Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0802

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C. Bruin, secretaris)

Datum uitspraak	14 augustus 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 bepaling 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 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 heeft met zijn partner op 17 december 2024 een reis geboekt. Op 9 januari 2025 heeft de consument zijn doorlopende reisverzekering bij de verzekeraar online uitgebreid met de module Annulering. De consument heeft de door hem geboekte reis vervolgens moeten annuleren en hiervoor een vergoeding geclaimd bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat de reis meer dan 14 dagen voor het afsluiten van de annuleringsverzekering was geboekt en de verzekering in dat geval geen dekking biedt. De consument vindt dat hij hierover onvoldoende is geïnformeerd en vordert de betaalde reiskosten van € 2.263,-. De commissie volgt de consument niet in zijn klacht, omdat de verzekeraar de consument voldoende heeft geïnformeerd over het ontbreken van dekking voor zijn al geboekte reis. De commissie wijst de vordering af.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de schade van de consument niet hoeft te vergoeden, omdat er voor de door hem geboekte reis geen dekking onder de annuleringsverzekering bestaat en de consument daarover voldoende is geïnformeerd.

De geboekte reis valt niet onder de dekking

3.2 De verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de schade van de consument niet is verzekerd, omdat de annuleringsverzekering niet binnen 14 dagen na het boeken van de reis werd afgesloten. Volgens de verzekeraar is de consument hierop in artikel 2.2 van de verzekeringsvoorwaarden geattendeerd.[1]

3.3 De consument betwist op zichzelf niet dat hij de annuleringsverzekering niet binnen 14 dagen na het boeken van zijn reis heeft afgesloten, maar stelt dat de verzekeraar hem onvoldoende heeft geïnformeerd over het ontbreken van dekking in dat geval. Hij voert aan dat hem pas na de schademelding duidelijk werd dat er geen dekking bestond en dat hij door het gebrek aan informatie niet de kans heeft gehad om ergens anders dekking voor de reis te verkrijgen. Volgens de consument heeft de verzekeraar hem er nooit over geïnformeerd dat de annuleringsverzekering, tegenover de geïnde premie, geen enkele dekking bood.

De consument is voldoende geïnformeerd over het ontbreken van dekking voor de geboekte reis

3.4 Deze stellingen baten de consument niet. Van de consument mag worden verwacht dat hij kennisneemt van de polis en de daarbij behorende verzekeringsvoorwaarden. Met andere woorden: voor het sluiten van een verzekering wordt van een verzekeringnemer verwacht dat hij de verzekeringsvoorwaarden leest en op de hoogte is van de voorwaarden waaronder de verzekeraar dekking wenst te verlenen.[2] De consument had dus moeten weten dat de door hem geboekte reis niet onder de dekking van de annuleringsverzekering viel, gelet op hetgeen er in artikel 2.2 van de verzekeringsvoorwaarden staat vermeld. De verzekeraar heeft bovendien onweersproken gesteld dat hij de consument er ook al in het online afsluitproces op heeft gewezen dat de annuleringsverzekering binnen 14 dagen na het boeken van de reis moet worden afgesloten, als er al een nieuwe reis is geboekt. Dat de consument niet ergens anders een verzekering heeft kunnen afsluiten, waaronder wel eventueel dekking voor zijn reis zou bestaan, komt gelet op het voorgaande voor zijn eigen rekening.

3.5 Verder is onjuist dat de annuleringsverzekering geen enkele dekking bood of biedt tegenover de door de consument betaalde premie.

---

[1] Artikel 2.2 van de verzekeringsvoorwaarden Voorwaarden Doorlopende reisverzekering – Annuleren (model DRV-RV-03-241) is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie onder meer GC Kifid 2023-0494, overweging 3.5, te vinden op kifid.nl.

Door de verzekeraar is terecht naar voren gebracht dat de annuleringsverzekering wel dekking biedt voor reizen die na het afsluiten van de module Annuleren nog geboekt worden, en voor reizen die binnen 14 dagen voor het afsluiten van de module Annulering zijn geboekt. Alleen het annuleren van een reis die meer dan 14 dagen voor het afsluiten van de module Annuleren is geboekt, valt niet binnen de dekking.

3.6 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 2.2 van de verzekeringsvoorwaarden van belang. De commissie moet dit beding op eigen initiatief toetsen aan het Europees en Nederlands consumentenrecht en oordeelt dat het beding daarmee niet in strijd is.

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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepaling uit de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden Doorlopende reisverzekering – Annuleren (DRV-RV-03-241)

2. Welke gebeurtenissen zijn verzekerd? En welke niet?

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.