

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-610
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.C.Y. van de Griendt, secretaris)

Klacht ontvangen op : 7 april 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : SNS Verzekeringen B.V., gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 15 september 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument zou met zijn gezin op 16 juli 2016 via [Naam vliegveld 1] naar [Naam vliegveld 2] vliegen. De vlucht is door [Naam vliegmaatschappij] geannuleerd. [Naam vliegmaatschappij] heeft de kosten van de vliegtickets terugbetaald aan Consument. Consument vordert vergoeding van de extra kosten voor het alsnog bereiken van de reisbestemming. Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen. Verzekeraar heeft een beroep gedaan op een dekkingsuitsluiting en in dit kader gesteld dat de schade is veroorzaakt door een opstand. Verzekeraar heeft een verklaring van de luchtvaartmaatschappij overgelegd waarin staat vermeld dat de vlucht van Consument is geannuleerd vanwege een poging tot een militaire coup. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar op deze verklaring van een onafhankelijke derde mocht afgaan en hiermee voldoende concrete en feitelijke gegevens heeft verschaft ter onderbouwing van het beroep op de onderhavige uitsluitingsgrond. Consument betwist dat de vlucht is geannuleerd wegens een opstand en stelt dat de schade geen verband houdt met de opstand. De Commissie is van oordeel dat Consument niet heeft aangetoond dat de schade geen verband houdt met opstand. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek 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 onder pakketnummer [pakketnummer]. Op de Reisverzekeringen zijn de Voorwaarden SNS Reisverzekeringen INT DRV 1004 (hierna: “de Voorwaarden”) van toepassing. Artikel 12.2 van de Voorwaarden luidt:

“12 UITSLUITINGEN

Deze verzekering geeft geen recht op uitkeringen voor ongevallen, schade, verlies of kosten (...)

12.2 Veroorzaakt door of ontstaan uit gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en muerij, tenzij de verzekerde bewijst dat de schade hiermee geen verband houdt. Voor betekenis van deze begrippen gelden de begripsomschrijvingen die door het Verbond van Verzekeraars in Nederland op 2 november 1981 bij de griffie van de Arrondissementsrecht te 's-Gravenhage zijn gedeponneerd onder nummer 136/1981.”

- 2.2 Het Verbond van Verzekeraars heeft op 2 november 1981 onder nr. 136/1981 een lijst met definities van molestbegrippen gedeponneerd bij de griffie van de rechtbank 's-Gravenhage. De definities van gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en muerij zijn als volgt:

<i>“Gewapend conflict</i>	<i>Onder gewapend conflict wordt verstaan elk geval waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of althans de een de ander, gebruikmakend van militaire machtsmiddelen bestrijden. Onder gewapend conflict wordt mede verstaan het gewapende optreden van een Vredesmacht der Verenigde Naties.</i>
<i>Burgeroorlog</i>	<i>Onder burgeroorlog wordt verstaan een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van eenzelfde staat waarbij een belangrijk deel van de inwoners van die staat betrokken is.</i>
<i>Opstand</i>	<i>Onder opstand wordt verstaan georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, gericht tegen het openbaar gezag.</i>
<i>Binnenlandse onlusten</i>	<i>Onder binnenlandse onlusten wordt verstaan min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen, op verschillende plaatsen zich voordoend binnen een staat.</i>
<i>Oproer</i>	<i>Onder oproer wordt verstaan een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging, gericht tegen het openbaar gezag.</i>
<i>Muerij</i>	<i>Onder muerij wordt verstaan een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van enige gewapende macht, gericht tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn.”</i>

- 2.3 Consument zou met zijn gezin op 16 juli 2016 via [Naam vliegveld 1] naar [Naam vliegveld 2] vliegen. De vlucht is door [Naam vliegmaatschappij] geannuleerd. [Naam vliegmaatschappij] heeft de kosten van de vliegtickets terugbetaald aan Consument. Om de vakantiebestemming alsnog te bereiken heeft Consument een andere vlucht geboekt en extra kosten gemaakt. Consument heeft hiervoor een schadeclaim ingediend bij Verzekeraar.
- 2.4 Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument bij brief van 17 juli 2016 afgewezen. De reden van de afwijzing is dat de Verzekering geen dekking biedt voor schade die Consument lijdt als gevolg van terrorisme en opstand. Verzekeraar is van oordeel dat aan deze dekkingsuitsluiting is voldaan, omdat de vlucht van Consument is geannuleerd vanwege een coup poging. Consument is het niet eens met de afwijzing van zijn schadeclaim en heeft derhalve op 3 november 2016 een klacht ingediend bij Verzekeraar. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.
- 2.5 [Naam vliegmaatschappij] heeft op 28 september 2016 het volgende geschreven met betrekking tot het annuleren van de vlucht van Consument:

“As it is experienced all over the world, also [naam vliegmaatschappij] flight operations were negatively affected for a short time, because of some unfortunate events.

From the first moment, we coordinated and took every precaution in order to ensure flight safety and operations to be continued uninterrupted. In order to minimize the problems that occurred due to the irregularity, we made changes to tickets as reasonable as possible. In this process, we did certainly not compromise with flight safety which is our highest priority.

We processed ticket changes for passengers who were registered on flights between 15th of July 20th of July 2016, regardless of the tickets fare rules.

After having checked your reservation details, it has been determined that you have received a full refund of your tickets since the [vluchtgegevens] flight on 16th of July, 2016 was canceled due to attempted military coup.

We wish to indicate that local regulations state that passengers should receive compensations only in cases of cancellations due to technical/operational reasons or delays where the duration is twofold of the original intended flight time. Accordingly, we would like to state our regret at being unable to meet your demands positively. Also, according to our procedures, it is not possible to reimburse your expenses.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de extra kosten voor het alsnog bereiken van de reisbestemming, te weten een bedrag van € 5.674,15 vermeerderd met wettelijke rente vanaf 30 maart 2017. Het bedrag van € 5.671,15 is door Consument als volgt gespecificeerd:

Extra kosten door annulering vlucht [naam] van Turkish Airlines van [naam]	
treinreis terug van Amsterdam Schiphol - [naam] na annulering op 16 juli voor 6 personen	€ 120,00
treinreis opnieuw van [naam] Amsterdam Schiphol op 18 juli voor 6 personen	€ 134,40
telefoonkosten 16 juli (proberen met Turkish Airlines in Turkije te komen tot vervangende vliegmogelijkheid)	€ 8,01
extra kosten voor tickets KLM Amsterdam [naam] 1.538,76 (KLM-tarief) minus € 4.376,94 (origineel tarief Turkish Airlines) voor 6 personen	€ 7.161,82
kosten voor omboeken aansluitende vlucht [naam] van 17 juli naar 19 juli	€ 114,00
kosten overnachting voor de nacht van 18 juli	€ 169,00
gemiste gedeelte van de geboekte reis van 17 juli tot 19 juli : 2 nachten voor 6 personen tegen € 67,- /persoon/dag	€ 804,00
Totaal	€ 8.511,23
per persoon (gedeeld door 6)	€ 1.418,54
te claimen onder deze verzekering (4 personen)	€ 5.674,15

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Het besluit om de vlucht [plaats 1]-[plaats 2] niet door te laten gaan is een door [Naam vliegmaatschappij] genomen beslissing geweest, die niet is gebaseerd op het niet kunnen vliegen op [naam vliegveld] wegens een opstand. Immers, andere luchtvaartmaatschappijen, waaronder ook [Naam vliegmaatschappij], vlogen die dag wel gewoon op dat vliegveld. Uit de overzichten van vluchten blijkt dat vluchten vanuit Europa, maar ook van daarbuiten gewoon zijn opgestegen en geland op [naam vliegveld 1]. Hieruit volgt dat het vliegveld gewoon functioneerde, zoals ook president [naam] van [Naam land] dat had aangegeven met zelfs concreet diens oproep om vluchten door te laten gaan, omdat de situatie was genormaliseerd. De door Consument geleden schade houdt dan ook geen verband met de door [Naam vliegmaatschappij] aangehaalde omstandigheden van terrorisme en opstand.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar gehouden is de extra kosten, in verband met het annuleren van de vlucht door [Naam vliegmaatschappij], te vergoeden.
- 4.2 Verzekeraar heeft een beroep gedaan op de in overweging 2.1 omschreven dekkingsuitsluiting en in dit kader gesteld dat de schade van Consument is veroorzaakt door een opstand. De Commissie stelt voorop dat het ingevolge de hoofdregel van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering aan Verzekeraar, die zich op een uitsluitingsclausule beroept, is om ter onderbouwing hiervan voldoende feiten en omstandigheden aan te voeren en, bij voldoende gemotiveerde betwisting door Consument, dit te bewijzen. Verzekeraar heeft een verklaring van de luchtvaartmaatschappij overgelegd waarin staat vermeld dat de vlucht van Consument is geannuleerd vanwege een poging tot een militaire coup. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar op deze verklaring van een onafhankelijke derde mocht afgaan en hiermee voldoende concrete en feitelijke gegevens heeft verschaft ter onderbouwing van het beroep op de onderhavige uitsluitingsgrond.

- 4.3 Consument betwist dat de vlucht is geannuleerd wegens een opstand en stelt dat de schade geen verband houdt met de opstand. Van dit laatste heeft Consument de bewijslast nu dit gemotiveerd wordt betwist door Verzekeraar. Consument doet namelijk een beroep op de uitzondering op de algemene regel dat er bij opstand geen dekking is en beroept zich derhalve op een rechtsgevolg. Het gevolg hiervan is dat het aan Consument is om aan te tonen dat de schade geen verband houdt met de opstand. Consument is hierin naar het oordeel van de Commissie niet geslaagd. Consument heeft immers ter onderbouwing van zijn stelling enkel een overzicht van vluchten op 16 juli 2017 overgelegd, waaruit blijkt dat nu juist veel vluchten zijn geannuleerd hetgeen aansluit bij de stelling van Verzekeraar dat als gevolg van een couppegang het vliegverkeer naar en van [naam vliegveld I] ontregeld was op 16 juli 2017.
- 4.4 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument wordt 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.