

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-314 (mr. E.L.A van Emden, voorzitter en mr. N. Bouwman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 juni 2015  
Ingesteld door : noemen Consument  
Tegen : B.C.D. Incasso's en Advies, gevestigd te Heythuysen, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 29 oktober 2015  
Aard uitspraak : bindend advies

### **Samenvatting**

Op enig moment heeft Consument een klacht ingediend tegen de Adviseur wegens het ontbreken van een wintersportdekking op haar doorlopende reisverzekering. Nu de Adviseur geen verweer heeft gevoerd op de klacht en derhalve niet nader heeft gemotiveerd en onderbouwd waarom hij niet gehouden is de schade van Consument te vergoeden, is de vordering toegewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Adviseur;
- de Adviseur heeft niet gereageerd op de klacht van Consument.

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 heeft de Adviseur ingeschakeld ten tijde van het regelen en afsluiten van een skidekking op haar Doorlopende Reisverzekering met polisnummer [...]. Op deze verzekering zijn de Polisvoorwaarden Model 311.21 (10-08) en de Algemene Voorwaarden Doorlopende Vakantiereisverzekering (hierna genoemd: 'de Voorwaarden') van toepassing.

2.2 Op 18 februari 2015 heeft Consument op wintersport in [plaats] een ski-ongeval gehad.

2.3 Consument heeft na de vakantie contact opgenomen met de Adviseur en een declaratieformulier toegestuurd gekregen.

2.4 Op 29 april 2015 laat de Adviseur Consument per e-mail weten dat de schade door de Europeesche Verzekering is afgewezen, omdat er geen skidekking op de verzekering is afgesloten.

### **3. Vordering, klacht**

Vordering

3.1 Consument vordert vergoeding van de kosten van het ongeval ad € 548,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan;

- Consument heeft in 2014 telefonisch navraag gedaan bij de Adviseur of zij skidekking had op haar Doorlopende Reisverzekering. De Adviseur heeft aangegeven dat de skidekking hieronder viel;
- De Adviseur had aangegeven dat Consument alles in [plaats] diende te betalen en dit bij thuiskomst kon declareren.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft geen verweer gevoerd op de klacht van Consument.

### **4. Beoordeling**

4.1 In het onderhavige geval is de belangrijkste vraag of de Adviseur gehouden is de door Consument geclaimde schade te vergoeden. De Adviseur heeft geen verweer gevoerd tegen de klacht van Consument en derhalve niet (voldoende) onderbouwd en niet (nader) gemotiveerd waarom hij niet gehouden is de schade te vergoeden. Niet gebleken is dat de Adviseur niets te wijten valt met betrekking tot het niet afsluiten van de skidekking onder de Doorlopende Reisverzekering. De Commissie is van oordeel dat de vordering van Consument niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt en dat de vordering, bij onvoldoende betwisting door de Adviseur, toegewezen dient te worden.

### **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering van Consument toe.

De Commissie beslist dat Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 548,-.

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.