Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-270
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 augustus 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 15 april 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Consument vordert vergoeding van de annuleringskosten. Onder het begrip schade moet blijkens de Voorwaarden 'materiële beschadiging of verlies van een zaak' verstaan worden, waarbij 'een tastbaar voorwerp zoals omschreven in het Burgerlijk Wetboek' als 'zaak' moet worden aangemerkt. In dit geval is er geen ernstige schade aan het bedrijf van de zoon van Consument ontstaan waardoor de reis geannuleerd moest worden. Er heeft zich immers geen materiële beschadiging of verlies van een zaak voorgedaan. Het gegeven dat de zoon van Consument door thuis te blijven mogelijk ernstige schade aan het bedrijf heeft voorkomen, maakt dit niet anders. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvulling op de klacht van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument;
- de reactie van Verzekeraar.

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 in het verleden bij Verzekeraar een reisverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten.

2.2 Op de Verzekering zijn de voorwaarden doorlopende reisverzekering 0416 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

*"**Wat dekt uw annuleringsverzekering?***

Uw verzekering vangt financiële gevolgen op bij annulering van uw reis. De oorzaak moet plotseling en onvoorzien zijn op het moment van boeken van de reis.
(…)
Wat dekt de verzekering?
Uw verzekering dekt wereldwijd de annuleringskosten van een verzekerde door:
(…)
- Ernstige schade aan een woning of bedrijf van een verzekerde of bedrijf waar verzekerde werkt. Waarbij persoonlijke aanwezigheid dringend nodig is;
(…)
Begrippenlijst
(…)
Schade *is materiële beschadiging of verlies van een zaak.*
(…)
Zaak *is een tastbaar voorwerp zoals omschreven in het Burgerlijk Wetboek."*

2.3 Consument heeft met haar gezin van vier personen, waaronder haar oudste zoon (hierna: de Zoon), in juli 2018 een vakantiereis gepland. De Zoon van Consument is zelfstandig ondernemer en kreeg per 1 juli 2018 de sleutel van zijn nieuwe bedrijfspand. In verband met zijn vakantie heeft de Zoon geregeld dat een collega tijdens zijn afwezigheid zijn taken waar zou nemen. Deze collega kon echter door familieomstandigheden onverwacht niet aanwezig zijn. Hierop heeft de Zoon ervoor gekozen niet op vakantie te gaan en is de reis geannuleerd. De annuleringskosten die in mindering zijn gebracht bij het restitueren van de reissom bedroegen € 895,41.

2.4 Consument heeft Verzekeraar verzocht de annuleringskosten te vergoeden. Per e-mail van 22 september 2017 heeft Verzekeraar Consument bericht dat deze kosten niet onder de dekking van de Verzekering vallen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag ad € 895,41, zijnde de annuleringskosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten door vergoeding van de annuleringskosten te weigeren. Op grond van de verzekeringsovereenkomst bestaat er immers dekking voor deze schade. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De annuleringskosten zijn gedekt onder de omschrijving 'Ernstige schade aan een woning of bedrijf van een verzekerde of bedrijf waar verzekerde werkt. Waarbij persoonlijke aanwezigheid dringend nodig is'. De Zoon heeft immers ernstige schade aan zijn bedrijf voorkomen door de reis te annuleren.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Er bestaat geen dekking op de annuleringsverzekering. De situatie waar de Zoon zich in bevond, valt niet onder de omschrijving van één van de dekkingsgronden. Er was geen sprake van ernstige schade (materiële beschadiging of verlies van een zaak) aan het bedrijf van de Zoon, maar van een situatie waarin hij het verstandiger oordeelde om thuis te blijven.

4. Beoordeling

4.1 De vraag is of Verzekeraar de annuleringskosten dient te vergoeden. Deze vraag moet beantwoord worden aan de hand van de Voorwaarden.

4.2 Conform de Voorwaarden komen annuleringskosten die zijn ontstaan als gevolg van het annuleren van een reis in de situatie van ernstige schade aan het bedrijf van een verzekerde waarbij persoonlijke aanwezigheid dringend nodig is, voor vergoeding in aanmerking. Consument stelt dat van deze situatie sprake is geweest, omdat de Zoon af moest zien van zijn vakantie omdat zijn vervanger niet langer beschikbaar was.

4.3 De Commissie volgt Verzekeraar in zijn betoog dat de situatie waar de Zoon zich in bevond, niet onder de dekkingsomschrijving valt. De annuleringskosten die het gevolg zijn van het annuleren van de reis omdat de collega die de taken van de Zoon in het bedrijf zou waarnemen niet langer beschikbaar was - met alle respect voor de door de Zoon en Consument gemaakte keuze om van de reis af te zien – zijn geen schade waarvoor de Verzekering dekking biedt.

4.4 Onder het begrip schade moet blijkens de Voorwaarden ‘materiële beschadiging of verlies van een zaak’ verstaan worden, waarbij ‘een tastbaar voorwerp zoals omschreven in het Burgerlijk Wetboek’ als ‘zaak’ moet worden aangemerkt. In dit geval is er geen ernstige schade aan het bedrijf van de Zoon ontstaan waardoor de reis geannuleerd moest worden. Er heeft zich immers geen materiële beschadiging of verlies van een zaak voorgedaan. Het gegeven dat de Zoon door thuis te blijven mogelijk ernstige schade aan het bedrijf heeft voorkomen, maakt dit niet anders.

4.5 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar is tekortgeschoten 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.