

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0216

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Datum uitspraak	4 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wet en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Annuleringsverzekering. De consument had een reis geboekt naar de Verenigde Staten waarbij hij met een geboekte camper een rondreis zou gaan maken. Enkele dagen voor vertrek heeft het verhuurbedrijf de consument meegedeeld dat de geboekte camper niet kon worden geleverd. De consument zag zich genoodzaakt de gehele reis te annuleren. Voor de annuleringskosten van de vliegtickets heeft de consument een beroep op zijn verzekering gedaan. Van een gedekte gebeurtenis zoals opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden is geen sprake. Het beroep van de verzekeraar op de voorwaarden is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. 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; 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 had van 30 augustus 2025 tot 24 september 2025 een reis geboekt naar de Verenigde Staten waarbij hij met een geboekte camper een rondreis zou gaan maken.

2.2 Op 26 augustus 2025 heeft het verhuurbedrijf van de camper aan de consument meegedeeld dat de geboekte camper niet kon worden geleverd. De consument zag zich hierdoor genoodzaakt de gehele reis te annuleren, omdat de camper zijn verblijfplaats was gedurende de periode tussen de heenreis en de terugvlucht. Een deel van de kosten van de boekingen heeft de consument teruggekregen. Voor de annuleringskosten van de retourvlucht van Amsterdam naar Newark heeft de consument een beroep op zijn doorlopende reisverzekering bij de verzekeraar gedaan.

2.3 De verzekeraar heeft het verzoek om dekking afgewezen omdat geen sprake is van een in de voorwaarden genoemde gedekte gebeurtenis. De klacht van de consument hierover bij de verzekeraar heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering

2.4 De consument vordert betaling van een bedrag van € 3.355,-. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument, kort weergegeven, de volgende argumenten aangevoerd.

2.5 In artikel 2.2 van de voorwaarden is als verzekerde gebeurtenis opgenomen 'verzekerde kan niet naar een evenement'. Deze bepaling is in de situatie van de consument van toepassing. De camperreis van drie weken waarbij alle campings al waren gereserveerd, was een evenement. De camperreis is een gebeurtenis die aan tijd en plaats is gebonden zodat is voldaan aan de omschrijving van het begrip 'evenement' zoals de verzekeraar die in zijn correspondentie heeft geformuleerd.

2.6 In artikel 2.3 van de voorwaarden staat de gebeurtenis: 'Het vakantieverblijf heeft schade, en die is zo groot dat verzekerde er niet kan logeren.' Dit was het geval. Het vakantieverblijf, de camper, was er niet meer waardoor de consument er niet meer kon verblijven.

2.7 Ook wanneer de argumentatie van de verzekeraar juridisch juist is, brengt artikel 6: 248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek mee dat de kosten door de verzekeraar moeten worden vergoed.

Het verweer

2.8 De verzekeraar heeft verweer gevoerd 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 consument recht heeft op dekking voor de kosten van de retourvlucht die de consument heeft geannuleerd. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dit oordeel hierna toe.

Uitgangspunten bij de beoordeling

- 3.2 Bij de beoordeling van de vraag of er dekking is, gelden de voorwaarden als uitgangspunt. In de voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat een verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹

Geen gedekte gebeurtenis

- 3.3 De commissie oordeelt dat er geen dekking is voor de door de consument geclaimde kosten. De voorwaarden geven een limitatieve opsomming van gebeurtenissen waarvoor de verzekeraar dekking biedt. In de onderhavige situatie is aan de consument meegedeeld dat de geboekte camper niet kon worden geleverd. Om die reden heeft de consument de gehele reis geannuleerd, waaronder ook de retourvlucht naar Newark. Deze gebeurtenis staat niet als gedekte gebeurtenis vermeld in de voorwaarden en dat brengt mee dat er geen dekking is voor de door de consument geclaimde vergoeding voor de geannuleerde retourvlucht.
- 3.4 De consument stelt dat sprake is van een in de voorwaarden genoemde situatie waarin de verzekering kosten vergoedt. Volgens hem is sprake van de situatie waarin hij niet naar een 'evenement' kan, genoemd in artikel 2.2 van de voorwaarden. De commissie volgt de consument niet in deze redenering. De situatie waarnaar de consument verwijst is 'verzekerde kan niet naar een evenement'. De verzekeraar vergoedt volgens de voorwaarden in dat geval alleen als de verzekerde vooraf de tickets in Nederland boekte en betaalde. Het gaat in de onderhavige situatie evenwel niet om een evenement waarvoor tickets zijn gekocht maar om een door de consument geboekte reis. Het annuleren van die reis is overigens ook als verzekerde 'situatie' opgenomen in artikel 2.2. Een vergoeding kan echter alleen volgen als de reis niet kan doorgaan door een in artikel 2.3 genoemde gebeurtenis. De consument heeft aangevoerd dat de gebeurtenis waarvan sprake was, kan worden geschaard onder de gebeurtenis dat het vakantieverblijf schade heeft. Bij de toelichting van die gebeurtenis staat namelijk: *"De schade is zo groot dat verzekerde er niet kan logeren en hij kan ook niet in een vergelijkbaar vakantieverblijf in de buurt logeren."*

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, r.o. 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Dat was bij de consument ook het geval, hij kon niet in het geboekte verblijf logeren. Het is echter niet gebleken dat het vakantieverblijf schade had. Van deze gebeurtenis is daarom geen sprake.

- 3.5 De consument voert ook aan dat het beroep van de verzekeraar op de verzekeringsvoorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Bij de beoordeling van deze stelling, benadrukt de commissie dat hiervan gelet op de contractsvrijheid alleen sprake is in hele bijzondere omstandigheden.² De consument heeft in dat kader naar voren gebracht dat International Card Services BV het bedrag van de geboekte camper heeft teruggevorderd van het verhuurbedrijf en dat de reserveringskosten van de hotels en campingplaatsen zijn teruggegeven door de betreffende organisaties, nadat deze organisaties kennis hadden genomen van de situatie waarin de consument in terecht was gekomen. Ook heeft de consument benoemd dat de onderhavige situatie zich niet vaak zal voordoen, zodat het onwaarschijnlijk is dat een verzekeraar dit als gedekte gebeurtenis in de voorwaarden zal opnemen. Ook is het afwijzen van de dekking niet redelijk omdat er wel dekking zou zijn als de camper schade had in plaats van dat er geen camper beschikbaar is gesteld. De commissie is van oordeel dat de omstandigheid dat de andere gemaakte kosten voor de geboekte reis aan de consument zijn teruggestort, al dan niet nadat ICS de kosten bij het verhuurbedrijf van de camper had teruggevorderd, niet betekent dat sprake is van bijzondere omstandigheden die maken dat een beroep van de verzekeraar op de verzekeringsvoorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit geldt ook voor de omstandigheid dat de situatie die aanleiding was om de reis te vergoeden niet als gedekte gebeurtenis in de voorwaarden is benoemd. De verzekeraar is vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Dat een bepaalde situatie niet onder de voorwaarden valt, brengt niet mee dat een beroep op de voorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Ambtshalve toetsing

- 3.6 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 2.2 en 2.3 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

² Hoge Raad 6 november 2020, ECLI:NL:HR:2020:1736, overweging 3.1.2, te vinden via www.rechtspraak.nl.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 wet en de verzekeringsvoorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden

2. Annulering (DRV-RV-03-242)

2. Welke gebeurtenissen zijn verzekerd? En welke niet?

(...)

2.2 Wat is verzekerd?

In de tabel hieronder leggen wij uit welke schade verzekerd is. De gebeurtenis moet verzekerd zijn volgens artikel 2.3. Dit geldt alleen als de reisorganisatie of vervoersorganisatie verzekerde geen voucher geeft, niet de volledige reissom terugbetaalt of niet de mogelijkheid biedt de reis om te boeken.

Situatie	Wanneer vergoeden wij?
(...)	
Verzekerde kan niet naar een evenement	Verzekerde boekte en betaalde de tickets vooraf in Nederland

(...)

2.3 Wanneer zijn gebeurtenissen verzekerd?

In de tabel hieronder leggen wij uit welke gebeurtenissen verzekerd zijn. In artikel 1.1 leest u wat wij vergoeden. Wij vergoeden alleen als de verzekerde reis afgebroken moet worden of niet door kan gaan door een gedekte gebeurtenis en deze gebeurtenis heeft betrekking op de meereizende verzekerden.

Gebeurtenis	Toelichting
(...)	
Het vakantieverblijf heeft schade	De schade is zo groot dat verzekerde er niet kan logeren en hij kan ook niet in een vergelijkbaar vakantieverblijf in de buurt logeren.

(...)

Artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek

Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.