

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-513
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. B.F. Keulen, leden en
mr. S.W.A. Kelterman, secretaris)

Klacht ontvangen op : 24 november 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Unigarant N.V., als gevolmachtigd agent van UVM Verzekerings-maatschappij
N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 28 oktober 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument had een vakantiewoning in Schotland geboekt om daar samen met echtgenote en kinderen zijn 35-jarig huwelijksfeest te vieren. Consument had ook de overtocht per boot geboekt en betaald. Hij heeft de boeking van het verblijf en de bootreizen echter moeten annuleren wegens ernstige ziekte van zijn echtgenote. Verzekeraar heeft 2/5 van de kosten vergoed onder verwijzing naar de verzekeringsvoorwaarden van de doorlopende annuleringsverzekering, waarin de volgende bepaling is opgenomen:

Heeft de annulering betrekking op een door u geboekte reis met meerdere personen die niet allemaal bij ons verzekerd zijn? Dan vergoeden wij bij annulering de annuleringskosten van de verzekerde(n) in verhouding tot het totaal van het aantal personen van deze reis.

De Commissie is van oordeel dat de gezamenlijke reis naar en verblijf in Schotland niet beschouwd kan worden als een reis met meerdere personen die niet allemaal bij ons verzekerd zijn. Indien de uitleg van die bepaling die verzekeraar voorstaat zou worden gevolgd, zou dat naar het oordeel van de Commissie tot een onbillijke uitkomst leiden in regelmatig voorkomende gevallen als de onderhavige, die hierdoor worden gekenmerkt dat (groot)ouders een vakantiewoning, al dan niet met de reis erheen en terug, boeken en dat alles volledig betalen voor de uitgenodigde (klein)kinderen, kortom een recreatieve activiteit in familieverband. Bij annulering ten gevolge van een gedekte gebeurtenis bij een verzekerde zou dan slechts een deel van de annuleringskosten worden vergoed, ook al heeft de verzekerde zelf uit vrijgevigheid de totale kosten van reis en verblijf voor zijn rekening genomen en dragen de uitgenodigde en niet onder de verzekering verzekerde familieleden niet bij in de annuleringskosten. Uitgenodigde familieleden zijn er doorgaans niet op bedacht zelf een reis-/annuleringsverzekering te sluiten, omdat reis en verblijf hun worden aangeboden. In de hier bedoelde gevallen gaat het doorgaans om kosten waarvan de hoogte niet zonder meer wordt bepaald door het aantal personen; in het huurcontract staat veelal vermeld dat de accommodatie door een bepaald aantal personen mag worden gebruikt.

Uitkering van een gedeeltelijke vergoeding conform de genoemde bepaling is voorbehouden voor situaties waarin de reis weliswaar door Consument is geboekt, maar de annuleringskosten gedeeltelijk voor rekening komen van personen die niet zijn meeverzekerd op de annuleringsverzekering. De Commissie wijst de vordering van Consument toe.

I. Procesverloop

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

- Het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de toelichting van Consument op zijn klacht met e-mails d.d. 15 en 16 december 2015;
- het verweerschrift van Verzekeraar d.d. 11 januari 2016;
- de repliek van Consument d.d. 26 januari 2016;
- de dupliek van Verzekeraar d.d. 25 februari en 4 april 2016;
- de reactie daarop van Consument d.d. 1 mei 2016;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies d.d. 23 mei 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 30 december 2014 een vakantiewoning in Schotland geboekt voor de periode 17 - 31 juli 2015. Het was de bedoeling van Consument en zijn echtgenote om daar samen met hun twee zoons en een schoon-dochter hun 35-jarig huwelijksfeest te vieren. Consument had ook de overtocht per boot geboekt en betaald en aan een van zijn zoons de kosten van de bootreis vergoed, die de zoon aanvankelijk zelf had betaald.
- 2.2 De boeking van het verblijf en de bootreizen zijn op 9 juni 2015 geannuleerd wegens ernstige ziekte van de echtgenote van Consument. Hij heeft een claim ingediend op de bij Verzekeraar gesloten doorlopende reis-/annuleringsverzekering voor de annuleringskosten van totaal €2.703,84.
- 2.3 Verzekeraar heeft, onder verwijzing naar artikel 34 van de verzekeringsvoorwaarden, een vergoeding verleend van €1.058,21. Dit bedrag is als volgt berekend:
 - a. Annuleringskosten huis €2.047,77 voor vijf personen, waarvan twee personen verzekerd zijn. Vergoeding $2/5 \times €2.047,77 = €819,11$.
 - b. Annuleringskosten overtocht €598,40 voor drie personen, waarvan één persoon verzekerd is. Vergoeding $1/3$ van €598,40 = €199,47.
 - c. Annuleringskosten overtocht €79,26 voor vier personen, waarvan twee personen verzekerd zijn. Vergoeding $2/4$ van €79,26 = €39,63.
- 2.4 Op het polisblad van de doorlopende reis-/annuleringsverzekering staan Consument en zijn echtgenote vermeld als verzekerden. In artikel 34 ('Annulering') van de van toepassing zijnde voorwaarden doorlopende annuleringsverzekering model DRA ANE is, voor zover van belang, het volgende bepaald:

Let op!

Heeft de annulering betrekking op een door u geboekte reis met meerdere personen die niet allemaal bij ons verzekerd zijn? Dan vergoeden wij bij annulering de annuleringskosten van de verzekerde(n) in verhouding tot het totaal van het aantal personen van deze reis.

Het begrip 'Reis' is in artikel 1 onder 18 als volgt nader omschreven:

Een reis en/of verblijf met uitsluitend een recreatief karakter, die bij aanvang van de verzekering nog niet begonnen is.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert volledige vergoeding van de kosten in verband met de annulering van de reis en het verblijf.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- Consument heeft de kosten van reis en verblijf zelf betaald. Het is dan ook redelijk dat die volledig worden vergoed nu sprake is van annulering als gevolg van een verzekerde gebeurtenis.
- Als Consument een huis had gehuurd en ter plaatse enkele gasten zou hebben ontvangen, zouden de kosten in geval van annulering wel volledig zijn vergoed.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

De claim op de annuleringsverzekering is afgehandeld overeenkomstig de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden. Verzekerde heeft een reis geboekt voor vijf personen. Op zijn annuleringsverzekering zijn twee personen verzekerd. De annuleringskosten zijn in verhouding tot het aantal personen van de reis vergoed. Als sprake is van een geboekte reis met meerdere personen bestaat de mogelijkheid deze reis te verzekeren in combinatie met de bestaande doorlopende reis-/annulerings-verzekering. Er kan dan een aflopende reis-en/of annuleringsverzekering inclusief dekking voor groepsannulering worden gesloten voor de overige deelnemers.

4. Beoordeling

4.1 De vordering van Consument zal primair beoordeeld moeten worden op basis van de gesloten overeenkomst van annuleringsverzekering en de op die verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden.

4.2 Vast staat dat Consument het huis in Schotland had geboekt en de huurprijs *zelf volledig* had betaald. Hetzelfde geldt voor de bootreis naar en van Schotland. Consument en zijn echtgenote hadden hun beide zoons en een schoondochter uitgenodigd om met elkaar in Schotland hun 35-jarig huwelijksfeest te vieren. Consument heeft de volledige kosten van reis en verblijf *voor zijn rekening genomen*; de kosten zouden niet naar verhouding aan de zoons en schoondochter worden doorberekend.

De gezamenlijke reis naar en verblijf in Schotland moesten vóór de geplande vertrekdatum geannuleerd vanwege een ernstige ziekte die bij de echtgenote van Consument was vastgesteld. Consument en diens echtgenote waren beiden verzekerde op de annuleringsverzekering die bij Verzekeraar was gesloten. Zij waren ook degenen die als gevolg van de annulering financieel nadeel hebben ondervonden. De niet op de polis meeverzekerde zoons en schoondochter hebben niet bijgedragen in de kosten van annulering van de reis en het verblijf.

- 4.3 De Commissie is van oordeel dat Consument zich in redelijkheid op het standpunt stelt, dat het totaal van de gezamenlijke reis naar en verblijf in Schotland niet beschouwd kan worden als een reis met meerdere personen die niet allemaal bij ons verzekerd zijn als bedoeld in de hiervoor onder 2.4 geciteerde verzekerings-voorwaarde. Indien de uitleg van die bepaling die verzekeraar voorstaat zou worden gevolgd, zou dat naar het oordeel van de Commissie tot een onbillijke uitkomst leiden in regelmatig voorkomende gevallen als de onderhavige, die hierdoor worden gekenmerkt dat (groot)ouders een vakantiewoning, al dan niet met de reis erheen en terug, boeken en dat alles volledig betalen voor de uitgenodigde (klein)kinderen, kortom een recreatieve activiteit in familieverband. Bij annulering ten gevolge van een gedekte gebeurtenis bij een verzekerde zou dan slechts een deel van de annuleringskosten worden vergoed, ook al heeft de verzekerde zelf uit vrijgevigheid de totale kosten van reis en verblijf voor zijn rekening genomen en dragen de uitgenodigde en niet onder de verzekering verzekerde familieleden niet bij in de annuleringskosten. Uitgenodigde familieleden zijn er doorgaans niet op bedacht zelf een reis-/annuleringsverzekering te sluiten, omdat reis en verblijf hun worden aangeboden. In de hier bedoelde gevallen gaat het doorgaans om kosten waarvan de hoogte niet zonder meer wordt bepaald door het aantal personen. Zo stond in het door Consument gesloten contract voor verblijf in de lodge in Schotland dat het aantal van 6 personen niet mocht worden overschreden.
- 4.4 Verzekeraar hanteert nog het argument dat een aflopende reis-/annulerings-verzekering met dekking voor groepsannulering gesloten had kunnen worden. Dat verandert evenwel niets aan de situatie dat een (groot)ouder familieleden uitnodigt en reis en verblijf uit vrijgevigheid betaalt, zodat uitgenodigde familieleden niet delen in eventuele annuleringskosten en dus aan een verzekering als door Verzekeraar geadviseerd geen behoefte hebben.
- 4.5 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen acht de Commissie de klacht van Consument terecht. De annulering heeft plaatsgevonden op grond van een verzekerde gebeurtenis, te weten ernstige ziekte van een verzekerde. De kosten van annulering zijn volledig voor rekening van Consument, medeverzekerde op de polis, gekomen. Uitkering van een gedeeltelijke vergoeding conform de in 2.4 genoemde bepaling in artikel 34 van de verzekeringsvoorwaarden is voorbehouden voor situaties waarin de reis weliswaar door Consument is geboekt, maar de annuleringskosten gedeeltelijk voor rekening komen van personen die niet zijn meeverzekerd op de annulerings-verzekering.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een aanvullende vergoeding verleent tot de kosten in verband met de annulering van de reis en het verblijf.

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

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.