Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-715
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 februari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 24 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Camperverzekering. Tijdens de reis van Consument en haar echtgenoot in IJsland hebben zij meerdere malen pech gekregen met de camper. Consument beklaagt zich erover dat de hulpdienst van Verzekeraar geen althans niet voldoende inspanningen heeft verricht om vervangend vervoer en/of verblijf te regelen. Consument vordert dat Verzekeraar de totale reissom vergoedt. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de hulpdienst van Verzekeraar onvoldoende inspanningen heeft verricht en in dat kader is tekort geschoten. 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 behorende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- de aanvullende reacties van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft via de tussenpersoon van Verzekeraar, de Nederlandse Kampeerauto Club (hierna: NKC), onder meer een doorlopende reisverzekering en camper-verzekering afgesloten.

2.2 Op de Verzekering zijn de Bijzondere Voorwaarden NKC Doorlopende reisverzekering 04-2014 en de Bijzondere Voorwaarden NKC Camperverzekering 01-2018 van toepassing.

2.3 In de Bijzondere Voorwaarden NKC Camperverzekering 01-2018 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"(…)

11. Dekking hulpverlening buiten Nederland

11.1. Uitvallen camper

U bent verzekerd als de camper buiten Nederland, maar binnen het verzekeringsgebied, uitvalt en het niet mogelijk is de camper binnen twee dagen rijklaar te maken. Het uitvallen moet een gevolg zijn van een van de volgende gebeurtenissen:

- *Beschadiging of verlies door brand, kortsluiting, diefstal, joyriding, ontploffing, zelfontbranding of enig ander onverwacht van buiten komend onheil, ook al is deze gebeurtenis het gevolg van een gebrek.*
- *Inbeslagneming van de camper uitsluitend wegens een verkeersongeval; een ander plotseling optredend defect, ook als gevolg van een gebrek; Is uw camper ouder dan 60 maanden? Dan gelden de regels in de vorige alinea alleen als uw camper in de Rubriek Beperkt casco of Uitgebreid casco is verzekerd.*
- *Lawines, vallend gesteente, overstromingen of andere natuurrampen.*

(…)

12. Omvang van de hulpverlening buiten Nederland

12.1. Uitvallen van de camper

In geval van een gebeurtenis als omschreven in artikel 11 is het volgende verzekerd.

12.1.1.

Naar uw keuze:

- *De huurkosten van een vervangende camper. Als er geen vervangende camper beschikbaar is, de huurkosten van een ander vervoermiddel. De uitkering bedraagt maximaal € 200,- per dag gedurende de duur van de oorspronkelijke reis maar maximaal 28 dagen. Brandstof wordt niet vergoed. De rubriek Hulpverlening geldt ook voor de vervangende camper of het andere vervoermiddel.*
- *De reiskosten van verzekerden en eventuele huisdieren met hun bagage via de kortst mogelijke route op basis van 2e klasse trein naar het spoorwegstation in Nederland dat het dichtst ligt bij de plaats van bestemming. Dit is inclusief eenmalig vervoer per taxi naar en van het dichtstbijzijnde treinstation.*

12.1.2.
De kosten van transport van de camper (met aanhanger) en de bagage naar een adres in Nederland. Dit geldt niet als de kosten van dat vervoer hoger zijn dan de waarde van de camper (met aanhanger) op dat moment. Dan worden ook de kosten van vernietigingen en eventuele douaneheffingen vergoed.

12.1.3.
De verzendkosten van onderdelen die nodig zijn voor het weer rijklaar maken van de camper, als deze onderdelen niet op korte termijn ter plaatse verkrijgbaar zijn. Kosten van aankoop, douaneheffing en eventuele retourvracht komen voor uw rekening. Annulering van een dergelijke bestelling is niet mogelijk.

12.1.4. Wat wordt nog meer vergoed?
Ook wordt uitkering verleend voor het volgende. Dit geldt ook als de camper wel binnen twee dagen rijklaar kan worden gemaakt.

12.1.4.1.
De extra verblijfkosten van verzekerden gedurende het gedwongen oponthoud door het uitvallen van de camper. Dit tot maximaal het oorspronkelijk gekozen tijdstip van terugkeer. De uitkering bedraagt voor alle verzekerden samen maximaal € 125,- per dag gedurende ten hoogste 10 dagen.

12.1.4.2.
De extra kosten van bergen, bewaken, stallen en vervoer van de camper naar de dichtstbijzijnde reparateur. De uitkering bedraagt maximaal € 1.250,- per gebeurtenis.
(…)"

2.4 In de Bijzondere Voorwaarden NKC Doorlopende reisverzekering 04-2014 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"(…)
Wat te doen bij schade of een ongeval?

(…)

Uitvallen vervoermiddel of bestuurder

Valt tijdens uw vakantie uw vervoermiddel uit door een ongeluk of pech? Neemt u dan contact op met SOS voor:

- *hulp langs de weg;*
- *toezenden van onderdelen;*
- *repatriëring van het vervoermiddel;*
- *vervoer naar eindbestemming van u en uw reisgenoten.*

(…)

Vervangend vervoermiddel

Valt uw vervoermiddel en/of caravan tijdens de reis uit en is deze niet binnen twee dagen rijklaar te maken? Belt u dan met SOS voor vervangend vervoer of een vervangend vakantieverblijf.

(…)

14.2 Wat is Verzekerd?

U bent verzekerd voor hulpverlening, Vergoed worden de in artikel 14.2.1 en 14.2.2 genoemde kosten. Deze kosten alleen vergoed als deze met toestemming van SOS zijn gemaakt.

14.2.1 Vervangend vervoer

14.2.1.1

U bent verzekerd als het vervoermiddel tijdens de reis en binnen de geldigheidsduur van de verzekering uitvalt en het niet mogelijk is het vervoermiddel binnen twee dagen rijklaar te maken. Het uitvallen moet een gevolg zijn van:

- *brand, diefstal of een andere van buiten komende gebeurtenis*
- *een mechanisch defect dat buiten de woonplaats van verzekerde is ontstaan*

Vergoed worden de volgende kosten:

- *De huurkosten van een vergelijkbaar vervoermiddel tot maximaal de duur van de oorspronkelijk voorgenomen reis.*
  of
- *Als verzekerde geen gebruik of wil maken van een vervangend vervoermiddel dan worden de extra kosten vergoed van de terugreis of doorreis van de verzekerden.*
- *De kosten van verblijf tot maximaal € 50,- per persoon per dag, met een maximum van 10 dagen. Deze vergoeding geldt als in verband met reparatie van het vervoermiddel men ten minste acht uur langer ter plaatse moet blijven dan men van plan was.*

(…)"

2.5 Tijdens de vakantie van Consument en haar echtgenoot in IJsland hebben zij meerdere malen pech gekregen met de camper.

2.6 Consument heeft de hulpdienst van NKC, SOS International, ingeschakeld.

2.7 Op 17 augustus 2018 heeft NKC namens Verzekeraar een bedrag van € 817,07 overgemaakt voor de door Consument gemaakte huurkosten en de extra kosten voor de overnachtingen op de camping.

2.8 Op 27 augustus 2018 heeft NKC namens Verzekeraar aanvullend een bedrag van € 230,- overgemaakt voor de kosten van de powerbank.

2.9 Consument heeft een klacht ingediend.

2.10 In de brief van 3 september 2018 van Consument staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"(…)
Op 09-08-2018 hebben wij onze schademelding bij u gedaan. Tijdens de vele contacten met SOS werd al duidelijk dat onze schade, ontstaan in het hoofdseizoen, afwijkt van een standaard schade en dat dit consequenties heeft.
Het was voor ons al enorm belastend dat SOS ons niet op passende manier hulp kon, maar helaas soms ook niet wilde bieden of uit onzorgvuldigheid niet geboden heeft.

- *Niet kon bieden omdat IJsland en Faeröer eilanden geen standaard vakantielanden zijn en SOS hierdoor weinig contacten heeft in de genoemde gebieden (we hadden maar naar Frankrijk of Duitsland moeten gaan dan waren er minder problemen).*
- *Niet wilde bieden omdat het hoogseizoen was en ons probleem niet ernstig genoegen en dus geen prioriteit had (we lagen immers niet zwaar gewond in een ziekenhuis).*
- *Niet geboden heeft omdat SOS zich onvoldoende verdiept heeft in de verzekerde dekkingen op onze polissen waardoor mogelijkheden niet aangeboden zijn (naar ons idee is uitsluitend gekeken naar de verzekerde dekking op de kampeerautoverzekering en niet naar de verzekerde dekkingen op de door ons meerdere keren genoemde doorlopende reisannuleringsverzekering. Polisnummers hadden ze niet nodig, alles stond achter ons kenteken geregistreerd).*

Vooral het gedeelte dat SOS de hulp niet kon bieden omdat zij weinig contacten hebben in het door ons gekozen vakantiegebied gaat er bij ons niet goed in.

Wij zijn lid van NKC en hebben onze verzekeringen heel bewust bij NKC gesloten omdat zij ervaring hebben met door henzelf georganiseerde camperreizen naar alle gebieden, en jazeker, ook in het hoogseizoen naar IJsland.
Moeten we de conclusie trekken dat notabene NKC zelf camperreizen organiseert naar gebieden waar de door de eigen verzekering gecontracteerde SOS geen afdoende hulp geboden kan worden bij calamiteiten aan hun deelnemers?

Na een reis waarin wij voornamelijk bezig zijn geweest met "hoe komen we thuis" hadden wij niet verwacht dat er ook nog een hoofdstuk zou volgen met "hoe krijgen we onze schade vergoed"?
We begrijpen dat we midden in de vakantieperiode zitten waardoor het wat drukker zal zijn dan op een willekeurige maandag in november. Maar, zolang ik me kan heugen is het ieder jaar in juli en augustus hoogseizoen.
SOS en NKC verzekeringen weten dat het in deze periode drukker is en kunnen daar op voorsorteren.

(…)

Omdat de schade niet standaard is moet gekeken worden op welke van de door ons verzekerde rubrieken van de verschillende polissen de door ons ingediende kostenposten verhaald dienen te worden.
Wij meenden ons geen zorgen te hoeven maken omdat we gekozen hebben onze vakantieverzekeringen bij één verzekeraar onder te brengen. We zijn gegaan voor zekerheid door alle mogelijke rubrieken mee te verzekeren op onze polissen.
Na het ontstaan van de schade hebben we niets gedaan zonder eerst overleg gepleegd te hebben met SOS. Alle benodigde stukken zijn gelijk met het indienen van de schade zorgvuldig aan u overlegd.
(…)"

2.11 Bij brief van 12 september 2018 heeft NKC Consument het volgende bericht:

"(…)

Wij vinden het vervelend dat de behandeling van uw schade niet naar wens verloopt en doen ons uiterste best om schades op de juiste manier te behandelen.

Uiteraard vinden wij het ook erg vervelend voor u dat u tijdens uw reis veel tijd kwijt bent geweest met gedoe rondom pech. Zeker ook omdat deze reis een cadeau aan uw man was ter ere van zijn pensionering.

(…)

Blijft over de kosten die u nog claimt.
Wij hebben de onderstaande kosten al aan u vergoed op uw camperverzekering:
- overnachtingen buiten campingcard EUR 280,00
- autohuur 3 dagen EUR 537,07
- Powerbank EUR 230,00
In onze brief van 17 augustus hebben wij al aangegeven dat de mobiliteitskosten op de camperverzekering niet voor vergoeding in aanmerking komen.

De kosten van de excursie van EUR 80,00 worden nog aan u vergoed vanuit de reisverzekering.

Resteert nog de factuur van de geboekte reis van EUR 3.812,50. Hiervoor zou wellicht een dekking kunnen zijn op de Rubriek Annuleringskosten van uw doorlopende reisverzekering. In dit geval is er echter geen sprake geweest van het afbreken van de reis. Als dat wel het geval was geweest dan was er geen sprake van een gedekte gebeurtenis. Deze verzekerde gebeurtenissen staan genoemd in artikel 15.3.1 tot en met artikel 15.3.6 van de Bijzondere Voorwaarden NKC Doorlopende Reisverzekering 04-2014. De kosten van deze factuur komen dan ook niet (ook niet deels) voor vergoeding in aanmerking.

Dat uw reis met het bijhorende gedoe vanwege de pech niet helemaal naar uw verwachting is verlopen betreuren wij. Maar wij zijn wel van mening dat wij op de camperverzekering en op de doorlopende reisverzekering aan u hebben vergoed waar u, op grond van de polisvoorwaarden, recht op heeft.
(…)"

2.12 Bij e-mail van 3 oktober 2018 heeft NKC Consument het volgende bericht:

"(…)

Graag horen wij van nog u of u prijs stelt op het aanbod van International om u een bos bloemen of een waardebon van bol.com toe te sturen?

Nogmaals benadrukken wij dat het erg betreuren dat uw reis met het bijhorende gedoe vanwege de pech niet helemaal naar uw verwachting is verlopen.

Zoals al eerder aangegeven zijn wij echter wel van mening dat wij op uw camperverzekering en op uw doorlopende reisverzekering aan u hebben vergoed waar u, op grond van de polisvoorwaarden, recht op heeft.
(…)"

2.13 Bij e-mail van 3 oktober 2018 heeft Consument NKC het volgende medegedeeld:

"(…)
Hierdoor laten wij u weten niet akkoord te gaan met de wijze waarop u ons tegemoet komt. Wij ervaren de manier waarop onze klacht behandeld wordt als een belediging.

Er is heel wat meer gebeurt dan een lange wachtrij aan de telefoon of het niet doorgeven van een nummer van een onderdeel. Gemakshalve wordt er aan voorbij gegaan dat 3/4 van onze vakantie gewoon verpest is door de wijze waarop SOS met onze melding is omgegaan.
Wij zijn van mening dat hier een passende schadeloosstelling tegenover mag staan. SOS beroept zich op een drukke periode, u op polisvoorwaarden. Er bestaat ook de mogelijkheid om uit coulance iets te doen.
NKC heeft een overeenkomst met SOS, door een polis bij NKC af te sluiten hebben wij een overeenkomst met NKC en niet met SOS. Doordat wij van onze kant steeds gezocht hebben naar de beste weg heeft dat NKC heel veel geld bespaart.
U zegt hier dankjewel voor en gaat voorbij aan alle stress en tijd die dit ons heeft gekost. Wij zijn van mening dat wij recht hebben op een tegemoetkoming van 75% van onze reissom, dit is slechts een klein deel van wat wij voor u bespaart hebben, als compensatie voor alle ellende. Ellende waarvan zowel NKC als SOS erkennen dat wij die gehad hebben.
(…)"

2.14 Bij brief van 13 november 2018 heeft NKC Consument het volgende bericht:

"(…)
U bent van mening dat wij de factuur van de geboekte reis van EUR 3.812,50 deels of volledig aan u moeten vergoeden. Deze factuur heeft betrekking op de retour bootreis van [plaatsnaam 1] naar [plaatsnaam 2] (inclusief maaltijden), vertrek op 3-7-2018 en retour op 2-8-2018.

U heeft van zowel de heen- als terugreis, op beide data, gewoon gebruik kunnen maken. Zoals al eerder aangegeven bestaat hiervoor helaas geen dekking op de Rubriek Annuleringskosten van uw doorlopende reisverzekering. Van extra reiskosten is ook geen sprake.

Uw verzekering biedt uitsluitend dekking voor kosten die gemaakt zijn als gevolg van een gedekte gebeurtenis.

Als er kosten zijn gemaakt die niet onder de dekking van de polis vallen, maar die aantoonbaar het gevolg zijn van een fout van SOS International of Aon dan komen deze kosten ook voor vergoeding in aanmerking. De verzekering biedt echter geen vergoeding voor teleurgestelde verwachtingen. Noch Aon noch SOS was verantwoordelijk voor de gebreken in de camper. In overleg met onze afdeling Juridische Zaken zaken zijn wij van mening dat er geen extra, niet vergoede kosten zijn gemaakt door een toedoen van Aon of SOS.

Wij blijven daarom bij ons standpunt. Wij betreuren het ten zeerste dat uw reis met het bijhorende ongemak vanwege de pech met uw camper niet naar uw verwachting is verlopen. Onze juridische afdeling en wij zijn echter wel van mening dat op uw camperverzekering en op uw doorlopende reisverzekering aan u is vergoed waar u, op grond van de polisvoorwaarden, recht op heeft.
(…)"

2.15 Bij brief van 29 november 2018 heeft Consument NKC het volgende bericht:

"(…)
U blijft voorbij gaan aan het feit dat de SOS ons in de steek heeft gelaten en NIET op passende wijze heeft geholpen.
U laat ons gewoon in de kou staan ondanks alle feiten die wij hierover hebben opgesomd en aangetoond.
Waarom, waarom willen jullie dit niet gewoon erkennen en ons op een nette manier tegemoet komen.
WAAROM blijft u zich verschuilen achter polisvoorwaarden die door uzelf niet zijn nagekomen en komt er geen enkele vorm van excuus.

Uw reactie in onderstaand bericht is te dol voor woorden. Hieruit blijkt dat u gewoon echt alle moeite doet om geen begrip te tonen.
Natuurlijk hebben wij gebruik gemaakt van de overtocht. Het gaat erover dat we een stukje compensatie willen voor het leed wat wij geleden hebben door ondeskundig handelen van SOS én alle extra ellende die dit voor ons heeft veroorzaakt.
Niets, maar dan ook niets lees ik hierover terug. NIEMAND wil hiervoor verantwoording nemen.

Jullie hebben niet naar behoren gehandeld en profiteren van het feit dat wij zo stinkend ons best hebben gedaan om de kosten en schade zo laag mogelijk te houden.

U lacht zich een ongeluk en zegt tegen ons, och dat was even gemakkelijk voor ons verdiend.
Dit heeft niets met polisvoorwaarden te maken, dit is gewoon een ander op laten draaien voor de fouten die jullie gemaakt hebben.
In dit geval gaat het niet om materieel maar door jullie handelswijze een vakantie verpesten van uw verzekerde. Het enige wat jullie zeggen is jammer maar helaas.
(…)"

2.16 De uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

2.17 Verzekeraar heeft in de procedure bij Kifid onverplicht aangeboden om aanvullend een bedrag van € 1.000,- te vergoeden. Consument is hiermee niet akkoord gegaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt veroordeeld tot vergoeding van de volledige reissom ad € 3.812,50.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- De SOS hulpdienst heeft niet op een passende manier hulp geboden, wilde die niet bieden of heeft die uit onzorgvuldigheid niet geboden. Consument is ongeveer 75% van de reis intensief bezig geweest met het gedoe rondom de pech met de camper. De toegevoegde waarde van de SOS hulpdienst heeft Consument teleurgesteld. Consument heeft twee jaar gespaard om de reis naar IJsland aan haar echtgenoot cadeau te kunnen doen ter ere van zijn pensionering. De reis is een enorme stressvolle gebeurtenis geworden. Consument heeft veel kosten bespaard door haar eigen inzet. Ook zijn er veel kosten niet gemaakt.
- De SOS hulpdienst heeft na de melding aangegeven dat Consument tot maandag moest wachten alvorens hulp geboden kon worden. De camper zou naar [plaatsnaam 3] vervoerd worden voor een bedrag van € 2.800,-. Ook werd Consument medegedeeld dat afgewacht moest worden wanneer de garage in [plaatsnaam 3] in de gelegenheid zou zijn om hulp te bieden. De SOS hulpdienst heeft hierbij geen rekening gehouden met artikel 12.1.4.2. van de voorwaarden, waarin staat vermeld dat per gebeurtenis maximaal € 1.250,- aan vervoers-kosten worden vergoed. De SOS hulpdienst heeft Consument geen voorstel gedaan in de vorm van vervangend vervoer en verblijf in de periode dat de camper naar [plaatsnaam 3] zou worden vervoerd.

Ook is er geen uitleg gegeven over de financiële gevolgen voor wat betreft de vervoerskosten ten opzichte van de geboden dekking conform de polisvoorwaarden. De SOS hulpdienst heeft geen inspanningen verricht om alternatieve hulpverlening voor Consument te zoeken waarmee de kosten lager uit zouden pakken en de hulpverlening sneller verleend kon worden. Consument heeft de SOS Hulpdienst uiteindelijk toestemming gevraagd voor een alternatieve oplossing die zij in samenspraak met een garage in Nederland, een eerder bezochte garage en de aanwezige hulpdienst had gevonden. Dat de camper steeds weer rijklaar gemaakt kon worden is te danken aan de eigen inspanningen van Consument. Als de SOS hulpdienst duidelijker had gecommuniceerd, dan had Consument andere keuzes gemaakt.

- Verzekeraar heeft het op meerdere facetten laten afweten. Consument heeft zelf initiatief moeten nemen om uit IJsland weg te kunnen komen. Consument wil schadeloos gesteld worden voor alle ellende die is ontstaan uit de wijze waarop is omgegaan met de schademelding. Consument heeft kosten gemaakt voor de dure overtocht naar IJsland, terwijl zij en haar echtgenoot uiteindelijk nauwelijks iets aan deze reis hebben gehad. Consument vindt het dan ook redelijk dat Verzekeraar 100% van de reissom vergoedt.

Verweer van 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 jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen op grond van de verzekeringsovereenkomsten. De Commissie overweegt als volgt.

4.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument op grond van de toepasselijke voorwaarden alle extra door haar gemaakte kosten vergoed heeft gekregen. De klacht van Consument en daaruit voortvloeiende schade is gebaseerd op het niet naar behoren kunnen vervolgen van de geplande reis. Volgens Consument is dit het gevolg geweest van de handelwijze van de hulpdienst van Verzekeraar, kortweg inhoudende dat de hulpdienst geen althans niet voldoende inspanningen heeft verricht om vervangend vervoer en/of verblijf te regelen.

4.3 De Commissie stelt voorop dat de verplichting die de SOS hulpdienst op zich heeft genomen een inspanningsverplichting is. Vergelijk 4.4 van GC Kifid 2018-594. Uit de toepasselijke voorwaarden volgt dat Consument recht heeft op *vergoeding* van de kosten voor onder meer vervangend vervoer en/of verblijf.

Zoals Verzekeraar terecht stelt, volgt uit de voorwaarden geen verplichting om bijvoorbeeld een vervangende camper of hotel te regelen. De hulpdienst dient zich hiervoor wel voldoende in te spannen. Vast staat dat de SOS hulpdienst Consument heeft aangeboden om de camper te vervoeren naar een garage in [plaatsnaam 3] en dat zij meerdere malen contact heeft gehad met de garages ter plaatse. Dat deze oplossing niet naar wens van Consument was, en zij in dit kader zelf naar een snellere en goedkopere alternatieve oplossing heeft gezocht is begrijpelijk, maar leidt niet tot het oordeel dat de hulpdienst van Verzekeraar tekort is geschoten. Voor wat betreft de communicatie van de SOS hulpdienst, is reeds erkend door Verzekeraar dat deze op bepaalde punten voor verbetering vatbaar is. Consument heeft in dat kader een compensatie aangeboden gekregen in de vorm van bloemen en/of een cadeaubon.

4.4 De Commissie begrijpt dat de reis voor Consument niet naar verwachting is verlopen. Voor vergoeding van de totale reissom bestaat evenwel op grond van de verzekeringsvoorwaarden geen grondslag nu immateriële schade in de vorm van misgelopen vakantieplezier niet gedekt is in de verzekeringsvoorwaarden. Consument vordert een coulance-uitkering voor het ontstane ongemak tijdens de reis. De Commissie kan Verzekeraar hiertoe niet dwingen. Bovendien heeft Verzekeraar reeds aangeboden om een bedrag van € 1.000,- te vergoeden. Consument is hiermee niet akkoord gegaan.

4.5 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen wordt de vordering van Consument afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.