

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-277
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 april 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 1 mei 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

In de voorwaarden van de reisverzekering van Consument staat 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 wordt bedoeld dat indien zich iets heel bijzonders voordoet en een verzekerde om die reden eerder naar huis moet, de extra kosten worden vergoed. Consument is van mening dat gezien de feiten en omstandigheden in haar situatie sprake was van onvoorziene buitengewone omstandigheden. De vraag die vervolgens beantwoord moet worden is of de cumulatie van de vertraging van 103 minuten, het verlies van de koffer en het niet bereikbaar zijn van het door Consument gebelde telefoonnummer (waarvan achteraf bleek dat Consument had getracht het nummer van de klantenservice had gebeld in plaats van het alarmnummer) een onvoorziene buitengewone omstandigheid is in de zin van de Voorwaarden. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is omdat Consument niet voldoende rekening heeft gehouden met niet geplande gebeurtenissen die het halen van de aansluitende vlucht zouden kunnen belemmeren. Een vertraging van 103 minuten is vervelend maar niet heel bijzonder en dat geldt evenmin voor het ontbreken van een koffer. Consument heeft zelf gekozen voor een relatief korte overstaptijd. Verzekeraar heeft mogen aanvoeren dat geen sprake was van onvoorziene buitengewone omstandigheden. Hij is daarom niet verplicht om op grond van de Voorwaarden de kosten, gemaakt om de woonplaats vanuit het buitenland te bereiken, te vergoeden.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier d.d. 19 april 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar d.d. 10 augustus 2017;
- de repliek van Consument d.d. 11 september 2017;
- de dupliek van Verzekeraar d.d. 13 november 2017;
- aanvullende informatie Consument d.d. 22 januari en 28 januari 2018.

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 een reisverzekering bij Verzekeraar, verder te noemen de Verzekering, waarop de Bijzondere Voorwaarden nr. 2014K-RV, verder te noemen de Voorwaarden, van toepassing zijn.

2.2 Artikel 3.4.1.1 van de Voorwaarden luidt:

“Hulpverlening

Verzekerd zijn de onvoorziene kosten die, met toestemming van Aegon Schade Service, zijn gemaakt tijdens de reisduur. [...]

Wij vergoeden: [...]

c. de extra reiskosten om de woonplaats vanuit het buitenland te bereiken, als de terugreis in redelijkheid niet op de oorspronkelijk geplande wijze of op het oorspronkelijk geplande tijdstip kan plaatsvinden door een onvoorziene buitengewone omstandigheid; [...].”

2.3 Na een familiebezoek in [plaatsnaam 1], [naam land], zou Consument met haar gezin terugreizen naar Nederland. Omdat rechtstreekse vluchten op dit traject ontbreken, zijn Consument en haar gezin eerst van [plaatsnaam 1] naar [plaatsnaam 2] gevlogen. Deze vlucht had bij aankomst in [plaatsnaam 2] 20 minuten vertraging. Voorts zijn zij van [plaatsnaam 2] naar [plaatsnaam 3] gevlogen, waar zij met een vertraging van 103 minuten zijn geland; in plaats van de beoogde landingstijd van 16:49 uur, is het vliegtuig om 18:32 uur geland. Vervolgens heeft het Consument en haar gezin 40 minuten gekost om de vertrekhal voor Internationale Vluchten te bereiken, waar zij om 19:12 uur zijn aangekomen. De gate voor hun vlucht van [plaatsnaam 3] naar [plaatsnaam NL], die om 19:35 uur zou vertrekken, was toen al gesloten. Consument en haar gezin waren toen nog niet de Bagage Aflevering, Security/ Body Scanner en de Internationale Paspoort Controle gepasseerd. Dit heeft 30 minuten gekost.

2.4 Door de vertraging hebben Consument en haar gezin de geplande aansluitende vlucht van [plaatsnaam 3] naar [plaatsnaam NL] gemist. Zij hadden voor de overstap bijna 3 uur ingecalculleerd. De vertraging van de vlucht van [plaatsnaam 2] naar [plaatsnaam 3] was veroorzaakt door zware onweers- en regenbuien in [plaatsnaam 3] die hebben geduurd van 14:13 tot 20:00 uur.

2.5 Consument heeft tevergeefs contact gezocht met de klantenservice hotline die gesloten bleek omdat het zondagavond was.

2.6 Consument heeft vervolgens contact opgenomen met de vliegtuigmaatschappij, waarmee zij aanvankelijk zouden vliegen, [naam vliegtuigmaatschappij]. Deze heeft Consument meegedeeld dat de eerstvolgende vlucht twee dagen later was en dat voor die vlucht alleen nog Businessclass tickets beschikbaar waren. Om deze vluchten te boeken zouden de kosten hoger zijn geweest dan voor het boeken van twee nieuwe vluchten.

Daarnaast zou Consument extra kosten hebben moeten maken voor twee hotelovernachtingen en voor het buitenshuis eten. Consument heeft dit afgewogen en daarna twee tickets gekocht tegen het meest goedkope tarief dat zij kon vinden en hiermee is Consument met haar gezin naar huis gereisd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 3.753,--. Dit is het bedrag dat Consument heeft betaald voor het verkrijgen van de nieuwe tickets om terug naar Nederland te vliegen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Verzekeraar was op grond van deze overeenkomst verplicht uit te keren. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar dient de kosten gemaakt om naar Nederland terug te keren, te vergoeden aangezien er sprake was van onvoorziene, buitengewone omstandigheden. Niet alleen landde Consument met een vertraging van 103 minuten op het vliegveld van [plaatsnaam 3] maar ook was een van de koffers vermist. Het nummer dat Consument heeft gebeld bleek niet bereikbaar. De vlucht die de vliegtuigmaatschappij waarmee Consument volgens het oorspronkelijke schema zou vliegen en waarvan zij de vlucht had gemist, deelde mee dat de eerstvolgende beschikbare vlucht twee dagen later was en hiervoor bovendien alleen nog maar Businessclass tickets beschikbaar waren. De cumulatie van deze feiten maakt dat er wel degelijk sprake is van onvoorziene buitengewone omstandigheden. Verzekeraar is daarom verplicht de kosten, gemaakt om naar [plaatsnaam NL] terug te keren, te vergoeden.
- Abusievelijk is contact gezocht met de 'customer service hotline' in plaats van met de 'alarm hotline'. Toen de poging tevergeefs bleek, heeft Consument gedaan wat de noodlijn ook gedaan zou hebben. Zij heeft namelijk gezocht naar de goedkoopste manier om terug naar Nederland te vliegen. Consument was in de veronderstelling dat zij daarmee de juiste stappen nam en ging ervan uit dat haar reisverzekering de gemaakte kosten voor terugkeer naar Nederland zou uitkeren.
- Consument en haar echtgenoot moesten op tijd terug zijn in Nederland vanwege verplichtingen op hun werk. Wanneer zij minstens twee dagen later dan gepland in Nederland zouden arriveren, zou dat hen hebben belet hun verplichtingen na te komen.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft door vertraging tijdens een eerdere vlucht, haar volgende vlucht niet gehaald. De vliegtuigmaatschappij heeft vervangende tickets aangeboden maar Consument was van mening dat deze vlucht op een te laat tijdstip gepland stond.

Op basis hiervan is echter geen sprake van bijzondere omstandigheden en derhalve ook niet van een gedekt evenement. Hiervan is evenmin sprake op grond van het feit dat Consument 103 minuten vertraging had.

- Consument heeft geen contact opgenomen met Aegon Schade Service. Doordat Consument dit heeft verzuimd, is Verzekeraar in zijn belangen geschaad. Er is geen kans geboden om eventueel het probleem over te nemen aangaande de zoekgeraakte bagage en evenmin is Verzekeraar de mogelijkheid geboden te bemiddelen of te regelen met betrekking tot de vluchten.
- Uit de klachtuiting blijkt dat Consument wel contact heeft opgenomen met het reisbureau. Zij had dus ook voldoende tijd om met Aegon Schade Service contact op te nemen.
- Consument heeft onvoldoende bescheiden overgelegd om te kunnen beoordelen of sprake was van een bijzondere omstandigheid omdat zij geen inzicht verschaft in haar reisplannen. Consument heeft geen boekingsbewijzen en tickets van de oorspronkelijke vluchten getoond. In het oorspronkelijke reisschema was geen rekening gehouden met aanwezigheid van drie uur voorafgaand aan vertrek op het vliegveld, was geen tijd ingecalculeerd voor de afhandeling van de eerste vluchten; in het schema was geen enkele ruimte voor niet geplande gebeurtenissen. Consument heeft gekozen voor een vluchtschema dat te krap was en daarmee zelf de mogelijkheid in het leven geroepen de vlucht te missen. Dit in ogenschouw nemend, is het missen van de vlucht niet aan te merken als een onzeker voorval.

4. Beoordeling

- 4.1 Uitgangspunt is hetgeen partijen zijn overeengekomen en in dit kader zijn de Voorwaarden van belang. Artikel 3.4.1.1. van de Voorwaarden bepaalt 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 wordt bedoeld dat indien zich iets heel bijzonders voordoet en een verzekerde om die reden eerder naar huis moet, de extra kosten worden vergoed. Consument is van mening dat gezien de feiten en omstandigheden in haar situatie sprake was van onvoorziene buitengewone omstandigheden.
- 4.2 De vraag die vervolgens beantwoord moet worden is of de cumulatie van de vertraging van 103 minuten, het verlies van de koffer en het niet bereikbaar zijn van het door Consument gebelde telefoonnummer een onvoorziene buitengewone omstandigheid is in de zin van artikel 3.4.1.1. van de Voorwaarden. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is omdat Consument niet voldoende rekening heeft gehouden met niet geplande gebeurtenissen die het halen van de aansluitende vlucht zouden kunnen belemmeren. Een vertraging van 103 minuten is vervelend maar niet heel bijzonder en dat geldt evenmin voor het ontbreken van een koffer. Consument heeft zelf gekozen voor een relatief korte overstaptijd in [plaatsnaam 3]. Verzekeraar heeft volgens de Commissie derhalve voldoende het standpunt van Consument betwist en heeft mogen aanvoeren dat geen sprake was van onvoorziene buitengewone omstandigheden. Hij is daarom niet verplicht om op grond van de Voorwaarden de kosten, gemaakt om de woonplaats vanuit het buitenland te bereiken, te vergoeden.

- 4.3 Commissie overweegt ten aanzien van het standpunt van Verzekeraar dat niet is gebleken dat het voor Consument onmogelijk was om het alarmnummer te bellen omdat zij wel telefonisch contact heeft gehad met het reisbureau, dat dit geen hout snijdt gezien het feit dat Consument per ongeluk niet het alarmnummer maar de klantenservice heeft gebeld. Het is Consument overigens wel te verwijten dat zij niet heeft gebeld met het alarmnummer waardoor Verzekeraar in zijn belangen is geschaad.
- 4.4 Dat Consument alles heeft gedaan om op zo goedkoop mogelijke wijze naar Nederland te reizen zonder extra kosten te maken voor overnachtingen of bijbetaling voor Businessclass tickets dan wel een boete voor overboeken doet niets af aan het feit dat zij er zelf voor heeft gekozen de nieuwe tickets aan te schaffen in plaats van die te laten verzorgen door de luchtvaartmaatschappij waarvan zij de vlucht heeft gemist door de eerder opgelopen vertraging.
- 4.5 Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat Consument geen recht heeft op uitkering door Verzekeraar omdat Verzekeraar niet gehouden is de vliegtickets 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 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 40 van het Reglement.