

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/76 Re

in de klacht nr. 2002.1499 (035.02)

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 heeft voor zichzelf en haar reisgenote bij verzekeraar een annuleringsverzekering gesloten in verband met een reis ingaande 10 september 2001 naar de Verenigde Staten. Geboekt werden een vliegreis Amsterdam-Chicago-Sacramento-Washington-Amsterdam en overnachtingen in een hotel in Chicago van 10 tot 12 september 2001 en in Washington van 3 tot 5 oktober 2001.

In verband met de gebeurtenissen op 11 september 2001 in de Verenigde Staten hebben klaagster en haar reisgenote een beroep op deze verzekering gedaan. Verzekeraar heeft uitkering geweigerd op de grond dat geen sprake is van een krachtens de verzekering gedekte gebeurtenis.

In artikel 2 van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden is bepaald: "(...) De Maatschappij waarborgt iedere verzekerde vergoeding als nader omschreven in art. 4 t/m 9, tot ten hoogste het verzekerde bedrag in geval van:

- 2.1. annulering van de verzekerde reis- of huurarrangementen,
 - 2.2. het af- of onderbreken van deze reis- of huurarrangementen,
 - 2.3. vertraging van het vertrek van deze reis- of huurarrangementen,
- indien dit voor verzekerde het directe gevolg is van één van de in art. 3 genoemde gebeurtenissen. (...)"

In artikel 3 van deze voorwaarden is bepaald: "(...) 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:

(...)

- 3.19. vertraging van boot, bus, trein of vliegtuig op de heenreis vanuit Nederland om vervoerstechnische redenen waardoor verzekerde later naar de reisbestemming vertrekt c.q. later op de plaats van bestemming arriveert dan het

2002/76 Re

tijdstip en/of de datum die op het vervoersdocument of op de reisbescheiden staan vermeld”.

In artikel 7 van deze voorwaarden is bepaald: “(...) Wanneer bij een reis- of huurarrangement van langer dan 3 dagen op de heenreis vertraging (als omschreven in art. 3.19) optreedt bij het vertrek naar de bestemming, betaalt de Maatschappij een verhoudingsgewijze vergoeding (...)”.

De klacht

Door de extreme situatie ontstaan door de gebeurtenissen op 11 september 2001 konden klaagster en haar reisgenote niet verder reizen dan Chicago. Zij werden zich de gebeurtenissen bewust toen zij op last van militairen een trein moesten verlaten en een veilig heenkomen moesten zoeken. Zij hebben de reis naar Sacramento en Washington niet kunnen maken en hebben ook niet overnacht in het geboekte hotel in Washington. De toestand waarin zij waren komen te verkeren, was voor hen - dames van meer dan zestig jaar oud - zeer beangstigend. Het Nederlandse consulaat raadde hen aan terug te keren naar Nederland. Zij hebben een week lang geprobeerd een ticket voor de terugreis te krijgen. Uiteindelijk zijn zij met een Engelse luchtvaartmaatschappij via Engeland naar Nederland teruggekeerd. Klaagster vraagt zich af waarom verzekeraar niet althans een gedeelte van de kosten vergoedt. Hun reisverzekeraar heeft de door klaagster en haar reisgenote gemaakte extra kosten wel vergoed.

Het standpunt van verzekeraar

Op 15 januari 2002 ontving verzekeraar klaagsters schadeaanvraagformulier. Daaruit bleek dat klaagster en haar reisgenote hun reis op 11 september 2001 hadden afgebroken in verband met de aanslagen op die dag in de Verenigde Staten. Bij brief van 29 januari 2002 heeft verzekeraar de schade afgewezen. Bij brief van 19 februari 2002 heeft hij zijn standpunt gehandhaafd.

Klaagster stelt dat het Nederlandse consulaat ter plaatse heeft geadviseerd niet verder te reizen. Voorts stelt zij dat zij en haar reisgenote gedurende twee dagen feitelijk geen kant op konden en gedwongen waren in hun motel te blijven, omdat ze alleen op eigen risico het verblijf mochten verlaten.

Verzekeraar begrijpt dat klaagster, die zich op dat moment in Chicago bevond, haar reis echt niet kon afmaken. Ook begrijpt hij heel goed dat zij in een onzekere situatie verkeerde en vreselijk in spanning heeft gezeten, omdat Chicago achteraf gezien ook een doelwit was van de terroristen. Toch bestaat geen rechtvaardiging om de "ongebruikte dagen" te vergoeden. Voorzover hij kan nagaan is geen sprake van een gebeurtenis als bedoeld in artikel 3 van de verzekeringsvoorwaarden. Indien hij ervan uitgaat dat klaagster een rondreis maakte, dan zou artikel 3.19 van toepassing kunnen zijn. De heenreis vanuit Nederland is echter zonder vertraging verlopen, zodat van toepasselijkheid van het artikel geen sprake is. Artikel 7 van de polisvoorwaarden is evenmin van toepassing.

Verzekeraar is zich ervan bewust dat klaagster en haar reisgenote een vreselijke herinnering hebben aan 11 september 2001 en de dagen daarna. Niettemin moeten er zakelijke argumenten zijn zoals bijvoorbeeld het standpunt van de gezamenlijke reisverzekeraars, verwoord door het Verbond van Verzekeraars, die aanknopingspunten bieden om tot schadevergoeding over te gaan. Zeker bij een grootschalige ramp als die van 11 september 2001 is moeilijk

2002/76 Re

een grens te trekken. Daarom is er juist gezamenlijk overleg geweest om te bepalen hoe elke reisverzekeraar zal omgaan met eventuele 11 septemberclaims. Dat heeft geleid tot een circulaire en een persbericht van het Verbond van Verzekeraars. In klagsters geval kan verzekeraar geen uitzondering maken. Hij heeft honderden "11 septemberclaims" om genoemde reden niet kunnen honoreren. Hij is van mening dat hij de polisvoorwaarden met inachtneming van de adviezen van het Verbond van Verzekeraars juist heeft toegepast.

Het commentaar van klagster

Klagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd. Voor haar blijft onbegrijpelijk dat verzekeraar niet tot uitkering gehouden zou zijn.

Het oordeel van de Raad

In redelijkheid verdedigbaar is het standpunt van verzekeraar dat geen sprake is van een van de gebeurtenissen bedoeld in artikel 3 van de verzekeringsvoorwaarden. Voorts is verdedigbaar zijn standpunt dat aan het persbericht en een circulaire van 12 september 2001 van het Verbond van Verzekeraars geen doorslaggevend argument kan worden ontleend dat in het onderhavige geval tot uitkering krachtens de onderhavige annuleringsverzekering noodzaakt. Daaraan doet niet af het feit dat de situatie waarin klagster en haar reisgenote door de gebeurtenissen van 11 september 2001 en de dagen daarna verkeerden, voor hen zeer aangrijpend was. Door het innemen van dit standpunt heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 16 december 2002 door Mr. D.H.M. Peeperkorn, voorzitter, Mr. J. Borgesius, Mr. J.G.C. Kamphuisen, Mr. J.R. Schaafsma en Mr. E.M. Wesseling-van Gent, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. D.H.M. Peeperkorn)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)