

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0193

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	7 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. InShared, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. De drie dochters van de consument hebben tijdens een vakantie in Marokko voedselvergiftiging opgelopen. Daarnaast hebben zij klachten van hand-, mond- en voetziekte gekregen. De consument heeft vervolgens, na raadpleging van een plaatselijke arts, vliegtickets geboekt om op de geplande terugreisdatum terug te kunnen vliegen, in plaats van te varen en te rijden met veerboot respectievelijk auto. De verzekeraar heeft de dekking voor deze extra kosten afgewezen omdat deze zijn gemaakt zonder toestemming van de alarmdienst. Daarnaast was er volgens de verzekeraar geen medische noodzaak voor het maken van deze kosten. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de schadeclaim van de consument op deze gronden mocht afwijzen. 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument 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 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 De consument heeft op 5 juli 2024 een tijdelijke reis- en annuleringsverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten bij de verzekeraar voor de periode van 12 juli 2024 tot 2 september 2024. Op de verzekering zijn de 'Voorwaarden reisverzekering van InShared van 26 februari 2024' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 Artikel 3.2.4 van de voorwaarden biedt dekking voor 'buitengewone kosten' die met toestemming van alarmdienst Eurocross gemaakt zijn door de verzekerde. Deze kosten moeten het gevolg zijn van een onverwacht voorval en (het maken ervan moet) redelijk en noodzakelijk zijn. Onder het kopje 'Bent u tijdens de reis ziek geworden of heeft u een ongeval gehad' staat een opsomming van kosten die in bepaalde gevallen voor vergoeding in aanmerking komen. In de bijlage bij deze uitspraak is de tekst van artikel 3.2.4 (voor zover van belang) na te lezen.

2.3 De consument en haar gezin verbleven in de periode van 21 juli 2024 tot 21 augustus 2024 in Marokko. Zij waren daar op vakantie. Het was de bedoeling dat zij op 20 augustus 2024 per veerboot en auto weer uit Marokko zouden vertrekken, waarna de vakantie in Spanje zou worden voortgezet.

2.4 Op 10 augustus 2024 hebben de drie dochters van de consument een plaatselijke arts bezocht vanwege klachten van voedselvergiftiging en symptomen van hand-, voet- en mondziekte. De arts heeft voor elk meisje een 'Certificat medical' afgegeven. In elk staat (met geringe afwijkingen in de woordvolgorde) het volgende:

“Une fièvre, une diarrhéé aigue, des vomissements incohersibles, survenus brutalement aujourd'hui: son état et incapable de voyager par bateau.”

Vertaald naar het Nederlands levert dit ongeveer het volgende op:

“Koorts, acute diarree, ongecontroleerd braken vandaag plotseling opgekomen, niet in staat om per boot te reizen.”

2.5 De volgende dag, op 11 augustus 2024, heeft de consument voor haarzelf en haar drie dochters vliegtickets gekocht voor een vlucht van [plaats Marokko] naar [plaats Nederland] op 21 augustus 2024.

2.6 Na terugkomst in Nederland heeft de consument de verzekeraar verzocht om vergoeding van de kosten van de vliegtickets. In haar schademelding heeft zij het volgende geschreven:

“Wij zouden op 20-08-2024 met de auto en de veerboot van Balearia terugkeren naar Nederland. Deze reis hadden we vooraf geboekt.

Helaas werd mijn dochter ziek met de hand-, mond- en voetziekte, en wij hebben vervolgens soortgelijke dezelfde symptomen gekregen. Hierdoor waren wij te ziek om de lange autoreis te maken. Vanwege onze gezondheidssituatie hebben wij besloten om met het vliegtuig terug te keren. We hebben op 11-08-2024 vliegtickets geboekt voor een vlucht op 21-08-2024. Helaas konden wij niet allemaal tegelijk terugkomen, omdat er niet voldoende vliegtickets beschikbaar waren. Mijn zoon en mijn man hebben wel gebruik gemaakt van de vooraf geboekte boottickets voor hun terugreis, terwijl ik en mijn dochter per vliegtuig zijn teruggekomen.”

2.7 Op 19 september 2024 heeft de verzekeraar de dekking voor de kosten afgewezen:

“U heeft 10 dagen voor vertrek van uw terugreis zelfstandig besloten zonder overleg van onze alarmcentrale om via een andere manier terug te reizen naar Nederland. Handvoet en mondziekte zien wij niet als een ernstige ziekte om een ander vervoersmiddel in te schakelen voor uw terugreis. Uw besluit om 10 dagen voor vertrek om voor een ander vervoersmiddel te kiezen om naar huis te gaan valt niet onder de dekking van uw verzekering. Dit is geen gedekte schadezaak volgens onze voorwaarden.”

2.8 De consument heeft vervolgens om een herbeoordeling van haar schadeclaim verzocht. Deze herbeoordeling leidde echter ook tot een afwijzing door de verzekeraar. Nadat ook haar klacht door de verzekeraar werd afgewezen, heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en de vordering

2.9 De consument vordert dat de verzekeraar haar schadeclaim opnieuw beoordeelt en de kosten van de vliegtickets van € 1.681,96 aan haar vergoedt. Aan deze vordering heeft zij het volgende ten grondslag gelegd.

2.10 Door de medische klachten van de kinderen konden zij op de geplande terugreisdatum niet met de boot en de auto naar Nederland reizen. De beslissing van de consument om de vliegtickets te boeken, was ingegeven door de noodzaak om snel te handelen in het belang van de gezondheid van haar kinderen. De consument was niet in staat om direct contact op te nemen met Eurocross omdat zij volledig gericht was op de zorg voor haar kinderen, die ernstig ziek waren. De consument was zich ook niet bewust van de mogelijkheid om Eurocross eerder te benaderen, vooral gezien de urgentie van de situatie.

2.11 De kosten die de consument heeft gemaakt, waren onvermijdelijk vanwege de noodsituatie waarin zij en haar gezin verkeerden. Haar acties waren in lijn met de verzekeringsvoorwaarden en noodzakelijk voor haar veiligheid en die van haar gezin. Er was een duidelijke noodzaak om de reis te annuleren en alternatieve vervoersmiddelen te gebruiken. Dit had gedekt moeten worden onder de voorwaarden van de annuleringsverzekering.

2.12 De consument voelt zich niet serieus genomen door de verzekeraar. Ze heeft van hem steeds dezelfde standaardreactie ontvangen zonder verdere uitleg.

Het ontbreken van een gepersonaliseerde en doordachte reactie heeft geleid tot frustratie bij de consument. Zij heeft het gevoel dat haar zorgen over de gezondheid van haar dochters niet de aandacht hebben gekregen die ze verdienen. Zij had verwacht dat de verzekeraar haar zou adviseren over de mogelijkheden in plaats van haar klacht simpelweg als ongegrond af te wijzen. De verzekeraar had haar actief moeten helpen en adviseren in de situatie, vooral gezien de gezondheidsproblemen van haar kinderen.

Het verweer

- 2.13 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 stelt voorop dat zij het vervelend vindt voor de consument dat drie van haar kinderen ziek zijn geworden tijdens de vakantie. Zij kan zich voorstellen dat dit voor stress bij haar en haar gezin heeft gezorgd. Het zal de vakantie, die bedoeld was om bij te komen en plezier te maken, grotendeels hebben verpest.
- 3.2 De commissie moet echter de zakelijke vraag beantwoorden of de door de consument gemaakte kosten voor de vliegtickets voor vergoeding in aanmerking komen. Bij beantwoording van deze vraag gelden de voorwaarden als uitgangspunt. In die voorwaarden staat wat de consument en de verzekeraar met elkaar over de dekking van de verzekering hebben afgesproken.

De consument heeft geen toestemming gekregen voor de gemaakte kosten

- 3.3 In artikel 3.2.4 van de voorwaarden staat aan welke vereisten moet zijn voldaan alvorens buitengewone kosten (zoals extra reiskosten) worden vergoed door de verzekeraar. Eén van de vereisten is dat Eurocross toestemming heeft gegeven voor het maken van de buitengewone kosten. Die toestemming ontbreekt in dit geval. De consument heeft geen contact gehad met Eurocross. Dit betekent dat aan het eerste vereiste voor vergoeding van de vliegtickets niet is voldaan. De gemaakte extra reis- en verblijfkosten komen daarom niet als buitengewone kosten voor vergoeding in aanmerking. De commissie wijst in dit verband ook op artikel 1.2 van de voorwaarden waarin op het bestaan van de alarmdienst van Eurocross wordt verwezen en waarin de verzekerde wordt gemaand om bij ziekte eerst contact op te nemen met deze alarmdienst.
- 3.4 De consument heeft aangegeven dat zij geen contact heeft opgenomen met Eurocross omdat zij niet bekend was met deze mogelijkheid en omdat haar aandacht naar haar dochters uitging. De commissie begrijpt dat het voor de consument een hectische periode was, met drie zieke dochters op vakantie. Niet gebleken is echter dat de consument en haar echtgenoot echt niet in staat waren om telefonisch contact op te nemen met Eurocross.

De consument heeft de medische noodzaak niet aangetoond

- 3.5 Artikel 3.2.4 vereist ook dat de gemaakte kosten redelijk en noodzakelijk zijn. Het is naar het oordeel van de commissie niet vast komen te staan dat het maken van de kosten voor de vliegtickets noodzakelijk was. Uit de verklaringen van de arts blijkt dat de dochters van de consument op 10 augustus 2024 niet in staat waren om per boot te reizen. Echter, de terugreis stond gepland op 20 augustus 2024. De consument heeft niet aangetoond dat haar dochters op die datum nog steeds niet in staat waren om per boot te reizen. Een verklaring van een arts op dat punt ontbreekt.
- 3.6 Het komt de commissie dan ook voor dat de consument net iets te voorbarig heeft gehandeld toen zij al op 11 augustus 2024 vliegtickets boekte voor een terugreis op 21 augustus 2024. Toen stond in zijn geheel nog niet vast dat haar dochters op de geplande datum van de terugreis inderdaad niet in staat waren om te reizen. Ook daarom komen de geclaimde kosten niet voor vergoeding in aanmerking.

De annuleringsverzekering biedt geen dekking voor de kosten

- 3.7 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de kosten (ook) gedekt zijn onder de annuleringsverzekering. Dit standpunt onderbouwt zij verder niet. Het is de commissie dan ook niet duidelijk op grond waarvan de consument meent dat de annuleringsverzekering hiervoor dekking zou moeten bieden. Op grond van de voorwaarden kan de commissie in ieder geval niet vaststellen dat de annuleringsverzekering dekking biedt voor deze kosten. Uit artikel 6.4 van de voorwaarden blijkt dat de annuleringsverzekering alleen dekking biedt wanneer 1) de reis geannuleerd wordt en 2) wanneer deze annulering plaatsvindt voor de ingangsdatum van de reis. Van beide situaties lijkt in dit geval geen sprake. Ook dit klacht-onderdeel van de consument slaagt niet.

Het handelen van de verzekeraar is niet verwijtbaar

- 3.8 De consument klaagt daarnaast nog over het handelen van de verzekeraar. Zij stelt dat zij zich niet serieus genomen voelt. Ook klaagt zij dat de verzekeraar haar niet heeft bijgestaan in de noodsituatie waarin zij en haar gezin verkeerden. Wat betreft het laatste verwijt, geldt dat juist daarvoor het contact met Eurocross bedoeld is. Als de consument ondersteuning en advies had gewild van de verzekeraar ten tijde van haar verblijf in Marokko, dan had ze daarvoor contact moeten opnemen met Eurocross. Deze had haar van advies kunnen voorzien. Nu de consument dit niet heeft gedaan, kan ze dit niet aan de verzekeraar tegenwerpen.
- 3.9 Wel is de commissie het met de consument eens dat de correspondentie van de verzekeraar in het kader van de verzekeringsclaim duidelijker had kunnen zijn. De verzekeraar had in zijn afwijzingen meer uitleg (bijvoorbeeld onder verwijzing naar de voorwaarden) kunnen geven over de reden van zijn afwijzing en de systematiek van de voorwaarden. Dit maakt echter niet dat de verzekeraar de extra reiskosten van de consument moet vergoeden.

Tot slot: ambtshalve toetsing

- 3.10 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 1.2, 3.2.4 en 6.4 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen 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. 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

De Voorwaarden Reisverzekering van InShared – 26 februari 2024

1. Algemeen

(...)

1.2 Contact bij pech, schade, medische hulp of een ongeval

Neem in de onderstaande gevallen eerst contact op met onze Alarmdienst van Eurocross: +31 (0)71-3641762. Die bieden u meteen de hulp die u op dat moment nodig heeft.

Neem direct contact op

- bij ziekte, ongeval of overlijden van een van de leden van het reisgezelschap.

(...)

3. Basisdekking Reisverzekering en afhandeling van schade

(...)

3.2.4 Buitengewone kosten

Wij betalen buitengewone kosten als Eurocross u toestemming heeft gegeven om deze kosten te maken. De kosten moeten het gevolg zijn van een onverwacht voorval. De kosten moeten redelijk en noodzakelijk zijn. Geneeskundige en tandheeskundige kosten vallen niet onder buitengewone kosten.

Bent u tijdens de reis ziek geworden of heeft u een ongeval gehad?

Dan betalen wij de:

- Kosten om de zieke/gewonde verzekerde terug te brengen naar Nederland. Eurocross bepaalt of vervoer per ambulancevliegtuig noodzakelijk is. Maar alleen als dit de enige manier is om de zieke/gewonde verantwoord te vervoeren.

(...)

- Extra reis- en verblijfkosten die de zieke/gewonde maakt tijdens de terugreis met een privé vervoermiddel of het openbaar vervoer. Als hulp tijdens dit vervoer nodig is, betalen wij ook de extra reis- en verblijfkosten van één reisgenoot.

(...)

- Al deze kosten moeten zijn gemaakt met toestemming van Eurocross.

6. Extra dekking Annulering

(..)

6.4 Wanneer betalen wij annuleringskosten?

Onder annuleringskosten verstaan wij de (gedeeltelijke) reissom en de omboekingskosten die u moet betalen bij annulering van uw reis. We betalen alleen annuleringskosten als u uw reis annuleert voordat deze begint vanwege de volgende onverwachte gebeurtenissen:

Overlijden en ziekte:

- *Overlijden, ernstige ziekte of ernstig letsel als gevolg van een ongeval van een verzekerde*

(..)