Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0574
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel en mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 augustus 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Lloyd's Europe S.A., gevestigd te Brussel, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 23 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de voorwaarden van de Topsail Insurance

Samenvatting

De consument heeft een door hem geplande zeiltocht van Kaapstad naar de Azoren niet kunnen maken omdat zijn vlucht naar Zuid-Afrika vanuit Nederland, via Duitsland, werd geannuleerd wegens de lockdown maatregelen door Corona. Daar kwam bij dat het schip waarmee de zeiltocht zou plaatsvinden in quarantaine was geplaatst. De consument heeft zijn schade door de annulering geclaimd op de reisverzekering die hij voor de zeiltocht had afgesloten. De verzekeraar heeft de claim afgewezen. De consument heeft hierover geklaagd en over de wijze waarop zijn vragen over afwijzing van zijn claim zijn behandeld. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de claim van de consument mocht afwijzen omdat de oorzaak van de annulering niet is verzekerd op grond van Section 1 van de voorwaarden. Verder heeft de verzekeraar bij de behandeling van de klacht van de consument voldoende verwezen naar en uitleg gegeven over de voorwaarden en hij heeft zijn overwegingen kenbaar gemaakt op basis waarvan hij de claim heeft afgewezen. De klacht van de consument is ongegrond.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument, 5) de dupliek van de verzekeraar en 6) de reactie van de consument op de dupliek.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op of omstreeks 1 juli 2019 een zeilreis geboekt van Kaapstad naar de Azoren voor de periode vanaf 3 april 2020. Voor die zeilreis heeft hij, via een gevolmachtigde, een reisverzekering met de naam *Yachtsman's Travel* afgesloten bij de verzekeraar.

2.2 In de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden staat onder meer het volgende:

"*Section 1 – Cancellation and disruption 1. Cancellation, curtailment and 'get-you-there' expenses*

We will pay the following expenses incurred as a result of any of the 'Specified occurrences' below:

Specified occurrences:
a) (…)
b) (…)
c) You or any person with whom You had arranged to travel, reside or conduct business being: (i) quarantined"

2.3 De vlucht waarmee de consument op 31 maart 2020 van Nederland naar Zuid-Afrika zou vliegen om daar aan boord van het zeilschip te gaan is echter geannuleerd vanwege de lockdown als maatregel tegen de COVID-19 pandemie. Ook is het zeilschip waarmee de consument de zeilreis zou maken, bij aankomst in Kaapstad in quarantaine geplaatst. Dit hield in dat het niemand was toegestaan om aan of van boord te gaan. De kapitein die het zeilschip van Kaapstad naar de Azoren zou varen is in Kaapstad in quarantaine geplaatst. De mogelijkheid om op COVID te testen bestond toen nog niet. De bemanningsleden zijn niet afgelost en uiteindelijk is het zeilschip zonder passagiers uit Kaapstad vertrokken.

2.4 De consument heeft zijn schade op zijn reisverzekering geclaimd, bestaande uit de kosten van de geboekte zeilreis. De verzekeraar heeft uitkering geweigerd. Daarover heeft de consument bij Kifid geklaagd.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de verzekeraar hem € 4.320,00 uitkeert. Dit bedrag bestaat uit de kosten voor de zeiltocht van Kaapstad naar de Azoren.

2.6 De consument vindt dat hij recht op die uitkering heeft, omdat sprake is van een gedekte gebeurtenis in de zin van Section I van de voorwaarden, namelijk "*You or any person with whom You had arranged to travel, reside or conduct business being: (i) quarantined (…)*". De relevante bepalingen van Section I zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.7 De lockdown in Zuid-Afrika is volgens de consument aan te merken als een algemene quarantainemaatregel. Letterlijk vertaald betekent "lockdown" "opgesloten". Volgens VRT Taal betekent "lockdown" "noodmaatregel of noodtoestand, waarbij een gebied of gebouw niet mag worden betreden of verlaten vanwege gevaar of dreiging". En aan die betekenis van lockdown is in dit geval voldaan. De consument bevond zich in quarantaine in Nederland, te weten de lockdown, en hij kon daardoor niet naar Zuid-Afrika vliegen.

2.8 Daarnaast hebben de Zuid-Afrikaanse autoriteiten het zeilschip, zijn bemanning en de kapitein die het zeilschip naar de Azoren zou varen in quarantaine geplaatst, omdat zij hen als mogelijke verspreiders van het COVID-19 virus beschouwden. Ook daarom is sprake van een gedekte gebeurtenis op grond van Section I van de voorwaarden.

Het verweer

2.9 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover nodig zal de commissie daarop ingaan bij de beoordeling.

3. De beoordeling

3.1 De commissie stelt voorop dat de klacht behandelbaar is. Weliswaar is in de verzekeringsvoorwaarden een rechtskeuze gedaan voor Engels recht maar partijen zijn tijdens de klachtprocedure bij Kifid overeengekomen dat op de klacht naar Nederlands recht moet worden beoordeeld. De commissie volgt partijen daarin.

3.2 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de claim van de consument mocht afwijzen. Hieronder licht de commissie haar oordeel toe.

Wanneer is een annulering van de reis gedekt en wat was de oorzaak waardoor de consument de geplande zeiltocht niet kon maken?

3.3 In section I van de voorwaarden staan limitatief de Specified occurrences onder welke een annulering van de reis gedekt is. Voor deze zaak is relevant: "*You or any person with whom You had arranged to travel, reside or conduct business being: (i) quarantined*". Een weergave van de relevante passage uit de voorwaarden staat in de bijlage bij deze uitspraak. Het begrip *quarantine* wordt niet gedefinieerd in de voorwaarden. Het moet daarom worden uitgelegd. Daartoe moet aansluiting worden gezocht bij de gangbare betekenis die aan het begrip wordt gegeven. Deze volgt in dit geval uit de definitie in het woordenboek.

In the Oxford English Dictionary, waarnaar de verzekeraar in zijn verweer eveneens heeft verwezen, wordt het begrip omschreven als: "*Imposing isolation on a person or animal to prevent the spread of disease.*" De Nederlandse betekenis volgens www.vandale.nl. is "*gedwongen afzondering bij een besmettelijke ziekte.*" Deze definities zijn in feite gelijkluidend.

3.4 Van quarantaine was geen sprake in de situatie van de consument. Het Ministerie van Buitenlandse Zaken had als reisadvies gegeven om alleen naar Zuid-Afrika te reizen als dat noodzakelijk was. En dat is geen gedwongen afzondering. De hoofdreden dat de consument niet aan zijn reis kon beginnen was dat Zuid-Afrika reizigers niet toeliet om te voorkomen dat de ziekte zou worden verspreid. Ook dat is geen gedwongen afzondering.

3.5 Het feit dat het zeilschip waarmee de zeiltocht zou plaatsvinden wel in quarantaine was geplaatst doet daaraan niet af. De consument was immers niet in de gelegenheid de haven van Kaapstad te bereiken, omdat reizigers de toegang tot Zuid-Afrika was ontzegd.

3.6 Uit de voorwaarden volgt dus dat de annulering van de reis van de consument in dit geval niet gedekt is onder de verzekering. De verzekeraar mocht uitkering weigeren met een beroep op de voorwaarden.

Het behandelen van de vragen van de consument door de verzekeraar

3.7 De consument heeft zich verder beklaagd over het feit dat de verzekeraar de vragen die de consument had gesteld naar aanleiding van het weigeren van uitkering door de verzekeraar, onvoldoende heeft behandeld. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de consument voldoende heeft uitgelegd op basis waarvan hij uitkering heeft geweigerd. Hij heeft daarbij verwezen naar de voorwaarden en de interpretatie van de consument van het begrip 'quarantaine' en 'lockdown', gemotiveerd weersproken. Ook deze klacht is niet gegrond.

Conclusie

3.8 De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden van de Topsail Insurance

Yachtsman's / Tall Ships Travel Policy Wording

Section 1
Cancellation and disruption
1. Cancellation, curtailment and 'get-you-there' expenses We will pay the following expenses incurred as a result of any of the 'Specified occurrences' below:

1.1 Up to the amount shown in the Schedule of Benefits on page 7 for any unused travel and accommodation expenses which have been pre-paid and cannot be recovered, and any other pre-paid charges that are contracted to be paid if a pre-arranged Trip is cancelled or curtailed.
1.2 [….]

Specified occurrences:
a) Your death, or sustaining an Injury or serious illness.
b) The death, Injury or serious illness of Your Relative, Partner, fiancé(e), business colleague, any person with whom You had arranged to travel, reside or conduct business with.
c) You or any person with whom You had arranged to travel, reside or conduct business being: (i) quarantined; (ii) called for witness or jury service; (iii) made redundant, provided that such redundancy qualifies for payment under the United Kingdom's Redundancy Payments Acts; (iv) called for emergency duty as a member of the armed forces, government, police, fire, rescue or medical services or a public utility company; or (v) required to be present at Your Home or place of business in the United Kingdom following a burglary or major damage caused by storm, flood or fire.
d) The cancellation or delayed departure, for 24-hours or more, of a Publicly Licensed Transport vehicle in which You had previously booked to travel resulting from any of the following events: strike, industrial action, fire, flood, earthquake, landslide, avalanche, volcanic eruption, adverse weather conditions or an accident or mechanical breakdown, provided that such event had not occurred, commenced or been announced before the booking was made in respect of the affected departure.
e) Damage caused by a storm, flood or fire which results in the accommodation in which You had previously booked to reside during the Trip being uninhabitable, including any waterborne vessel or craft.
f) Where the vessel that You are sailing in is stolen, incurs actual or constructive total loss, or requires repairs that are likely to exceed 7 days and render the vessel uninhabitable.