

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0526

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

Datum uitspraak	4 juli 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder respectievelijk te noemen consument 1 en consument 2, en gezamenlijk de consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, handelend onder de naam Interpolis, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepaling uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. Uitleg verzekeringsvoorwaarden. De consumenten vorderen vergoeding van extra kosten door uitval van een trein tussen Parijs en Annecy als gevolg van storm. De commissie oordeelt dat de verzekeraar dekking voor deze kosten heeft mogen afwijzen.

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 verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) 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 In de zomer van 2024 zijn consument 2 en haar dochter naar Parijs gereisd. Op 31 juli 2024 zouden zij met de trein verder reizen van Parijs naar Annecy, om zich bij de rest van het gezin te voegen. In verband met een storm in de nacht van 30 op 31 juli 2024 reed deze trein niet. Consument 2 en haar dochter zijn daarop twee nachten langer in Parijs gebleven en naar Marseille gevlogen. Vanaf Marseille heeft het gezin hun reis gezamenlijk voortgezet.

- 2.2 Consument 2 en haar dochter hebben als gevolg van de treinuitval in totaal € 1.132,41 aan extra reis- en verblijfkosten gemaakt. Consument 1 heeft de extra kosten geclaimd onder zijn Doorlopende Reisverzekering bij de verzekeraar. Consument 2 en haar dochter zijn verzekerd van deze verzekering. Op de verzekering zijn de Verzekeringsvoorwaarden Personenhulp DRV-RV-50-231, verder te noemen de verzekeringsvoorwaarden, van toepassing. De verzekeraar heeft dekking afgewezen omdat de verzekering geen dekking biedt voor een doorreis.

De klacht en de vordering

- 2.3 De consumenten kunnen zich niet vinden in de dekkingsafwijzing. Het argument van de verzekeraar dat sprake is van een doorreis snijdt geen hout. Dat woord komt niet voor in de verzekeringsvoorwaarden. Het geeft volgens de consumenten geen pas dat de verzekeraar hen met een oneigenlijke reden heeft geprobeerd af te wimpelen bij telefonische navraag naar dekking.
- 2.4 Er is sprake van extra kosten door een onverwachte gebeurtenis. De trein die consument 2 en haar dochter geboekt hadden, reed niet als gevolg van natuurgeweld. Ze konden dit voertuig dus niet meer gebruiken. Natuurgeweld en het niet meer kunnen gebruiken van een voertuig worden in artikel 4.2 van de verzekeringsvoorwaarden genoemd als verzekerde gebeurtenissen. De consumenten doen daarnaast een beroep op het terugreizen naar een vakantiebestemming nadat een verzekerde thuis is geweest in artikel 4.2 van de verzekeringsvoorwaarden. Wat consument 2 en haar dochter volgens de verzekeraar kennelijk hadden moeten doen, is terugreizen naar huis en vervolgens naar Annecy. Gezien de start van de Franse zomervakantie is het de vraag of een terugreis naar huis en vervolgens naar Annecy op korte termijn te regelen zou zijn geweest. De relevante delen van artikel 4.2 van de verzekeringsvoorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.5 Uitgaande van een kilometervergoeding van € 0,24 en taxikosten begroten de consumenten de kosten van een terugreis naar huis en vervolgens naar Annecy op een totaalbedrag van € 722,-. De consumenten beperken hun vordering tot dit bedrag. Volgens de consumenten is dit het absolute minimum wat de verzekeraar op grond van de verzekeringsvoorwaarden bereid zou zijn te vergoeden in de onderhavige situatie. Gelet op de omstandigheden van het geval en de aanvullende werking van de redelijkheid en billijkheid, die extra zou hebben te gelden omdat er niet is onderhandeld over de verzekeringsvoorwaarden, ligt het op de weg van de verzekeraar om in elk geval dit bedrag te vergoeden.

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

- 3.1 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar geen dekking hoeft te verlenen en legt hieronder uit waarom.

Beoordelingskader

- 3.2 Voor de beantwoording van de vraag of de verzekeraar dekking moet bieden voor de schade van de consumenten, kijkt de commissie naar wat de consumenten en de verzekeraar met elkaar zijn overeengekomen. Daarbij is van belang dat het een verzekeraar vrijstaat om te omschrijven binnen welke grenzen hij bereid is dekking te verlenen.¹ Dit uitgangspunt houdt verband met de contractsvrijheid.
- 3.3 Bij de uitleg van een schriftelijke overeenkomst zoals een verzekeringsovereenkomst zijn steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.² Uit de overgelegde stukken blijkt niet dat de consumenten en de verzekeraar hebben onderhandeld over de voorwaarden van de verzekering. Dan geldt dat de uitleg van die voorwaarden met name afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de voorwaarde is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.³ Ook geldt dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de verzekering, de bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin, van het Burgerlijk Wetboek.

Geen dekking

- 3.4 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de trein tussen Parijs en Annecy op 31 juli 2024 onverwachts niet reed als gevolg van storm. Dit betekent op zichzelf nog niet dat de extra kosten van consument 2 en haar dochter zijn gedekt onder de verzekering.
- 3.5 Van belang is dat uit artikel 4.2 van de verzekeringsvoorwaarden volgt dat natuurgeweld verzekerd is wanneer een verzekerde door het natuurgeweld langer moet blijven dan de oorspronkelijke terugreisdatum, extra kosten heeft voor de terugreis naar huis en/of zijn vakantieverblijf moet verlaten.

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

² Hoge Raad 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, overweging 3.6, te vinden via www.rechtspraak.nl.

³ Hoge Raad 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, rechtsoverweging 3.3.2 en Hoge Raad uitspraak van 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, rechtsoverweging 3.7.5, te vinden via www.rechtspraak.nl.

Consument 2 en haar dochter zouden met de trein van Parijs naar Annecy reizen en vanaf daar hun vakantie vervolgen. Daarmee is 31 juli 2024 niet hun “terugreisdatum” en is de treinreis geen onderdeel van een “terugreis naar huis”. Dat er in de verzekeringsvoorwaarden niet wordt gesproken over een “doorreis” maakt dit niet anders. Het natuurgeweld heeft er ook niet toe geleid dat consument 2 en haar dochter hun vakantieverblijf moesten verlaten. Hoewel er sprake was van natuurgeweld in de zin van artikel 4.2 van de verzekeringsvoorwaarden, zijn de extra kosten van consument 2 en haar dochter dus niet onder deze verzekerde gebeurtenis gedekt.

- 3.6 De consumenten hebben ook een beroep gedaan op de verzekerde gebeurtenis dat een verzekerde zijn voer- of vaartuig niet meer kan gebruiken. Op grond van artikel 4.2 van de verzekeringsvoorwaarden is deze gebeurtenis verzekerd wanneer de oorzaak is gelegen in schade of diefstal en het voer- of vaartuig niet binnen 48 uur kan worden gerepareerd. Het dossier biedt geen aanknopingspunten voor de conclusie dat de treinreis is geannuleerd omdat de trein waarmee consument 2 en haar dochter zouden reizen mankementen vertoonde of gestolen was. Alleen al om die reden is ook op grond van deze verzekerde gebeurtenis geen dekking onder de verzekering.
- 3.7 Tot slot hebben de consumenten verwezen naar de gebeurtenis in artikel 4.2 van de verzekeringsvoorwaarden dat een verzekerde terugreist naar de vakantiebestemming nadat hij thuis is geweest. Daarbij hebben de consumenten op basis van een kilometervergoeding een begroting gemaakt van de kosten van een reis naar huis en vervolgens naar Annecy. Ook van deze verzekerde gebeurtenis kunnen de consumenten naar het oordeel van de commissie geen aanspraak maken op dekking. Consument 2 en haar dochter zijn niet daadwerkelijk naar huis en vervolgens naar Annecy gereisd. Bovendien is niet voldaan aan de voorwaarde dat zij thuis zouden zijn geweest door een andere, onder de verzekering gedekte gebeurtenis.
- 3.8 Voor zover de consumenten een beroep doen op de aanvullende of beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid, benadrukt de commissie dat hiervan alleen sprake is in hele bijzondere omstandigheden.⁴ Een storm, de vervelende en stressvolle situatie voor consument 2 en haar dochter als gevolg van de uitval van de trein en het begin van de Franse zomervakantie zijn hiervoor niet voldoende. Dat geldt ook voor de overige door de consumenten aangevoerde omstandigheden.

Ambtshalve toetsing

- 3.9 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 4.2 van de verzekeringsvoorwaarden van belang.

⁴ Zie onder meer Hoge Raad 6 november 2020, ECLI:NL:HR:2020:1736, overweging 3.1.2, te vinden via www.rechtspraak.nl.

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

- 3.10 De conclusie is dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van de consumenten moet worden afgewezen.

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 bepaling uit de verzekeringsvoorwaarden

4.2 Welke gebeurtenissen zijn verzekerd?

In de tabel hieronder leest u welke gebeurtenissen verzekerd zijn als verzekerde op reis is. [...]

Gebeurtenis	Wanneer is dit verzekerd	Wat vergoeden wij?
[...]		
Verzekerde reist terug naar de vakantiebestemming, nadat hij thuis is geweest	Als hij thuis is geweest door een andere, onder deze verzekering, verzekerde gebeurtenis.	We betalen de reiskosten als verzekerde terugreist in de periode dat de oorspronkelijke reis gepland is. We betalen ook de verblijfkosten op weg naar de bestemming.
[...]		
Natuurgeweld	• Door het natuurgeweld moet verzekerde langer blijven dan de oorspronkelijke terugreisdatum of heeft verzekerde extra kosten voor de terugreis naar huis. • Door het natuurgeweld moet verzekerde zijn vakantieverblijf verlaten. Met natuurgeweld bedoelen wij een aardbeving, vulkaanuitbarsting, orkaan, storm, lawine, abnormale sneeuwval, bosbrand en overstroming. Wij bedoelen niet regen, gewone sneeuwval, mist, onweer of storm met windsnelheden van minder dan 14 meter per seconde.	• Moet verzekerde langer blijven dan betalen we de extra terugreiskosten en verblijfkosten die verzekerde hierdoor heeft. • Moet verzekerde zijn vakantieverblijf verlaten dan betalen we de noodzakelijke extra verblijfkosten en de extra reiskosten voor de terugreis.
[...]		
Verzekerde kan zijn voer- of vaartuig niet meer gebruiken	Door schade of diefstal. En het voer- of vaartuig kan niet binnen 48 uur gerepareerd worden.	Wij betalen alleen voor de personen die bij ons verzekerd zijn en mee op reis zijn. • Als verzekerde in het buitenland is neemt hij een taxi naar het dichtstbijzijnde station. En gaat met het openbaar vervoer 2e klas naar het

		station dat het dichtst bij zijn adres in Nederland ligt. • Als verzekerde in Nederland is neemt hij een taxi in Nederland naar zijn adres in Nederland.
--	--	---