Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0758

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Zoetelief-Verbaan, secretaris)

Datum uitspraak	25 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	AWP P&C S.A., h.o.d.n. Allianz Global Assistance, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Kortlopende annuleringsverzekering. Tijdens het boeken van een vlucht bij Air France-KLM heeft de consument, die woonachtig is in België, een kortlopende annuleringsverzekering afgesloten bij de verzekeraar. Toen de consument vanwege het missen van zijn vlucht een beroep op de verzekering wilde doen, kreeg de consument van de verzekeraar te horen dat hij geen aanspraak kon maken op de verzekering omdat hij geen Nederlands ingezetene is. Volgens de consument is er sprake van een ernstige fout in het online boekingsproces nu de consument onbewust een ongeschikte verzekering heeft kunnen afsluiten. De consument is van mening dat de verzekeraar daardoor jegens hem tekort is geschoten. Ook heeft de verzekeraar zijn zorgplicht jegens hem geschonden. De commissie is van oordeel dat er geen sprake is van een tekortkoming. Ook heeft de verzekeraar zijn zorgplicht niet geschonden. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt 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 van 2 april 2025, 22 mei 2025, 28 mei 2025, 4 juni 2025 en 5 juni 2025, en 3) het verweerschrift 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument, die woonachtig is in België, heeft via de website van Air France-KLM een vlucht van het Verenigd Koninkrijk naar Nederland geboekt voor hemzelf en een reisgenoot.

Tijdens het boeken van de vlucht heeft de consument ook een Air France-KLM Kortlopende Annuleringsverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten. Op de verzekering zijn de algemene verzekeringsvoorwaarden KLM reis- en annuleringsverzekering 'P-KLM20' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 Vanwege hevige sneeuwval op het eiland [naam eiland] hebben de consument en zijn reisgenoot hun vlucht gemist op vrijdag 3 januari 2025. Hierdoor heeft de consument nieuwe vliegtickets moeten kopen. De consument heeft contact opgenomen met de verzekeraar om de door hem gemaakte kosten voor de nieuwe vliegtickets vergoed te krijgen.

2.3 De verzekeraar heeft de consument bericht dat hij geen aanspraak op de verzekering kan maken omdat er voor een niet Nederlands ingezetene geen dekking is op de verzekering. In artikel 3.3. van de voorwaarden is hierover het volgende opgenomen:

> *"De maatschappij verzekert alleen personen die tijdens de geldigheidsduur van de verzekering ingeschreven staan in een Nederlands bevolkingsregister als wonend of werkelijk verblijvend in de woonplaats in Nederland, die ook op het verzekeringsbewijs staat."*

2.4 De consument heeft aangegeven het hier niet mee eens te zijn, omdat hij tijdens het boekingsproces meerdere malen heeft moeten aangeven dat hij woonachtig is in België. De consument is daarom van mening dat aan hem tijdens het boekingsproces niet de mogelijkheid geboden had moeten worden om de verzekering af te sluiten.

2.5 De verzekeraar heeft zijn standpunt naar aanleiding van het verweer van de consument niet gewijzigd. De verzekeraar heeft de consument erop gewezen dat tijdens het afsluiten van de verzekering duidelijk is aangegeven aan welke voorwaarden de consument moet voldoen.

2.6 De consument is het niet eens met de reactie van de verzekeraar en heeft daarom een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en de vordering

2.7 De consument klaagt dat de verzekeraar niet goed bereikbaar was toen de consument na het missen van de vlucht bij de verzekeraar wilde informeren wat hij moest doen. Ook klaagt de consument dat hij van de verzekeraar te horen kreeg dat de door hem afgesloten verzekering geen dekking biedt omdat de consument niet woonachtig is in Nederland. Volgens de consument is er sprake van een ernstige fout in het online boekingsproces nu de consument onbewust een ongeschikte verzekering heeft kunnen afsluiten tijdens het boeken van de vliegtickets. Volgens de consument heeft de verzekeraar telefonisch aangegeven dat zij dagelijks meerdere telefoontjes krijgen over dit probleem. De consument is dan ook van mening dat er sprake is van een structurele tekortkoming in het boekings- en verzekeringsproces van de verzekeraar.

Ook heeft de verzekeraar zijn zorgplicht jegens hem geschonden nu de verzekeraar en Air France-KLM de verantwoordelijkheid voor het boekingsproces op elkaar afschuiven.

2.8 De consument wil de door hem gemaakte onkosten, zijnde de kosten voor de nieuwe vliegtickets ter hoogte van € 750,-, van de verzekeraar vergoed te krijgen.

Het verweer

2.9 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consument schade heeft geleden als gevolg van het missen van de vlucht door de hevige sneeuwval. De rol van de commissie is echter beperkt tot het beantwoorden van de vraag of de verzekeraar juridisch gezien gehouden is om de schade van de consument te vergoeden.

Is de verzekeraar tekortgeschoten jegens de consument doordat de consument onbewust een ongeschikte verzekering heeft kunnen afsluiten?

3.2 De consument stelt dat het boekingsproces zo ingericht zou moeten zijn dat het voor in het buitenland woonachtig zijnde klanten niet mogelijk is om een annuleringsverzekering af te sluiten. De verzekeraar stelt dat er bij het afsluiten van de verzekering duidelijk wordt aangegeven dat je als verzekeringsnemer Nederlands ingezetene dient te zijn. Zo wordt in het aanvraagproces het volgende vermeld:

> *"Met het kiezen van deze verzekering bevestig ik dat:*
>
> - *ik het insurance product information document, de algemene voorwaarden en het privacy statement heb gelezen, die digitaal zijn aangeleverd,*
> - *ik heb geverifieerd dat de verzekering aan mijn behoeftes voldoet,*
> - *ik ermee akkoord ga dat ik alle informatie over mijn verzekering (zoals de polis, voorwaarden en zorgpas) digitaal ontvang,*
> - *mijn verblijfplaats in Nederland is."*

Ook worden de gegevens die eerder op de website van Air France-KLM zijn ingevuld om het vliegticket te boeken volgens de verzekeraar niet automatisch overgenomen naar de portal waarin de verzekering bij de verzekeraar wordt afgesloten. Vanwege de gestelde voorwaarde dat de verzekeringsnemer Nederlands ingezetene dient te zijn, kunnen de velden woonplaats en land alleen ingevuld worden met 'NL'. Ook in de verzekerings-voorwaarden is terug te lezen dat de verzekerde Nederlands ingezetene dient te zijn.

3.3 De commissie is van oordeel dat tijdens de aanvraagprocedure bij de verzekeraar voldoende duidelijk is gecommuniceerd dat de verblijfplaats van de verzekeringsnemer in Nederland dient te zijn. Dit blijkt ook uit het feit dat in het aanvraagformulier bij woonplaats en land 'NL' is ingevoerd. Het was voor de consument niet mogelijk om deze gegevens aan te passen, zodat de consument zijn eigen adres en postcode niet heeft kunnen invoeren. De consument had daarom op de hoogte moeten zijn van het feit dat hij als niet Nederlands ingezetene de verzekering niet kon afsluiten. Van een tekortkoming aan de kant van de verzekeraar is dan ook geen sprake.

Heeft de verzekeraar zijn zorgplicht geschonden?

3.4 De consument vindt dat de verzekeraar zijn zorgplicht jegens hem geschonden heeft nu de verzekeraar en Air France-KLM de verantwoordelijkheid voor de fout in het boekingsproces op elkaar afschuiven. De consument is van mening dat het boekingsproces zo ingericht zou moeten zijn dat het voor in het buitenland woonachtig zijnde klanten niet mogelijk is om een annuleringsverzekering af te sluiten. Nu dit wel het geval is geweest, heeft de verzekeraar zijn zorgplicht jegens hem geschonden.

3.5 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar zijn zorgplicht niet heeft geschonden omdat de consument er tijdens het afsluiten van de verzekering op gewezen is dat hij zijn verblijfplaats in Nederland moest hebben. Dit volgt ook uit feit dat de consument bij het invoeren van zijn adresgegevens alleen 'NL' kon invoeren. Dat vanuit het boekingsproces bij Air France-KLM, waar de consument meerdere malen heeft aangegeven dat hij in België woonachtig is, wellicht niet de mogelijkheid geboden had moeten worden de kortlopende annuleringsverzekering af te sluiten, brengt niet mee dat er sprake is van een zorgplicht-schending van de verzekeraar.

Ambtshalve toetsing

3.6 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 3.3 van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.7 De commissie concludeert dat de verzekeraar niet is tekortgeschoten jegens de consument. De verzekeraar hoeft niet over te gaan tot vergoeding van de door de consument geleden schade.

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.

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