

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0481

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	18 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Reis/annuleringsverzekering. De consument vordert vergoeding van de annuleringskosten van zijn reis naar Canada omdat hem de toegang tot dat land is geweigerd op grond van zijn strafrechtelijk verleden. Naar het oordeel van de commissie mag van de consument worden verwacht dat hij voor het boeken van zijn reis enig onderzoek doet naar de inreisvoorwaarden van het land van bestemming. Hij had dan op de website van de Canadese immigratiedienst kunnen lezen dat het niet hebben van een strafrechtelijk verleden een basisvoorwaarde is om een toegangsdocument te verkrijgen. De consument erkent dat hij dat niet heeft gedaan. Dat hij niet wist dat zijn strafrechtelijke verleden reden zou kunnen zijn voor de weigering van een eTA en dat hij dit ook niet had verwacht, is in dat geval onvoldoende om tot het oordeel te komen dat hij de weigering niet kon verwachten. De vordering van de consument 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 inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de verzekeraar en 5) de pleitnota van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 april 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn partner, mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], ter ondersteuning. Namens de verzekeraar waren aanwezig mevrouw [naam 3], juridisch adviseur en mevrouw [naam 4], stafmedewerker Kwaliteit en Kifid.
- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. dr. K. Engel en mr. dr. S.O.H. Bakkerus, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een doorlopende reisverzekering met de module annuleren (hierna: de verzekering). Op de verzekering zijn van toepassing de Voorwaarden Doorlopende Reisverzekering-Annuleren (model DRV-RV-03-231) (hierna: de voorwaarden).
- 2.2 Op 1 maart 2024 heeft de consument samen met zijn vriendin een reis naar Canada geboekt voor de periode van 30 augustus 2024 tot en met 5 oktober 2024. Zijn deel van de reissom bedroeg € 4.600,-.
- 2.3 Op 19 juni 2024 heeft de consument een online aanvraag ingediend bij de Canadese immigratiedienst voor een Electronic Travel authorization (eTA)¹. Op de pagina met informatie over de eTA² staat onder meer:
- “Basic requirements to enter Canada:
(...)*
- *have no criminal or immigration-related convictions.*
- 2.4 Op de vraag of hij eerder een strafbaar feit heeft gepleegd heeft de consument “ja” geantwoord en een toelichting gegeven.
- 2.5 Op 27 juni 2024 heeft de consument voldaan aan het verzoek om een account aan te maken bij de immigratiedienst en daaraan zijn eTA-aanvraag te koppelen. Hij heeft de bevestiging ontvangen dat zijn eTA-aanvraag succesvol is gekoppeld.
- 2.6 Op 11 juli 2024 heeft de consument het contactformulier van de Canadese immigratiedienst ingevuld vanwege het uitblijven van een antwoord op zijn eTA-aanvraag, maar daarop heeft hij geen reactie ontvangen. De consument heeft vervolgens hulp gevraagd aan de Canadese ambassade en aan een bedrijf dat helpt bij visumaanvragen, maar die hebben hem laten weten dat zij hem niet konden ondersteunen bij zijn aanvraag.

¹ Dit is een elektronische machtiging gekoppeld aan het paspoort, vereist als toegangsdocument voor buitenlanders die van de visumplicht zijn vrijgesteld en met het vliegtuig naar Canada reizen.

² <https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/visit-canada/eta/eligibility.html>

- 2.7 Op 31 juli 2024 heeft de consument opnieuw een eTA-aanvraag ingediend. Na het koppelen van deze aanvraag aan zijn account bij de immigratiedienst heeft de consument het verzoek gekregen om documenten te uploaden. De consument heeft een Verklaring Omtrent Gedrag en de rechterlijke uitspraak van zijn veroordeling geüpload.
- 2.8 Op 19 augustus 2024 heeft de consument een brief van de Canadese immigratiedienst van 17 augustus 2024 ontvangen, waarin hem werd medegedeeld dat zijn eTA-aanvraag was afgewezen vanwege zijn strafrechtelijk verleden.
- 2.9 Op 22 augustus 2024 heeft de consument een verzoek ingediend bij de verzekeraar om de annuleringskosten van zijn reis naar Canada te vergoeden. De verzekeraar heeft dit verzoek afgewezen omdat de consument de afwijzing van zijn eTA-aanvraag kon verwachten, waarbij de verzekeraar zich beroept op artikel 2.3 van de voorwaarden:

Wanneer zijn gebeurtenissen verzekerd?

In de tabel hieronder leggen wij uit welke gebeurtenissen verzekerd zijn. In artikel 1.1 leest u wat wij vergoeden. Wij vergoeden alleen als de verzekerde reis afgebroken moet worden of niet door kan gaan door een gedekte gebeurtenis en deze gebeurtenis heeft betrekking op de meereizende verzekerden.

<i>Gebeurtenis</i>	<i>Toelichting</i>
(...)	(...)
<i>Verzekerde krijg geen visum of niet op tijd of zijn visum wordt ingetrokken</i>	<i>Verzekerde kon dit niet verwachten. Verzekerde kan hier niets aan doen en hij was wel op tijd met aanvragen.</i>
(...)	(...)

- 2.10 De verzekeraar heeft na bezwaar van de consument zijn standpunt gehandhaafd. De consument heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en de vordering

- 2.11 De consument klaagt over het standpunt van de verzekeraar dat hij kon verwachten dat zijn eTA-aanvraag zou worden afgewezen. Het ging om een strafbaar feit van ruim acht jaar geleden, een vechtpartij waarbij hij betrokken is geraakt. Er is hem een taakstraf opgelegd en hij had hierdoor een strafblad. Het was een jeugdzonde waarmee hij niet meer werd geconfronteerd tot zijn eTA-aanvraag werd geweigerd. Hij heeft na de veroordeling een onberispelijk leven geleid: een goede opleiding afgerond, een stabiele en duurzame relatie opgebouwd en een succesvolle carrière ontwikkeld. Er was daarom voor hem geen reden om te verwachten dat zijn eTA-aanvraag zou worden geweigerd.
- 2.12 Samen met zijn vriendin, die geen verzekering had, heeft hij een reissom van € 9.200,- betaald. Geen weldenkend mens zou zich hiertoe verplichten als hij maar enigszins had geweten of had kunnen voorzien dat er een kans zou bestaan tot weigering van zijn eTA-aanvraag.

- 2.13 Het is niet van algemene bekendheid dat je met een strafrechtelijk verleden zoals dat van hem wellicht geen eTA voor Canada krijgt. Van een toerist kan niet worden verwacht dat hij de specifieke visumregels raadpleegt waar de verzekeraar naar verwijst. Dat zou hetzelfde zijn als verwachten dat hij de voorwaarden van Google of Apple gaat doorlezen voordat hij akkoord gaat. Maar ook als hij die voorwaarden had gelezen, zou dat bij hem geen alarmbellen hebben doen rinkelen. In de informatie van de immigratiedienst staat namelijk dat een eTA ook bij een strafrechtelijk verleden kan worden verstrekt, afhankelijk van de omstandigheden rond de arrestatie of veroordeling.
- 2.14 De reisorganisatie waar hij zijn reis heeft geboekt is gespecialiseerd in reizen naar Canada en ook zij gaf geen signaal af dat een oude lichte veroordeling tot een weigering van zijn eTA-aanvraag zou kunnen leiden. In de jaren na zijn strafrechtelijke veroordeling heeft hij zonder problemen gereisd, ook naar landen waarvoor een visum is vereist zoals Egypte en hij verkreeg zonder bezwaren Verklaringen Omtrent het Gedrag (VOG).
- 2.15 De eTA-aanvraag is tijdig ingediend en naar waarheid ingevuld. Er is geen sprake van nalatigheid of onjuiste informatieverstrekking die tot de weigering heeft geleid. Er is door hem voldaan aan de omschrijving in de voorwaarden voor vergoeding van de annuleringskosten: de weigering was niet te verwachten en hij kon hier niets aan doen.
- 2.16 De consument vordert vergoeding van de annuleringskosten voor zijn deel van de reissom van € 4.600,- minus € 1000,- die door de reisorganisatie is gerestitueerd, per saldo dus een bedrag van € 3.600,-.

Het verweer

- 2.17 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Voor vergoeding van de annuleringskosten vereist de dekkingsoomschrijving van artikel 3.2 van de voorwaarden dat de verzekerde niet kon verwachten dat hij zijn visum niet of niet op tijd zou krijgen. Partijen gaan er vanuit dat onder het niet verkrijgen van een visum ook is begrepen de weigering van een eTA. De commissie moet daarom de vraag beantwoorden of de consument niet kon verwachten dat zijn eTA-aanvraag zou worden geweigerd.

Kon de consument niet verwachten dat zijn eTA-aanvraag zou worden geweigerd?

- 3.2 Uit de woorden “niet kon verwachten” in artikel 3.2 van de voorwaarden volgt dat het er niet alleen om gaat of de consument de weigering niet had verwacht, maar ook of hij dit niet kón verwachten. Hieruit volgt dat het om een objectieve beoordeling gaat van de kennis die van een verzekerde die een reis boekt mag worden verwacht.

- 3.3 De commissie volgt de verzekeraar in zijn verweer. De consument had voorafgaand aan het boeken van zijn reis enig onderzoek moeten doen naar de voorwaarden om te worden toegelaten tot Canada. De website van immigratiedienst van de Canadese overheid is daarvoor een voor de hand liggende bron van informatie. Daarop is makkelijk te vinden en ook duidelijk te lezen dat het niet hebben van strafrechtelijke veroordelingen een basisvoorwaarde is voor het verkrijgen van een eTA. De consument had daarom met een eenvoudig onderzoek al kunnen weten dat zijn strafrechtelijk verleden kon leiden tot een afwijzing van zijn aanvraag.
- 3.4 De consument erkent dat hij voorafgaand aan het boeken van zijn reis geen informatie heeft ingewonnen over de inreisvoorwaarden van Canada. Dit mocht redelijkerwijs wel van hem worden verwacht. Als een consument dit niet doet en wel alvast een reis boekt, kan het niet als onverwacht worden beschouwd als hij vervolgens een afwijzende beslissing ontvangt op zijn eTA-aanvraag. Dat hij niet wist dat zijn strafrechtelijke verleden *daadwerkelijk* reden zou kunnen zijn voor de weigering van een eTA en dat hij dit ook niet zo inschatte, is in dat geval onvoldoende om tot het oordeel te komen dat hij de weigering niet kon verwachten.
- 3.5 Dat de reisorganisatie waarbij de consument zijn reis heeft geboekt hem niet heeft gewaarschuwd voor de mogelijkheid dat een eTa-aanvraag zou kunnen worden geweigerd, ontheft de consument in de verhouding tot de verzekeraar niet van zijn verantwoordelijkheid om onderzoek te doen naar de voorwaarden om toegelaten te worden tot Canada. Het eerder zonder problemen verkrijgen van een VOG of van toegang tot andere (visumplichtige) landen doet ook niet af aan deze onderzoeksplicht. Bij het verstrekken van een VOG of visa voor andere landen, zijn andere instanties betrokken die hun eigen voorwaarden stellen. De consument kon hierop, zonder nader onderzoek, in redelijkheid niet de verwachting baseren dat hij toegelaten zou worden tot Canada.
- 3.6 Uit het voorgaande volgt dat de consument kon verwachten dat zijn e-TA aanvraag zou worden geweigerd. Dit betekent dat niet voldaan is aan de voorwaarden voor dekking van artikel 2.3 van de voorwaarden.

Ambtshalve toetsing

- 3.7 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 2.3 van de voorwaarden 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 De klacht van de consument is ongegrond. Zijn vordering zal worden afgewezen.

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 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