

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-902  
(mr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 maart 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 8 november 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Bijlage : Verzekeringsvoorwaarden (DRV-RV-52-181) Doorlopende Reis Annulering  
Verzekeringsvoorwaarden (DRV-RV-50-181) Doorlopende Reis Personenhelp

## **Samenvatting**

Reis- en annuleringsverzekering. Verzekeraar heeft terecht geen dekking verleent voor die Consument heeft geleden als gevolg van de annulering van een vlucht. Verder heeft de Commissie geoordeeld dat een coulance verzoek niet juridisch afdwingbaar is.

## **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een doorlopende reis- en annuleringsverzekering met werelddekking, verder te noemen Verzekering, waarop onder andere van toepassing zijn de voorwaarden 'Verzekeringsvoorwaarden (DRV-RV-52-181) Doorlopende Reis Annulering', verder te noemen de Voorwaarden Annulering, en de 'Verzekeringsvoorwaarden (DRV-RV-50-181) Doorlopende Reis Personenhulp', verder te noemen de Voorwaarden Personenhulp. De Voorwaarden Annulering en de Voorwaarden Personenhulp worden hierna samen aangeduid als de Verzekeringsvoorwaarden. Een kopie van de relevante bepalingen uit de Voorwaarden Annulering en de Voorwaarden Personenhulp is als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.
- 2.2 Consument en haar partner zijn op 20 december 2018 vanuit Nederland vertrokken voor een rondreis door Australië. Op 28 december 2018 om [tijdstop] zouden zij met een, vanuit Nederland geboekte, binnenlandse vlucht van [naam plaats 1] naar [naam plaats 2] vliegen. De luchtvaartmaatschappij heeft deze vlucht op 28 december 2018 rond 18 uur wegens *engineering requirements* geannuleerd.
- 2.3 De luchtvaartmaatschappij heeft Consument en haar partner een vervangende vlucht aangeboden voor 31 december 2018 om 23:50 uur. Consument en haar partner hebben dit alternatief afgewezen en zelf een andere vlucht naar [plaats 2] geboekt. Deze vlucht vertrok op 29 december 2018 om 6.00 uur. De tickets voor deze vlucht waren € 400,- duurder dan de tickets voor de oorspronkelijke vlucht op 28 december 2018. De luchtvaartmaatschappij heeft de kosten voor de geannuleerde vlucht aan Consument en haar partner vergoed.
- 2.4 Consument heeft op 5 januari 2019 een claim ingediend bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft deze claim afgewezen, omdat deze schade niet onder de dekking van de Verzekering valt.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert € 550,-, zijnde het verschil tussen de prijs van de nieuwe en oude tickets.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weer gegeven, op de volgende grondslag: Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten door vergoeding van de kosten te weigeren. Op grond van de verzekeringsovereenkomst bestaat er immers dekking voor deze schade. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
  - Gelet op het bepaalde in artikel 6, 7, 10 en 14 van de Voorwaarden Annulering dient de schade te worden vergoed. Zo volgt uit artikel 6 en 7 van de Voorwaarden Annulering dat een reis in het buitenland verzekerd is.

Voorts staat in artikel 10 van de Voorwaarden Annulering vermeld dat de schade als gevolg van annulering van de reis wordt vergoed. De vlucht van [naam plaats 1] naar [naam plaats 2] is door een onverwachte gebeurtenis (*engineering requirements*) geannuleerd. Als gevolg hiervan is er schade ontstaan in de vorm van vervangend vervoer. Daarbij komt dat de door Consument beschreven situatie niet vermeld staat in artikel 13 en 14 van de Voorwaarden Annulering. In artikel 14 staat dat kosten van vliegtickets niet zijn verzekerd als er van te voren geen terugreisdatum bekend is. In dit geval was er wel een terugreisdatum bekend en zijn de kosten voor de vliegtickets derhalve verzekerd. Voorts komen op grond van artikel 17 van de Voorwaarden Annulering de overboekingskosten voor vergoeding in aanmerking.

- Het is vreemd dat een doorlopende reis- en annuleringsverzekering halverwege een reis opeens ophoudt met vluchten verzekeren, zeker omdat bepaalde reizen niet te maken zijn zonder tussendoor een vlucht te maken met een oorsprong en bestemming buiten Nederland.
- Consument heeft extra (verblijf)kosten vermeden voor Verzekeraar door een andere vlucht te boeken. Consument heeft ervoor gekozen om een andere vlucht te boeken, omdat zij reeds drie hotelovernachtingen in [naam plaats 2] had geboekt en bij acceptatie van de door de luchtvaartmaatschappij aangeboden vlucht drie nieuwe hotelovernachtingen in [naam plaats 1] had moeten boeken. Daarnaast zou zij op 2 januari 2019 doorvliegen van [naam plaats 2] naar [naam plaats 3].
- Twee familieleden met wie Consument en haar partner samen reisden hebben wel een vergoeding van hun verzekeraar (SNS) ontvangen. Voorts zou Verzekeraar uit coulance de schade moeten vergoeden, omdat Consument Verzekeraar kosten heeft bespaard.

#### *Verweer van Verzekeraar*

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De onkosten, die Consument en haar partner maakten in verband met de veranderde binnenlandse vlucht, komen niet voor vergoeding in aanmerking. Er is geen sprake van een situatie zoals omschreven in de verzekeringsvoorwaarden.
- De verzekeringsvoorwaarden moeten in onderling samenhang worden gezien. Consument voldoet aan artikel 6 en 7 van de Voorwaarden Annulering; in deze artikelen wordt toegelicht waar de verzekering geldt en wanneer de reis is verzekerd. Echter gelden in andere artikelen aanvullende eisen waaraan Consument niet heeft voldaan. Zo is in artikel 10 van de Voorwaarden Annulering bepaald welke schade is verzekerd. In deze bepaling is, onder het kopje 'Schade door vertraging op de heenreis', geregeld dat schade door vertraging op de heenreis (door één van de oorzaken die limitatief in artikel is omschreven) met het vliegtuig is verzekerd als de vertraging meer dan 8 uur is. Bovendien geldt als aanvullende voorwaarde dat de vertraging tot en met de 2<sup>e</sup> tussenstop geldt, waarbij de grens is bepaald op 5 dagen.

Is de (2<sup>e</sup>) tussenstop later dan de 5<sup>e</sup> dag waarbij gerekend wordt vanaf de dag van vertrek uit Nederland, dan wordt schade niet meer vergoed.

De schade van Consument is, gelet op het bepaalde in artikel 10 van de Voorwaarden Annulering onder het kopje 'Schade door vertraging op de heenreis', echter niet verzekerd. De binnenlandse vlucht op 28 december 2018 maakte geen onderdeel meer uit van de heenreis, omdat deze niet viel binnen de 5<sup>e</sup> dag van vertrek vanuit Nederland. Nu de schade op grond van artikel 10 van de Voorwaarden Annulering niet verzekerd is, wordt niet toegekomen aan een inhoudelijke beoordeling van de overige door Consument genoemde artikelen.

- Ook al had Consument de alternatieve vlucht geaccepteerd, dan had Verzekeraar de kosten als gevolg daarvan niet vergoed. In artikel 17 van de Voorwaarden Personen hulp staat limitatief opgesomd in welke situaties Verzekeraar extra reis- en verblijfkosten vergoedt. Zowel extra reis- als verblijfskosten als gevolg van een geannuleerde binnenlandse vlucht is hierin niet opgenomen en daarom niet verzekerd.
- Ook al heeft een andere verzekeraar de schade van de reisgenoten wel vergoed, betekent dit niet dat Verzekeraar dan dient af te wijken van de voorwaarden en de schade alsnog dient te vergoeden. Dit zou onredelijk zijn ten opzichte van andere verzekerden. Verzekeraar ziet ook geen ruimte voor een coulancevergoeding.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie moet de vraag beantwoorden of Verzekeraar zich op het standpunt mag stellen dat geen dekking bestaat onder de Verzekering. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar geen dekking hoeft te verlenen. De Commissie zal dit oordeel hieronder nader toelichten.
- 4.2 Of Verzekeraar dekking moet verlenen hangt af van wat de voorwaarden over een situatie als deze bepalen. Van belang daarbij is dat het Verzekeraar in beginsel vrij staat de grenzen te bepalen waarbinnen hij dekking wil verlenen. De Commissie verwijst naar de uitspraak van de Hoge Raad van 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006: AV9435 (te raadplegen op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)).
- 4.3 Consument vindt dat op grond van artikel 6, 7, 10, 14 en 17 van de Voorwaarden Annulering de schade als gevolg van de annulering van de vlucht is verzekerd. Verzekeraar stelt dat op grond van artikel 10 van de Voorwaarden Annulering de schade als gevolg van de annulering van de vlucht op 28 december 2018 niet is verzekerd.
- 4.4 De Commissie volgt Verzekeraar in zijn betoog dat de situatie waar Consument en haar partner zich in bevonden, niet onder de dekkingsomschrijving, zoals genoemd in artikel 10 van de Voorwaarden Annulering, valt. De Commissie zal dit hierna toelichten.

- 4.5 Het is juist dat in artikel 10 van de Voorwaarden Annulering staat dat schade als gevolg van vertraging ontstaan als gevolg van een onzekere gebeurtenis is verzekerd. Echter in hetzelfde artikel staat onder het kopje ‘Schade door vertraging op de heenreis’ vermeld dat schade door vertraging op de heenreis enkel is gedekt als de verzekerde meer dan 8 uur vertraging heeft en geldt tot en met de 2<sup>e</sup> tussenstop, waarbij geldt dat de tussenstop niet later is dan de 5<sup>e</sup> dag uit Nederland.
- 4.6 Vaststaat dat Consument en haar partner op 20 december 2018 uit Nederland zijn vertrokken en dat zij op 28 december 2018 een binnenlandse vlucht van [naam plaats 1] naar [naam plaats 2] zouden nemen. Naar het oordeel van de Commissie kan deze binnenlandse vlucht niet meer als onderdeel van de heenreis worden aangemerkt omdat deze later plaatsvond dan de 5<sup>e</sup> dag na het vertrek uit Nederland. Dit betekent dat niet voldaan is aan de voorwaarden zoals genoemd in artikel 10 van de Voorwaarden Annulering en is de door Consument geleden schade niet gedekt.
- 4.7 Omdat uit artikel 10 van de Voorwaarden Annuleringen duidelijk volgt dat schade in het onderhavige geval niet is gedekt, is een beoordeling van de uitsluitingen alsook de overige door Consument aangehaalde artikelen uit de Voorwaarden Annuleringen niet meer van belang.
- 4.8 Consument heeft zich voorts op het standpunt gesteld dat zij Verzekeraar kosten heeft bespaard door een andere vlucht te boeken en daarom geen kosten heeft moeten maken voor hotelovernachtingen in [naam plaats 1]. De Commissie oordeelt dat dit standpunt niet ter zake doet, omdat gebleken is dat deze extra kosten niet voor vergoeding in aanmerking zouden komen. In artikel 17 van de Voorwaarden Personenhelp is limitatief opgenomen welke kosten vergoed worden. Extra reis- en verblijfkosten zijn hierin niet genoemd en daarom niet verzekerd.
- 4.9 Consument heeft Verzekeraar verzocht om een coulancevergoeding omdat Consument de kosten voor Verzekeraar heeft beperkt. De Commissie gaat hierin niet mee. Een tegemoetkoming uit coulance is niet juridisch afdwingbaar. Zie in dit kader een uitspraak van de Commissie met nummer GC 2016-350. Ook het feit dat de verzekeraar van de reisgenoten van Consument de schade heeft vergoed, leidt niet tot enige verplichting van Verzekeraar om tot vergoeding over te gaan.
- 4.10 De Commissie betreurt de situatie waarin Consument is terecht gekomen, maar zij is van oordeel dat in de Verzekeringsvoorwaarden duidelijk staat omschreven wat wel en niet is verzekerd. De schade door de annulering van de vliegreis is niet verzekerd. Verzekeraar heeft terecht geen dekking verleend voor de schade die Consument heeft geleden. De klacht van Consument is ongegrond.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

*In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*

## Bijlage

### Relevante bepalingen uit de Voorwaarden Annulering:

**6** Waar geldt de verzekering?

In de hele wereld.

**7** Wanneer is de reis verzekerd?

In het buitenland.

- Ook tijdens heenreis en terugreis.
  - Vanuit uw woning rechtstreeks naar het buitenland.
  - Vanuit het buitenland rechtstreeks terug naar uw woning.

**In Nederland met minimaal 1 overnachting.**

- U boekt van tevoren de overnachting.
  - U moet voor de overnachting betalen.
  - U laat ons op verzoek het boekingsbewijs, de reservering of rekening zien.

**10** Welke schade is verzekerd?

*Let op: alleen als de schade ontstaat door een onverwachtse gebeurtenis.*

**Schade door annulering van de reis.**

- Een verzekerde maakte afspraken met een reisorganisatie, verhuurder of vervoersorganisatie.
  - Deze afspraken staan in een overeenkomst.
  - En de verzekerde kan deze afspraken door een onverwachte gebeurtenis niet nakomen.

**Schade door annulering van een concert of theatervoorstelling.**

**Schade doordat een verzekerde eerder naar huis moet.**

- De verzekerde moet meer dan 8 uur eerder naar huis.

**Schade door vertraging op de heenreis.**

- Met trein, bus, boot of vliegtuig.
- En de verzekerde heeft meer dan 8 uur vertraging.
  - De vertraging geldt tot en met de 2e tussenstop.
    - Niet als de tussenstop later is dan de 5e dag vanuit Nederland.
- En de verzekerde, de vervoersorganisatie en reisorganisatie kunnen hier niets aan doen.

**Schade doordat een verzekerde wordt opgenomen in het ziekenhuis.**

- De verzekerde ligt meer dan 8 uur in het ziekenhuis.

**13 Wanneer is schade niet verzekerd?**

**Een verzekerde heeft alcohol of drugs gebruikt.**

- Hij heeft meer alcohol in het bloed of de adem dan wettelijk mag.
- Hij werkt niet mee aan een blaastest of bloedtest.
- Hij heeft medicijnen gebruikt die invloed kunnen hebben op zijn gedrag.
- Hij heeft drugs gebruikt die invloed kunnen hebben op zijn gedrag.

**Een verzekerde gaat op reis voor een medische behandeling.**

- Bijvoorbeeld als hij al een ziekte of afwijking had.
- En hij gaat op reis om behandeld te worden.

**Een verzekerde doet mee aan een staking.**

**Een verzekerde pleegt een misdrijf.**

- Of probeert een misdrijf te plegen.

**Een verzekerde doet opzettelijk iets of niets.**

- Met het doel schade toe te brengen.
- Zonder het doel schade toe te brengen.
  - Maar hij weet wel dat er schade ontstaat.
- En hij weet dat de kans op schade groot is.
  - Maar hij doet het toch.

**Een verzekerde gaat op zakenreis.**

- Wel verzekerd: als u dit extra heeft meeverzekerd.

**14 Welke kosten zijn niet verzekerd?**

**Kosten van een vaste standplaats, ligplaats, seizoensplaats of toeristische plaats.**

- Bij een bungalowpark, camping of jachthaven.
  - Het maakt niet uit welke periode de verzekerde de plaats gebruikt.

**Kosten van deelreizen en excursies.**

- Als deze op de plaats van bestemming worden geboekt.

**Kosten van vliegtickets en treintickets.**

- Als de terugreisdatum niet van tevoren bekend is.

**Kosten van gas, water en elektriciteit.**

- Die u betaalt als u de woning heeft geruimd met iemand.



17 **Welke kosten betalen we?**

**Annuleringskosten.**

- Als u de reis annuleert.

**Overboekingskosten.**

- De reissom boekte en betaalde u vooraf in Nederland.
- Als u de oorspronkelijk geboekte reis naar een andere datum verplaatst.

**Kosten voor tickets van een concert of theatervoorstelling.**

- Als u een concert of theatervoorstelling annuleert.
  - Niet verzekerd: administratiekosten en reserveringskosten.
  - Wel verzekerd: met of zonder overnachting.

**Een bedrag per dag als een verzekerde eerder naar huis gaat.**

- De verzekerde gaat meer dan 8 uur eerder naar huis.
- We delen het bedrag dat u voor de reis betaalt door het aantal dagen van de reis.
  - De uitkomst hiervan delen we door het aantal personen die met u op reis zijn.
  - We tellen ook de dagen van de terugreis mee.
- We betalen ook voor de verzekerden die met u mee op reis zijn als zij op uw verzekeringsbewijs staan.
- We betalen maximaal het bedrag dat op uw verzekeringsbewijs staat.
- Gaat de verzekerde eerder naar huis door ernstige medische problemen?
  - Dan hebben we schriftelijk bewijs van een arts uit het vakantieland nodig.
  - Bijvoorbeeld: u moet met spoed geopereerd worden en dit kan niet in het vakantieland.

**Een bedrag per dag als een verzekerde in het ziekenhuis ligt.**

- De verzekerde ligt meer dan 8 uur in het ziekenhuis.
- We delen het bedrag dat u voor de reis betaalt door het aantal dagen van de reis.
  - De uitkomst hiervan delen we door het aantal personen die met u op reis zijn.
- We betalen ook voor de verzekerden die met u mee op reis zijn, als zij op uw verzekeringsbewijs staan.
- We betalen maximaal het bedrag dat op uw verzekeringsbewijs staat.

**Een bedrag per dag als een verzekerde vertraging heeft op de heenreis.**

- De verzekerde heeft meer dan 8 uur vertraging.
- We delen het bedrag dat u voor de reis betaalt door het aantal dagen van de reis.
  - De uitkomst hiervan delen we door het aantal personen die met u op reis zijn.
- We betalen maximaal 5 dagen.
  - Nooit meer dan het bedrag dat op uw verzekeringsbewijs staat.

## Relevante bepalingen uit de Voorwaarden Personenhelp

### 17 Welke onverwachte kosten door andere oorzaken zijn verzekerd?

#### **Kosten voor telefoon of internet.**

- Door contact met ons of met onze alarmcentrale.
  - We betalen alle kosten, die u kunt aantonen.
- Door noodzakelijk contact met andere personen over de verzekerde gebeurtenis.
  - We betalen tot € 125,- per reis.

#### **Kosten door natuurgeweld.**

- Door: aardbeving, vulkaanuitbarsting, orkaan, storm, lawine, abnormale sneeuwval, bosbrand of overstroming.
  - Niet verzekerd: door regen, gewone sneeuwval, mist of onweer.
  - Niet verzekerd: door storm met windsnelheden van minder dan 14 meter per seconde.
- U moet hierdoor langer blijven dan uw oorspronkelijke terugreisdatum of heeft extra kosten voor de terugreis.
  - We betalen extra reiskosten en verblijfskosten die u hierdoor heeft.
- U moet hierdoor uw vakantieverblijf verlaten.
  - We betalen extra verblijfskosten tot € 150,- per verzekerde.
  - We betalen de extra reiskosten voor de terugreis.

#### **Kosten voor extra reis en verblijf door staking.**

- Staking bij personeel van vervoersbedrijven waarmee u terugreist.
- Staking bij personeel of luchtverkeersleiders op het vliegveld.
  - Het vliegveld waar u op de terugreis zou vertrekken of aankomen.

#### **Kosten doordat u uw tent niet meer kunt gebruiken.**

- Door beschadiging ter plaatse.
- We betalen extra verblijfskosten tot € 150,- per verzekerde.

#### **Kosten van een vervangende bestuurder doordat de bestuurder niet meer kan rijden of varen.**

- Bij reizen met een motorrijtuig of vaartuig dat u meeneemt uit Nederland.
  - Het motorrijtuig heeft een Nederlands kenteken en mag bestuurd worden met een rijbewijs categorie A of B.
- Ook verzekerd: de aangekoppelde toercaravan, vouwwagen, trailer of aanhangwagen.
  - Bij een motorrijtuig alleen in de landen die op de groene kaart staan.
    - Niet verzekerd: in de landen die zijn doorgestreept.
    - Niet verzekerd: huurauto.
- Door ziekte, een ongeluk of overlijden.
  - Of doordat de bestuurder door een andere verzekerde oorzaak terug naar Nederland moet.
- En geen andere meereizende persoon kan het motorrijtuig of vaartuig besturen.
- We betalen voor een vervangende bestuurder.
  - De alarmcentrale regelt een bestuurder.
  - De bestuurder rijdt het motorrijtuig terug naar Nederland.
  - De bestuurder vaart het vaartuig terug naar Nederland.
- Het vaartuig is van u of u huurt het vaartuig zonder schipper van de eigenaar.

#### **Kosten doordat een verzekerde zijn bromfiets of fiets niet meer kan gebruiken.**

- Door schade of diefstal.
- We betalen extra reiskosten voor openbaar vervoer naar huis.
  - Vanaf de plaats van diefstal of schade.
  - 2e klasse vervoer.

#### **Kosten doordat een verzekerde zijn paspoort of identiteitskaart tijdens de reis kwijt raakte.**

- En de verzekerde kon daar niets aan doen en lette goed op deze documenten.
- En de verzekerde kan daardoor pas later dan gepland naar huis.
- We betalen extra reiskosten en verblijfskosten tot € 300,- per reis.

### Vervolg

### 17 Welke onverwachte kosten door andere oorzaken zijn verzekerd?

#### **Kosten doordat de bagage van een verzekerde op de heenreis te laat aankomt of zoek raakt.**

- En de verzekerde moet daardoor kleding en toiletspullen kopen.
- We betalen tot € 150,- per verzekerde per reis.
  - Alleen als u met een vliegtuig reist.
  - Alleen als u een P.I.R. rapport (Property Irregularity Report) heeft.

#### **Kosten doordat er iets gebeurt met een meereizende persoon.**

- Als de oorzaak ook verzekerd is onder zijn of haar verzekering.
- Als u samen met deze persoon heen en terug reist.
  - En u kunt dit bewijzen.
- Als deze persoon een eigen reisverzekering heeft.
  - En die verzekering betaalt voor hem de gemaakte kosten.
    - Maar voor uw kosten niet.
- We betalen de extra reiskosten en verblijfskosten die u hierdoor heeft.
  - Alleen voor de geplande reisperiode.
  - Niet de kosten buiten de geplande reisperiode.
    - Bijvoorbeeld als u gebruik maakt van een andere terugvlucht dan u had geboekt. En u betaalt kosten voor een nieuw ticket. Deze kosten betalen wij niet.