Uitspraak Geschillencommissie Kifid, nr. 2025-0968

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

Datum uitspraak	5 december 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1] (hierna: de consument) en de heer [naam 2], verder samen te noemen de consumenten
Tegen	Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, gevolmachtigde van UVM Verzekeringsmaatschappij N.V., verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Zorgplicht. De consumenten klagen erover dat zij door de gevolmachtigde niet zijn geïnformeerd dat het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd eventueel invloed zou kunnen hebben op de premie van de rechtsbijstandverzekering. De commissie oordeelt dat de gevolmachtigde de consumenten voldoende heeft geïnformeerd en zijn zorgplicht niet heeft geschonden. De klacht is ongegrond en de vordering wordt 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 en de klachtbrief van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde.

1.2 De gevolmachtigde is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigden mr. R. Bosman en mr. R. Hinsen, kantoorhoudende te Rotterdam.

1.3 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.

1.4 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 De consument heeft bij de gevolmachtigde, optredend als gevolmachtigd agent van UVM Verzekeringsmaatschappij N.V. (hierna: de verzekeraar) een rechtsbijstandverzekering (met onder meer de module Arbeid & Inkomen) afgesloten.

2.2 De gevolmachtigde heeft de consument jaarlijks geïnformeerd over de verlenging van de rechtsbijstandverzekering. In de brieven van 26 april 2015 en 26 april 2016 aan de consument is, voor zover relevant, de volgende informatie opgenomen:

> *'(...) Wilt u uw verzekering wijzigen (...)? Dat kunt u eenvoudig zelf regelen op*
>
> *(...)*
>
> ***Meer informatie en wijzigen***
> *(...) Of wilt u uw verzekering aanpassen? Wij adviseren u om te kijken op (...)' Hier vindt u uitgebreidere informatie. U kunt ons natuurlijk ook bellen op (...)'.*

In de daaropvolgende jaarlijkse verlengingsbrieven – gedurende de periode 2017 t/m 2025 – is, voor zover relevant, de volgende informatie opgenomen:

> *'(...)* ***Past de verzekering nog bij uw persoonlijke situatie?***
> *U kunt uw verzekering uitbreiden of aanpassen. Wij maken dit graag voor u in orde. (...)'*

Op de polisbladen die de gevolmachtigde jaarlijks met de verlengingsbrieven had toegestuurd, staat, voor zover relevant:

> *'(...)* ***Verzekeringsgegevens inclusief dekkingen***
> *(...)*
> *Rechtsbijstand: Verzekerd*
> *(...)*
> *Arbeid & Inkomen: Ja*
> *(...)'*

2.3 Op 19 mei 2025 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de gevolmachtigde over de hoogte van de premie. Tijdens dit gesprek heeft de consument de module Arbeid & Inkomen opgezegd. Op dezelfde dag heeft de consument een klacht ingediend over het incasseren van de premie voor de module Arbeid & Inkomen gedurende de verzekerde periode van 2015 t/m 2025, terwijl de consumenten al ruim tien jaar met pensioen zijn.

2.4 De gevolmachtigde heeft de klacht op 21 mei 2025 telefonisch afgewezen, waarna de consumenten de klacht op 23 mei 2025 bij Kifid hebben ingediend. Omdat de interne klachtprocedure nog niet was afgerond, heeft Kifid de klacht doorgestuurd naar de gevolmachtigde. Op 13 juni 2025 heeft de gevolmachtigde de klacht schriftelijk afgewezen, waarna Kifid de schriftelijke procedure heeft opgestart.

De klacht en de vordering

2.5 De consumenten klagen over het incasseren van de premie voor de module Arbeid & Inkomen en vorderen een vergoeding van € 1.250,-. Ter onderbouwing van hun vordering voeren zij het volgende aan.

2.6 De consumenten hebben behalve hun AOW-uitkering geen ander inkomen waarvoor zij een beroep op de module Arbeid & Inkomen zouden kunnen doen. Voor alleen een geschil dat te maken heeft met de Algemene Ouderdomswet (AOW) zouden zij geen rechtsbijstand verzekeren.

2.7 De consumenten hadden eerder bij de gevolmachtigde aan de bel kunnen trekken, maar zij hadden niet in de gaten gehad dat hun pensioen invloed zou hebben op de premie van de rechtsbijstandverzekering. De gevolmachtigde had de consumenten destijds hierover kunnen informeren. In dat geval hadden de consumenten de module Arbeid & Inkomen eerder opgezegd. Het is niet redelijk om jarenlang premie te incasseren voor een risico dat de gevolmachtigde niet heeft gelopen. Om deze reden moet de gevolmachtigde de premie die de consumenten de afgelopen tien jaar voor de module Arbeid & Inkomen hebben betaald terugbetalen, aldus de consumenten.

Het verweer

2.8 De gevolmachtigde heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de gevolmachtigde de betaalde premie moet terugbetalen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dit hierna toe.

Hoedanigheid van de gevolmachtigde

3.2 De commissie begrijpt de klacht van de consumenten zo, dat zij van mening zijn dat de gevolmachtigde zijn zorgplicht heeft geschonden door hen niet te informeren dat het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd eventueel invloed zou kunnen hebben op de premie van de rechtsbijstandverzekering. De commissie overweegt dat de gevolmachtigde geen assurantietussenpersoon is die de consumenten adviseert bij de totstandkoming (of verlenging) van een verzekering. Tussen de gevolmachtigde en de consumenten is geen sprake van een adviesrelatie. De gevolmachtigde treedt op namens de verzekeraar.

De gevolmachtigde heeft zijn zorgplicht niet geschonden

3.3 Naar het oordeel van de commissie heeft de gevolmachtigde de consumenten in dit geval voldoende geïnformeerd door jaarlijks verlengingsbrieven en polisbladen toe te sturen. In de polisbladen van 2015 tot en met 2025 is steeds aan de consumenten kenbaar gemaakt dat de module Arbeid & Inkomen is meeverzekerd en in de verlengingsbrieven zijn de consumenten er jaarlijks op gewezen dat zij de rechtsbijstandverzekering kunnen wijzigen als de verzekering niet meer past bij hun persoonlijke situatie.

Op de consumenten rust daarom in dit geval een eigen verantwoordelijkheid om bij een gewijzigde situatie of vragen daarover contact op te nemen met de gevolmachtigde.

3.4 De stelling van de consumenten dat de gevolmachtigde geen risico heeft gelopen, volgt de commissie daarnaast niet. Zoals de gevolmachtigde terecht stelt, biedt de module Arbeid & Inkomen ook dekking wanneer een verzekerde een conflict heeft over een recht op uitkering op grond van socialezekerheidswetten, een conflict over de opbouw en uitkering van pensioen of een conflict dat verband houdt met vrijwilligerswerk.

Conclusie

3.5 De commissie concludeert dat de gevolmachtigde zijn zorgplicht niet heeft geschonden en de klacht van de consumenten ongegrond is. Dit betekent dat hun vordering zal worden 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-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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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