Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0392

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	24 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Eigen Huis Geldzaken B.V., h.o.d.n. Vereniging Eigen Huis, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de tussenpersoon OpGroen Verzekeringen B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de hulppersoon
Aard uitspraak	Gedeeltelijk beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk bindend advies
Uitkomst	Gedeeltelijk niet behandelbaar en gedeeltelijk vordering 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 klachtbrief en aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) het verweerschrift van de hulppersoon en 5) de reactie van de consument op het verweerschrift van de tussenpersoon.

1.2 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden voor zover het gaat om een klacht die behandelbaar is.

2. De kern

De consument sluit jaarlijks een verzekeringspakket af via de tussenpersoon met daarin diverse verzekeringen, waaronder een rechtsbijstandverzekering. Voor het jaar 2025 heeft de consument ook een verzekeringspakket via de tussenpersoon afgesloten. De aanvraag voor de rechtsbijstandverzekering voor 2025 is afgewezen. De overige verzekeringen zijn wel ingegaan. De consument is van mening dat de tussenpersoon een administratieve fout heeft gemaakt waardoor de premie niet is geïncasseerd en de aanvraag is afgewezen. Ook stelt de consument dat er sprake is van misleiding. Daarnaast stelt de consument dat de hulppersoon heeft bevestigd dat de aanvraag voor een nieuwe rechtsbijstandverzekering is goedgekeurd. De consument vordert voortzetting dan wel acceptatie van zijn rechtsbijstandverzekering. De commissie verklaart de klacht tegen de hulppersoon niet behandelbaar en wijst de vordering tegen de tussenpersoon af.

3. De beoordeling

3.1 In zijn verweer voert de hulppersoon aan dat hij in dit geval niet de tussenpersoon van de consument is. Hij is door de tussenpersoon gevraagd om te helpen bij de klachtbehandeling en in die hoedanigheid heeft hij met de consument gecorrespondeerd. Abusievelijk is dit in de correspondentie met de consument niet gemeld. De hulppersoon vindt het spijtig als dit bij de consument tot verwarring heeft geleid. De consument heeft dit niet weersproken. De commissie gaat er daarom vanuit dat de consument geen financiële dienst heeft afgenomen van de hulppersoon. De klacht tegen de hulppersoon kan zij daarom niet behandelen. Wel zal de commissie de correspondentie vanuit de hulppersoon beoordelen als correspondentie vanuit de tussenpersoon.

3.2 De tussenpersoon voert in zijn verweer aan dat hij heeft opgetreden als bemiddelaar en niet heeft geadviseerd. De verzekeringen komen tot stand via een volmacht die een verzekeraar heeft afgegeven aan een gevolmachtigde waarbij de consument de verzekering op basis van execution only via de tussenpersoon kan afsluiten. Verder voert de tussenpersoon aan dat de consument in 2024 een rechtsbijstandverzekering had lopen bij verzekeraar ARAG en dat ARAG die verzekering wegens bovenmatig gebruik in oktober 2024 had opgezegd. Dit was volgens de tussenpersoon ook bekend bij de consument. De rechtsbijstandverzekering voor het jaar 2025 werd (opnieuw) aangevraagd bij de (gevolmachtigde van) ARAG en door de eerdere opzegging afgewezen.

3.3 De consument meldt in zijn reactie op het verweerschrift van de tussenpersoon dat hij enkele onjuistheden heeft gelezen. Hierna is de consument nog in de gelegenheid gesteld om repliek in te dienen om zijn stellingen te concretiseren en te onderbouwen met bewijs. De consument heeft ervoor gekozen om geen repliek in te dienen.

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de tussenpersoon de stellingen van de consument voldoende gemotiveerd betwist. De consument heeft daartegenover niets aangevoerd waaruit blijkt dat de tussenpersoon een administratieve fout heeft gemaakt of hem heeft misleid. De enkele stelling van de consument is onvoldoende om dit aan te nemen.

3.5 De commissie kan de consument evenmin volgen in zijn stelling dat de hulppersoon bij e-mail van 30 december 2024 heeft bevestigd dat de aanvraag voor een nieuwe rechtsbijstandverzekering is goedgekeurd. In die e-mail heeft de hulppersoon bevestigd dat de al lopende verzekeringen per 1 januari 2025 worden overgenomen en dat de dekking zal doorlopen. Hiervoor heeft de tussenpersoon onweersproken gesteld dat de eerdere rechtsbijstandverzekering al in oktober 2024 is opgezegd. Tegen die achtergrond kan de e-mail van 30 december 2024 niet worden opgevat als een bevestiging dat de aanvraag voor een nieuwe rechtsbijstandverzekering voor 2025 is goedgekeurd.

3.6 De commissie merkt verder op dat het niet aan een tussenpersoon is om te bepalen of een verzekering wordt geaccepteerd of voortgezet. Die beslissing is aan de (gevolmachtigde van de) verzekeraar. De consument heeft bij Kifid evenwel geen klacht ingediend tegen de verzekeraar of de gevolmachtigde.

3.7 De conclusie is dat de klacht tegen de hulppersoon niet behandelbaar is. De klacht tegen de tussenpersoon is ongegrond en de vordering van de consument wordt afgewezen.

Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht tegen de hulppersoon niet behandelbaar en wijst de vordering tegen de tussenpersoon af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. 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-en-statuten. 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/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