Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-57 d.d. 19 februari 2013
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, prof. mr. E.H. Hondius en mr. B.F. Keulen, leden en mevrouw mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Reisverzekering, uitleg verzekeringsvoorwaarden. Consument heeft zijn vlucht naar B geannuleerd nadat hij door zijn opdrachtgever was gesommeerd bij de oplevering van woningen aanwezig te zijn. De commissie oordeelt dat Aangeslotene het verzoek om schadevergoeding heeft mogen weigeren op de grond dat niet is komen vast te staan dat de reis is geannuleerd wegens schade aan zaken die het eigendom zijn van het bedrijf waarvoor consument werkzaam is, als bedoeld in artikel 22.3.1.4. van de verzekeringsvoorwaarden.

Consument,

tegen

LONDON Verzekeringen N.V., gevestigd te Rotterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 19 december 2011 met bijlagen;
- het door Consument ingevulde en op 20 december 2011 ondertekende vragenformulier;
- de brief van Consument van 5 maart 2012 met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 26 november 2012 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft via bemiddeling van een tussenpersoon met ingang van 15 juni 2009 een doorlopende reisverzekering afgesloten bij Aangeslotene en nog drie andere risicodragers. Verzekerd is een bedrag van maximaal € 3.000,-. In artikel 22.3 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende:
"**22.3 De omvang van de dekking**
22.3.1 Annuleringskosten
Verzekeraars vergoeden de kosten van annulering tot maximaal het verzekerde bedrag als vermeld op het polisblad indien een reis wordt geannuleerd als gevolg van een hierna genoemde onzekere gebeurtenis:
(…)
22.3.1.4
schade aan zaken welke het eigendom zijn van verzekerde of het bedrijf waar hij werkzaam is en waardoor zijn aanwezigheid dringend noodzakelijk is;"

3.2. In januari 2011 heeft Consument bij een luchtvaartmaatschappij een retourvlucht geboekt van B naar C. De heenvlucht zou plaatsvinden op 1 april 2011 en de terugvlucht op 11 april 2011. De kosten van de retourvlucht bedroegen € 1.174,88.

3.3. Bij brief van 22 maart 2011 heeft Consument, voor zover relevant, het volgende bericht ontvangen van zijn opdrachtgever:
"(…) heeft u ingehuurd om leiding te geven aan het project (…). U treedt daarbij op als vertegenwoordiger van onze organisatie. U draagt zorg voor een zo goed mogelijk verloop van de opleveringen van de 48 door ons af te nemen woningen en overdracht hiervan naar onze huurders.
Als gevolg van diverse omstandigheden hebben de opleveringen meerdere keren vertraging opgelopen. Inmiddels is vast komen te staan dat de 6 woningen die bestemd zijn voor de zogeheten terugkeerders, in de week van 4 april worden moeten worden opgeleverd en direct daarna aan onze huurders moeten worden overgedragen. Dit valt echter juist in de week waarin u uw vakantie heeft gepland. Vanwege het vorenstaande verzoek ik u hierbij dringend om in de week van 4 april beschikbaar te blijven voor vorenvermelde werkzaamheden. Ik vind dit noodzakelijk omdat u ons bedrijf nu al een jaar vertegenwoordigd inzake bovenvermeld project. U bent namens ons bedrijf het beste op de hoogte van de met de betrokken partijen gemaakte afspraken en contractuele verplichtingen. Zonder uw aanwezigheid achtten wij het risico te groot dat het proces van oplevering en sleuteloverdracht onbeheersbaar verloopt met een grote kans op financiële schade voor onze organisatie. Wij zijn genoodzaakt om u daarvoor in dat geval aansprakelijk te stellen."

3.4. Bij brief van 24 maart 2011 heeft Consument de retourvlucht bij de luchtvaartmaatschappij geannuleerd. In verband hiermee heeft de luchtvaartmaatschappij Consument op 27 april 2011 een bedrag van € 76,88 terugbetaald.

3.5. Consument heeft vervolgens een beroep gedaan op zijn reisverzekering. Op de in het schademeldingsformulier opgenomen vraag "Welke omstandigheden hebben tot dit verzoek om vergoeding geleid?" heeft hij het volgende geantwoord:
"Sommatie van bedrijf/opdrachtgever om 1e week van april aanwezig te zijn vanwege de oplevering van woningen en de sleuteloverdracht."

3.6. Bij brief van 4 april 2011 heeft de tussenpersoon Consument bericht dat Aangeslotene zijn claim heeft afgewezen. In de brief staat onder meer:
"U heeft (…) een annuleringsverzekering gesloten die de onvoorzien gemaakte annuleringskosten dekt. In artikel 22.3 van de van toepassing zijnde polisvoorwaarden (…) worden de gebeurtenissen omschreven die recht geven op vergoeding van de door u gemaakte kosten.
Het spijt ons te moeten berichten dat verzekeraar de door u gemaakte kosten niet vergoedt omdat deze kosten niet zijn ontstaan door een verzekerde gebeurtenis als omschreven in bovengenoemde polisvoorwaarden."

3.7. Consument heeft bij brief van 5 mei 2011 bij de tussenpersoon een klacht ingediend over de wijze waarop zijn klacht is behandeld. Onder meer heeft Consument zich erover beklaagd dat niet duidelijk was welke instantie zijn claim behandelde, dat er geen ontvangstbevestiging was verstuurd met betrekking tot zijn klacht, dat de claim meerdere keren zonder motivatie was afgewezen en dat er niet inhoudelijk was ingegaan op zijn standpunten.

3.8. Nadien heeft de tussenpersoon op de brief van Consument gereageerd. In het (ongedateerde) e-mailbericht staat onder meer:
"Bedankt voor uw brief waarin u uiteenzet wat uw ervaringen zijn (…).
Het versturen van een afwijzing op een schadeclaim zonder daarbij te argumenteren wat de reden van de afwijzing is, is niet een werkwijze waar (…) achter staat. Wij kunnen ons voorstellen dat dit gemakzuchtig overkomt en leidt tot vragen en onduidelijkheden. En uiteindelijk tot grote ergernis.
Wij zullen vandaag nog uw klacht in behandeling nemen, en grondig uitzoeken wat de reden van de afwijzing van uw schadeclaim is. En nog veel belangrijker: nogmaals bekijken of die afwijzing wel terecht is. (…).
Wij kunnen u garanderen dat op dit moment reeds maatregelen genomen worden om de manier van schade afhandelen volledig te herzien. (…)."

3.9. Bij brieven van 10 en 18 mei 2011 heeft Aangeslotene de claim van Consument alsnog gemotiveerd afgewezen.

3.10. Consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman). In verband met de procedure bij de Ombudsman heeft Aangeslotene ter onderbouwing van haar standpunt onder meer een persbericht van 6 april 2011 met de titel 'Sleutels voor eerste bewoners (…)' overgelegd en een document van 1 april 2011. Op het persbericht staat een handgeschreven aantekening van Consument. De aantekening luidt:
"Imagoschade voor [opdrachtgever] wanneer ik afwezig zou zijn en dit niet door had kunnen gaan daardoor".
Ook op het document van 1 april 2011 staat een handgeschreven aantekening van Consument. Deze luidt:
"Schade als gevolg van huurderving wanneer deze overdracht niet had kunnen plaatshebben vanwege mijn afwezigheid."

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van € 1.098,-, zijnde de ticketkosten verminderd met het door deluchtvaartmaatschappij wegens annulering betaalde bedrag van € 76,88.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene heeft de claim ten onrechte afgewezen op de grond dat niet is voldaan aan artikel 22.3.1.4 van de verzekeringsvoorwaarden. Consument wijst erop dat de woningen oorspronkelijk al in februari 2011 zouden worden opgeleverd maar dat dit moest worden uitgesteld als gevolg van fouten van de aannemer, opgetreden schades – waaronder ernstige lekkage – en andere complicaties. Verder stelt Consument dat hij op 22 maart 2011 dringend door zijn opdrachtgever werd verzocht om niet met vakantie te gaan vanwege allerlei gebreken en schades die vlak voor de oplevering op 6 april 2011 waren geconstateerd en dat zijn opdrachtgever hem had opgedragen de gebreken en schades zo spoedig mogelijk te verhelpen en nog meer schade te voorkomen. Volgens Consument was zijn aanwezigheid dan ook niet alleen vereist ter voorkoming van financiële- en imagoschade, maar ook ter voorkoming van lekkageschade en schade aan bouwkundige onderdelen van het complex. Aldus is voldaan aan de voorwaarde dat sprake moet zijn van 'schade aan zaken' als bedoeld in artikel 22.3.1.4. van de verzekeringsvoorwaarden.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De claim van Consument is op juiste gronden afgewezen. Aangeslotene voert aan dat Consument de vlucht heeft moeten annuleren omdat zijn opdrachtgever hem dringend had verzocht voor zijn werk beschikbaar te blijven. Aangeslotene wijst er op dat de opdrachtgever Consument daarbij een aansprakelijkstelling in het vooruitzicht had gesteld omdat er volgens hem een grote kans op financiële schade bestond als Consument afwezig zou zijn tijdens het proces van oplevering van de woningen. Om te voorkomen dat hij door zijn opdrachtgever aansprakelijk zou worden gesteld voor financiële schade, heeft Consument besloten de vlucht te annuleren. Dit blijkt zowel uit de brief van de opdrachtgever van 22 maart 2011 als uit het schade-aanmeldingsformulier en de onder 3.10 vermelde aantekeningen.
- Verder stelt Aangeslotene dat toekomstige en financiële schade niet is gedekt op grond van artikel 22.3.1.4 van de verzekeringsvoorwaarden en dat er geen causaal verband bestaat tussen de schade en gebreken aan de op te leveren woningen en de reden waarom Consument zijn vlucht heeft geannuleerd.
- Tot slot stelt Aangeslotene dat geen sprake is van schade aan zaken welke het eigendom waren van de opdrachtgever van Consument. Ter onderbouwing voert zij aan dat uit artikel 8 van de samenwerkingsovereenkomst tussen (de rechtsvoor-ganger van) de opdrachtgever en de gemeente volgt dat de eigendom pas op (de rechtsvoorganger van) de opdrachtgever zou overgaan op het moment van oplevering. Daarvan was nog geen sprake.

5. Beoordeling

5.1. Voorop staat dat Consument de onderhavige klacht oorspronkelijk had gericht tegen de onder 3.1. bedoelde tussenpersoon. Gelet op de aard van het geschil en het feit dat

Aangeslotene het inhoudelijke verweer had gevoerd namens de tussenpersoon, heeft de Commissie partijen ter zitting voorgesteld dat zij de klacht beschouwt als een klacht tegen Aangeslotene, zijnde de verzekeraar. Partijen hebben hiermee ingestemd.

5.2. De vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of is voldaan aan het bepaalde in artikel 22.3.1.4 van de verzekeringsvoorwaarden. Meer in het bijzonder gaat het daarbij om de vraag of sprake was van schade aan zaken die het eigendom waren van het bedrijf waarvoor Consument werkzaam was.

5.3. Bij de beantwoording van die vraag heeft ingevolge de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) als uitgangspunt te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – haar stellingen moet bewijzen. De Commissie stelt vast dat Consument voor het eerst ter zitting heeft gesteld dat de hoofdreden voor de annulering van de vlucht was gelegen in de lekkages die in de maanden februari en maart waren ontstaan. Volgens Consument was de omvang van de waterschade dusdanig groot, dat zijn opdrachtgever zich genoodzaakt zag hem te sommeren niet met vakantie te gaan. Aangeslotene heeft dit ter zitting gemotiveerd weersproken zodat dit niet is komen vast te staan. Maar zelfs als dat zou komen vast te staan dan gaat het nog steeds om schade aan zaken die niet het eigendom van de opdrachtgever van Consument waren. Het ging immers om appartementen die nog aan die opdrachtgever moesten worden geleverd en in eigendom worden overgedragen. Aldus is niet komen vast te staan dat de annulering het gevolg was van schade als bedoeld in artikel 22.3.1.4 van de verzekeringsvoorwaarden. Ook overigens is niet gesteld of gebleken dat sprake was van een in de verzekeringsvoorwaarden gedekte annuleringsoorzaak. Dat geldt in het bijzonder ook voor de mogelijke aansprakelijkstelling die Consument zou treffen indien er tijdens zijn afwezigheid bij de oplevering van de woningen problemen zouden ontstaan.

5.4. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.