

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0134

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	17 februari 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Interpolis, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

### Samenvatting

Reisverzekering. De consumenten verbleven van 16 juli 2024 tot en met 8 augustus 2024 in de Verenigde Staten. Op 19 juli 2024 vond er een wereldwijde computerstoring plaats. Op die dag zouden de consumenten vanaf Newark naar Las Vegas vliegen. Door de computerstoring is hun vlucht geannuleerd en zijn zij pas twee dagen later naar Las Vegas gevlogen. De consumenten hebben de verzekeraar verzocht om een vergoeding van hun gemiste reisdagen en de gemaakte extra (verblijf)kosten. De verzekeraar heeft de dekking afgewezen. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de dekking mocht afwijzen. De situatie van de consumenten voldoet niet aan de voorwaarden die de verzekeraar stelt aan vergoeding van schade bij vertraging. Daarnaast is de computerstoring niet als verzekerde gebeurtenis genoemd in de voorwaarden waardoor ook de extra (verblijf)kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen. 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 inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consumenten en 5) 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 consumenten 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 De consumenten hebben een Alles in één Polis bij de verzekeraar. Van dit verzekeringspakket maakt deel uit een doorlopende reisverzekering met onder andere een annulerings- en personen hulpdekking (hierna: de verzekering). Op de verzekering zijn de Verzekeringsvoorwaarden Annulering (DRV-RV-52-231, hierna: de annuleringsvoorwaarden) en de Verzekeringsvoorwaarden Personen hulp (DRV-RV-50-231, hierna de personen hulpvoorwaarden) van toepassing.
- 2.2 De consumenten zijn op 16 juli 2024 vanuit Nederland naar de Verenigde Staten gevlogen. Na drie dagen in New York te hebben doorgebracht, arriveerden zij op 19 juli 2024 op vliegveld Newark om vanuit daar naar Las Vegas vliegen voor een rondreis. Door de wereldwijde computerstoring is de vlucht van de consumenten vertraagd en vervolgens geannuleerd. Uiteindelijk zijn de consumenten op 21 juli 2024 alsnog naar Las Vegas gevlogen.
- 2.3 Na terugkomst hebben de consumenten de verzekeraar verzocht om een vergoeding vanuit de doorlopende reisverzekering in verband met door hen gemaakte extra (verblijf)kosten en de gemiste reisdagen.
- 2.4 Per brief van 12 augustus 2024 heeft de verzekeraar dekking voor de schade afgewezen. In deze brief heeft de verzekeraar het volgende geschreven:

*“U gaf aan dat u de reis wil annuleren. In de voorwaarden van de annuleringsverzekering geven wij aan welke gebeurtenissen verzekerd zijn. U leest deze gebeurtenissen in hoofdstuk 4.2 van de verzekeringsvoorwaarden Doorlopende Reis, onderdeel Annulering (DRV-RV-52-231) Wat u is overkomen, is in de verzekeringsvoorwaarden niet genoemd. Om die reden is de schade niet verzekerd”*

- 2.5 Op 14 augustus 2024 hebben de consumenten bezwaar gemaakt tegen deze afwijzing. Nadat de consumenten naar aanleiding van dit bezwaar met een medewerker van de verzekeraar hebben gesproken, hebben de consumenten op verzoek van de verzekeraar een uitgebreide toelichting toegestuurd met een onderbouwing van de gevorderde schade.
- 2.6 Per brief van 28 augustus 2024 heeft de verzekeraar de schade opnieuw afgewezen. In zijn brief heeft hij geschreven:

*“De Verzekeringsvoorwaarden Doorlopende Reisverzekering Personen hulp (DRV-RV-50-231) zijn voor u van toepassing. De opsomming is limitatief. Dit betekent dat enkel de genoemde gebeurtenissen en bijbehorende kosten verzekerd zijn. Staat de situatie die u overkwam hier niet genoemd, dan bent u hiervoor niet verzekerd. Een wereldwijde computerstoring staat hier niet genoemd. U ontvangt daardoor geen vergoeding voor de extra verblijfskosten, telefoonkosten en nieuwe kleding.*

*Daarnaast zijn ook de Verzekeringsvoorwaarden Doorlopende Reisverzekering Annulering (DRV-52-231) voor u van toepassing. In artikel 4.2 staat beschreven dat u recht heeft op een vergoeding van de annuleringskosten bij vertraging op de heenreis. Hier leest u in de tweede kolom wanneer wij wel vergoeden. U reist met een vliegtuig, trein, boot of bus. Daarnaast wordt de vertraging veroorzaakt door natuurgeweld of door een stakings-, stiptheids-, protest- of solidariteitsactie. Zowel verzekerde als de vervoermaatschappij en reisorganisatie kunnen niets aan de vertraging doen. Uw situatie voldoet niet aan de gestelde eisen. De vertraging ontstond door een wereldwijde computerstoring. Om deze reden bent u niet verzekerd voor een vergoeding van de reissom.”*

2.7 De consumenten hebben vervolgens een klacht ingediend bij Kifid.

*De klacht en vordering*

2.8 De consumenten vorderen een bedrag van € 1.500,- bestaande uit de twee gemiste reisdagen omdat de consumenten en hun gezin die dagen op het vliegveld hebben doorgebracht, de kosten van een hotelovernachting, telefoonkosten en de aanschaf van vervangende kleding. Aan deze vordering leggen zij het volgende ten grondslag.

2.9 De consumenten zijn van mening dat de verzekering wel dekking biedt voor de door hun gemaakte kosten en de gemiste reisdagen. De consumenten voldoen aan bijna alle eisen die worden gesteld aan de dekking voor vertraging op de heenreis. De consumenten reisden immers per vliegtuig en hadden meer dan 8 uur vertraging; de consumenten, de reisorganisatie en de vervoersorganisatie konden niets doen aan de vertraging en de vertraging vond plaats tijdens de heenreis. Er is alleen geen sprake geweest van vertraging door natuurgeweld of een stakings-, stiptheids-, proces- of solidariteitsactie. Er staat echter nergens in de voorwaarden dat aan alle vier de eisen voldaan moet worden om recht te hebben op een vergoeding.

2.10 Daarnaast stelt de verzekeraar ten onrechte dat de vertraging niet is ontstaan tijdens de heenreis. Er was nog steeds sprake van een heenreis omdat de consumenten op weg waren naar Las Vegas voor het begin van de rondreis. Hun verblijf in New York betrof een tussenstop en viel nog binnen de termijn van 5 dagen die in de annuleringsvoorwaarden genoemd staat.

2.11 De consumenten hebben het gevoel gekregen dat de verzekeraar er alles aan doet om de schade maar niet te hoeven vergoeden. Steeds beroept de verzekeraar zich op andere artikelen uit de voorwaarden of voert hij weer een nieuw punt aan. Daarnaast hebben de consumenten een uitgebreide toelichting moeten aanleveren in de interne klachtenprocedure bij de verzekeraar waarna ze binnen een halve dag opnieuw een afwijzing ontvingen. Zij hebben het gevoel dat de verzekeraar niet eens naar de door hun aangeleverde informatie heeft gekeken en voelen zich niet serieus genomen door de verzekeraar.

#### *Het verweer*

- 2.12 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 De commissie moet beoordelen of de door de consumenten gemaakte kosten vanwege de wereldwijde computerstoring op 19 juli 2024 onder de dekking van de verzekering vallen.

#### *De verzekering biedt geen dekking voor de schade ontstaan door de computerstoring*

- 3.2 Voor de beantwoording van de vraag of de verzekering dekking biedt voor de schade van de consumenten, kijkt de commissie naar wat de consumenten en de verzekeraar met elkaar zijn overeengekomen. De verzekeringsovereenkomst en de voorwaarden zijn daarbij leidend. De verzekeraar staat het in beginsel vrij om daarin te bepalen binnen welke grenzen hij dekking wil verlenen.

- 3.3 Voor de schade die de consumenten lijden door de gemiste reisdagen moet gekeken worden naar de annuleringsvoorwaarden. In artikel 4.2 van deze voorwaarden (zie de bijlage bij deze uitspraak) staat dat de verzekering dekking biedt voor schade ontstaan door vertraging op de heenreis. In de toelichting bij deze bepaling staat (onder andere) dat de vertraging moet zijn veroorzaakt door natuurgeweld of door een stakings-, stiptheids-, protest- of solidariteitsactie. Anders dan de consumenten stellen, volgt uit de wijze waarop deze bepaling is opgesteld dat de opsomming van de vereisten cumulatief is. Met andere woorden: voor dekking voor schade door vertraging op de heenreis is vereist dat aan alle in de toelichting genoemde voorwaarden wordt voldaan. Dus ook aan de eis dat de vertraging moet zijn veroorzaakt door natuurgeweldig of door een stakings-, stiptheids-, protest- of solidariteitsactie. En daarvan is in het geval van de consumenten geen sprake. De vertraging is immers ontstaan door een computerstoring. De verzekeraar hoeft de schade ontstaan door de gemiste reisdagen daarom niet te vergoeden. De vraag of de vertraging is ontstaan tijdens de heenreis kan daarmee onbesproken blijven.

- 3.4 Voor de extra (verblijf)kosten die de consumenten vorderen, moet gekeken worden naar de personen hulpvoorwaarden. In artikel 4.2 van deze voorwaarden staat een limitatieve lijst van de verzekerde gebeurtenissen. Om in aanmerking te komen voor een vergoeding uit de verzekering moet de ontstane schade zijn veroorzaakt door één van de genoemde verzekerde gebeurtenissen. Een computerstoring staat niet genoemd in dit artikel. Er is dus geen sprake van een verzekerde gebeurtenis. De verzekeraar hoeft daarom de extra (verblijf)kosten ook niet te vergoeden.

*De communicatie door de verzekeraar had duidelijker gekund*

- 3.5 De consumenten klagen ook over de communicatie door de verzekeraar. Uit de door de consumenten overgelegde brieven van de verzekeraar blijkt niet dat de verzekeraar daarin een onjuist standpunt heeft ingenomen. Wel kan de commissie zich voorstellen dat met name de eerste brief van 12 augustus 2024 voor verwarring bij de consumenten heeft gezorgd omdat daarin wordt uitgegaan van onjuiste feiten. Daarnaast kan de commissie zich ook voorstellen dat een telefoongesprek waarin andere grondslagen voor afwijzing worden aangevoerd, bij de consumenten kan leiden tot het gevoel dat de verzekeraar hoe dan ook geen uitkering wil doen. De commissie geeft de verzekeraar in overweging om in zijn communicatie naar consumenten duidelijker en eenduidiger te zijn in de wijze waarop gecommuniceerd wordt. Deze vaststelling leidt echter niet tot een toewijzing van de vordering van de consumenten.

*Tot slot: ambtshalve toetsing*

- 3.6 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 4.2 uit zowel de annuleringsvoorwaarden als de personen hulpvoorwaarden van belang. Deze artikelen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht deze artikelen niet in strijd met deze regelgeving.

#### **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](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

In deze bijlage zijn de bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden opgenomen waarnaar in de uitspraak wordt verwezen.

### Interpolis Doorlopende Reisverzekering Verzekeringsvoorwaarden Annulering (DRV-RV-52-231)

#### 4. Welke gebeurtenissen zijn verzekerd? En welke niet?

##### *4.2 Wat is verzekerd?*

(...)

*In de tabel hieronder leggen wij uit welke schade verzekerd is. De gebeurtenis moet verzekerd zijn volgens artikel 4.3.*

*Dit geldt alleen als de reisorganisatie of vervoersorganisatie verzekerde geen voucher geeft, niet de volledige reissom terugbetaalt of niet de mogelijkheid biedt de reis om te boeken.*

<i>Situatie</i>	<i>Wanneer vergoeden wij</i>
<i>Verzekerde heeft vertraging op de heenreis.</i>	<i>Verzekerde reist met de trein, bus, boot of vliegtuig en hij heeft meer dan 8 uur vertraging. De vertraging wordt veroorzaakt door natuurgeweld of door een stakings-, stiptheids-, protest- of solidariteitsactie. Zowel verzekerde als de vervoersorganisatie en reisorganisatie kunnen niets aan de vertraging doen. De vertraging geldt tot en met de 2e tussenstop. Als de tussenstop later is dan de 5e dag van de reis vanuit Nederland geldt dit niet als vertraging.</i>