

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1009

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C.J.M. Niemöller, secretaris)

Datum uitspraak	8 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Allianz Global Assistance, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

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 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 en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument klaagt over zijn pechhulpverzekering na twee pechgevallen op 16 februari en 10 maart 2026. Hij vordert als schadevergoeding in totaal € 360,-. Bij het eerste pechgeval werd hulp geweigerd nadat hij een verkeerd kenteken doorgaf aan de verzekeraar. De commissie oordeelt dat geen dekking bestond voor het eerste pechgeval omdat de consument zijn auto naar de garage heeft gereden. Daardoor was geen sprake van stilstand in de zin van de verzekeringsvoorwaarden. Het is niet gebleken dat de consument schade heeft geleden door het handelen van de verzekeraar. Die deelvordering wordt afgewezen. Bij het tweede pechgeval vordert de consument vergoeding van de kosten die hij heeft gemaakt om de gerepareerde auto op te halen. De verzekeraar stelt dat het artikel waarop de consument zich beroept alleen geldt in het buitenland. De commissie oordeelt dat die beperking niet uit de voorwaarden blijkt en wijst de ophaalkosten van € 32,73,- toe.

3. De beoordeling

Het eerste pechgeval betrof geen gedekte gebeurtenis

- 3.1 De consument kon zijn elektrische auto op 16 februari 2026 niet meer opladen. Via de chat-functie van de verzekeraar heeft hij hulp gezocht, maar daarbij heeft hij een onjuist kenteken ingevoerd waardoor de verzekeraar aangaf geen hulp te kunnen bieden. De consument stelt dat de verzekeraar vervolgens meer had moeten doen om zijn identiteit te achterhalen. De verzekeraar geeft aan geen dossier van dit chatgesprek teruggevonden te hebben.
- 3.2 Uit de verzekeringsvoorwaarden (hierna: voorwaarden) volgt dat alleen dekking bestaat wanneer sprake is van stilstand van het voertuig. Vaststaat dat de consument zelf naar een garage is gereden, waaruit blijkt dat geen sprake was van stilstand in de zin van de voorwaarden.¹ De commissie komt niet toe aan de vraag of de verzekeraar meer had moeten doen om de identiteit van de consument te achterhalen. Als de identiteit van de consument wel bekend was geweest was, zou dit geen invloed hebben gehad op de dekking. De gevorderde kosten voor de hotelovernachting, het tegen vergoeding lenen van een auto van een familielid en de kosten van het ophalen van de gerepareerde auto komen niet voor vergoeding in aanmerking.

De afhandeling van het tweede pechgeval heeft niet tot schade geleid

- 3.3 Het tweede pechgeval van 10 maart 2026 betrof een gedekte gebeurtenis. De consument sprak met de verzekeraar over een grens van 25 kilometer waarbinnen gesleept kon worden. De verzekeraar heeft in de Kifid-procedure erkend dat deze formulering onvoldoende nauw aansloot bij de tekst van de voorwaarden. Het staat echter vast dat de verzekeraar de auto van de consument bij het tweede pechgeval wel heeft laten vervoeren naar de door hem gewenste reparateur en de taxirit van de consument naar huis heeft betaald. Hoewel de commissie begrijpt dat de consument het dekkingsoverzicht onduidelijk vindt, is het echter niet gebleken dat de consument door het handelen van de verzekeraar schade heeft opgelopen. De commissie verbindt daarom geen gevolgen aan dit misverstand.

De verzekeraar moet de kosten voor het ophalen van de gerepareerde auto vergoeden

- 3.4 Uiteindelijk vordert de consument vergoeding van de vervoerskosten die zijn gemaakt om de auto na de reparatie van het tweede pechgeval op te halen. De consument beroept zich op artikel F.3.2. van de voorwaarden. In dat artikel staat dat bij stilstand van het voertuig als gevolg van een verzekerde gebeurtenis de kosten voor het ophalen van het voertuig na reparatie worden geregeld en betaald, waaronder vervoer per taxi of openbaar vervoer tot maximaal € 100,-. De verzekeraar stelt dat deze bepaling alleen geldt bij bijstand in het buitenland.
- 3.5 De commissie volgt de verzekeraar niet in die uitleg.

¹ Zie E.1. en E.2. van de voorwaarden in de bijlage.

Anders dan de verzekeraar stelt, draagt Hoofdstuk F de titel: "F. Vergoedingen hulpverlening – hulpverlening voor voertuig en inzittende(n)". Daaruit blijkt niet dat dit hoofdstuk alleen dekking biedt voor gebeurtenissen in het buitenland. Dat blijkt ook niet uit de tussenkop F.3. "F.3. Beheer en aflevering van het voertuig". De verzekeraar wijst erop dat in artikel F.3.1. onder de tussenkop uitdrukkelijk staat "stilstand van het voertuig in het buitenland". Daaruit kan niet worden opgemaakt dat dit ook van toepassing zou zijn op andere tussenkopjes. In artikel F.3.2. ontbreekt een dergelijke beperking. Dat artikel verwijst uitsluitend naar stilstand van het voertuig als gevolg van een in artikel E.2. genoemde verzekerde gebeurtenis.

- 3.6 De commissie oordeelt dat uit de tekst én opbouw van de voorwaarden niet volgt dat artikel F.3.2. uitsluitend voor het buitenland geldt. Daarom mocht de consument redelijkerwijs begrijpen dat deze bepaling ook van toepassing is op een gedekte gebeurtenis in Nederland. Dat de consument kosten heeft gemaakt voor het ophalen van zijn voertuig na het pechgeval van 10 maart 2026 is niet betwist door de verzekeraar.

De commissie toetst bedingen op eigen initiatief aan het consumentenrecht

- 3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikelen E.1., E.2. en F.3.2. van belang. De commissie moet deze bedingen op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat deze daarmee niet in strijd zijn.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 32,73 aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaardennummer V-PHV-1223 Pechhulp Verzekering.

E. Definities

E.1. Algemene definities

Bepaalde termen hebben een specifieke betekenis en zijn gedefinieerd in de Voorwaarden.

Begunstigde/jij	De <i>verzekeringnemer</i> en alle bevoegde bestuurders en niet-betalende passagiers in het verzekerde <i>voertuig</i> , tot het maximum aantal inzittenden vermeld in de voertuigspecificaties van de fabrikant. Lifters zijn uitgesloten.
Buitenland	Elk land buiten het woonland van <i>verzekeringnemer</i> .
Caravan of aanhanger	caravan of aanhanger van maximaal 3.500 kg (inclusief laadvermogen) die aan het <i>voertuig</i> is gekoppeld.
Stilstand van het voertuig	Elke gebeurtenis waardoor het verzekerde <i>voertuig</i> stil komt te staan of niet meer veilig kan rijden op de openbare weg.
Verzekerde gebeurtenis	Een gebeurtenis zoals gedefinieerd onder 'Definitie van verzekerde gebeurtenissen' in deel E.2 die de <i>begunstigde</i> recht geeft op onze hulp.

[...]

E.2. Definitie van verzekerde gebeurtenissen

Bestuurdersfouten	• Brandstoftekort: Brandstoftekort met als gevolg stilstand van het <i>voertuig</i> op de locatie van het incident. • Ander brandstofprobleem: Verkeerde brandstof, bevroren of vervuilde brandstof, met als gevolg stilstand van het <i>voertuig</i> op de locatie van het incident. • Lege accu elektrisch voertuig: Een lege accu van de elektromotor met als gevolg stilstand van het <i>voertuig</i> op de locatie van het incident. Het niet kunnen opladen van de accu door een technisch probleem met de accu zelf wordt beschouwd als <i>pech</i>. • Lekke band(en): Het leeglopen van een of meer banden met als gevolg stilstand van het <i>voertuig</i>, of gekoppelde <i>caravan</i> of <i>aanhanger</i>, op de locatie van het incident. • Sleutelproblemen: Voertuigsleutels die in het afgesloten <i>voertuig</i> liggen, beschadigde, verloren of gestolen sleutels, met als gevolg <i>stilstand van het voertuig</i> op de locatie van het incident. • Vastzittend voertuig: Het <i>voertuig</i> komt vast te zitten in zand, sneeuw of modder met als gevolg onverwachte <i>stilstand van het voertuig</i> op de locatie van het incident.
Diefstal en gerelateerd	• Diefstal van voertuig: Het <i>voertuig</i> wordt gestolen. Wij vragen je mogelijk om een kopie van het politierapport. • Poging tot diefstal en diefstal van onderdelen (inclusief berging van het voertuig na diefstal): Diefstal of beschadiging van voertuigonderdelen of apparatuur met als gevolg <i>stilstand van het voertuig</i> op de locatie van het incident. Wij vragen je mogelijk om een kopie van het politierapport.
Gebroken (voor)ruit	Een gebarsten of gebroken ruit of voorruit, met als gevolg <i>stilstand van het voertuig</i> op de locatie van het incident.
Ongeval en gerelateerd	• Voertuigongeval: Een plotselinge onvoorziene en onopzettelijke gebeurtenis, aanrijding, botsing met een stilstaand of bewegend object of ongeluk met als gevolg <i>stilstand van het voertuig</i>. • Brand: Hitte of vlammen die het <i>voertuig</i> beschadigen met als gevolg <i>stilstand van het voertuig</i>. • Vandalisme: Breuk of schade aan het <i>voertuig</i> door toedoen van een derde partij op de locatie van de schade met als gevolg <i>stilstand van het voertuig</i>. Wij vragen je mogelijk om een kopie van het politierapport. • Weersomstandigheden: De volgende specifieke gebeurtenissen door natuurlijke oorzaken: hagel, overstroming, storm, orkaan, regen, ijzel of sneeuw, wind, bliksem of een soortgelijke gebeurtenis die niet officieel wordt uitgeroepen tot natuurramp met als gevolg <i>stilstand van het voertuig</i>.

Pech

Een onverwacht mechanisch, elektrisch of elektronisch defect, met als gevolg *stilstand van het voertuig*, of gekoppelde caravan of aanhanger, inclusief een lege accu. Een lege accu van elektrische voertuigen wordt niet beschouwd als pech, behalve als de accu niet kan worden opgeladen door een technisch probleem met de accu zelf.

[...]

F. Vergoedingen hulpverlening – hulpverlening voor voertuig en inzittende(n)

In geval van *stilstand van het voertuig* als gevolg van een in paragraaf E.2 gedekte verzekerde gebeurtenis verstrekken wij de hierna beschreven vergoedingen voor pechhulp, binnen de dekkinglimieten en voorwaarden die voor elke vergoeding hieronder beschreven zijn. Een samenvatting vind je in deel C Overzicht dekking.

[...]

- Per taxi of openbaar vervoer tot € 100,- inclusief btw;
- Per trein in de standaardklasse;
- Per vliegtuig in economy klasse als de afstand tot woonadres of de eindbestemming van *begunstigde* meer is dan 8 uur per trein; of
- huurauto van een gelijkwaardige categorie als het verzekerde voertuig of categorie B. Afhankelijk van de beschikbaarheid van vervangend vervoer bij het verhuurbedrijf gedurende maximaal 24 uur, inclusief drop-offkosten.

Als de voortzetting van de reis of terugkeer naar huis niet geregeld kan worden op de dag waarop het voertuig is stilgevallen, regelen en betalen wij hotelaccommodatie voor de *begunstigde*. Voor ten hoogste één (1) nacht en tot maximaal € 80,- per persoon per nacht, inclusief btw en exclusief ontbijt.

Als dat nodig is, regelen en betalen wij het vervoer per taxi of openbaar vervoer naar het station, het vliegveld, het hotel of het verhuurbedrijf.

Voortzetting van de reis en terugkeer naar huis kunnen niet gecombineerd worden. Als beide nodig zijn en *begunstigde* gekozen heeft voor voortzetting van de reis, regelen en betalen wij kosten van terugkeer naar huis niet.

F.3. Beheer en aflevering van het voertuig

F.3.1. Repatriëring van het voertuig

Bij *stilstand van het voertuig* in het *buitenland* als gevolg van een in paragraaf E.2 vermelde *verzekerde gebeurtenis* regelen en betalen wij het volgende:

Als het voertuig niet binnen 2 werkdagen te repareren is, regelen en betalen wij de repatriëring van het voertuig naar het dichtstbijzijnde reparatiebedrijf of het woonadres van *verzekeringnemer/begunstigde*.

Als het voertuig in het *buitenland* gerepareerd is, regelen en betalen wij de kosten van aflevering van het voertuig op het woonadres van de *verzekeringnemer/begunstigde*. Door een vervoersbedrijf of een professionele chauffeursdienst in te zetten.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor *diefstal* of beschadiging van accessoires, bagage, materiaal en persoonlijke bezittingen die in het voertuig zijn achtergebleven tijdens het vervoer.

Onze vervoerskosten zijn beperkt tot het bedrag van de marktwaarde van het voertuig na de

schadegebeurtenis. Wij regelen en betalen de kosten van een expert die bij de reparateur een diagnose stelt.

F.3.2. Ophalen gerepareerd voertuig door de *begunstigde*

Bij *stilstand van het voertuig* als gevolg van een in paragraaf E.2 vermelde *verzekerde gebeurtenis* regelen en betalen wij de kosten voor het ophalen van het voertuig na reparatie op de meest geschikte wijze:

- Taxi of openbaar vervoer tot € 100,- inclusief btw;
- Trein op basis van standaard klasse;
- Vliegtuig economy klasse als de afstand van het woonadres van *begunstigde* naar de reparateur langer is dan 8 uur per trein.

Als dat nodig is, regelen en betalen wij het vervoer per taxi of openbaar vervoer naar het station of het vliegveld.

De maximale dekking voor het ophalen van het gerepareerde voertuig door de *begunstigde* bedraagt niet meer dan de marktwaarde van het voertuig.

F.4. Telematica

Bij *stilstand van een met telematica uitgerust voertuig* in het *buitenland* als gevolg van een in paragraaf E.2 vermelde *verzekerde gebeurtenis* kunnen de volgende dekkingen van toepassing zijn. Dit hangt af van de technologie van het voertuig:

Voortzetting van reis of terugkeer naar huis

Wij regelen en betalen de kosten van terugkeer naar het woonadres van de *begunstigde* of voortzetting van de reis voor de *begunstigde* naar zijn eindbestemming met het meest geschikte vervoermiddel:

- Per taxi of openbaar vervoer tot € 100,- inclusief btw;
- Per trein in de standaardklasse;
- Per vliegtuig economy class als de afstand tot woonadres of de eindbestemming van *begunstigde* langer duurt dan 8 uur per trein.

Als de voortzetting van de reis of terugkeer naar huis niet geregeld kan worden op de dag waarop het voertuig is stilgevallen. Dan regelen en betalen wij hotelaccommodatie voor de *begunstigde*. Voor ten hoogste één (1) nacht en tot maximaal € 80,- per persoon per nacht, inclusief btw en exclusief ontbijt.

Als dat nodig is, regelen en betalen wij het vervoer per taxi of openbaar vervoer naar het station, het vliegveld of het hotel.