

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-830
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. dr. K. Engel, leden
en mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 juni 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., h.o.d.n. Ditzo Verzekeringen en Europeesche Verzekeringen,
gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 14 oktober 2020
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Annuleringsverzekering met 'Allrisk'-dekking. Coronavirus. Consument is zelfstandig ondernemer en moest haar beautysalon sluiten vanwege de maatregelen die de regering had getroffen om de verspreiding van het Coronavirus tegen te gaan. Omdat Consument zonder inkomen zat en onduidelijk was wanneer haar salon weer open mocht, heeft Consument besloten een geboekte reis naar Griekenland te annuleren en een beroep te doen op haar annuleringsverzekering. Verzekeraar vergoedde 75% van de annuleringskosten, maar Consument meent recht te hebben op 100% en doet daarbij een beroep op artikel 2.2.3 sub 9 van de verzekeringsvoorwaarden. Consument is van mening dat als haar situatie niet onder dit artikel valt, Verzekeraar discrimineert tussen zelfstandig ondernemers en mensen in loondienst. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar terecht 75% van de annuleringskosten heeft vergoed en dat hij niet is gehouden tot een aanvullende uitkering. Van discriminatie is geen sprake.

I. De procedure

- 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 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 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument heeft op 25 januari 2020 een reis voor 4 personen naar Griekenland geboekt met vertrekdatum 11 juni 2020. De totaalprijs voor deze vakantiereis is € 5.143,37. De premie van de door Consument afgesloten Kortlopende Annuleringsverzekering met Allrisk dekking (hierna: de ‘Verzekering’) maakt hiervan deel uit.
- 2.2 Op de Verzekering zijn Algemene Voorwaarden van toepassing (hierna: de Voorwaarden). Art. 2.2.3, aanhef en onder 9., hiervan luidt als volgt:

‘2.2.3 In welke gevallen bent u verzekerd?’
U bent in de volgende gevallen verzekerd voor annuleringskosten:
(...)
9. *U wordt buiten uw schuld werkloos en verliest daarmee een vast dienstverband.’*
- 2.3 Rubriek 2.4 van de Voorwaarden gaat over de Allrisk-dekking, waarvoor Consument heeft gekozen toen zij de Verzekering sloot. Artikel 2.4.1 luidt als volgt:

‘2.4.1 Waarvoor bent u verzekerd?’
U bent verzekerd als u uw reis wilt annuleren of vervroegd wilt afbreken om een aantoonbare reden die voor u persoonlijk belangrijk is. Deze reden moet buiten uw schuld en onvoorzien zijn.’
- 2.4 In artikel 2.4.3 (‘Wat krijgt u vergoed?’) staat dat voor de berekening van de vergoeding uitgegaan wordt van de annuleringskosten. Als de reis moet worden geannuleerd vanwege een reden genoemd in artikel 2.2.3, worden de annuleringskosten volledig vergoed. Als de reis om een andere reden wordt geannuleerd, wordt 75% van de annuleringskosten vergoed.
- 2.5 Op 23 maart 2020 heeft de Nederlandse regering maatregelen genomen in verband met de uitbraak van het Coronavirus en besloten dat alle contactberoepen tot nadere orde niet mogen worden uitgevoerd. Consument heeft een beautysalon en moest deze sluiten.
- 2.6 Op 28 april 2020 moest Consument het resterende bedrag voor de vakantiereis aan de reisorganisatie betalen. Consument heeft contact opgenomen met de reisorganisatie en de vakantie geannuleerd.

Bij brief van 28 april 2020 heeft de reisorganisatie de annulering bevestigd en een overzicht toegezonden met de annuleringskosten:

Prijsberekening	Aantal	Eenheid	Prijs
Annuleringskosten	1	271,50	271,50
Annuleringskosten	1	273,75	273,75
Annuleringskosten	1	421,50	421,50
Annuleringskosten	1	421,50	421,50
Reserveringskosten	1	25,00	25,00
Assurantie belasting	1	68,78	68,78
Carefree Travel Premium (Europeesche Allrisk Annulering)	1	323,93	323,93
Poliskosten	1	3,50	3,50
	Totaal boeking :		1.809,46 EUR
	Reeds Betaald :		1.839,61 EUR
	Terug te ontvangen :		-30,15 EUR

2.7 Op enig moment heeft de Nederlandse regering aangekondigd dat een aantal maatregelen die vanwege het coronavirus waren getroffen per 11 mei 2020 werden ingetrokken. Consument mocht haar salon toen weer openen.

2.8 Consument heeft vervolgens een claim ingediend bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft de claim gedeeltelijk toegewezen en 75% van de annuleringskosten vergoed, te weten € 1.041,19.

De klacht en vordering

2.9 Consument stelt dat Verzekeraar gehouden is tot vergoeding van de volledige annuleringskosten en vordert daarom een aanvullende vergoeding van € 768,27. Ter onderbouwing van haar vordering voert Consument de volgende argumenten aan.

2.10 Consument is van mening dat haar reden om te annuleren valt onder artikel 2.2.3 onder 9 van de Voorwaarden omdat haar situatie is gelijk te stellen met de situatie wanneer iemand in loondienst wordt ontslagen. De Nederlandse regering heeft haar verplicht om haar salon te sluiten waardoor zij weken zonder inkomsten zat. Het was dus niet haar keuze om de salon te sluiten en geen inkomsten te genereren. Consument moest zich neerleggen bij het besluit van de Nederlandse regering en is buiten haar schuld om werkloos geworden. De annuleringsreden in artikel 2.2.3 onder 9 ziet op de situatie dat iemand in vaste dienst buiten zijn schuld om wordt ontslagen en werkloos wordt.

Consument heeft dus recht op een volledige vergoeding van de annuleringskosten. Daarbij wijst Consument ook nog naar de verzekeringskaart waarop de belangrijkste annuleringsredenen zijn weergegeven waaronder:

‘Werk

We keren uit als je de reis annuleert omdat je bijvoorbeeld een nieuwe baan hebt gekregen nadat je werkloos bent geweest. Of als je buiten jouw schuld ontslagen bent.’

Consument stelt dat zij erop heeft mogen vertrouwen dat haar reden voor annulering onder de dekking van artikel 2.2.3 viel.

- 2.11 Mocht de Commissie oordelen dat haar situatie niet valt onder de annuleringsreden genoemd in artikel 2.2.3 onder 9 van de Voorwaarden, dan meent Consument dat de Voorwaarden niet redelijk en billijk zijn omdat Verzekeraar een ongerechtvaardigd onderscheid maakt tussen mensen in loondienst en zelfstandigen zonder personeel (hierna: ‘ZZP’ers’). De situatie van Consument is immers gelijk te stellen met de situatie wanneer iemand in vaste loondienst buiten zijn of haar schuld wordt ontslagen. Immers, Consument heeft buiten haar schuld om haar salon moeten sluiten en zij heeft daardoor geen inkomsten gehad. Dat nu onderscheid wordt gemaakt tussen twee groepen die zich in dezelfde situatie bevinden enkel op basis van hun arbeidssituatie voelt voor Consument als discriminatie. Bovendien heeft Verzekeraar aangegeven dat zij zich als ZZP’er niet tegen gedwongen werkloosheid kan verzekeren, terwijl mensen in loondienst dit wel kunnen. Dit terwijl de gevolgen voor ZZP’ers aanzienlijk ernstiger zijn omdat zij ook geen aanspraak kunnen maken op een uitkering. Dit is een ongerechtvaardigd onderscheid en Consument dient dus net als mensen in loondienst 100% van de annuleringskosten vergoed te krijgen.

Het verweer

- 2.12 Verzekeraar heeft toegelicht waarom Consument recht heeft op vergoeding van 75% van de annuleringskosten en niet op 100%. Verzekeraar wijst hierbij op artikel 2.2.3 uit de Voorwaarden, waarin een aantal specifieke situaties is benoemd waarin recht bestaat op volledige vergoeding van de annuleringskosten. Het tijdelijk sluiten van een bedrijf vanwege het Coronavirus is niet specifiek benoemd en is daarom geen gedekte gebeurtenis onder de standaard annuleringsverzekering. In artikel 2.4.3 is opgenomen dat wanneer iemand een Allrisk dekking heeft gesloten ook andere niet in artikel 2.2.3 genoemde situaties bij annulering voor vergoeding in aanmerking komen. Dan wordt echter 75% van de annuleringskosten gedekt. Omdat de situatie van Consument niet onder de in artikel 2.2.3 genoemde situatie valt, maar wel onder artikel 2.4.1 valt, is 75% van annuleringskosten vergoed. Bij de berekening van de schade is Verzekeraar dus uitgegaan van 75% van de annuleringskosten, namelijk 75% van €1.338,25 is € 1041,19.

- 2.13 Voor zover Consument meent dat zij op basis van de verzekeringskaart erop mocht vertrouwen dat haar annuleringskosten volledig worden vergoed, verwijst Verzekeraar naar de website van de reisorganisatie, waar bij de dekking ‘Allrisk annulering’ ook nog de volgende informatie wordt gegeven:

[NAAR PRIJSOVERZICHT >](#)

De CareFree Travel annuleringsverzekering bestaat uit twee formules; Gold en Premium.

Carefree Travel Gold (Europeesche Annulering), 5,5% premie: algemene dekking*.

Carefree Travel Premium (Europeesche Allrisk Annulering), 7% premie: ruimere annuleringsvoorwaarden omtrent persoonlijke redenen* (dekking 75%).

Dekking	Carefree Travel Gold	Carefree Travel Premium
Vergoeding annulering om redenen genoemd in voorwaarden	kostprijs	kostprijs
Vergoeding annulering om aanvullende redenen*		75% van de annuleringskosten
Vergoeding ongebruikte reisdagen:		
- Ziekenhuisopname (minimaal één overnachting)	reissom per dag	reissom per dag
- Eerdere terugkeer om redenen genoemd in de voorwaarden	reissom per dag	reissom per dag
- Eerdere terugkeer om aanvullende redenen*		75% van de annuleringskosten

Verzekeraar meent dat hij Consument via de informatiesheet op de website van de reisorganisatie volledig en duidelijk heeft geïnformeerd over de vergoeding bij annulering.

3. De beoordeling

- 3.1 De Commissie dient de vraag te beantwoorden of Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekering door 75% van de annuleringskosten te vergoeden en niet 100%. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dit hieronder toe.

De afspraken tussen partijen – de verzekeringsvoorwaarden

- 3.2 Bij de beoordeling van bovenstaande vraag dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de verzekeringsvoorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat Verzekeraar in beginsel vrij om in de verzekeringsvoorwaarden duidelijk de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen (HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435 r.o. 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl).

- 3.3 In deze zaak moet de vraag of Consument recht heeft op een volledige vergoeding van de gemaakte annuleringskosten worden beantwoord aan de hand van artikel 2.2.3, artikel 2.4.1 en artikel 2.4.3 van de Voorwaarden. De tekst van deze artikelen is weergegeven in randnummer 2.2 t/m 2.4 hiervoor én opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 3.4 De reden die Consument voor haar annulering heeft opgegeven, wordt niet genoemd in artikel 2.2.3 en dus heeft Consument geannuleerd vanwege een andere reden dan genoemd in dit artikel. Consument heeft daarom op grond van artikel 2.4.3 recht op vergoeding van 75% van de annuleringskosten. Dat Consument vindt dat haar situatie is gelijk te stellen met de reden genoemd onder artikel 2.2.3 onder 9 van de Voorwaarden, maakt dit niet anders. Verzekeraar heeft duidelijk omschreven bij welke annuleringsreden recht bestaat op volledige vergoeding. Ook het argument dat zij op basis van de verzekeringskaart ervan mocht uitgaan dat haar reden voor annulering onder artikel 2.2.3 valt, maakt dit niet anders, nu zij bij het sluiten van de Verzekering via een informatiesheet er duidelijk op is geweest dat als geannuleerd wordt met een reden die niet specifiek in de voorwaarden is benoemd 75% van de annuleringskosten wordt vergoed.
- 3.5 Verzekeraar heeft aangegeven in welke gevallen recht bestaat op volledige vergoeding van de annuleringskosten. De situatie van Consument valt daar niet onder.

Discriminatie - ongerechtvaardigd onderscheid

- 3.6 De vrijheid om de grenzen van de dekking te bepalen, kent ook beperkingen. Het is een verzekeraar namelijk niet toegestaan om in zijn verzekeringsvoorwaarden afspraken op te nemen waardoor in gelijke gevallen onderscheid wordt gemaakt tussen verzekerden op grond van bijvoorbeeld hun ras, geslacht of levensovertuiging. Dan is sprake van ongerechtvaardigd onderscheid en wordt gesproken van discriminatie. Dit is bij artikel 1 van de Grondwet verboden: *'[a]llen die zich in Nederland bevinden, worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan'*. Ongerechtvaardigd onderscheid tussen gelijke gevallen is niet toegestaan.
- 3.7 Consument heeft aangegeven dat in de Voorwaarden ten onrechte onderscheid wordt gemaakt tussen zelfstandig ondernemers (75% vergoeding) en mensen in loondienst (100% vergoeding). De Commissie oordeelt dat in dit geval geen sprake is van ongerechtvaardigd onderscheid. Verzekeraar heeft zijn Voorwaarden zo opgesteld dat hij een aantal specifieke situaties heeft benoemd waarin hij bereid is om 100% dekking te verlenen, waaronder de situatie dat verzekerde buiten zijn schuld werkloos wordt en daarmee een vast dienstverband verliest. Verzekeraar heeft hierbij dus gekozen om bepaalde risico's wel en bepaalde risico's niet te dekken.

Mocht een verzekerde een ruimere dekking willen dan bestaat de mogelijkheid om een Allrisk dekking te sluiten, maar Verzekeraar heeft hierbij het risico wel ingeperkt door aan te geven dat dan slechts een deel van de kosten (75%) worden vergoed. Deze systematiek is van toepassing op *alle* verzekerden. Voor zover Consument meent dat ten onrechte onderscheid wordt gemaakt tussen een zelfstandig ondernemer en iemand in loondienst oordeelt de Commissie dat hiervan geen sprake is. In de Voorwaarden wordt geen onderscheid gemaakt tussen mensen in loondienst enerzijds en mensen die zelfstandig ondernemer zijn, maar wordt er onderscheid gemaakt tussen mensen *met* een vast dienstverband en mensen *zonder* vast dienstverband. Dit betekent dat bijvoorbeeld mensen met *tijdelijke* contracten ook niet in aanmerking komen voor een volledige vergoeding van de annuleringskosten bij het niet verlengen van hun contract.

Slotsom

3.8 Verzekeraar is niet jegens Consument tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering door de annuleringskosten tot 75% en niet tot 100% te vergoeden. Verzekeraar hoeft dus geen aanvullende uitkering aan Consument te doen. De klacht van Consument is ongegrond.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van 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. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 artikel uit de verzekeringsvoorwaarden Kortlopende Annuleringsverzekering met Allrisk dekking

(...)

2.2 Uw reis annuleren

2.2.1 Wanneer bent u verzekerd? U bent verzekerd voor annuleringskosten vanaf het moment dat u deze dekking heeft gesloten tot het moment waarop uw reis begint.

2.2.2 Waarvoor bent u verzekerd? Verzekerd is de reissom inclusief toeslagen die u heeft (aan) betaald.

2.2.3 In welke gevallen bent u verzekerd? U bent in de volgende gevallen verzekerd voor annuleringskosten:

(...)

9. U wordt buiten uw schuld werkloos en verliest daarmee een vast dienstverband.

10. U krijgt na een periode van werkloosheid een baan aangeboden en uw nieuwe werkgever gaat niet akkoord met de geboekte reis, omdat u op de geplande reisdagen bij hem aanwezig moet zijn. Het moet daarbij gaan om een baan van minimaal twintig uur per week en voor minimaal zes maanden

(...)

2.4 Allrisk Annulering Allrisk

Annulering is verzekerd als deze dekking op uw polisblad staat en u hiervoor premie heeft betaald.

2.4.1 Waarvoor bent u verzekerd? U bent verzekerd als u uw reis wilt annuleren of vervroegd wilt afbreken om een aantoonbare reden die voor u persoonlijk belangrijk is. Deze reden moet buiten uw schuld en onvoorzien zijn.

(...)

2.4.3 Wat krijgt u vergoed? Voor de berekening van de vergoeding gaan wij uit van de annuleringskosten. Het maximum verzekerde bedrag voor annuleringskosten staat op uw polisblad. Wat krijgt u vergoed als u uw reis annuleert?

- **Moet u uw reis annuleren om een van de redenen die staan onder**

2.2.3 In welke gevallen bent u verzekerd? Dan vergoeden we 100% van uw annuleringskosten (zie ook artikel 2.2.5 Wat krijgt u vergoed?).

- **Annuleert u uw reis om een andere reden? Dan vergoeden we 75% van de annuleringskosten.**

(...)

Eigen risico

Wilt u uw reis annuleren of afbreken om een andere reden dan de redenen in 2.2.3 en in 2.3.2

In welke gevallen bent u verzekerd? Dan vergoeden wij nooit meer dan 75% van de berekende annuleringskosten of afbrekingsvergoeding. 25% krijgt u niet vergoed; dat is uw eigen risico.

Relevante wetsartikelen

De Grondwet

Artikel I

Allen die zich in Nederland bevinden, worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.