Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0930

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	20 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Van Loon Assurantiën B.V., gevestigd te Dordrecht, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht. De consument heeft verschillende verzekeringen afgesloten via de tussenpersoon. Op vakantie heeft de consument schade gehad aan een huurauto. Dit risico heeft de consument beoogd af te dekken, maar hier heeft de tussenpersoon geen geschikte verzekering voor afgesloten namens de consument. Hierdoor zou de consument schade hebben opgelopen die hij op de tussenpersoon heeft gevorderd. De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon zijn zorgplicht niet heeft geschonden. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering is 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 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 zowel zijn aansprakelijkheidsverzekering als zijn reisverzekering (hierna: de verzekeringen) afgesloten via de tussenpersoon.

2.2 De consument heeft tijdens een vakantie in Curaçao op 21 november 2024 schade gehad aan zijn huurauto..

De consument heeft dit op 22 november 2024 als volgt gemeld bij de tussenpersoon:

> *"Ik ben momenteel op reis in Curacao waar ik gisterenavond ben aangereden. De huurauto waarin ik reed is aan de rechterzijkant geraakt door een andere bestuurder. Er is geen letsel, alleen blikschade en een lekke band, echter heb ik zeer waarschijnlijk een eigen risico van minimaal €750 voor iedere schade. Kunnen jullie aangeven tot in hoeverre ik hiervoor verzekerd ben en welke informatie ik nog nodig heb om schade te melden? Ik zal in ieder geval de verhuurder vragen om een document voor het eigen risico."*

2.3 Op 25 november 2024 heeft de tussenpersoon gereageerd dat (het eigen risico voor) schade aan een huurauto in het buitenland niet onder de dekking van de reisverzekering of de aansprakelijkheidsverzekering valt. De consument heeft op 17 december 2024 aan de tussenpersoon gevraagd om zijn klachtbrief onder de aandacht van de directie bij de tussenpersoon te brengen. De tussenpersoon heeft per e-mailbericht van 7 januari 2025 aan de consument laten weten dat de schade volgens de directie correct is afgewezen. Hierna heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering

2.4 De consument vordert de schade ad. € 2.059,-. Hij licht zijn vordering nader toe.

2.5 De consument heeft zich tot de tussenpersoon gewend voor een professioneel advies om risico's op zijn vakantie af te dekken in 2020. Eerst bleek dat hij op zijn reisverzekering geen dekking had voor wintersport, terwijl dit wel was besproken. Voor zijn reis op Curaçao had hij aangegeven gebruik te maken van een huurauto. Toen de consument daadwerkelijk schade had aan de huurauto bleek deze niet onder de dekking van zijn verzekeringen te vallen. De consument stelt hierdoor onnodig risico te hebben gelopen met schade tot gevolg, omdat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de tussenpersoon tekort is geschoten in zijn zorg-plicht en om die reden de schade van de consument moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht haar oordeel nader toe.

Juridisch kader

3.2 De rechtsverhouding tussen de consument en de tussenpersoon kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de tussenpersoon bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van de consument een zorgplicht.

3.3 De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een tussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever (in dit geval de consument) de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht.[1] Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. De tussenpersoon is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consument omtrent kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem verstrekte adviezen aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de consument. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag verder worden verwacht dat hij de consument zodanig informeert over de gevolgen van zijn keuze, dat de consument een weloverwogen beslissing kan nemen.[2]

Geen schending van de zorgplicht

3.4 De tussenpersoon betwist dat hij zijn zorgplicht heeft geschonden. De tussenpersoon heeft inzicht gegeven in de communicatie met de consument. Nooit is ter sprake gekomen dat de consument voornemens was een auto te huren op zijn vakantie en dat hij deze in Nederland wilde verzekeren of het eigen risico af wilde dekken. De tussenpersoon is afhankelijk van de informatie die hij van de consument krijgt. Als de tussenpersoon al op de hoogte was geweest van de wens van de consument dan had de tussenpersoon ook geadviseerd dat het risico niet is af te dekken via de tussenpersoon.

3.5 De commissie stelt voorop dat tussen partijen geen discussie bestaat over dat de schade van de consument niet onder de dekking van de afgesloten verzekeringen via de tussenpersoon valt. De commissie is van oordeel dat de consument niet heeft aangetoond dat ter sprake is gekomen dat hij de huurauto op Curaçao wilde verzekeren in Nederland of het eigen risico af wilde dekken via de tussenpersoon. De tussenpersoon is in zijn advisering afhankelijk van de informatie die hij van de consument krijgt. Niet is gebleken dat de tussenpersoon niet als een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon heeft gehandeld.

[1] HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Zie in dit kader GC Kifid 2021-0070 en GC Kifid 2023-0877, te vinden op www.kifid.nl.

3.6 De consument heeft ook niet aannemelijk gemaakt dat, als al sprake was geweest van een schending van de zorgplicht, de consument daardoor schade heeft geleden. Het risico dat de consument beoogde te verzekeren is niet via de tussenpersoon te verzekeren.

Slotsom

3.7 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de tussenpersoon zijn zorgplicht niet heeft geschonden. Er bestaat geen grond voor de door de consument gevorderde schadevergoeding. De vordering van de consument wordt afgewezen.

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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