Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0755

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. D. Ernst als secretaris)

Datum uitspraak	25 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Noorderlinge B.V. h.o.d.n. Noorderlinge Verzekeringen, gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de gevolmachtigde.
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Reis- en annuleringsverzekering. De consument heeft via een reisorganisatie een reis geboekt naar Burkina Faso voor hem en zijn partner. De reisorganisatie heeft de visa voor de consument en zijn partner negen dagen voor de heenvlucht aangevraagd. Op het vliegveld bleek dat het visum van de partner van de consument wel was ontvangen, maar het visum van de consument niet. Hierdoor kon de reis geen doorgang vinden. De consument heeft een schadeclaim ingediend bij de gevolmachtigde. De gevolmachtigde heeft de schade-claim van de consument afgewezen, mede omdat geen sprake zou zijn van een verzekerde gebeurtenis. De commissie oordeelt dat de klacht van de consument ongegrond is. De vordering wordt 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 en 3) het verweerschrift van gevolmachtigde.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer [naam] ([verzekeringen]) kantoorhoudende te Augustinusga.

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 gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft via een assurantietussenpersoon een reis- en annuleringsverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten bij Noorderlinge verzekeraars. Hierop zijn de voorwaarden 'Algemene voorwaarden Particulier ZW-ALG-02' en 'Doorlopende Reisverzekering inclusief Annulering 2021' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. Op het polisblad staat dat het polisblad is afgegeven door 'Noorderlinge verzekeraars als gevolmachtigde van Algemene Onderlinge Schadeverz.maatschappij Zevenwouden U.A.'. Noorderlinge verzekeraars is een handelsnaam van Noorderlinge B.V. De consument heeft zijn klachten tegen deze rechtspersoon gericht. De consument wordt in deze procedure bijgestaan door zijn assurantietussenpersoon. De assurantietussenpersoon is zijn vertegenwoordiger.

2.2 De consument heeft op 7 juli 2024 bij een reisorganisatie een reis geboekt naar Burkina Faso. De heenvlucht zou plaatsvinden op 18 september 2024. De terugvlucht zou plaatsvinden op 6 oktober 2024.

2.3 De reisorganisatie heeft de visa voor de consument en zijn partner aangevraagd op 9 september 2024. Aan de partner van de consument is het visum verstrekt op 11 september 2024. Het visum van de consument is niet ontvangen. Hierdoor kon de reis van de consument samen met zijn partner geen doorgang vinden.

2.4 De consument heeft een schadeclaim ingediend bij de gevolmachtigde. De gevolmachtigde heeft deze afgewezen. De consument heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en de vordering

2.5 De consument vordert vergoeding van de schade van € 1.964,- door de gevolmachtigde vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 9 september 2024. De vertegenwoordiger licht het standpunt van de consument nader toe.

2.6 Volgens de vertegenwoordiger valt de schade onder de dekking van de verzekering. Buiten de schuld van de consument om is één visum niet ontvangen. De visa zijn aangevraagd door een reisorganisatie die veel ervaring heeft met het aanvragen van visa voor het reizen naar Burkina Faso.

2.7 In een e-mail van 30 oktober 2024 aan de gevolmachtigde heeft de vertegenwoordiger het volgende aangevoerd: *"Verzekerde heeft beide visa's tegelijk aangevraagd, maar er is maar 1 gekomen. De andere is tot op heden niet gekomen, dus het lijkt er op dat ze dit niet goed hebben gezien dat het 2 waren. Het lijkt mij dat dit wel op tijd is gebeurd, omdat de ene wel op tijd is gekomen."*

2.8 De (vertegenwoordiger van de) consument heeft een bericht van de reisorganisator in de procedure bij Kifid gebracht. Daarin staat het volgende:

> *"Ik heb de e-mail ontvangen die je van je verzekeringsmaatschappij hebt gekregen. De verzekeringsmaatschappij schrijft als argumentatie voor het niet uitkeren van de door jou geleden schade in een e-mail verstuurd op 23 januari 2025 dat de kans vrij groot was dat het visum niet aan zou komen en de maatschappij spreekt zelfs van het nemen van een gok. Ik ben het hier niet mee eens en bestrijd dit. Er zijn bij mij meerdere gevallen bekend van personen die in een periode van twee weken of korter voor aanvang van de reis een visum hebben aangevraagd en ontvangen. Dit geldt ook voor de visumaanvraag van jouw vrouw [voornaam] die zelfs na een uur van de aanvraag haar visum heeft ontvangen. Verder stelt de verzekeringsmaatschappij dat wanneer de aanvraag in juli gedaan zou zijn er navragen gedaan had kunnen worden of dat er had kunnen worden ingrepen. Ook dit is onjuist. De instantie die de visa verzorgt weigert om informatie te geven over de aanvraag. Dit betekent dat wanneer het visum in juli aangevraagd zou zijn, bij navraag geen informatie verkregen had kunnen worden.*
>
> *Overigens verbaast het me dat de verzekeringsmaatschappij zich beroept op een mededeling van de Visa instantie dat er geen garantie gegeven kan worden voor de termijn waarop het visum geleverd wordt. Bij mijn weten is dit een redelijk standaard mededeling die vele instanties gebruiken om zich in te dekken tegen reclamaties door aanvragers. Het lijkt mij dat als dit een reden zou zijn om geen schade uit te keren dat een verzekering geen nut zou hebben.*
>
> *De aanvraag is dus volledig volgens de normale procedure verlopen waarbij verwacht mocht worden dat het visum tijdig aan zou komen. De conclusie moet dus zijn dat buiten jouw schuld om en buiten de algemene en redelijke verwachting jouw visum niet op tijd is geleverd."*

Het verweer

2.9 De gevolmachtigde heeft voor zijn verweer verwezen naar hetgeen hij heeft aangevoerd in de interne klachtprocedure.

2.10 De gevolmachtigde voert aan dat het te laat ontvangen van een visum niet valt onder de reikwijdte van artikel 5.7 onder a van de voorwaarden. Deze bepaling biedt enkel dekking voor schade door weigering of intrekking van een visum.

2.11 In een e-mail van 25 oktober 2024 aan de vertegenwoordiger van de consument heeft de gevolmachtigde aangevoerd dat geen bewijs is geleverd dat de consument de visa op tijd heeft aangevraagd. De gevolmachtigde heeft er hierbij op gewezen dat de vlucht is geboekt op 7 juli 2024, dat het onderkomen op 24 augustus 2024 is bevestigd voor een verblijf van 18 september tot 6 oktober 2024, en dat de consument pas op 9 september 2024 de visa heeft aangevraagd.

Daarmee heeft de consument volgens de gevolmachtigde zelf een groot risico gelopen. Hierbij heeft de gevolmachtigde gewezen op 'de site voor het aanvragen van visa', als bijlage aan de e-mail toegevoegd.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de gevolmachtigde de schadeclaim van de consument heeft mogen afwijzen. De commissie is van oordeel dat dit het geval is. Zij licht haar oordeel nader toe.

Juridisch kader

3.2 Bij de beoordeling van de vraag of de verzekeraar de schade van de consument moet vergoeden, dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de voorwaarden staat. Daarin is namelijk vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken over onder andere de dekking. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om in de voorwaarden de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1]

Visa zijn te laat aangevraagd

3.3 Artikel 5.7 onder a van de voorwaarden luidt als volgt:

> *"5.7 Annuleringskosten*
>
> *Deze dekking vergoedt de annuleringskosten die u maakt als u uw reis door omstandigheden waarop u geen invloed had, voor aanvang van de reis moet annuleren of uw reis moet omboeken of uw reis vroegtijdig moet afbreken.*
>
> *a.* ***Wat is verzekerd?***
>
> *Wanneer u uw reis moet annuleren, omboeken of vroegtijdig moet afbreken in een van de onderstaande gevallen:*
>
> *(...)*
>
> *U krijgt onverwacht geen visum of uw visum is ingetrokken voor uw reisbestemming. Het mag niet uw eigen schuld zijn dat u geen visum krijgt of wordt ingetrokken.*
>
> *(...)"*

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.4 De commissie laat in het midden of de situatie waarin de consument heeft verkeerd, valt onder 'U krijgt onverwacht geen visum' (de consument vindt van wel, de gevolmachtigde vindt van niet). Deze kwestie van uitleg behoeft geen beantwoording. Het staat immers vast dat de reisorganisatie negen dagen vóór de geplande heenvlucht van de consument, de benodigde visa heeft aangevraagd bij de bevoegde autoriteiten in Burkina Faso. Dat is als laat aan te merken, gelet op de boekingsdatum (7 juli 2024). Eventueel opgekomen problemen aangaande de visumaanvraag kunnen mogelijk niet op tijd worden opgemerkt en opgelost. Bovendien is dan weinig tot geen tijd meer om met een positief resultaat een nieuwe visumaanvraag in te dienen.

3.5 De commissie oordeelt dan ook dat de gevolmachtigde een beroep toekomt op de uitsluiting voor eigen schuld in artikel 5.7 onder a. Dat de visumaanvraag door de reisorganisatie is ingediend, komt voor rekening van de consument, althans in diens verhouding tot de verzekeraar.

3.6 Het argument dat de reisorganisator meerdere gevallen bekend zijn van personen die in een periode van twee weken of korter voor aanvang van de reis een visum hebben aangevraagd en ontvangen, vindt de commissie niet sterk. Dat neemt immers niet weg dat het risicovol is om pas negen dagen voor de geplande vertrekdatum een visumaanvraag in te dienen. Dat is in deze zaak ook gebleken.

3.7 Evenmin een sterk argument is dat onbekend is gebleven waarom de visumaanvraag voor de consument onsuccesvol is gebleken, en dat de bevoegde autoriteit in Burkina Faso weigert om hierover informatie te verstrekken. Zou de visumaanvraag eerder zijn ingediend, bijvoorbeeld ergens in juli of begin augustus 2024, dan was mogelijk eerder aan het licht gekomen dat er een (bureaucratisch) probleem was met de visumaanvraag van de consument. Dan was er nog tijd geweest een nieuwe aanvraag in te dienen.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 5.7 onder a van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering van de consument 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-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 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