Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-394
(prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 oktober 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Centraal Beheer, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 11 juni 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij Verzekeraar een doorlopende reisverzekering afgesloten en heeft op enig moment hierop een beroep gedaan. In eerste instantie heeft Verzekeraar de claim afgewezen, maar in de procedure bij Kifid is Verzekeraar alsnog overgegaan tot het uikeren van de schade waarop Consument op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht had. Consument heeft in deze procedure tevens gevorderd dat de Commissie beslist dat op zijn doorlopende reis-verzekering 'de Voorwaarden Doorlopende Reisverzekering - afgesloten vóór 19 oktober 2016' van toepassing zijn. De Commissie gaat hierin niet mee, omdat in de procedure bij Kifid vast is komen te staan dat per 1 januari 2019 de verzekeringsvoorwaarden zijn gewijzigd. De vorderingen van Consument worden dan ook afgewezen.

1. Proces

1.1 De Commissie heeft met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken de beslissing genomen: het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier, het voorstel van Verzekeraar, het verweerschrift van Verzekeraar, de reactie daarop van Consument, de nadere reactie van Verzekeraar en het antwoord van Verzekeraar op de gestelde vragen en tot slot de nadere reactie van Consument.

1.2 De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak is daarom op grond van de stukken die door partijen zijn ingediend beslist.

2. Waar gaat het om?

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een doorlopende reisverzekering afgesloten. Consument heeft op enig moment een beroep op deze reisverzekering gedaan, omdat hij betrokken is geraakt bij een kettingbotsing, terwijl hij onderweg was naar het vliegveld. Hierdoor heeft Consument zijn vlucht gemist. Consument heeft de schade die hij hierdoor heeft geleden op zijn reisverzekering geclaimd.

2.2 In eerste instantie heeft Verzekeraar de claim afgewezen, maar in de procedure bij Kifid is Verzekeraar alsnog overgegaan tot het uitkeren van de schade ad een bedrag van € 3.114,89, waarop Consument op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht had. Tussen partijen bestond ook een discussie welke verzekeringsvoorwaarden hierbij in acht genomen moesten worden. Coulancehalve is Verzekeraar bij het bepalen van het bedrag waarop Consument recht had, uitgegaan van de verzekeringsvoorwaarden waarop Consument zich beriep; de set verzekeringsvoorwaarden van vóór 19 oktober 2016.

2.3 In de procedure bij Kifd heeft Consument laten weten dat hij naast het uitkeren van de schade ook graag ziet dat de Commissie ingaat op de discussie ter zake de toepasselijkheid van de verzekeringsvoorwaarden. Consument is het niet eens met de gang van zaken zoals die heeft plaatsgevonden bij het overzetten van het label Zilveren Kruis (Achmea) naar Centraal Beheer (Achmea). Consument vindt dat Verzekeraar onterecht twee sets verzekeringsvoorwaarden voor haar klanten hanteert, te weten 'de Voorwaarden Doorlopende Reisverzekering - afgesloten na 19 oktober 2016' en 'de Voorwaarden Doorlopende Reisverzekering – afgesloten vóór 19 oktober 2016'. Consument vindt dat Verzekeraar niet mag discrimineren tussen houders van beide polissen en tevens dat 'de Voorwaarden Doorlopende Reisverzekering – afgesloten vóór 19 oktober 2016', op de reisverzekering van Consument van toepassing zijn. Consument is sinds 1993 al klant bij Verzekeraar.

2.4 Verzekeraar is het daarmee niet eens en stelt zich uiteindelijk op het standpunt dat per prolongatiedatum 1 januari 2019 nieuwe verzekeringsvoorwaarden zijn gaan gelden.

2.5 Consument heeft in de procedure bij Kifid gevorderd dat Verzekeraar zal overgaan tot het uitkeren van een schadevergoeding waarop hij op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht had. Tevens vordert Consument dat de Commissie 'de Voorwaarden Doorlopende Reisverzekering – afgesloten vóór 19 oktober 2016' op zijn doorlopende reisverzekering van toepassing verklaart.

3. Beoordeling

Klachtonderdeel 1: schadevergoeding op grond van de doorlopende reisverzekering

3.1 De Commissie overweegt allereerst dat Verzekeraar Consument grotendeels tegemoet is gekomen in zijn klachtvordering. Vast is komen te staan dat Verzekeraar is overgegaan tot het uitkeren van een bedrag van € 3.114,89. Het bedrag waarop Consument op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht op had. Hierover bestaat tussen partijen geen discussie meer. Daarmee is de grondslag voor dat klachtonderdeel komen te ontvallen. Deze vordering wordt dan ook afgewezen.

Klachtonderdeel 2: toepasselijkheid van de verzekeringsvoorwaarden

3.2 Consument vordert tevens dat de Commissie beslist dat op zijn doorlopende reisverzekering 'de Voorwaarden Doorlopende Reisverzekering – afgesloten vóór 19 oktober 2016' van toepassing zijn. De Commissie wijst deze vordering af en zal dat hieronder nader toelichten.

3.3 De Commissie overweegt allereerst dat Consument in zijn reactie van 24 maart 2019 heeft aangegeven dat per prolongatiedatum van 1 januari 2019 andere verzekeringsvoorwaarden zijn gaan gelden:

"Sinds de overheveling van Zilveren Kruis naar CB zijn de door CB op mijn polis van toepassing verklaarde voorwaarden slechts eenmaal gewijzigd, en wel recentelijk per 1 januari 2019 (Productie 14). Dit was dus na de datum van de geclaimde gebeurtenis en dus niet relevant."

3.4 Bij deze brief heeft Consument ook het polisblad overgelegd waaruit duidelijk blijkt welke verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn:

"Voorwaarden	*Personenhulp op reis*	*DRV-RV-01-181*
	Medische kosten op reis	*DRV-RV-02-181*
	Annulering	*DRV-RV-03-181*
	Vervangend vervoer op reis	*DRV-RV-05-181*
	Bagage op reis	*BDD-RV-01-181*
	Uitkering bij ongeval op reis	*ONP-RV53-161*
	Dekkingsgebied wereld	*DRV-CL-21-161*
	Winter- en onderwatersport	*DRV-CL-22-181*
	Algemene voorwaarden	*DLP-AV-01-182"*

3.5 Gelet op het voorgaande stelt de Commissie vast dat de hiervoor bij punt 3.3 en 3.4 genoemde verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn op de doorlopende reisverzekering van Consument.

3.6 Consument stelt zich verder nog op het standpunt dat door de eenzijdige overheveling van zijn verzekering uit 1993 van het label Zilveren kruis naar Centraal Beheer, geen sprake is van een nieuwe verzekering ingegaan op 1 januari 2017. Naar het oordeel van de Commissie doet dit niet meer ter zake, nu door de erkenning van Consument, vast is komen te staan dat per 1 januari 2019 de verzekeringsvoorwaarden zijn gewijzigd.

3.7 De stelling van Consument dat Verzekeraar discrimineert door twee sets verzekerings-voorwaarden te hanteren voor haar klanten, doet aan het voorgaande niets af.

Het staat Verzekeraar in beginsel vrij verschillende sets verzekeringsvoorwaarden te hanteren en alleen daarom al kan de Commissie Verzekeraar niet verplichten een bepaalde set verzekeringsvoorwaarden bij alle houders van doorlopende reisverzekeringen te hanteren. Alle overige door Consument aangevoerde stellingen maken het oordeel van de Commissie niet anders.

4. Beslissing

De Commissie wijst beide vorderingen af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.