

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0618

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	25 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, gevolmachtigde van UVM Verzekeringsmaatschappij N.V., verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 gevolmachtigde.
- 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. De kern

De consument heeft onderweg naar het vliegveld autopech gehad. Zij heeft met haar gezin haar vlucht gemist. Voor vergoeding van de kosten van de nieuwe vliegtickets heeft de consument een beroep op haar annuleringsverzekering gedaan. De gevolmachtigde heeft de dekking voor de schade afgewezen. De consument is het niet eens met de afwijzing. Verder is volgens haar toegezegd dat de nieuwe vliegtickets vergoed zouden worden. De commissie is van oordeel dat de annuleringskosten niet onder de dekking van de verzekering vallen en de gevolmachtigde de schadeclaim daarom mocht afwijzen. Van een toezegging voor vergoeding van die kosten is niet gebleken. Voor vergoeding van immateriële schade bestaat geen grond. De klacht is ongegrond.

3. De beoordeling

De gevolmachtigde mocht de dekking afwijzen

- 3.1 De kosten van de nieuwe vliegtickets vallen niet onder de dekking van de verzekering. Naar oordeel van de commissie is niet gebleken dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis.

Bij de beoordeling dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de verzekeringsvoorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹ Voor dekking voor annuleringskosten door autopech vereisen de voorwaarden dat de auto niet meer gebruikt kan worden door een van buiten komende oorzaak.² In het geval van de consument lag de oorzaak van de autopech in de auto zelf. Tussen partijen bestaat geen discussie over de oorzaak van de autopech. De consument kon niet verder rijden met de auto door een vastgelopen turbo.

Toezegging

- 3.2 Van een toezegging dat de nieuwe vliegtickets vergoed zouden worden door de gevolmachtigde is niet gebleken. De consument zal de toezegging moeten bewijzen, omdat de gevolmachtigde de toezegging gemotiveerd heeft betwist. De consument beroept zich namelijk op de rechtsgevolgen van de toezegging.³ De consument stelt dat de toezegging is gedaan in een gesprek op 4 september 2025 dat om 13:25 heeft plaatsgevonden. De gevolmachtigde verwijst naar een AI-transcriptie van het gesprek van 4 september 2025. De transcriptie geeft geen blijk van een toezegging.
- 3.3 Gelet op het voorgaande bestaat geen grond voor een vergoeding van eventuele immateriële schade.

Ambtshalve toetsing

- 3.4 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 38 van de voorwaarden van belang. De commissie moet dit beding op eigen initiatief toetsen aan het Europese en Nederlandse consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

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.

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

² Artikel 38 lid 16 van de verzekeringsvoorwaarden DRAUGK (05-22), opgenomen in de bijlage bij de uitspraak.

³ Artikel 150 Rv, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsovereenkomst

In de volgende situaties krijgt u de annuleringskosten vergoed:

(...)

Overige omstandigheden

16. Uw vervoermiddel e/o aanhanger waarmee u op reis zou gaan of bent, kan niet meer worden gebruikt door een van buiten komende oorzaak zoals een aanrijding, diefstal of brand en is niet meer voor vertrek te repareren.