**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0231**
**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 28 december 2020 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar |
| Datum uitspraak | : 10 maart 2021 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Reisverzekering. De consument heeft een beroep gedaan op zijn reisverzekering voor de extra kosten die hij tijdens zijn reis door Afrika en voor de repatriëringsvlucht heeft moeten maken als gevolg van het uitbreken van het coronavirus. Deze kosten zijn niet het gevolg van een gedekte gebeurtenis. De vordering is daarom afgewezen.

## 1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de reactie 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.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument heeft bij de verzekering een doorlopende reisverzekering.

2.2 Op 26 februari 2020 is de consument met drie vrienden vertrokken op een rondreis door Noord- en West-Afrika. Na een tocht van vier weken is het gezelschap in Gambia aangekomen.

Door het uitbreken van het coronavirus werd het gezelschap geconfronteerd met extra kosten bij grensovergangen en was het op dat moment niet mogelijk een reguliere vlucht uit Gambia te boeken. Op 23 maart 2020 heeft de consument daarover per e-mail contact opgenomen met de verzekeraar. Hij schrijft:

*"Na een tocht van vier weken zijn wij gestrand in Gambia, van hieruit zou nog gevlogen worden, maar helaas !!*

*Door het coronavirus hebben wij vrij veel extra kosten gehad om door de grenzen van Mauretanië en Senegal (met douane escorte) te komen, wellicht ook deels manipulatie en machtsmisbruik.*

*Wij hebben ons aangemeld bij buitenlandse zaken en de ambassade in Dakar.*

*Zijn de extra kosten voor het verplicht doorreizen in Senegal, extra hotelverblijf en de wellicht veel duurdere retourvlucht naar Nederland te declareren op de reisverzekering ? (…)"*

2.3 Bij brief van 10 april 2020 heeft de verzekeraar laten weten dat de extra kosten voor de terugreis, een duurdere vlucht en extra verblijfskosten bij hotels, niet zijn verzekerd omdat geen sprake is van een gebeurtenis als genoemd in artikel 16 en 17 van de voorwaarden.

*De klacht en vordering*

2.4 De consument vordert vergoeding van de extra reiskosten van € 995,- die hij heeft moeten maken als gevolg van het uitbreken van het coronavirus en vergoeding van de kosten bij de douane van Mauritanië en Senegal van € 250,-. Hij heeft zijn vordering als volgt toegelicht.

2.5 Het einddoel van de reis was Gambia. Aan de grens van Mauritanië/Senegal en Senegal/Gambia zag de consument zich geconfronteerd met een complexe situatie waardoor hij extra kosten heeft moeten maken. Op 19 maart 2020 wilde de consument de grens tussen Mauritanië en Senegal over maar de consument en zijn vrienden kregen hun paspoort pas terug van de douane/grenspolitie nadat zij per persoon € 100,- hadden betaald.
Die avond zijn zij met een pont in Senegal aangekomen. Pas de volgende dag mocht het gezelschap het terrein waar zij aankwamen verlaten met als voorwaarde dat zij voor 24:00 uur het land zouden verlaten. Om er zeker van te zijn dat zij tijdig het land, via de grens met Gambia, zouden kunnen verlaten moest er, tegen betaling van een bedrag van € 150,- een escort van de politie meereizen.
In Gambia lukte het, door het uitbreken van het coronavirus, niet meer een vliegticket naar Amsterdam te boeken. Het boeken van een reguliere vlucht was niet mogelijk. Zij moesten wachten op een repatriëringsvlucht. De consument en zijn vrienden konden op 29 maart 2020 terugvliegen. Het ticket was € 900,- en de kosten van het extra verblijf ongeveer € 40,- per dag.

2.6 Een reisverzekering wordt afgesloten op basis van voorvallen die vooraf onvoorzien zijn en waarop de consument geen enkele invloed heeft. De gebeurtenissen zijn volgens de voorwaarden niet uitgesloten van dekking. Dat brengt mee dat ervan uit mag worden gegaan dat de gebeurtenissen zijn gedekt. De verzekeraar moet daarom dekking verlenen. Bovendien geldt dat andere personen onder dezelfde omstandigheden wel uitkering onder hun reisverzekering hebben ontvangen.

*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

*Inleiding*

3.1 Het gaat in deze klacht om de vraag of de extra (verblijfs-)kosten en de extra kosten van de terugvlucht uit Gambia naar Amsterdam die de consument heeft moeten maken als gevolg van het uitbreken van het coronavirus, gedekt zijn onder de reisverzekering.

*De afspraken tussen partijen – de verzekeringsvoorwaarden*

3.2 Bij de beoordeling van deze vraag dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de verzekeringsvoorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Zie onder andere overweging 3.4.2 van het arrest van de Hoge Raad van 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

3.3 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zoals een verzekeringsovereenkomst staat voorop dat telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Zie rechtsoverweging 3.6 van de uitspraak van de Hoge Raad van 25 november 2016 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over de verzekeringsvoorwaarden van een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de desbetreffende bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie overweging 3.3.2 van de uitspraak van de Hoge Raad van 13 april 2018 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer NCLI:NL:HR:2018:601).

3.4 De verzekeringsvoorwaarden die op de verzekering van de consument van toepassing zijn, zijn de voorwaarden DRV-RV-50-191 (Doorlopende Reis Personenhulp). Op pagina 5 van de voorwaarden is bepaald wat is verzekerd. De volgende bepalingen zijn relevant:

***9 Wat is verzekerd?***
***Hulp en onverwachte kosten op reis.***
***Kosten voor opsporing en redding.***
*- Ook vervoer naar de bewoonde wereld.*
*- Door of onder leiding van een officiële organisatie die mensen opspoort of redt.*

***10 Wanneer zijn kosten verzekerd? Kosten zijn onverwacht.***
***Kosten door een gebeurtenis waardoor een verzekerde echt hulp nodig heeft.***
***Kosten ontstaan tijdens de reis.***
*- De gebeurtenis moet verzekerd zijn.*
*- Moet u onverwacht langer blijven en kunt u daar niets aan doen?*
*o Dan bent u verzekerd tot u thuis bent.*
*▪ U moet zo snel mogelijk naar huis gaan.*

3.5 In artikel 10 staat dat kosten zijn verzekerd als deze onverwacht zijn, als deze door een gebeurtenis komen waardoor een verzekerde echt hulp nodig heeft en als de kosten zijn ontstaan tijdens de reis. Verder bepaalt artikel 10 dat de gebeurtenis verzekerd moet zijn. Dit brengt mee dat de kosten niet zijn verzekerd als de gebeurtenis niet is verzekerd. Anders dan de consument stelt, is voor dekking van onverwachte kosten niet voldoende dat deze kosten niet voorzien waren, of niet konden worden voorkomen. De artikelen 13 tot en met 21 bepalen bij specifieke gedekte gebeurtenissen welke kosten zijn verzekerd. Artikel 16 bepaalt wanneer kosten om terug te reizen ook zijn verzekerd en artikel 17 bepaalt welke onverwachte kosten door andere oorzaken zijn verzekerd. De gebeurtenissen waar de consument zich mee geconfronteerd zag, staan niet in deze voorwaarden genoemd. Dit zijn dus geen verzekerde gebeurtenissen. Dat betekent dat de kosten die de consument heeft gemaakt bij de grensovergangen en voor het langere verblijf en de duurdere terugvlucht als gevolg van deze gebeurtenissen ook niet zijn verzekerd. (Vergelijk de uitspraak van de Geschillencommissie 2020-1086, te vinden op www.kifid.nl.) Hieraan doet niet af dat de kosten onverwacht zijn en dat deze zijn ontstaan tijdens de reis, zoals in artikel 10 van de voorwaarden is bepaald. Dit is immers slechts relevant als de gebeurtenis is gedekt, zoals eveneens is vermeld in artikel 10.

3.6 De consument is van mening dat de kosten zijn gedekt omdat deze niet zijn uitgesloten. Deze lezing kan niet worden gevolgd. In de voorwaarden is omschreven welke gebeurtenissen zijn gedekt.

De verzekeraar voert terecht aan dat de lezing van de consument zou meebrengen dat er geen aanleiding is om specifieke gedekte gebeurtenissen te omschrijven. Maar dat is gelet op de inhoud en systematiek van de voorwaarden niet de bedoeling van de verzekeraar geweest en het staat de verzekeraar vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen zij bereid is dekking te verlenen. De uitleg van de consument is daarom niet redelijk.

3.7 De consument heeft ook aangevoerd dat andere reizigers extra onvoorziene repatriërings-kosten die onder dezelfde omstandigheden zijn gemaakt, wel vergoed hebben gekregen. Dit argument kan evenmin tot toewijzing van de vordering leiden. De schade moet worden beoordeeld op basis van de tussen de consument en de verzekeraar gemaakte afspraken en geldende voorwaarden. Voorwaarden die op andere verzekeringen van toepassing zijn, kunnen hierin niet worden meegewogen. Daarbij komt dat de voorwaarden en exacte omstandigheden van het geval van de situaties waaraan de consument refereert, de commissie niet bekend zijn.

3.8 De slotsom is dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*