Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-233
(door prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A. Westerveld, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 december 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Europeesche Verzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 27 mei 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument had een vliegreis geboekt (retourticket) voor een vriendin in het buitenland. De reis moest worden geannuleerd vanwege de afwijzing van de visumaanvraag. De verzekering biedt dekking als onverwacht en buiten de schuld van verzekerde geen visum kan worden verkregen. Verzekeraar heeft de annuleringsclaim afgewezen omdat naar zijn mening niet aan deze verzekeringsvoorwaarde was voldaan. De Commissie is hierin niet meegegaan en heeft de vordering toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het klachtformulier zoals digitaal door Consument ingediend (inclusief bijlagen);
- het verweerschrift met bijlagen van Verzekeraar;
- de repliek met bijlage van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

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

2.1 Consument heeft op 24 juni 2015 voor een vriendin, wonende te Quito (Ecuador) een vliegreis geboekt (retourticket KLM). Heenreis: zaterdag 8 augustus 2015 Quito-Amsterdam. Terugreis: zondag 16 augustus 2015 Amsterdam-Quito. Daarbij heeft hij bij Verzekeraar een kortlopende annuleringsverzekering gesloten. Op diezelfde dag heeft hij vervolgens bij het Spaanse Consulaat een visum voor een kort verblijf in Nederland voor zijn vriendin aangevraagd.

2.2 Daaraan voorafgaand heeft Consument op 16 juni 2015 een bedrag van USD 600,- naar de bankrekening van de vriendin overgemaakt, dit vanwege de visumvereisten van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND).

2.3 Op 1 juli 2015 heeft het Spaanse Consulaat de visumaanvraag afgewezen vanwege 'onvoldoende middelen van bestaan' en 'niet in staat zijn het voornemen om de lidstaat tijdig te verlaten, aan te tonen'.

2.4 Op 10 juli 2015 heeft Consument nogmaals een geldbedrag naar de bankrekening van de vriendin overgemaakt, dit maal een bedrag van USD 2.500,-, voor een nieuwe visumaanvraag.

2.5 Op 8 augustus 2015 is de reis geannuleerd. De annuleringskosten zijn vervolgens door Consument geclaimd bij Verzekeraar.

2.6 Verzekeraar heeft de claim afgewezen met een beroep op artikel 2.2.3 onder 8. van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Dit artikellid bepaalt onder het kopje 'In welke gevallen bent u verzekerd?':
"U kunt onverwacht en buiten uw schuld geen visum krijgen voor uw reisbestemming in het buitenland."
Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat de afwijzing niet onvoorzien en niet onverwacht was aangezien de voorwaarden voor het verkrijgen van een visum openbaar zijn en Consument daar volgens de uitgevende instantie niet aan voldeed.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert vergoeding van de annuleringskosten ad € 1.660,94 (vliegticket € 1.631,44 plus boekingskosten € 29,50), vermeerderd met de wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst.

- Consument, die voor zijn beroep regelmatig in het buitenland verblijft en regelmatig visa aanvraagt, is bekend met de visumvereisten van de IND. Volgens het document 'Short stay visa' van de IND dient de aanvrager van een visum voor een kort verblijf van maximaal 90 dagen bij de aanvraag diverse stukken te overleggen, waaronder een bewijsstuk dat aantoont dat de aanvrager voldoende middelen van bestaan voor de periode van zijn verblijf in Nederland heeft. Bijvoorbeeld door een bankafschrift of reischeques te laten zien of met contant geld aan te tonen dat de aanvrager over minimaal € 34,- per persoon per dag beschikt gedurende de periode van zijn verblijf in Nederland. De vriendin zou 8 dagen in Nederland verblijven. Een bedrag van 8 x € 34,- was derhalve voldoende geweest. Aangezien Consument op 16 juni 2015 een bedrag van USD 600,- aan zijn vriendin had overgemaakt, stond er ruim voldoende geld op haar rekening. Bij de visumaanvraag is het bewijs daarvan in de vorm van een bankafschrift d.d. 16 juni 2015 gevoegd.
- Een ander visumvereiste is dat de aanvrager documenten kan overleggen die de terugkeer naar zijn eigen land aannemelijk kunnen maken.

Bijvoorbeeld een werkgeversverklaring, inschrijving schoolgaande kinderen, een eigendomsbewijs eigen woning of een huurovereenkomst. De vriendin van Consument heeft een goede baan, is afgestudeerd, heeft een huurhuis en een kind in Quito.

- Consument was er van overtuigd dat aan alle vereisten voor het verkrijgen van een visum voor een kort verblijf in Nederland was voldaan. Het Spaanse Consulaat heeft bij de behandeling van de aanvraag een fout gemaakt en Verzekeraar heeft de claim dan ook ten onrechte afgewezen.

Verweer Verzekeraar

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

- Bij een annuleringsclaim op basis van een afgewezen visum dient te worden beoordeeld of de visumaanvraag onverwacht en buiten de schuld van verzekerde is afgewezen. De vereisten voor een (Schengen)visum zijn openbaar en vrij toegankelijk. Verzekeraar heeft geen invloed op en geen inzage in de aanvraagprocedure en kan dus ook geen uitspraak doen over het al dan niet terecht afgewezen zijn van de visumaanvraag. Zo kan Verzekeraar bijvoorbeeld niet controleren op welk moment de bankrekening wordt gecontroleerd, welk bedrag er toen op stond en of dat als voldoende financiële middelen wordt beschouwd. Pas na de betaling door Consument stond er immers pas voldoende geld op de rekening van de vriendin. Verzekeraar gaat er daarom van uit dat onvoldoende overtuigend bewijs is aangeleverd van het voornemen om tijdig terug te keren naar Ecuador (het zogenoemde retourrisico) en dat de vriendin van Consument op het moment van de aanvraag (controle) over voldoende financiële middelen beschikte om in haar onderhoud te kunnen voorzien.
- Verzekeraar is bereid de annuleringskosten (inclusief de wettelijke rente) alsnog te vergoeden als Consument kan aantonen dat het Consulaat daadwerkelijk een fout heeft gemaakt bij de afwijzing van de visumaanvraag.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar zich in redelijkheid op het standpunt kan stellen dat de afwijzing van de visumaanvraag niet onverwacht en niet buiten de schuld van Consument is geschied en dat de verzekering dus geen dekking biedt. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en overweegt dienaangaande het volgende.

4.2 Het is aan de verzekerde die een uitkering van zijn verzekeraar vordert, om te stellen dat het risico waartegen de verzekering in beginsel dekking biedt, zich heeft verwezenlijkt, en om die stelling te onderbouwen. Het is in de onderhavige zaak aan Consument om te stellen en aannemelijk te maken dat de visumaanvraag onverwacht en buiten zijn schuld niet kon worden verkregen. Consument heeft dit inderdaad gesteld en onderbouwd met onder meer een document van de IND. Het is dan aan Verzekeraar om de door Consument gestelde feiten gemotiveerd te betwisten.

4.3 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar de stelling van Consument onvoldoende heeft betwist. In het document ‘Short stay visa’ staat dat een bedrag van € 34,- per persoon per dag voor de duur van het verblijf in Nederland voldoende is.

De vriendin van Consument voldeed aan deze eis. Aan de hand van een bankafschrift is aangetoond dat zij op het moment van de aanvraag van het visum USD 600,- op haar rekening had staan. De Commissie gaat er daarbij van uit dat het Spaanse Consulaat de aanvraag beoordeelt op de stukken die bij de aanvraag worden overgelegd. Dat is het moment van controle. Het is een bank bovendien niet toegestaan om informatie over een bankrekening te verstrekken aan een ander dan de rekeninghouder zelf. Verder is het de Commissie niet duidelijk geworden waarom een retourrisico zou bestaan. Consument heeft voldoende redenen genoemd die aannemelijk maken dat de vriendin van Consument wel degelijk van plan was weer terug te keren naar Ecuador.

4.4 De Commissie kan niet beoordelen of het Spaanse Consulaat de aanvraag terecht of ten onrechte heeft afgewezen, maar zij is wel van oordeel dat aannemelijk is geworden dat de afwijzing voor Consument onverwacht kwam en dat hij daaraan geen schuld had.

4.5 De conclusie is dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst en dat hij dekking onder de verzekering dient te verlenen. De Commissie wijst de vordering toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.660,94 met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf de datum der verschuldigdheid tot aan de dag van algehele voldoening.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.