Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0105

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.A.M. Jitan, secretaris)

Datum uitspraak	2 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument vordert dat de verzekeraar aan hem € 2.500,- vergoedt, omdat sprake was van overmacht waardoor de consument geen vervangend vervoer heeft kunnen regelen. De verzekeraar betwist dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis op basis waarvan de consument recht op vergoeding zou hebben. Het staat immers vast dat de consument geen vervangend vervoer heeft geregeld. De commissie oordeelt dat de consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Daarnaast is een coulancevergoeding in verband met overmacht niet afdwingbaar. De klacht is ongegrond en de commissie heeft de klacht 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 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 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 met een dekking genaamd ‘Hulp en huur vervoermiddel’, hierna verder de verzekering genoemd. Op deze verzekering zijn de voorwaarden ‘Doorlopende reisverzekering Ditzo, model D DR 2013-01’, hierna verder de voorwaarden, van toepassing.

2.2 Op 8 juli 2024 kreeg de auto van de consument een motorstoring terwijl hij onderweg was naar Marokko vanuit Nederland.

De consument heeft hierna contact opgenomen met SOS International, hierna verder 'de alarmcentrale'. De alarmcentrale heeft ervoor gezorgd dat de auto van de consument naar een garagebedrijf in de woonplaats van de consument werd gebracht en heeft de consument een huurauto meegegeven waarmee hij naar huis kon rijden. De alarmcentrale heeft de consument laten weten dat hij recht had op vervangend vervoer maar dat hij dat zelf moest regelen.

2.3 Volgens opgave van de consument heeft hij geen vervangend vervoer kunnen regelen, omdat de verhuurbedrijven die door de consument zijn benaderd, geen voertuigen hadden waarmee de consument buiten Europa mocht rijden. De verhuurbedrijven die dit wel toestonden, hadden op dat moment geen voertuigen beschikbaar. De consument heeft zich bij de verzekeraar erover beklaagd dat hij niet goed is geholpen door de alarmcentrale en geen vervangend vervoer heeft kunnen vinden, terwijl hij alles heeft gedaan dat van hem verwacht kon worden om dat te vinden. De verzekeraar heeft de klacht van de consument afgewezen en een coulancevergoeding aangeboden van € 250,-. De consument vindt deze vergoeding niet passend en heeft de verzekeraar om een passende oplossing gevraagd. De verzekeraar heeft de klacht van de consument definitief afgewezen waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering

2.4 De consument vordert dat de verzekeraar aan hem € 2.500 euro vergoedt, vermeerderd met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 8 juli 2024.

2.5 De verzekeraar is daartoe volgens de consument gehouden, omdat de alarmcentrale het vertrouwen bij de consument heeft gewekt dat hij recht heeft op dit bedrag. De verzekeraar heeft nagelaten hulp te bieden. Dat de consument geen vervangend vervoer heeft kunnen vinden is te wijten aan overmacht; er was geen vervangend vervoer beschikbaar. In de voorwaarden staat niet expliciet dat bij overmacht geen recht meer zou bestaan op de vergoeding van € 2.500,-.

Het verweer

2.6 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

Inleiding

3.1 De vraag die de commissie dient te beantwoorden is of de consument recht heeft op een vergoeding van € 2.500,-. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dit oordeel hierna toe.

Uitgangspunten bij de beoordeling

3.2 Bij de beoordeling van de vraag of er dekking is, gelden de voorwaarden als uitgangspunt. In de voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat een verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1]

3.3 De consument heeft een beroep gedaan op zijn verzekering. Het ligt op de weg van de consument om te stellen en - bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar - te bewijzen, dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis.

De consument heeft geen recht op vergoeding

3.4 De commissie stelt vast dat niet ter discussie staat dat de consument in zijn geval op grond van de voorwaarden recht geen heeft op een vergoeding van € 2.500,-. Er is immers geen sprake van een verzekerde gebeurtenis. De consument heeft namelijk geen vervangend vervoer geregeld hetgeen vereist is voor de vergoeding op grond van de voorwaarden. Volgens de consument komt dat omdat sprake was van overmacht. De commissie oordeelt dat zij de verzekeraar niet kan dwingen om op deze gronden (overmacht, coulance) dekking te verlenen aan de consument. Dat de verzekeraar daartoe op grond van de redelijkheid en billijkheid is gehouden is, is door de consument onvoldoende aannemelijk gemaakt. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt afgewezen. Al het overige dat de consument hierover heeft aangevoerd leidt niet tot een ander oordeel.

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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, r.o. 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.