Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-993
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 augustus 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 2 december 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft schade geclaimd vanwege de onterechte detentie van haar echtgenoot in [land]. De Commissie komt tot het oordeel dat er geen sprake is van een verzekerd voorval, waarvoor de verzekering dekking biedt. De Commissie concludeert tot afwijzing.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op het verweerschrift.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een doorlopende Reis- en annuleringsverzekering bij Verzekeraar.

2.2 Op 18 december 2018 is Consument met haar gezin op vakantie naar [land] gegaan. Zij zou op 18 januari 2019 terugkeren naar Nederland.

2.3 Om 20.00 uur zijn zij op 18 december 2018 aangekomen. Vervolgens is er ingebroken op de locatie waar zij overnachtten. Consument heeft de schade op 19 december 2019 gemeld en Verzekeraar heeft van de gestolen zaken de dagwaarde alsmede het maximale bedrag van € 500,- van de gevorderde contanten vergoed.

Na inhouding van het eigen risico werd € 2.156,51 door Verzekeraar uitgekeerd.

2.4 Op 31 december 2019 is de telefoon van Consument kapot gegaan. Ook daarvan heeft Verzekeraar na de schadeclaim de dagwaarde vergoed onder inhouding van het eigen risico.

2.5 Op een zeker moment gedurende de vakantie is de partner van Consument gearresteerd. Hij heeft vijftien dagen in gevangenis doorgebracht.

2.6 Consument heeft in verband daarmee extra kosten gevorderd, die verband houden met de advocaatkosten, telefoonkosten, reis- en verblijfkosten en gemiste inkomsten uit arbeid. Laatstgenoemde kostenposten heeft Consument gevorderd omdat zij later dan gepland is teruggekeerd van vakantie. Uiteindelijk is het hele gezin van Consument op 28 januari 2019 teruggekeerd naar Nederland.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dekking door Verzekeraar van de door haar gevorderde kostenposten van in totaal € 2.047,50.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Haar echtgenoot heeft ten onrechte gevangen gezeten in [land], terwijl Consument ver van huis met twee kleine kinderen een weg moest zien te vinden in een corrupt systeem. Daarbij heeft zij geen steun gehad van de Nederlandse ambassade, omdat haar echtgenoot de Nederlandse nationaliteit niet heeft.

Vanwege deze totaal onvoorziene en onverwachte omstandigheden heeft Consument extra kosten moeten maken. Waaronder reiskosten van € 337,50 naar de gevangenis in [plaatsnaam] waar haar man gevangen werd gehouden, advocaatkosten van € 533,- en telefoonkosten van € 60,-. Daarnaast heeft zij vanwege de onterechte hechtenis haar verblijf moeten verlengen. Dat heeft € 595,- gekost. Tot slot heeft zij pas later kunnen terugkeren, zodat zij nieuwe vliegtickets heeft moeten kopen voor een bedrag van € 522,-.

Ten onrechte heeft Verzekeraar besloten geen van deze kosten te vergoeden.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie dient de vraag te beantwoorden of Verzekeraar de door Consument gevorderde schade moet vergoeden, die is ontstaan door het onterecht in detentie zitten van haar echtgenoot tijdens verblijf in het buitenland.

4.2 Verzekeraar heeft gemotiveerd gesteld dat in de op de afgesloten reisverzekering van toepassing zijnde voorwaarden Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering versie 2 alle verzekerde situaties vermeld staan. Extra kosten als gevolg van (onterechte) detentie van één van de verzekerden staan daarin niet vermeld. De Commissie merkt voorts op dat het onterecht vastzitten in een gevangenis een zeer onprettige ervaring is, maar dat dit nog niet maakt dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Daarbij merkt de Commissie op dat Consument niet heeft onderbouwd op grond van welke voorwaarde er dekking door Verzekeraar zou moeten worden verleend. Zij heeft volstaan met de algemene opmerking dat in de voorwaarden niet is opgenomen dat schade wegens (onterechte) detentie niet is verzekerd. Verzekeraar is derhalve niet verplicht deze schade te vergoeden.

4.3 De Commissie merkt voorts op dat Consument haar vordering zelf (mede) heeft ingediend als een verzoek om coulance. Die coulance is echter juridisch niet afdwingbaar.

4.4 De conclusie van de Commissie is dat Verzekeraar niet toerekenbaar is tekort-geschoten. De door Consument geleden schade is niet gedekt op grond van de Voorwaarden en Verzekeraar is derhalve niet verplicht het gevorderde bedrag uit te keren.

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.