

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0050

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

Datum uitspraak	19 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument vordert dekking onder zijn verzekering en vergoeding van zijn schade, omdat zijn schade mogelijk is ontstaan door natuurgeweld wat onder de verzekering verzekerd is, dan wel op ethische gronden, omdat hij nog nooit eerder bij de verzekeraar heeft geclaimd. De verzekeraar heeft betwist dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De commissie oordeelt dat de consument geen recht heeft op een vergoeding, omdat de consument niet heeft aangetoond dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Dat de consument nooit eerder heeft geclaimd maakt niet dat de commissie zijn vordering kan toewijzen. De commissie kan de verzekeraar niet dwingen om op ethische gronden (coulance) dekking te verlenen. De klacht 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. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument en 2) 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 heeft een 'Alles in één Polis' bij de verzekeraar afgesloten met daarin een doorlopende reisverzekering, hierna verder de verzekering genoemd. Op de verzekering zijn onder andere de voorwaarden 'Personenhulp DRV-RV-50-241', hierna verder de voorwaarden genoemd, van toepassing.
- 2.2 De consument is op 24 april 2025 vertrokken naar Lissabon met de bedoeling om op 28 april 2025 terug te vliegen naar Nederland.

Vanwege een stroomstoring op 28 april 2025 heeft de consument zijn terugvlucht gemist, waardoor hij langer in Lissabon heeft moeten verblijven. De consument heeft de extra financiële kosten als gevolg daarvan geclaimd bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de claim afgewezen. De consument heeft zich daarover bij de verzekeraar beklagd. Dit heeft niet tot een toewijzing van zijn claim geleid, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering

- 2.3 De consument vordert dat de verzekeraar hem dekking verleent onder de verzekering en zijn schade van € 800,- vergoedt. Daartoe is de verzekeraar gehouden, omdat de stroomstoring mogelijk is veroorzaakt door natuurgeweld en natuurgeweld is een verzekerde gebeurtenis. Als de verzekeraar juridisch gezien niet gehouden is om de schade te vergoeden, dan is hij dat wel op ethische gronden. De consument heeft namelijk nog nooit eerder een claim ingediend op de verzekering.

Het verweer

- 2.4 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

Kernvraag

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is de vraag of de consument recht heeft op vergoeding van zijn schade, dan wel omdat zijn schade is ontstaan door natuurgeweld hetgeen onder de verzekering verzekerd is, dan wel op ethische gronden (coulance). De commissie oordeelt dat de consument geen recht heeft op een vergoeding. Dit oordeel licht de commissie 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.

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

- 3.4 De commissie stelt vast dat de consument heeft aangevoerd dat de uiteindelijke reden van de stroomstoring nog niet bekend is. Die kan volgens de consument meerdere oorzaken hebben, zoals een cyberaanval, extreme temperatuurwisselingen of technische storing in de elektrische installaties. De commissie oordeelt dat de consument daarmee niet voldoende concreet heeft aangevoerd dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis op grond van de voorwaarden op grond waarvan hij recht op een vergoeding. Voor zover de consument bedoeld zou hebben dat de stroomstoring veroorzaakt is door natuurgeweld, wat een verzekerde gebeurtenis onder de verzekering is, geldt dat deze stelling niet tot een geponde klacht kan leiden. De commissie stelt vast dat de verzekeraar in artikel 4.2 van de voorwaarden heeft gedefinieerd wat hij onder natuurgeweld verstaat, namelijk:

“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.”

- 3.5 De commissie stelt verder vast dat de consument niet heeft aangetoond dat sprake is geweest van natuurgeweld zoals bedoeld in het voornoemde artikel. Gelet op het voorgaande heeft de consument geen recht op dekking onder de verzekering en is de verzekeraar niet gehouden zijn schade te vergoeden. Dit klachtpunt van de consument is ongegrond.

Heeft de consument recht op vergoeding omdat hij nooit eerder geclaimd heeft bij de verzekeraar?

- 3.6 De commissie oordeelt tot slot dat zij de verzekeraar niet kan dwingen om op ethische gronden (coulance) dekking te verlenen aan de consument en zijn schade te vergoeden. Dat de consument nog nooit eerder geclaimd heeft bij de verzekeraar, maakt daarom niet dat de commissie zijn vordering tot vergoeding van zijn schade kan toewijzen, zodat ook dit klachtpunt ongegrond is

Ambtshalve toetsing

- 3.7 Voor de beoordeling van de klacht is het beding zoals hiervoor geciteerd in 3.4 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

- 3.8 Nu de beide klachtpunten van de consument ongegrond zijn, wijst de commissie de vordering af.

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