Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0994

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. A. Boer, J.H. Paulusma-de Waal, arts, leden en mr. S.M. Oei, secretaris)

Klacht ontvangen op	16 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Veldsink Advies Holding B.V., gevestigd te Nuenen, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak	16 november 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. De consument stelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden vanwege vier onderdelen. Ten eerste heeft de tussenpersoon de consument in 2017 een reisverzekering geadviseerd met onvoldoende (repatriëring) dekking. Ten tweede heeft de tussenpersoon zijn verzoek om (repatriëring) hulp te snel afgewezen, nadat de consument en zijn (ex-)vriendin niet meer naar Nederland konden vliegen vanwege corona en de consument meende in levensgevaar te zijn vanwege zijn verergerde neurologische aandoening. Ten derde heeft de tussenpersoon geen hulp geboden ondanks zijn penibele situatie. Ten vierde heeft de tussenpersoon zijn privacy geschonden, omdat in een e-mail van de tussenpersoon staat vermeld dat de consument een 'labiele gezondheid' heeft. De commissie oordeelt dat de eerste drie onderdelen geen doel treffen. Het vierde onderdeel wel, maar dit heeft niet geleid tot schade. De vordering wordt afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 16 november 2022 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de tussenpersoon waren de heer mr. [naam], bedrijfsjurist, digitaal en mevrouw mr. J. Huitema, advocaat, fysiek aanwezig.

Beide partijen hebben verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

In november 2017 heeft de consument de tussenpersoon verzocht te assisteren bij het afsluiten van een doorlopende reis- en annuleringsverzekering. De consument heeft daarbij tegenover de tussenpersoon de wens uitgesproken dat onder een dergelijke verzekering onder meer repatriëring vanwege ziekte voor zowel hem als zijn (ex-)partner gedekt is in verband met zijn neurologische aandoening.

Vervolgens heeft de consument en zijn (ex-)partner via de tussenpersoon een doorlopende reis- en annuleringsverzekering bij de Europeesche afgesloten. Eind 2019 heeft de consument de tussenpersoon verzocht de reisverzekeringen van hem en zijn (ex-)partner samen te voegen op één polis. Omdat dit niet mogelijk was bij de Europeesche, heeft de tussenpersoon geadviseerd om de reisverzekering met een gelijksoortige dekking bij Allianz Global Assistance (hierna: 'de verzekeraar') af te sluiten. Dit heeft de consument in januari 2020 via de tussenpersoon gedaan.

De consument is op 12 maart 2020 met zijn (ex-)partner naar Brazilië gevlogen met de intentie om daar tot 3 april 2020 te verblijven. Op 20 maart 2020 wordt aan de consument en zijn (ex-)partner meegedeeld dat de terugvlucht wordt geannuleerd, alsook dat de luchthaven waarvandaan zij willen vliegen in het geheel wordt afgesloten voor (inter)-nationaal vliegverkeer vanwege coronamaatregelen. De consument heeft zijn situatie vervolgens voorgelegd aan de tussenpersoon met het verzoek om (repatriëring) hulp, omdat hij vreesde voor zijn leven vanwege zijn neurologische aandoening die door de corona-situatie verergerde. De tussenpersoon heeft de melding doorgezet naar de verzekeraar. Begin april 2020 heeft de tussenpersoon aan de consument meegedeeld dat volgens de verzekeraar geen dekking bestaat onder de verzekering, omdat corona geen verzekerde gebeurtenis is en er geen medische noodzaak voor repatriëring kon worden vastgesteld. Vervolgens heeft de tussenpersoon de verzekeraar verzocht om zijn standpunt te heroverwegen en heeft hij de consument verder geassisteerd bij het contact met de verzekeraar, de alarmcentrale en het ministerie van Buitenlande zaken. De verzekeraar is bij zijn afwijzende standpunt gebleven. Op 5 juni 2020 is de consument samen met zijn (ex)-partner op eigen kosten teruggevlogen.

De consument klaagt erover dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden. Hiertoe voert hij het volgende aan. De tussenpersoon heeft de consument in 2017 een reis-verzekering geadviseerd met onvoldoende (repatriëring) dekking, nu de verzekeraar zijn (repatriëring) hulp onder de verzekering heeft afgewezen. Verder stelt de consument dat de tussenpersoon zijn (repatriëring) hulp te snel heeft afgewezen en geen hulp heeft geboden terwijl de tussenpersoon op de hoogte was van zijn penibele situatie. Tot slot meent de consument dat de tussenpersoon zijn privacy heeft geschonden, omdat in een e-mail van 7 november 2017 van de tussenpersoon in het kader van het afsluiten van een reis-verzekering staat vermeld dat de consument een 'labiele gezondheid' heeft. De consument vordert van de tussenpersoon een schadevergoeding van € 33.824,94.

3. Beslissing

De commissie beslist dat de klacht gedeeltelijk gegrond is en wijst de vordering tot vergoeding van € 33.824,94 af.

4. Gronden voor de beslissing

De commissie oordeelt dat de tussenpersoon niet verweten kan worden dat hij de consument in 2017 een reisverzekering met onvoldoende (repatriëring) dekking heeft geadviseerd. Immers, het vereiste 'medische noodzaak' geldt bij elke reisverzekering. De consument had dan ook geen baat gehad bij een ruimere dekking, nu de verzekeraar zijn claim heeft afgewezen omdat niet voldaan is aan het vereiste 'medische noodzaak'. Verder treffen de verwijten van de consument, dat de tussenpersoon zijn (repatriëring) hulp te snel heeft afgewezen en geen hulp heeft geboden, geen doel. Niet de tussenpersoon maar de verzekeraar ging over de inhoudelijke beoordeling van de dekking onder de verzekering. De tussenpersoon fungeerde slechts als doorgeefluik en kan daarom niet een te snelle dekkings-afwijzing verweten worden. Ook kon van de tussenpersoon niet meer hulp worden verwacht dan hij heeft geboden, omdat het niet de taak van de tussenpersoon is om (repatriëring) hulp te bieden. Wel oordeelt de commissie dat de tussenpersoon, door het verwerken van 'labiele gezondheid' in zijn e-mail van 7 november 2017 dat als gezondheids-gegeven in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens[1] (hierna: 'Wbp') kwalificeert, in strijd heeft gehandeld met de Wbp. Immers, niet gesteld noch gebleken is dat er sprake is van een uitzonderingsgrondslag genoemd in de artikelen 21 en 23 Wbp. Dit leidt echter niet tot een schadeplichtigheid van de tussenpersoon tegenover de consument, omdat de consument ter zitting heeft verklaard hierdoor geen schade te hebben geleden.

De hierboven bevestigde mondelinge uitspraak van de Geschillencommissie Kifid is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[1] De Wbp is per 25 mei 2018 vervangen door de Algemene Verordening Gegevensbescherming.