijden schade. De commissie oordeelt dat de consument zijn schade onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

3.1 De commissie wijst de vordering van de consument af. De commissie oordeelt dat het aan de consument is om zijn schade voldoende aannemelijk te maken[1] en dat hij daarin niet is geslaagd. Dit betekent dat, ook als de tussenpersoon zijn zorgplicht zou hebben geschonden, de vordering van de consument niet toewijsbaar is.

3.2 De consument stelt dat hij door het handelen van de tussenpersoon schade lijdt ter hoogte van een bedrag van € 3.414,00. Ter zitting heeft de consument zijn vordering beperkt tot betaling van dit bedrag door de tussenpersoon. Het bedrag is opgebouwd uit een bedrag van € 1.414,00 wegens niet uitgekeerde ruitschade en een bedrag van € 2.000,00 wegens extra premie-betaling.

De ruitschade

3.3 De commissie kan niet vaststellen of de ruitschade (alsnog) onder de verzekering kan worden geclaimd omdat het niet duidelijk is of de verzekering op een rechtsgeldige wijze is beëindigd. Voor een rechtsgeldige beëindiging wegens achterstallige premiebetaling is vereist dat voldaan wordt aan de wettelijke vereisten uit artikel 7:934 BW. Onder meer moet er schriftelijk worden aangemaand. Dat kan per e-mail, maar alleen als de consument daarmee uitdrukkelijk heeft ingestemd. Door de tussenpersoon is aangevoerd dat de gevolmachtigde de consument op 18 oktober 2023 een brief heeft gestuurd waarin is verzocht zijn e-mailadres op juistheid te controleren en dat in deze brief is meegedeeld dat voortaan alle correspondentie per e-mail zou worden verstuurd. In die brief stond een verkeerd e-mailadres en de consument heeft dit niet kenbaar gemaakt. Het niet reageren op een dergelijke brief betreft geen uitdrukkelijke instemming en het is de commissie niet duidelijk of de consument op een ander moment wel uitdrukkelijk heeft ingestemd met het communiceren via e-mail. Omdat dit niet kan worden vastgesteld, is het niet duidelijk of er op een juiste wijze is aangemaand en de gevolmachtigde mocht overgaan tot beëindiging van de verzekeringsovereenkomst. De consument kan zijn schade mogelijk alsnog claimen op de verzekering. Zijn schade is op dit punt niet aangetoond.

De schade als gevolg van de hogere premie

3.4 De consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij door het royement (in de toekomst) gedurende een periode van 3-5 jaar structureel meer premie zal moeten betalen. De consument schat dat hij ongeveer € 2.000,00 meer premie zal moeten betalen, maar hij heeft niet aangegeven hoe hij aan dit bedrag komt. Onduidelijk is welke premie hij op dit moment betaalt en hoe deze premie zich verhoudt tot de premie die hij voor het royement betaalde.

[1] De stelplicht en bewijslast van de schade rust op grond van artikel 150 Rv op de partij die schade vordert.

Dat de consument schade lijdt doordat hij een hogere premie betaalt, kan daarom niet worden vastgesteld.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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/.