

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/39 Re

in de klacht nr. 126.01

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

Inleiding

Klaagster en haar medeverzekerde reisgenote (verder: '(de) reisgenote') hebben ieder bij verzekeraar een annuleringsverzekering gesloten in verband met een kuurreis naar Roemenië van 13 tot 27 mei 2001. Tijdens het verblijf in Roemenië is de reisgenote onwel geworden. Een plaatselijke arts heeft de reisgenote geadviseerd naar Nederland terug te keren. Klaagster en haar reisgenote zijn op 21 mei 2001 teruggekeerd naar Nederland. Klaagster heeft bij verzekeraar een vergoeding van f 1.920,- geclaimd wegens de ongebruikte vakantiedagen en de kosten van een extra vliegreis.

Artikel 3 van de verzekeringsvoorwaarden luidt, voorzover van belang:

'De in art. 2 genoemde vergoedingen worden alleen dan uitbetaald als de schade rechtstreeks en uitsluitend is veroorzaakt door de navolgende, tijdens de geldigheidsduur van de verzekering opgetreden onzekere gebeurtenissen:

3.1. verzekerde (...) ernstig ziek geworden is (...), mits dit uiterlijk binnen 24 uur na annulering medisch vastgesteld is door de behandelend arts/specialist;'

Artikel 8.2. van de verzekeringsvoorwaarden luidt, voorzover van belang:

'De Maatschappij betaalt de vergoeding zoals vermeld in art. 5 (vergoeding voor af- of onderbreking) aan (...) één reisgenoot van verzekerde, mits zij voor dezelfde periode bij de Maatschappij een annuleringsverzekering hebben afgesloten.'

Artikel 15 van de verzekeringsvoorwaarden luidt, voor zover van belang:

'In geval van schade moeten verzekerden of zijn rechtverkrijgenden het volgende doen: (...)

15.3. (...) Indien verzekerde om medische redenen zijn/haar reis moet afbreken dient hij/zij een verklaring van de plaatselijk behandelend arts, die voortijdige terugkeer heeft geadviseerd, te overleggen. Uit deze verklaring dient te blijken dat de voortijdige terugkeer medisch noodzakelijk was.(...)

2002/39 Re

Wanneer aan bovengenoemde verplichtingen niet, of niet tijdig wordt voldaan, vervalt het recht op vergoeding.'

De klacht

Verzekeraar heeft de claim afgewezen met het argument dat uit het door klaagster overgelegde attest van de Roemeense arts niet blijkt dat eerdere terugkeer van de reisgenote medisch noodzakelijk was. Klaagster meent dat het advies van de Roemeense arts en de verklaring van de huisarts aldus moeten worden begrepen dat onmiddellijke terugkeer vereist was, omdat de Roemeense arts niet de juiste gegevens voor een adequate behandeling bezat en daarom onmiddellijke repatriëring naar Nederland adviseerde. Verzekeraar begeeft zich in een woordenstrijd over de begrippen 'noodzakelijk', 'vereist' en 'advies' waardoor deze zaak niet tot een afronding komt.

Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft op 14 juni 2001 het schadeaanvraagformulier van klaagster ontvangen waaruit bleek dat de kuurreis op 21 mei 2001 was afgebroken in verband met gezondheidsredenen van de reisgenote. Na bestudering van de claim heeft verzekeraar op 5 juli 2001 de schade afgewezen. In een aanvullend schrijven heeft klaagster medegedeeld dat de reisgenote toestemming had van haar huisarts en behandelend specialist om op reis te gaan en dat haar gezondheidstoestand in Roemenië plotseling was verslechterd en dat zij flauwviel. Deze brief heeft verzekeraar uiteraard aan zijn medisch adviseur voorgelegd. Vervolgens heeft verzekeraar het afwijzende standpunt gehandhaafd. De medisch adviseur heeft in een memorandum aan de Raad van 7 januari 2002 een toelichting op zijn standpunt gegeven. Verzekeraar begrijpt dat de reisgenote haar kuurbehandeling niet kon afmaken, maar is van mening dat uit haar flauwvallen, noch uit het 'contra-indicatie' advies van de Roemeense arts kan worden afgeleid dat zij genoodzaakt was de reis onmiddellijk af te breken. Verzekeraar deelt niet de mening van klaagster dat het hier om een woordenstrijd gaat.

Het commentaar van klaagster

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klaagster haar klacht gehandhaafd en nog aangevoerd dat de medisch adviseur niet de moeite heeft genomen om contact op te nemen met zijn Roemeense collega en niet meer heeft gedaan dan uit diens attest de conclusie te trekken dat repatriëring niet nodig was.

Het oordeel van de Raad

1. De klacht houdt in dat verzekeraar ten onrechte heeft geweigerd aan klaagster een vergoeding uit te keren voor niet gebruikte vakantiedagen en de kosten van een extra vliegreis. Klaagster stelt zich op het standpunt dat uit een schriftelijke verklaring van 20 mei 2001 van de plaatselijke arts blijkt dat voortijdige terugkeer van de reisgenote medisch noodzakelijk was.

Verzekeraar heeft daartegen aangevoerd dat uit de hier bedoelde verklaring niet blijkt dat voortijdige terugkeer medisch noodzakelijk was.

2. Ingevolge artikel 15.3 van de verzekeringsvoorwaarden, waarvan de tekst hiervoor onder Inleiding is weergegeven, dient de verzekerde die zijn/haar reis om medische redenen moet afbreken, een verklaring van een arts over te leggen waaruit blijkt dat de

2002/39 Re

voortijdige terugkeer medisch noodzakelijk was. Indien aan deze verplichting niet wordt voldaan, bestaat geen aanspraak op vergoeding.

3. De aan de Raad overgelegde vertaling van de verklaring van de plaatselijke arts luidt, voorzover van belang: 'Bij deze verklaren wij dat bij (de reisgenote; RvT) (leeftijd 70 jaar), (...) onderstaande diagnose is vastgesteld: Diagnostische littekens van atack cerebral, sindroom nervotic anxios, artrose vertrebral periferic; contra-indicatie voor verdere behandeling. Advies: Repatriëren ! (.)' . De medisch adviseur van verzekeraar heeft in een overgelegd memorandum van 9 januari 2002 - samengevat - het volgende medegedeeld. Een medische noodzaak voor terugreis naar Nederland is niet aangetroffen, niet in de verklaringen van de verzekerde en niet in die van de Roemeense arts. De reden van diens advies om vervroegd terug te reizen was kennelijk gelegen in de omstandigheid dat hij de door hem geconstateerde "littekens van een CVA, nerveuze angst en artrose" een contra-indicatie achtte voor zijn behandeling. De medisch adviseur is van oordeel dat de aandoeningen al langer bestonden, alsmede dat ook geen nieuwe of in Roemenië niet behandelbare aandoeningen zijn opgetreden.

4. De medisch adviseur is voorts van oordeel dat uit de hiervoor weergegeven verklaring van de plaatselijke arts, gevoegd bij de aanvullende eigen verklaring van klaagster over de gezondheidstoestand van haar reisgenote, volgt dat de reisgenote beter kon afzien van de verdere kuurbehandeling, doch niet dat er een medische noodzaak was voor voortijdige terugkeer. Verzekeraar heeft deze oordelen van zijn medisch adviseur in redelijkheid kunnen overnemen, nu verdedigbaar is dat uit de verklaring van de plaatselijke arts niet volgt dat de reisgenote zo ernstig ziek was geworden dat voortijdige terugkeer medisch noodzakelijk was. Verzekeraar heeft door dit standpunt in te nemen de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad, zodat de klacht ongegrond moet worden verklaard.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond,

Aldus is beslist op 26 juni 2002 door Mr. F.H.J. Mijnsen, voorzitter, Mr. H.C. Bitter, Mr. B. Sluifers, Drs. D.F. Rijkels, arts, en Dr. B.C. de Vries, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. F.H.J. Mijnsen)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)