

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0281

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

Datum uitspraak	7 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., mede handelend onder de naam Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitskomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Tijdens een autoreis door Canada hebben de consument en zijn gezin door bosbranden de geplande route door de Rocky Mountains met alle geplande bezienswaardigheden niet kunnen afleggen. De consument wil dat zijn reisverzekeraar de reis geheel of gedeeltelijk vergoedt. De commissie oordeelt dat de verzekeraar dekking mag afwijzen, omdat geen sprake is van extra kosten in de zin van 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) 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 en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Van [datum 1] tot en met [datum 2] 2024 heeft de consument met zijn gezin een autoreis door Canada gemaakt, van Vancouver naar Calgary. Van [datum 3] tot en met [datum 4] 2024 zou de consument de stad Jasper en het Jasper National Park bezoeken. Op de dag van aankomst in Canada zijn er bosbranden ontstaan in Jasper Nationale Park en is Jasper afgebrand. De gehele omgeving is vervolgens wekenlang afgesloten geweest. Hierdoor heeft de consument zijn geplande route door de Rocky Mountains met alle geplande bezienswaardigheden niet kunnen afleggen en vooraf geboekte hotelovernachtingen moeten annuleren. Via een alternatieve route is de consument op het eindpunt van de reis aangekomen.

- 2.2 De consument heeft een Doorlopende reisverzekering bij de verzekeraar, met de module personen hulp en de module annulering. In artikel 4.2 van de Interpolis Doorlopende Reisverzekering Verzekeringsvoorwaarden Personen hulp staat voor zover relevant:

<i>Gebeurtenis</i>	<i>Wanneer is dit verzekerd?</i>	<i>Wat vergoeden wij?</i>
<i>Natuurgeweld</i>	• 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. <i>Met natuurgeweld bedoelen wij een [...] bosbrand [...].</i>	• 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

- 2.3 De verzekeraar heeft dekking voor schade van de consument als gevolg van de bosbranden afgewezen, omdat de consument geen financiële schade heeft geleden doordat hij niet de reis kon maken zoals hij die oorspronkelijk had gepland. Volgens de verzekeraar voldeed de consument niet aan de vereisten in artikel 4.2 van verzekeringsvoorwaarden personen hulp. De hotelovernachtingen heeft de consument kosteloos kunnen annuleren, zodat ook geen sprake is van annuleringkosten in de zin van artikel 3.1 van de Interpolis Doorlopende Reisverzekering Verzekeringsvoorwaarden Annulering.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument kan zich niet vinden in de dekkingsafwijzing. Het niet kunnen bezoeken van de stad Jasper, het Jasper National Park en de route door de Rocky Mountains met alle bezienswaardigheden voelt als een aanzienlijke schade. De gehele reis is behoorlijk in het water gelopen. Van de drie weken is naar schatting een week opgegaan aan herplanning, zoeken naar informatie of de wegen afgesloten zouden blijven na de branden, moeizame annuleringen, zoeken naar nieuwe hotels en het omrijden via eerder afgelegde wegen en onaantrekkelijke gebieden. Bovendien heeft alle onduidelijkheid en spanning die de situatie meebracht de nodige stress veroorzaakt. De consument vraagt zich af of de verzekeraar wel goed begrijpt wat de impact van de bosbranden is geweest. Door de bosbranden is een groot deel van zijn autoreis langs de mooiste gebieden van Canada niet doorgegaan. Dat is niet hetzelfde als bijvoorbeeld een luxe resort vakantie waar ondanks bosbranden nog volledig van kan worden genoten.

- 2.5 Het "schadegevoel" van de consument ligt ergens tussen de kosten voor de gehele reis en een derde deel. Hij begroot de schade op € 15.000,- en wil dat de verzekeraar alsnog dekking verleent.

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.

Geen extra kosten

- 3.2 De commissie stelt voorop dat het een verzekeraar vrij staat om te omschrijven binnen welke grenzen hij bereid is dekking te verlenen.¹ Dit uitgangspunt houdt verband met de contractsvrijheid. De verzekeraar heeft van deze bevoegdheid gebruik gemaakt en in de verzekeringsvoorwaarden omschreven binnen welke grenzen hij dekking biedt voor natuurgeweld en annulering. Uit deze omschrijving blijkt dat voor dekking in ieder geval sprake moet zijn van extra kosten. Niet ter discussie staat dat de consument geen extra kosten heeft gemaakt als gevolg van de bosbranden. Dit betekent dat de consument op grond van de verzekeringsvoorwaarden geen recht heeft op dekking.

Redelijkheid en billijkheid

- 3.3 Uit de stellingen van de consument begrijpt de commissie dat hij het vooral onredelijk vindt dat de verzekeraar zich in zijn situatie op de verzekeringsvoorwaarden beroept. De commissie benadrukt dat alleen in hele bijzondere omstandigheden een beroep van de verzekeraar op de dekkingsvoorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar kan zijn.² Dat de bosbranden een grote, negatieve impact hebben gehad op de reis van de consument is hiervoor niet voldoende.

Ambtshalve toetsing

- 3.4 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 4.2 van de Interpolis Doorlopende Reisverzekering Verzekeringsvoorwaarden Personenlup en artikel 3.1 van de Interpolis Doorlopende Reisverzekering Verzekeringsvoorwaarden Annulering van belang.

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

² Hoge Raad 6 november 2020, ECLI:NL:HR:2020:1736, overweging 3.1.2, te vinden via www.rechtspraak.nl.

Deze artikelen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de artikelen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.5 De conclusie is dat de verzekeraar dekking mag afwijzen en geen schade aan de consument hoeft te vergoeden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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-en-statuten. 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/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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 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