Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0884

(drs. mr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	7 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	AWP P&C S.A., h.o.d.n. Allianz Assistance, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

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 verwijt de verzekeraar dat hij zijn verplichtingen uit zijn reisverzekering niet is nagekomen. Tijdens zijn verblijf in de Dominicaanse Republiek kreeg de consument te maken met een medische noodsituatie, maar toen was de alarmcentrale van de verzekeraar niet bereikbaar. Het noodnummer werd niet opgenomen, e-mails kwamen als onbestelbaar terug of werden te laat beantwoord en de chatfunctie werkte niet. Hierdoor heeft hij geen hulp van de verzekeraar gekregen. De consument eist immateriële schadevergoeding. De verzekeraar is het hiermee niet eens. De consument heeft geen gebruik gemaakt van de contactkanalen die voor noodhulp bestemd waren. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat de verzekeraar tekort is geschoten in zijn verplichtingen. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Niet is komen vast te staan dat de alarmcentrale van de verzekeraar onbereikbaar was

3.1 Het is aan de consument om de feiten en omstandigheden te stellen en, bij gemotiveerde betwisting, aannemelijk te maken waaruit volgt dat hij via de daarvoor bestemde communicatie-kanalen contact heeft gezocht en desondanks geen hulp kon krijgen.

De verzekeraar heeft gemotiveerd aangevoerd dat de voor noodsituaties bestemde contact-mogelijkheden voor de consument kenbaar waren via zijn website, waaronder het noodnummer en de tijdens kantooruren beschikbare chatfunctie. Daarnaast heeft de verzekeraar toegelicht dat de consument geen gebruik heeft gemaakt van deze aangewezen kanalen. De consument heeft een telefoonnummer onjuist ingetoetst, e-mails gestuurd naar adressen die niet voor noodhulp zijn bestemd en geprobeerd contact op te nemen via een chatfunctie die buiten kantooruren niet beschikbaar was. De consument heeft daartegenover niet aangetoond dat hij wel via de aangewezen kanalen contact heeft gezocht. Onder deze omstandigheden kan niet worden vastgesteld dat de alarmcentrale van de verzekeraar onbereikbaar was.

Conclusie

3.2 Omdat niet is komen vast te staan dat de verzekeraar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen, bestaat geen grond voor toewijzing van de door de consument gevorderde schadevergoeding.

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