

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0248

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	26 maart 2025
Klacht van	De heer [naam 1] [consument 1] en mevrouw [naam 2] [consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Veldsink Advies Holding B.V., gevestigd te Nuenen, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. Er is schade ontstaan aan de woning van de consumenten doordat de vloer van de garage gedeeltelijk is verzakt. Tijdens het onderzoek naar de oorzaak van de schade is gebleken dat de consumenten nog niet in de woning woonden omdat de woning nog verbouwd werd. De verzekeraar heeft daarom de dekking voor de schade afgewezen. De consumenten verwijten de tussenpersoon dat hij niet voor een passende verzekering heeft gezorgd en vorderen dat hij de schade vergoedt. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon geen verwijt gemaakt kan worden ten aanzien van de aanvraag van de verzekering. De consumenten hebben namelijk zelf verzuimd in het aanvraagformulier te melden dat de woning leegstond en verbouwd werd. Wel had de tussenpersoon moeten opmerken dat de consumenten op het schadeformulier hadden aangegeven dat de woning niet bewoond werd. Nu hij dat niet gedaan heeft, hebben de consumenten kosten moeten maken die zij anders niet gemaakt zouden hebben. De klacht van de consumenten is daarom gegrond en hun vordering wordt gedeeltelijk 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de tussenpersoon.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 20 januari 2025. De consumenten namen deel aan de hoorzitting. Namens de tussenpersoon namen deel: de heer [naam 3] en mevrouw [naam 4], beiden adviseur afdeling kwaliteit en advies, en mevrouw [naam 5], financieel adviseur.
- 1.3 De consumenten en de tussenpersoon hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument 1 heeft op 21 september 2022 een verzekeringspakket afgesloten via de tussenpersoon. Dit verzekeringspakket is via VCN (hierna: de gevolmachtigde) ondergebracht bij Nationale-Nederlanden (hierna: de verzekeraar). De woonhuisverzekering, de verzekering waar het hier om gaat, maakt onderdeel uit van dit verzekeringspakket.

2.2 De tussenpersoon heeft de offerte voor het verzekeringspakket per e-mail aan de consumenten toegezonden. In deze e-mail heeft de tussenpersoon het volgende geschreven:

"(...) Hierbij ontvangt u het digitale aanvraagformulier ter accordatie voor uw verzekeringspakket.

(...)

Om akkoord te gaan met de aanvraag mag u op de onderstaande oranje button klikken. Op dat moment komt u bij de slotvragen terecht welke ik al voor u heb ingevuld. Deze mogen nog even gecontroleerd worden op juistheid. Wanneer u vervolgens nog een keer op akkoord klikt, gaat de aanvraag direct naar de verzekeraar.

(...)

Wij vragen u om het aanvraagformulier, en met name de slotvragen, goed te controleren. Mochten de gegevens onverhoopt onjuist zijn, dan vernemen wij dat graag."

2.3 De consumenten hebben de offerte geaccepteerd. In het aanvraagformulier zijn de voor de klacht van de consumenten relevante slotvragen als volgt beantwoord:

"Is de woning onbewoond of is er sprake van leegstand?

(X) Nee

Is de woning in aan- of verbouw?

(X) Nee"

2.4 Op 21 maart 2023 heeft een bij de tussenpersoon werkzame hypotheekadviseur een bezoek gebracht aan de consumenten. De consumenten verbleven op dat moment bij de ouders van consument 2. De consumenten hebben toen aan de hypotheekadviseur verteld dat zij nog bezig waren met de verbouwing van de woning en daarom tijdelijk bij de ouders van consument 2 woonden.

2.5 Op 17 mei 2023 is een gedeelte van de vloer van de garage ingezakt nadat de vader en broer van consument 2 kort daarvoor zakken met palletkorrels op de vloer hadden gelegd.

Op 19 mei 2023 hebben de consumenten telefonisch contact opgenomen met de tussenpersoon om de schade te melden. Op diezelfde dag heeft een schadebehandelaar van de gevolmachtigde een e-mail naar de consumenten gestuurd waarin zij de ontvangst van de telefonische schademelding van de consumenten heeft bevestigd. Zij heeft de consumenten daarbij verzocht om een schadeformulier in te vullen en te retourneren.

2.6 Op 25 mei 2023 hebben de consumenten het schadeformulier geretourneerd. In het schadeformulier wordt gevraagd of de woning bewoond is. Deze vraag hebben de consumenten met “nee” beantwoord.

2.7 Op 30 mei 2023 heeft de schadebehandelaar het volgende aan de consumenten geschreven:

“Onder voorbehoud van dekking heb ik een expert ingeschakeld om de situatie te komen beoordelen. Na ontvangst van de bevindingen van de expert kunnen wij de dekking pas definitief beoordelen.”

2.8 De expert heeft de schadebehandelaar geïnformeerd dat de oorzaak van het verzakken van de vloer zeer waarschijnlijk gelegen is in een defecte rioleringsbuis. Daarop heeft de schadebehandelaar op 17 juli 2023 het volgende aan de expert medegedeeld:

“In overleg met de volmacht is besloten toch een onderzoek op te starten, om na te gaan of een leidingbreuk / lekkage al dan niet de oorzaak is van het wegspoelen van het zand. Indien dat niet het geval is, kan wellicht ook worden vastgesteld wat dan de oorzaak van het wegspoelen van het zand is geweest.

Wilt u dit met verzekerde afstemmen? Wanneer verzekerde met herstel begint, zal de vloer er toch uit moeten. Wij hopen dat daardoor duidelijk wordt wat de oorzaak van het wegspoelen is.”

2.9 Op 28 juli 2023 hebben de consumenten telefonisch contact opgenomen met de schadebehandelaar. In de telefoonnotitie van het gesprek heeft de schadebehandelaar het volgende genoteerd:

“(…) Tel vz uitgaand – kosten voor tijdelijk huren box voor opslag garagespullen is gedekt. (...)”

2.10 Op 14 juni 2024 heeft de expert zijn definitieve rapport naar de schadebehandelaar gestuurd. Over de schade-oorzaak heeft hij in zijn rapport het volgende geschreven:

“Gelet op het daarna aangetroffen schadebeeld is het zeer aannemelijk dat er zand is weggespoeld als gevolg van een defecte aansluiting van een inpandig hemelwaterafvoer in de hoek van de garage.”

- 2.11 Op dezelfde dag heeft de schadebehandelaar een e-mail aan de tussenpersoon gestuurd waarin zij het volgende heeft geschreven:

(...) Uit het expertiserapport blijkt dat verzekerde de woning september 2022 heeft aangekocht en is gaan verbouwen. Pas in het najaar van 2023 heeft verzekerde de woning betrokken. Van 09-2022 t/m minstens 09-2023 is de woning leegstaand geweest en in verbouwing geweest. Navraag bij de afdeling acceptatie leert dat verzekerde op het aanvraagformulier van zowel de inboedel- als de opstalverzekering het antwoord NEE heeft ingevuld op de vragen of er sprake is van leegstand en verbouwing.

Kortom; deze polissen hadden uberhaupt nooit gesloten kunnen worden bij deze risicodrager. Ook als de polis wel akkoord was bevonden dan was er alsnog enkel een brand/storm dekking van toepassing geweest.

De schade aan de vloer valt dan ook niet onder de dekking van de polis nu er sprake was van leegstand én verbouwing. (...)"

De klacht en vordering

- 2.12 De consumenten vorderen dat de tussenpersoon de kosten voor het herstel van de vloer en de bijkomende extra kosten aan hen vergoed. Het gaat om een bedrag van € 8.228,74, bestaande uit het herstel van de vloer, de kosten voor het (zelf) leeghalen van de garage en de tijdelijke opslag van spullen, en de kosten van het (zelf) slopen van de vloer, het daarvoor benodigde materieel en de afvoer van het afval. Aan deze vordering leggen ze het volgende ten grondslag.
- 2.13 De tussenpersoon wist dat de consumenten aan het verbouwen waren en de woning daarom nog niet bewoond was. Dit hebben de consumenten op meerdere momenten tegen de tussenpersoon gezegd, laatstelijk nog aan de hypotheekadviseur die twee maanden voor het ontstaan van de schade op bezoek was bij de consumenten. De tussenpersoon heeft hen echter altijd toegezegd dat ze goed verzekerd waren.
- 2.14 Toen de schade eenmaal ontstaan was, wist de tussenpersoon bij voorbaat al dat de schade niet gedekt was. Hij heeft de consumenten altijd de hoop gegeven dat de verzekering toch dekking zou bieden. Daarom moesten de consumenten de vloer eruit halen omdat de verzekeraar anders geen standpunt over de dekking zou kunnen innemen. Als de tussenpersoon meteen had gezegd dat de schade niet gedekt zou zijn, dan hadden de consumenten de vloer er niet uit hoeven te halen en kosten moeten maken die nu niet vergoed worden. De oude vloer was naar het midden gezakt, maar er stonden wel nog spullen op de vloer. Nu de vloer er uit is, kunnen de consumenten de vloer niet meer gebruiken en moeten de spullen elders worden opgeslagen.

Het verweer

- 2.15 De tussenpersoon voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de tussenpersoon zijn zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden en daarom de door hen gevorderde schade moet vergoeden. Bij de beantwoording van deze vraag zal de commissie eerst toelichten aan welke regels zij daarbij toetst. Daarna zal de commissie ingaan op de zorgplicht van de tussenpersoon bij de aanvraag van de verzekering. Vervolgens zal de commissie ingaan op de zorgplicht van de tussenpersoon bij de afhandeling van de schade.

Het juridische kader van de zorgplicht

- 3.2 Bij de vraag of de tussenpersoon zijn zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden, toetst de commissie aan de volgende juridische regels. De tussenpersoon en de consumenten hebben een overeenkomst van opdracht gesloten als bedoeld in artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek (BW). Op grond van artikel 7:401 BW is de tussenpersoon tegenover de consumenten verplicht om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon verwacht mag worden. Daarbij geldt als uitgangspunt dat van de tussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van de consumenten naar bewust weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldig adviseert.¹ Hij moet bijvoorbeeld de verzekeringnemer (in dit geval de consumenten) tijdig informeren over de mogelijke gevolgen van feiten die hem bekend zijn of hem redelijkerwijs bekend behoorden te zijn.²

De aanvraag van de verzekering: de tussenpersoon heeft zijn zorgplicht niet geschonden

- 3.3 In september 2022 heeft de tussenpersoon aan de consumenten een offerte voor het verzekeringspakket toegezonden met daarbij een aanvraagformulier. De tussenpersoon had dit formulier al ingevuld met de bij hem bekende gegevens van de consumenten. Daarbij heeft hij alle slotvragen met “Nee” beantwoord. In zijn begeleidende e-mail aan de consumenten heeft de tussenpersoon hen twee keer verzocht om de slotvragen goed door te nemen en te controleren of deze juist waren beantwoord. Tijdens de hoorzitting hebben de consumenten erkend dat zij de slotvragen mogelijk niet goed doorgenomen hebben.

¹ Zie onder andere GC Kifid 2017-631 en GC Kifid 2018-709, te vinden op www.kifid.nl.

² Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:HR:2003:AF0122, overweging 3.4.1 te vinden op www.rechtspraak.nl.

Zij hebben namelijk aan de tussenpersoon bevestigd dat de aanvraag akkoord was, terwijl de slotvragen over de bewoning en de verbouwing niet juist waren beantwoord. Het was echter wel de verantwoordelijkheid van de consumenten om te controleren of alles juist was ingevuld voordat zij de aanvraag goedkeurden. Dat de aanvraag onjuiste informatie bevatte en de verzekeraar zich daar op een later moment op heeft beroepen, kan daarom de tussenpersoon niet verweten worden.

- 3.4 De consumenten hebben daarbij nog aangevoerd dat zij de tussenpersoon meerdere keren hebben geïnformeerd over de verbouwing en de leegstand van de woning. De tussenpersoon zou de consumenten daarbij hebben toegezegd dat alles goed geregeld was. De tussenpersoon heeft deze stellingen van de consumenten gemotiveerd betwist. Omdat de consumenten verder geen onderbouwing voor hun stellingen hebben aangeleverd, kan de commissie niet vaststellen dat de tussenpersoon inderdaad op de hoogte was van de verbouwing en de leegstand van de woning en de consumenten daarover verkeerd heeft geadviseerd.
- 3.5 Het feit dat de hypotheekadviseur mogelijk kort voor het ontstaan van de schade op de hoogte was van de verbouwing, betekent niet dat ook de tussenpersoon op de hoogte was van de verbouwing. De hypotheekadviseur houdt zich niet bezig met verzekeringsadvies en had zich daarom in dit geval niet hoeven te realiseren dat zij deze informatie had moeten delen met de tussenpersoon.
- 3.6 Volledigheidshalve merkt de commissie op dat de schade aan de garagevloer nooit gedekt zou zijn geweest onder de verzekering. Uit het dossier blijkt namelijk dat de verzekeraar aan de gevolmachtigde heeft medegedeeld dat hij de verzekering niet zou hebben gesloten als hij had geweten dat de woning verbouwd werd. Als hij de verzekering wel zou hebben gesloten, dan zou de verzekering een hele beperkte dekking hebben gehad vanwege de verbouwing en de leegstand van de woning. Binnen deze beperkte dekking zou het verzakken van de garagevloer niet gedekt zijn geweest. Daarnaast heeft de verzekeraar benadrukt dat verzakking altijd uitgesloten is van dekking.
- 3.7 Dus zelfs als er wel een verzekering met een uitgebreide dekking afgesloten was, dan was de schade aan de vloer nooit voor vergoeding in aanmerking gekomen. Met andere woorden: zelfs als de tussenpersoon een verwijt te maken valt aangaande de aanvraag van de verzekering of vanwege niet-handelen in de periode daarna tot aan het ontstaan van de schade, dan zouden de consumenten daardoor geen schade hebben geleden omdat de schade aan de vloer nooit gedekt zou zijn geweest onder de verzekering. De kosten voor herstel zouden altijd voor rekening van de consumenten zijn gebleven.

De tussenpersoon heeft zich het handelen van de gevolmachtigde toegeëigend

- 3.8 Voordat de commissie toekomt aan de vraag of de tussenpersoon bij de schadebehandeling zijn zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden, zal de commissie eerst ingaan op het verweer van de tussenpersoon dat hij niet betrokken is geweest bij de schadebehandeling.
- 3.9 Tijdens de hoorzitting bij de commissie heeft de tussenpersoon voor het eerst het verweer gevoerd dat hij niet betrokken is geweest bij de schadebehandeling. Volgens de tussenpersoon heeft de gevolmachtigde de schadebehandeling uitgevoerd en kan de tussenpersoon daarom niet worden aangesproken voor eventuele fouten die bij die schadebehandeling zijn gemaakt.
- 3.10 De commissie oordeelt dat de tussenpersoon dit verweer te laat voert door dit pas tijdens de hoorzitting ter sprake te brengen. Dit is in strijd met de beginselen van een goede procesorde. De tussenpersoon heeft namelijk tijdens de schriftelijke fase van de procedure bij Kifid tweemaal de kans gehad om dit verweer (op deze wijze) te voeren, maar dit nagelaten. Reeds daarom gaat de commissie voorbij aan dit verweer.
- 3.11 Desalniettemin vindt de commissie het zinvol om kort op de inhoud van dit verweer in te gaan. Het verweer slaagt namelijk ook op inhoudelijke gronden niet. Tijdens de schriftelijke klachtenprocedure bij Kifid heeft de tussenpersoon de schadebehandelaar van de gevolmachtigde aangeduid met *“medewerkster van de schadeafdeling (contact met klant namens [de tussenpersoon])”*. Tijdens de zitting heeft hij ook het begrip *“mijn collega’s”* gehanteerd. De commissie komt daardoor tot de conclusie dat de tussenpersoon zich in dit specifieke geval het handelen van de gevolmachtigde ten aanzien van de schadebehandeling heeft toegeëigend. Daarmee komt het handelen van de gevolmachtigde voor zijn rekening en risico.
- 3.12 Daarnaast is het onderscheid tussen de tussenpersoon en de gevolmachtigde voor de consument ook nooit voldoende duidelijk gemaakt. Een e-mailhandtekening waarin verwezen wordt naar de website van de volmacht is daarvoor onvoldoende. In de e-mails aan de consumenten wordt ook nergens door de tussenpersoon of de gevolmachtigde gemeld dat de consumenten met een andere partij, namelijk de gevolmachtigde van de verzekeraar en dus indirect met de verzekeraar, van doen hebben in plaats van de tussenpersoon die de belangen van de consumenten zou moeten behartigen.
- 3.13 Daarbij komt dat de gevolmachtigde en de tussenpersoon allebei onderdeel uitmaken van dezelfde groep ondernemingen, gevestigd zijn op hetzelfde adres en gebruik maken van vrijwel hetzelfde telefoonnummer. De consumenten hebben tijdens de hoorzitting toegelicht dat als zij de tussenpersoon belden met een vraag over hun schade, zij werden doorverbonden met *“een collega van de schadeafdeling”*.

De tussenpersoon heeft deze gang van zaken erkend. De commissie kan zich voorstellen dat het voor de consumenten dan ook allesbehalve duidelijk was dat zij te maken hadden met twee verschillende partijen.

- 3.14 Het voorgaande komt erop neer dat de tussenpersoon de consumenten niet kan tegenwerpen dat zij ten aanzien van de schadebehandeling een andere partij hadden moeten aanspreken.

De schadebehandeling: de tussenpersoon heeft zijn zorgplicht geschonden

- 3.15 Op het schadeformulier dat de consumenten op 25 mei 2023 aan de schadebehandelaar hebben toegezonden, hebben zij aangegeven dat de woning niet bewoond was. Bij het doornemen van het schadeformulier had de schadebehandelaar dit moeten signaleren en erop bedacht moeten zijn dat de gemelde schade daarom zeer waarschijnlijk niet gedekt zou zijn onder de verzekering. Dit heeft de tussenpersoon ook erkend. De schadebehandelaar had nadere vragen moeten stellen aan de consumenten en zo nodig navraag moeten doen bij de verzekeraar. Door dit niet te doen, heeft hij niet gehandeld als een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon.
- 3.16 Onder schadebehandelaars in de verzekeringsbranche is bekend dat leegstand van een woning leidt tot een zeer beperkte dekking onder de opstalverzekering. Voor zover de schadebehandelaar met dit gegeven niet bekend was, had het op zijn minst op zijn weg gelegen om de voorwaarden erop na te slaan om te bezien of de leegstand nog tot dekkingsbeperkingen zou leiden. Hij had de consumenten dan kort na de schademelding al kunnen informeren dat de verzekering geen dekking bood voor de schade. Partijen hadden dan niet een uitgebreid onderzoeks- en expertisetraject hoeven op te starten. De tussenpersoon kan zich in dit geval niet beroepen op het feit dat de consumenten is medegedeeld dat het expertisetraject onder voorbehoud van dekking werd opgestart. Dit voorbehoud had de schadebehandelaar namelijk niet hoeven te maken ten aanzien van de leegstand, omdat het ontbreken van dekking hierbij meteen vaststond.
- 3.17 Door niet te handelen als een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon en een onderzoeks- en expertisetraject in gang te zetten zonder een juiste beoordeling van de schademelding, heeft de tussenpersoon zijn zorgplicht ten opzichte van de consumenten geschonden.

De tussenpersoon moet een gedeelte van de schade van de consumenten vergoeden

- 3.18 In het voorgaande heeft de commissie geoordeeld dat de tussenpersoon zijn zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden. Nu moet de commissie vaststellen of de consumenten schade hebben geleden en zo ja, of er een causaal verband bestaat tussen deze schade en het handelen van de tussenpersoon.

Als beide vragen met 'ja' kunnen worden beantwoord, moet de tussenpersoon deze schade aan de consumenten vergoeden.

- 3.19 De consumenten stellen dat als de schadebehandelaar hen meteen had geïnformeerd dat de verzekering geen dekking bood, zij de kosten van het verwijderen van de vloer en de daarmee gepaard gaande extra kosten niet hadden hoeven maken. De tussenpersoon heeft de stellingen van de consumenten betwist. Hij stelt dat de consumenten de vloer hoe dan ook hadden moeten verwijderen voor het herstel daarvan. Volgens de tussenpersoon hebben de consumenten daarom geen schade geleden.
- 3.20 De commissie overweegt als volgt. Zij volgt de tussenpersoon in zijn argument dat de consumenten geen schade hebben geleden voor zover het de kosten voor het verwijderen van de vloer betreft. Als de consumenten de vloer op enig moment hadden willen laten herstellen, dan hadden zij de volledige vloer moeten verwijderen. Dit hebben de consumenten ook niet betwist. In dat geval hadden de consumenten, weliswaar op een later tijdstip dan zij nu hebben gedaan, ook kosten moeten maken voor de sloop, de huur van het materieel en de afvoer van het sloopafval. Juridisch gezien is hier dus geen sprake van schade.
- 3.21 Tegelijkertijd volgt de commissie ook het argument van de consumenten dat zij een gedeelte van de vloer nog hadden kunnen gebruiken voor opslag. Zij hadden dan kunnen sparen voor de kosten van de sloop en het herstel van de vloer. Nu de vloer in opdracht van de verzekeraar volledig verwijderd is, kunnen zij hier geen spullen meer opslaan. Omdat de verzekering geen dekking biedt, hebben zij nu ook niet de financiële middelen om de vloer te laten herstellen. Daarom moeten zij een box huren voor de opslag van hun spullen. De commissie is van oordeel dat de kosten van de opslag daarom kwalificeren als schade.
- 3.22 Deze kosten zijn ook het directe gevolg van het handelen van de tussenpersoon. De consumenten hadden deze kosten niet hoeven te maken als het onderzoeks- en expertisetraject niet was opgestart. Zij hadden dan immers niet op korte termijn de vloer hoeven te verwijderen. Daarbij heeft de commissie in het dossier gezien dat de schadebehandelaar (als gevolmachtigde van de verzekeraar) de consumenten op 28 juli 2023 telefonisch heeft toegezegd dat de kosten voor de opslag van spullen gedekt zijn onder de verzekering. De commissie oordeelt daarom dat de tussenpersoon de kosten voor het leeghalen van de garage en het huren van de box moet vergoeden. De tussenpersoon heeft de omvang van het gevorderde bedrag van € 1.000,- niet betwist, waardoor dit vaststaat. Dit is het bedrag dat hij aan de consumenten moet vergoeden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de tussenpersoon een bedrag van € 1.000,- aan de consumenten vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Voor het overige worden de vorderingen van de consumenten afgewezen.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:400

1. *De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.*
2. (...)

Artikel 7:401

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.