Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0639

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. J.L.M. Luiten, J.J. Turkesteen, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	22 juli 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1] (consument I) en de heer [naam 2] (consument II), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Lamond Verzekeringen en Financiële diensten B.V., gevestigd te Zeewolde, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Gerechtvaardigd vertrouwen. De consumenten menen dat de tussenpersoon hen bij de schademelding erop had moeten wijzen dat zij onder hun reisverzekering geen dekking hadden voor repatriëring. De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon in de gegeven omstandigheden niets valt te verwijten, omdat de consumenten aan de tussenpersoon hadden laten weten van de alarmcentrale van de verzekeraar 'carte blanche' te hebben gekregen om hun terugkeer zelf te regelen. Deze carte blanche impliceert dekking op basis van een besluit van de verzekeraar. Daarom was er geen aanleiding voor de tussenpersoon om de consumenten te wijzen op de afwezigheid van de dekking op grond van wat in de verzekeringsovereenkomst staat. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de tussenpersoon.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 mei 2024. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. De tussenpersoon werd vertegenwoordigd door de heer [naam 3] (directeur) en mevrouw [naam 4] (medewerker).

1.3 De tussenpersoon heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben via de tussenpersoon een pakketverzekering gesloten bij een verzekeringsmaatschappij (verder te noemen: de verzekeraar) met daarin onder meer twee autoverzekeringen, een verzekering voor de toercaravan en een doorlopende reis-verzekering.

2.2 Op enig moment in de zomer van 2023 zijn de consumenten samen met hun kinderen op vakantie gegaan met de toercaravan en één van de auto's. Op 24 juli 2023 was sprake van noodweer op de camping in Italië waar de consumenten met hun kinderen verbleven. Door het noodweer is schade ontstaan aan de voertuigen van de consumenten.

2.3 Op 25 juli 2023 hebben de consumenten via Whatsapp contact gehad met de tussen-persoon over de schade aan hun toercaravan en hun auto. De consumenten hebben die dag ook de alarmcentrale van de verzekeraar gevraagd om hulp, omdat zij de vakantie niet meer wensten voort te zetten vanwege de mentale gesteldheid van hun zoon door het noodweer.

2.4 Op 26 juli 2023 hebben de consumenten de tussenpersoon per e-mail geïnformeerd over het contact met de alarmcentrale van de verzekeraar en hebben zij onder meer geschreven:

> *"vanochtend vroeg direct weer contact gelegd met* [de verzekeraar] *alarmcentrale. Een aardige en kundige mevrouw gesproken. Conclusie: dossier is er. Morgen word ik teruggebeld over hun oordeel dossier adhv de foto's en welke actie zij kunnen gaan doen. Ik heb een cartblanc om zelf een oplossing te creëren."*

2.5 Op 27 juli 2023 hebben de consumenten de verzekeraar per e-mail bericht over de wijze waarop zij terug willen keren naar Nederland. De tussenpersoon stond in de cc van deze e-mail:

> *"vanochtend ben ik gebeld met de vraag of mijn gezin en ik met de bus naar Nederland terugwillen. ivm de medische situatie van mijn zoontje (zeer zware gediagnosticeerde adhd waarvoor ik een medische verklaring heb) kan ik de busreis niet invullen. Ik heb ook de keuze gemaakt niet een deel van mijn gezin met de bus te laten gaan.*
>
> *Omdat een andere optie/repatriëring niet voorhanden is heb ik zelf een keuze gemaakt. plan: Een buurman van mij rijdt naar onze camping [camping] in italie. Ik neem de caravan terug mee naar Nederland. de auto blijft achter voor repatriëring op een later moment. mijn vrouw en mijn 2 kids vliegen terug naar Nederland. ik hoop dit as zondag/maandag in te kunnen vullen en uit te voeren.*
>
> *graag jullie akkoord op deze invulling. Alle gemaakte kosten zal ik in Nederland via mijn tussenpersoon bij* [de verzekeraar] *indienen voor de beoordeling voor een vergoeding.*

Telefonisch heb ik al goedkeuring gekregen van jullie om zelf een oplossing in vullen als er maar beweging komt."

2.6 Enkele dagen nadat de consumenten deze hadden verstuurd en zonder dat zij reactie van de verzekeraar hebben ontvangen, is consument II samen met hun twee kinderen vanuit Milaan teruggevlogen naar hun woonplaats in Nederland. Consument I is door een buurman opgehaald en samen hebben zij de toercaravan naar Nederland vervoerd.

2.7 Op 31 juli 2023 hebben de consumenten de tussenpersoon per e-mail het kostenoverzicht van hun terugkeer gestuurd. De tussenpersoon heeft de consumenten vervolgens telefonisch geïnformeerd dat de ingediende terugreisschade door de verzekeraar is afgewezen.

2.8 Op 22 augustus 2023 hebben de consumenten per e-mail de tussenpersoon hun onvrede geuit over de omstandigheid dat niemand hen erop heeft gewezen dat ze niet verzekerd zijn voor de repatriëring. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en klacht

2.9 De consumenten vorderen van de tussenpersoon een bedrag van € 3.000,- dan wel een gedeelte daarvan. Dit betreffen de kosten die de consumenten hebben gemaakt voor hun terugkeer vanaf het vakantieadres in Italië naar hun woonplaats in Nederland. Ter onderbouwing van hun vordering stellen de consumenten het volgende.

2.10 De tussenpersoon heeft zijn zorgplicht tegenover de consumenten geschonden:

i. Ten eerste heeft de tussenpersoon sinds het sluiten van de verzekeringen nooit een onderhoudsgesprek met de consumenten gevoerd om de verzekeringen te actualiseren en na te gaan of de afgesloten dekkingen nog aan de wensen van de consumenten voldeden. Had de tussenpersoon periodiek een onderhoudsgesprek met de consumenten gevoerd dan was de dekking van de doorlopende reis-verzekering zeker ook ter sprake gekomen. Consument II heeft van 2008 tot en met 2022 namelijk altijd in een leaseauto gereden. Hulp voor het voertuig werd toen via de leasemaatschappij geregeld. De consumenten verkeerden ook in de veronderstelling dat hulp en huur vervoermiddel ook via de ANWB gedekt zou zijn, terwijl dat niet het geval was. De consumenten zijn niet door de tussenpersoon ervan op de hoogte gebracht dat zij niet verzekerd waren voor hulp en huur.

ii. Ten tweede heeft de tussenpersoon de consumenten ná de schademelding niet erop gewezen dat hun repatriëring niet gedekt was op de autoverzekering en de doorlopende reisverzekering.

De tussenpersoon had voldoende gelegenheid om de consumenten op het ontbreken van dekking te wijzen, aangezien zij de schade direct hebben gemeld bij de tussenpersoon en zij de tussenpersoon via cc's betrokken hebben in de correspondentie met (de alarmcentrale van) de verzekeraar.

Het verweer

2.11 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 Mochten de consumenten op basis van de gedragingen van de tussenpersoon er gerechtvaardigd op vertrouwen dat zij de kosten voor repatriëring vergoed zouden krijgen? De commissie is van oordeel dat de consumenten geen geslaagd beroep kunnen doen op gerechtvaardigd vertrouwen en de commissie licht dit oordeel als volgt toe.

Het leerstuk van gerechtvaardigd vertrouwen

3.2 Bij het beantwoorden van de vraag of sprake is van gerechtvaardigd vertrouwen, dient de commissie uit te gaan van artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek. Concreet komt de inhoud van dit artikel erop neer dat de tussenpersoon in beginsel gehouden is aan de mededelingen die hij de consumenten heeft verstrekt, ook als de inhoud daarvan een fout bevatte. Dit geldt overigens ook voor de gedragingen van de tussenpersoon. Als voorwaarde geldt wel dat de consumenten er redelijkerwijs op mochten vertrouwen dat de inhoud van de verklaringen en gedragingen de werkelijke bedoeling van de tussenpersoon weergaf.

3.3 Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen wanneer de consumenten, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorden te twijfelen aan de juistheid van de verklaringen of gedragingen van de tussenpersoon. Dit wordt ook wel de 'onderzoeksplicht' genoemd.

De betekenis van de vermelde carte blanche

3.4 Aangezien niet is gesteld of gebleken dat de tussenpersoon (expliciete) verklaringen over de dekking voor repatriëring heeft gedaan, gaat het hier om de vraag of de consumenten op basis van de gedragingen van de tussenpersoon gerechtvaardigd erop mochten vertrouwen dat zij verzekerd waren voor repatriëringskosten. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is.

3.5 Zo blijkt uit het dossier dat de consumenten bij de schademelding telefonisch en per e-mail contact hebben gezocht met zowel de tussenpersoon als (de alarmcentrale van) de verzekeraar.

Ook is gebleken dat de consumenten hebben verwezen naar een 'carte blanche' die zij met de verzekeraar – en dus niet met de tussenpersoon – zouden hebben besproken voor de oplossing van hun terugreis. Dit hebben de consumenten ook aan de tussenpersoon medegedeeld. Gelet op de betekenis van het begrip 'carte blanche'[1] en de eigen uitlatingen daarover van de consumenten, mocht de tussenpersoon ervan uitgaan dat de consumenten afwijkende afspraken hadden gemaakt met de verzekeraar. De tussenpersoon had dan ook geen reden om de consumenten erop te wijzen dat zij op basis van de verzekeringsovereenkomst zelf niet verzekerd waren voor repatriëring. Een verzekeraar kan namelijk besluiten om schade uit te keren die op grond van de verzekeringsovereenkomst van dekking is uitgesloten.

3.6 Tot slot merkt de commissie op dat de consumenten per e-mail hun bedachte oplossing hebben gedeeld met de verzekeraar en dat zij daarin de tussenpersoon in de 'cc' hebben meegenomen. Uit de bewoordingen van de e-mail (zie 2.5) volgt dat de consumenten de verzekeraar – en niet de tussenpersoon – hebben gevraagd om akkoord op de invulling. Uit het dossier volgt dat de consumenten hun plan hebben uitgevoerd ondanks het uitblijven van een (schriftelijke) akkoord (op vergoeding van het door hen bedachte plan). Het is verder niet gebleken dat de consumenten op andere wijze aan de tussenpersoon hebben gevraagd of de door hen bedachte oplossing verzekerd zou zijn en zij vergoeding zouden krijgen voor de kosten voor repatriëring, waardoor zij niet hebben voldaan aan hun onderzoeksplicht.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[1] Zie betekenis 'carte blanche': onbeperkte volmacht, https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/carte%2520blanche.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 3

Artikel 35

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.