

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-693  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 januari 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Centraal Beheer,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 7 november 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft een beroep gedaan op zijn reisverzekering met onderdeel annulering omdat als gevolg van de orkaan Irma het vliegveld van [Land I] was gesloten en Consument niet in staat was om de opstapplaats van het cruiseschip te bereiken. Partijen discussiëren over artikel 8 van de Voorwaarden en de vraag of er sprake is van een gedekte gebeurtenis onder de Verzekering. De Commissie is van oordeel dat op basis van artikel 8 van de Voorwaarden geen dekking is voor deze gebeurtenis nu deze niet in de opsomming van artikel 8 wordt genoemd als een verzekerde gebeurtenis. Consument heeft later in de procedure bij Kifid aangevoerd dat het hotel in [Land I] waar hij één nacht zou verblijven is verwoest door de orkaan. De Commissie komt tot de conclusie dat in de situatie van Consument niet is voldaan aan het gestelde vereiste in de Voorwaarden. De vordering wordt afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- aanvullende informatie van Consument d.d. 9 februari 2018;
- 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 reisverzekering afgesloten met onder andere het onderdeel Annulering (hierna Verzekering). Op de Verzekering zijn de Algemene voorwaarden PRV-080 van toepassing. Op het onderdeel Annulering zijn de Bijzondere voorwaarden PRV-085 (hierna Voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 In de Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

### 8. Wanneer is schade verzekerd?

#### **Een verzekerde overlijdt, wordt ernstig ziek of krijgt een ernstig ongeluk.**

- Met ernstig bedoelen we dat er een grote kans is dat die persoon binnenkort overlijdt.

#### **Een familielid overlijdt, wordt ernstig ziek of krijgt een ernstig ongeluk.**

- Met ernstig bedoelen we dat er een grote kans is dat die persoon binnenkort overlijdt.
- Familie 1<sup>e</sup> of 2<sup>e</sup> graad.
  - Bijvoorbeeld: echtgenoot, partner of kinderen die op uw adres wonen.
  - Bijvoorbeeld: oma, schoonzus of stiefkind.

#### **De persoon bij wie u wilde logeren overlijdt, wordt ernstig ziek of krijgt een ernstig ongeluk.**

- En deze persoon woont in het buitenland
- En uw reis kan daardoor niet doorgaan.

#### **De zaakwaarnemer van een verzekerde overlijdt, wordt ernstig ziek of krijgt een ernstig ongeluk.**

- Met ernstig bedoelen we dat er een grote kans is dat die persoon binnenkort overlijdt.
- Ook een compagnon of medevennoot.
- En kan daardoor de zaak niet meer waarnemen.
- U heeft deze persoon als ondernemer aangewezen.
  - En kunt geen andere zaakwaarnemer vinden.

#### **U of uw partner moet geopereerd worden**

- Terwijl u op reis bent.
  - Of in de tijd dat u op reis zou gaan.

#### **U of uw partner krijgt medische problemen met de zwangerschap.**

- Een arts verklaart dat deze problemen zo ernstig zijn dat u of uw partner niet op reis kan.
  - Of verder kan reizen.

#### **Een verzekerde mag niet worden ingeënt.**

- Op advies van de arts.
- En inenting is verplicht in het land waar u naartoe reist.
  - En u kon dit niet weten.

**Een verzekerde krijgt onverwacht geen visum.**

- Of de verzekerde krijgt zijn visum niet op tijd.
- En de verzekerde kan er niets aan doen.
  - U was wel op tijd met aanvragen.

**Een verzekerde heeft een grote schade aan zijn eigendom.**

- Bijvoorbeeld: huis of bedrijfspand.
- Ook het bedrijf waar hij werkt.
- Schade door brand, inbraak, explosie, storm of overstroming.
- De verzekerde moet dringend terug naar Nederland.

Vervolg:

**8. Wanneer is schade verzekerd?**

**Een verzekerde wordt ontslagen.**

- De verzekerde wilde dat niet.
- Het was niet zijn schuld.

**Een verzekerde moet herexamen of hertentamen doen.**

- Of een eindexamen dat plotseling verplaatst is.
- Voor een opleiding die meerdere jaren duurde.
- En de verzekerde wist niet wanneer het herexamen was toen hij de reis boekte.
- En het kan alleen in de tijd dat de verzekerde op reis gaat.

**U gaat scheiden.**

- Of u stopt een geregistreerd partnerschap of samenlevingscontract.
- De procedure is al begonnen.

**U krijgt een huurwoning.**

- U krijgt de woning onverwacht toegewezen.
- U kunt er binnen 30 dagen voor het begin van de reis gaan
  - Of tijdens de reis.

**U adopteert een kind.**

- Daardoor kan uw reis niet doorgaan of moet u eerder naar huis.
- Of de geboekte reis voor de adoptie kan niet doorgaan.
  - Door onverwachte problemen met de adoptie.
  - En dit is niet uw schuld.

**Het vakantieverblijf heeft schade.**

- Schade is zo groot dat u er niet kunt logeren.
- U kunt ook niet in een vakantieverblijf in de buurt logeren.

**Uw motorrijtuig of caravan kan niet meer rijden.**

- Het motorrijtuig of de caravan is goed onderhouden.
  - En niet ouder dan 8 jaar.
- Schade is ontstaan binnen 14 dagen voor de reis.
  - U kunt het motorrijtuig of de caravan niet voor uw vertrek repareren of vervangen.

- *Schade is ontstaan tijdens de heenreis.*
  - *U kunt het motorrijtuig of de caravan niet binnen 3 dagen repareren of vervangen.*

**Een verzekerde reist samen met een persoon die zijn reis annuleert.**

- *En die persoon heeft een eigen annuleringsverzekering.*
  - *En de reden van annulering is op zijn verzekering verzekerd.*
  - *En zijn verzekering betaalt niet voor u.*
- *En de reden van annuleren is ook verzekerd onder deze verzekering.*
- *En de verzekerde kan bewijzen dat hij samen reist met die persoon.*
  - *En blijft alleen achter.*

2.3 Consument heeft samen zijn partner een cruisevakantie geboekt met vertrekdatum [vertrekdatum] 2017 in [Plaats I], [Land I]. Door de orkaan Irma was het vliegveld van [Land I] gesloten en was Consument niet in staat om de opstapplaats van de cruise te bereiken.

2.4 Op 26 september 2017 heeft de cruisemaatschappij aan Consument een e-mail gestuurd. In deze e-mail, is voor zover relevant, het volgende vermeld:

This is an important message regarding your upcoming cruise.



**ABOUT YOUR UPCOMING TRAVELS**

Dear Guest:

Due to the impact of Hurricane Irma and Maria on the [redacted] we have made some modifications to your itinerary.

For your convenience, all changes are outlined below.

Day	Date	Port Name	Arrival Time	Departure Time
Sat	10/7/2017	[redacted]		8:30 PM
Sun	10/8/2017	[redacted]	9:00 AM	6:00 PM
Mon	10/9/2017	[redacted]	8:00 AM	5:00 PM
Tue	10/10/2017	[redacted]	8:00 AM	5:00 PM
Wed	10/11/2017	[redacted]	9:00 AM	6:00 PM
Thu	10/12/2017	[redacted]	8:00 AM	5:00 PM
Fri	10/13/2017	Cruising		
Sat	10/14/2017	[redacted]	6:00 AM	

We understand that you may feel uncertain about traveling into [redacted]. We are working closely with local officials to ensure your arrival is as smooth as possible. If you were planning to fly in the night before, and your original hotel arrangements are not available, you will be able to board the Adventure on October 6 for ease. In addition, we will be providing complimentary transportation from the airport to the ship on boarding and departure day to make your travel to [redacted] seamless.

- 2.5 Consument heeft een beroep gedaan op zijn Verzekering. Verzekeraar heeft vergoeding van de annuleringskosten afgewezen onder verwijzing naar artikel 8 van de Voorwaarden.
- 2.6 Verzekeraar heeft notities overgelegd van de telefoongesprekken die Verzekeraar met Consument heeft gevoerd. In deze notities is het volgende vermeld:

De heer [REDACTED]	belt	E-mail [REDACTED]	26.09.2017	19:49:15
<p>- Ev geeft aan dat de reis niet door kan gaan, eiland is moeilijk te bereiken en daardoor geannuleerd</p> <p>- Aangegeven dat wij niet de reis kunnen betalen omdat hij daar niet kan komen.</p> <p>- Boot /verblijf heeft zelf geen schade, dus ik kan niet betalen. Doorverwezen naar de bootmaatschappij voor evt verder te regelen, maar wij kunnen niet betalen geen sprake van schade aan het verblijf.</p>				
EV dhr. [REDACTED]	belt	E-mail [REDACTED]	25.09.2017	17:10:10
<p>ev wilde afwijzing nog even goed doornemen. prw mitgelegd en nog even overlegd met vraagbaak wat wij hier mee kunnen. Alleen wanneer vakantieverblijf schade heeft is annulering verzekerd. In dit geval kan ev in het ergste geval niet bij de cruise kunnen komen. maar cruiseschip vaart wel gewoon uit.</p>				
EV dhr. [REDACTED]	belt	E-mail [REDACTED]	25.09.2017	15:23:33
<p>[REDACTED] kan nog geen vluchten aan, behalve humanitaire hulp. Mogelijk dus geen vlucht naar cruiseschip. Agg dat op basis van gebeurtenis deze niet is verzekerd op annulering.</p>				

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een vergoeding ter hoogte van 2034,74 dollar vermeerderd met wettelijke rente vanaf 18 december 2017.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
- Consument heeft juist voor dit soort omstandigheden een reis- en annuleringsverzekering afgesloten.
  - Consument betwist dat er geen sprake is van een gedekte gebeurtenis. Hij verwijst hiervoor naar artikel 8 van de Voorwaarden onder het kopje 'vakantieverblijf heeft schade'. Consument zou alvorens aan boord te gaan van het cruiseschip eerst op [Land 1] moeten verblijven in een hotel. Nu dit hotel door de orkaan beschadigd is geraakt, kon Consument hier niet verblijven. Dit blijkt ook uit de berichtgeving van de cruisemaatschappij.
  - Door Verzekeraar is aan Consument medegedeeld dat hij naar [Plaats 2] moest vliegen om vervolgens weer contact op te nemen met Verzekeraar. Verzekeraar zou vervolgens de vervroegde terugreis en hotelovernachting vergoeden. Dat Verzekeraar hier geen registratie heeft gemaakt, maakt dit nog niet onwaar. Juist uit de door Verzekeraar overgelegde bijlage blijkt dat de registratie niet feilloos is. Verzekeraar schrijft over een verblijf op [Land 2], terwijl Consument sprak over [Land 1].

#### Verweer Verzekeraar

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

- In artikel 8 van de Voorwaarden worden de gebeurtenissen omschreven die verzekerd zijn. Er is geen sprake van een verzekerde gebeurtenis onder de Verzekering. Het niet kunnen bereiken van de opstapplaats van de cruise wegens een orkaan is niet genoemd.
- Het staat Verzekeraar vrij de grenzen te omschrijven waarbinnen hij dekking wenst te verlenen. Dit heeft Verzekeraar gedaan door in de Voorwaarden limitatief de gebeurtenissen te vermelden waaronder hij dekking kan bieden. De reden hiervoor is dat Verzekeraar niet alle onvoorziene omstandigheden, vanwege de daarmee samenhangende risico's, onder de Verzekering wil verzekeren.
- Het argument van Consument dat hij zich juist wilde verzekeren tegen een risico waarvoor Verzekeraar onder Verzekering geen dekking biedt, treft geen doel. De omvang van de in de Voorwaarden omschreven dekking bepaalt of Verzekeraar een schade kan vergoeden. Niet de (onjuiste) verwachtingen die een verzekerde heeft bij het afsluiten van een verzekering. Deze verwachtingen kan hij immers toetsen door zich te informeren over de omvang van de dekking van de verzekering die hij afsluit.
- Verzekeraar kan geen advies terugvinden om naar [Plaats 2] te vliegen. Het lijkt Verzekeraar ook onwaarschijnlijk dat dit advies is gegeven. Immers, meteen in de 1<sup>e</sup> melding op 25 september 2017 is aan Consument uitgelegd dat zijn situatie niet onder de dekking van de Verzekering valt. Eind van de middag belde Consument opnieuw. Op 26 september 2017 nam hij opnieuw contact op met Verzekeraar. Er is opnieuw uitgelegd dat er geen dekking was. Verzekeraar heeft de telefoonnotities overgelegd. Tegen deze achtergrond vindt Verzekeraar het niet aannemelijk dat Verzekeraar het advies heeft gegeven om door te vliegen naar [Plaats 2]. Er werd immers voorafgaand aan de reis contact opgenomen om de reis te annuleren. Verzekeraar vermoedt dat er sprake is van een misverstand.
- Het feit dat Verzekeraar [land 2] in plaats van [Land 1] noteert, wat overduidelijk een vergissing is, wil nog niet zeggen dat cruciale informatie als waarnaar verwezen wordt door Consument, niet zou zijn genoteerd in het dossier. Zonder enige vorm van bewijs, ziet Verzekeraar dan ook geen reden om dit aan te nemen. De bewijslast van een onjuist advies ligt bij Consument. Verder zou het vermeende advies om naar [Plaats 2] te vliegen ook niet hebben geleid tot vergoeding van de annuleringskosten. Immers, Consument kon ook via [Plaats 2] het cruiseschip niet bereiken. Hooguit was er bij een onjuist advies een vergoedings-plicht geweest voor de onnodig gemaakte (vlucht) kosten naar [Plaats 2]. Verzekeraar ziet echter geen aanwijzingen dat dit, onwaarschijnlijke, advies is gegeven.
- In de repliek van Consument stelt hij voor het eerst dat het hotel waar één nacht zou worden overnacht ook verwoest was door de orkaan en dat om deze reden de annulering dus gedekt zou zijn.

Dit argument treft geen doel. Immers uit de melding bij Verzekeraar en de klacht die is ingediend, blijkt dat Consument verzoekt om een vergoeding van de annuleringskosten van de cruise omdat hij het vliegveld in [Land I] niet kon bereiken en daardoor niet bij het cruiseschip kon komen. Niet om het feit dat het hotel na aankomst in [Land I] niet beschikbaar was. Consument kon immers al niet in [Land I] geraken. Dat is nu juist geen verzekerde gebeurtenis. Verder blijkt uit de informatie van de cruisemaatschappij dat deze ook voorzieningen had getroffen voor de reizigers die in [Land I] niet konden overnachten als het geboekte hotel als gevolg van de orkaan niet beschikbaar was. De cruisemaatschappij bood vervoer aan en de mogelijkheid eerder aan boord te komen.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De vraag die ter beoordeling bij de Commissie ligt, is of Verzekeraar gehouden is dekking te verlenen en de schade aan Consument te vergoeden.
- 4.2 Partijen discussiëren over artikel 8 van de Voorwaarden en de vraag of er sprake is van een gedekte gebeurtenis onder de Verzekering. Door de orkaan Irma was het vliegveld van [Land I] gesloten en was Consument niet in staat om de opstapplaats van de cruise te bereiken. De Commissie is van oordeel dat op basis van artikel 8 van de Voorwaarden geen dekking is voor deze gebeurtenis nu deze niet in de opsomming van artikel 8 wordt genoemd als een verzekerde gebeurtenis.
- 4.3 Consument heeft later in de procedure bij Kifid een beroep gedaan op de in artikel 8 vermelde gebeurtenis 'het vakantieverblijf heeft schade' en aangevoerd dat het hotel in [Land I] waar hij één nacht zou verblijven is verwoest door de orkaan. De Commissie komt tot de conclusie dat in de situatie van Consument niet is voldaan aan het gestelde vereiste in de Voorwaarden, namelijk dat het niet mogelijk is om in een vakantieverblijf in de buurt te logeren. Uit de overgelegde e-mail d.d. 26 september 2017 blijkt dat de cruise-maatschappij de mogelijkheid bood om een dag eerder aan boord te gaan in geval het geboekte hotel niet beschikbaar zou zijn.
- 4.4 De Commissie ziet geen aanleiding te oordelen dat een beroep van Verzekeraar op deze primaire dekkingsbepaling naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, zie artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek. Het uitgangspunt is dat Verzekeraar met de dekkingsomschrijving de grenzen heeft omschreven waarbinnen hij bereid was dekking te verlenen, hetgeen hem vrijstaat. Zie HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326, r.o. 3.4.2. Afwijking van dit uitgangspunt is een uitzondering en is alleen aan de orde in bijzondere omstandigheden. Van dergelijke omstandigheden is de Commissie niet gebleken.

- 4.5 Consument stelt dat Verzekeraar het advies heeft gegeven om naar [Plaats 2] te vliegen en om vervolgens weer contact op te nemen met Verzekeraar. Verzekeraar zou vervolgens de gevraagde terugreis en hotelovernachting vergoeden. De Commissie is van oordeel dat Consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van Verzekeraar, onvoldoende bewijs heeft geleverd van zijn standpunt.
- 4.6 Gelet op het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat Verzekeraar niet gehouden is om dekking te verlenen en om de schade te vergoeden.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 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](http://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.*