

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0097

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

|                 |                                                                                            |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 30 januari 2026                                                                            |
| Klacht van      | De consument                                                                               |
| Tegen           | A. van de Hoef Verzekeringen, gevestigd te Scherpenzeel, verder te noemen de tussenpersoon |
| Aard uitspraak  | Bindend advies                                                                             |
| Uitkomst        | Vordering afgewezen                                                                        |

### Samenvatting

Zorgplicht. De consument stelt dat de tussenpersoon ten onrechte haar schadeclaim niet bij de verzekeraar heeft gemeld. Ook klaagt zij over de bejegening door de tussenpersoon. De commissie oordeelt dat de consument ervan mocht uitgaan dat haar claim bij de verzekeraar zou worden ingediend. De tussenpersoon heeft niet gehandeld als redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon door zelf de claim af te wijzen. Deze klacht is gegrond. De bejegeningssklacht en de vordering die strekt tot het doen van excuses wijst de commissie af.

### 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. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft een inboedelverzekering bij N.V. Noordhollandsche van 1816. Op 2 oktober 2024 is de tas van de consument uit de auto van een collega gestolen. Ze heeft diezelfde dag hiervan telefonisch melding gemaakt bij haar tussenpersoon.

2.2 De tussenpersoon heeft de consument op 2 oktober 2024 de volgende e-mail gestuurd:

*“Naar aanleiding van ons telefoon gesprek zojuist stuur ik u deze email, Wanneer u graag gebruik wilt maken van de uitkering die de verzekeringsmaatschappij zal doen. Dan ontvang ik graag een kopie van de aangifte die u vanochtend gedaan heeft. Als ik deze van u ontvangen heb zal ik er voor zorgen dat alles netjes wordt ingediend bij de maatschappij. (...)”*

2.3 De consument heeft de aangifte op 6 oktober 2024 aan de tussenpersoon gestuurd.

2.4 In november 2024 hebben de consument en de tussenpersoon elkaar telefonisch gesproken en op 14 en op 29 januari 2025 heeft de consument om een update gevraagd. De tussenpersoon heeft haar geschreven haar op 3 februari 2025 een reactie te zullen geven. Op 15 april 2025 heeft de consument de tussenpersoon gemaild dat zij nog niets had vernomen.

2.5 Op 13 mei 2025 heeft de consument gemaild:

*“(...) Een maand geleden mailde ik vanwege de update van mijn schademelding. Ik heb tot nu toe geen reactie mogen ontvangen. Onlangs heb ik contact gehad met NH1816. Zij vertelden mij dat er tot op heden geen schademelding op mij polis is binnengekomen. Dit vind ik heel raar, aangezien je tijdens ons telefoongesprek van 13 december jongstleden mij hebt gezegd dat NH1816 zou uitkeren. Je citeerde zelfs hun woorden: “Keer haar maar uit, dan ben je van haar af.”  
Dit zou de persoon die mijn naar jou doorverbond tegen jou hebben gezegd. Het is dan heel vreemd om nu te ontdekken dat er nooit iets is ingediend bij NH1916...  
Kun je me aub uitleggen wat hier aan de hand is? Ik snap er helemaal niets meer van. (...)”*

2.6 Diezelfde dag heeft de tussenpersoon geantwoord:

*“(...) Bedankt voor uw bericht, wat bij ons bekend is dat de auto geen diefstalschade en of braaksporen heeft. Hierdoor kan de maatschappij geen dekking verlenen. (zie voorwaarden artikel 2.10)*

*2.10 Uw inboedel is tijdelijk buiten het woonhuis*

*In motorrijtuigen, caravans, vouwwagens, aanhangers of vaartuigen*

*Als de inboedel zich, binnen Nederland, bevindt in een motorrijtuig, (...) dan vergoeden wij bij schade per schadegebeurtenis tot maximaal voor alle zaken samen: (...)*

*€ 500,- als gevolg van diefstal.*

*Diefstaldekking geldt alleen als uw inboedel uit het zicht ligt en er zichtbare braaksporen aan het vervoermiddel of bagage-/skibox zijn, óf als het volledige door verzekerde afgesloten vervoermiddel is gestolen. (...)*

*De citaat die u benoemd in uw email kunnen wij ons niet in vinden omdat er simpelweg geen dekking is wanneer er geen zichtbare braaksporen zijn. (...)”*

- 2.7 Op 23 juni 2025 heeft de consument een klacht bij de tussenpersoon ingediend over de wijze van afhandeling van haar schademelding en het gedrag van de tussenpersoon. De tussenpersoon heeft deze bij e-mail van 27 juni 2025 afgewezen, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.
- 2.8 De consument heeft Kifid geïnformeerd dat de dief is veroordeeld en dat deze aan haar een schadevergoeding heeft moeten betalen.

#### *De klacht en de vordering*

- 2.9 De consument klaagt dat de tussenpersoon haar schade niet heeft ingediend bij haar verzekeraar. Hij heeft haar doen geloven dat hij dit wel had gedaan. Ook heeft hij haar op vervelende wijze bejegend, door haar te beschuldigen van asociaal gedrag, door niet op e-mails te reageren en haar van oplichting en leugens te beschuldigen. Toen de consument zelf de verzekeraar belde, vertelde deze haar dat er nooit een schademelding op haar verzekering was gedaan. De tussenpersoon heeft ten slotte een half jaar na de diefstel zelf de schade afgewezen. Dat had hij ook een paar dagen na de schademelding kunnen doen. De consument wil dat de tussenpersoon dit erkent en wenst excuses.

#### *Het verweer*

- 2.10 De tussenpersoon heeft zich tegen de klacht verweerd en aangevoerd dat hij zorgvuldig, professioneel en conform de op hem rustende zorgplicht heeft gehandeld. De chronologische gang van zaken zou dit bevestigen. Er was volgens de tussenpersoon ook geen sprake van (verzekerde) schade.

### **3. De beoordeling**

#### *Centrale vraag*

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de tussenpersoon bij de afhandeling van de schadeclaim van de consument, zijn zorgplicht geschonden heeft. Volgens de consument heeft de tussenpersoon ten onrechte haar schadeclaim niet bij de verzekeraar gemeld. Ook klaagt zij over de bejegening door de tussenpersoon.

#### *Beoordelingskader*

- 3.2 De rechtsverhouding tussen de consument en de adviseur kwalificeert zich als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek). Bij de beoordeling van de stellingen van partijen stelt de commissie voorop dat de adviseur bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen.

Tegenover de consument dient de adviseur de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht.<sup>1</sup>

*Mocht de consument ervan uitgaan dat haar claim bij de verzekeraar werd ingediend?*

- 3.3 De tussenpersoon heeft aangevoerd dat hij na ontvangst van de aangifte op 7 oktober 2024 ter completering van het dossier nog een schadeformulier aan de consument wilde sturen. Daarna zou hij stappen zetten richting de verzekeraar. Op 11 november 2024 zou de consument telefonisch hebben laten weten dat er een dader in beeld was en dat de gestolen goederen vermoedelijk waren teruggevonden. Omdat de tussenpersoon verder geen informatie of vervolgvraag van de consument ontving, stelt hij het dossier daarop te hebben gesloten.
- 3.4 De commissie stelt vast dat de tussenpersoon de consument op 2 oktober 2024 heeft geschreven dat zij de aangifte nog aan de tussenpersoon moet sturen en dat dan “alles netjes wordt ingediend bij de maatschappij”. De tussenpersoon heeft de consument niet bericht dat zij nog een schadeformulier moest invullen. De verklaringen van partijen over wat tijdens het telefoongesprek in november is besproken lopen uiteen. Volgens de consument zou de tussenpersoon hebben gezegd dat hij meteen contact zou opnemen met de verzekeraar. Omdat geen bewijs aanwezig is van wat tijdens het telefoongesprek is besproken, zal de commissie dit gesprek buiten beschouwing laten. De tussenpersoon heeft ten slotte niet gesteld en het is ook niet uit de bewijsstukken gebleken dat hij de consument heeft laten weten dat hij het dossier zou sluiten. De commissie komt dan ook tot het oordeel dat de consument op grond van de e-mail van 2 oktober 2024 ervan mocht uitgaan dat haar claim bij de verzekeraar zou worden ingediend. Dat de tussenpersoon dit niet heeft gedaan, vormt een schending van de op hem rustende verplichtingen.
- 3.5 De tussenpersoon heeft aangevoerd dat het na de rappellen van de consument weliswaar enige tijd heeft geduurd, maar dat hij inhoudelijk heeft gereageerd. De commissie stelt vast dat de tussenpersoon dit heeft gedaan door zelf de claim van de consument af te wijzen. Daarmee staat vast dat de tussenpersoon de claim niet bij de verzekeraar heeft ingediend. De tussenpersoon heeft in dit verband aangevoerd dat het tot zijn taak en verantwoordelijkheid behoort om schademeldingen inhoudelijk te beoordelen en uitsluitend complete en relevante dossiers bij de verzekeraar in te dienen. Naar het oordeel van de commissie miskent de tussenpersoon daarmee dat hij in opdracht van de consument handelde en dat deze opdracht inhield dat hij haar claim bij de verzekeraar zou indienen. Het is weliswaar aan te bevelen dat de tussenpersoon een zo compleet mogelijk dossier bij de verzekeraar indient, maar het is niet gebleken dat de tussenpersoon op enige wijze aan de consument heeft laten weten dat zij nog aanvullende informatie moest aanleveren voor de tussenpersoon de claim zou indienen. Verder beslist niet de tussenpersoon, maar de verzekeraar zelf of hij dekking wil verlenen.

---

<sup>1</sup> Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2007:AF0122, overweging 3.4.1, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

De tussenpersoon heeft dan ook niet gehandeld als redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon. Dit klachtonderdeel is gegrond.

#### *Bejegening*

- 3.6 De bejegeningklacht wijst de commissie af, omdat deze gezien de betwisting door de tussenpersoon, onvoldoende met bewijs is onderbouwd. Er zijn bijvoorbeeld geen opnames of transcripties van de gevoerde telefoongesprekken overgelegd.

#### *Excuses*

- 3.7 De consument vordert geen schadevergoeding, maar erkenning door de tussenpersoon en excuses. Deze vordering kan de commissie niet toewijzen. Het geven van erkenning en het aanbieden van excuses vergt een gemoedstoestand die de commissie niet aan een partij kan opleggen. Voor het oprecht zijn van excuses is nodig dat de tussenpersoon spijt heeft en daarvan is niet gebleken. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

## **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/](http://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/](http://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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen/](http://www.kifid.nl/reglementen/).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)