Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2020-433
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 oktober 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Assuradeuren Gilde B.V., gevestigd te Coevorden, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak	: 20 mei 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Doorlopende reisverzekering. Consument claimt gemaakte kosten door autopech langs de Duitse snelweg. Verzekeraar weigert uitkering omdat de rubriek Hulp & Huur Vervoermiddel niet is meeverzekerd. Consument beroept zich erop dat voor andere rubrieken op het polisblad staat of deze wel of niet zijn verzekerd. De rubriek Hulp & Huur Vervoermiddel staat daar niet bij. De Commissie is van oordeel dat voor de vraag of deze rubriek is meeverzekerd in de eerste plaats van de informatie moet worden uitgegaan die op het polisblad staat. Het is dan aan Consument om tegenbewijs te leveren dat deze rubriek wel is meeverzekerd. Consument heeft dat bewijs niet geleverd.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief alle bijlagen. Hieronder zijn te verstaan het klachten-formulier, aanvullend door Consument gestuurde documenten, het verweerschrift, aanvullende informatie van Gevolmachtigde, de reactie van Consument en de reactie van Gevolmachtigde.

1.2 De Commissie stelt vast dat het niet nodig is om de zaak mondeling te behandelen. De zaak is daarom beslist op grond van de stukken die partijen hebben ingediend.

2. Waar gaat het om?

2.1 Consument heeft bij Gevolmachtigde een zogenoemd Privépakket met daarin een aantal verzekeringen waaronder een doorlopende reisverzekering, hierna te noemen “de Verzekering”.

2.2 Op de polisbladen van het Privépakket staat vermeld over "de Verzekering":

Soort verzekering	*Doorl. reisverzekering*	*Polisnummer [polisnummer]*
Wijz.reden/-datum	*nieuwe polis*	*1 februari 2019*
Dekkingsgebied	*Wereld (Worldwide)*	
Basisdekking	*Verplicht*	
Uitbreidingen:		
Soort dekking	*Standaard dekking*	
Bagage	*Ja*	
Geneeskundige kosten	*Ja*	
Ongevallen	*Nee*	
(Winter)sport	*Nee*	
Geld	*Nee*	
Personal Service	*Nee*	
Recreatiedekking Nederland	*Nee*	
Extra sportuitrusting	*Nee*	

Voorwaarden Doorlopende vakantiereis 2006

2.3 In de "Algemene Voorwaarden Doorlopende Vakantiereisverzekering 2006", verder te noemen "de Voorwaarden" staat in aanhef onder het kopje "*rubriek Hulp & Huur Vervoermiddel*": "*De dekking onder deze rubriek is alleen van kracht als uit de polis blijkt dat de desbetreffende premie is berekend*".

2.4 Gevolmachtigde beschikt over een kopie van het door een medewerker van Gevolmachtigde op basis van een telefoongesprek met Consument digitaal ingevuld aanvraagformulier. Op dit aanvraagformulier is onder het kopje "Dekkingen" bij de rubriek Hulp & Huur vervoer-middel ingevuld "Nee".
Gevolmachtigde stelt dat het verzenden van een kopie van het aanvraagformulier aan de verzekeringnemer een standaard geautomatiseerde handeling is en dat het dus in dit geval ook aan Consument zal zijn gestuurd. Gevolmachtigde kan de e-mail waarmee een kopie van het aanvraagformulier aan Consument is gezonden niet tonen omdat deze e-mails volgens Gevolmachtigde niet langer dan 3 maanden worden bewaard.

2.5 In het Pinksterweekend van 2019 strandt Consument met autopech op de Duitse auto-snelweg. Consument vordert van Gevolmachtigde betaling van de hierdoor gemaakte kosten van totaal € 842,26. Het gaat daarbij om de kosten van de taxi naar het hotel (€ 33,00), de hotelovernachting (€ 89,90), de taxi van het hotel naar het treinstation (€ 38,80), trein-kaartjes naar zijn woonplaats (€ 210,00), de huurauto met autoambulance trailer (€ 321,86) en de kosten van de diesel (€ 148,70) voor deze huurauto.

2.6 Consument maakt aanspraak op vergoeding van genoemde kosten onder de Verzekering. Gevolmachtigde heeft de schade van Consument afgewezen omdat de rubriek Hulp & Huur vervoermiddel niet is verzekerd. Gevolmachtigde beroept zich daarbij op het ontbreken van de vermelding van deze rubriek op het polisblad, op het invullen van "Nee" op het aanvraag-formulier bij de rubriek Huur & Hulp vervoermiddel en op de Voorwaarden van de Verzekering waarin staat dat de rubriek alleen van kracht is als uit het polisblad blijkt dat er premie voor is betaald.

2.7 Consument vindt dat hij wel aanspraak kan maken op vergoeding onder de rubriek Hulp & Huur vervoermiddel van de Verzekering. Consument beroept zich er daarbij op dat op het polisblad niet staat vermeld dat deze rubriek niet is meeverzekerd. Voor andere rubrieken zoals Ongevallen, (Winter) sport en Geld is wel expliciet op de polis aangeven dat deze niet zijn meeverzekerd. Consument stelt zich op het standpunt dat in dit geval daarom geldt: "wat er niet staat is wel verzekerd". Consument betwist dat hij bij het afsluiten van de Verzekering een kopie van het aanvraagformulier heeft ontvangen.

3. Beoordeling

3.1 Ter beoordeling is de vraag of Gevolmachtigde toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst, omdat hij weigert de schade van Consument te vergoeden. Het gaat daarbij om de vraag of de rubriek Hulp & Huur vervoermiddel is meeverzekerd. De Commissie oordeelt dat dit niet het geval is en dat Gevolmachtigde uitkering aan Consument mocht weigeren. Zij legt dat hierna uit.

3.2 Bij de beantwoording van de vraag of de rubriek Hulp & Huur vervoermiddel is meeverzekerd, moet in de eerste plaats van de informatie op het polisblad worden uitgegaan. Zie ook de uitspraken van de Geschillencommissie, te vinden in het uitspraken-register op de website van Kifid (www.kifid.nl) onder de nummers 2017-842 en 2019-570. Op het polisblad staat niet dat de rubriek Hulp & Huur vervoermiddel is verzekerd. Uit het gegeven dat de rubriek Hulp & Huur vervoermiddel niet op het polisblad staat, kan naar het oordeel van de Commissie niet worden afgeleid dat deze rubriek is meeverzekerd.

3.3 Gevolmachtigde beroept zich ter onderbouwing van zijn standpunt tevens op de Voor-waarden en het aanvraagformulier. De vraag of Gevolmachtigde zich hierop kan beroepen, behoeft geen beantwoording. Uitgangspunt is namelijk - zie 3.2 - dat uit het polisblad niet kan worden afgeleid dat de rubriek Hulp & Huur vervoermiddel is verzekerd. Het is dan aan Consument om tegenbewijs te leveren dat deze rubriek wel is meeverzekerd. Consument heeft geen bewijs geleverd dat hij voor deze rubriek is verzekerd.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Bindend advies: 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.