

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-954  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. dr. K. Engel, leden  
en mr. E. Jacobs, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 mei 2020  
Ingediend door : Consument  
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 25 november 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

Annuleringsverzekering. Consument heeft een reisverzekering met annuleringsdekking. Hij heeft in november 2019 een reis naar Italië geboekt voor de periode 6 tot en met 24 juli 2020. Op 19 maart 2020 heeft hij, na contact met zijn tussenpersoon, de reis geannuleerd vanwege het negatieve reisadvies in verband met het coronavirus. Vervolgens heeft hij een claim ingediend bij Verzekeraar om de annuleringskosten terug te krijgen. Verzekeraar heeft deze claim afgewezen, omdat er geen sprake zou zijn van een onvoorziene bijzondere omstandigheid in de zin van de verzekeringsvoorwaarden. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar de claim heeft mogen afwijzen, omdat het op 19 maart 2020 niet zeker was dat de onvoorziene omstandigheid zich op het moment van aanvang van de reis zou voordoen. Het tijdstip van de reis is daarbij van belang, niet het tijdstip van annuleren, omdat de annuleringsverzekering samenhangt met de reis. Dat Consument is afgegaan op informatie die door zijn tussenpersoon is verstrekt, kan Verzekeraar niet worden toegerekend. De Commissie wijst de vordering af.

## **I. De procedure**

- I.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.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 oktober 2020 en zijn aldaar verschenen.
- I.3 Consument en Verzekeraar 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 een Doorlopende Reisverzekering met Allriskdekking (hierna: de Verzekering) afgesloten bij Verzekeraar via een tussenpersoon. Op de Verzekering zijn de Polisvoorwaarden nr. 3025 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. De Voorwaarden luiden voor zover van belang als volgt:

### **'2.5 Annulering**

(...)

### **Doorlopende Reis Allrisk**

(...)

### **Wat is verzekerd?**

Wij vergoeden per reis- of huurarrangement de annuleringskosten door bijna iedere onvoorziene bijzondere omstandigheid. Zolang de annulering niet is uitgesloten volgens deze Polisvoorwaarden.

(...)

Bij annuleringskosten geldt het volgende:

- U heeft recht op een vergoeding van de annuleringskosten. Dit heeft u alleen als u uw reis- of huurovereenkomst annuleert door onvoorziene bijzondere omstandigheden.

(...)

### **Wat is niet verzekerd?**

U bent niet verzekerd:

(...)

- als de kosten zijn gedekt door een andere voorziening, regeling of verzekering;

(...)

### **Meldingstermijn**

U moet ons binnen 3 dagen (72 uur) laten weten dat u uw reis wilt annuleren door een onvoorziene verzekerde gebeurtenis'

2.2 Consument heeft in november 2019 een reis geboekt naar Italië voor de periode van 6 tot en met 24 juli 2020. Hij heeft daarvoor een aanbetaling gedaan bij de reisorganisatie waarbij hij geboekt had. Tevens heeft hij in januari 2020 treinkaartjes gekocht voor een reis naar Rome tijdens de vakantie in juli 2020.

- 2.3 Consument heeft op 18 en 19 maart 2020 contact gehad met de reisorganisatie die aangaf nog geen duidelijkheid te hebben over of de reis door kon gaan in verband met het coronavirus. De reisorganisatie wilde wel voor eind mei het resterende bedrag van de geboekte vakantie ontvangen. Indien de reis niet zou kunnen doorgaan, zou de vakantie gratis worden omgeboekt of zou Consument een voucher krijgen waarmee hij op een ander moment op vakantie zou kunnen gaan.
- 2.4 Op basis van dit bericht heeft Consument op 19 maart 2020 contact opgenomen met zijn assurantietussenpersoon. Hij heeft aan de tussenpersoon gevraagd of hij verzekerd is als hij de reis op dat moment zou annuleren. Hij heeft gevraagd of hij de kosten van de aanbetaling vergoed zou krijgen, omdat hij deze niet zou terugkrijgen van de reisorganisatie.
- 2.5 De tussenpersoon heeft op 19 maart 2020, als antwoord op de vragen van Consument, de richtlijn gestuurd op basis waarvan Verzekeraar vergoedt. In de richtlijn is de volgende tabel opgenomen:

	Reis vóór 14 maart 2020 geboekt		Reis geboekt op of na 14 maart 2020	
	Basisdekking	Allriskdekking	Basisdekking	Allriskdekking
Bestaande klanten	Er verandert niets. Als klanten de dekking wijzigen naar allrisk, geldt dezelfde beperking als voor nieuwe klanten.	Dan blijft de annuleringsdekking hetzelfde. Dit betekent:  1. Vraag eerst na bij de reisorganisatie, touroperator of vervoersmaatschappij of u de reis kosteloos kunt annuleren.  2. Kan dat niet? Kijk dan welk reisadvies het ministerie van Buitenlandse Zaken heeft afgegeven voor de bestemming. Dat kunt u nagaan op <a href="http://www.nederlandwereldwijd.nl/lanoden">www.nederlandwereldwijd.nl/lanoden</a> . Is de code oranje of rood nu van kracht? En was het code groen op het moment van boeken? Dan vergoeden wij de annuleringskosten. Kijk voor andere situaties op <a href="http://www.aegon.nl/coronavirus">www.aegon.nl/coronavirus</a> .	Er verandert niets. Als klanten de dekking wijzigen naar allrisk, geldt dezelfde beperking als voor nieuwe klanten.	Er geldt een beperking op de annuleringsdekking. Als een reis niet doorgaat of onderbroken wordt vanwege het coronavirus, vergoeden we geen annuleringskosten. Dat geldt ook voor annuleringen ten gevolge van maatregelen die overheden of andere instanties nemen vanwege het virus.
Nieuwe klanten	Er verandert niets	Er geldt een nieuwe clause*	Er verandert niets	Er geldt een nieuwe clause*

- 2.6 Op 19 maart 2020 heeft Consument de vakantie geannuleerd. De volgende dag heeft hij een claim ingediend bij Verzekeraar om de kosten voor de annulering vergoed te krijgen.

Verzekeraar heeft de claim op 24 maart 2020 afgewezen, omdat niet zeker was dat op de datum van vertrek naar de vakantiebestemming nog sprake was van een bijzondere onvoorziene omstandigheid. Bovendien had Consument, volgens Verzekeraar, in het geval afreizen op de vertrekdatum niet mogelijk was, bij de reisorganisatie aanspraak kunnen maken op het kosteloos omboeken van de reis. Ook had hij gebruik kunnen maken van een voucher om een nieuwe reis te boeken en had hij de mogelijkheid aanspraak te maken op terugbetaling van de reissom, aldus Verzekeraar.

*De klacht en vordering*

- 2.7 Consument vordert € 1.393,-. Dit zijn de kosten voor de aanbetaling van de vakantie en de al betaalde treinkaartjes.
- 2.8 Consument wilde geen voucher of andere regeling. Deze optie werd overigens pas reëel als de volledige reissom was betaald. Voor annulering voordat de volledige reissom is betaald, wordt geen voucher uitgegeven. Consument dacht een goede doorlopende Allrisk reisverzekering met annuleringsdekking te hebben bij Verzekeraar en heeft daarom geannuleerd. Hij is teleurgesteld in de houding van Verzekeraar.
- 2.9 Consument heeft voldaan aan de voorwaarden om te kunnen annuleren. Zo had het gebied code groen toen hij boekte, maar oranje toen hij annuleerde. Het gebied is bovendien nu code geel, dus het is nog steeds niet veilig. Consument heeft open en eerlijk gehandeld. Consument heeft ook navraag gedaan bij de tussenpersoon. Via de tussenpersoon is Consument door Verzekeraar geïnformeerd over de gewijzigde spelregels met betrekking tot het coronavirus. Consument heeft op basis van de tabel de reis geannuleerd. Deze tabel is door Verzekeraar een paar dagen later ook aan Consument gestuurd. Consument is van mening dat hij op basis van de tabel ervan mocht uitgaan dat de kosten vergoed zouden worden. Daarnaast heeft Consument ter zitting aangegeven dat het hem niet duidelijk was dat de voorwaarde is dat 7 dagen voor vertrek geannuleerd moest worden. Uit de Voorwaarden blijkt niets van een specifieke datum waarop de reis geannuleerd moet worden. Het was daarom voor Consument niet duidelijk dat hij had moeten wachten.
- 2.10 Consument wilde extra kosten voorkomen. Als Consument immers in verband met een negatief reisadvies had geannuleerd nadat hij de volledige reissom had betaald, dan had Verzekeraar een hoger bedrag moeten uitbetalen. Door tijdig te annuleren heeft Consument grotere schade voorkomen. Het komt voor Consument vreemd over dat Verzekeraar zich achter voorwaarden verschuilt die pas werkelijkheid worden als de volledige reissom is betaald.

*Het verweer*

- 2.11 Verzekeraar heeft aangevoerd dat er geen sprake was van een onvoorziene bijzondere omstandigheid in de zin van de Voorwaarden en dat, indien er wel sprake zou zijn van een onvoorziene bijzondere omstandigheid, de annuleringskosten gedekt zouden zijn door een andere voorziening of regeling.
- 2.12 Ter onderbouwing merkt Verzekeraar het volgende op. Op het moment van annuleren was nog volledig onbekend of de onvoorziene bijzondere omstandigheid zich ook zou voordoen op het moment van aanvang van de reis. De praktijk heeft uitgewezen dat de onvoorziene bijzondere omstandigheid zich niet voordeed op het moment van aanvang van de reis. Artikel 2.5 van de Voorwaarden, waarin staat dat er sprake moet zijn van een onvoorziene bijzondere omstandigheid, is een primaire dekkingsbepaling. Het is daarom aan Consument om te bewijzen dat er sprake is van een gebeurtenis die onder de dekking valt. Artikel 2.5 is niet voor meerdere uitleg vatbaar. Er moet namelijk sprake zijn van annulering van de reis door de onvoorziene bijzondere omstandigheid.
- 2.13 Verzekeraar heeft ter zitting aangevoerd dat uit de bepalingen in de Voorwaarden, bezien vanuit de setting van de Voorwaarden en het doel van de Verzekering als geheel, blijkt dat de annuleringsverzekering samenhangt met het moment waarop de reis aanvangt. Dat betekent dat een onvoorziene bijzondere omstandigheid zich voor kan doen voordat de reis plaatsvindt, maar dat er duidelijkheid moet bestaan dat deze onvoorziene bijzondere omstandigheid zich ook zal voordoen op het moment dat de reis aan zal vangen.
- 2.14 Consument geeft geen redelijke lezing van de Voorwaarden. Deze lezing houdt immers in dat de onvoorziene bijzondere omstandigheid samenhangt met het moment van annuleren in plaats van het moment van aanvang van de reis. Op het moment dat Consument annuleerde, had Verzekeraar bovendien op zijn website een tekst opgenomen, waarin staat vermeld dat er sprake moet zijn van een reis die binnen 7 dagen plaatsvindt. Hieruit had Consument kunnen afleiden dat, indien hij maanden voor aanvang van de reis zou annuleren, er geen recht op dekking zou zijn.
- 2.15 Voor zover er dekking zou bestaan, omdat er sprake is van een bijzondere onvoorziene omstandigheid, bestaat er geen recht op vergoeding op basis van artikel 2.5 van de Voorwaarden, omdat er een andere voorziening is. De reisaanbieder heeft immers aangeboden om de reis om te boeken of een voucher te geven in geval er sprake was van een negatief reisadvies waardoor de reis geannuleerd moest worden door de reisaanbieder. Door voortijdig te annuleren en daardoor geen maatregelen te treffen die schade hadden kunnen voorkomen, heeft Consument de op hem rustende bereddingsplicht geschonden. In het geval enig recht op uitkering zou bestaan, dan zou deze op grond van art. 7:957 lid 3 BW dienen te worden verminderd met de schade die Verzekeraar door de schending lijdt.

2.16 Verzekeraar wordt afgerekend op een e-mail die hij naar de tussenpersoon van Consument heeft gestuurd. De tussenpersoon heeft de e-mail doorgestuurd zonder verdere uitleg. Dit kan Verzekeraar niet worden verweten. Uit de e-mail aan de tussenpersoon blijkt ook dat de Voorwaarden leidend zijn. Ter zitting heeft Verzekeraar aangegeven altijd een korte lijn te hebben met de tussenpersonen. Het zou volgens Verzekeraar gangbaar zijn dat bij dit soort vragen de tussenpersoon eerst contact opneemt met Verzekeraar voordat een consument geïnformeerd wordt over mogelijk te nemen stappen. Had de tussenpersoon in dit geval contact opgenomen met Verzekeraar dan had hij te horen gekregen dat Consument even moest wachten met het annuleren van de reis. Verzekeraar verwachtte van de tussenpersoon dat hij de informatie uit de e-mail zou begrijpen en bij concrete vragen contact zou opnemen met Verzekeraar.

### **3. De beoordeling**

3.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar de vergoeding van de aanbetaling op de reissom en de vooruitbetaalde treintickets heeft mogen weigeren. De Commissie oordeelt dat dit het geval is en gaat hier verder op in.

*Is er sprake van een onvoorziene bijzondere omstandigheid?*

3.2 De Voorwaarden bieden de mogelijkheid om te annuleren wanneer er sprake is van een onvoorziene bijzondere omstandigheid. Hieronder valt ook een reisadvies met code oranje of rood, afgegeven door het ministerie van Buitenlandse Zaken, in verband met het coronavirus. Een redelijke uitleg van de Voorwaarden brengt mee dat deze omstandigheid zich moet voordoen *kort vóór of op het moment dat de voorgenomen reis begint*. Een annuleringsverzekering biedt immers dekking voor de schade die ontstaat door het niet kunnen aanvangen van de reis vanwege een onvoorziene bijzondere omstandigheid. Een ruimere uitleg zou betekenen dat Verzekeraar kosten moet dekken van annulering op grond van een onvoorziene bijzondere omstandigheid die op het moment van aanvang van de voorgenomen reis is weggevallen. Met andere woorden: de annuleringsdekking van de Verzekering hangt samen met het al dan niet kunnen aanvangen van de reis en niet met de omstandigheid dat een onvoorziene bijzondere omstandigheid zich voordoet in de periode voor aanvang van de reis.

3.3 Op het moment dat Consument de reis annuleerde (19 maart 2020) was nog niet duidelijk of de reis wel kon doorgaan. Op het moment van annuleren had het ministerie van Buitenlandse Zaken een negatief reisadvies afgegeven voor Italië (code oranje en code rood), maar de maand juli 2020 lag toen nog in de toekomst en het was niet zeker of het reisadvies ook voor die maand zou gelden.

### *Informatieverstrekking*

- 3.4 Consument heeft voordat hij op 19 maart 2020 de reis annuleerde diezelfde dag een e-mail gekregen van zijn tussenpersoon met daarin een tabel over de verschillende situaties met betrekking tot de dekking van annulering van een reis. Verzekeraar heeft een vergelijkbaar bericht een aantal dagen later aan Consument gestuurd, met daarbij een verwijzing naar de website van Verzekeraar met meer uitleg.
- 3.5 Verzekeraar wijst er terecht op dat de Voorwaarden leidend zijn. Uit de toelichting van Verzekeraar blijkt dat de informatie zoals de tussenpersoon op 19 maart 2020 aan Consument had verstrekt, bedoeld was om tussenpersonen te informeren over de dekkingsaanpassing op annuleringsverzekeringen voor reizen die geboekt worden op of na 14 maart 2020. Dat de tussenpersoon deze informatie heeft doorgestuurd zonder nadere uitleg of zonder verdere navraag te doen bij Verzekeraar, kan Verzekeraar niet worden toegerekend.
- 3.6 In het vergelijkbare bericht dat Verzekeraar zelf aan Consument heeft gestuurd op 23 maart 2020 is het bericht van Verzekeraar aan de tussenpersoon verder uitgelegd. In het bericht van Verzekeraar aan Consument staat onder andere dat de Voorwaarden ongewijzigd zijn. Er wordt ook verwezen naar een stappenplan op de website dat Consument kon volgen om erachter te komen of annulering van de reis gedekt zou zijn. In dat stappenplan stond vermeld dat de reis binnen zeven dagen moest aanvangen, wilde er sprake kunnen zijn van dekking.

### *Schadebeperking*

- 3.7 Consument heeft een beroep gedaan op de vroegtijdige annulering als schadebeperkende maatregel. Dit beroep slaagt niet. Voor zover al van een schadebeperkende maatregel kan worden gesproken, geldt dat Consument deze te vroeg heeft ingezet. Op 19 maart 2020 was immers nog niet duidelijk of de geplande reis wel of niet doorgang zou kunnen vinden in juli 2020. Bovendien geldt dat als Consument de zaak op zijn beloop had gelaten en een aantal dagen voor de aanvang van de reis een beroep op de annuleringsdekking had gedaan, Verzekeraar dan niet tot uitkering zou zijn gehouden. Dit geldt ook als dan code oranje of geel had gegolden voor reizen naar Italië. Consument had dan namelijk een beroep kunnen doen op een andere voorziening of regeling als bedoeld in artikel 2.5 van de Voorwaarden. De reisorganisatie had hem immers medegedeeld dat als de reis niet zou kunnen doorgaan, de vakantie gratis kon worden omgeboekt en Consument een voucher kon krijgen.

### *Conclusie*

- 3.8 Verzekeraar heeft de vergoeding van het bedrag van de aanbetaling en de kosten van de treintickets mogen weigeren. De vordering van Consument wordt afgewezen.

#### **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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*