Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-570
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 oktober 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Assuradeuren Gilde B.V., gevestigd te Coevorden, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak	: 7 augustus 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Doorlopende reisverzekering. Consument stelt dat de rubriek Hulp & Huur Vervoermiddel onder de dekking van de Verzekering valt. De Commissie is van oordeel dat de rubriek Hulp & Huur Vervoermiddel geen onderdeel uitmaakt van de Verzekering. De Commissie concludeert dat Gevolmachtigde niet toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst. Vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 via Gevolmachtigde een doorlopende reisverzekering (hierna Verzekering) afgesloten.

Op het polisblad is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

Soort verzekering	**Doorl. reisverzekering**
Wijz.reden/-datum	wijziging dekking
Dekkingsgebied	Wereld (Worldwide)
Basisdekking	Verplicht
Uitbreidingen:	
Soort dekking	Budget dekking
Bagage	Ja
Geneeskundige kosten	Ja
Ongevallen	Nee
(Winter)sport	Nee
Geld	Nee
Personal Service	Nee
Recreatiedekking Nederland	Nee
Extra sportuitrusting	Nee
Voorwaarden	Doorlopende vakantiereis 2006
Clausules	E1747

2.2 In de voorwaarden van de Verzekering is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"(…)
rubriek Hulp & Huur Vervoermiddel
De dekking onder deze rubriek is alleen van kracht als uit de polis blijkt dat de desbetreffende premie is berekend.
(…)"

2.3 Tot oktober 2013 had Consument een doorlopende reisverzekering bij Generali Verzekeringsgroep (hierna Generali) afgesloten. Op het polisblad d.d. 28 augustus 2013 is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

Basisdekking	- Hulpverlening	: verzekerd
	- Telecommunicatiekosten	: verzekerd
	- Buitengewone kosten	: verzekerd
	- Bagage	: verzekerd
	- Schade logiesverblijven	: verzekerd
Aanvullende dekking	- Geneeskundige kosten	: verzekerd
	- Ongevallen	: niet verzekerd
	- Winter-/ Bijzondere sporten	: niet verzekerd
	- Rechtsbijstand	: niet verzekerd
	- Geld	: niet verzekerd
	- Hulp en huur vervoermiddel	: niet verzekerd
	- Fiets	: niet verzekerd
	- Duikuitrusting	: niet verzekerd
	- Golfuitrusting	: niet verzekerd
	- Nederlands recreatieobject	: niet verzekerd
	- Annulering	: verzekerd
	- Garantie annulering	: niet verzekerd

2.4 Op zaterdag 21 juli 2018 heeft Consument pech gekregen met zijn auto in [naam land] terwijl hij op terugreis was van het vliegveld naar zijn huis. Consument heeft voor de gemaakte kosten een beroep gedaan op de Verzekering.

Gevolmachtigde heeft de claim van Consument op 8 augustus 2018 afgewezen omdat er geen dekking is voor de geclaimde kosten en heeft hierbij onder andere vermeld:

"(…)
Helaas moet ik u berichten dat u geen dekking op uw reisverzekering heeft voor de geclaimde kosten. De kosten vallen in principe wel onder de dekking Hulp & Huur Vervoermiddel, echter is dit een dekking die u apart dient af te sluiten. Deze dekking heeft u helaas niet via ons afgesloten.
(…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding van € 745,61, alsmede wettelijke rente over dat bedrag vanaf 11 september 2018. Hij onderbouwt dit bedrag als volgt:

- Hotel €149,40
- Sleepdienst € 300,-
- Taxi €140,71
- Trein € 74,-
- Telefoon € 81,51

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Gevolmachtigde is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst, omdat hij weigert de schade van Consument te vergoeden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Op het polisblad worden de dekkingen uitgesplitst. Echter, de rubriek Hulp & Huur Vervoermiddel wordt niet separaat genoemd. Als Consument kun je er dan vanuit gaan dat indien deze rubriek niet separaat wordt uitgesloten, zoals de andere rubrieken, dat deze rubriek onder de dekking valt.
- Op het polisblad staat niet vermeld dat Hulp & Huur Vervoermiddel van dekking is uitgesloten. De andere rubrieken staan wel genoemd als uitsluiting. Dit is heel onduidelijk.
- Dat de rubriek Hulp & Huur Vervoermiddel geen onderdeel uitmaakt van de basispolis is nooit expliciet vermeld.
- Gevolmachtigde heeft zelf aangegeven bij het oversluiten van de verzekering de geldende voorwaarden direct te hebben overgenomen van Generali. In de basisdekking staat dat Consument verzekerd is voor hulpverlening, telecommunicatiekosten, buitengewone kosten, bagage en schade logiesverblijven.

- Bij het afsluiten van de doorlopende reisverzekering bij Generali heeft Consument wel degelijk gekozen voor de posten genoemd onder basisdekking, in de veronderstelling dat de rubriek 'Buitengewone kosten' ook alternatief transport zou omvatten. Dat bij overname door Gevolmachtigde kennelijk dit criterium is komen te vallen onder de rubriek Hulp & Huur Vervoermiddel is nooit expliciet medegedeeld aan Consument.
- Als de basisverzekering de gemaakte kosten van Consument niet zou kunnen uitkeren, dan had hij deze Verzekering nooit afgesloten. Consument heeft zich eertijds aangemeld bij Generali omdat deze basisverzekering hem hierin voorzag.

Verweer Gevolmachtigde

3.3 Gevolmachtigde 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 of Gevolmachtigde toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst, omdat hij weigert de schade van Consument te vergoeden.

4.2 Bij de beantwoording van de vraag welke verzekeringen/verzekeringsdekkingen Consument en Gevolmachtigde zijn overeengekomen dient primair van de informatie op het polisblad te worden uitgegaan. Zie ook GC Kifid 2017-842. De Commissie volgt Consument niet in zijn stelling dat nu de rubriek Hulp & Huur Vervoermiddel niet expliciet is uitgesloten op het polisblad, Consument er vanuit mag gaan dat deze rubriek onder de dekking valt. De Commissie overweegt dat op het polisblad van Consument niet staat dat hij de rubriek Hulp & Vervoermiddel heeft meeverzekerd. Uit het gegeven dat de rubriek Hulp & Vervoermiddel in zijn geheel niet op het polisblad staat vermeld, kan niet worden afgeleid dat de rubriek is meeverzekerd. De Commissie is van oordeel dat de rubriek Hulp & Huur Vervoermiddel geen onderdeel uitmaakt van de Verzekering.

4.3 Consument heeft tevens gesteld dat hij in de veronderstelling was dat de rubriek 'Buitengewone kosten' van de doorlopende reisverzekering bij Generali wel dekking zou bieden voor alternatief transport en dit bij de Verzekering kennelijk is komen te vallen onder de rubriek 'Hulp & Huur Vervoermiddel'. De Commissie overweegt dat Consument geen onderbouwing voor zijn stelling heeft gegeven dat de rubriek 'Buitengewone kosten' bij de doorlopende reisverzekering van Generali wel dekking bood voor alternatief transport. Bovendien blijkt uit het overgelegde polisblad van de doorlopende reisverzekering bij Generali dat de rubriek 'Hulp en huur vervoermiddel' ook hier een aparte rubriek was en bovendien niet meeverzekerd was door Consument.

4.4 De Commissie komt tot de conclusie dat Gevolmachtigde niet toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.