Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1122

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.C. van Gent, secretaris)

Datum uitspraak	3 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Veterfina Verzekeringsmaatschappij h.o.d.n. Figo, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en 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; 3) het verweerschrift van de verzekeraar en 4) de aanvullende stukken van de verzekeraar.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer [naam 1], echtgenoot.

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 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument stelt dat zij niet heeft ingestemd met de voortzetting van haar huisdieren-verzekering bij de verzekeraar per 5 september 2023. Volgens haar mocht zij ervan uitgaan dat de verzekering na afloop van het eerste verzekeringsjaar van rechtswege zou eindigen en heeft zij daarom elders een nieuwe huisdierenverzekering afgesloten. Zij vordert terugbetaling van de door haar betaalde premie (€ 1.684,34) over de periode 5 september 2023 tot 3 februari 2026 waarin volgens haar de verzekering ten onrechte heeft doorgelopen. De verzekeraar voert aan dat de consument zelf heeft verzocht de verzekering voort te zetten en betwist dat sprake is geweest van een ongewilde verlenging. De commissie oordeelt dat de verzekeraar voldoende heeft onderbouwd dat de verzekering vanaf 5 september 2023 rechtsgeldig is verlengd. Daarom is de klacht van de consument ongegrond en wordt haar vordering afgewezen.

3. De beoordeling

De verzekering is rechtsgeldig verlengd

3.1 De commissie oordeelt dat de verzekeraar voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de verlenging van de verzekering met instemming van de consument tot stand is gekomen. Vaststaat dat de consument op 5 september 2022 een huisdierenverzekering heeft afgesloten. Daarbij heeft zij haar e-mailadres opgegeven. Uit de stukken blijkt dat deze verzekering niet automatisch werd verlengd en dat voor voortzetting een nieuwe aanvraag moest worden ingediend via de link die de verzekeraar op 22 juli 2023 per e-mail aan haar had verstrekt. De verzekeraar heeft toegelicht dat een dergelijke aanvraag uitsluitend door of namens de consument kan worden gedaan.

3.2 Verder staat vast dat via de in de e-mail opgenomen link de verzekeraar op 29 augustus 2023 een verzoek tot verlenging van een jaar heeft ontvangen. Deze aanvraag is vervolgens door de afdeling Acceptatie beoordeeld en geaccepteerd. In de aanvraag waren het polisnummer en relatienummer opgenomen die overeenkwamen met de bij de verzekeraar bekende gegevens van de consument. Ook was daarin het e-mailadres van de echtgenoot van de consument vermeld. De verzekeraar mocht er daarom vanuit gaan dat de aanvraag afkomstig was van de consument. De verzekeraar heeft geen afzonderlijk of expliciet verzoek tot wijziging van het e-mailadres ontvangen van de consument en mocht daarom bij zijn verdere berichten over de verzekering blijven uitgaan van het in 2022 eerst opgegeven e-mailadres van de consument.[1] Het enkele gebruik van een ander e-mailadres door de consument is in dit kader niet voldoende. De consument voert aan dat er pas begin 2026 is gecommuniceerd met het e-mailadres van haar echtgenoot en dat het opmerkelijk is dat de verzekeraar reeds eerder over dat e-mailadres beschikte. Zij heeft echter niet toegelicht of onderbouwd waarom het beschikken over dat e-mailadres bijzonder zou zijn of welke conclusie daaraan moet worden verbonden.

3.3 Daarnaast is van belang dat de consument de verzekering op 29 augustus 2023 actief met één jaar heeft verlengd. Vervolgens is de verzekering op grond van de toepasselijke verzekerings-voorwaarden[2] telkens van rechtswege met één jaar verlengd op de premievervaldatum, waaronder 5 september 2024 en 5 september 2025.

3.4 De consument heeft aangevoerd dat zij geen verlengingsaanvraag heeft ingediend en erop gewezen dat haar echtgenoot op 30 augustus 2023 voor dezelfde hond een verzekering bij een andere verzekeraar heeft afgesloten. Ook heeft zij aangevoerd dat de verzekeraar geen technische gegevens, zoals een IP-adres of een exact tijdstip van indiening, heeft overgelegd. Deze omstandigheden zijn echter onvoldoende om aan te nemen dat de verlengingsaanvraag niet door of namens de consument is gedaan.

---

[1] Zie artikel 7:933 lid 1 2e zin Burgerlijk Wetboek (BW)
[2] Zie artikel 3.2 van Polisvoorwaarden Figo 2022-01.02

De enkele omstandigheid dat de consument elders een verzekering heeft afgesloten sluit immers niet uit dat ook een verzoek tot verlenging bij de verzekeraar is ingediend. Daarbij komt dat de verzekeraar op 1 september 2023 een bevestiging van de verlenging naar het e-mailadres van de consument heeft verzonden, waarna vanaf 5 september 2023 gedurende ruim twee jaar premie is geïncasseerd en jaarlijks nieuwe polisbladen zijn verstrekt. Niet is gebleken dat de consument gedurende deze periode bezwaar heeft gemaakt tegen de voortzetting van de verzekering, vragen heeft gesteld over premie-incasso's of anderszins kenbaar heeft gemaakt dat de verzekering volgens haar ten onrechte was verlengd.

3.5 Uit de door verzekeraar overgelegde telefoonnotities blijkt dat de consument pas op 3 februari 2026 voor het eerst contact heeft opgenomen met de verzekeraar over de verzekering. Voor zover tijdens dat gesprek onduidelijkheid bestond over de verschillende verzekeringen die zij en de consument hadden lopen, kan daaruit niet worden afgeleid dat de verzekering in 2023 zonder hun medeweten of instemming is verlengd. Naar aanleiding van dit contact heeft de verzekeraar de verzekering per direct beëindigd. De verzekeraar is daarbij in het voordeel van de consument afgeweken van de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen opzeggingsregeling, op grond waarvan de verzekering maandelijks kon worden opgezegd.[3]

Geen sprake van onverschuldigde betaling

3.1 Gelet op het voorgaande is sprake van een rechtsgeldige verzekering van 5 september 2022 tot 3 februari 2026. De premiebetalingen door de consument over de periode 5 september 2023 tot 3 februari 2026 zijn dus niet zonder rechtsgrond verricht. Dit betekent dat de consument deze premiebetalingen niet kan terugvorderen van de verzekeraar vanwege onverschuldigde betaling[4].

3.2 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen in de artikelen 3.2 en 3.3 van de verzekeringsvoorwaarden van belang. De commissie moet deze bedingen op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat de bedingen daarmee niet in strijd is.

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/.

---

[3] Zie artikel 3.3 van Polisvoorwaarden Figo 2022-01.02.
[4] Zie artikel 6:203 lid 2 BW.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Burgerlijk Wetboek boek 6

Artikel 203 1. Degene die een ander zonder rechtsgrond een goed heeft gegeven, is gerechtigd dit van de ontvanger als onverschuldigd betaald terug te vorderen.
2. Betreft de onverschuldigde betaling een geldsom, dan strekt de vordering tot teruggave van een gelijk bedrag.
(...)

Boek 7

Artikel 933 1. Alle mededelingen waartoe bepalingen van deze titel of de overeenkomst de verzekeraar aanleiding geven, geschieden schriftelijk. De verzekeraar kan zich daarbij houden aan de laatste hem bekende woonplaats van de geadresseerde.
(...)

Polisvoorwaarden Figo 2022-01.02

Artikel 3
Jouw verzekering
(...)
3.2 Hoe lang loopt jouw verzekering?
Je verzekering loopt ten minste één jaar. Daarna verlengen wij je verzekering steeds met één jaar.

3.3 Wanneer eindigt jouw verzekering?
- Je kunt de verzekering beëindigen na het eerste jaar, met een opzegtermijn van een maand. Neem hiervoor telefonisch contact met ons op.

(...)