Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-716
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 24 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Consument heeft een beroep gedaan op zijn reisverzekering, nadat hij te horen kreeg dat zijn zoon plotseling was overleden. Verzekeraar heeft de hulpvraag van Consument afgewezen, omdat alleen dekking bestond voor reizen binnen Europa en Consument buiten Europa op vakantie was. Consument heeft diezelfde dag de module Werelddekking geactiveerd. Hiervan heeft hij per e-mail een bevestiging ontvangen. Vervolgens heeft Consument vliegtickets geboekt om terug naar huis te gaan. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar de schade van Consument niet hoeft te vergoeden. Toen Consument de module Werelddekking activeerde was hij ermee bekend dat zijn zoon overleden was. Op dat moment stond vast dat Consument kosten moest maken en schade zou lijden. Van een onverwachte gebeurtenis conform de verzekerings-voorwaarden was geen sprake. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken, inclusief de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument;

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Om die reden is de uitspraak niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft met ingang van 1 maart 2012 een doorlopende reisverzekering (verder te noemen: de Verzekering) bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn de Voorwaarden FBTO Doorlopende Reisverzekering (verder te noemen: de Voorwaarden) van toepassing.

2.2 In de Voorwaarden staat -voor zover relevant- het volgende:

*"**Algemene Voorwaarden***
(…)
7. Wanneer kunt u de verzekering opzeggen of module aan- en uitzetten?
(…)
- *U kunt modules het hele jaar door aan- en uitzetten*

De nieuwe module gaat meteen in.
U zet de module aan. Dan gaat deze module altijd meteen in. U bent direct verzekerd. (…)

Bijzondere Voorwaarden Basispakket

1. Waarvoor bent u verzekerd?
Met deze verzekering bent u verzekerd voor schade als u op reis bent. (…) U kiest zelf welke risico's u bij ons verzekert. Deze risico's leest u in de polis. In deze voorwaarden leest u wanneer we betalen. En ook wanneer we niet betalen. Lees ze daarom goed.
(…)
6. In welke landen geldt deze verzekering?
U leest op de polis of uw verzekering geldt in Europa of in de wereld. Standaard bent u in Europa verzekerd, hieronder verstaan wij:

Europa:
- *U bent verzekerd in alle landen in Europa. Hieronder vallen ook de Azoren, de Canarische Eilanden, Madeira en Cyprus.*
- *U bent verzekerd in de volgende landen buiten Europa: Algerije, Egypte, Israël, Libanon, Libië, Marokko, Syrië, Tunesië en Turkije.*

Let op:
Reist u buiten deze landen, dan kunt u hiervoor de module Wereld afsluiten. Zet u de aanvullende module Wereld aan? Dan bent u direct verzekerd in alle landen van de wereld.
(…)
Met Nederland bedoelen we niet de bijzondere gemeenten Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

Persoonlijke Hulpverlening

1. Waarvoor bent u verzekerd?

Met dit deel van de verzekering regelen wij hulp en betalen wij onverwachte kosten die u heeft als er iets met u gebeurt als u op reis bent in het buitenland. U krijgt hulp van onze alarmcentrale. Zij regelen de hulp voor u. In deze voorwaarden leest u wanneer we betalen. En ook wanneer we niet betalen. Lees ze daarom goed.

(…)

3. Welke kosten betalen wij?

(…)

U krijgt onverwachte kosten betaald

Daarvoor gelden de volgende regels:

- Onze alarmcentrale heeft u van tevoren toestemming gegeven om deze kosten te maken. Kon u niet van tevoren toestemming vragen? Dan kunt u aantonen dat u dit niet kon.

- U kon deze kosten niet verwachten.

(…)

We betalen deze onverwachte kosten alleen in de volgende situaties:

(…)

d. Kosten om terug te reizen

In de volgende gevallen betalen we voor de kosten om terug te reizen:

Iemand overlijdt of er is een grote kans dat iemand overlijdt

Overlijdt een familielid van u? (…) Dan betalen we de extra reiskosten en verblijfskosten om te komen naar de plaats waar die persoon is. We betalen ook de kosten van maximaal 1 persoon die met u meereist.

(…)

Met familieleden bedoelen we… (…) kinderen (…).

4. Welke kosten betalen wij niet?

In de Algemene Voorwaarden leest u wanneer we niet betalen. Wij betalen ook niet in de volgende situaties.

Module Annuleringsverzekering

Deze voorwaarden gelden alleen als op de polis staat dat de module Annuleringsverzekering is meeverzekerd.

1. Waarvoor bent u verzekerd?

Met dit deel van de verzekering betalen wij als u een reis annuleert, eerder naar huis moet of vertraging heeft op de heenreis.

(…)

3. Voor welke schade betalen wij?
U heeft schade doordat u uw reis moet annuleren. Dat moet u doen doordat er iets onverwachts gebeurt. Dan betalen wij deze schade. We betalen ook als u onverwacht eerder naar huis moet.
(…)
Wanneer betalen we?
We betalen alleen als de schade komt door een van de situaties hieronder. En alleen als u nog niet wist dat dit zou gebeuren toen u dit deel van de verzekering afsloot.
(…)
b. Iemand overlijdt, krijgt een ernstige ziekte of een ernstig ongeluk
1 van de personen hieronder overlijdt (…)
Een familielid. Met familielid bedoelen we (…) kinderen.
(…).”

2.3 Tijdens zijn vakantie op Bonaire ontvangt Consument op 17 januari 2019 het bericht dat zijn zoon onverwacht is overleden.

2.4 Diezelfde dag neemt Consument om 15.12 uur contact op met de alarmcentrale van Verzekeraar. Omdat de module Werelddekking op dat moment niet aan staat, heeft de alarmcentrale Consument niet verder geholpen bij zijn hulpvraag.

2.5 Na dit telefoongesprek heeft Consument de module Werelddekking aangezet. Hiervan heeft hij op 17 januari 2019 om 15.49 uur een bevestiging per e-mail ontvangen In deze e-mail staat -voor zover relevant-:

‘Beste meneer [naam Consument],
Je hebt aanpassingen doorgegeven voor je FBTO Doorlopende reisverzekering.

Je hebt een of meer aanvullende module(s) aangezet
Wereld gaat in per 17 januari 2019. (…).’

2.6 Om 16.27 uur heeft Consument nog een keer naar de alarmcentrale gebeld. Bij controle van de dekking heeft de alarmcentrale vastgesteld dat er nog geen wijziging op de polis heeft plaatsgevonden.

2.7 Vervolgens heeft Consument vliegtickets geboekt om terug te reizen naar Nederland.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar dekking verleent onder de Verzekering en zijn schade van € 5.396,00 vergoedt. Subsidiair vordert Consument dat Verzekeraar alleen de kosten voor de vliegtickets van € 2.564,00 vergoedt.

De argumenten van Consument

3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd.

- Blijkens de e-mail van 17 januari 2019 is de werelddekking op die dag ingegaan. De kosten die Consument claimt zijn op 17 januari 2019 ontstaan, zodat Verzekeraar deze kosten dient te vergoeden. Daarbij ging Consument er gelet op de inhoud van het e-mailbericht vanuit dat hij verzekerd was.
- Consument verkeerde in de veronderstelling dat Bonaire onder de Europadekking viel, omdat Bonaire een bijzondere gemeente van Nederland is.
- Consument is vergeten voor zijn reis naar Bonaire de module Werelddekking aan te zetten. Als hij dit niet vergeten was, dan was hij wel verzekerd geweest.
  De kosten van deze module van € 9,60 vallen in het niet bij de totale kosten van de reis. Het is dan ook niet zo dat Consument hierop bezuinigd heeft.

Het verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd.

- Nadat Consument het bericht had ontvangen dat zijn zoon onverwacht was overleden, heeft hij contact opgenomen met de alarmcentrale. De alarmcentrale heeft de hulpvraag afgewezen, omdat Consument de module Werelddekking niet had afgesloten. Daarna heeft Consument de dekking gewijzigd van Europadekking naar Werelddekking. Op dat moment was geen sprake van een onverwacht voorval in de zin van artikel 3 van de Bijzondere Voorwaarden van de Reisverzekering module Persoonlijke Hulpverlening. Om die reden is er geen dekking voor de schade die Consument door het afbreken van zijn reis heeft geleden.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie moet de vraag beantwoorden of onder de Verzekering dekking bestaat voor de kosten die Consument heeft moeten maken om eerder naar huis te keren vanaf zijn vakantiebestemming.

4.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de module Europadekking aanstond op het moment waarop Consument bekend werd met het overlijden van zijn zoon.

Evenmin staat tussen partijen ter discussie dat Bonaire volgens de Voorwaarden niet onder de Europa-dekking valt, maar onder de Werelddekking. Van deze feiten moet de Commissie dan ook uitgaan.

4.3 Uit artikel 7:925 van het Burgerlijk Wetboek (verder te noemen: BW) vloeit voort dat een verzekering een overeenkomst is waarbij de verzekeraar zich tegen het genot van premie jegens de verzekeringnemer verbindt tot het doen van een of meer uitkeringen. De verzekeringsovereenkomst tussen Verzekeraar en Consument voorzag bij aanvang van de reis en op het moment waarop Consument bekend werd met het plotselinge overlijden van zijn zoon niet in de Werelddekking omdat die module niet aanstond. Daarom had Consument geen aanspraak op een uitkering onder de Verzekering.

4.4 Consument heeft nog aangevoerd dat hij op 17 januari 2019, de dag waarop zijn schade is ontstaan, de module Werelddekking heeft aangezet. Hiervan heeft hij per e-mail een bevestiging ontvangen, waarin staat dat deze module per 17 januari 2019 ingaat. Verzekeraar heeft hiertegenover gesteld dat geen recht op dekking bestaat omdat geen sprake is van een onverwacht voorval. Dit vereiste vloeit voort uit artikel 3 van de Bijzondere Voorwaarden module Persoonlijke Hulpverlening.

4.5 Uit artikel 7:925 BW volgt, naast wat in 4.3 is opgenomen, dat sprake moet zijn van schade door een onzekere gebeurtenis. Dit betekent onder meer dat wanneer het risico zich al verwezenlijkt heeft, geen sprake is van een onzekere gebeurtenis en valt de schade dus ook niet onder de dekking van de verzekeringsovereenkomst. De verzekeringsvoorwaarden zijn hierin bepalend.

4.6 In artikel 3 van de Bijzondere Voorwaarden module Persoonlijke Hulpverlening staat dat Verzekeraar kosten vergoedt in het geval een familielid van Consument overlijdt en hij deze kosten niet kon verwachten. Op het moment waarop Consument de module Werelddekking activeerde, was zijn zoon overleden. Toen stond vast dat Consument daardoor kosten moest maken en dus schade zou lijden. Van een onverwachte gebeurtenis was dan ook geen sprake en dus is er geen dekking voor deze schade onder de Verzekering. Dat in de e-mail die Consument ter bevestiging van de gewijzigde dekking ontvangen heeft, staat dat de module Werelddekking per 17 januari 2019 ingaat, maakt dit niet anders, want uit de Voorwaarden blijkt duidelijk dat Verzekeraar slechts dekking wenst te verlenen als sprake is van een onverwachte gebeurtenis.

4.7 Voor zover Consument een beroep heeft gedaan op Verzekeraar om coulance-halve de vliegtuigtickets te vergoeden, wijst de Commissie erop dat een coulance uitkering niet afdwingbaar is. Zie in dit kader ook een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid van 4 augustus 2016 nr. 2016-350.

4.8 Alles overziend is de Commissie van oordeel dat Consument geen recht op dekking onder de Verzekering heeft en dat Verzekeraar de schadeclaim van Consument mocht afwijzen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.