

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0307

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

Datum uitspraak	31 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Perrée & Partners B.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Woonhuisverzekering. Zorgplicht tussenpersoon. De consument heeft via de tussenpersoon verschillende verzekeringen afgesloten bij dezelfde verzekeraar. In 2021 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de tussenpersoon omdat zij voor haar nieuwe woning een verzekering wilde afsluiten. Op 3 februari 2025 is er schade ontstaan door een lekkage van het dakraam. Dit risico heeft de consument beoogd af te dekken, maar hier heeft de tussenpersoon geen geschikte verzekering voor afgesloten. Hierdoor heeft de consument schade opgelopen die zij van de tussenpersoon heeft gevorderd. Ook heeft de consument zich op het standpunt gesteld dat de tussenpersoon haar niet goed geholpen heeft bij de afwikkeling van de schade. 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) het verweerschrift van de tussenpersoon; 3) de repliek van de consument en 4) 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 Partijen 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 Op 3 juni 2021 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de tussenpersoon omdat zij een woning had gekocht en zij per 10 augustus 2021 een woonhuisverzekering voor deze woning wilde afsluiten.

De consument had op dat moment al meerdere verzekeringen via de tussenpersoon lopen bij N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij (hierna: NH1816), zodat er bij dezelfde verzekeraar een woonhuisverzekering is afgesloten. Op de woonhuisverzekering zijn de voorwaarden 'Polismantel 2314' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

- 2.2 Op 3 februari 2025 heeft de consument een melding van schade bij de tussenpersoon gedaan omdat er een vlek zichtbaar was in het stucwerk op de zolder. De tussenpersoon heeft de consument verzocht een dakdekker in te schakelen om de oorzaak van de schade te achterhalen.
- 2.3 Op 11 april 2025 heeft de consument foto's en de factuur van de dakdekker aan de tussenpersoon toegestuurd. De tussenpersoon kon de oorzaak van de schade niet uit de stukken opmaken, zodat hiertoe opnieuw een verzoek is gedaan bij de consument.
- 2.4 Op 18 mei 2025 werd duidelijk dat de schade was ontstaan door lekkende dakspionningen, zodat de tussenpersoon de schade ter beoordeling bij NH1816 heeft ingediend.
- 2.5 Op 22 mei heeft de NH1816 gereageerd dat de schade niet onder de dekking van de woonhuisverzekering valt. De tussenpersoon kon zich niet vinden in de afwijzing van de NH1816 en heeft NH1816 laten weten dat de gevolgschade, zijnde de vlekken in het plafond, wel onder de dekking van de verzekering zou moeten vallen. NH1816 heeft deze schade, na het bezwaar van de tussenpersoon, alsnog uitgekeerd.
- 2.6 Op 11 juni 2025 heeft de consument aan de tussenpersoon laten weten dat zij niet tevreden is over de afwikkeling van de schade. Ook heeft de consument aan de tussenpersoon laten weten dat de schade aan de dakspionningen bij andere verzekeringsmaatschappijen niet uitgesloten is en zij hierover nooit is geïnformeerd door de tussenpersoon.
- 2.7 Na ontvangst van de klacht van de consument heeft de tussenpersoon een coulanceverzoek bij NH1816 ingediend voor de bereddingskosten, zijnde de kosten voor het verwijderen van de zonnepanelen op het dak. NH1816 heeft dit verzoek niet gehonoreerd, waarna de consument op 6 augustus 2025 opnieuw een klacht heeft ingediend.
- 2.8 Na ontvangst van de tweede klacht heeft de tussenpersoon nogmaals een coulanceverzoek bij NH1816 ingediend. Ook dit verzoek werd door NH1816 afgewezen. Hierna heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering

- 2.9 De consument stelt dat de tussenpersoon haar niet dan wel onvoldoende heeft geïnformeerd over de beperkte dekking die geldt voor schade aan de dakconstructie. De consument stelt dat – indien de tussenpersoon haar hier wel over zou hebben geïnformeerd – zij de woonhuisverzekering niet bij NH1816 zou hebben afgesloten.

De consument zou dan bij een andere verzekeraar een woonhuisverzekering hebben afgesloten. De consument stelt dat de tussenpersoon tekort is geschoten in zijn advisering aan haar.

- 2.10 Daarnaast stelt de consument dat de tussenpersoon haar niet voldoende heeft geholpen bij de afwikkeling van de schade. Zo heeft de tussenpersoon de e-mails van NH1816 betreffende de afwikkeling van de schade alleen maar naar de consument doorgestuurd. Er is door de tussenpersoon geen advies gegeven over de afwikkeling van de schade. De consument heeft daarom zelf een klacht bij NH1816 ingediend over het afwijzen van de schade en de bereddingskosten.
- 2.11 Gezien voornoemde tekortkomingen wil de consument dat de tussenpersoon de door haar geleden schade ter hoogte van € 998,-, zijnde de factuur voor het herstellen van het dakbeschot van € 998,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 22 februari 2025 vergoedt.

Het verweer

- 2.12 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 De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consument schade heeft geleden als gevolg van de lekkage aan het dak. De rol van de commissie is in deze klacht echter beperkt tot het beantwoorden van de vraag of de tussenpersoon toerekenbaar tekort is geschoten in zijn zorgplicht 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 verwacht mag worden.¹

¹ HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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

De tussenpersoon is niet tekortgeschoten in zijn advisering aan de consument

- 3.4 De consument stelt dat de tussenpersoon heeft nagelaten haar bij het afsluiten van de woonhuisverzekering te adviseren over de dekking bij schade aan de dakconstructie. Hierdoor is er door de tussenpersoon een woonhuisverzekering voor de consument afgesloten die geen dekking biedt voor de aan het dak van de consument ontstane waterschade.
- 3.5 De commissie overweegt dat de consument niet heeft gesteld dat zij bij het aanvragen van de woonhuisverzekering aan de tussenpersoon kenbaar heeft gemaakt dat zij advies wilde krijgen over de dekking bij schade aan de dakconstructie. Zij heeft enkel telefonisch contact opgenomen met de tussenpersoon om een woonhuisverzekering af te sluiten. Nu alle reeds lopende verzekeringen van de consument bij NH1816 waren afgesloten en de consument niet aan de tussenpersoon kenbaar heeft gemaakt dat zij op een specifiek punt dekkingsadvies wilde, kan niet worden gesteld dat de tussenpersoon tekort is geschoten in de advisering van de woonhuisverzekering. Daarbij is het volgens de commissie niet gebruikelijk dat een tussenpersoon alle dekkingsuitsluitingen met een consument bespreekt en staat het niet vast dat de consument, indien de tussenpersoon dit wel gedaan had, voor een andere verzekeraar gekozen zou hebben. Dat een andere woonhuisverzekering wellicht een andere en misschien betere dekking biedt voor schade aan de dakconstructie is niet vast komen te staan en maakt het oordeel van de commissie niet anders.

De tussenpersoon is niet tekortgeschoten in de afwikkeling van de schade van de consument

- 3.6 De consument heeft gesteld dat de tussenpersoon haar niet goed heeft geholpen bij de afwikkeling van de schade aan het dak, waardoor de consument zelf een klacht bij NH1816 heeft moeten indienen over de afwijzing van de schade en de bereddingskosten. De tussenpersoon heeft dit betwist en heeft door middel van een tijdlijn aangegeven dat hij de schade op de juiste manier bij NH1816 gemeld heeft.

² Zie in dit kader GC Kifid 2021-0070 en GC Kifid 2023-0877, te vinden op www.kifid.nl.

Ook heeft de tussenpersoon aanvullende stappen richting NH1816 gezet, zoals het indienen van een coulanceverzoek voor de bereddingskosten.

- 3.7 De commissie overweegt dat uit de tijdlijn die door de tussenpersoon bij zijn verweer is geschetst, niet volgt dat de tussenpersoon de belangen van de consument niet goed behartigd zou hebben. De tussenpersoon heeft na de afwijzing van 22 mei 2025 contact met NH1816 opgenomen en NH1816 laten weten dat de gevolgschade op basis van de verzekeringsvoorwaarden wel voor vergoeding in aanmerking zouden moeten komen. NH1816 heeft deze schade, door het bezwaar van de tussenpersoon, alsnog uitgekeerd. Ook heeft de tussenpersoon tot twee keer toe een coulanceverzoek voor de bereddingskosten bij NH1816 ingediend. Dat er tussen de consument en NH1816 nog steeds een verschil van mening bestaat over wat er onder 'bereddingskosten' verstaan moet worden, doet niets af aan de inspanningen die de tussenpersoon voor de consument geleverd heeft.

Slotsom

- 3.8 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 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 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