Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0945

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. A.J.J. le Poole, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. C. Bruin, secretaris)

Datum uitspraak	17 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

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.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door gemachtigde de heer [naam].

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

2. De kern

De consument heeft een reis geboekt naar Madagaskar. Vanwege anti-regeringsprotesten in dat land waarbij doden vielen, heeft het ministerie van Buitenlandse Zaken het reisadvies enkele weken voor haar reis gewijzigd van code geel naar code oranje. De consument heeft haar reis daarom geannuleerd en een reis naar Namibië geboekt. Zij heeft de annuleringskosten, de kosten van het omboeken naar de nieuwe reis en extra telefoonkosten onder haar doorlopende reisverzekering geclaimd. De verzekeraar heeft de claim afgewezen, onder meer omdat sprake is van schade door molest, die niet verzekerd is. De consument is het hiermee niet eens. Zij vindt dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis, dat de molestuitsluiting onduidelijk in de verzekeringsvoorwaarden staat, dat de verzekeraar de molestuitsluiting te ruim uitlegt en dat de strekking van de molestuitsluiting in haar geval niet opgaat. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de schade van de consument niet hoeft uit te keren en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

De annuleringskosten van de consument zijn niet verzekerd vanwege molest

3.1 De verzekeraar hoeft de annuleringskosten niet te vergoeden. Op zich heeft de consument een punt waar zij aanvoert dat de kosten door de annulering van een reis verzekerd zijn. Dit staat in de verzekeringsvoorwaarden.[1] En toch zijn haar annuleringskosten niet verzekerd. De annulering is namelijk veroorzaakt door anti-regeringsprotesten op de reisbestemming van de consument. En die anti-regeringsprotesten zijn binnenlandse onlusten (molest) in de betekenis van de verzekeringsvoorwaarden: min of meer gewelddadige acties op verschillende plaatsen in dat land. In de verzekeringsvoorwaarden staat dat de schade dan niet verzekerd is.[2] De verzekeringsvoorwaarden zijn op dit punt voldoende duidelijk[3] en transparant[4], omdat van een gemiddeld geïnformeerde verzekeringnemer wordt verwacht dat hij de verzekerde gebeurtenissen niet geïsoleerd leest, maar deze beziet in samenhang met de overige bepalingen van de verzekeringsvoorwaarden, waaronder de molestuitsluiting.[5]

3.2 Het negatieve reisadvies van het ministerie van Buitenlandse Zaken is niet de oorzaak van de annulering. Het is een advies dat een reactie is op en een bevestiging van de verslechterde veiligheidssituatie door de binnenlandse onlusten op Madagaskar. Dat de consument tot annulering heeft besloten door het negatieve reisadvies verandert de schadeoorzaak niet.

3.3 Er is verder geen reden om aan te nemen dat 'schade' door molest is beperkt tot zaak- en letselschade. De bewoordingen van het begrip 'schade' in de molestuitsluiting en de andere verzekeringsvoorwaarden bieden daarvoor geen aanknopingspunt. In de molestuitsluiting wordt geen onderscheid gemaakt in soorten schade die wel en niet verzekerd zijn. Dat past bij het gegeven dat de molestuitsluiting is opgenomen in de algemene voorwaarden en betrekking heeft op alle rubrieken van de verzekering, waaronder verschillende soorten schade kunnen worden geclaimd. Ook annuleringskosten vallen onder het begrip 'schade' in de molest-uitsluiting.[6]

---

[1] Zie artikel 4.3 van de verzekeringsvoorwaarden Annulering met kenmerk DRV-RV-52-241, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie artikel 7 en (het relevante onderdeel onder) 'Begrippen' van de Algemene Voorwaarden met kenmerk AV-02-241, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Zie ook artikel 4.4 van de verzekeringsvoorwaarden Annulering met kenmerk DRV-RV-52-241, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Als bedoeld in artikel 6:238 lid 2, laatste zin van het Burgerlijk Wetboek.
[4] Volgens de Richtlijn oneerlijke bedingen (93/13/EEG). Zie ook artikel 6:231 sub a en artikel 6:233 sub a van het Burgerlijk Wetboek.
[5] HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, rechtsoverweging 3.3.2 en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, rechtsoverweging 3.7.5, te vinden op www.rechtspraak.nl, en GC Kifid nrs. 2024-0677, 2023-0644 en 2019-450, te vinden op www.kifid.nl.
[6] Zie ook GC Kifid nr. 2026-0538, overweging 3.4, te vinden op www.kifid.nl.

Dat in de molestuitsluiting wordt toegelicht dat bij ernstige conflicten veel gewonden kunnen vallen, doet aan het voorgaande niet af. Hieruit kan hooguit worden afgeleid dat het bij molest gaat om situaties van conflict of geweld.

3.4 De commissie volgt de consument niet in haar opvatting dat de strekking van de molest-uitsluiting in haar geval niet opgaat. Het staat de verzekeraar vrij om molest van dekking uit te sluiten.[7] Dat reisverzekeraars dergelijke risico's wel mogen verzekeren, brengt geen verplichting mee om dat ook te doen. Bovendien mocht de verzekeraar rekening houden met het risico van grootschalige en gelijktijdige schadegevallen.

De omboekings- en extra telefoonkosten van de consument zijn ook niet verzekerd

3.5 De verzekeraar hoeft ook de omboekings- en extra telefoonkosten niet te vergoeden. Deze kosten zijn namelijk ook het gevolg van de binnenlandse onlusten op Madagaskar en daarmee niet verzekerd. Los daarvan voert de verzekeraar onweersproken aan dat de gebeurtenis die zich voordeed in de situatie van de consument, te weten extra (reis)kosten als gevolg van de annulering van een reis, niet genoemd wordt in de limitatieve opsomming van de verzekerings-voorwaarden.[8] Ten aanzien van deze kosten is daarom ook geen sprake van een verzekerde gebeurtenis.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

[7] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[8] De gebeurtenissen uit artikel 4.2 van de verzekeringsvoorwaarden Personenhulp met kenmerk DRV-RV-50-241 zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Algemene voorwaarden (AV-02-241)

Niet verzekerd
(...)

7. Wanneer is schade niet verzekerd?
Schade door ernstige conflicten (molest).
Bij ernstige conflicten, zoals een oorlog, kunnen veel gewonden vallen. De schade die dan ontstaat, is groter dan verzekeraars kunnen betalen. Daarom is er bij ernstige conflicten geen uitkering.

- *Met ernstige conflicten bedoelen we geen voetbalrellen of grote feesten.*
- *Wij volgen de omschrijving van het Verbond van Verzekeraars.*

Bij Begrippen vindt u de volledige omschrijving.

Begrippen
Ernstige conflicten (molest)
(...)
Binnenlandse onlusten.
Min of meer georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
(...)

Verzekeringsvoorwaarden Annulering (DRV-RV-52-241)

4. Welke gebeurtenissen zijn verzekerd? En welke niet?
(...)

4.3 Wanneer zijn gebeurtenissen verzekerd?

Gebeurtenis	*Toelichting*
Verzekerde reist naar een gebied dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken afraadt	*Op de website van de Rijksoverheid leest u hier meer over.* *Tijdens het boeken was er nog geen negatief reisadvies. Dit geldt voor gebieden met kleurcodes 'rood' en 'oranje', zoals door het Ministerie van Buitenlandse Zaken vastgesteld. Dit geldt niet als het negatief reisadvies het gevolg is van een grootschalige epidemie. Met een grootschalige epidemie bedoelen we dat sprake is van minimaal alarmfase 5 volgens de*

	World Health Organization (WHO). Dat betekent dat hetzelfde virus of besmettelijke ziekte een epidemie veroorzaakt in twee of meer landen in dezelfde WHO-regio.

4.4 Welke gebeurtenissen zijn nooit verzekerd?
Soms is een schade nooit verzekerd. Het maakt dan niet uit wat de schade is. In de tabel hieronder vindt u al deze gevallen.
Daarnaast staat in de Algemene Voorwaarden wanneer verzekerde niet of beperkt is verzekerd. Dat is bijvoorbeeld het geval als verzekerde fraude pleegt of als er sprake is van schade door molest. U vindt alle informatie hierover in de Algemene Voorwaarden.
(...)

Verzekeringsvoorwaarden Personenhulp (DRV-RV-50-241)

4. Welke gebeurtenissen zijn verzekerd? En welke niet?
(...)

4.2 Welke gebeurtenissen zijn verzekerd?

Gebeurtenis	*Wanneer is dit verzekerd?*	*Wat vergoeden wij?*
Verzekerde overlijdt in het buitenland	*(...)*	*(...)*
Verzekerde overlijdt in Nederland	*(...)*	*(...)*
Verzekerde krijgt medische problemen	*(...)*	*(...)*
Een persoon om wie verzekerde erg veel geeft overlijdt, wordt ernstig ziek of krijgt een ernstig ongeluk	*(...)*	*(...)*
De hulp- of geleidehond van verzekerde overlijdt, wordt ziek of krijgt een ongeluk	*(...)*	*(...)*

De oppas voor het thuisblijvende kind van verzekerde of de zaakwaarnemer van verzekerde overlijdt, wordt ziek of krijgt een ongeluk	*(...)*	*(...)*
Verzekerde wordt opgeroepen voor het geven of ontvangen van een donororgaan	*(...)*	*(...)*
De woning of het bedrijfspand van verzekerde heeft schade	*(...)*	*(...)*
Verzekerde reist terug naar de vakantiebestemming, nadat hij thuis is geweest	*(...)*	*(...)*
Verzekerde heeft medicijnen nodig	*(...)*	*(...)*
Natuurgeweld	*(...)*	*(...)*
Staking	*(...)*	*(...)*
Verzekerde kan zijn tent niet meer gebruiken	*(...)*	*(...)*