Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0870

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	16 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Aon Nederland C.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak	13 oktober 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Reisverzekering. De consument vordert vergoeding van de kosten van vervangend vervoer onder de reisverzekering. Omdat de reisverzekering is gesloten met alleen S.O.S. Hulpverlening en Budgetdekking is het vervangend vervoer niet verzekerd. De tussenpersoon heeft hierover niet onduidelijk gecommuniceerd. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

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

1.2 Na de zitting hebben partijen op verzoek van de commissie aanvullende stukken ingediend. Het gaat om: 1) de brief van de tussenpersoon van 18 juli 2022; 2) de e-mail van de consument van 18 juli 2022; 3) het door de consument toegestuurde polisblad, ontvangen op 20 juli 2022; 4) de brief van de tussenpersoon van 22 juli 2022; 5) de e-mail van de consument van 22 juli 2022; 6) de brief van de tussenpersoon van 3 augustus 2022 met als bijlagen de door de commissie gevraagde geluidsbestanden; 7) het e-mailbericht van de tussenpersoon met aanvullende toelichting van 9 augustus 2022; 8) het e-mailbericht van de consument van 22 augustus 2022.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 juli 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Wijlen de echtgenoot van de consument heeft in 2017 via de rechtsvoorganger van de tussenpersoon, Meeùs Assurantiën, bij Meeùs Assuradeuren een doorlopende reis-verzekering afgesloten. Meeùs Assuradeuren was de gevolmachtigde van de verzekeraars. De verzekeraars zijn Allianz Worldwide Partners (70%) en ASR Schadeverzekering (30%). Meeùs is later overgenomen door de groep waarvan de tussenpersoon en One Underwriting, de gevolmachtigde, deel uitmaken. Meeùs Assurantiën en Meeùs Assueradeuren worden hierna samen aangeduid als de rechtsvoorganger van de tussenpersoon.

2.2 Beide partijen hebben het polisblad overgelegd van 28 februari 2017. Op dit polisblad staat:

"Verzekerde risico's	*Dekking* *S.O.S. hulpverlening* *Budgetverzekering."*

De voorwaarden die op de verzekering van toepassing zijn, zijn volgens dit polisblad 'OV ALG' en 'OV REI'.

2.3 Op 5 augustus 2019 hebben de consument en wijlen haar echtgenoot (hierna ook samen: verzekerden) op vakantie in Frankrijk pech met de auto van het merk Suzuki gekregen. Zij hebben vervolgens via Europcar een eerste vervangende auto gekregen. Ook met deze auto hebben verzekerden in Spanje pech gekregen. Daarop is via Europcar een tweede vervangende auto geregeld.

2.4 Voor de kosten die samenhingen met de pech van de eigen auto en met de eerste vervangende auto hebben verzekerden een vergoeding ontvangen. Voor de kosten van de tweede vervangende auto niet. Tussen partijen is een geschil ontstaan over de dekking van de kosten van de vervangende auto's. Daarover heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert van de tussenpersoon vergoeding van de kosten van de tweede vervangende auto van € 2.000,-. Zij heeft, kort weergegeven, de volgende argumenten aangevoerd.

2.6 Onder de verzekering was aanvullend vervangend vervoer meeverzekerd. Dat spreekt voor zich, omdat het een reisverzekering betreft. Daaronder is vervangend vervoer om verder te kunnen reizen meeverzekerd.

Een reisverzekering die vervangend vervoer niet dekt is geen reisverzekering. De kosten van de eerste vervangende auto zijn op deze grond vergoed en dus zijn ook de kosten van de tweede vervangende auto onder de verzekering gedekt. De afwijzing van het verzoek om vergoeding van de kosten van de tweede vervangende auto is daarom niet terecht. De tussenpersoon heeft de claim achtereenvolgens met verschillende redenen ten onrechte afgewezen, onder meer met het argument dat de rubriek vervangend vervoer niet is meeverzekerd. Dit argument is evenwel pas als laatste naar voren gebracht, geruime tijd nadat de claim was ingediend.

Het verweer

2.7 De tussenpersoon heeft de volgende verweren gevoerd. Wijlen de echtgenoot van de consument regelde in het verleden de verzekeringszaken en heeft in 2017 de reisverzekering afgesloten. Hij heeft een budgetdekking afgesloten zonder aanvullende dekking. De automobilistenhulpdekking is niet meeverzekerd. Op 3 augustus 2018 heeft wijlen de echtgenoot telefonisch navraag gedaan over de omvang van de dekking onder de reisverzekering. In dat gesprek is hem meegedeeld dat hij een budgetdekking had onder deze verzekering zonder aanvullende rubrieken.

2.8 De consument heeft na de autopech op 5 augustus 2019 contact met Allianz Global Assistance (AGA) opgenomen. Deze hulporganisatie heeft contact met One Underwriting, de gevolmachtigde, opgenomen. De gevolmachtigde heeft laten weten dat de polis geen dekking biedt voor vervangend vervoer omdat de betreffende rubriek niet is meeverzekerd. De gevolmachtigde noch de verzekeraars hebben enige uitkering gedaan voor vervangend vervoer onder de verzekering. De gevolmachtigde was bij de schadeafhandeling geen partij. De verzekerden hebben ten tijde van het voorval ook geen contact met de gevolmachtigde gehad.

2.9 Uit de notitie van AGA van het gesprek op 5 augustus 2019 met wijlen de echtgenoot blijkt dat hem is meegedeeld dat autohulp niet is meeverzekerd. Daaruit blijkt ook dat wijlen de echtgenoot bij Suzuki een hulpverleningsabonnement had voor de auto van de verzekerden. Wijlen de echtgenoot heeft in het gesprek aangegeven dat hij met Suzuki contact zou opnemen.

2.10 Op 5 augustus 2019 heeft de gevolmachtigde bevestigd dat er geen dekking was en een schriftelijke afwijzing van de claim aan wijlen de echtgenoot gestuurd. De gevolmachtigde en tussenpersoon hebben bij herhaling slechts één reden genoemd om de kosten niet te vergoeden, namelijk dat de rubriek automobilistenhulp niet is meeverzekerd op de reisverzekering. De tussenpersoon heeft de consument erop gewezen dat zij zich voor vergoeding van de kosten van vervangend vervoer tot Suzuki moet wenden. De tussenpersoon kan de kosten niet op Suzuki verhalen. Bij de tussenpersoon is geen autoverzekering gesloten.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet een oordeel geven over de vraag of de kosten van het vervangend vervoer onder de reisverzekering zijn gedekt. Volgens de consument zijn deze kosten gedekt. De kosten van de eerste vervangende auto heeft de tussenpersoon vergoed, en ook de kosten van de tweede vervangende auto komen dus voor vergoeding in aanmerking. De tussenpersoon stelt dat de kosten niet zijn gedekt. De rubriek automobilistenhulpdekking, waaronder dekking voor vervangend vervoer is geregeld, is niet meeverzekerd.

Juridisch kader

3.2 De consument stelt dat de schade onder de reisverzekering is gedekt. Zij moet daarom in beginsel haar stelling onderbouwen en stukken overleggen die de juistheid van haar stelling kunnen aantonen. Bij de beoordeling zal als uitgangspunt gelden wat partijen hebben afgesproken. De afspraken zijn bevestigd met het polisblad van 28 februari 2017 en in de voorwaarden.

Zijn de kosten van vervangend vervoer gedekt onder de reisverzekering?

3.3 Uit het polisblad uit 2017 blijkt dat de kosten van het vervangend vervoer onder de reisverzekering niet zijn gedekt. Op het polisblad staat onder de Verzekerde risico's (dekking) S.O.S. Hulpverlening en Budget verzekering. Artikel 12 van de voorwaarden verduidelijkt wat onder de module S.O.S. Hulpverlening valt. In elk geval is dat niet vervangend vervoer, zoals de consument bedoelt. Uit het polisblad blijkt niet dat een rubriek met betrekking tot vervangend vervoer is meeverzekerd. Dit betekent dat het polisblad geen onderbouwing is van de stelling dat de kosten van het vervangend vervoer zijn gedekt.

3.4 De consument heeft naar voren gebracht dat op het polisblad duidelijk staat dat het een 'doorlopende reisverzekering' betreft en dat reeds daaruit blijkt dat de schade is gedekt. Dat een doorlopende reisverzekering is gesloten, blijkt ook uit het door de tussenpersoon overgelegde geluidsbestand van het gesprek van 28 februari 2017 tussen wijlen de echtgenoot en de rechtsvoorganger van de tussenpersoon waarin is gesproken over het afsluiten van de reisverzekering, aldus de consument. Het is juist dat een doorlopende reisverzekering is gesloten. Maar dat betekent niet zonder meer dat die verzekering ook vervangend vervoer dekt. Daarvoor was het sluiten van een aanvullende module nodig en dit is niet gebeurd.

3.5 Ook de door de tussenpersoon overgelegde geluidsbestanden van de gevoerde gesprekken tussen de rechtsvoorganger van de tussenpersoon en wijlen de echtgenoot zijn relevant.

Uit het gesprek van 28 februari 2017 blijkt dat wijlen de echtgenoot een reisverzekering wilde afsluiten en dat hij informeerde naar de premie en dekking van een doorlopende verzekering en een kortlopende verzekering. Hij heeft in het gesprek aangegeven dat het hem met name ging om dekking voor bagage. Wijlen de echtgenoot heeft gekozen voor de doorlopende reisverzekering. In het gesprek is uitdrukkelijk gesproken over de budget variant. Verder heeft wijlen de echtgenoot nog aangegeven dat hij een nieuwe auto heeft die allrisk is verzekerd en is nog gesproken over welke alarmcentrale hij moet bellen in geval van pech met de auto. De medewerker van de rechtsvoorganger van de tussenpersoon heeft erop gewezen dat dat nummer afhankelijk is van de verzekeraar waar de auto is verzekerd en dat het nummer dat hij daarvoor moet bellen op de groene kaart staat vermeld. Hieruit volgt ook dat uitsluitend een budgetdekking is gesloten en dat geen aanvullende dekking voor hulpverlening met de auto is gesloten.

3.6 Op 3 augustus 2018 heeft wijlen de echtgenoot contact met de rechtsvoorganger van de tussenpersoon opgenomen met de vraag wat onder de doorlopende verzekering is gedekt met het oog op de vakantie van hem en de consument enkele dagen na het gesprek. De medewerker van de tussenpersoon heeft de voorwaarden aan wijlen de echtgenoot gestuurd en benoemd dat hij alleen de budgetdekking heeft en dat deze dekking betrekking heeft op de bagage en een deel medische kosten. Ook heeft zij gemeld dat de verzekering met veel modules kan worden uitgebreid. Wijlen de echtgenoot heeft ten aanzien van de auto aangegeven dat hij altijd een nieuwe auto koopt en dat die allrisk is verzekerd.

3.7 Naar het oordeel van de commissie zijn de gespreksopnames een bevestiging dat sprake was van een doorlopende reisverzekering zonder aanvullende module voor vervangend vervoer zoals in dit geval heeft plaatsgevonden. Voor zover is gesproken over repatriëring, betreft dit repatriëring van de verzekerden bij ziekte of een ongeval in het buitenland. Dit gaat niet over vervangend vervoer en dit blijkt ook niet uit het polisblad of uit de mededelingen van de medewerker in de gesprekken die door de tussenpersoon zijn overgelegd.

3.8 De consument heeft ook aangevoerd dat de kosten voor de eerste vervangende auto wel zijn vergoed en dat de kosten van de tweede vervangende auto dus ook vergoed moeten worden. De tussenpersoon heeft betwist dat de kosten voor de eerste vervangende auto onder de verzekering zijn vergoed. Wie en op grond waarvan de consument voor de eerste vervangende auto een vergoeding heeft ontvangen kan de commissie niet nagaan. De consument heeft hiervan ook geen stukken overgelegd. Vast staat wel dat de gevolmachtigde bij brief van 5 augustus 2019 wijlen de echtgenoot erover heeft geïnformeerd dat de schade niet is gedekt. Dit standpunt is juist. De tussenpersoon heeft hier ook niet onduidelijk over gecommuniceerd.

Slotsom

3.9 De slotsom is dat de kosten van de tweede vervangende auto niet onder de verzekering zijn gedekt. De klacht van de consument is ongegrond en haar vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl