Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1119

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Zoetelief, secretaris)

Datum uitspraak	3 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Independer.nl N.V., gevestigd te Hilversum, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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) de reactie van de tussenpersoon van 12 augustus 2026; 4) de reactie van de consument van 14 augustus 2026 en 5) 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 Partijen 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 een rechtsbijstandverzekering afgesloten. De consument stelt dat de tussenpersoon zijn wettelijke zorgplicht heeft geschonden omdat de tussenpersoon de consument niet heeft geholpen toen zijn verzoek om rechtsbijstand werd afgewezen. Ook heeft de tussenpersoon de consument niet proactief geholpen toen bleek dat zijn rekeningnummer niet juist in het systeem van de verzekeraar stond. Volgens de consument heeft het handelen van de tussenpersoon tot onnodige vertraging, stress en financiële schade ter hoogte van € 10.000,- geleid. De consument vordert dat de tussenpersoon zijn zorgplicht naleeft door proactief te handelen, bemiddelend op te treden, duidelijke begeleiding te bieden en de door hem geleden schade en de wettelijke rente hierover vanaf 8 november 2025 te vergoeden. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden. De klacht van de consument is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

Doorvoeren wijziging rekeningnummer

3.1 De consument stelt dat hij gedurende meerdere maanden problemen heeft ondervonden met het wijzigen van zijn rekeningnummer. Ook stelt de consument dat hij hiervoor meerdere keren contact heeft moeten opnemen met de tussenpersoon. Volgens de consument had de tussenpersoon actiever moeten optreden en de consument beter moeten begeleiden. Nu de tussenpersoon dit niet gedaan heeft, is er sprake van een zorgplichtschending.

3.2 De commissie is van oordeel dat van een zorgplichtschending geen sprake is geweest omdat de tussenpersoon de stellingen van de consument gemotiveerd betwist heeft. De tussenpersoon heeft in zijn verweer aangevoerd dat hij de consument vanaf de eerste melding heeft geholpen door proactief te handelen richting de verzekeraar. Zo heeft de tussenpersoon het op 24 juli 2025 ontvangen wijzigingsverzoek nog dezelfde dag naar de verzekeraar doorgestuurd. De consument heeft vervolgens op meerdere momenten contact opgenomen met de tussenpersoon om navraag te doen over de stand van zaken. Vervolgens is op 5 september 2025 door de tussenpersoon nogmaals een verzoek tot wijziging doorgegeven aan de verzekeraar. Op 11 september 2025 heeft de verzekeraar bevestigd dat het juiste rekening-nummer in zijn systeem stond. De tussenpersoon heeft deze bevestiging met de consument gedeeld. In de daaropvolgende maanden is gebleken dat de wijziging door een probleem aan de kant van de verzekeraar toch niet was doorgevoerd. Dit probleem was voor de tussenpersoon niet zichtbaar. De tussenpersoon heeft na bekendwording met dit probleem opnieuw contact opgenomen met de verzekeraar waardoor de interne fout is hersteld. Ook deze stappen heeft de tussenpersoon met de consument gedeeld zodat de consument niet heeft aangetoond dat de tussenpersoon zijn zorgplicht geschonden heeft.

Klacht over uitvoering rechtsbijstand

3.3 De consument stelt dat hij de tussenpersoon medio februari 2026 om hulp vroeg vanwege een spoedeisend rechtsbijstandprobleem. De tussenpersoon heeft de consument vervolgens doorverwezen naar de verzekeraar, zonder dat de tussenpersoon de consument heeft geadviseerd over de te nemen stappen en zonder dat er bemiddeling tussen partijen heeft plaatsgevonden.

3.4 De tussenpersoon heeft de stellingen van de consument gemotiveerd betwist. De tussenpersoon heeft aangevoerd dat de consument van de tussenpersoon mag verwachten dat hij hem helpt bij het melden van zijn conflict bij de uitvoerder van de rechtsbijstandsverzekeraar. Nadat de consument de tussenpersoon heeft laten weten dat hij niet naar tevredenheid werd geholpen door de uitvoerder, heeft de tussenpersoon de consument geadviseerd om contact op te nemen met de verzekeraar.

Toen de tussenpersoon opnieuw het signaal bereikte dat de consument niet naar tevredenheid geholpen werd door de uitvoerder, heeft de tussenpersoon zelf contact opgenomen met de uitvoerder. Dit heeft de tussenpersoon aan de consument kenbaar gemaakt. Ook heeft de tussenpersoon de uitkomst van het contact met de consument gedeeld. De tussenpersoon heeft de consument vervolgens doorverwezen naar de uitvoerder omdat de uitvoerder de tussenpersoon niet inhoudelijk mag berichten. De tussenpersoon heeft hierin juist gehandeld. Ook hier is de commissie van oordeel dat de consument niet heeft aangetoond dat de tussenpersoon zijn zorgplicht geschonden heeft.

De commissie beoordeelt niet of sprake is van schade

3.5 De commissie komt niet toe aan de vraag of sprake is van schade, omdat hiervoor is vastgesteld dat niet is komen vast te staan dat de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consument geschonden heeft.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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