

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-626  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. S.W.A. Kelterman, leden  
en mr. E.E. Ribbers, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 april 2020  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Mandaat Assuradeuren B.V., gevestigd te Doetinchem, verder te noemen Gevolmachtigde,  
ten deze vertegenwoordigd door ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 29 juli 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen  
Bijlagen : Relevante bepaling uit de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden.

## **Samenvatting**

Reis-en annuleringsverzekering. Consument heeft vanwege het coronavirus een reis naar Japan geannuleerd. Zij beroept zich op een in de voorwaarden opgenomen artikel waarin staat dat de annuleringskosten vergoed worden indien de verzekerde onverwacht om medische redenen niet de inenting kan krijgen die verplicht is voor de reisbestemming en dat ook niet kon weten. Verzekeraar stelt namens Gevolmachtigde dat voor Japan geen verplichte inenting geldt en dat het artikel daarom alleen al niet toepasselijk is. De Commissie vindt het artikel duidelijk en begrijpelijk en oordeelt dat het meerdere voorwaarden bevat waaraan voldaan moet zijn voordat het toepasselijk is. Aangezien er voor een reis naar Japan geen sprake is van een verplichte inenting wordt al niet aan deze voorwaarde voldaan. De vordering wordt afgewezen.

## **I. Het procesverloop**

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van Verzekeraar; 3) de repliek van Consument en 4) de dupliek van Verzekeraar.
- 1.2 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.
- 1.3 Consument en Gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies, wat betekent dat de uitspraak voor beide partijen bindend is.

## 2. Wat is er gebeurd?

### *De achtergrond van de klacht*

- 2.1 Consument heeft via de Nederlandse Ski Vereniging een doorlopende reisverzekering (hierna: de “Verzekering”) gesloten bij Gevolmachtigde. Op de door Consument meegezonden polis zijn Consument en haar echtgenoot als verzekerden vermeld. De polis vermeldt tevens onder meer dat onder de meeverzekerde dekkingen ook ‘Annulering: voor vertrek van reis’ en ‘Annulering: tijdens de reis’ vallen. Op de Verzekering zijn de “Polisvoorwaarden doorlopende reisverzekering 10-2015 III” (hierna: de “Polisvoorwaarden”) toepasselijk. Verzekeraar is risicodragend en heeft de Polisvoorwaarden opgesteld.
- 2.2 Begin december 2019 heeft Consument bij een reisorganisatie een reis naar Japan geboekt voor haar echtgenoot en hun zoon. De reis zou plaatsvinden in mei 2020. Op 26 maart 2020 heeft Consument de reis geannuleerd vanwege de coronacrisis. Gevolmachtigde heeft geweigerd de annuleringskosten voor het verblijf in Japan aan Consument te vergoeden.

### *De klacht*

- 2.3 Consument klaagt erover dat Gevolmachtigde de annuleringskosten van € 620,- voor de reis van haar echtgenoot (de zoon is niet onder de Verzekering verzekerd) niet wil vergoeden en hierdoor zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering niet nakomt. Zij wil dat Gevolmachtigde wordt gehouden om een bedrag van € 620,- te betalen. Zij beroept zich op één van de in artikel 2.12.4 Polisvoorwaarden (zie bijlage) genoemde gevallen (hierna: de “Polisbepaling”) waarin dekking bestaat bij annulering. Consument voert aan dat het coronavirus een virus is waarvoor geen inenting bestaat en dat haar echtgenoot en zoon ernstige schade zouden oplopen indien zij toch naar Japan waren gegaan. Bovendien is de echtgenoot van Consument hartpatiënt en het zou zorgelijk zijn als hij geïnfecteerd zou worden omdat hij extra kwetsbaar is. Consument leest de Polisbepaling aldus dat zij niet kon weten dat er een inenting is omdat er om medische redenen nog geen vaccin bestaat. Bovendien vloog de KLM niet en het Nederlandse ministerie van Buitenlandse Zaken en de Japanse ambassade hadden ook een negatief reisadvies gegeven.

### *Het verweer van Verzekeraar*

- 2.4 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd:
- de bedoeling van de Polisbepaling waarop Consument zich beroept is dat iemand zijn annuleringskosten vergoed krijgt wanneer diegene onverwacht om een medische reden niet een inenting kan krijgen die verplicht is voor de betreffende reisbestemming;
  - het beroep van Consument op de Polisbepaling gaat in dit geval niet op omdat er voor Japan ten tijde van de annulering geen sprake was van een verplichte inenting.

Verzekeraar overlegt in dit kader een schermafdruck van een pagina van de GGD-website waaruit blijkt dat voor Japan geen sprake is van een verplichte vaccinatie. Dit kon ook niet het geval zijn omdat er nog geen vaccinatie tegen het coronavirus op de markt verkrijgbaar is. Aan de vraag of voldaan wordt aan de andere in de Polisbepaling genoemde voorwaarden (een medische reden van verzekerde en het gegeven dat het onverwacht moet zijn dat verzekerde om medische reden niet de verplichte inenting kan krijgen) wordt dan niet meer toegekomen.

### **3 De beoordeling**

- 3.1 Partijen discussiëren over de uitleg van de Polisbepaling. De Commissie zal daarom enkel de vraag beantwoorden of Gevolmachtigde de Polisbepaling onjuist heeft uitgelegd en daardoor toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering door de annuleringskosten van de echtgenoot van Consument niet te vergoeden. De Commissie hecht eraan op te merken dat zij begrip heeft voor de annulering van de reis naar Japan door Consument in de gegeven omstandigheden maar dat zij in het kader van deze uitspraak moet beslissen of Gevolmachtigde op *juridische* gronden verplicht is de annuleringskosten aan Consument te betalen.

#### *De afspraken tussen partijen – de verzekeringsvoorwaarden*

- 3.2 Bij de beoordeling van deze vraag dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de verzekeringsvoorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat Verzekeraar vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Zie onder andere overweging 3.4.2 van het arrest van de Hoge Raad van 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, te raadplegen op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).
- 3.3 De Polisbepaling staat in artikel 2.12.4 van de Polisvoorwaarden en ziet op annulering van de reis vóór het begin van de reis. Artikel 2.12.4 Polisvoorwaarden bevat een opsomming van de gevallen waarin de annuleringskosten zijn verzekerd.
- 3.4 Consument heeft een beroep gedaan op één van de gevallen beschreven in de Polisbepaling. Hierin staat dat de annuleringskosten zijn verzekerd indien een verzekerde onverwacht om medische redenen niet de inenting kan krijgen die verplicht is voor de reisbestemming en dat ook niet kon weten. Consument leest de Polisbepaling aldus dat zij niet kon weten dat er een inenting is omdat er om medische redenen nog geen vaccin bestaat. De Commissie volgt Consument niet in haar stelling en vindt dat Verzekeraar duidelijk en begrijpelijk in de Polisbepaling heeft omschreven in welk geval de annuleringskosten verzekerd zijn. Onmiskenbaar volgt uit de bewoordingen van de Polisbepaling dat voor een succesvol beroep op deze bepaling vereist is dat sprake is van een inenting die verplicht is voor de reisbestemming.

Indien sprake is van een *verplichte* inenting voor de reisbestemming moet gekeken worden of voldaan is aan de overige voorwaarden die de Polisbepaling voor dekking stelt, namelijk dat de verzekerde *onverwacht* om *medische redenen* niet de verplichte inenting kon krijgen en *dit ook niet kon weten*. Aangezien Verzekeraar heeft aangetoond dat voor Japan geen sprake is van een *verplichte* inenting wordt niet aan deze voorwaarde voldaan en wordt niet toegewen aan toetsing van de overige in de Polisbepaling voor dekking genoemde voorwaarden. Uit het voorgaande vloeit voort dat er geen twijfel bestaat over de uitleg van de Polisbepaling en dat voor toepassing van artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (uitleg van een beding in het voordeel van de consument indien er twijfel over de betekenis van dat beding bestaat) geen aanleiding bestaat.

#### *Conclusie*

3.5 De Commissie oordeelt dat Gevolmachtigde niet toerekenbaar jegens Consument is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering door de annuleringskosten niet te vergoeden.

## **4. De beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak betreft een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening indien wordt voldaan aan de vereisten die voor het instellen van beroep zijn gesteld. Hiervoor verwijzen wij u naar artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid ([www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid)) vindt u meer informatie over het instellen van beroep.*

*Als u vindt dat er kennelijke verschrijvingen in de uitspraak staan, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten dan kunt u binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak een verzoek indienen tot herstel van deze vergissing. Deze mogelijkheid ziet niet op het ter discussie stellen van de beslissing in de uitspraak. Voor meer informatie verwijzen wij u naar artikel 40 van het Reglement. Zie hiervoor [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage – Tekst van de Polisbepaling**

### **2.12.4 In welke gevallen bent u verzekerd?**

U bent in de volgende gevallen verzekerd voor annuleringskosten:

(...)

- U kunt onverwacht om medische redenen niet de inenting krijgen die verplicht is voor uw reisbestemming. U kon dit ook niet weten.

(...)