# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0401

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. B. Spaan, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 28 april 2026 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. FBTO, 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. 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 en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. De kern

De vlucht van de consument naar Mallorca werd geannuleerd. Zij kreeg hierover om 14:24 uur een sms-bericht van de vliegmaatschappij en om 14:48 uur kreeg zij een sms-bericht dat de vlucht was omgeboekt. Om 15:04 uur heeft de consument de annuleringsmodule aangezet voor haar reisverzekering bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de schadeclaim van € 554,64 van de consument voor kosten door de vertraging afgewezen omdat de consument de annuleringsmodule aan heeft gezet nadat zij te horen kreeg dat haar vlucht niet doorging. De consument vindt dat de verzekeraar haar schadeclaim onterecht heeft afgewezen. Ook vindt de consument dat er misleidende informatie op de website van de verzekeraar staat. De commissie oordeelt dat de verzekeraar dekking mocht afwijzen onder de annuleringsverzekering en dat de website van de verzekeraar niet misleidend is. De klachten zijn ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

## 3. De beoordeling

*Inleiding*

3.1 De commissie behandelt eerst het onderdeel van de klacht dat onterecht geen dekking is verleend door de verzekeraar. Daarna behandelt de commissie het onderdeel van de klacht dat er misleidende informatie op de website van de verzekeraar staat.

*Geen dekking onder de annuleringsverzekering*

3.2 De consument klaagt dat de verzekeraar haar schadeclaim van € 554,64 onterecht heeft afgewezen onder haar annuleringsverzekering. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dekking mocht weigeren. Zij licht dit hieronder nader toe.

3.3 Of de schade onder de dekking van de verzekering valt, hangt af van wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. Daarin staat 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]

3.4 In de op de annuleringsverzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden[2] (hierna: de voorwaarden annuleren) staat in artikel 2.2, kort gezegd, dat verzekerd is de situatie dat de verzekerde vertraging heeft op de heenreis als de verzekerde met het vliegtuig reist, hij meer dan 8 uur vertraging heeft en de vertraging wordt veroorzaakt door natuurgeweld.[3] En in artikel 2.3 staat, kort gezegd, dat verzekerd is de gebeurtenis dat verzekerde door natuurgeweld niet bij het vakantieverblijf kan komen. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument vertraging heeft gehad op haar reis naar Mallorca doordat haar vlucht van 9 september 2025 om 12:15 uur werd geannuleerd en omgeboekt naar 10 september 2025 om (uiteindelijk) 14:40 uur door natuurgeweld in Mallorca. Er is in beginsel dus sprake van een gedekte gebeurtenis.

3.5 Maar in artikel 2.1 voorwaarden annuleren staan voorwaarden waar een gebeurtenis in ieder geval aan moet voldoen om verzekerd te zijn. Een van de in dit artikel genoemde voorwaarden is dat de gebeurtenis onzeker is op de ingangsdatum van de verzekering. En aan die voorwaarde is niet voldaan. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument van de vliegmaatschappij op 9 september 2025 om 12:36 uur een sms-bericht ontving dat haar vlucht was vertraagd, vervolgens om 14:24 uur wederom een sms-bericht van de vliegmaatschappij ontving dat de vlucht was geannuleerd en om 14:48 uur een sms-bericht van de vliegmaatschappij ontving dat de vlucht is omgeboekt.

---

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] De Voorwaarden Doorlopende reisverzekering – Annuleren met kenmerk DRV-RV-03-242.
[3] De in de uitspraak genoemde artikel uit de voorwaarden annuleren zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Ook staat tussen partijen niet ter discussie dat de consument op 9 september 2025 om 15:04 de annuleringsmodule heeft aangezet en dus de annuleringsverzekering heeft afgesloten bij de verzekeraar. Het staat dus vast dat de consument voordat zij de annuleringsverzekering afsloot bericht had ontvangen dat haar vlucht was geannuleerd en omgeboekt. Dit betekent dat de annulering van de vlucht en de daardoor ontstane vertraging op de heenreis niet meer onzeker was toen de annuleringsverzekering inging. En daarmee is niet voldaan aan de voorwaarde uit artikel 2.1 van de voorwaarden annuleren dat de gebeurtenis onzeker is op de ingangsdatum van de verzekering.

3.6 De consument heeft aangevoerd dat op het moment dat zij de annuleringsmodule activeerde nog geen definitieve annulering of omboeking had plaatsgevonden en dat het enkele gebruik van het woord 'geannuleerd' in een sms-bericht niet betekent dat de reis juridisch en feitelijk definitief is afgewikkeld. De gevolgen voor de reis en de omvang van de schade waren nog onzeker en juist die onzekerheid vormt volgens de consument de kern van het verzekerde risico bij een annuleringsverzekering. Hetgeen de consument heeft aangevoerd maakt het voorgaande naar het oordeel van de commissie niet anders. Zoals gezegd, vereist artikel 2.1 van de voorwaarden annuleren dat de gebeurtenis onzeker is op de ingangsdatum van de verzekering. Dat de gevolgen voor de reis en de omvang van de schade nog onzeker waren voor de consument toen zij de annuleringsmodule afsloot, is dus niet van belang. Van belang is dat de annulering en omboeking van de vlucht van de consument en de daardoor ontstane vertraging niet meer onzeker was toen de consument de annuleringsmodule activeerde.

*De website van de verzekeraar is niet misleidend*

3.7 De consument heeft, kort gezegd, aangevoerd dat de informatie op de website van de verzekeraar misleidend is, dat daarom sprake is van een oneerlijke handelspraktijk en dat zij er daarom gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat kosten en gevolgen die zich na het activeren van de annuleringsmodule zouden voordoen gedekt zouden zijn. De consument noemt dat expliciet op de website wordt vermeld dat de annuleringsmodule op ieder moment kan worden aangezet, dat men direct verzekerd is voor dingen die gebeuren na het aanzetten van de module en dat je geen schade kan melden voor een gebeurtenis die je voor de ingangsdatum van de module had. Daarbij wordt essentiële informatie, zoals de beperking voor de vertrekdag en dat een al gemelde verstoring per definitie buiten de dekking valt of dat het begrip 'onzeker voorval' strikt wordt uitgelegd, volgens de consument niet gecommuniceerd. De verzekeraar heeft aangevoerd dat deze tekst bedoeld is om duidelijk te maken dat de dekking alleen geldt voor gebeurtenissen die plaatsvinden na het aanzetten van de module en dat ook rechtstreeks uit de tekst en de strekking van de mededeling volgt dat gebeurtenissen die vóór activering hebben plaatsgevonden per definitie niet onder dekking vallen.

3.8 Uit een door de consument overgelegde foto van de website van de verzekeraar volgt dat op de website voor zover van belang staat: *"Je zet een nieuwe module aan. Dan gaat deze module altijd meteen in.*

*Je bent direct verzekerd voor dingen die gebeuren ná het aanzetten van de module. Je kunt dus geen schade melden voor een gebeurtenis die je voor de ingangsdatum van de module had. (...)".*

3.9 De commissie is van oordeel dat geen sprake is van misleidende informatie op de website van de verzekeraar. Op de website staat duidelijk dat je verzekerd bent voor dingen die gebeuren ná het aanzetten van de module. De commissie is dan ook niet gebleken dat sprake is van feitelijk onjuiste informatie of informatie die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden of een misleidende omissie.[4] Er is daarom geen sprake van een oneerlijke handelspraktijk. Ook mocht de consument er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat sprake was van dekking onder de annuleringsverzekering door de tekst op de website van de verzekeraar. Daarbij geldt overigens ook dat niet de tekst op de website, maar het polisblad en de geldende verzekeringsvoorwaarden bepalend zijn voor de beoordeling van de dekking.[5]

*De behandeling van de schadeclaim door de verzekeraar*

3.10 Tot slot klaagt de consument, kort gezegd en zakelijk weergegeven, dat door de verzekeraar steken zijn laten vallen bij de behandeling van de schadeclaim en in de communicatie. De commissie oordeelt op dit punt dat, mocht hier al sprake van zijn, dit niet tot een toewijzing van de vordering van de consument leidt.

*Ambtshalve toetsing*

3.11 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 2.1, 2.2 en 2.3 van de voorwaarden annuleren van belang. Deze artikelen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de artikelen niet in strijd met deze regelgeving.

*Slotsom*

3.12 De verzekeraar mocht op grond van artikel 2.1 van de voorwaarden annuleren dekking afwijzen. Ook is geen sprake van misleidende informatie op de website van de verzekeraar. De overige door partijen ingenomen standpunten leiden niet tot een ander oordeel en blijven daarom onbesproken. De klachten zijn ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

[4] Voor de definitie van oneerlijke handelspraktijk verwijst de commissie naar artikel 6:193b e.v. van het Burgerlijk Wetboek.
[5] GC Kifid 2026-0078, 2025-0450, 2024-0512, te vinden op www.kifid.nl.

## 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

## Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

**De Voorwaarden Doorlopende reisverzekering – Annuleren met kenmerk DRV-RV-03-242.**

# 2. Welke gebeurtenissen zijn verzekerd? En welke niet?

### 2.1 Waar moet de gebeurtenis aan voldoen?

De gebeurtenis voldoet in ieder geval aan de volgende voorwaarden:

- De gebeurtenis is onzeker op het moment dat verzekerde afspraken maakt over de reis met de reisorganisatie, verhuurder of vervoersorganisatie.
- De gebeurtenis is onzeker op de ingangsdatum van deze verzekering.

### 2.2 Wat is verzekerd?

Let op! U moet deze verzekering binnen 14 dagen na het boeken van de reis hebben afgesloten.

Als u voor de reis al een annuleringsverzekering bij een andere verzekeraar had en na meer dan 14 dagen na het boeken van de reis deze verzekering bij ons afsloot geldt deze verzekering ook. Deze verzekering sloot u direct af nadat de verzekering bij de andere verzekeraar stopte.

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 heeft vertraging op de heenreis | Verzekerde reist met de trein, bus, boot of vliegtuig en hij heeft meer dan 8 uur vertraging. De vertraging wordt veroorzaakt door natuurgeweld of door een stakings-, stiptheids-, protest- of solidariteitsactie. Zowel verzekerde als de vervoersorganisatie en reisorganisatie kunnen niets aan de vertraging doen. De vertraging geldt tot en met de 2e tussenstop. Als de tussenstop later is dan de 5e dag van de reis vanuit Nederland geldt dit niet als vertraging. |

## 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 |
| --- | --- |
| Verzekerde kan door natuurgeweld niet bij het vakantieverblijf komen | Het gaat hierbij om natuurgeweld. Met natuurgeweld bedoelen wij een aardbeving, vulkaanuitbarsting, orkaan, storm, lawine, abnormale sneeuwval, bosbrand en overstroming.<br>Dit geldt niet als verzekerde niet bij het vakantieverblijf kan komen door regen, gewone sneeuwval, mist, onweer of door wind met windsnelheden van minder dan 14 meter per seconde.<br>Verzekerde kan ook niet in een vergelijkbaar vakantieverblijf in de buurt logeren. |