

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0200

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. drs. E.G. van der Jagt, leden en mr. S.M. Oei, secretaris)

Datum uitspraak	12 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Unigarant N.V, gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Samenvatting

Reisverzekering. De consument heeft tijdens zijn verblijf in Griekenland een hartaanval gekregen. Omdat de ANWB alarmcentrale van de gevolmachtigde geen toestemming gaf de consument naar Nederland te repatriëren, heeft de familie van de consument zelf een ambulancevlucht naar Nederland geregeld. De consument vordert onder meer de kosten van deze ambulancevlucht. De commissie oordeelt dat de gevolmachtigde de claim van de consument mocht afwijzen op de grond dat niet is gebleken van een onjuist advies van de alarmcentrale. Niet kan worden vastgesteld dat de gevolmachtigde heeft gehandeld in strijd met de verzekeringsovereenkomst. 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) het verweerschrift van de gevolmachtigde;
 - 3) de repliek van de consument;
 - 4) de dupliek van de gevolmachtigde;
 - 5) de aanvullende stukken van de consument en
 - 6) de reactie daarop van de gevolmachtigde.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 februari 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met [naam 1], partner, [naam 2], dochter, en zijn vertegenwoordiger mr. J.H. Brouwer, advocaat kantoorhoudende te Arnhem. Namens de gevolmachtigde was aanwezig mr. [naam 3], advocaat, en [naam 4], alarmcentralearts.
- 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 heeft een doorlopende reisverzekering bij de gevolmachtigde (hierna: de verzekering). De verzekeraar is UVM Verzekeringsmaatschappij N.V. Op deze verzekering zijn de Voorwaarden ANWB Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering met voorwaarde nummer 'DRAANJ' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 De consument is op 2 mei 2023 tijdens zijn vakantie in Griekenland met zijn gezin met een hartaanval in een ziekenhuis op [eiland] opgenomen. Zijn zoon heeft dit dezelfde dag gemeld bij de ANWB alarmcentrale van de gevolmachtigde. Op 8 mei 2023 is de consument overgebracht naar een academisch ziekenhuis te [stad]. Diezelfde dag heeft de dochter van de consument de alarmcentrale per e-mail meegedeeld dat de consument een bypassoperatie moet ondergaan en dat op advies van de artsen repatriëring naar Nederland onderzocht moet worden.
- 2.3 Op 9 mei 2023 heeft de alarmcentrale bij e-mailbericht meegedeeld dat het medisch team de laatste details en update van het medisch dossier van de consument heeft beoordeeld en van mening is dat de consument in een geschikt adequaat ziekenhuis is opgenomen waar de bypassoperatie uitgevoerd kan worden. Medisch gezien ontbreekt een indicatie voor repatriëring naar Nederland dan wel verplaatsing naar een ander (privé)ziekenhuis in de regio. De alarmcentrale acht het beter om zo spoedig mogelijk de bypassoperatie ter plaatse te laten uitvoeren. Vervolgens heeft de dochter van de consument contact opgenomen met een aanbieder van ambulancevluchten en verzocht om een vrijblijvende offerte uit te brengen.
- 2.4 Op 10 mei 2023 is weer contact geweest tussen de dochter van de consument en de alarmcentrale. De alarmcentrale heeft onder meer meegedeeld dat repatriëring te risicovol is en dat het zelf regelen van een ambulancevlucht niet gedekt is en op eigen verantwoordelijkheid plaatsvindt. Wel zou in overleg met de alarmcentralearts een evacuatie naar een ziekenhuis in Athene een optie zijn.
- 2.5 Op 11 mei 2023 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de familie van de consument en het hoofd van de afdeling cardiochirurgie van het ziekenhuis in [stad] waarin hij heeft geadviseerd om de bypassoperatie in Nederland te laten uitvoeren. Diezelfde dag is de consument overgeplaatst naar een reguliere hartafdeling.
- 2.6 Op 12 mei 2023 heeft de dochter de alarmcentrale op de hoogte gesteld van het advies van het hoofd van de afdeling cardiochirurgie. In dit gesprek heeft de alarmcentrale wederom repatriëring naar Nederland afgeraden in verband met de risico's. Vervolgens heeft de familie van de consument besloten om de repatriëring op eigen kosten te organiseren.

- 2.7 Op 15 mei 2023 heeft de dochter van de consument de alarmcentrale per e-mail meegedeeld dat de consument 'fit to fly' is verklaard door de behandelend artsen. Zij heeft verzocht om aanvullende informatie op te vragen bij de behandelend artsen en de beslissing om niet te repatriëren naar Nederland te heroverwegen, gelet op het advies van de behandelend artsen, om zo de kans op complicaties na de operatie door taal- en culturele verschillen te verkleinen.
- 2.8 Op 16 mei 2023 heeft de alarmcentrale per e-mail meegedeeld bij het oordeel te blijven dat repatriëring naar Nederland een onnodig risico is voor de consument mede vanwege de vele vernauwingen in de kransslagaders. Het is beter de bypassoperatie ter plaatse te doen uitvoeren. De alarmcentrale heeft herhaald dat een evacuatie naar een ziekenhuis in Athene wel mogelijk is.
- 2.9 Op 17 mei 2023 heeft de zoon van de consument de alarmcentrale meegedeeld dat de familie zelf een ambulancevlucht heeft geregeld en gevraagd of de alarmcentrale hulp kan bieden bij het regelen van een ziekenhuisbed in Nederland.
- 2.10 De consument is op 23 mei 2023 met een door de familie ingeschakelde ambulancevlucht teruggevlogen naar Nederland.
- 2.11 De consument heeft vervolgens een claim bij de gevolmachtigde ingediend voor de gemaakte kosten. De gevolmachtigde heeft de reis- en verblijfskosten van partner, dochter en zoon vergoed. De geclaimde kosten voor de ambulancevlucht van € 35.350,- zijn afgewezen.
- 2.12 Bij brief van 18 september 2023 heeft de vertegenwoordiger van de consument de gevolmachtigde aansprakelijk gesteld voor de geleden schade omdat de alarmcentrale tekort is geschoten in het nakomen van de op haar rustende (zorg)plicht om te begeleiden en om hulp te bieden bij zowel de ondersteuning in Griekenland als bij het repatriëren. Bij deze brief heeft de vertegenwoordiger een advies van het hoofd van de afdeling cardio-chirurgie d.d. 5 juli 2023 meegestuurd. In dit advies staat – voor zover relevant – het volgende:

"(...)The patient was candidate for coronary artery bypass surgery. A long postoperative recovery was expected because of significantly low ejection fraction and coexisting asthma. Additionally, there was an increased probability for the need for postoperative mechanical circulatory support, Language issues and communication problems might have a significant impact on his recovery. Since the patient was hemodynamically stable we strongly suggested to repatriate him in order to be operated in a more familiar and equipped environment. (...)"

- 2.13 Bij e-mailbericht van 31 oktober 2023 heeft de gevolmachtigde de vertegenwoordiger meegedeeld dat hij een onderzoek heeft laten doen naar de hulpverlening aan de consument en dat hij de volgende terugkoppeling heeft gekregen van het medisch team van de alarmcentrale:

“Het medisch team van de ANWB Alarmcentrale heeft op meerdere momenten naar het dossier gekeken. Zij waren zich zeer bewust van de wens van familie en patiënt om naar Nederland terug te keren en hebben om die reden herhaaldelijk naar deze wens gekeken en teamoverleg gepleegd. Het team heeft echter gehandeld op basis van de internationale luchtvaart/repatriëringsprotocollen van OMAR. Een air ambulance voor repatriëring naar Nederland werd gezien als een onnodig risico voor de patiënt en ging tegen de richtlijnen in. Op het moment dat de familie/patiënt dit zelf organiseerde, was het volgens de artsen van het medische team te vroeg en hierdoor onnodig risicovol. Wanneer was gehandeld volgens het protocol, waarbij men op dag 14 na het ziek worden repatriëert, is het risico op complicaties van de reis kleiner. Men heeft een alternatief aangedragen gekregen, namelijk een evacuatie naar een privé ziekenhuis in Athene voor adequate interventie. Met dit ziekenhuis hebben wij zeer goede ervaringen. Deze kortere reis werd door het medisch team gezien als minder risicovol en daarom een veilig(er) alternatief.”

- 2.14 Bij brief van 2 november 2023 heeft de vertegenwoordiger aan de gevolmachtigde onder meer meegedeeld dat hij uit de terugkoppeling van het medisch team van de alarmcentrale afleidt dat de alarmcentrale op een later moment, 14 dagen na de hartaanval op 2 mei 2023, wel had willen repatriëren. Dit is nooit aan de consument gecommuniceerd. Als de consument dat had geweten, had hij vanzelfsprekend gewacht met het zelf organiseren van een ambulancevlucht.
- 2.15 Bij e-mailbericht van 21 februari 2024 heeft de gevolmachtigde onder meer meegedeeld dat niet aan de dekkingvoorwaarden is voldaan, omdat de consument willens en wetens zonder de vereiste toestemming van de alarmcentrale is gerepatriëerd. Het medisch team van de alarmcentrale had op basis van de medische gegevens goede redenen om repatriëring niet in het belang van de consument te achten.

De klacht en vordering

- 2.16 De consument vordert € 35.350,- aan repatriëringskosten en een bedrag aan immateriële schade dat nader dient te worden opgemaakt bij staat, maar tenminste € 1.500,- per persoon bedraagt (vier personen), dan wel een bedrag dat de commissie in goede justitie voor passend houdt. Verder vordert hij een vergoeding van de gemaakte buitengerechtelijke kosten.
- 2.17 Ter onderbouwing van zijn vorderingen heeft de consument – kort samengevat – het volgende aangevoerd.

- 2.18 De consument stelt dat de gevolmachtigde is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst, omdat hij niet de nodige hulp, begeleiding en repatriëring naar Nederland heeft aangeboden, terwijl daartoe wel een medische noodzaak bestond. Bovendien is een beroep van de gevolmachtigde op de dekkingsvoorwaarden in de onderhavige situatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar, omdat er een medische noodzaak voor repatriëring was en dit vanaf 15 mei 2023 veilig was.
- 2.19 De behandelend artsen in Griekenland hebben geadviseerd om terug te keren naar Nederland om daar te worden geopereerd. Taal- en cultuurproblemen zouden niet alleen het risico op een depressie vergroten maar ook de kans op complicaties zou toenemen, omdat voorzienbaar was dat de consument zich niet voldoende verstaanbaar zou kunnen maken op de intensive care. Op 15 mei 2023 is de consument door zijn behandelend artsen 'fit to fly' verklaard en op 23 mei 2023 is dit ook bevestigd door de artsen verbonden aan de ingeschakelde ambulancevlucht centrale. Gelet hierop was repatriëring van de consument noodzakelijk en veilig. Verder wijst de consument op het convenant tussen zorgverzekeraars Nederland en het Verbond van Verzekeraars 2023-2025 waaraan wordt ontleend dat een patiënt recht heeft op repatriëring als deze zich in een land bevindt waarin de faciliteiten ter plaatse onvoldoende zijn om de aandoening adequaat te behandelen (diagnostiek, behandeling en verpleging). De consument meent dat dit in Griekenland het geval was, omdat het niveau van de verpleging tekortschoot. Ter onderbouwing van dit standpunt verwijst de consument naar het advies van 5 juli 2023 van het hoofd van de afdeling cardiochirurgie en een bericht van het ministerie van Buitenlandse Zaken met betrekking tot de zorg in Griekenland.
- 2.20 De consument meent dat de conclusie van de alarmcentrale, inhoudende dat behandeling ter plaatse vanuit medisch oogpunt de voorkeur zou hebben en vliegen onnodig risicovol was in ieder geval vanaf 15 mei 2023, onverenigbaar is met het standpunt van de behandelend artsen. Onduidelijk is waarop deze conclusie is gebaseerd en uit niets blijkt dat de alarmcentrale contact heeft gezocht met de behandelend artsen in Griekenland om het verschil van inzicht te bespreken over zowel de noodzaak om de bypassoperatie in Nederland uit te voeren als de 'fit to fly' beoordeling.
- 2.21 Uit de verstrekte interne berichten van de alarmcentrale blijkt dat het wel mogelijk zou zijn geweest om de consument te repatriëren met een lijnvlucht als hij 14 dagen na zijn hartaanval kon laten zien dat hij een trapje kon opklimmen. Dit is nooit aan de consument gecommuniceerd door de alarmcentrale. Als de consument dit zou hebben geweten, had hij afgezien van het organiseren van repatriëring met een ambulancevlucht op eigen kosten. Anders dan de gevolmachtigde stelt is door de alarmcentrale evenmin gesproken over een privéziekenhuis in Athene, alleen over 'een' ziekenhuis.
- 2.22 De consument en zijn familie hebben de alarmcentrale voortdurend op de hoogte gehouden van het hele proces, in de hoop dat alsnog tot repatriëring zou worden besloten. Daarbij hebben zij geen ondersteuning ervaren: niet in emotionele en niet in praktische zin. Dit hebben zij als erg stressvol ervaren.

Daarbij hebben zij zelfs de communicatie regelmatig als respectloos ervaren, niet alleen door de gebruikte toon, maar ook omdat telkens verschillende en weerlegbare redenen zijn aangedragen waarom repatriëring niet plaats kon vinden.

- 2.23 De consument heeft door het handelen van de alarmcentrale van de gevolmachtigde (im)materiële schade geleden. Ook hebben zijn partner, dochter en zoon hierdoor immateriële schade geleden.

Het verweer

- 2.24 De gevolmachtigde heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Is de klacht behandelbaar?

- 3.1 De gevolmachtigde heeft als meest verstrekkende verweer aangevoerd dat de klacht van de consument niet behandelbaar is, omdat Kifid niet in het leven is geroepen om op de stoel van artsen te gaan zitten en de medische noodzaak van repatriëring van hartpatiënten te beoordelen. De inhoudelijke behandeling van deze klacht zou de taakuitoefening van de geschillencommissie dan ook ernstig in het gedrang kunnen brengen (artikel 3.9 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024).
- 3.2 De commissie begrijpt niet goed waarom zij de klacht van de consument niet zou kunnen behandelen. Aan de orde zijn juridische vragen, namelijk of het beroep van de gevolmachtigde op het bepaalde in artikel 27 lid 2 en artikel 39 van de voorwaarden in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is en of er sprake is van een andere tekortkoming in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst (zie hierna). Dat daaraan ook een medische beoordeling ten grondslag ligt, betekent niet dat de commissie deze vragen niet kan beantwoorden, laat staan dat de uitoefening van haar taak door de behandeling van de klacht ernstig in het gedrang zou komen. Bovendien is één van de commissieleden die deze zaak behandelt, opgeleid tot en bevoegd als arts. De commissie acht de klacht dan ook behandelbaar.

Inleiding inhoudelijke beoordeling

- 3.3 De commissie moet beoordelen of de gevolmachtigde de kosten van de repatriëring en de immateriële schade moet vergoeden. Zij oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

Juridisch uitgangspunt

- 3.4 Bij de beoordeling van de vraag of verzekering dekking biedt voor de geclaimde schade, zijn de verzekeringsvoorwaarden het uitgangspunt.

Daarbij geldt dat het een verzekeraar in beginsel vrijstaat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹ De verzekeraar kan zich niet op de verzekeringsvoorwaarden beroepen voor zover dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. De consument moet bewijzen dat van zulke omstandigheden sprake is.

- 3.5 De gevolmachtigde heeft de claim van de consument afgewezen met een beroep op het bepaalde in artikel 27 lid 2 en 39 van de voorwaarden. In artikel 27 lid 2 is bepaald dat extra kosten als gevolg van ziekte vergoed worden voor zover deze kosten noodzakelijk zijn en in overleg met de alarmcentrale zijn gemaakt. In artikel 39 is bepaald dat extra vervoerskosten alleen vergoed worden als deze met toestemming van de alarmcentrale worden gemaakt. Deze artikelen zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen. De gevolmachtigde heeft zich op het standpunt gesteld dat de repatriëringskosten niet gedekt zijn, omdat deze niet noodzakelijk waren nu de consument ook in Griekenland geopereerd kon worden en dat deze kosten in ieder geval niet in overleg en met toestemming van de alarmcentrale zijn gemaakt.

Aan de dekkingvoorwaarde van toestemming van de alarmcentrale is niet voldaan

- 3.6 Vaststaat dat de consument zonder toestemming van de alarmcentrale repatriëringskosten heeft gemaakt en dat de alarmcentrale de consument erop heeft gewezen dat het zelf regelen van een ambulancevlucht niet gedekt is (zie randnummer 2.4). Dit betekent dat in ieder geval niet is voldaan aan de dekkingvoorwaarde dat de kosten in overleg en met toestemming van de alarmcentrale zijn gemaakt als bedoeld in artikel 27 lid 2 en artikel 39 van de voorwaarden. De consument stelt echter dat een beroep op deze bepalingen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, nu er volgens het advies van de behandelend artsen in Griekenland wel een medische noodzaak was voor repatriëring naar Nederland en dit in ieder geval vanaf 15 mei 2023 ook veilig kon. De commissie oordeelt als volgt over dit standpunt.

Het beroep op artikel 27 lid 2 en artikel 39 van de voorwaarden door de gevolmachtigde is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar

- 3.7 In de verzekeringsvoorwaarden is vastgelegd dat de beoordeling of er in een specifiek geval toestemming wordt gegeven voor repatriëring, wordt overgelaten aan (het medisch team van) de alarmcentrale. Dit staat de gevolmachtigde vrij en dit is ook verstandig omdat de artsen van de alarmcentrale, anders dan de gevolmachtigde, beschikken over de nodige kennis en ervaring om een dergelijke inschatting te kunnen maken. Daarbij geldt dat aan de artsen van de alarmcentrale een ruime beoordelingsvrijheid toekomt.

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Zij zijn immers verantwoordelijk voor de beslissing of het wel of niet medisch verantwoord en noodzakelijk is om over te gaan tot de repatriëring en de alarmcentraleartsen beschikken ook over de benodigde deskundigheid en ervaring voor de afweging van de daarmee gemoeide risico's.

- 3.8 De gevolmachtigde heeft aangevoerd dat het medisch team van de alarmcentrale repatriëring naar Nederland in dit geval risicovol vond vanwege de aanzienlijke vernauwingen in meerdere kransslagaders van het hart. Daarbij kwam dat de consument volgens de medische informatie en de OMAR-richtlijnen² niet 'fit to fly' was. Verder was het medisch ook niet noodzakelijk om te repatriëren, omdat, anders dan de consument stelt, het academisch ziekenhuis in [stad] goed in staat was om de vereiste bypassoperatie bij de consument te verrichten. Onder die omstandigheden verdient operatie ter plaatse de voorkeur en levert repatriëring een onnodig risico op. Ter zitting heeft de alarmcentralearts dit nogmaals bevestigd en aanvullend toegelicht dat de lokale hulpdienst ter plaatse heeft beoordeeld dat de faciliteiten en aangeboden zorg in het ziekenhuis van [stad] adequaat waren. Verder heeft de alarmcentralearts toegelicht dat bij de beoordeling van het dossier van de consument zes alarmcentraleartsen waren betrokken. Hij en zijn collega artsen vonden het niet nodig om, na de mededeling van de consument dat hij volgens de behandelend artsen op 15 mei 2023 'fit to fly' was, hierover contact op te nemen met de behandelend artsen, omdat het advies om niet te repatriëren, ook na 15 mei 2023, hetzelfde zou zijn gebleven. Repatriëring leverde gelet op de OMAR-richtlijnen en de medische toestand van de consument nog steeds een risico op. Dat risico woog zwaarder dan de taal- en cultuurproblemen die de kans op complicaties gedurende en na de operatie in het ziekenhuis in [stad] mogelijk zouden vergroten. Het uitvoeren van de bypassoperatie in Griekenland verdiende daarom nog steeds de voorkeur en was ook goed mogelijk. Repatriëring was volgens de inschatting van de artsen van de alarmcentrale dus niet noodzakelijk en leverde een onnodig risico op. Om die reden is de alarmcentrale op 16 mei 2023 bij het advies gebleven om de consument niet te repatriëren.
- 3.9 De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde hiermee voldoende heeft toegelicht hoe, om welke redenen en op basis van welke gegevens, het medisch team van de alarmcentrale tot het oordeel is gekomen dat repatriëring van de consument in de gegeven omstandigheden onnodig risicovol was en medisch niet noodzakelijk. Het medisch team van de alarmcentrale heeft, mede gelet op de haar daarbij toekomende ruime beoordelingsvrijheid, in de gegeven omstandigheden ook in redelijkheid tot dat oordeel kunnen komen. Het besluit van de alarmcentrale om geen toestemming te geven voor repatriëring van de consument is dan ook niet onjuist of onaanvaardbaar. Dit betekent dat de gevolmachtigde zich met succes erop kan beroepen dat de consument zonder de vereiste toestemming van de alarmcentrale de repatriëringskosten heeft gemaakt en dat de verzekering daarvoor dan geen dekking biedt.

² OMAR staat voor Overlegorgaan Medisch Adviseurs Repatriëringorganisaties.

Er is geen sprake van een tekortkoming in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst

- 3.10 De consument stelt verder dat de gevolmachtigde is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst, nu hij niet de nodige hulp en begeleiding bij de repatriëring naar Nederland heeft aangeboden, terwijl daartoe wel een medische noodzaak bestond. In het verlengde daarvan stelt de consument dat de gevolmachtigde hem ten onrechte niet erop heeft gewezen dat een evacuatie met een lijnvlucht een optie was: na veertien dagen zou repatriëring met een lijnvlucht mogelijk zijn geweest als de consument kon laten zien dat hij zonder in te storten een trapje kon opklimmen. Bovendien heeft de gevolmachtigde bij de wel aangedragen optie om de consument naar een ziekenhuis in Athene te vervoeren, niet vermeld dat het zou gaan om een privéziekenhuis.
- 3.11 Verder verwijt de consument de gevolmachtigde dat hij in emotionele en in praktische zin geen ondersteuning heeft ervaren van de alarmcentrale. De consument en zijn familie hebben de communicatie vanuit de alarmcentrale zelfs regelmatig als respectloos ervaren, niet alleen door de gebruikte toon, maar ook omdat telkens verschillende en weerlegbare redenen zijn aangedragen waarom repatriëring niet plaats kon vinden.
- 3.12 De consument stelt met het voorgaande in feite dat de alarmcentrale van de gevolmachtigde in strijd heeft gehandeld met artikel 27 lid 1 van de voorwaarden "(...) De Alarmcentrale geeft advies, denkt mee en kijkt samen met jou naar een oplossing op maat. (...)".
- 3.13 Hiervoor is al geoordeeld dat de artsen van de alarmcentrale in redelijkheid hebben kunnen oordelen dat repatriëring in de gegeven omstandigheden onnodig risicovol was en medisch niet noodzakelijk. De klacht dat de gevolmachtigde niet de nodige hulp en begeleiding bij repatriëring naar Nederland heeft aangeboden, terwijl daartoe wel een medische noodzaak bestond, stuit daar op af. De gevolmachtigde mocht immers afgaan op het oordeel van de alarmcentraleartsen dat repatriëring onnodig risicovol was en medisch niet noodzakelijk.
- 3.14 In een interne notitie van de alarmcentralearts van 16 mei 2023 staat het volgende:
- "Overleg met collega: beleid:*
- Wat wil pt zelf?*
- NU: onnodig risico, terwijl EVAC naar Athene nog steeds kan.*
- Als fam/pt blijft weigeren EN minimaal 14 dagen klachtenvrij en in staat zonder klachten trap te lopen: overleg achterwacht en overleg reisverzekering voor evt. airambu."*
- 3.15 Ter zitting heeft de alarmcentralearts toegelicht dat het op 16 mei 2023 nog steeds te risicovol was om de consument naar Nederland te repatriëren. Het uitvoeren van de bypassoperatie ter plaatse in Griekenland had nog steeds de voorkeur en het ziekenhuis in [stad] was goed in staat om die operatie bij de consument uit voeren.

Op dat moment was het dus nog geen optie om met een lijnvlicht dan wel airambulance terug te keren naar Nederland. Dit is daarom ook niet meegedeeld aan de consument. Op zich zou het mogelijk zijn om de consument, indien hij 14 dagen klachtenvrij was en in staat om zonder klachten een trap op te lopen, met een lijnvlicht te laten terug keren, maar dit was op 16 mei 2023 nog niet aan de orde en dit zou nog steeds een onnodig risico zijn geweest ten opzichte van het zo snel mogelijk ter plaatse opereren in een adequaat ziekenhuis. Op 17 mei 2023 werd duidelijk dat de familie van de consument zelf een ambulancevlucht had geregeld. Naar de optie van een lijnvlicht is toen niet meer gekeken.

- 3.16 De commissie begrijpt dat bij de consument achteraf het gevoel is ontstaan dat hij niet goed is geïnformeerd door de alarmcentrale, omdat de optie repatriëring met een lijnvlicht niet is gecommuniceerd. Echter, de alarmcentralearts heeft gemotiveerd onderbouwd dat ook op 16 mei 2023 repatriëring met een lijnvlicht gelet op de medische situatie nog geen reële optie was. Dat de alarmcentrale de consument vervolgens niet heeft gewezen op de eventuele mogelijkheid om na 14 dagen met een lijnvlicht naar Nederland terug te keren, is daarom goed te begrijpen. De familie van de consument heeft vervolgens zelf gekozen voor een repatriëring door middel van een ambulancevlucht. Dat de consument op enig moment ook met een lijnvlicht gerepatriëerd had kunnen worden is vervolgens niet meer onderzocht en dat dit op enig moment had gekund is overigens ook niet komen vast te staan.
- 3.17 De commissie kan uit het dossier niet opmaken dat aan de consument is meegedeeld dat het ziekenhuis in Athene een privéziekenhuis was. Of dat al dan niet is meegedeeld acht de commissie ook niet heel relevant, nu de consument meermaals uitdrukkelijk heeft verzocht om repatriëring naar Nederland overeenkomstig het advies van de behandelend artsen, ook nadat de optie om te evacueren naar een ziekenhuis in Athene al was voorgelegd. Dat de consument of zijn familie wel had willen kiezen voor een evacuatie naar Athene in plaats van naar Nederland als ze hadden geweten dat het een privé ziekenhuis was en niet een gewoon ziekenhuis, is dan niet heel waarschijnlijk.
- 3.18 De commissie snapt heel goed dat de ontstane acute noodsituatie in een vreemde omgeving, in combinatie met de taalproblemen en de tegenstrijdige adviezen van de behandelend artsen en de alarmcentrale de consument en zijn familie in een uiterst stressvolle omgeving voor een ontzettend lastige keuze hebben geplaatst. Dat de consument en zijn familie zich daarbij onvoldoende gehoord en gesteund hebben gevoeld is dan te begrijpen. Meer persoonlijke aandacht en een betere communicatie en/of uitleg had dat gevoel misschien weg kunnen nemen. Wellicht dat daar ruimte voor verbetering gevonden kan worden. Dat de gevolmachtigde of de alarmcentrale in de gegeven omstandigheden onjuist of verwijtbaar onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld is de commissie echter niet gebleken.
- 3.19 Gelet op het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat niet kan worden vastgesteld dat de gevolmachtigde in strijd heeft gehandeld met artikel 27 lid 1 van de voorwaarden.

Ambtshalve toetsing

- 3.20 De commissie heeft de bepalingen waarop de gevolmachtigde een beroep heeft gedaan getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bepalingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.21 De slotsom is dat de verzekering geen dekking biedt voor de kosten van de repatriëring en dat er ook overigens geen gronden zijn om de gevolmachtigde te verplichten de door de consument geleden schade te vergoeden.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden en wet- en regelgeving

Artikelen uit de verzekeringsvoorwaarden

Artikel 27 Hulpverlening en onvoorziene uitgaven

Wat is verzekerd?

1. Hulpverlening

Als jou iets overkomt op reis is het belangrijk om terug te kunnen vallen op je reisverzekering. De ANWB Alarmcentrale staat dag en nacht voor je klaar. Gaat je terugreis niet zoals je gepland hebt of heb je onderweg medische begeleiding nodig? Misschien heb je hulp nodig met het vinden van vervangend vervoer? De Alarmcentrale geeft advies, denkt mee en kijkt samen met jou naar een oplossing op maat. De kosten van deze hulpverlening komen voor onze rekening.

2. Onvoorziene uitgaven

Wij vergoeden de volgende kosten voor zover deze onvoorzien en noodzakelijk zijn en in overleg met de ANWB Alarmcentrale zijn gemaakt:

- a. Extra kosten als gevolg van:
 - Ziekte, ongeval of overlijden van:
 - Een verzekerde (...)

(...)

Artikel 39. Vergoedingenoverzicht

(...)

Onvoorziene uitgaven

(...)

Extra vervoerskosten met toestemming ANWB Alarmcentrale.

Artikel uit het Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248 BW

(...)

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.