Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1106

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Klacht ontvangen op	8 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	AWP P&C S.A., h.o.d.n. Allianz Global Assistance Europe, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	28 december 2022
Aard uitspraak	Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepaling uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022

Samenvatting

Reisverzekering. Klacht niet behandelbaar. De commissie kan de klacht van de consument niet inhoudelijk behandelen omdat op grond van de verzekeringsvoorwaarden een andere organisatie dan Kifid bevoegd is.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: het 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 en 3) het verweerschrift van de verzekeraar.

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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument is woonachtig in Ierland en heeft een reisverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de REVOLUT METAL ACCOUNT – CONDITIONS FOR BENEFICIARIES' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 De consument heeft medio maart 2022 per e-mail een schadeclaim ingediend bij de verzekeraar in verband met de aanschaf van verschillende artikelen nadat zijn bagage op een internationale vlucht was vertraagd.

De verzekeraar heeft de consument per brief van 17 maart 2022 verzocht om aanvullende documenten toe te sturen. Op enig moment heeft de verzekeraar de consument bericht dat de schadeclaim op basis van de verstrekte documenten niet onder de dekking van de verzekering valt.

2.3 De consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij de verzekeraar. Verdere uitwisseling van standpunten heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument zijn klacht heeft voorgelegd aan Kifid. Ook in de procedure bij Kifid zijn partijen niet tot een oplossing van de klacht gekomen.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert dekking onder zijn verzekering en vergoeding van $ 96,79. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument het volgende aangevoerd.

2.5 De consument is van mening dat de verzekeraar onterecht het standpunt heeft ingenomen dat de reis van de consument een zakelijke reis is geweest en dat de schadeclaim om die reden niet is gedekt. Het is volgens de consument geen zakelijke reis geweest omdat hij zijn reis is begonnen met een vakantie voordat hij zou beginnen met zijn nieuwe baan. De consument is ecoloog en is eerder naar Alaska gegaan om van de natuur te genieten.

2.6 Op verzoek van de verzekeraar heeft de consument de bevestiging van zijn hotelreservering verstrekt. Vervolgens heeft de verzekeraar gevraagd om aanvullende bewijsdocumenten, zoals bonnetjes van excursies. Omdat de consument niet op excursie is geweest, kan hij geen bonnetjes verstrekken van dergelijke activiteiten.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 Voordat de commissie tot een inhoudelijke beoordeling van het geschil tussen de consument en de verzekeraar kan komen, moet zij eerst beoordelen of zij de klacht op grond van het Reglement kan behandelen. De commissie oordeelt dat de klacht van de consument niet-behandelbaar is en licht hierna toe waarom.

Wat staat er in het Reglement?

3.2 In antwoord 1 bij vraag 3 van het Reglement (zie bijlage) staat dat Kifid een klacht van een consument niet behandelt als een andere organisatie bevoegd is om de klacht te behandelen.

3.3 Onder het kopje 'COMPLAINTS' in de voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

> *'If you are not satisfied with our final response, you can refer the matter to the Ombudsman of your country of residence for independent arbitration:*
>
> *Financial Services and Pensions Ombudsman*
>
> *3rd Floor, Lincoln House'*

De klacht is niet behandelbaar

3.4 Het staat tussen partijen niet ter discussie dat de voorwaarden van toepassing zijn op dit geschil. Omdat uit de voorwaarden blijkt dat een andere organisatie in het land waar de consument woont bevoegd is om zijn klacht te behandelen, kan Kifid de klacht van de consument op grond van antwoord 1 bij vraag 3 van het Reglement niet behandelen.

3.5 De commissie merkt ten overvloede nog op dat zij heeft geconstateerd dat de verzekeraar in de brief waarin het definitieve standpunt van de verzekeraar is opgenomen, de consument niet heeft gewezen op de juiste instantie voor het geval hij niet tevreden is met het standpunt van de verzekeraar. Naar het oordeel van de commissie verdient het aanbeveling om deze informatie in het vervolg wel op te nemen in de brief waarin de verzekeraar een definitief standpunt inneemt.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022

3. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?

1. Een andere organisatie is bevoegd om uw klacht te behandelen. Bijvoorbeeld als er in de overeenkomst met de financiële dienstverlener staat dat klachten worden behandeld door een arbitrage-instituut.