Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-072 d.d. 11 februari 2014
(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft in 2003 een doorlopende reisverzekering bij de verzekeraar afgesloten. Consument is van 4 november 2012 tot 10 januari 2013 op reis geweest. Op 9 januari 2013 is Consument zijn rugtas kwijtgeraakt. Consument heeft na terugkeer van zijn vakantie een schadeclaim bij de verzekeraar ingediend. De verzekeraar weigert de geleden schade te vergoeden, omdat de schade is ontstaan meer dan 60 dagen na aanvang van de reis en op grond van de in 2006 gewijzigde voorwaarden slechts dekking wordt verleend voor een reis die maximaal 60 dagen duurt. De Commissie is van oordeel dat de wijziging van de voorwaarden op dit punt onvoldoende duidelijk aan Consument is medegedeeld en in het onderhavige geval niet aan Consument kan worden tegengeworpen. De vordering van Consument wordt toegewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap Achmea Schadeverzekeringen N.V. (h.o.d.n. FBTO), gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 7 juni 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de brief van Aangeslotene van 19 december 2013;
- de brief van Consument van 15 januari 2014.

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 18 november 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft met ingang van 1 maart 2003 een doorlopende reisverzekering afgesloten bij Aangeslotene. Ten tijde van het afsluiten van deze verzekering kende de verzekering geen maximale reisduur.

3.2. Bij brief van 21 februari 2006, getiteld "*Uw FBTO Reisvoorwaarden in een nieuw jasje*", heeft Aangeslotene haar klanten met een doorlopende reisverzekering geïnformeerd over de aanpassing van de verzekeringsvoorwaarden. Hierin staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

Voor u, als klant met een doorlopende reisverzekering, beginnen wij het nieuwe reisjaar helder en duidelijk. De verzekeringsvoorwaarden van uw reisverzekering hebben wij namelijk omgezet in leesbare en toegankelijke informatie.

Verzekeringsvoorwaarden zijn vaak "taaie kost". De juridisch getinte tekst wordt door veel mensen eigenlijk niet of nauwelijks gelezen. Toch is het heel belangrijk deze juist wel door te nemen, want in de voorwaarden staat precies beschreven wat voor product u hebt! Daarom hebben wij bij FBTO het initiatief genomen om van al die taaie kost iets makkelijk leesbaars en informatiefs te maken. De verzekeringsvoorwaarden hebben wij helder geformuleerd. Bovendien zijn de recente wetswijzigingen meegenomen in de nieuwe voorwaarden. Deze wijzigingen hebben als doel u als consument beter te beschermen.

Behalve de tekst is ook de vormgeving flink aangepakt. Door gebruik van pictogrammen wordt in één oogopslag duidelijk waar het om gaat. De voorwaarden nieuwe stijl vindt u bijgesloten.

[…]

Naast de wijzigingen in vormgeving en tekst zijn er ook inhoudelijke enkele wijzigingen:

- *De reisverzekering geldt voor reizen van maximaal 60 dagen aanééngesloten.*

[…]

P.S. De nieuwe voorwaarden van uw FBTO Reis Perfect Polis zijn van toepassing vanaf 1 maart 2006 en vervangen alle eerder aan u toegezonden versies van de voorwaarden.

3.3. In artikel 4 lid 4.1 van hoofdstuk 11 van de toepasselijke (nieuwe) verzekeringsvoorwaarden (hierna: de Voorwaarden) staat, voor zover relevant, het volgende:

ARTIKEL 4 In welke perioden geldt de verzekering?

4.1. Als de overeenkomst gedurende een verzekeringsjaar geldt, begint de verzekeringsdekking van deze polis vanaf het tijdstip dat u, de verzekerden en de bagage het woonadres verlaten en daarmee een begin wordt gemaakt met de reis naar een vakantiebestemming binnen het op de polis genoemde geldigheidgebied. De verzekeringsdekking van deze polis eindigt zodra u, de verzekerden en de bagage terugkeren van deze reis op uw woonadres.

In artikel 43 van de Voorwaarden is het volgende bepaald:

ARTIKEL 43 Wat houdt de lang op reis module in?

43.1. Als op de polis is vermeld dat de lang op reis module van toepassing is, zijn u en de verzekerden voor reizen met een maximum aaneengesloten duur van 365 dagen verzekerd in plaats van de standaard geldende reisduur van maximaal 60 dagen.

3.4. Consument is van 4 november 2012 tot 10 januari 2013 op reis geweest. Op 4 november 2012 is Consument naar [X] gevlogen, waarna hij op 8 november 2012 is doorgereisd naar [Y]. Wegens privé-omstandigheden was Consument begin januari 2013 genoodzaakt om terug te keren naar Nederland. Consument heeft op 5 januari 2013 bij Aangeslotene geïnformeerd over de omboekingskosten. Toen een tijdige reactie uitbleef, heeft Consument een terugvlucht geboekt en is hij op 10 januari 2013 naar huis gevlogen.

3.5. Tijdens zijn verblijf in [Y] is Consument op 9 januari 2013, op de vlucht voor bosbranden, zijn rugtas met daarin diverse zaken, kwijtgeraakt.
3.6. Op 11 januari 2013 heeft Consument bij Aangeslotene telefonisch melding gemaakt van de omboekingskosten en het verlies van de rugtas. Aangeslotene heeft deze twee schademeldingen onder twee aparte nummers geregistreerd.
3.7. Aangeslotene heeft uit coulance een bedrag van € 132,- met betrekking tot de omboekingskosten aan Consument vergoed. De schade met betrekking tot het kwijtraken van de rugtas heeft Aangeslotene niet vergoed, nu de schade is ontstaan meer dan 60 dagen na aanvang van de reis van Consument.
3.8. Consument heeft de reisverzekering bij Aangeslotene per 1 maart 2013 beëindigd.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade, zijnde een bedrag van € 2.407,92. Deze schade bestaat uit een verloren rugtas (€ 75,-) met daarin:

- 2 paar sokken : geen waarde
- 2 onderbroeken : geen waarde
- 2 Hom T-shirts : € 30,-
- 1 korte broek van Dockers : € 45,-
- 1 lange broek van Dockers : € 85,-
- 2 Polo's van LaCosta : € 150,-
- 1 Allure cashmere trui : € 165,-
- 1 zwembroek O'Neill : € 35,-
- Flipflop slippers : € 75,-
- 1 zonnebril : € 450,-
- toilettas met inhoud : € 70,-
- aansluitspullen voor computer, iphone en ipad : € 60,-
- MacBook Air : € 1.003,92
- Olympus Fotocamera : € 139,-
- Australisch petje : € 25,-

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door geen uitkering te verlenen. In dit kader voert Consument onder andere aan dat Aangeslotene hem niet heeft geïnformeerd over de beperking van de reisduur tot 60 dagen. Als Consument op de hoogte was geweest van de beperking van 60 dagen, had hij zich bijverzekerd ter dekking van de langere reisduur.
4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. De vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of Aangeslotene op grond van de verzekeringsovereenkomst gehouden is de schade te vergoeden die Consument als gevolg van het kwijtraken van de rugtas heeft geleden.

5.2. Vaststaat dat Consument in 2003 een doorlopende reisverzekering bij Aangeslotene heeft afgesloten en dat deze verzekering bij aanvang geen beperking ten aanzien van de maximale reisduur kende. Ook staat vast dat Aangeslotene in 2006 haar verzekeringsvoorwaarden heeft gewijzigd; hetgeen zij met een brief aan haar klanten kenbaar heeft gemaakt. In artikel 43 van deze (nieuwe) Voorwaarden is bepaald dat als op de polis de lang-op-reis-module van toepassing is, men is verzekerd voor een maximum aaneengesloten duur van 365 dagen in plaats van de standaard geldende reisduur van maximaal 60 dagen.
De reis van Consument heeft langer dan 60 dagen geduurd; de vermissing van de rugtas heeft pas na het overschrijden van de 60-dagentermijn plaatsgevonden.

5.3. Aangeslotene heeft zich op het standpunt gesteld dat zij Consument via de brief van februari 2006 heeft geïnformeerd over de wijzigingen van de reisverzekering. Consument heeft de ontvangst van deze brief betwist.

5.4. In het midden kan blijven of Consument de bewuste brief heeft ontvangen – de bewijslast daarvan rust in beginsel op Aangeslotene. De Commissie is namelijk van oordeel dat de brief onvoldoende duidelijk is. De titel van de brief "*Uw FBTO Reisvoorwaarden in een nieuw jasje*" wekt, zeker in combinatie met het begin van de brief, de indruk dat de wijzigingen vooral betrekking hebben op de vormgeving en de formulering van de voorwaarden. Dat de brief ook inhoudelijke wijzigingen bevat, zoals de beperking van de reisduur, wordt naar het oordeel van de Commissie onvoldoende onder de aandacht van de lezer gebracht. Deze kan dan ook zijn afgehaakt voordat de desbetreffende passages hem onder ogen zouden komen.

5.5. Daarnaast is de Commissie van oordeel dat de beperking van de verzekeringsduur (reisduur maximaal 60 dagen) onvoldoende duidelijk in de Voorwaarden is opgenomen. Een consument moet kennelijk uit artikel 43, getiteld "*Wat houdt de lang op reis module in?*", begrijpen dat de standaard reisduur 60 dagen is. Een dergelijke beperking van de verzekeringsduur dient echter op een heldere en duidelijke wijze te worden gecommuniceerd. De wijze waarop het een en ander nu is opgenomen in de Voorwaarden is onvoldoende duidelijk. Deze onduidelijkheid dient voor rekening van Aangeslotene te komen. De Commissie tekent daarbij aan dat het hier gaat om een Consument die onder de oude voorwaarden al een doorlopende reisverzekering had. Daarom werd deze Consument niet geconfronteerd met keuzemogelijkheden ten aanzien van de dekking van de reisduur die volgens Aangeslotene werden voorgelegd aan degenen die de verzekering nieuw wilden afsluiten.

5.6. De Commissie acht het bovendien niet aannemelijk dat Consument, die al sinds 2003 een doorlopende reisverzekering bij Aangeslotene had zonder beperking van de reisduur, zich niet wilde verzekeren voor reizen die langer dan 60 dagen zouden duren. Uit de stukken, alsmede uit hetgeen ter zitting door Consument naar voren is

gebracht, is naar het oordeel van de Commissie voldoende gebleken dat Consument zich zou hebben bijverzekerd voor een langere reisduur, indien Consument op de hoogte was geweest van de genoemde beperking.

5.7. Het voorgaande leidt ertoe dat Aangeslotene onder de gegeven omstandigheden geen beroep kan doen op de in de Voorwaarden opgenomen reisduurbeperking van 60 dagen. Dit betekent dat Aangeslotene de schade die Consument als gevolg van het kwijtraken van de rugtas heeft geleden, dient te vergoeden. Deze schade is niet betwist. Aangeslotene dient derhalve een bedrag van € 2.407,92 aan Consument te vergoeden. Nu Consument in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consument verschuldigde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van het onderhavige geschil te vergoeden.

5.8. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 2.407,92, en met vergoeding aan Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.