

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-639
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 december 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 3 september 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Annuleringsverzekering. Consument heeft zijn reis naar de Verenigde Staten moeten annuleren omdat hij de reisvergunning niet tijdig heeft ontvangen. Voor de annuleringskosten heeft hij dekking onder de verzekering gevraagd. Verzekeraar heeft dit verzoek mogen afwijzen omdat geen sprake was van een onvoorziene bijzondere omstandigheid. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een doorlopende reisverzekering met allrisk dekking. In de voorwaarden is, voor zover relevant, bepaald:

“Wat is verzekerd?

*Wij vergoeden per reis- of huurarrangement de annuleringskosten door bijna iedere onvoorziene bijzondere omstandigheid. Zolang de annulering niet is uitgesloten volgens deze Polisvoorwaarden.
(...)*

Wat is niet verzekerd?

U bent niet verzekerd:

*- Als u al kon weten dat u de reis moest annuleren, afbreken of onderbreken toen u boekte;
(...)*

Wanneer bent u verzekerd?

U bent alleen verzekerd voor gebeurtenissen tussen de datum waarop u uw reis- of huurarrangement boekt en het moment dat u weer thuiskomt. En tijdens de looptijd van de verzekering en er moet een onverwachte gebeurtenis zijn.”

2.2 Consument had voor de periode van 22 september 2018 tot 12 oktober 2018 een reis naar de Verenigde Staten (hierna: de VS) gepland. Aan het eind van de reis zou Consument deelnemen aan een werk gerelateerde conferentie.

2.3 Op 19 juli 2018 heeft Consument met het oog op deze reis via het Electronic System for Travel Authorization (ESTA) een (elektronische) reisvergunning (aangeduid als ESTA) aangevraagd. Daarbij heeft hij melding gemaakt van het bezoek dat hij eerder dat jaar aan [land] heeft gebracht. Na indiening van de aanvraag, heeft Consument een bevestiging ontvangen dat de aanvraag in behandeling was:

“AUTHORIZATION PENDING

Your travel authorization is under review because an immediate determination could not be made. This response does not indicate negative findings. A determination will be available within 72 hours. (...)”

2.4 Omdat Consument de ESTA nog niet had ontvangen heeft hij op 27 augustus 2018 een business visum aangevraagd. Op het aanvraagformulier staat: “We do not need a printed copy of your application at any point during your interview process. (...)”. Verder staat boven en onderaan iedere pagina: “Your Personal Copy - - Do Not Bring to Interview”.

2.5 Op 10 september 2018 heeft Consument de reis geboekt. De geplande vertrekdatum was 22 september 2018. De totale kosten zijn € 4.455,64.

2.6 Op 14 september 2018 heeft Consument van het e-mailadres [e-mailadres] het volgende bericht ontvangen:

“Een medewerker van het consulaat van het Amerikaanse ministerie van Buitenlandse Zaken in Amsterdam heeft de status van uw visumaanvraag aangepast om aan te geven dat een persoonlijke vervolgspraak met het consulaat is vereist voor [Consument]. Voor het maken van deze nieuwe afspraak hoeft u geen aanvullende aanvraagkosten te betalen. Log in op uw account via (...) en volg de instructies om een vervolgspraak met het consulaat te maken.”

2.7 Per e-mail van 18 september 2018 heeft het consulaat van het Amerikaanse ministerie van Buitenlandse Zaken Consument bericht dat hij zijn verzoek om een bespoedigde afspraak voor een visumaanvraag niet heeft kunnen goedkeuren en de oorspronkelijke afspraak niet is gewijzigd.

2.8 Consument heeft de door hem geboekte reis geannuleerd omdat niet tijdig een visum is verkregen. Het reisbureau heeft een bedrag van € 398,71 aan Consument gerestitueerd.

2.9 Consument heeft op 19 september 2018 een claim bij Verzekeraar ingediend op zijn reisverzekering voor annuleringskosten van € 4.056,93. Hij heeft op het schadeangifteformulier de volgende toelichting gegeven:

“geheel onverwachts moest ik op gesprek komen alvorens visa/esta te ontvangen. Daarbij was er niet meer voldoende tijd om dit voor vertrek in orde te krijgen.”

2.10 Op 26 september 2018 heeft Consument een claim ingediend bij de vanwege zijn werk gesloten verzekering. Onder deze verzekering is een gedeelte van de annuleringskosten vergoed. Consument heeft het resterende gedeelte, een bedrag van € 2.975,-, bij Verzekeraar geclaimd.

2.11 Verzekeraar heeft het verzoek bij brief van 10 oktober 2018 afgewezen omdat het niet verkrijgen van een visum niet als een onvoorziene bijzondere omstandigheid in de zin van artikel 2.5 van de voorwaarden kan worden aangemerkt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering voor de annuleringskosten, door betaling van een bedrag van € 2.975,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd.

- De annuleringskosten zijn gedekt onder de verzekering omdat Consument de reis heeft moeten annuleren door een onvoorziene bijzondere omstandigheid.
- Consument heeft voorafgaand aan zijn geplande reis naar de VS een ESTA reisvergunning aangevraagd. Hoewel hij een nog een geldige ESTA had, leek het hem goed te melden dat hij [land] heeft bezocht. De aanvraag wordt ook dan in sommige gevallen goedgekeurd maar in andere gevallen moet eerst een gesprek plaatsvinden op het consulaat. Omdat het proces enige tijd kon duren, heeft Consument de ESTA-aanvraag op tijd ingediend.
- Omdat de aanvraag na vier weken nog op 'pending' stond, heeft Consument, op advies van het visumbureau, ook, op 27 augustus 2018, een businessvisum aangevraagd. Deze procedure zou sneller verlopen. Online was gemeld dat een gesprek niet nodig was. Consument heeft ook telefonisch contact opgenomen en toen is hem meegedeeld dat hij zich geen zorgen hoefde te maken en het paspoort met visum tijdig aan hem zouden worden teruggestuurd.
- Consument heeft vervolgens de reis geboekt. Op 14 september 2018 ontving Consument het verzoek alsnog een afspraak te maken. Dit was onverwachts en in afwijking van de eerdere berichten van het consulaat dat het visum op tijd zou worden verstrekt. De eerst mogelijke datum voor het gesprek was 1 oktober 2018. Het verzoek om het maken van een spoedafspraak werd afgewezen. Het is Consument gelukt de afspraak toch eerder, op 19 september 2018, te maken. In dat gesprek werd hem meegedeeld dat de verwerking 3 tot 5 werkdagen zou duren. Omdat het visum niet tijdig door Consument werd ontvangen, was hij genoodzaakt de reis te annuleren.
- Consument heeft door de 'last minute' wijziging in de aanvraagprocedure, het besluit dat toch een gesprek moest plaatsvinden, het visum niet tijdig kunnen verkrijgen en de reis moeten annuleren. Dit is een onvoorziene bijzondere omstandigheid in de zin van de voorwaarden. Consument heeft de juiste procedure gevolgd en had geen reden om aan te nemen dat een visum zou worden geweigerd of niet tijdig zou worden verstrekt.
- De annuleringskosten die betrekking hadden op het zakelijk gedeelte van de reis is door de zakelijke reisverzekering wel uitgekeerd.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft niet bewezen of aannemelijk gemaakt dat sprake is van een onvoorziene bijzondere omstandigheid.

Het had voor Consument kenbaar een voorzienbaar moeten zijn dat hij niet in aanmerking zou komen voor een ESTA, hij tijdig een visum had moeten aanvragen, het feit dat hij na 1 maart 2015 in [land] is geweest een complicerende en vertragende factor zou zijn, een interview op het consulaat moest plaatsvinden en hij daarvoor een afspraak moest maken nadat hij de visumaanvraag had ingediend, en dat voor het gesprek wachttijden gelden en nadien tijd nodig is voor de administratieve verwerking en toezending van het paspoort en het visum. Tot slot had Consument kunnen weten dat de aanvraag had kunnen worden afgewezen. Deze omstandigheden maken dat het niet tijdig ontvangen van een visum geen bijzonder onvoorziene gebeurtenis is. Consument heeft zijn stelling dat hij geen reden had om aan te nemen dat het visum hem niet tijdig zou worden toegezonden, niet onderbouwd. Voor de annuleringskosten bestaat daarom geen dekking.

- Ook is geen sprake van het onverwacht geen visum krijgen voor de vakantiebestemming. De aanvraag is niet tijdig voor de geplande vertrekdatum behandeld en een eventuele afwijzing zou niet onverwacht zijn geweest.
- Op het moment van het boeken van de reis had hij kunnen weten dat hij de reis zou moeten annuleren omdat hem mogelijk niet tijdig of geen visum zou worden verstrekt.
- Tot slot geldt dat Consument niet heeft aangetoond dat hij daadwerkelijk kosten heeft gemaakt. De annuleringsnota en de boekingsnota, staan op naam van de organisatie waar hij werkzaam is.
- De stelling dat de zakelijke verzekering wel heeft uitgekeerd is niet relevant nu voor de beoordeling van de dekking uitsluitend de voorwaarden gelden die tussen partijen zijn overeengekomen.

4. Beoordeling

- 4.1 Het gaat bij deze klacht om de vraag of het niet tijdig, voor de geplande vertrekdatum, verkrijgen van een visum voor de VS als een onvoorziene bijzondere omstandigheid kan worden aangemerkt. Consument stelt dat dit het geval is omdat het vereiste gesprek een wijziging in de aanvraagprocedure was en dit voor hem, gegeven de omstandigheden, niet voorzienbaar was. Verzekeraar heeft aangevoerd dat het voor Consument gelet op alle omstandigheden van het geval kenbaar en voorzienbaar had moeten zijn dat niet tijdig op de visumaanvraag beslist zou worden.
- 4.2 Verzekeraar heeft deze stelling als volgt toegelicht. Reizen naar de VS is, voor inwoners van landen die vallen onder het Visa Waiver Program (VWP), mogelijk zonder visum. Nederland valt onder het VWP. Reizigers dienen via het Electronic System for Travel Authorization (ESTA) een (elektronische) reisvergunning aan te vragen. Consument wist dat hij voorafgaand aan de geplande reis naar de VS in een land, [land], is geweest dat op de 'zwarte lijst' van de VS staat. Hierdoor voldeed hij niet aan de vereisten voor een ESTA. Een eerder afgegeven ESTA is in dat geval ook niet meer geldig.

Het bezoek aan [land] moest hij melden. Consument moest daarom geen ESTA maar een visum aanvragen en dit had Consument bekend moeten zijn. Het was hem ook bekend, althans het had hem bekend moeten zijn, dat het aanvraagproces voor een reisvergunning lange tijd zou duren en de vergunning hem geweigerd had kunnen worden. In ieder geval had Consument uit het bericht ‘Your travel authorization is under review because an immediate determination could not be made’, en uit het feit dat het besluit op zijn aanvraag niet binnen 72 uur beschikbaar was, kunnen afleiden dat hij een foutieve procedure was gestart. Consument heeft het vereiste visum evenwel pas op 27 augustus 2018 aangevraagd.

Verzekeraar heeft voorts aangevoerd dat het voorzienbaar was dat de procedure voor de visumaanvraag niet tijdig voor vertrek kon worden afgerond. Onderdeel van de standaardprocedure van een visumaanvraag is een interview op het consulaat. De afspraak moet direct na het indienen van de aanvraag worden gemaakt. Dit heeft Consument niet gedaan. Voor het verkrijgen van een afspraak geldt een wachttijd. Ook is tijd nodig voor de administratieve verwerking en de verzending van het paspoort. Consument heeft niet onderbouwd dat bij de visumaanvraag online werd meegedeeld dat een gesprek niet nodig zou zijn. Deze informatie is op meerdere websites te lezen. Op de officiële website “The Netherlands Official U.S. Department of State Visa Appointment Service” wordt afgeraden om een reis te boeken voordat het interview heeft plaatsgevonden. De stelling van Consument dat hem telefonisch zou zijn toegezegd dat de stukken tijdig zouden worden teruggestuurd, blijkt nergens uit, aldus Verzekeraar.

- 4.3 De Commissie is van oordeel dat Consument had kunnen weten wat de procedure was voor een ESTA, onder welke omstandigheden een visumaanvraag noodzakelijk is en wat de procedure voor een visumaanvraag inhoudt. Consument had op basis van de beschikbare informatie, en de hem toegestuurde print van de visumaanvraag, ook kunnen weten dat een gesprek op het consulaat een onderdeel is van de procedure. Consument heeft aangevoerd dat hem telefonisch was toegezegd dat de reisdocumenten hem tijdig zouden worden toegestuurd en dat hem online was gemeld dat een gesprek niet nodig was. Hij heeft de reis dus pas geboekt toen hij hiervoor ‘groen licht’ leek te hebben. Consument heeft evenwel geen stukken overgelegd waaruit dit blijkt. De Commissie is daarom van oordeel dat het moeten plaatsvinden van een gesprek op het consulaat niet als een onverwachte bijzondere omstandigheid kan worden aangemerkt. Van een gedekte gebeurtenis is daarom geen sprake. Hieraan doet niet af dat het zakelijke gedeelte van de reis onder een andere verzekering wel is uitgekeerd. Voor beoordeling van het verzoek om dekking van de annuleringskosten is uitsluitend relevant wat daarover tussen Verzekeraar en Consument is overeengekomen. De voorwaarden gelden daarbij als uitgangspunt.

4.4 Het bovenstaande brengt mee dat Verzekeraar niet is gehouden de kosten van de annulering van de reis aan Consument te vergoeden. De vordering zal daarom worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.