

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-628
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. S.W.A. Kelterman, leden
en mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 april 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 29 juli 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. Consument heeft een beroep gedaan op zijn reisverzekering nadat zijn terugvlucht vanuit Marokko naar Nederland is geannuleerd in verband met de uitbraak van het coronavirus. Hij wenst vergoeding van de extra verblijfskosten die hij maakt totdat hij met een voucher een nieuwe terugvlucht kan boeken. Verzekeraar stelt dat het coronavirus geen gedekt evenement is en weigert uitkering. De Commissie oordeelt dat de reisverzekering geen dekking biedt voor de door Consument gevorderde vergoeding van de verblijfskosten. De vordering wordt afgewezen.

I. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan het Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij 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 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 Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument heeft een doorlopende reis- en annuleringsverzekering (hierna: de 'Verzekering') bij Verzekeraar.

- 2.2 Op 7 april 2020 heeft Consument een beroep gedaan op zijn Verzekering nadat zijn terugvlucht naar Nederland was geannuleerd vanwege het Coronavirus:

Momenteel zit ik in Marrakech, Marokko waar ik initieel enkel even een kort bezoekje aan mijn dochter wilde brengen.

Ik ben op 13 maart vertrokken, maar mijn terugvlucht op 21 maart werd geannuleerd door [luchtvaartmaatschappij]. Een volgende nieuw geboekte terugvlucht voor 22 april a.s. werd ook door de airliner vanwege de Corona-gerelateerde lock-down van het luchtruim geannuleerd.

Mij worden vooralsnog enkel vouchers in het vooruitzicht gesteld.

Repatriëring is mogelijk, maar Buitenlandse Zaken stelt een eigen risico van maar liefst € 900,- voor degenen die buiten Europa vastzitten zoals ik.

Aangezien ik een doorlopende reisverzekering heb bij Univé, wil ik graag van jullie weten wat jullie voor mij kunnen betekenen in deze kwestie.

- 2.3 Bij brief van 20 april 2020 heeft Verzekeraar de claim van Consument afgewezen. Consument kon zich niet verenigen met dit besluit en heeft daarom een klacht ingediend bij Verzekeraar. Het klachtenmanagement van Verzekeraar heeft de klacht op 20 april 2020 afgewezen en Consument gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het Kifid.
- 2.4 Op het moment dat de schriftelijke fase was afgerond, verbleef Consument nog in Marokko.

De klacht en de vordering

- 2.5 Consument vordert dekking onder de Verzekering voor de extra verblijfkosten vanwege zijn langere verblijf in Marokko. Consument geeft aan dat de extra verblijfkosten € 250,00 tot € 300,00 per week bedragen. Ter onderbouwing van zijn vordering voert Consument het volgende aan.
- 2.6 Consument is van mening dat de Verzekering dekking biedt. Hij heeft nu juist een reisverzekering gesloten voor dit soort urgente situaties. Hij zit tegen zijn wil vast in Marokko en vraagt Verzekeraar om hem financieel te ondersteunen bij het ongewenst langere verblijf in Marokko. Hij is teleurgesteld over de dienstverlening van Verzekeraar.
- 2.7 Consument stelt dat hij op grond van artikel 3.2.3 van de voorwaarden 'Doorlopende Reizen Annuleringsverzekering versie 2' recht heeft op dekking bij aardbevingen, vulkanische uitbarstingen en overstroming. Een pandemie valt volgens Consument ook onder dit soort calamiteiten en dus is er dekking voor de extra verblijfkosten. In de 'Algemene Voorwaarden versie 2' staat bovendien dat er dekking is voor onverwachte gebeurtenissen. Daarvan is hier sprake volgens Consument.

Het verweer

- 2.8 Verzekeraar stelt dat hij niet gehouden is tot vergoeding van de extra verblijfkosten omdat de voorwaarden 'Algemene Voorwaarden versie 2' en 'Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering versie 2' hier geen dekking voor bieden.
- 2.9 Verzekeraar verwijst hierbij naar hoofdstuk 2 van de voorwaarden 'Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering versie 2', waarin staat dat recht bestaat op dekking bij onverwachte gebeurtenissen. Vervolgens is in die voorwaarden een aantal gebeurtenissen opgenomen waarbij dekking bestaat wanneer deze gebeurtenis onverwacht is. Een pandemie of virus wordt hier niet genoemd en dus is er geen dekking.
- 2.10 Het argument van Consument dat een pandemie kan vallen onder het artikel voor aardbevingen, vulkanische uitbarstingen en overstromingen is niet juist. In het artikel 4.1.3 van de 'Algemene Voorwaarden versie 2' is een definitie gegeven van alle drie de gebeurtenissen. Een virus valt niet onder deze definitie.
- 2.11 Het enige artikel uit de voorwaarden 'Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering versie 2' dat de mogelijkheid geeft tot vergoeding van extra verblijfkosten is artikel 3.4.6. Dat artikel geeft een verzekerde de mogelijkheid om in specifieke gevallen de extra verblijfkosten te claimen wanneer sprake is van vertraging op de dag van de terugreis. Het coronavirus of een pandemie is niet genoemd in dit artikel en bovendien heeft Consument de hoogte van de extra verblijfkosten niet onderbouwd.
- 2.12 In reactie op de stelling van Consument dat de voorwaarden tijdens zijn verblijf in Marokko zijn gewijzigd, stelt Verzekeraar dat de voorwaarden 'Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering versie 2' sinds de verlengingsdatum van de verzekering, te weten 29 juni 2018, van toepassing zijn op de Verzekering. Op het polisblad is Consument er ook op gewezen dat hij de voorwaarden via de website van Verzekeraar kan inzien of een kopie bij een kantoor kan opvragen.
- 2.13 Tot slot wijst Verzekeraar erop dat Consument de mogelijkheid heeft om terug te vliegen naar Nederland via de Regeling Bijzondere Bijstand Buitenland. De eigen bijdrage die hiervoor wordt gevraagd, valt niet onder de dekking van de Verzekering.

3. De beoordeling

- 3.1 Partijen hebben in de interne, bij Verzekeraar doorlopen klachtprocedure over twee punten gediscussieerd. Allereerst over de vraag wie de extra reiskosten draagt wanneer Consument op eigen initiatief of via de Regeling Bijzondere Bijstand Buitenland naar Nederland zou willen terugkeren.

Daarnaast is gediscussieerd over – wanneer Consument niet eerder naar huis kan – het vergoeden van de extra verblijfkosten voor het verlengd verblijf van Consument in Marokko.

- 3.2 Tijdens de klachtprocedure bij Kifid heeft Consument zich in zijn klachtformulier en zijn repliek beperkt tot het vorderen van de extra verblijfkosten. De Commissie zal daarom enkel de vraag beantwoorden of Verzekeraar tekort is geschoten in de nakoming van de Verzekering door de extra verblijfkosten van Consument niet te vergoeden. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dit hieronder toe.

De afspraken tussen partijen – de verzekeringsvoorwaarden

- 3.3 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.
- 3.4 Uit het polisblad van 4 mei 2019, dat Consument in bezit heeft, blijkt dat op de Verzekering de ‘Algemene Voorwaarden versie 2’ en de ‘Doorlopende Reis- en annuleringsverzekering versie 2’ van toepassing zijn. Bij het indienen van de klacht bij Kifid heeft Consument ook de ‘Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering versie 2’ meegezonden. De Commissie gaat er daarom vanuit dat de ‘Algemene Voorwaarden versie 2’ (hierna: de ‘Algemene Voorwaarden’) en de ‘Doorlopende Reis- en annuleringsverzekering versie 2’ (hierna: de ‘Bijzondere Voorwaarden’) bepalend zijn voor de vraag of er dekking is voor de extra verblijfkosten van Consument.
- 3.5 De Commissie oordeelt dat bij de vraag of er dekking is, de voorwaarden in samenhang moeten worden gezien. In hoofdstuk 2 van de Algemene Voorwaarden is opgenomen dat de Verzekering dekking biedt bij een onverwachte gebeurtenis. In de Bijzondere Voorwaarden is vervolgens in hoofdstuk 3 opgenomen welke gebeurtenissen zijn gedekt. Het beroep van Consument op hoofdstuk 2 van de Algemene Voorwaarden gaat niet op, nu deze in samenhang met de Bijzondere Voorwaarden moet worden gelezen om vast te stellen of er dekking is. Zie in dit kader ook Geschillencommissie 3 april 2020, nr. 2020-296, Geschillencommissie 2 juli 2019, nr. 2019-468 en Geschillencommissie 26 juni 2019, nr. 2019-450, te raadplegen op www.kifid.nl.
- 3.6 Consument heeft ook een beroep gedaan op artikel 3.2.3 van de Bijzondere Voorwaarden. In dit artikel staat, kort samengevat, dat schade is verzekerd wanneer die is veroorzaakt door een aardbeving, vulkanische uitbarsting of overstroming. Consument stelt dat andere calamiteiten, zoals de uitbraak van het coronavirus, hier ook onder vallen.

De Commissie volgt Consument niet in zijn stelling. In artikel 3.2.3 van de Bijzondere Voorwaarden is aangegeven dat wel dekking bestaat wanneer de schade is veroorzaakt door een aardbeving, overstroming of vulkanische uitbarsting. In de Algemene Voorwaarden zijn de definities gegeven van aardbeving, overstroming of vulkanische uitbarsting. Hierin wordt een pandemie of een virusuitbraak, zoals de uitbraak van het coronavirus, niet genoemd.

- 3.7 Verzekeraar heeft aangegeven dat in bepaalde gevallen wel verzekeringsdekking bestaat, wanneer sprake is van vertraging van de geplande terugreis. Verzekeraar heeft hierbij gewezen op artikel 3.4.6 van de Bijzondere Voorwaarden. In dit artikel staat dat een verzekerde recht heeft op vergoeding van extra verblijfkosten van maximaal € 80,- per verzekerde per dag wanneer hij vertraging heeft op de geplande dag van de terugreis vanwege natuurgeweld, staking bij het openbaar vervoer of staking door luchthavenpersoneel. Verzekeraar heeft aangegeven dat in het geval van Consument geen sprake is een van deze gebeurtenissen. Consument meent dat ook een virusuitbraak of pandemie een calamiteit is die onder de dekking van de verzekering valt. De Commissie volgt deze redenering van Consument niet en overweegt als volgt.
- 3.8 Voor de uitleg van Verzekeringsvoorwaarden dient te worden nagegaan of de door Consument gegeven uitleg een redelijke uitleg is.
- 3.9 Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Zie rechtsoverweging 3.6 van de uitspraak van de Hoge Raad van 25 november 2016 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over de verzekeringsvoorwaarden van een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de desbetreffende bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie overweging 3.3.2 van de uitspraak van de Hoge Raad van 13 april 2018 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2018:601).
- 3.10 Voor de uitleg van de term ‘natuurgeweld’ dient in beginsel te worden gekeken naar de definitie in de Van Dale.

Volgens de Van Dale (15^e editie, 2015) dient onder ‘natuurgeweld’ te worden verstaan:

enorme, niet in te tomen natuurkracht.

En natuurkracht wordt als volgt omschreven:

kracht die in de natuur werkt, bv een aardbeving.

De term natuurgeweld impliceert naar het oordeel van de Commissie dat sprake is van een schadeveroorzakende kracht die niet kan worden bedwongen. In het normaal taalgebruik bedoelen we hiermee orkanen, vulkaanuitbarstingen of overstromingen. Het gaat dus om gebeurtenissen waarvan de kracht niet kan worden bedwongen of kan worden ingeperkt. Hoewel bij het coronavirus wellicht ook kan worden gesproken over een kracht, kan deze kracht, in tegenstelling tot de natuurkracht bij natuurgeweld, wel worden bedwongen, namelijk door het nemen van maatregelen ter voorkoming van verdere verspreiding. Hierbij kan worden gedacht aan het in quarantaine plaatsen van besmette personen, het vaccineren van mensen of het beperken van vervoerstromen door bijvoorbeeld het sluiten van het luchtruim. De lezing van Consument dat een virusuitbraak gelijk is te stellen met natuurgeweld, is derhalve geen redelijke lezing. Consument heeft dus op grond van dit artikel geen recht op dekking onder de verzekering voor de extra verblijfkosten.

Conclusie

3.11 De Commissie oordeelt dat de gevorderde extra verblijfkosten niet vallen onder de dekking van de Verzekering. Consument heeft dus geen recht op vergoeding van de extra verblijfskosten.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

Relevante bepaling uit de verzekeringsvoorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden 'Algemene Voorwaarden Versie 2'

2. De verzekeringsovereenkomst

Dit is de overeenkomst die u met ons sluit. U betaalt aan ons premie. Wij vergoeden aan u of aan anderen schade die onder de verzekering valt. Zo kunt u risico's afdekken en bent u verzekerd voor onverwachte gebeurtenissen die zich in het dagelijks leven kunnen voordoen.

Verzekeringsvoorwaarden 'Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering versie 2'

3.4.6 U heeft vertraging op de geplande dag van terugreis

Wij betalen extra reis- en verblijfkosten als dit komt door:

- natuurgeweld
- staking bij het openbaar vervoer
- staking door luchthavenpersoneel

Wij betalen voor verblijfkosten maximaal € 80,- per verzekerde per dag. Extra reizen verblijfkosten die u ter plekke maakt betalen wij tot u weer terug kunt. Extra Reiskosten voor de terugreis naar huis betalen wij alleen als uw vervoerder of Luchtvaartmaatschappij geen alternatief biedt. In totaal betalen wij voor reiskosten maximaal € 100,- per verzekerde.