

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-103  
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 april 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Aon Nederland C.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen  
Tussenpersoon  
Datum uitspraak : 2 maart 2016  
Aard uitspraak : Bindend

**Samenvatting**

Consument is verzekerde op de zakenreisverzekering van haar partner. Op het polisblad staat vermeld dat de verzekeringsvoorwaarden van de annuleringsverzekering voor privéreizen van toepassing zijn. Consument claimt de kosten in verband met het annuleren van een privéreis op de reisverzekering. De tussenpersoon die de claim afhandelt, wijst de claim af omdat de reisverzekering geen dekking biedt voor het annuleren, af- en onderbreken van een privéreis. De Commissie is van oordeel dat aan de verzekeringsvoorwaarden van de annuleringsverzekering voor privéreizen zelfstandige betekenis mag worden toegekend, nu deze op het polisblad zijn vermeld als zijnde van toepassing op de reisverzekering. De vordering wordt toegewezen.

**I. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van Tussenpersoon;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de brief van Tussenpersoon van 18 mei 2015;
- de e-mailberichten van Tussenpersoon van 3 juli en 25 september 2015;
- de door Consument op 11 december 2015 ondertekende verklaring.

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 De partner van Consument heeft via Tussenpersoon bij Allianz Global Assistance (verder te noemen: Verzekeraar) een zakenreisverzekering gesloten. Op het polisblad van april 2008 is het volgende vermeld:

2.2 Op 25 mei 2008 heeft Consument een beroep op de dekking van de reisverzekering gedaan. In verband met het overlijden van haar vader was Consument genoodzaakt haar reis af te breken.

2.3 Tussenpersoon heeft de claim op 8 juli 2008 afgewezen omdat Consument niet over een annuleringsverzekering beschikte die dekking zou kunnen bieden tegen de geleden schade.

2.4 Consument stelt dat zij Tussenpersoon op 29 maart 2014 telefonisch heeft verzocht de verzekering aan te passen, in die zin dat haar zoon als verzekerde zou worden geschrapt en dat de annuleringsverzekering voor privéreizen onderdeel zou worden van de verzekering. Bij brief van 17 april 2014 heeft Tussenpersoon Consument geïnformeerd over de gewijzigde polis. In de brief is onder meer vermeld: “Hierbij informeren wij u over uw (...) doorlopende (zaken)reis- en annuleringsverzekering. Voor de goede orde delen wij u mede dat wij zowel het polisblad voor de prolongatie als dat voor de beëindiging van de zakenreisverzekering van uw zoon T.H. van Haperen hebben bijgevoegd.” Op het polisblad van 25 april 2014 is onder meer het volgende vermeld:

2.5 In de Bijzondere Voorwaarden Zakenreisverzekering P-ZJPI0 is – voor zover relevant- het volgende bepaald:

“Rubriek I. ‘S.O.S. Kosten’

(...)

Artikel 14. Annulering, af- en onderbreking van zakenreizen

Wanneer verzekerde een zakenreis moet annuleren, af- of onderbreken, vergoedt de

Maatschappij:

Aan verzekerde:

De kosten van annulering, af- of onderbreking.

Op dit artikel zijn de meest recente Bijzondere Voorwaarden Doorlopende (Dubbel-Zeker)

Annuleringsverzekering van toepassing, waarbij de dekking geldt van de Doorlopende

Annuleringsverzekering.

Tevens geldt:

a. De Zaakwaarnemersclausule is van toepassing, waarbij als zaakwaarnemer wordt aangemerkt de direct aangewezen plaatsvervanger van verzekerde.

b. Het geldigheidsgebied van de annuleringsverzekering gelijk aan dat van de Zakenreisverzekering.”

2.6 In de Bijzondere Voorwaarden Doorlopende (Dubbel-Zeker) Annuleringsverzekering P-ZAVD10 is – voor zover relevant - het volgende bepaald:

“artikel 5. Geldigheid naar aard van de reis, bestemming en reisduur

De verzekering is geldig voor privéreizen met bestemmingen over de gehele wereld en een maximale reisduur van 180 dagen. Onder deze verzekering worden als privéreizen ook verstaan reizen waarbinnen door verzekerde cursussen worden gevolgd of vrijwilligerswerk wordt verricht, (...). Voor het overige is deze verzekering niet geldig voor zakenreizen.”

2.7 Consument heeft in december 2014 tijdens het skiën knieletsel opgelopen, als gevolg waarvan zij haar geplande reis naar Tanzania heeft geannuleerd. Consument heeft begin januari 2015 een beroep op de dekking van de reisverzekering gedaan.

2.8 Tussenpersoon heeft de claim van Consument op 3 maart 2015 opnieuw afgewezen, omdat annuleringskosten die verband houden met een privéreis niet onder de afgesloten zakenreisverzekering zijn gedekt.

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

#### Vordering

3.1 Consument vordert dat Tussenpersoon de schadeclaim alsnog in behandeling neemt en de geclaimde annuleringskosten vergoedt.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Consument heeft steeds de intentie gehad om voor het gehele gezin een annuleringsverzekering voor privéreizen af te sluiten.
- Tussenpersoon heeft diverse malen telefonisch bevestigd dat de gewenste annuleringsverzekering voor privéreizen was toegevoegd.
- Op het polisblad is duidelijk vermeld dat de Bijzondere Voorwaarden Doorlopende (Dubbel-Zeker) Annuleringsverzekering van toepassing zijn.
- Consument heeft online de premie berekend van een reisverzekering zonder annuleringsdekking voor privéreizen. Het premiebedrag is aanmerkelijk lager dan de premie die Consument nu voldoet voor de afgesloten reisverzekering. Consument is dan ook van mening dat zij de premie heeft voldaan voor een verzekeringsproduct waarin ook de annuleringsverzekering voor privéreizen moet worden meegerekend.

#### Verweer van Tussenpersoon

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

- Op het polisblad is duidelijk vermeld dat de gesloten reisverzekering primair een zakenreisverzekering betreft. Subsidiar zijn ook privéreizen van de verzekerden gedekt. De zakenreisverzekering biedt uitsluitend voor zakenreizen een annuleringsdekking. Dit is bepaald in artikel 14 van 'Rubriek I S.O.S.-KOSTEN' van de Bijzondere Voorwaarden Zakenreisverzekering. Het moet dus gaan om het annuleren van een zakenreis. Het vermelden van de 'Bijzondere Voorwaarden Doorlopende (Dubbel-Zeker) annuleringsverzekering' op het polisblad betekent niet dat daarmee in alle gevallen dekking bestaat voor annuleringskosten. De Bijzondere Voorwaarden (Dubbel-Zeker) Annuleringsverzekering hebben geen zelfstandige betekenis, maar zijn alleen op het polisblad vermeld omdat die voorwaarden nadere invulling geven aan artikel 14 van de Bijzondere Voorwaarden Zakenreisverzekering.
- Een eerdere claim van Consument in 2008 was om dezelfde reden afgewezen. Consument is aldus bekend dat de annuleringskosten van privéreizen niet onder de dekking van de reisverzekering vallen.
- Tussenpersoon betwist verder de stelling van Consument dat telefonisch zou zijn toegezegd dat de zakenreisverzekering wel dekking zou bieden voor annuleringskosten van privéreizen.

#### **4. Beoordeling**

4.1 De vraag die de Commissie moet beantwoorden is of Consument er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat de door haar partner afgesloten zakenreisverzekering dekking biedt voor annuleringskosten voor privéreizen. De Commissie beantwoordt deze vraag bevestigend.

4.2 Voorop dient te worden gesteld dat Consument mag uitgaan van de juistheid en volledigheid van hetgeen op het polisblad is vermeld. Op het polisblad van april 2014 staat dat op de reisverzekering de Bijzondere Voorwaarden Doorlopende (Dubbel-Zeker) Annuleringsverzekering van toepassing zijn. Artikel 5 van deze verzekeringsvoorwaarden bepaalt dat de verzekering voor privéreizen geldig is en niet voor zakenreizen. Door de Bijzondere Voorwaarden Doorlopende (Dubbel-Zeker) Annuleringsverzekering expliciet op het polisblad te vermelden kan hieraan naar het oordeel van de Commissie zelfstandige betekenis worden toegekend. Niet kan worden opgemaakt dat de dekking van de annuleringsverzekering tot de annulering, af- en onderbreking van zakenreizen is beperkt. Ook een duidelijke verwijzing naar artikel 14 van Rubriek I 'S.O.S.-Kosten' van de Bijzondere Voorwaarden Zakenreisverzekering ontbreekt.

4.3 Op grond van het voorgaande wijst de Commissie de vordering van Consument toe.

#### **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Tussenpersoon de schadeclaim alsnog in behandeling neemt zonder daarbij een beroep te doen op het ontbreken van een annuleringsverzekering voor privéreizen.

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 [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).