

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0941

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Datum uitspraak	31 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	CNS Adviesgroep B.V., gevestigd te Naarden, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Verstekzaak. De consument stelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden en vordert schadevergoeding. De tussenpersoon heeft, ondanks herhaaldelijke verzoeken daartoe, niet op de vordering gereageerd. De vordering wordt als niet zijnde onrechtmatig of ongegrond toegewezen.

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.
- 1.2 De commissie stelt vast dat de tussenpersoon, daartoe uitdrukkelijk uitgenodigd, heeft afgezien van verweer.
- 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 tussenpersoon hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft via de tussenpersoon een combipolis afgesloten bij Nh1816 Verzekeringen (hierna: de verzekeraar), waarvan onder andere een rechtsbijstand- en particuliere aansprakelijkheidsverzekering (hierna: de verzekering) deel uitmaken.
- 2.2 De consument is aansprakelijk gesteld door een buurman die stelt dat de hond van de consument de hond van de buurman op 12 januari 2024 vanuit de tuin van de consument heeft aangevallen.

- 2.3 De consument heeft op 29 februari 2024 om 10:55 uur per e-mailbericht aan de tussenpersoon laten weten dat hij aansprakelijk is gesteld door zijn buurman en dat hij het niet eens is met de aansprakelijkstelling. Op 29 februari 2024 om 11:00 uur heeft de consument opnieuw een e-mailbericht aan de tussenpersoon gestuurd waarin de consument aangeeft dat de consument het eerdere bericht opnieuw stuurt, omdat hij een foutmelding kreeg. Op 29 februari 2024 om 16:42 uur heeft de tussenpersoon een e-mailbericht aan de consument gestuurd waarin de tussenpersoon de consument verzoekt om meer informatie over de situatie in de tuin van de consument en een eigen verklaring.
- 2.4 Op 22 maart 2024 heeft de consument de tussenpersoon een e-mailbericht gestuurd waarin de consument verzoekt om informatie over de status van de afhandeling van zijn melding. Op 10 april 2024 heeft de consument de tussenpersoon een WhatsApp-bericht gestuurd waarin de consument de tussenpersoon verzoekt de consument te informeren over de afhandeling van zijn melding.
- 2.5 Op 7 mei 2024 heeft de consument de tussenpersoon een e-mailbericht gestuurd waarin de consument een klacht indient tegen de tussenpersoon. Ook geeft de consument in het e-mailbericht aan dat hij zelf contact heeft gezocht met de verzekeraar over de melding die de consument in februari heeft gedaan bij de tussenpersoon en dat de verzekeraar de consument heeft medegedeeld dat de verzekeraar geen informatie van de tussenpersoon heeft ontvangen over de melding van de consument.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument klaagt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden. De consument is door een buurman aansprakelijk gesteld omdat de hond van de consument de hond van de buurman zou hebben gebeten. De consument heeft de aansprakelijkstelling en zijn visie hierop gemeld bij de tussenpersoon. De consument heeft de tussenpersoon meermaals om informatie over de voortgang van de melding gevraagd, maar geen reactie van de tussenpersoon ontvangen. De consument heeft op 6 mei 2024 de verzekeraar om informatie over de voortgang van de melding verzocht en toen bleek dat de tussenpersoon de melding niet heeft doorgegeven aan de verzekeraar.
- 2.7 De consument vordert van de tussenpersoon een bedrag van € 896,- aan schadevergoeding.

Het verweer

- 2.8 Ondanks daartoe uitdrukkelijk te zijn uitgenodigd, heeft de tussenpersoon geen verweer gevoerd.

3. De beoordeling

- 3.1 De tussenpersoon heeft geen verweer gevoerd en heeft de vordering dus ook niet weersproken.

De vordering dient daarom te worden toegewezen, tenzij de vordering de commissie onrechtmatig of ongegrond voorkomt. Daarvan is geen sprake, zodat de vordering wordt toegewezen zoals gevorderd.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de tussenpersoon een bedrag van € 896,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 oktober 2023, 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl