



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 19 d.d. 1 april 2009  
(mr. B. Sluijters, voorzitter, en mr. drs. M.L. Hendrikse, mr. M.M. Mendel, dr. D.F. Rijkels en  
dr. B.C. de Vries)

## **I. Procedure**

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

- de klacht, ontvangen bij brieven van 12 april 2008 en 6 mei 2008;
- het antwoord van Aangeslotene van 18 juli 2008;
- de repliek van Consument van 29 juli 2008; en
- de dupliek van Aangeslotene van 21 augustus 2008.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 januari 2009.

Beide partijen hebben ter zitting hun standpunten toegelicht. De Commissie heeft de procedure aangehouden om partijen in de gelegenheid te stellen de zaak te schikken. Bij brief van 5 februari 2009 - waarvan Consument een afschrift heeft ontvangen - heeft Aangeslotene gemotiveerd medegedeeld geen aanleiding te zien om Consument een schikkingsvoorstel te doen en de Commissie verzocht alsnog uitspraak in dit geschil te doen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft in 1993 voor zichzelf en zijn gezinsleden een doorlopende reisverzekering gesloten bij Aangeslotene. Wat betreft de omvang van de dekking bestond er destijds een viertal modules. Module A (extra kosten), Module B (bagage en aansprakelijkheid voor schade aan logiesverblijven en hun inventaris), Module C (ongevallen) en Module D (vervangend vervoer/verblijf). Consument heeft blijkens het polisblad gekozen voor dekking voor de modules A en B.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 2.2 De reisverzekering werd door Aangeslotene ondergebracht bij verzekeraar A. Per 1 juli 2005 is de verzekeringsportefeuille, met daarin onder meer de verzekering van Consument, overgedragen aan verzekeraar B, die vanaf die datum risicodrager is geworden.
  - 2.3 Op 4 augustus 2006 is de destijds minderjarige zoon van Consument tijdens een vakantie in Spanje een ongeval overkomen wat heeft geleid tot blijvende invaliditeit. Consument heeft hiervan melding gedaan aan Aangeslotene via de ANWB alarmcentrale.
  - 2.4 Bij brief van 27 oktober 2006 heeft Consument van Aangeslotene een schadeaanvraagformulier toegestuurd gekregen en op 24 december 2006 heeft Consument dit ingevuld geretourneerd. In de toelichting, gevoegd bij het schadeaanvraagformulier, heeft Consument onder meer aanspraak gemaakt op de uitkering in geval van blijvende invaliditeit onder verwijzing naar de polisvoorwaarden die in ieder geval vanaf oktober 2006 op de website van Aangeslotene vermeld stonden.
  - 2.5 Bij brief van 30 november 2006, door Consument ontvangen op 5 januari 2007, heeft Aangeslotene Consument geïnformeerd over vernieuwing van de reisverzekering. Deze vernieuwde reisverzekering zou volgens genoemde brief ingaan vanaf 1 januari 2007. Bij deze nieuwe verzekering is een ongevallenuitkering standaard meeverzekerd. De uitkering in geval van algehele blijvende invaliditeit ten gevolge van een ongeval bedraagt maximaal € 75.000,-.
  - 2.6 Bij brieven van 5 maart 2007 en 16 april 2007 heeft Aangeslotene Consument medegedeeld de claim wegens blijvende invaliditeit van de zoon van Consument niet in behandeling te nemen omdat module C (ongevallen) niet was meeverzekerd op de polis van Consument en zijn gezinsleden.
- 3. Geschil**
- 3.1 Consument maakt aanspraak op de ongevallendeckking behorend bij de nieuwe reisverzekering en vordert van Aangeslotene een ongevallenuitkering van € 75.000,- in verband met de blijvende invaliditeit van zijn zoon.
  - 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
    - Vóór aanvang van zijn vakantie heeft Consument zijn verzekering op de website van Aangeslotene gecontroleerd. Op deze website werd destijds vermeld dat de reisverzekering inmiddels was overgenomen, dan wel werd uitgevoerd door



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

verzekeraar B in plaats van verzekeraar A en dat de verzekering was aangepast in die zin dat de ongevallendeckking nu standaard was meeverzekerd. De voorwaarden die op de website vermeld stonden, waren volgens de website van toepassing sinds begin 2006, of tenminste vanaf juli 2006. Uit deze informatie kon en mocht Consument redelijkerwijs aannemen dat hij verzekerd was op basis van een reisverzekering inclusief ongevallendeckking, te meer nu de premiebedragen van de oude verzekering module A en B overeenkwamen met de premiebedragen van de nieuwe verzekering (inclusief ongevallendeckking).

- Bij telefonische navraag bij Aangeslotene vóór zijn vakantie kreeg Consument bevestigd dat de op de website geplaatste voorwaarden op zijn reisverzekering van toepassing waren.
- Na het ongeval heeft Aangeslotene Consument, nadat laatstgenoemde om toezending van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden had verzocht, de op de nieuwe verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden toegezonden. Ook op het declaratieformulier dat Consument van Aangeslotene heeft ontvangen wordt verwezen naar de polisvoorwaarden die staan vermeld op de website van Aangeslotene.
- De reis/verblijfskosten van de broer van Consument zijn vergoed onder verwijzing naar de voorwaarden die bij de nieuwe verzekering gelden en zouden onder de oude verzekering niet voor vergoeding in aanmerking komen.
- De portefeuille met daarin onder meer de door Consument gesloten reisverzekering is per 1 juli 2005 overgedragen aan verzekeraar B.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:

- Aangeslotene is niet gehouden om de claim wegens blijvende invaliditeit van de zoon van Consument in behandeling te nemen nu Consument zichzelf en zijn gezinsleden blijkens het polisblad slechts verzekerd had voor de modules A en B en niet voor module C (ongevallen). De portefeuille met daarin onder meer de door Consument gesloten reisverzekering is dan wel per 1 juli 2005 overgedragen aan verzekeraar B, maar de verzekerden hebben tot 1 januari 2007 - derhalve tot na de datum van het ongeval - hetzelfde verzekeringsproduct behouden met dezelfde voorwaarden en premie-inhouding die ze tot dan hadden.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- Het is Aangeslotene niet bekend of in augustus 2006 al informatie over de aanpassing van de reisverzekering - onder meer door standaard toevoeging van module C (ongevallen) aan de verzekering - op de website van Aangeslotene vermeld stond en of een nadere toelichting over de ingangsdatum van de ongevallendeckking was opgenomen. Aan de informatie op de website van Aangeslotene waarnaar Consument verwijst kunnen echter, gezien de disclaimer op deze website, geen rechten worden ontleend.
- Telefonisch contact met Consument heeft eerst na het ongeval van de zoon van Consument plaatsgevonden. Niet bekend is of er toen is gesproken over de ongevallendeckking.
- Per abuis heeft Aangeslotene op 27 oktober 2006 (derhalve nadat het ongeval heeft plaatsgevonden) de verkeerde verzekeringsvoorwaarden aan Consument toegestuurd. Hiervoor heeft Aangeslotene zijn excuses aangeboden. Later heeft Aangeslotene alsnog de juiste voorwaarden aan Consument verzonden.
- De vergoeding die Aangeslotene Consument heeft verleend vanwege de reis/ verblijfskosten van zijn broer zijn abusievelijk op grond van de nieuwe verzekering voldaan en derhalve onverschuldigd betaald. Deze betaling vond evenwel eerst na het ongeval plaats.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Tussen partijen staat vast dat Consument in 1993 bij het aangaan van zijn doorlopende reisverzekering het ongevalrisico (module C) niet heeft meeverzekerd.
- 4.2 De overdracht per 1 juli 2005 van de verzekeringsportefeuille, met daarin onder meer de door Consument gesloten reisverzekering, van verzekeraar A naar verzekeraar B heeft niet tot gevolg gehad dat de verzekering van Consument is gewijzigd. Eerst per 1 januari 2007, derhalve nadat de zoon van Consument een ongeval was overkomen, is de verzekering gewijzigd in die zin dat onder meer de ongevallenuitkering toen standaard werd meeverzekerd.
- 4.3 De Commissie acht de stelling van Consument, inhoudende dat er sprake is geweest van vóór de vakantie in 2006 tijdens een telefoongesprek door Aangeslotene bij Consument opgewekt vertrouwen dat Consument verzekerd was op basis van een reisverzekering inclusief ongevallendeckking, onvoldoende aannemelijk gemaakt, aangezien Aangeslotene die stelling uitdrukkelijk heeft betwist en Consument



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

onvoldoende bewijs heeft geleverd dat dit telefoongesprek daadwerkelijk vóór de vakantie heeft plaatsgevonden.

- 4.4 Wat betreft de stelling van Consument dat hij vóór aanvang van zijn vakantie op de website van Aangeslotene slechts de op de nieuwe verzekering van toepassing zijnde voorwaarden aantrof die volgens de website van toepassing waren sinds begin 2006 of tenminste vanaf juli 2006, zodat hij redelijkerwijs mocht aannemen dat deze voorwaarden op zijn verzekering van toepassing waren, oordeelt de Commissie als volgt. Ook indien juist is de stelling van Consument dat hij vóór aanvang van zijn vakantie de verzekeringsvoorwaarden van de nieuwe verzekering op de website van Aangeslotene aantrof, heeft hij daaruit niet zonder meer mogen afleiden dat deze voorwaarden op zijn verzekering van toepassing waren, maar had hij daar nader onderzoek naar moeten verrichten.
- 4.5 Betreurenswaardig acht de Commissie het feit dat Aangeslotene Consument in oktober 2006 de verkeerde verzekeringsvoorwaarden heeft toegestuurd, maar hieraan kan Consument naar het oordeel van de Commissie geen recht op betaling van de ongevallenuitkering ontleen nu deze toezending eerst plaatsvond na de datum van het ongeval. Dit geldt ook voor de vergoeding die Aangeslotene Consument in 2007 heeft verleend voor de reis/verblijfskosten van de broer van Consument.
- 4.6 Uit het bovenstaande volgt dat Consument geen aanspraak kan maken op de ongevallendeckking behorend bij de nieuwe reisverzekering.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.