

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-228
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen, mr. G.J. Kruithof (medisch lid)
en mr. A. Westerveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 oktober 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Bemiddelingskantoor Nederland B.V., gevolmachtigde van SNS Bank,
gevestigd te Assen, verder te noemen Gevolmachtigd Agent
Datum uitspraak : 23 mei 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft twee door hem geboekte reizen geannuleerd vanwege medische klachten die reeds vóór het boeken bestonden. De annulering van de reizen is derhalve als een normaal te verwachten gevolg van die klachten aan te merken. Van een onzeker voorval is geen sprake. De Commissie heeft de vordering afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van Gevolmachtigd Agent;
- het e-mailbericht van Gevolmachtigd Agent waarin hij verwijst naar het standpunt dat hij eerder in zijn interne klachtprocedure heeft ingenomen;
- de van de medisch adviseur van Gevolmachtigd Agent ontvangen medische stukken.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument, geboren op 21 maart 1933, heeft op 30 december 2014 bij een reisbureau te [plaats] voor hem en zijn echtgenote, geboren op 16 augustus 1933, twee reizen geboekt naar Griekenland voor de periode van respectievelijk 19 mei tot 1 juni 2015 en 2 september tot 16 september 2015. Hij wilde zijn echtgenote verrassen. Binnen twee uur is hij echter al weer teruggegaan naar het reisbureau om de boekingen te annuleren en de reeds betaalde boekingsom terug te vragen. De reizen zijn geannuleerd maar teruggave van de boekingsom was voor het reisbureau geen optie. De annulering is schriftelijk bevestigd op 12 januari 2015 door middel van een annuleringsnota.

- 2.2 Op 12 januari 2015 is de annulering vervolgens schriftelijk via het reisbureau bij Gevolmachtigd Agent gemeld. Als reden voor annulering werd opgegeven: “ernstige medische problemen, die niet binnenkort zijn opgelost”.
- 2.3 De medisch adviseur van Gevolmachtigd Agent heeft informatie bij de huisarts van Consument opgevraagd. Daaruit is hem gebleken dat Consument en zijn echtgenote gezondheidsproblemen hebben. Zo zijn zij onder meer slecht ter been en is de echtgenote van Consument mede hierdoor fysiek niet in staat de reizen te maken. De medisch adviseur heeft geconcludeerd dat het slecht ter been zijn waarschijnlijk een proces van jaren is geweest omdat de huisarts geen acuut moment, zoals het breken van een been of heup, heeft genoemd.
- 2.4 Gevolmachtigd Agent heeft de claim op de reisverzekering afgewezen omdat Consument en zijn echtgenote bij het boeken van de reizen reeds slecht ter been waren. Van een onverwachte of onvoorziene situatie die zich na het boeken heeft voorgedaan, was dus geen sprake. Bovendien moet bij annulering om medische redenen sprake zijn van een levensbedreigende omstandigheid of ernstige ziekte, aan welk vereiste evenmin is voldaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert vergoeding van de annuleringskosten ad € 2.236,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor:

3.2 Gevolmachtigd Agent is aansprakelijk voor de gevolgen van de lange behandelduur van de claim.

- De behandeling van de claim heeft dermate lang geduurd dat de klacht die Consument na ontvangst van de afwijzing van zijn claim bij de Geschillencommissie Reizen tegen het reisbureau heeft ingediend, niet-ontvankelijk is verklaard wegens overschrijding van de termijn voor het indienen van een klacht.
- In zijn brief van 21 september 2015 aan Consument schrijft de directeur van Gevolmachtigd Agent naar aanleiding van de door Consument ingediende interne klacht dat Consument soms ontoerekeningsvatbaar is. Dit heeft Consument als diep beledigend ervaren.

Verweer Gevolmachtigd Agent

3.3 Gevolmachtigd Agent heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of de behandelingsduur van de claim van Consument te lang is geweest. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en overweegt dienaangaande als volgt.

- 4.2 De claim is ingediend op 12 januari 2015. Vanwege de reden van annulering heeft Gevolmachtigd Agent een medisch expert ingeschakeld. Deze heeft informatie bij de huisarts opgevraagd. Hiermee was enige tijd gemoeid. Op grond van het medisch advies dat op die informatie was gebaseerd is de claim bij brief d.d. 17 april 2015 door Gevolmachtigd Agent afgewezen. De behandeling heeft dus iets langer dan drie maanden geduurd, een termijn die de Commissie niet onevenredig lang oordeelt. Dat Consument de uitkomst van de beoordeling van zijn claim door Gevolmachtigd Agent heeft afgewacht alvorens zich tot de Geschillencommissie Reizen te wenden, ligt niet in de risicosfeer van Gevolmachtigd Agent. Gesteld al dat de behandeling van de zaak verwijtbaar lang zou hebben geduurd, is daarmee niet gegeven dat Consument aanspraak kan maken op uitkering van de annuleringskosten.
- 4.3 De opmerking dat Consument soms ontoerekeningsvatbaar is, is ontleend aan de huisarts. Gevolmachtigd Agent zou deze opmerking beter achterwege hebben kunnen laten. De Commissie kan zich voorstellen dat Consument door het gebruik ervan onaangenaam is getroffen. De opmerking rechtvaardigt evenwel niet enige aanspraak op vergoeding van annuleringskosten.
- 4.4 De Commissie merkt ten slotte nog op dat vergoeding van annuleringskosten terecht is geweigerd. Op grond van het dossier neemt de Commissie als vaststaand aan dat de medische klachten van Consument en zijn echtgenote al vóór het boeken van de reizen bestonden, zodat de annulering van de reizen derhalve als een normaal te verwachten gevolg van die klachten kan worden aangemerkt. Van een onzeker voorval is geen sprake. Zie Hoge Raad 26 november 1993, NJ 1994, 126. Nu deze feiten in de precontractuele fase bij verzekeringnemer bekend waren, is niet voldaan aan het onzekerheidsvereiste ex art. 7:925 BW. In art. 7:925 BW zijn de vereisten geformuleerd waaraan een verzekeringsovereenkomst moet voldoen.
- 4.5 De conclusie is dat Gevolmachtigd Agent niet gehouden is de annuleringskosten aan Consument te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.