Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0537

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. A.J.J. le Poole, leden en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	3 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Alpina B.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 maart 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de tussenpersoon waren aanwezig: de heer [naam 1], mevrouw [naam 2], medewerker legal en de heer mr. [naam 3], bedrijfsjurist.

1.3 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. C. le Poole naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

1.4 Partijen zijn opgeroepen voor een tweede hoorzitting op 22 april 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn advocaat, mr. G. van der Spek. Namens de tussenpersoon waren aanwezig: de heer [naam 1], mevrouw [naam 2], medewerker legal en de heer mr. [naam 3], bedrijfsjurist.

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

2. De kern

De consument en zijn partner hebben in 2009 een overlijdensrisicoverzekering gesloten via de tussenpersoon. In 2020 heeft de verzekeraar de consument aangemaand vanwege een achterstand in de premiebetaling. De aanmaningen hebben de consument niet bereikt, omdat de verzekeraar niet op de hoogte was van een adreswijziging van de consument en zijn partner. De verzekeraar heeft de tussenpersoon geïnformeerd over de premie-achterstanden en de tussenpersoon heeft de consument per e-mail verzocht om de achterstallige premies alsnog te betalen.

Dit e-mailbericht heeft de consument niet bereikt, omdat de tussenpersoon dit naar een verkeerd e-mailadres had gestuurd. De verzekeraar heeft in december 2020 de verzekering premievrij gemaakt en het verzekerd kapitaal aanzienlijk verlaagd. De consument stelt dat de overlijdensrisicoverzekering ten onrechte premievrij is gemaakt en hij vordert een verklaring voor recht dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden door hem en zijn partner niet te informeren over de premieachterstanden.

3. De beoordeling

De assurantietussenpersoon had de consument moeten informeren

De tussenpersoon wist in september 2020 dat de consument en zijn partner de premies over de maanden juli en augustus 2020 niet hadden betaald. Ook wist hij als professionele tussenpersoon welke nadelige gevolgen er voor de consument en zijn partner verbonden waren aan het uitblijven van die premiebetalingen. Onder deze omstandigheden moest de tussenpersoon de consument en zijn partner waarschuwen. Dit is niet gebeurd, omdat de tussenpersoon een onjuist e-mailadres heeft gebruikt. Dit betekent dat de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consument en zijn partner heeft geschonden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden.

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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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