Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-670
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 januari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 11 september 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft voorafgaand aan een vliegreis met zijn partner en haar nicht vertraging opgelopen. Consument heeft een beroep op zijn verzekering gedaan om vergoeding voor de vertragingsschade op grond van de EU Richtlijn 261/2004 te claimen bij de vliegtuigmaatschappij. Verzekeraar heeft zoals voor hem gebruikelijk, hiertoe een specialist op het gebied van deze claims ingeschakeld. Consument heeft na drie maanden pas een beroep op Verzekeraar gedaan en lange tijd verzuimd de gevraagde informatie te verstrekken. Zodra de nodige informatie was aangeleverd, is de specialist overgegaan tot het vorderen van de compensatie. Tegen de tijd dat de compensatie opeisbaar was, bleek de vliegtuigmaatschappij failliet. Consument rekent dit toe aan Verzekeraar. De Commissie acht Verzekeraar niet aansprakelijk voor de compensatie die Consument is misgelopen nu de vliegtuigmaatschappij failliet bleek.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier en aanvullende stukken;
- 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 bij Verzekeraar een doorlopende reisverzekering, verder te noemen de Verzekering. Op de Verzekering zijn van toepassing de Voorwaarden ANWB Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering DRA ANH, verder te noemen de Voorwaarden.

2.2 Artikel 35 Reisrechtsbijstand van de Voorwaarden luidt, voor zover relevant:

' *[…]Behandeling van de zaak*
MRT behandelt de zaak van de verzekerde als volgt:
[…]
3. Een opdracht aan een advocaat of andere deskundige kan alleen door MRT worden gegeven. […]

Verplichtingen
Zodra je op de hoogte bent van een gebeurtenis waardoor je een beroep op rechtsbijstand wilt doen, dan moet je:
[…]
3. Je volledige medewerking aan MRT of haar advocaat of deskundige verlenen. […].

Vergoeding als de wederpartij niet kan betalen
Als de aansprakelijke wederpartij niet kan betalen, en de schade op geen enkele andere wijze te verhalen is, vergoedt MRT voor alle verzekerden samen maximaal €500,- per gebeurtenis.'

2.3 Consument heeft samen met zijn partner en haar nicht een vliegreis gepland van [plaatsnaam 1] naar [plaatsnaam 2] op 16 november 2017. Hun vlucht is vertraagd met 5 uur. Nadat Consument een aanbod van de vliegmaatschappij heeft afgeslagen, heeft hij bij Verzekeraar op 11 februari 2018 een claim ingediend om voor de vertraging gecompenseerd te worden op grond van de EU Richtlijn 261/2004.

2.4 Verzekeraar heeft naar aanleiding van de claim een deskundige op dit gebied ingeschakeld, te weten EU Claim.

2.5 Om de compensatie te kunnen vorderen heeft EU Claim aan Consument de nodige informatie gevraagd en te ondertekenen machtigingen gegeven. Op 7 mei 2018 is alle informatie binnen en heeft EU Claim een eerste brief verstuurd aan de vliegmaatschappij. Op 30 mei 2019 heeft de vliegmaatschappij aan EU Claim toegezegd de vergoeding te betalen. Toen betalingen uitbleven, ook na rappel, is besloten een procedure te starten en op 8 augustus 2018 is een dagvaarding uitgebracht. Op 26 november 2018 blijkt het vonnis in het voordeel van Consument gewezen te zijn.

2.6 EU Claim heeft de vordering opgeëist bij de vliegmaatschappij waarmee Consument, zijn partner en haar nicht hebben gereisd. Het is gebleken dat de vliegmaatschappij begin december 2018 failliet is verklaard en dat de vordering niet aan Consument kon worden uitgekeerd.

2.7 Verzekeraar heeft aangeboden Consument te vergoeden op basis van het onvermogen van de wederpartij om te betalen in overeenstemming met de Voorwaarden. Consument heeft dit aanbod afgeslagen.

2.8 Consument heeft geklaagd over het feit dat Verzekeraar de claim heeft uitbesteed en houdt Verzekeraar verantwoordelijk voor het feit dat de vordering die hij op de vliegmaatschappij heeft niet met succes kan worden opgeëist.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van €1.800,00. Dit vertegenwoordigt drie maal € 600,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is tekort geschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Hij voert ter onderbouwing het volgende aan: Verzekeraar heeft niets gedaan met het aanbod van de vliegmaatschappij aan Consument.

- Verzekeraar heeft ongeveer acht maanden de tijd nodig gehad om resultaat te bereiken bij de vliegmaatschappij met als gevolg dat de vliegmaatschappij inmiddels failliet was op het moment dat de vordering opeisbaar was.
- Verzekeraar heeft het vorderen van de compensatie voor de vluchtvertraging uitbesteed aan een deskundige en niet het gewenste resultaat bereikt terwijl andere reisgenoten na tussenkomst van hun rechtsbijstandsverzekeraar wel de compensatie uitgekeerd hebben gekregen.
- Consument heeft Verzekeraar gewaarschuwd voor het op handen zijnde faillissement van de vliegmaatschappij en Verzekeraar heeft daarop geen stappen ondernomen.
- Consument heeft eerder een claim voor compensatie van vluchtvertraging ingediend met behulp van Verzekeraar. Destijds heeft Consument het volledige bedrag uitgekeerd gekregen door Verzekeraar.

Verweer Verzekeraar

3.2 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Op basis van de ervaring blijkt het voeren van een procedure noodzakelijk om compensatie voor vluchtvertraging uitgekeerd te krijgen. Binnen drie-en-een-halve maand na het starten van de procedure door EU Claim, is de procedure afgerond met een vonnis in het voordeel van Consument.
- Voordat EU Claim kon beginnen met het vorderen van de compensatie was een termijn van vijf en een halve maand na de vluchtvertraging verstreken door toedoen van Consument. Binnen een half jaar nadat de stukken compleet waren, is een veroordelend vonnis behaald.
- Verzekeraar pleegt in vergelijkbare zaken deze claims uit te besteden aan een deskundige die met technische kennis van zaken snel en efficiënt de procedure kan voeren.
- Consument heeft niet gewaarschuwd voor een faillissement van de vliegmaatschappij. Medio augustus heeft Consument aan Verzekeraar meegedeeld dat de vliegmaatschappij met een groot aantal claims werd geconfronteerd. De kwestie was toen al in behandeling bij EU Claim en deze had de vliegmaatschappij al gedagvaard. EU Claim zou op dat moment geen maatregelen hebben kunnen treffen om de vordering veilig te stellen.
- In de vergelijkbare zaak van Consument is getracht gezamenlijk een oplossing te bereiken. Nadat deze poging tevergeefs was gebleken, is de vordering van Consument gecedeerd aan Verzekeraar en is aan Consument een relatief klein bedrag uitgekeerd. Deze procedure is niet sneller verlopen daar de cessie van de vordering van Consument pas negen maanden na de aanmelding van de zaak heeft plaatsgevonden.
- Op grond van de Voorwaarden heeft Verzekeraar Consument aangeboden een vergoeding uit te keren omdat de aansprakelijke wederpartij niet kon betalen wegens haar faillissement. Consument heeft dit aanbod geweigerd.

4. Beoordeling

4.1 Nu Verzekeraar zijn gebruikelijke procedure heeft gevolgd en de lange periode die is verstreken aan het begin van het proces, te wijten was aan Consument, is de conclusie dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af. De Commissie licht dit oordeel in het hiernavolgende toe.

4.2 De Commissie oordeelt dat Consument mocht worden bijgestaan door specialist EU Claim. Het is voor Verzekeraar gebruikelijk om het vorderen van compensatie op grond van de EU Richtlijn 261/2004 uit te besteden aan deze partij omwille van een zo efficiënt mogelijk verloop van de procedure. Het is Verzekeraar op basis van de Voorwaarden geoorloofd een deskundige in te schakelen.

4.3 De Commissie acht het aan Consument zelf te wijten dat een periode van meer dan een half jaar na de vluchtvertraging is verstreken voordat een procedure tegen de vliegmaatschappij kon worden gestart. Pas na drie maanden heeft Consument een claim bij Verzekeraar ingediend. Voorts heeft het twee maanden geduurd voordat Consument de nodige stukken en vereiste handtekeningen had aangeleverd. Daarna is in minder dan zes maanden een vonnis ten gunste van Consument gewezen. Gezien de procedure die moet worden gevolgd teneinde het vorderen van compensatie op grond van de EU Richtlijn 261/2004 is dit een redelijke termijn.

4.4 Op grond van de Voorwaarden kan Verzekeraar aanbieden een vergoeding uit te keren omdat de aansprakelijke wederpartij niet kan betalen. Consument heeft dit aanbod niet geaccepteerd. Dit kan niet aan Verzekeraar worden toegerekend.

4.5 De stelling dat Consument gewaarschuwd heeft voor een dreigend faillissement is onvoldoende onderbouwd noch valt in te zien hoe Verzekeraar in dat geval had kunnen handelen om de vordering veilig te stellen.

4.6 Verzekeraar heeft in overeenstemming met de Voorwaarden en de wettelijke vereisten gehandeld bij de behandeling van de claim van Consument. Verzekeraar heeft volgens de Commissie de vordering van Consument mogen afwijzen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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/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.