# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0458

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Zoetelief-Verbaan, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 12 mei 2026 |
| Klacht van | Mevrouw [consument], verder te noemen de consument, mede namens haar partner de heer [naam]. |
| Tegen | Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., h.o.d.n. ING Verzekeren, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vorderingen afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden |

## Samenvatting

Kortlopende reisverzekering. De consument en haar partner waren, met hun zoontje, onderweg naar Turkije toen zij in Kroatië pech kregen met hun auto. De consument heeft contact opgenomen met de alarmcentrale van de verzekeraar. De consument is niet tevreden over hoe zij door de verzekeraar en de alarmcentrale geholpen is. Op basis van het dossier komt de commissie tot het oordeel dat de schademelding niet op de meest adequate wijze is behandeld. Ten aanzien van het verzoek om vervangend vervoer is de alarmcentrale onvoldoende duidelijk geweest over de mogelijkheden hiertoe en het tijdstip waarop dat beschikbaar zou kunnen zijn. De handelwijze van de alarmcentrale en de verzekeraar is naar het oordeel van de commissie niet dusdanig verwijtbaar dat kan worden vastgesteld dat de verzekeraar de afspraken uit de verzekeringsovereenkomst niet is nagekomen. De commissie is met de verzekeraar van oordeel dat de gevorderde kosten niet onder de dekking van de verzekering vallen. De commissie wijst de vorderingen van de consument en haar partner af.

## 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 van 3 september, 8 september, 9 september, 16 september en 25 september 2025; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 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.

1.3 De consument heeft 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 De consument heeft op 18 juli 2025 bij de verzekeraar een kortlopende reisverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten voor de periode 26 juli 2025 tot en met 26 augustus 2025. Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden 'ING Reisverzekering versie 24´ (hierna: de voorwaarden) van toepassing. Op het polisblad is een eigen risico van € 100,- opgenomen voor bagage.

2.2 Op 26 juli 2025 is de consument samen met haar partner en zoontje met de auto richting Turkije vertrokken. Op 28 juli 2025 heeft de consument autopech in Kroatië gekregen. De consument heeft daarom telefonisch contact opgenomen met de alarmcentrale van de verzekeraar. Ook heeft de consument contact opgenomen met FBTO, de verzekeraar waar de consument haar autoverzekering heeft afgesloten.

2.3 Nog dezelfde dag heeft de alarmcentrale de consument verzocht de garage te vragen per e-mail contact op te nemen om door te geven wat er met de auto aan de hand is, wat de verwachte reparatieduur is en wanneer de auto klaar is. Ook heeft de alarmcentrale aangegeven dat zij een vlucht naar Turkije kunnen regelen als duidelijk is wat er met de auto aan de hand is. Omdat de alarmcentrale geen huurauto in Turkije kon regelen, zou de consument bij aankomst in Turkije zelf een auto kunnen huren en de kosten hiervan kunnen declareren bij de verzekeraar.

2.4 In de tussentijd heeft FBTO, nadat er overleg is geweest met de garage over de reparatie-duur van de auto, een vlucht naar Istanbul geregeld voor de consument, haar partner en zoontje.

2.5 Eenmaal aangekomen in Turkije was het voor de consument niet mogelijk om een auto te huren omdat de consument niet in het bezit was van een creditcard. De consument heeft daarom een spoedaanvraag moeten doen bij haar bank. Vervolgens heeft de consument op 8 augustus 2025 haar creditcard ontvangen, waarna zij een auto heeft kunnen huren en zij haar reis heeft kunnen voortzetten.

2.6 Op 9 augustus 2025 heeft de consument de schade die zij als gevolg van de autopech heeft geleden bij de verzekeraar gemeld.

2.7 Op 26 augustus 2025 is de consument met haar partner en zoontje teruggevlogen naar Nederland. Deze vlucht is door de alarmcentrale van de verzekeraar geregeld.

2.8 Omdat de consument het niet eens is met de wijze waarop de alarmcentrale en de verzekeraar hulp hebben geboden, heeft de consument al op 28 juli 2025 haar eerste klacht ingediend. Omdat een reactie van de verzekeraar uitbleef, heeft de consument op 1 september 2025 een klacht bij Kifid ingediend.

2.9 Op 3 september 2025 heeft de verzekeraar de consument laten weten dat er contact is geweest met de alarmcentrale. De verzekeraar heeft aangegeven graag telefonisch contact met de consument op te willen nemen om de klacht te bespreken. Ook heeft de verzekeraar aangegeven dat de ingediende kosten die verzekerd zijn alvast uitbetaald zullen worden.

2.10 Op 4 september 2025 heeft de verzekeraar aan de consument laten weten dat de kosten voor vervangend vervoer ter hoogte van € 1.320,- vergoed worden. Ook heeft de verzekeraar de consument verzocht om aanvullende informatie aan te leveren zodat de verzekeraar kan beoordelen of de overige door de consument gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking komen.

2.11 Op 11 september 2025 heeft de verzekeraar aan de consument laten weten dat de kosten voor telecommunicatie ter hoogte van € 400,- vergoed worden. Omdat de verzekeraar niet is overgegaan tot vergoeding van de overige kosten, waaronder de verblijfkosten, heeft de consument haar klacht bij Kifid doorgezet.

*De klacht en de vordering*

2.12 De consument vordert vergoeding van bepaalde kosten. De consument heeft deze kosten als volgt gespecificeerd:

- Verblijfskosten € 1.166,-
- Kosten voor eten en drinken € 534,36
- Kosten voor bellen en internet € 490,-
- Kosten voor vervangend vervoer € 1404,-
- Taxikosten € 206,-
- Kosten aanschaf kinderwagen € 45,-
- Kosten aanschaf koffer € 222,92
- Medische kosten zoon consument € 35,-
- Kleding zoon consument € 50,-
- Spoedkosten opsturen creditcard € 78,60

Het totaalbedrag is € 4.231,88. Dit bedrag wijkt iets af van het bedrag ter hoogte van € 4.233,- zoals door de consument genoemd in het klachtenformulier.

2.13 Tevens vordert de consument de wettelijke rente vanaf 24 augustus 2025 over voornoemd bedrag en vordert de consument een schadevergoeding vanwege derving vakantiegenot en de moeizame communicatie met de verzekeraar en de alarmcentrale.

2.14 De consument is van mening dat de verzekeraar aansprakelijk is voor de gemaakte kosten, omdat de verzekeraar tekort is geschoten in de nakoming van de verzekerings-overeenkomst.

Volgens de consument hebben de verzekeraar en de alarmcentrale onvoldoende hulp geboden, verliep de communicatie stroef en had de verzekeraar aan de consument een huurauto moeten aanbieden. Ook heeft de verzekeraar niet tijdig op de klacht van de consument gereageerd.

2.15 Daarnaast stelt de consument dat de verzekeraar onterecht is overgegaan tot afwijzing van de in 2.12 genoemde noodzakelijke en redelijke kosten die de consument heeft moeten maken in het kader van de pechsituatie. De consument stelt zich op het standpunt dat de verzekeraar op grond van de voorwaarden gehouden is deze kosten aan de consument te voldoen.

*Het verweer*

2.16 De verzekeraar 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 commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consument en haar partner en zoontje door de pech met hun auto niet de vakantie hebben gehad die zij van tevoren voor ogen hebben gehad. De rol van de commissie is beperkt tot het beantwoorden van de vraag of de verzekeraar aan de afspraken in de verzekeringsovereenkomst heeft voldaan. De commissie zal deze vraag beantwoorden door toetsing van de polis en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden.

*De verzekeraar heeft aan de afspraken in de verzekeringsovereenkomst voldaan*

3.2 Op basis van het dossier komt de commissie tot het oordeel dat de schademelding niet op de meest adequate wijze is behandeld. Hieraan liggen meerdere factoren ten grondslag, welke niet allemaal in de invloedssfeer van de verzekeraar liggen. Zo dient de alarmcentrale ter plaatse lokale hulpdiensten in te schakelen en is de alarmcentrale afhankelijk van de informatie die zij van deze lokale hulpdiensten krijgt.

3.3 Ten aanzien van het verzoek om vervangend vervoer is de alarmcentrale onvoldoende duidelijk geweest over de mogelijkheid hiertoe en het tijdstip waarop dat beschikbaar zou kunnen zijn. Van de alarmcentrale had verwacht mogen worden dat zij meer inspanningen had geleverd om de informatie van de garage binnen aanzienlijke tijd beschikbaar te krijgen en daaropvolgend maatregelen te nemen. Te meer nu de consument heeft aangevoerd dat het FBTO wel gelukt is om contact te krijgen met de garage zodat FBTO voor de consument een vlucht naar Turkije heeft kunnen regelen.

3.4 Zoals hiervoor overwogen kan de handelwijze ten aanzien van vervangend vervoer de alarmcentrale worden aangerekend. De verzekeraar kan verantwoordelijk worden gehouden voor het doen (en nalaten) van zijn hulppersoon, in dit geval de alarmcentrale. De handelwijze van de alarmcentrale is naar het oordeel van de commissie niet dusdanig verwijtbaar dat kan worden vastgesteld dat de verzekeraar de afspraken uit de verzekeringsovereenkomst niet is nagekomen. Zo kon er door de alarmcentrale geen autohuur in Kroatië aangeboden worden omdat de consument niet in het bezit was van een creditcard, terwijl in de voorwaarden op pagina 4 'Belangrijke informatie voor op reis' het volgende is opgenomen:

> *"Let op! Als je recht hebt op vervangend vervoer, hou er dan rekening mee dat bezit van een creditcard als voorwaarde gesteld kan worden'.*

Ook heeft het niet in het bezit zijn van een creditcard ervoor gezorgd dat de consument enige tijd moest wachten voordat zij een auto in Turkije kon huren. Het niet in het bezit zijn van een creditcard komt dan ook voor rekening en risico van de consument. De commissie komt daarom tot het oordeel dat de door de consument gevorderde materiële en immateriële schade niet kunnen worden toegewezen.

*De gevorderde kosten vallen niet onder de dekking van de verzekering*

3.5 Door de verzekeraar wordt gemotiveerd betwist dat de gevorderde kosten onder de dekking van de verzekering vallen. De consument heeft het tegendeel niet nader onderbouwd. De commissie is met de verzekeraar van oordeel dat de gevorderde kosten inderdaad niet onder de dekking van de verzekering vallen en zal dit hieronder per schadeonderdeel nader toelichten.

*Verblijfskosten en kosten voor eten en drinken*

3.6 De consument vordert vergoeding van de verblijfskosten ter hoogte van € 1.166,00 en de kosten voor eten en drinken ter hoogte van € 429,36. De verzekering biedt op grond van artikel 8.1.3 dekking voor extra vervoers- en verblijfkosten als de auto korter dan twee werkdagen is uitgevallen. De commissie constateert dat de auto van de consument voor meer dan twee werkdagen is uitgevallen zodat op grond van de voorwaarden geen recht bestaat op vergoeding van de gemaakte kosten. Deze kosten zullen daarom worden afgewezen.

*Kosten voor bellen en internet*

3.7 De consument vordert vergoeding van de door haar gemaakte bel- en internetkosten ter hoogte van € 490,-. De verzekeraar heeft in zijn brief van 11 september 2025 aangegeven dat er een bedrag ter hoogte van € 400,- voor de belkosten vergoed wordt. Daarnaast heeft de verzekeraar in zijn verweer aangegeven dat ook de internetkosten ter hoogte van € 90,- vergoed worden.

De commissie constateert dat de verzekering tot vergoeding van de volledige bel- en internetkosten is overgegaan, zodat er op dit punt geen vordering meer resteert.

*Kosten voor vervangend vervoer*

3.8 De consument vordert de door haar gemaakte kosten voor vervangend vervoer in Turkije ter hoogte van € 1.404,-. Op 4 september 2025 heeft de verzekeraar op grond van artikel 8.1.3. de kosten voor vervangend vervoer over de periode 8 t/m 20 augustus 2025 vergoed. Nu de kosten voor de huurauto tot en met 7 augustus 2025 door FBTO vergoed zijn, heeft de consument ten aanzien van de kosten voor vervangend vervoer geen vordering meer op de verzekeraar.

*Kosten voor de taxi*

3.9 De consument vordert de door haar gemaakte kosten voor het gebruik van de taxi ter hoogte van € 206,-. De verzekeraar heeft aan de hand van de door de consument overgelegde bonnen een bedrag ter hoogte van € 187,74 vergoed. Voor de overige kosten heeft de consument geen onderbouwing overgelegd zodat dit deel van de vordering zal worden afgewezen.

*Kosten voor het aanschaffen van een nieuwe koffer*

3.10 De consument vordert de door haar gemaakte kosten voor het aanschaffen van een nieuwe koffer ter hoogte van € 222,92. De verzekeraar heeft op grond van artikel 5 van de voorwaarden dekking verleend voor deze kosten. De verzekeraar heeft hierbij het op het polisblad opgenomen eigen risico in mindering gebracht. De commissie constateert dat er door de verzekeraar terecht een bedrag ter hoogte van € 122,92 is vergoed voor de aanschaf van een nieuwe koffer zodat geen recht bestaat op vergoeding van het meerdere.

*Kosten met betrekking tot de zoon van de consument*

3.11 De consument vordert de door haar gemaakte kosten voor het aanschaffen van een kinderwagen en kleding voor haar zoon. Ook vordert zij de medische kosten die zij heeft moeten maken voor haar zoon. Het gaat om een totaalbedrag van € 130,-. De verzekeraar heeft aangevoerd dat volgens artikel 1 van de voorwaarden alleen de opgegeven personen verzekerd zijn. Uit het polisblad is gebleken dat alleen de consument en haar partner zijn opgegeven. De commissie constateert dat nu de zoon van de consument niet is meeverzekerd onder de verzekering de verzekeraar voornoemde kosten heeft mogen afwijzen.

*Kosten spoedaanvraag creditcard*

3.12 Tot slot vordert de consument de kosten ter hoogte van € 78,60 die zij heeft moeten maken voor het met spoed laten opsturen van haar creditcard. Deze kosten vallen niet onder de dekking van artikel 8.1.3 zodat de verzekeraar deze kosten heeft mogen afwijzen.

*Conclusie*

3.13 De conclusie is dat er geen aanleiding is om de verzekeraar te veroordelen tot betaling van de gevorderde kosten. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

*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/ .*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

## Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

### Artikel 1 Wie zijn verzekerd?

In de productvoorwaarden geldt dat met 'je/jij' wordt bedoeld: 'Jij of een andere verzekerde'.

Op je polis staat wie verzekerd zijn. Voor kinderen onder de vijf jaar hoef je geen premie te betalen. je moet wel alle personen die je wil meeverzekeren aan ons opgeven.

### Artikel 8.1.3. Uitval vervoer of verblijf

- Als je motorrijtuig, aanhanger, pleziervaartuig of (brom)fiets tijdens of vlak voor je reis niet meer bruikbaar is dan moet je dit melden aan de Alarmcentrale. Kan je vervoermiddel niet binnen twee werkdagen na de melding gerepareerd worden dan zijn de kosten voor vervangend vervoer verzekerd als:

- Er is sprake van een gebeurtenis van buitenaf, zoals brand, ontploffing, zelfontbranding, blikseminslag of diefstal en deze gebeurtenis vindt plaats tijdens de reis of binnen zeven dagen voor je reis; of

- Er is sprake van een gebeurtenis waarbij er plotseling buiten je schuld om een onderdeel is uitgevallen (een 'mechanische storing') en deze gebeurtenis vindt plaats tijdens de reis of binnen één dag voor je reis.

Je ontvangt een vergoeding voor:

- De huur voor maximaal 90 dagen van een vervangend motorvoertuig (uitgezonderd brom- of snorfiets), aanhanger, caravan of pleziervaartuig (inclusief de afkoop van het eigen risico). Je ontvangt geen vergoeding voor bijkomende kosten voor bijvoorbeeld verzekering, reparatie en brandstof.

- De huur voor maximaal 90 dagen van een vervangende fiets, brom- of snorfiets.

- De kosten van de treinreis naar je reisbestemming of terug als je geen gebruik wilt of kan maken van bovenstaande. Ook vergoeden we de eventuele kosten van het vervoer van je bagage.

- Bij uitval van minder dan twee werkdagen van het motorrijtuig, aanhanger, pleziervaartuig of (brom)fiets ben je verzekerd voor de extra verblijfkosten. (...)