

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-581
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 31 augustus 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Reis- en annuleringsverzekering. Gelet op de geconstateerde tegenstrijdigheden in de verklaringen van Consument en de door hem overgelegde stukken, is niet aangetoond of aannemelijk gemaakt dat de schade die hij claimt valt onder een door de Verzekering gedekte gebeurtenis. Vordering afgewezen.

I. 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 met bijlagen;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van Verzekeraar.

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 sinds 7 april 2015 een doorlopende reis- en annuleringsverzekering bij Verzekeraar (hierna: de Verzekering). Van toepassing zijn de Voorwaarden Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering versie I (hierna: de Voorwaarden).
- 2.2 Op 9 juni 2016 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met Verzekeraar, omdat zijn [nationaliteit] paspoort met een visum en geld in [plaatsnaam] te [naam land] is gestolen (dan wel dat hij deze heeft verloren). Consument heeft in [naam land] aangifte gedaan van de diefstal/vermissing. Consument is vervolgens teruggekeerd naar Nederland en heeft een schadeclaim bij Verzekeraar ingediend.

- 2.3 Op 15 juni 2016 heeft Verzekeraar Consument per e-mail verzocht nadere gegevens aan te leveren, waaronder de boekingsnota van de reis en de aangifte bij de politie.
- 2.4 Consument heeft op 15 juli 2016 het volgende naar Verzekeraar gemaild:
"Ik besef nu dat ik de aangifte ben vergeten in [naam land]. Het is voor mij niet mogelijk om een kopie te sturen voordat ik bij het document kan, namelijk na 3 augustus. Graag verzoek ik uitstel tot die tijd."
- 2.5 Op 5 augustus 2016 heeft Consument een e-mail aan Verzekeraar gestuurd waarin onder ander het volgende was opgenomen:
*"Hierbij zend ik u de aangifte.
Mijn excuses dat ik het document pas laat kon aanleveren.
Het is een beetje anders gelopen dan dat ik me bij mijn reis had voorgesteld.
Ik ben namelijk geld en mijn [nationaliteit]e paspoort kwijtgeraakt tijdens mijn vervoer naar de luchthaven. Ik heb namelijk twee nationaliteiten. Mijn visum is namelijk in [geboorteland] afgegeven op mijn [nationaliteit] paspoort. Ik had mijn visum namelijk gekregen op basis van de beschikbaarheid die ik er op dat moment was.
Tijdens mijn bezoek aan de luchthaven is mij de toegang naar mijn vlucht geweigerd, omdat ik geen geldige visum kon tonen. Ik heb geprobeerd om met de ambassade te overleggen, aangezien er wel een visumnummer en kopies had.
Nu heb ik ook een rekening gekregen van het hotel waar ik geboekt heb.
Graag hoor ik van u wat de reisverzekering kan doen om mij tegemoet te komen in de gemaakte kosten."*
- 2.6 Op 20 september 2016 heeft Consument naar aanleiding van het verzoek van Verzekeraar om onder meer de vervangingskosten van het paspoort en het visum toe te sturen, het volgende naar Verzekeraar gemaild:
*"Wellicht wilt u voor de goede orde de omschrijving lezen want ik heb het idee dat we niet op een lijn liggen.
Het vervangen van de paspoort kost nog geen 20 euro ([nationaliteit] met visa). Ik kan namelijk vertellen dat ze niet echt met een bonsysteem werken, of dat ik het bedrag kan pinnen met mijn ING pas. Dat is iets waar ik geen beroep op wil doen. Er is ook nooit sprake geweest van een noodpaspoort, want ik beschik over twee paspoorten. Door het niet hebben van een geldige visum ben ik op het luchthaven geweigerd, ongeacht of ik een andere geldige paspoort heb. Ik was van mening dat ik gedekt ben tegen mijn gemist vlucht. Dat de hotelkosten (annuleringskosten) op eigen kosten zijn, daar kan ik nog mee leven. Maar de vlucht daarnaartoe is naar mijn mening een andere verhaal. Dit is al reeds eerder besproken. Graag ik u (de behandelaar) op dat punt een definitieve besluit te nemen. (...)"*
- 2.7 Verzekeraar heeft € 20,- aan Consument vergoed voor het vervangen van het paspoort en visum, maar heeft vergoeding van de kosten in verband met extra overnachtingen en het vliegticket voor zijn vlucht van [plaatsnaam] naar [plaatsnaam 2] (via Dusseldorf en Abu Dhabi) op grond van de Verzekering afgewezen.

Voorwaarden

2.8 In de Voorwaarden is onder andere het volgende opgenomen:

Hoofdstuk 3 Reisverzekering

(...)

3.5 Bagage

Bagage is verzekerd voor schade door:

- diefstal
- verlies
- beschadiging

We betalen maximaal € 1.000, € 2.500 of € 3.500 per persoon per reis. Het verzekerd bedrag dat u heeft gekozen staat op uw polis. Voor bepaalde bagage geldt een maximum. Ook voor geld. De bedragen staan genoemd in 3.5. I.

Het eigen risico is € 50 per reis voor alle verzekerden samen. Voor reisdocumenten geldt geen eigen risico.

(...)

3.5.6 Wanneer betalen wij niet

Wij betalen niet voor:

(...)

- gevolgschade. Bijvoorbeeld misbruik door anderen van gestolen betaalpassen of creditcards

(...)

Hoofdstuk 4 Annuleringsverzekering

(...)

4.2 Wat is verzekerd?

U bent verzekerd voor kosten van annulering bij:

- geboekte reizen in:
 - het buitenland

(...)

4.3 Welke annuleringsredenen zijn verzekerd?

(...)

4.3.16 Uw reisdocumenten zijn gestolen of vermist

Wij betalen de kosten van annulering als:

- de diefstal of vermissing heeft plaatsgevonden op de vertrekdatum van uw reis, en
- u van plan was te reizen met het openbaar vervoer, en
- u aangifte heeft gedaan bij de politie, en
- de reisdocumenten noodzakelijk zijn om uw reis te maken.

(...)”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de kosten ad € 560,- van zijn vliegticket voor zijn geboekte vlucht vanaf [plaatsnaam] naar [plaatsnaam 2].

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Er is voldaan aan alle eisen uit artikel 4.3.16 van de Voorwaarden en daarom komen de kosten van het vliegticket voor vergoeding in aanmerking. Het [nationaliteit] paspoort van Consument met het daarbij behorende visum is op de eerste dag van zijn reis gestolen (dan wel vermist), Consument heeft aangifte gedaan bij de politie en de documenten waren noodzakelijk om zijn reis vanaf [plaatsnaam] te vervolgen. Consument heeft verder de volgende argumenten aangevoerd:
- Met betrekking tot de opmerking van Verzekeraar dat hij in het eerste telefonische contact op 9 juni 2016 zou hebben gezegd dat zijn reis al op 31 mei 2016 was aangevangen heeft Consument het volgende aangevoerd:
“Ik snap die tegenstellingen niet, aangezien ze niet door mij veroorzaakt zijn. Op 31 mei is mijn reis niet begonnen, maar op de dag zelf en daar ging de hele discussie over. Daarnaast ben ik rond half negen naar het centrum gegaan en een half uur later in het centrum aangekomen. De bus is namelijk binnen 20 min in het centrum en zet je meteen voor Mercado Central. Die wilde ik heel graag bezoeken. Dat heb ik ook bij het politiebureau uitgelegd. Ik zou dan binnen afzienbare tijd terug zijn om mijn aansluitingsvlucht te halen.”
 - De annuleringsreden van artikel 4.3.16 van de Voorwaarden is van toepassing, omdat de reisdocumenten van Consument zijn gestolen of vermist. Aan alle voorwaarden van dit artikel wordt voldaan. De kosten van annulering zijn gelijk aan de betaalde kosten voor de tickets. Het gaat om een geboekte en betaalde reis.
Omdat de benodigde reisdocumenten ontbraken (gestolen of vermist) blijven deze kosten voor rekening van Consument. Van enige restitutie door de reisaanbieder is geen sprake geweest, omdat Consument geen gebruik heeft gemaakt van de vlucht. De kosten voor annulering betreffen dan ook de betaalde ticketkosten.
 - Het niet kunnen gebruiken van tickets als gevolg van een instapweigering wegens het ontbreken van de juiste reisdocumenten heeft niets van doen met artikel 3.5.6 van de Voorwaarden (gevolgschade), zoals Verzekeraar heeft beweerd.

Verweer van Verzekeraar

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

- In het telefoongesprek op 9 juni 2016 heeft Consument aangegeven dat zijn reis al op 31 mei 2016 is begonnen. In dat gesprek is ook gesproken over een noodpaspoort, maar Consument heeft toen aangegeven terug te zullen keren naar Nederland.
- In de e-mail van 5 augustus 2016 heeft Consument aangegeven dat hij zijn paspoort is kwijtgeraakt tijdens zijn vervoer naar de luchthaven.
- Uit de door Consument overgelegde vliegtickets blijkt dat Consument eerst op 8 juni 2016 van Amsterdam naar [plaatsnaam] is gevlogen en daar om 8.55 uur zou aankomen. Volgens de aangifte heeft Consument de vermissing van zijn paspoort om 8.30 uur tijdens het vervoer naar de luchthaven ontdekt. Deze tijdstippen komen niet met elkaar overeen.
- De diefstal van het paspoort met het bijbehorende visum heeft niet plaatsgevonden op de vertrekdatum, omdat Consument al vanaf 31 mei 2016 in [naam land] verbleef.
- Er is geen sprake van een annulering van een vakantieverblijf. Het gaat (in de onderhavige klachtzaak) alleen om het niet hebben kunnen gebruiken van een vliegticket. Dit valt onder gevolgschade zoals omschreven in artikel 3.5.6 van de Voorwaarden. Een artikel dat betrekking heeft op bagagekosten (waaronder het paspoort en bijbehorend visum), maar waarbij eventuele gevolgschade is uitgesloten van dekking.

4. Beoordeling

- 4.1 Onderhavige klacht gaat over de vraag of de Verzekering dekking biedt voor vergoeding van de kosten van het door Consument geclaimde vliegticket.
- 4.2 De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat Consument aan alle bepalingen van 4.3.16 van de Voorwaarden heeft voldaan. Verzekeraar hoeft derhalve geen (aanvullende) schadevergoeding uit te keren voor het feit dat Consument geen gebruik heeft gemaakt van zijn vliegticket van [plaatsnaam] naar [plaatsnaam 2].
- 4.3 De Commissie komt tot haar oordeel op grond van het gegeven dat uit de door Consument verstrekte gegevens niet duidelijk wordt wanneer het [nationaliteit] paspoort van Consument met daarin een visum en wat geld is gestolen, althans op welk moment deze zaken vermist zijn geraakt.
- 4.4 Volgens de aangifte heeft Consument de vermissing van zijn paspoort met daarin het visum en wat geld op 8 juni 2016 rond 8:30 uur te [plaatsnaam] ontdekt. In de e-mail van 5 augustus 2016 heeft Consument aangegeven dat dit tijdens vervoer naar de luchthaven is gebeurd.

In zijn reactie van 27 juni 2017 heeft Consument ook het tijdstip van half negen genoemd en verklaard dat hij op dat moment onderweg was naar het centrum van [plaatsnaam] (Marcado Central). Consument heeft daarnaast gesteld dat hij op 8 juni 2016 van Amsterdam naar [plaatsnaam] is gevlogen en heeft als bewijs daarvan het vliegticket overgelegd waarop een aankomsttijdstip van 8:55 uur te [plaatsnaam] staat vermeld. Het tijdstip van ontdekking van de vermissing/diefstal van het paspoort, dan wel zijn verklaring op welk tijdstip hij onderweg was naar of van het centrum van [plaatsnaam] (8:30uur), is derhalve tegenstrijdig met het aankomsttijdstip wat vermeld wordt op het overgelegde vliegticket van de vlucht van Amsterdam naar [plaatsnaam].

- 4.5 De door Consument gestelde volgorde van gebeurtenissen komt dus niet (logisch) overeen met de hierboven genoemd tijdstippen. Daardoor wordt niet duidelijk of de betreffende documenten zijn gestolen, althans op welk moment dat is gebeurd. Het laat bovendien ruimte voor hetgeen Verzekeraar heeft gesteld - maar wat Consument heeft ontkend - dat Consument telefonisch aan Verzekeraar zou hebben medegedeeld dat hij al enkele dagen voor 8 juni 2016 naar [naam land] was afgereisd. Dit laatste is overigens (ook) niet vastgesteld of door Verzekeraar aannemelijk gemaakt.
- 4.6 Het is echter aan Consument om in eerste instantie aan te tonen, althans aannemelijk te maken, dat de schade die hij claimt valt onder een door de Verzekering gedekte gebeurtenis. Gelet op de geconstateerde tegenstrijdigheden in zijn verklaringen en de door hem overgelegde stukken, is Consument naar het oordeel van de Commissie daarin niet geslaagd.
- 4.7 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.