

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0815

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Datum uitspraak	18 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	VeTeBe Hypotheken B.V., gevestigd te Tegelen, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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 aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; en 4) de aanvulling op verweer van de tussenpersoon.
- 1.2 De commissie heeft partijen uitgenodigd voor een mondelinge behandeling. De consument heeft laten weten niet in de gelegenheid te zijn hieraan gehoor te geven en heeft verzocht om schriftelijke afdoening. De commissie is van oordeel dat het dossier voldoende informatie bevat voor een beoordeling. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de tussenpersoon hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een verzekering afgesloten via de tussenpersoon. Na melding van hagel-schade aan haar veranda heeft de tussenpersoon een dekkingstoezegging gedaan van € 2.100,- en deze kort daarop weer ingetrokken. Of er recht op dekking bestond, kon niet worden vastgesteld omdat de consument geen medewerking heeft verleend aan een expertiseonderzoek. De consument verwijt de tussenpersoon dat hij zijn zorgplicht heeft geschonden, zowel bij de advisering over de verzekering als bij de schadeafwikkeling en vordert € 2.400,- aan schade-vergoeding, wettelijke rente en juridische kosten. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon ten onrechte een dekkingstoezegging heeft gedaan, maar de gevolgen hiervan tijdens de procedure bij Kifid heeft hersteld doordat de verzekeraar alsnog een bedrag van € 2.100,- aan de consument heeft vergoed. Er is dus geen schade. Voor het overige is niet gebleken dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden. De vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie oordeelt dat de vorderingen van de consument moeten worden afgewezen omdat de tussenpersoon de gevolgen van zijn onjuiste toezegging heeft hersteld en verder niet is gebleken dat de tussenpersoon onzorgvuldig is geweest of zijn zorgplicht heeft geschonden.

De onjuiste toezegging leidt niet tot schadevergoeding

- 3.2 De commissie stelt vast dat de tussenpersoon per e-mail van 25 september 2025 ten onrechte aan de consument heeft meegedeeld dat de verzekeraar had ingestemd met een uitkering van € 2.100,- voor het herstel van hagelschade aan polycarbonaatplaten aan de veranda van de consument. In de e-mail van de tussenpersoon stond onder andere: “Hierbij deel ik jou mee, dat [verzekeraar] een bedrag van € 2.100,00 heeft overgemaakt op rekeningnummer (...). De uitkering betreft het herstel aan de polycarbonaatplaten van de veranda. (...) Wij gaan er van uit dat je binnenkort overeenkomstig de offerte de schade zal laten herstellen. (...) Wij vertrouwen erop dat wij de schade naar genoegen hebben afgewikkeld en sluiten ons dossier. (...)”. De verzekeraar wilde de schade evenwel nog beoordelen. De tussenpersoon had het voorbehoud moeten maken dat de uitkering onder voorbehoud van akkoord van de verzekeraar is.

- 3.3 Hoewel de tussenpersoon deze mededeling korte tijd later heeft gecorrigeerd, had de consument in de tussentijd al akkoord gegeven op een offerte voor het herstellen van de platen op de veranda. Gezien de ondubbelzinnige toezegging in de e-mail van de tussenpersoon, is de commissie van oordeel dat de consument er ten tijde van het goedkeuren van de offerte op mocht vertrouwen dat de gemelde schade door de verzekeraar zou worden uitgekeerd. De consument heeft echter geen schade geleden als gevolg van deze onjuiste mededeling, omdat de tussenpersoon alsnog heeft bewerkstelligd dat het toegezegde bedrag van € 2.100,- door de verzekeraar aan de consument is uitgekeerd en de consument niet aan de offerte van de hersteller werd gehouden. Daarmee zijn de gevolgen van deze onjuiste mededeling hersteld.

Het is niet gebleken dat de tussenpersoon tekort is geschoten in zijn advisering

- 3.4 De consument stelt dat de tussenpersoon haar bij het afsluiten van de verzekering erop had moeten wijzen dat de staat en leeftijd van het dak impact hebben op de dekking onder de verzekering vanwege de afschrijvingsregeling die in de voorwaarden is opgenomen. Dit klacht-onderdeel slaagt niet. De consument heeft niet toegelicht waarom de tussenpersoon er bij het afsluiten van de verzekering rekening mee had moeten houden dat de ouderdom van de polycarbonaatplaten voor haar van bijzonder belang was. Niet is gebleken dat de tussenpersoon beschikte over informatie waaruit volgde dat hierover specifiek moest worden geadviseerd.

Daar komt bij dat de door de consument bedoelde afschrijvingsregeling uiteindelijk niet is toegepast. Van schade als gevolg van het gestelde adviesgebrek is dan ook niet gebleken.

De afhandeling van de schade is niet onzorgvuldig verlopen

- 3.5 De commissie stelt vast dat de tussenpersoon zich na de onjuiste toezegging van 25 september 2025 heeft ingespannen om de schade alsnog zorgvuldig af te wikkelen. Nadat de verzekeraar om aanvullende informatie had gevraagd, heeft de tussenpersoon dit verzoek binnen een dag aan de consument doorgegeven. Omdat de consument de gevraagde foto's niet kon aanleveren, heeft zij verzocht om inschakeling van een onafhankelijk expert. De tussenpersoon heeft dit verzoek bij de verzekeraar neergelegd. Hoewel het schadebedrag onder de expertisegrens ligt, is de verzekeraar bereid geweest een onafhankelijke expert in te schakelen. De consument heeft zowel een eerder voorgestelde afspraak met een medewerker van de tussenpersoon als de afspraak met de onafhankelijke expert afgewezen. Onder deze omstandigheden kan niet worden vastgesteld dat de tussenpersoon de schade onzorgvuldig heeft behandeld of voor vertraging in de afhandeling heeft gezorgd. Ook volgt de commissie de consument niet in haar stelling dat de tussenpersoon niet tijdig aan haar verzoeken heeft voldaan.

Er is geen grond voor immateriële schadevergoeding en vergoeding voor eigen tijd

- 3.6 De consument vordert daarnaast een financiële vergoeding van € 1.400,- vanwege de tijd die zij aan deze situatie heeft moeten besteden. En een financiële vergoeding van € 1.000,- voor de stress die deze situatie heeft veroorzaakt.
- 3.7 Volgens de vaste lijn in Kifid-uitspraken, komt de tijd die een consument besteedt aan de behandeling van een klacht in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking.¹ Bestede tijd kan wel tot een vergoeding leiden als de consument aantoonst dat zij daadwerkelijk inkomsten heeft gederfd. Maar in dit geval is dat niet komen vast te staan.
- 3.8 Voor vergoeding van immateriële schade is slechts ruimte als iemand lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast.² Degene die zich hierop beroept moet met concrete gegevens onderbouwen dat zich een van deze situaties heeft voorgedaan.³

¹ Zie onder meer de uitspraken Kifid GC 2026-0278, overweging 3.4, Kifid GC 2025-0651, overweging 3.4, Kifid GC 2025-0013, overweging 3.13, Kifid GC 2020-1033, overweging 3.16, te vinden op www.kifid.nl, onder *Kennis en uitspraken*.

² Zie artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek.

³ Zie onder meer de uitspraken Kifid GC 2026-0239, overweging 3.6, Kifid GC 2025-0633, overweging 3.6, Kifid GC 2025-0032, overwegingen 3.16-3.19, te vinden op www.kifid.nl, onder *Kennis en uitspraken*.

De consument heeft geen feiten of omstandigheden genoemd waaruit volgt dat een van de genoemde situaties in dit geval van toepassing is. Deze vordering moet daarom worden afgewezen.

De wettelijke rente en juridische kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking

- 3.9 De consument vordert daarnaast wettelijke rente over € 2.400,- vanaf 25 september 2025 en vergoeding van alle juridische kosten die uit deze procedure voortvloeien. Nu de commissie geen grond ziet voor toewijzing van de gevorderde schadevergoeding, bestaat ook geen grond voor toewijzing van deze vorderingen.

Wat is de conclusie?

- 3.10 Dit alles leidt tot de conclusie dat de tussenpersoon weliswaar ten onrechte aan de consument heeft meegedeeld dat de verzekeraar had ingestemd met een uitkering van € 2.100,-, maar dat de gevolgen daarvan nadien zijn hersteld zodat de consument hierdoor geen schade heeft geleden. Voor het overige kan niet worden vastgesteld dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden. Er is dan ook geen grond voor toewijzing van de vorderingen van de consument.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 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 wetsartikel

Artikel 6:106 Burgerlijk wetboek

"1. Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

- a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;*
- b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;*
- c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.*

2. Het recht op een vergoeding, als in het vorige lid bedoeld, is niet vatbaar voor overgang en beslag, tenzij het bij overeenkomst is vastgelegd of ter zake een vordering in rechte is ingesteld. Voor overgang onder algemene titel is voldoende dat de gerechtigde aan de wederpartij heeft medegedeeld op de vergoeding aanspraak te maken."