

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0704

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel, leden en mr. M.J. Zoetelief-Verbaan, secretaris)

Datum uitspraak	4 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. De consument heeft een vakantie naar de Verenigde Staten geboekt. Het verzoek van de consument voor een ESTA-verklaring is afgewezen, waardoor de consument haar reis heeft moeten annuleren. De verzekeraar heeft de annuleringskosten niet vergoed omdat er volgens hem geen sprake is van het afwijzen van een visumaanvraag. Ook stelt de verzekeraar dat er sprake is van eigen schuld. De commissie is van oordeel dat een ESTA-verklaring onder de definitie van een visum valt. Ook is de commissie van oordeel dat er geen sprake is van eigen schuld omdat de consument tijdig en met een geldig paspoort een ESTA-verklaring heeft aangevraagd. De consument heeft hiermee aan de dekkingsvoorwaarden voor annulering voldaan zodat de verzekeraar de annuleringskosten tot een bedrag ter hoogte van € 3.000,- dient te vergoeden. De vordering wordt toegewezen.

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; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) 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.
- 1.4 Na de behandeling op stukken is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. dr. K. Engel naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een doorlopende reisverzekering met annuleringsdekking (hierna: de verzekering) afgesloten. Op de verzekering zijn de voorwaarden 'VP DR 2018-01' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. Op het polisblad is opgenomen dat er bij annulering een bedrag ter hoogte van € 1.500,- kan worden uitgekeerd per verzekerde per reis, met een maximum van € 6.000,- per verzekeringsjaar.
- 2.2 De verzekering biedt dekking voor een aantal in de voorwaarden genoemde gebeurtenissen, waaronder de gebeurtenis "*Buiten eigen schuld en onverwacht niet het visum krijgen dat nodig is voor de reis*". Dit staat in artikel 3.10 onder 18 van de voorwaarden.
- 2.3 De consument heeft op 24 februari 2024 voor haarzelf en haar zoon een reis naar de Verenigde Staten geboekt met als vertrekdatum 11 juli 2024. Blijkens een factuur van TUI heeft zij hiervoor € 3.399,74 betaald.
- 2.4 Om de Verenigde Staten in te komen, kan via een ESTA-formulier op een verkorte wijze een inreisvergunning worden aangevraagd. Als de reiziger niet in aanmerking komt voor een ESTA-verklaring, dan moet een visum worden aangevraagd via de ambassade of het consulaat van de Verenigde Staten. Heeft een reiziger een inreisvergunning aangevraagd via het ESTA-formulier, dan ontvangt hij binnen 72 uur uitsluitel over het al dan niet toekennen van zijn vergunning.
- 2.5 Op 24 juni 2024 heeft de consument bij de gemeente [gemeente] een aanvraag gedaan voor een nieuw paspoort. Na ontvangst van het nieuwe paspoort heeft de consument op 1 juli 2024 via een ESTA-formulier haar vergunning digitaal aangevraagd. Enkele dagen later heeft de consument te horen gekregen dat haar vergunningsaanvraag via het ESTA-formulier is afgewezen.
- 2.6 De consument heeft bij de Department of Homeland Security (DHS) navraag gedaan over de reden voor de afwijzing. Op 12 juli 2024 heeft zij het bericht ontvangen dat haar paspoort niet aan de vereisten van het The Visa Waiver Program (VWP) zou voldoen.
- 2.7 Omdat de consument op 11 juli 2024 op reis zou gaan, had zij niet voldoende tijd meer om een aanvraag te doen voor een visum. De consument heeft de reis vervolgens geannuleerd en zij heeft een claim ingediend bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de claim op 17 juli 2024 afgewezen omdat het niet verkrijgen van een ESTA-verklaring geen verzekerde gebeurtenis is.
- 2.8 Op 17 juli 2024 heeft de consument de verzekeraar laten weten dat zij het niet eens is met de afwijzing.

Op 2 augustus 2024 heeft er een telefoongesprek plaatsgevonden tussen een adviseur van de consument en een medewerker van de verzekeraar omdat er door de verzekeraar nog niet gereageerd was op het bezwaar van 17 juli 2024. Tijdens het telefoongesprek is, voor zover van belang, het volgende besproken:

"(...) Oke, ja, het gaat over. Ik zie hier. Ja, ik weet. Ik zie wat een visum is en een ESTA. Ja ESTA is niet hetzelfde, dus vergoeden we niet. Ja. Nou ja, dat is de discussie dan, van ESTA.

Ja. En een ESTA, dat hebben we volgens mij onlangs gelijk getrokken aan een visum, want het is geen visum inderdaad. In de voorwaarden staat dat niet krijgen van een visum onverwacht dat dat gedekt is. Dat geldt dan ook voor een ESTA, maar daar geldt dan wel het criterium dat het onverwacht moet zijn.

Ja.

En in principe krijg je altijd een ESTA als je een Nederlands paspoort hebt. Ik weet niet wat de reden is waarom hij hem niet gekregen heeft? Of zij?

Dat kan ik ook niet zo zien.

Oke nou dan hou ik het gewoon even hierbij. Dat er vandaag of anders maandag een bericht de deur uit gaat.

(...)

Nou ja, het wordt gewoon in behandeling genomen, laat ik het zo maar zeggen en dan, dan ja, na die behandeling volgt een bericht wat die behandeling inhoudt.(...)"

- 2.9 De verzekeraar heeft op 6 augustus 2024 op het bezwaar van de consument gereageerd en de consument laten weten dat hij zijn standpunt handhaaft. De consument heeft opnieuw aangegeven het niet eens te zijn met de afwijzing van de verzekeraar en daarom haar rechtsbijstandverzekering te zullen inschakelen. Ook na inschakeling van de rechtsbijstandverzekering door de consument heeft de verzekeraar zijn standpunt gehandhaafd. De consument heeft vervolgens een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering

- 2.10 De consument vordert betaling van € 3.400,-. Dit zijn de annuleringskosten van de reis. De consument vindt dat deze kosten moeten worden vergoed op grond van de annuleringsverzekering. De consument stelt zich daarbij op het standpunt dat een ESTA-verklaring gelijkgesteld dient te worden aan een visum omdat het in beide gevallen om een inreisvergunning gaat. Dat er voor het aanvragen van een ESTA-verklaring een andere procedure gevolgd moet worden dan voor het aanvragen van een visum doet hieraan niets af volgens de consument. In de voorwaarden wordt namelijk niet gesproken over de procedure die gevolgd moet worden voor het aanvragen van een visum.

De consument is daarom van mening dat de voorwaarden onduidelijk zijn en dat deze in haar voordeel uitgelegd moeten worden.

- 2.11 Ook geeft de consument aan dat zij uit de hiervoor onder 2.8 weergegeven verklaring mocht opmaken dat de door haar gemaakte annuleringskosten zouden worden vergoed.
- 2.12 Tot slot stelt de consument zich op het standpunt dat de ESTA-verklaring buiten haar schuld is afgewezen omdat haar nieuwe paspoort om onbekende redenen nog niet juist geregistreerd stond. De consument heeft vlak voor het invullen van het ESTA-formulier een nieuw paspoort aangevraagd en ontvangen omdat haar oude paspoort zou verlopen. De consument heeft geen reden gehad om aan te nemen dat de aanvraag van een ESTA-inreisvergunning zou worden afgewezen, te meer omdat de consument voor eerdere reizen ook zonder problemen een ESTA-verklaring heeft verkregen.

Het verweer

- 2.13 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar op grond van de voorwaarden gehouden is de annuleringskosten aan de consument te vergoeden. De commissie oordeelt dat dit wel het geval is en licht dit hieronder toe.

Uitleg van de bepaling

- 3.2 De eerste vraag die beantwoord moet worden is of onder 'visum' in artikel 3.10 onder 18 ook een ESTA-verklaring is te verstaan.
- 3.3 Uitgangspunt bij de beoordeling hiervan is hetgeen partijen overeen zijn gekomen, oftewel dat wat in de voorwaarden is opgenomen. Partijen verschillen van mening over de uitleg van de tekst in artikel 3.10 onder 18 van de voorwaarden.
- 3.4 Naar de lezing van de verzekeraar blijkt uit artikel 3.10 onder 18 van de voorwaarden dat enkel het buiten eigen schuld niet verkrijgen van een visum verzekerd is. Een ESTA-verklaring is volgens de verzekeraar geen visum omdat de procedure voor een inreisvergunning via het ESTA-formulier een procedure is die onder bepaalde voorwaarden gevolgd kan worden zodat reizen zonder een visum mogelijk is. Dit kan voor inwoners van landen die onder het Visa Waiver Program vallen. Nederland valt hieronder. De procedure voor het aanvragen van een ESTA-verklaring wijkt daarom af van de procedure tot het aanvragen van een visum zodat dit niet verzekerd is.

- 3.5 De consument stelt daarentegen dat een ESTA-verklaring gelijkgesteld dient te worden aan een visum omdat het in beide gevallen om een inreisvergunning gaat. Ook stelt de consument dat in de voorwaarden niets vermeld wordt over de procedure die gevolgd moet worden voor het aanvragen van een visum.
- 3.6 Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.¹ Omdat over de voorwaarden bij een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld, zoals in deze zaak, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling is met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoording waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.² Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin, BW.
- 3.7 De commissie stelt vast dat het begrip 'visum' in de voorwaarden niet nader is gedefinieerd. Volgens de Dikke Van Dale is een visum een apart document of stempel op een paspoort, als vergunning om naar of door dat land te reizen of er te verblijven, soms ook om het te verlaten. Gezien deze definitie is de commissie van oordeel dat het begrip 'visum' breed uitgelegd dient te worden. Daarvoor bestaat ook aanleiding omdat een ESTA-verklaring en een visum hetzelfde doel dienen, namelijk het verkrijgen van inreistoestemming. Dat de procedure voor het aanvragen van een ESTA-verklaring afwijkt van de procedure tot het aanvragen van een visum doet aan de redelijkheid van deze uitleg niet af, alleen al niet omdat in de voorwaarden over de te volgen procedure niets is opgenomen. De commissie oordeelt daarom dat onder het begrip 'visum' in artikel 3.10 onder 18 ook de ESTA-verklaring valt.

Buiten haar schuld?

- 3.8 De tweede vraag die de commissie moet beantwoorden is of het niet tijdig verkrijgen van een ESTA-verklaring buiten de schuld van de consument en onverwacht is geweest. De consument vindt van wel, de verzekeraar vindt van niet omdat de consument pas op het laatste moment een ESTA-verklaring heeft aangevraagd waardoor het niet meer mogelijk was een visum aan te vragen.
- 3.9 De commissie stelt vast dat de consument tijdig, namelijk tien dagen voor vertrek, en met een geldig paspoort een ESTA-verklaring heeft aangevraagd.

¹ Zie rechtsoverweging 3.6 van de Hoge Raad van 25 november 2016, te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687).

² Zie rechtsoverweging 3.6 van de Hoge Raad van 16 januari 2015 (nummer ECLI:NL:HR:2015:83) en rechtsoverweging 4.1 e.v. van de Hoge Raad van 20 februari 2004 (nummer ECLI:NL:HR:2004:AO1427).

Niet gebleken is van omstandigheden die maken dat de consument kon voorzien dat haar aanvraag zou worden afgewezen door de Amerikaanse autoriteiten, bijvoorbeeld een strafrechtelijk verleden. Ook heeft de consument voor eerdere reizen zonder problemen een ESTA-verklaring verkregen. Dit brengt mee dat van eigen schuld derhalve geen sprake is.

Hoogte van het recht op uitkering

- 3.10 Op het polisblad is opgenomen dat er bij annulering een bedrag ter hoogte van € 1.500,- per verzekerde per reis wordt uitgekeerd. Als gezegd heeft de consument blijkens een factuur van TUI € 3.399,74 betaald, voor een reis voor haar en haar zoon. Dit betekent dat de verzekeraar een bedrag ter hoogte van € 3.000,- aan de consument moet uitkeren.

Conclusie

- 3.11 De conclusie is dat van een verzekerde gebeurtenis sprake is geweest. De vordering van de consument zal daarom tot een bedrag ter hoogte van € 3.000,- worden toegewezen.

4. De beslissing

- 4.1 De commissie beslist dat de verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan de consument een bedrag vergoedt van € 3.000,-.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl