

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0972

(dr.mr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en C.J.M. Niemöller, secretaris)

Datum uitspraak	28 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. gevestigd te Apeldoorn h.o.d.n. FBTO, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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

2. De kern

De verzekeraar heeft de woonverzekering van de consument stopgezet omdat hij de premie niet had betaald. De consument klaagt erover dat hij de aanmaning van de verzekeraar niet heeft ontvangen. De consument vordert dat de verzekering weer van kracht wordt, onder de voorwaarde dat hij de achterstallige premie voldoet. De verzekeraar stelt dat hij de aanmaning naar het laatst bekende e-mailadres van de consument heeft gestuurd en dat hij de verzekering rechtsgeldig heeft beëindigd. De commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is.

3. De beoordeling

De aanmaning van de verzekeraar heeft werking

- 3.1 Vast staat dat partijen digitaal met elkaar communiceerden. De verzekeraar hoefde berichten daarom niet (ook) per post aan de consument te sturen. De verzekeraar heeft de aanmaning van 14 januari 2026 naar het e-mailadres gestuurd dat de consument hiervoor had opgegeven¹.

¹ Zie artikel 23 Algemene voorwaarden (DLP-AV-03-241) in de bijlage.

Hij kon toen niet weten dat de consument dit e-mailadres had opgegeven, omdat de consument hem hierover niet heeft geïnformeerd. Dat de aanmaning de consument niet heeft bereikt komt dus voor zijn risico.² Dit betekent dat de verzekeraar de consument dus rechtsgeldig heeft aangemaand.

Het staat niet vast dat de verzekeraar een 'onbestelbaar bericht' heeft ontvangen

- 3.2 De verzekeraar had ook geen aanleiding om na de verzending te controleren of de consument de aanmaning had ontvangen. De consument stelt dat de verzekeraar een 'onbestelbaar bericht' moet hebben ontvangen, omdat zijn e-mailadres was opgegeven. Maar de verzekeraar betwist dat hij een dergelijk bericht heeft ontvangen. Volgens artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering ligt het dan op de weg van de consument om bewijs te leveren van zijn stelling dat de verzekeraar het betreffend bericht moet hebben ontvangen. Daarin is de consument niet geslaagd, omdat hij daarover geen bewijs heeft overgelegd.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 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

² Artikel 3:37 lid 3 Burgerlijk Wetboek.

Bijlage- Relevante bepalingen de algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden (DLP-AV-03-241) van de verzekeraar.

[< Inhoud](#)

13

Algemeen (DLP-AV-03-241)

21. Welke gegevens gebruikt Achmea van u?

De gegevens die u zelf heeft gegeven.

De gegevens die wij ophalen uit externe bronnen.

- Bijvoorbeeld:
 - Bij het Kadaster.
 - Bij het WOZ-register (Waardering Onroerende Zaken).
 - Bij de RDW (Rijksdienst voor Wegverkeer).
 - Bij GeoMarktprofiel (woninggegevens).

Het gebruik van gegevens hangt af van het product of de dienst.

22. Waar leest u meer informatie over uw rechten?

Op de website fbto.nl/over-ons/privacy.

Of stuur een brief aan FBTO.

- FBTO, Afdeling Relatiebeheer, Postbus 318, 8901 BC Leeuwarden.

23. Welk adres gebruiken wij?

Het laatste adres dat bij ons bekend is.

- Geef door als uw postadres verandert.
- Geef door als uw e-mail verandert.

Wij passen uw (e-mail)adres aan. Zo kunnen we informatie over uw verzekering naar u toesturen. Zoals uw verzekeringsvoorwaarden en polis. En kunnen we beter met elkaar communiceren.