Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-578
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 november 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 8 augustus 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Reis- en annuleringsverzekering. Consument wordt op [naam eiland] van zijn paspoort, geld en creditcard bestolen en ondervindt grote problemen. Hij moet op last van de immigratiedienst gedurende de aanvraag voor een nieuw paspoort in een hotel verblijven en moet zijn vakantie afbreken. Consument vordert vergoeding van de annuleringskosten van de door hem in het niet genoten deel van zijn vakantie al geboekte en betaalde hotels, vluchten, trips, etc. De Commissie stelt vast dat de voorwaarden geen dekking verlenen indien sprake is van diefstal c.q. het in een hotel moeten verblijven op last van de immigratiedienst. Verzekeraar is vrij in de omschrijving van de dekking die hij wil verlenen. De vordering wordt daarom afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier d.d. 8 november 2018;
- de aanvullend door Consument toegezonden informatie, ontvangen op 14 november 2018, 10 december 2018 en 26 februari 2019;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een doorlopende reis-en annuleringsverzekering (hierna: de "Verzekering") gesloten bij Verzekeraar. Volgens de op 23 december 2016 gedateerde polis zijn onder meer de modules "Personenhulp op reis" en "Annulering" meeverzekerd. Op de module Annulering zijn (naast de Algemene Voorwaarden) de voorwaarden met code DRV-RV-03-161 (hierna: de "Voorwaarden") toepasselijk.

2.2 Tijdens een vakantiereis op [naam eiland] (Indonesië) zijn Consument en zijn partner op 7 oktober 2018 het slachtoffer van diefstal geworden. Onder meer zijn hun paspoorten, creditcard en bankpas gestolen. Consument en zijn partner hebben hun vakantie moeten afbreken en zijn - nadat zij voorzien waren van nieuwe reispapieren en vliegtickets - teruggekeerd naar Nederland.

2.3 Uit door Verzekeraar overgelegde telefoonnotities blijkt dat de dochter van Consument de diefstal op 8 oktober 2018 telefonisch bij Verzekeraar heeft gemeld. Genoteerd is dat Consument vanwege de diefstal van hun paspoorten de straat niet meer op mochten en dat zij in hun hotel moesten blijven in afwachting van nooddocumenten opgesteld door de Nederlandse ambassade. In de telefoonnotitie van 8 oktober 2018 staat onder meer verder het volgende:
"(….)
Conform polisvoorwaarden kunnen wij alleen de gestolen bagage vergoeden en op de personenhulp:
˙We betalen extra reiskosten en verblijfskosten tot €300,- per reis, mits:
˙En de verzekerde kan daardoor pas later dan gepland naar huis.

- Met dochter [naam dochter] besproken dat wij tot €300,00 kunnen vergoeden voor de extra reis- en verblijfskosten en de kosten voor het vervangen van de paspoorten en de andere gestolen spullen.

(….)"

De betreffende medewerkster van Verzekeraar schrijft op 8 oktober 2018 in een aanvulling op de telefoonnotitie dat zij Consument een e-mail heeft gestuurd met de afspraken die zij ook met de dochter heeft besproken.

2.4 Verzekeraar heeft blijkens een brief van 25 oktober 2018 aan Consument een bedrag van €1.537,29 betaald voor onder meer extra verblijfkosten, gestolen mobiele telefoons, overige bagage en geld. Uit een brief van 29 oktober 2018 van Verzekeraar aan Consument volgt dat tevens een bedrag van €1.427,- is betaald voor "tickets, trein en taxi".

2.5 In de Voorwaarden staat onder andere het volgende:

"(….)

2. Wat is verzekerd?

Annulering van een verzekerde reis.

- Ook als een verzekerde eerder naar huis moet.

(….)

8. Welke schade is verzekerd?

Let op! De schade is alleen verzekerd als deze ontstaat door een onverwachte gebeurtenis.

Schade door annulering van de reis.

- Een verzekerde maakte afspraken met een reisorganisatie, verhuurder of vervoersorganisatie.
  - Deze afspraken staan in een overeenkomst.
  - En de verzekerde kan deze afspraken door een onverwachte gebeurtenis niet nakomen.

  (….)
- **Schade doordat een verzekerde eerder naar huis moet.**

9. Wanneer is schade verzekerd?

(….)"

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar gehouden wordt tot vergoeding van de kosten tot een bedrag van €1.966,- van de in de laatste twee weken van de vakantie geboekte en al betaalde vliegreizen, hotels, trips, etc. waarvan Consument en zijn partner door hun voortijdige terugreis naar Nederland geen gebruik hebben kunnen maken (hierna: de "annulerings-kosten"). Consument wil hiernaast dat Verzekeraar gehouden wordt zijn voorwaarden zo aan te passen dat diefstal van paspoorten beter gedekt is.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Verzekeraar is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering door de annuleringskosten niet te vergoeden. Verder verleende Verzekeraar geen noodhulp direct na de diefstal. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- na de diefstal moesten Consument en zijn partner op last van de Indonesische immigratiedienst in een hotel verblijven in afwachting van hun nieuwe reispapieren. Zij mochten het hotel niet verlaten. Consument legt in dit kader een brief over van de manager van het betreffende hotel waarin deze een en ander bevestigt;

- Verzekeraar heeft na de diefstal alle kosten die Consument heeft gemaakt, vergoed minus een eigen risico van €150,-. Echter is uiteindelijk slechts ongeveer 30% van de door Consument geleden schade vergoed. Verzekeraar weigert de annuleringskosten te vergoeden;
- Verzekeraar is op grond van de artikelen 2 (als een verzekerde eerder naar huis moet) en 8 (onverwachte gebeurtenis) van de Voorwaarden gehouden de annuleringskosten te vergoeden. Consument wijst erop dat de vakantie is afgebroken op bevel van de autoriteiten;
- door het uitblijven van noodhulp direct na de diefstal moest Consument aan zijn werkgever om hulp vragen voor vliegtickets voor de terugreis;
- vanwege de e-mail van Verzekeraar van 8 oktober 2016 waarin staat dat maximaal €300,- per persoon aan reis-en verblijfkosten worden vergoed, heeft Consument geen contact met Eurocross gezocht. Overigens heeft Verzekeraar later alsnog de ontstane kosten volledig vergoed. Desondanks vindt Consument dat Verzekeraar Eurocross direct na de eerste melding had moeten inschakelen om hem en zijn partner bij te staan.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
Verzekeraar stelt dat geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming van hem jegens Consument. Hij voert in dit kader de volgende argumenten aan:

- in artikel 8 van de Voorwaarden wordt omschreven welke soorten schaden bij annulering zijn verzekerd. Artikel 8 moet echter in samenhang met artikel 9 Voorwaarden worden gelezen in welk artikel staat beschreven bij welke gebeurtenissen er dekking is. Artikel 9 Voorwaarden geeft een limitatieve opsomming. Het schadevoorval van Consument voldoet niet aan één van de in artikel 9 genoemde gebeurtenissen en is derhalve niet gedekt;
- het staat Verzekeraar vrij om de grenzen te omschrijven waarbinnen hij dekking wil verlenen. Dat is in artikel 9 Voorwaarden gebeurd. Verzekeraar wil niet alle onvoorziene omstandigheden verzekeren en heeft zich daarom beperkt tot de in artikel 9 gegeven opsomming;
- de dag na de diefstal heeft de dochter van Consument de schade gemeld bij Verzekeraar. Verzekeraar overlegt de betreffende telefoonnotities. Verzekeraar en Eurocross waren echter niet bekend met de hulpvraag van Consument. Mogelijk had Verzekeraar wel hulp kunnen bieden maar hij was niet op de hoogte van de hulp die Consument precies nodig had. Om deze reden heeft Consument uiteindelijk een beroep op zijn werkgever moeten doen voor de vliegtickets naar huis.

Omdat dit bij de klachtbehandeling naar voren is gekomen en ook de klachtbehandelaar vond dat sprake was van een uitzonderlijke situatie is besloten de extra kosten van €1.427,- voor de terugreis te vergoeden ondanks dat deze niet verzekerd zijn.

4 Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering door (i) de annuleringskosten niet te vergoeden en/of (ii) direct na de diefstal geen noodhulp te verlenen aan Consument en zijn partner. Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de onder 2 weergegeven feiten.

De annuleringskosten

4.2 De vraag of Verzekeraar gehouden is om de annuleringskosten te vergoeden moet worden beantwoord aan de hand van de Voorwaarden. Uitgangspunt is dat een verzekeraar vrij is de grenzen te omschrijven waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen, zie HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, r.o. 3.4.2. Uit de systematiek van de Voorwaarden volgt dat schade is alleen is verzekerd indien deze ontstaat door een onverwachte gebeurtenis (artikel 8 aanhef) terwijl artikel 9 een opsomming geeft van de onverwachte gebeurtenissen waarbij concreet dekking bestaat. Diefstal en het op last van de autoriteiten afbreken van een reis worden niet in artikel 9 genoemd zodat de conclusie moet luiden dat deze gebeurtenissen niet gedekt zijn onder de Voorwaarden.

Noodhulp?

4.3 Volgens Consument had Verzekeraar direct na de diefstal noodhulp moeten verlenen en Eurocross moeten inschakelen om Consument en zijn partner bij te staan. Verzekeraar stelt dat het hem niet bekend was dat Consument noodhulp nodig had en dat hij niet gehouden was om Eurocross in te schakelen.

4.4 De Commissie stelt vast dat uit de door Verzekeraar overgelegde telefoonnotitie van 8 oktober 2018 blijkt dat de dochter van Consument de diefstal heeft gemeld. Verder is gemeld dat Consument en zijn partner op last van de autoriteiten in een hotel moesten verblijven in afwachting van door de Nederlandse ambassade te verstrekken noodocumenten. Verzekeraar heeft in het gesprek toegelicht wat de dekking uit hoofde van de module Persoonlijke hulp inhield en hiervan later die dag nog een e-mail aan Consument gezonden. Uit de telefoonnotitie blijkt niet dat Consument aanspraak maakte op noodhulp c.q. noodhulp nodig was. Verzekeraar was daarvan derhalve niet op de hoogte zodat hem ter zake het niet verstrekken van noodhulp geen verwijt treft.

Verzekeraar was ook niet verplicht om zelf Eurocross in te schakelen, het is aan verzekerde om contact op te nemen met de hulpverleningsorganisatie. Dit volgt uit artikel 24 van de voorwaarden Personenhulp op reis.

Slotsom

4.5 De conclusie uit het voorgaande is dat - met alle begrip voor de moeilijke situatie waarin Consument en zijn partner door de diefstal zijn komen te verkeren - niet is komen vast te staan dat Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering en dat derhalve de vorderingen van Consument moeten worden afgewezen. Gezien het arrest van de Hoge Raad genoemd in overweging 4.2 waaruit volgt dat een verzekeraar vrij is de grenzen te omschrijven waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen wijst de Commissie ook de vordering van Consument dat Verzekeraar gehouden wordt zijn voorwaarden zo aan te passen dat diefstal van paspoorten beter gedekt is, af.

5 Beslissing

De Commissie wijst de 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.