

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-149  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T. Boerman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 februari 2016  
Ingediend door : “Consument”  
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen  
“Verzekeraar”  
Datum uitspraak : 28 februari 2017  
Aard uitspraak : bindend advies

## **Samenvatting**

Consument klaagt over de afwijzing van zijn schadeclaim op zijn reisverzekering. Consument heeft een retourvlucht geboekt naar [Land]. Op de dag van de terugvlucht stond een comparitie van Consument gepland. De terugvlucht van Consument had 5 uur vertraging, waardoor Consument niet tijdig aanwezig zou zijn op de comparitie. Hij heeft dit gemeld bij zijn tussenpersoon, welke de alarmcentrale van Verzekeraar heeft gebeld. Consument heeft een businessclass ticket geboekt en de kosten hiervan bij Verzekeraar ingediend. Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument op grond van de polisvoorwaarden afgewezen. Zo zou een vertraging van 5 uur volgens Verzekeraar geen onvoorziene en buitengewone omstandigheid zijn en stond de comparitie van Consument al vast. Consument stelt zich op het standpunt dat een vertraging van 5 uur een onvoorziene en buitengewone omstandigheid zijn, zodat het vliegticket, welke het laatste beschikbare ticket was, voor vergoeding in aanmerking komt. De Commissie volgt ten aanzien van het standpunt aangaande de polisvoorwaarden de uitleg van Consument. De vordering wordt toegewezen.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de nadere reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast 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 bij Verzekeraar een reisverzekering afgesloten met een zakenreisclausule. Op deze overeenkomst zijn de Polisvoorwaarden nr. 3002 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 Onder bijlage F 'Bijzondere voorwaarden vakantie-jaarverzekering' is in artikel 2.5 en 2.5.1 sub d het volgende opgenomen:  
**"2.5 Onvoorziene kosten**  
*Verzekerd zijn de onvoorziene kosten die met toestemming van AEGON Schade Service zijn gemaakt (...)*  
**2.5.1. Wij vergoeden:**  
*d. de extra reiskosten om de woonplaats vanuit het buitenland te bereiken, indien de terugreis in redelijkheid niet op de oorspronkelijke geplande wijze of het oorspronkelijke geplande tijdstip niet kan plaatsvinden wegens een onvoorziene buitengewone omstandigheid."*
- 2.3 Op de laatste pagina van de Voorwaarden staat het volgende: *"Bel in geval van nood voor professionele hulp: (...) Aegon Schade Service: [X]"*
- 2.4 Consument had met zijn zoon een reis geboekt naar [Land]. Dit was een economy vlucht uitgevoerd door [vliegmaatschappij 1].
- 2.5 De terugvlucht zou plaatsvinden op 19 november 2013 om 18:55 uur. De aankomst in Nederland zou zijn om 10:10 uur.
- 2.6 Consument diende op 20 november 2013 om 14:00 uur bij het Paleis van Justitie te Den Haag te zijn voor een comparitie.
- 2.7 Op 19 november 2013 om 20:14 uur Nederlandse tijd heeft Consument met zijn tussenpersoon gebeld om te melden dat zijn vlucht minimaal 5 uur vertraagd was. Consument zou het daardoor niet redden om aanwezig te zijn bij de comparitie.
- 2.8 De tussenpersoon heeft Consument per sms verzocht contact op te nemen met de alarmcentrale van Verzekeraar. Consument heeft per sms gereageerd naar de tussenpersoon dat alle medewerkers bezet waren bij de alarmcentrale en dat hij onmiddellijk moest vertrekken vanuit [Land].
- 2.9 Consument heeft een businessclass vliegticket bij [vliegmaatschappij 2] geboekt.
- 2.10 De tussenpersoon heeft zelf de alarmcentrale gebeld en kreeg binnen enkele seconden een medewerker van Verzekeraar aan de telefoon. De medewerker gaf aan dat de extra kosten niet gedekt worden. De tussenpersoon heeft twee mobiele nummers van Consument doorgegeven aan de alarmcentrale met het verzoek contact met hem op te nemen.
- 2.11 Om 21:14 uur heeft de tussenpersoon Consument een sms gestuurd waarin stond dat de alarmcentrale contact met hem zou opnemen.

2.12 Om 21:32 uur heeft Consument gereageerd op de tussenpersoon dat hij inmiddels in het vliegtuig van de [vliegmaatschappij 2] zat.

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

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem gemaakte extra reiskosten ad € 2.169,00 (zijnde het businessclass vliegticket).

#### *3.2 Grondslagen en argumenten daarvoor*

- De vertraging van 5 uur is een onvoorziene omstandigheid waar Consument geen rekening mee hoefde te houden. Volgens de statistiek Schiphol was het percentage lange afstandsvluchten (meer dan 3500 km) met meer dan 3 uur vertraging in 2012 0,9% en in 2013 0,8%.
- De comparitie in Nederland was niet krap gepland. Hij had immers vier uur de tijd om van Amsterdam in Den Haag aanwezig te zijn. Een rit van Amsterdam naar Den Haag duurt normaliter veertig minuten.
- Consument diende het businessclass ticket aan te schaffen, omdat eerdere retourvluchten niet beschikbaar waren en dit het laatste ticket was.
- Consument heeft wel geprobeerd te bellen met de alarmcentrale van Verzekeraar, maar kreeg het bericht dat alle medewerkers bezet waren.

#### *3.3 Verweer van Verzekeraar*

- De door Consument gemaakte kosten zijn niet onvoorzien. Hij dient altijd rekening te houden met een vertraging. Consument mag dit risico nemen, maar dan wel voor zijn eigen rekening. Dit valt niet onder artikel 5.2.1 sub d van de Voorwaarden waar het dient te gaan om een onvoorziene buitengewone omstandigheid. De datum en tijdstip van de comparitie stonden al vast en was daarom niet onvoorzien en buitengewoon.
- Consument heeft geen contact opgenomen met de alarmcentrale.
- Consument heeft oorspronkelijk een economy ticket aangeschaft. Niet is gebleken dat het nodig was om een businessclass ticket aan te schaffen, zodat die overige kosten hoe dan ook niet voor vergoeding in aanmerking komen.

### **4. Beoordeling**

4.1 Uitgangspunt is hetgeen partijen zijn overeengekomen. In dit kader zijn de Voorwaarden van belang. Artikel 2.5.1 sub d van de Voorwaarden geeft aan dat extra reiskosten vergoed worden indien de terugreis in redelijkheid niet op het oorspronkelijke tijdstip kan plaatsvinden wegens een onvoorziene buitengewone omstandigheid. Verzekeraar stelt dat hiermee bedoeld wordt dat indien zich iets heel bijzonders voordoet en een verzekerde om die reden eerder naar huis moet, de extra kosten worden vergoed. Met die uitleg zou volgens Verzekeraar de comparitie de omstandigheid zijn waardoor Consument een eerdere vlucht naar Nederland heeft geboekt, terwijl Consument stelt dat de terugreis wegens de vertraging in redelijkheid niet op het oorspronkelijke tijdstip kon plaatsvinden.

- 4.2 In het midden kan blijven of de uitleg van de onderhavige clause door Consument de enige mogelijke uitleg is of dat er nog andere lezingen mogelijk zijn nu naar het oordeel van de Commissie de uitleg van de onderhavige clause door Consument een redelijke lezing van deze clause is. Art. 6:238 lid 2 BW bepaalt immers dat in geval van een onduidelijk beding – een situatie waarbij twee of meer lezingen van een clause mogelijk zijn – de voor een consument meest gunstige uitleg prevaleert voor zover deze lezing redelijk is.
- 4.3 De vraag die vervolgens beantwoord dient te worden is of de vertraging van 5 uur een onvoorziene buitengewone omstandigheid is in de zin van artikel 2.5.1 van de Voorwaarden. De Commissie is van oordeel dat dit het geval is. Hoewel de Commissie het standpunt van Verzekeraar dat Consument rekening diende te houden met enige vertraging kan volgen, hoefde Consument geen rekening te houden met een vertraging van 5 uur. Het standpunt van Verzekeraar dat Consument zijn reis gezien het tijdstip van de comparitie überhaupt krap heeft gepland, maakt dit niet anders. Bovendien heeft (de gemachtigde van) Consument gemotiveerd aangevoerd dat uit de statistiek van Schiphol blijkt dat het percentage vluchten van meer dan 3.500 km met meer dan 3 uur vertraging in 2012 0,9% was en in 2013 0,8%. Verzekeraar heeft dit naar het oordeel van de Commissie onvoldoende betwist.
- 4.4 Ten aanzien van het standpunt van Verzekeraar dat niet is gebleken dat het voor Consument noodzakelijk was om een businessclass ticket te boeken, wijst de Commissie erop dat het gezien het late moment van boeken niet onaannemelijk is dat het businessclass ticket het laatste beschikbare ticket was. Immers, goedkopere tickets dan een businessclass ticket worden doorgaans eerder geboekt dan een businessclass ticket.
- 4.5 Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat Verzekeraar gehouden is het vliegticket van Consument te vergoeden. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **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 vergoedt een bedrag van € 2.169,00.

*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).*

*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.*