

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0912

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.L.M. Luiten, mr. drs. E.G. van der Jagt, leden en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	10 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Unigarant N.V. gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen de gevolmachtigde
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. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 en de gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument doet een beroep op de ongevallendeckering van zijn reisverzekering. Volgens de consument heeft hij blijvende fysieke klachten als gevolg van een hitteberoerte tijdens een busreis. Hij vordert vergoeding van de maximaal verzekerde som van € 100.000,- bij blijvende invaliditeit. De commissie oordeelt dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat er sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Uit de medisch stukken blijkt niet dat er bij de consument een hitteberoerte is vastgesteld. Ook als er wel sprake zou zijn geweest van een hitteberoerte, heeft de consument in dat geval geen recht op uitkering onder de verzekering. Een hitteberoerte is geen ongeval zoals omschreven in de verzekeringsvoorwaarden, omdat het niet het gevolg is van een plotseling op het lichaam inwerkend geweld. Een hitteberoerte ontstaat namelijk door langer aanhoudende inwerking van warmte op het lichaam enerzijds en verminderde mogelijkheid tot afgifte van warmte anderzijds. De vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Er is niet gebleken dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis

- 3.1 De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat er sprake is van een verzekerde gebeurtenis als genoemd in artikel 32 van de verzekeringsvoorwaarden van de “Unigarant Doorlopende Reis-en Annuleringsverzekering (DRA UGK (05-22))” (hierna: de verzekeringsvoorwaarden) waarin staat:

“Artikel 32 Ongevallen (...)

Wat is verzekerd? Als u of een andere verzekerde tijdens een reis door een ongeval komt te overlijden of blijvend invalide raakt, dan keren wij een bedrag uit.”

- 3.2 Wat er onder een ongeval moet worden verstaan staat in artikel 1 van de verzekeringsvoorwaarden:

“Artikel 1 Wat bedoelen wij met de volgende begrippen?

(...)

22.Ongeval

De gebeurtenis van het rechtstreeks en plotseling op het lichaam inwerkend geweld waarbij je blijvend invalide raakt of komt te overlijden.”

- 3.3 De consument stelt dat hij een ongeval heeft gehad omdat hij een hitteberoerte heeft gekregen op 13 juni 2025, de eerste officiële tropische dag van dat jaar in Nederland. Hij is die dag onwel geworden tijdens een busreis van ongeveer tweeënhalf uur aan het einde van de middag vanuit Nederland naar Duitsland. Bij aankomst is de consument naar het ziekenhuis gebracht met als verschijnselen aangezichtsverlamming rechts en wankel lopen.
- 3.4 Uit de medische stukken blijkt niet dat er bij de consument een hitteberoerte is vastgesteld. In het ziekenhuis in Duitsland waar hij bij aankomst naartoe werd gebracht, kon geen oorzaak voor zijn klachten worden vastgesteld. Al waren er wel afwijkingen op het hartfilmpje en zijn op een hersenscan oude afwijkingen rechts gezien. De consument heeft ervoor gekozen om niet in het ziekenhuis te worden opgenomen voor nader onderzoek. Hij bleef na thuiskomst last houden van evenwichtsstoornissen, vermoeidheid en een slecht kortetermijngeheugen. Twee door de consument geraadpleegde neurologen vermoeden dat de consument in het verleden een cerebrovasculair accident (CVA) heeft doorgemaakt.

- 3.5 De klachten van de consument passen ook niet bij een hitteberoerte. Een hitteberoerte leidt tot ontregeling van het hele organisme met symptomen als algemene malaise, zweten, hoge lichaamstemperatuur, verwardheid of bewustzijnsdaling. Het bij de consument aanwezige neurologische ziektebeeld is niet kenmerkend voor een hitteberoerte. Een CVA wordt ook wel beroerte genoemd, maar is iets heel anders.

Een hitteberoerte is geen ongeval zoals bepaald in de voorwaarden

- 3.6 Ook als er vanuit wordt gegaan dat er wel sprake was van een hitteberoerte, dan is dat geen ongeval zoals omschreven in de verzekeringsvoorwaarden. Uit de omschrijving van 'ongeval' in de verzekeringsvoorwaarden (zie onder 3.2) volgt dat er sprake moet zijn van een rechtstreeks en plotseling op het lichaam inwerkend geweld. Daarvan is bij een hitteberoerte geen sprake. Een hitteberoerte ontstaat door langer aanhoudende inwerking van warmte op het lichaam enerzijds en verminderde mogelijkheid tot afgifte van warmte anderzijds. Het is een interne aandoening die niet acuut en plotseling ontstaat door op het lichaam inwerkend geweld.

De commissie toetst bedingen op eigen initiatief aan het consumentenrecht

- 3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen van artikel 1 onder 22 en 32 van de verzekeringsvoorwaarden van belang. De commissie moet deze bedingen op eigen initiatief toetsen aan het Europese en Nederlandse consumentenrecht en oordeelt dat deze daarmee niet in strijd zijn.

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