# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0474

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.A.M. Jitan, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 18 mei 2026 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Achmea Schadeverzekering N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Centraal Beheer<br>verder te noemen de verzekeraar |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering 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 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 en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. De kern

De consument raakte op 29 mei 2025 gewond door een ongeval terwijl hij op reis was in India. De consument moest van de alarmcentrale van de verzekeraar, hierna verder de verzekeraar genoemd, zelf het vervoer regelen naar de stad vanwaar hij gerepatrieerd werd. Ook het tijdelijke verblijf daar moest de consument zelf organiseren. De verzekeraar heeft op 4 juni 2025 de repatriëring geregeld waarna de consument op 5 juni 2025 naar Nederland is gevlogen. Volgens de consument heeft het handelen of nalaten van de verzekeraar geleid tot vertraging van zijn repatriëring en zijn herstel doordat hij extra fysiek en mentaal is belast. De consument vordert daarom € 3.000,- aan schadevergoeding boven op de schadevergoeding, kosten en vergoedingen die de verzekeraar heeft uitgekeerd. De commissie oordeelt dat de consument niet voldoende heeft onderbouwd dat hij schade heeft geleden of op welke wijze die schade zou zijn ontstaan. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

## 3. De beoordeling

*Dat sprake is van schade is niet gebleken*

3.1 Het geschil ziet uitsluitend op de vraag of de consument schade heeft geleden doordat hij zelf vervoer en verblijf heeft moeten organiseren. De consument stelt dat bij de repatriëring vertraging is ontstaan waardoor hij schade heeft geleden. Ook is de verzekeraar zijn afspraken niet nagekomen. Daarbij heeft deze situatie ertoe geleid dat het herstel van de consument is vertraagd, omdat deze gebeurtenis zowel mentaal als fysiek impact heeft gehad op de consument.

3.2 Voor zover de commissie zou aannemen dat de verzekeraar tegenover de consument toerekenbaar is tekortgeschoten geldt dat dit tekortschieten niet tot schade heeft geleid. De consument heeft namelijk niet onderbouwd op welke wijze het verblijf voorafgaand aan de repatriëring of het zelf organiseren van vervoer en verblijf tot aanvullende (materiële of immateriële) schade heeft geleid. Dat deze situatie belastend is geweest, acht de commissie begrijpelijk, maar dit is onvoldoende om schade vast te kunnen stellen. Evenmin is aannemelijk geworden dat de verzekeraar de periode tot repatriëring zou hebben kunnen verkorten of dat de gestelde vertraging tot schade heeft geleid. De consument heeft daarnaast geklaagd over gebrekkige communicatie en het niet nakomen van afspraken door de verzekeraar. Voor zover hiervan sprake is geweest, is door de consument niet concreet gemaakt tot welke schade dit heeft geleid. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

*Conclusie*

3.3 Voor toewijzing van schadevergoeding is vereist dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming én van concrete, aantoonbare schade die in causaal verband staat met die tekortkoming. Dat sprake is van schade is niet gebleken.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 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