

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-087  
(mr. A.C. Monster, voorzitter, terwijn mr. A. Westerveld als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 december 2014  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Zilveren Kruis Achmea, gevestigd te Zwolle, verder te noemen  
Verzekeraar  
Datum uitspraak : 9 maart 2015  
Aard uitspraak : bindend advies

**Samenvatting**

Annuleringsverzekering. Consument heeft in verband met een geboekte reis een annuleringsverzekering afgesloten. Volgens de verzekeringsvoorwaarden dient dit te geschieden binnen 14 dagen na boeking. In onderhavige zaak is aan die voorwaarde voldaan. Dat de verzekering een latere ingangsdatum heeft doet daaraan niet af. De vordering tot vergoeding van gemaakte annuleringskosten wordt toegewezen.

**1. Procesverloop**

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

- de klachtbrief met bijlage van Consument;
- de brief van Consument d.d. 24 januari 2015 met aanvullende informatie;
- het verweerschrift met bijlagen van Verzekeraar;

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

**2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten. Consument heeft op 10 juni 2014 een reis naar [Land] geboekt. Vertrekdatum: 11 augustus 2014. Op 13 juni 2014 heeft zij telefonisch bij Verzekeraar een doorlopende reisverzekering inclusief annuleringsverzekering afgesloten. Ingangsdatum: 4 juli 2014.

De reis naar [Land] is op 8 augustus 2014 om medische redenen geannuleerd. Consument heeft de annuleringskosten geclaimd bij Verzekeraar. Deze heeft de claim afgewezen met een beroep op het bepaalde in de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden: “*U moet de reis vooraf in Nederland geboekt hebben in de tijd dat u verzekerd bent. Of binnen 14 dagen voordat dit deel van de verzekering (annulering) werd afgesloten...*”. De stelling van Verzekeraar is dat de annuleringsverzekering van Consument niet binnen 14 dagen na de definitieve boekingsdatum van de reis is ingegaan.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering*

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de door haar gemaakte annuleringskosten ad € 5.338,75 (de helft van het bedrag ad € 10.677,50 dat zij en haar echtgenoot samen betaalden).

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

Verzekeraar heeft in de precontractuele fase zijn zorgplicht geschonden door een onjuiste ingangsdatum van de verzekering te adviseren. Tijdens het telefonisch contact d.d. 13 juni 2014 is ter sprake gekomen het feit dat er elders al een reisverzekering liep. Verzekeraar gaf het advies om de doorlopende reisverzekering inclusief annuleringsverzekering bij hem in te laten gaan op 4 juli 2014, in aansluiting op de einddatum van de elders nog lopende verzekering. Laatstbedoelde verzekering was echter zonder annuleringsdekking. Verzekeraar had zich hierover beter bij Consument moeten informeren, bijvoorbeeld door bij haar de polis op te vragen en deze op dekking te controleren. Verder is er tijdens de schadebehandeling erg veel verwarring ontstaan over de gehanteerde begrippen 'afsluitdatum' en 'ingangsdatum' van de verzekering. De verzekering is ingegaan op 4 juli 2014, maar afgesloten op 13 juni 2014, binnen 14 dagen na het boeken van de reis derhalve.

#### *Verweer aangeslotene*

- 3.2 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Consument heeft tijdens het telefoongesprek van 13 juni 2014 aangegeven dat zij tot 4 juli 2014 voor reis en annuleringskosten elders verzekerd was. Om te voorkomen dat zij dubbel verzekerd was en dubbel premie zou moeten betalen, heeft Verzekeraar ingestemd met 4 juli als ingangsdatum van de doorlopende reisverzekering inclusief annuleringsverzekering. Daarbij is Consument er op gewezen dat zij bij onverhoopte annulering van de reis zou moeten kunnen aantonen dat zij tot 4 juli 2014 elders verzekerd was. Het advies om de verzekering per 4 juli 2014 in te laten gaan is dus gegeven in het belang van de klant. Verder heeft Consument ook een eigen verantwoordelijkheid. Zij had zich er van moeten vergewissen of zij met de nieuwe en de nog lopende verzekering voldoende verzekerd was. Dat zij dit niet gedaan heeft komt voor haar eigen risico. Dat er tenslotte verwarring is ontstaan over de gebruikte termen is jammer, maar is geen aanleiding om een andere beslissing te nemen.

### **4. Beoordeling**

De vraag ligt voor of Verzekeraar Consument een passend advies heeft gegeven met betrekking tot de ingangsdatum van de verzekering. De Commissie beantwoordt die vraag ontkennend. Daarbij overweegt zij dat partijen van mening verschillen over hetgeen tijdens de telefonische aanvraag van 13 juni 2014 besproken is. Verzekeraar heeft weliswaar een gespreksverslag overgelegd, maar daarin staat slechts: "mevrouw heeft zorgverzekering bij Avero. Gewetensvragen oke. Aangegeven dat geboete reis nu onder ANWB valt en zij tot die reis voorbij is de polis moet kunnen overleggen bij een beroep op de annuleringsverzekering".

Dit verslag geeft geen uitsluitel over de vraag of tijdens het gesprek de dekking – al dan geen annuleringsdekking - van de reisverzekering bij de ANWB aan de orde is geweest. Los daarvan; Consument heeft de verzekering wel degelijk tijdig, binnen 14 dagen na het boeken van de reis, aangevraagd en afgesloten, en wel op 13 juni 2014. Dat de verzekering een latere ingangsdatum heeft, doet daaraan niet af. Zonder het advies van Verzekeraar om de verzekering pas op 4 juli 2014 te laten ingaan, zou deze ingangsdatum overigens eveneens binnen de 14-dagen termijn hebben gelegen.

De Commissie stelt tenslotte vast dat Verzekeraar op geen enkele wijze in zijn redelijke belangen is geschaad; de reden van annulering was een medische, en wel een acute ziekenhuisopname, ruim na de afsluitdatum en de ingangsdatum van de verzekering. De conclusie is dat Verzekeraar de claim ten onrechte heeft afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering toe en beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 5.338,75.

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 [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan](http://kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan) .]