Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1006

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Datum uitspraak	18 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. De consument heeft extra reis- en verblijfkosten moeten maken omdat haar terugvlucht was geannuleerd. Aan de voorwaarden voor dekking voor buitengewone kosten is niet voldaan omdat de alarmcentrale geen toestemming heeft gegeven voor het maken van extra kosten. Daarnaast geldt dat extra reis- en verblijfkosten omdat de verzekerde is gedwongen om pas na de oorspronkelijke terugreisdatum terug te reizen vanuit het buitenland, slechts zijn gedekt onder de in artikel 3.5 genoemde omstandigheden. Van die omstandigheden is in dit geval geen sprake. De vordering is daarom afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en de aanvullende stukken van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument is met haar partner (de verzekeringnemer) verzekerd op de SNS Doorlopende Reisverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de voorwaarden INTDRV1711 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 Op 4 januari 2024 hebben de verzekeringnemer en de consument een beroep op de verzekering gedaan voor dekking voor extra reiskosten door vertraging/annulering van door hen geboekte vluchten. De consument en haar gezin hadden bij de Surinaamse Luchtvaart Maatschappij N.V. (hierna: SLM) een retourvlucht geboekt vanuit Amsterdam via Paramaribo naar Georgetown (Guyana). De terugvlucht was op 26 augustus 2023 van Georgetown naar Paramaribo van waaruit de verzekeringnemer en zijn gezin op 27 augustus 2023 naar Amsterdam zouden vliegen. De vlucht van Georgetown naar Paramaribo is uitgevallen waardoor de consument en haar gezin de vlucht van Paramaribo naar Amsterdam hebben gemist. Zij zijn uiteindelijk met alternatief vervoer vanuit Guyana naar Paramaribo gegaan. Op het vliegveld van Paramaribo was er geen terugvlucht van SLM naar Nederland. De consument en haar gezin hebben voor vier personen bij KLM vliegtickets naar Amsterdam moeten boeken om naar Nederland te kunnen komen. Deze tickets waren aanzienlijk duurder dan de tickets die bij SLM waren geboekt.

2.3 In de berichtgeving van SLM over de uitgevallen vlucht staat het volgende:

> *"Due to unscheduled maintenance of the [vluchtnummer 1] Surinam Airways is forced to execute the flights from Paramaribo to Georgetown and Miami [vluchtnummer 2], and from Miami to Georgetown and Paramaribo [vluchtnummer 3] of the 26th of August 2023 according to an adjusted flight schedule."*

2.4 De consument heeft de kosten die zij voor haar gezin heeft moeten maken doordat de vlucht is uitgevallen op de verzekering geclaimd. De verzekeraar heeft de dekking afgewezen met een beroep op artikel 3.5 van de voorwaarden. Er is volgens hem geen sprake van een in dat artikel genoemde gedekte gebeurtenis. Bovendien heeft de verzekeringnemer geen contact met de alarmcentrale opgenomen over de te maken extra kosten. Hierover heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid.

2.5 SLM heeft de verzekeringnemer gecompenseerd voor de originele tickets door betaling van € 2.008,44. De verzekeringnemer en de consument zijn een gerechtelijke procedure tegen SLM begonnen om de overige kosten, bestaande uit de kosten van het vervoer naar Paramaribo, extra verblijfkosten en de kosten van de vliegtickets van KLM, vergoed te krijgen.

De vordering en klacht

2.6 De consument vordert dekking onder de verzekering voor de kosten die zij als gevolg van de uitgevallen vlucht voor haar gezin heeft moeten maken, voor zover deze niet zijn vergoed door SLM. Het gaat om vliegtickets van € 6.500,- en extra reiskosten van Guyana naar Paramaribo van € 500,-. SLM heeft de verzekeringnemer gecompenseerd voor de originele tickets door betaling van € 2.008,44. Er resteert dan een vordering van € 4.991,45,-. De consument voert het volgende ter onderbouwing van haar vordering aan.

2.7 SLM heeft de vlucht van de consument en haar gezin geannuleerd. Dit heeft SLM ook erkend. Vervolgens heeft SLM de consument en haar gezin laten zitten als gevolg waarvan de consument zelf alternatief vervoer naar Paramaribo heeft moeten regelen en nieuwe tickets heeft moeten kopen om naar Nederland te kunnen komen. De kosten die de consument heeft moeten maken vallen onder de dekking van de verzekering omdat de situatie valt onder 'Bijzondere Omstandigheden' zoals bedoeld in de voorwaarden.

2.8 De consument heeft na de annulering van de vlucht met alle betrokken instanties, waaronder de alarmcentrale van de verzekeraar, contact opgenomen. De consument bleef bij de alarmcentrale in de wacht staan en heeft geen medewerker kunnen spreken.

Het verweer

2.9 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de door de consument gemaakte extra reis- en verblijfkosten voor vergoeding in aanmerking komen. Bij beantwoording van deze vraag gelden de voorwaarden als uitgangspunt. In die voorwaarden staat wat partijen met elkaar over onder andere de dekking van verzekering hebben afgesproken.

Buitengewone kosten

3.2 In artikel 3.5 van de voorwaarden staat onder welke voorwaarden buitengewone kosten worden vergoed. Zo moet de alarmcentrale toestemming hebben gegeven voor het maken van de buitengewone kosten. En die toestemming ontbreekt in dit geval. Dit betekent dat aan de eerste voorwaarde voor vergoeding van deze kosten niet is voldaan. De consument stelt nog dat zij wel geprobeerd heeft contact met de alarmcentrale te krijgen maar dat zij dermate lang in de wacht stond dat zij de verbinding weer heeft verbroken. Dit is echter niet komen vast te staan. De consument kan namelijk niet aantonen dat zij de alarmcentrale heeft gebeld omdat zij belde met een prepaid simkaart en niet beschikt over de bel-geschiedenis. De commissie passeert deze stelling van de consument daarom.

De gemaakte extra reis- en verblijfkosten komen dus al om deze reden niet als buitengewone kosten voor vergoeding in aanmerking.

Pas na de oorspronkelijke terugreisdatum terugreizen

3.3 Extra reis- en verblijfkosten omdat de verzekerde is gedwongen om pas na de oorspronkelijke terugreisdatum terug te reizen vanuit het buitenland, zijn slechts gedekt onder de in artikel 3.5 genoemde omstandigheden. Het artikel bepaalt dat de kosten worden vergoed als het later terugreizen het gevolg is van 'lawine, een bergstorting, mist, abnormale sneeuwval, ander natuurgeweld en/of een staking bij de trein, bus of luchtvaartmaatschappij'. Hiervan is in dit geval geen sprake. Dat betekent dat de extra reis- en verblijfkosten die de consument heeft moeten maken ook niet op deze grond onder de verzekering zijn gedekt.

Conclusie

3.4 De conclusie is dat de extra reis- en verblijfkosten die de consument heeft gemaakt niet zijn gedekt onder de verzekering.

Ambtshalve toetsing

3.5 Voor de beoordeling van de klacht is het artikel 3.5 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)-recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden
SNS Doorlopende Reisverzekering INTDRV1711

3 Schadebehandeling

(...)

3.5 Hulpverlening en buitengewone kosten

(...)

Buitengewone kosten
Wij betalen buitengewone kosten als onze alarmcentrale je toestemming heeft gegeven om deze kosten te maken. De kosten moeten het gevolg zijn van een onverwachte gebeurtenis. De kosten moeten daarnaast redelijk en noodzakelijk zijn. Geneeskundige en tandheelkundige kosten vallen niet onder buitengewone kosten.

(...)

Kun je pas na de oorspronkelijke terugreisdatum terugreizen?
Ben je gedwongen om pas na de oorspronkelijke terugreisdatum terug te reizen vanuit het buitenland? En komt dat door een lawine, een bergstorting, mist, abnormale sneeuwval, ander natuurgeweld en/of een staking bij de trein, bus of luchtvaartmaatschappij? Dan betalen wij de extra reis- en verblijfkosten die je daardoor moet maken.