

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0015 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 september 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: VIVAT Schadeverzekeringen N.V., de verzekeraar, gevestigd te Amstelveen, waarbij als gevolmachtigde optreedt Volmachtkantoor Nederland B.V., gevestigd te Assen, verder te noemen de gevolmachtigde
Datum uitspraak	: 8 januari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. De consument vordert annuleringskosten. De reis naar Kreta is geannuleerd omdat zijn partner CARA heeft en in ademnood komt als zij gedurende langere tijd een mondkapje moet dragen. De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde dekking heeft mogen weigeren omdat het dragen van een mondkapje geen gedekte gebeurtenis is en de ziekte CARA niet zo ernstig is dat alleen om die reden de reis moest worden geannuleerd. Bovendien is de ziekte niet onverwacht. Vordering afgewezen.

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 de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de gevolmachtigde; 6) de aanvullende reacties van de consument en 7) de reactie daarop van de gevolmachtigde.
- I.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.
- I.3 De consument en de gevolmachtigde 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 De consument heeft via tussenkomst van SNS (hierna ‘de tussenpersoon’) bij de verzekeraar een SNS reisverzekering met basisdekking Europa, pechhulp en annulering voor hem en zijn partner gesloten. Relevante bepalingen van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 Met een formulier van 23 juli 2020 heeft de consument bij de verzekeraar een claim ingediend voor het annuleren van de reis naar Kreta. Het formulier vermeldt dat sinds 2001 sprake is van (ernstige) CARA en dat de ziekte niet erger is geworden sinds de verzekering is aangevraagd. Daarbij is de volgende uitleg gegeven:

“Reis naar Kreta is niet mogelijk. Mondkapje dragen leidt tot ernstige kortademigheid en benauwdheid. Dit is gebelegen, half juni bij een boottoertocht naar Ameland. De heen- en terugreis op het toilet gezeten. Met mondkapje op grote ademhalingsproblemen. Vandaar vliegen niet mogelijk.”

- 2.3 De gevolmachtigde heeft de claim afgewezen omdat geen sprake is van een gedekte gebeurtenis.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert van de gevolmachtigde een bedrag van € 488,00 in verband met het annuleren van de reis naar Kreta. De consument stelt dat hij recht heeft op deze vergoeding omdat CARA een ernstige ziekte is. Het dragen van een mondkapje is de onverwachte gebeurtenis. Het is niet mogelijk om vooraf te bedenken wat een onverwachte gebeurtenis is. De gevolmachtigde moet zijn interpretatie van ernstige ziekte heroverwegen. De reis moest worden geannuleerd omdat de partner van de consument niet lange tijd met een mondkapje kan reizen. Haar ziekte CARA wordt dan ernstig. De consument en zijn partner hebben dit ervaren door de reis van 45 minuten naar Ameland. Hieruit blijkt dat de vliegreis van vijf uur naar Kreta niet mogelijk was. De tussenpersoon heeft in het gesprek met de consument aangegeven dat met een medische verklaring een beroep op de verzekering kan worden gedaan. De consument mocht er daarom vanuit gaan dat CARA onder de dekking van de verzekering valt.

Het verweer van de gevolmachtigde

- 2.5 De gevolmachtigde heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 Hoewel de commissie begrijpt dat de consument de reis naar Kreta heeft geannuleerd, is zij van oordeel dat de gevolmachtigde dekking heeft mogen weigeren. Zij licht dit oordeel hierna toe.
- 3.2 Of de schade van de consument onder de dekking van de verzekering valt, hangt af van wat de voorwaarden hierover bepalen. Het staat de verzekeraar vrij om de grenzen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen te bepalen. Vergelijk HR 9 juni 2006¹. Van een tekortkoming in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst is geen sprake als de gevolmachtigde een beroep doet op de voorwaarden.
- 3.3 De voorwaarden moeten zo worden gelezen dat alleen sprake is van dekking bij annulering door een *onverwachte en verzekerde gebeurtenis* waardoor de reis moet worden geannuleerd. Zie artikel 1.1 van de voorwaarden Annulering in de bijlage bij deze uitspraak. Vervolgens staat in artikel 1.4 van de voorwaarden dat alleen de daar genoemde onverwachte gebeurtenissen zijn verzekerd. Zo bestaat recht op dekking in het geval van een ernstige ziekte.
- 3.4 De consument heeft al langere tijd CARA en met deze ziekte is het mogelijk om de reis naar Kreta te maken. Dit is echter niet mogelijk door de verplichting om gedurende de vliegreis een mondkapje te moeten dragen omdat zij dan vanwege haar ziekte in ademnood raakt. Tot zover bestaat tussen partijen geen discussie.
- 3.5 De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde dekking mocht weigeren vanwege de ziekte van CARA. De partner van de consument heeft deze ziekte immers niet onverwacht gekregen nu zij deze ziekte al had toen de reis naar Kreta werd geboekt. Bovendien is de ziekte van de partner van de consument niet zo ernstig dat zij vanwege deze ziekte momenteel niet in staat is naar Kreta af te reizen. De gebeurtenis waardoor de reis moest worden geannuleerd is niet de ziekte, maar het dragen van een mondkapje. Hoewel de commissie het met de consument eens is dat het dragen van een mondkapje onverwacht was, betreft dit volgens de voorwaarden geen verzekerde gebeurtenis en daarom mocht de gevolmachtigde ook op basis daarvan dekking weigeren.
- 3.6 De uitleg dat het dragen van een mondkapje onverwacht is en dat dus sprake is van dekking omdat CARA een ernstige ziekte is, volgt de commissie niet omdat deze uitleg niet redelijk is.

¹te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2006:AV9435

Volgens de voorwaarden bestaat immers alleen recht op dekking bij een aantal gespecificeerde gebeurtenissen die bovendien onverwacht moeten zijn en waardoor de reis moet worden geannuleerd. Zoals uitgelegd onder 3.5 is daar in het onderhavige geval geen sprake van.

- 3.7 Dat verzekeraar bij het opstellen van de voorwaarden mogelijk geen rekening heeft gehouden met een pandemie of maatregelen zoals het dragen van een mondkapje, maakt niet dat om die reden dan toch recht op dekking bestaat. In de voorwaarden heeft de verzekeraar immers bepaald bij welke specifiek genoemde gebeurtenissen hij bereid is dekking te verlenen en dus niet bij het dragen van een mondkapje of een pandemie.

Toezegging van de tussenpersoon

- 3.8 De stelling van de consument die erop neerkomt dat de gevolmachtigde dekking moet verlenen omdat de consument op basis van het gesprek met de tussenpersoon ervan uit mocht gaan dat CARA onder de dekking valt, volgt de commissie evenmin. De tussenpersoon is in beginsel de hulppersoon van de consument en niet die van de gevolmachtigde of de verzekeraar en daarom kunnen zij zonder nadere uitleg die ontbreekt, niet worden gebonden aan eventuele toezeggingen van de tussenpersoon. Bovendien blijkt uit het mogen indienen van een claim niet dat dekking is toegezegd.

Conclusie

- 3.9 De commissie oordeelt dat de gevorderde annuleringskosten niet onder de dekking van de verzekering vallen.

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 bepalingen uit de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden SNS Annulering

Als je de SNS Doorlopende Reisverzekering hebt uitgebreid met het onderdeel SNS Annulering, dan staat dat op je polis. In de Voorwaarden SNS annulering lees je

- *Waarvoor je bent verzekerd*
- *Waar je bent verzekerd*
- *Waarvoor je niet bent verzekerd*

Voor SNS Annulering gelden onderstaande afspraken. Ook de Algemene Voorwaarden SNS Schadeverzekeringen en Voorwaarden SNS Doorlopende Reisverzekering horen bij SNS Annulering.

1.1 Waarvoor ben je verzekerd?

Je bent verzekerd voor

- *Annulering van je reis: als je een reis hebt geboekt en die vanwege een onverwachte verzekerde gebeurtenis moet annuleren.*
- *Niet gebruikte reisdagen: als je op reis vent en vanwege een verzekerde onverwachte gebeurtenis niet alle dagen van die reis kunt doorbrengen op je bestemming of in je verblijf.*
Zorg dat je alle belangrijke stukken bewaart waaruit de vertraging of beëindiging blijkt.

(...)

1.3 Wanneer ben je verzekerd?

Annulering van je reis

Je bent voor annuleringskosten verzekerd vanaf het moment dat je de reis hebt geboekt. Je bent niet meer voor annuleringskosten verzekerd vanaf het moment dat de reis is begonnen.

Annuleringskosten

De (gedeeltelijke) reissom en de omboekingskosten die je moet betalen bij annulering van je reis.

(...)

I.4 Wanneer betalen wij annuleringskosten?

Wij betalen alleen annuleringskosten als je je reis annuleert voordat deze begint vanwege de volgende onverwachte gebeurtenissen:

Overlijden en ziekte

- Overlijden, ernstige ziekte of ernstig letsel als gevolg van een ongeval van een verzekerde.
- (...)

Werk en scholing

(...)

Woning

(...)

Andere situaties

- Je gaat scheiden of je geregistreerd partnerschap of je samenlevingscontract wordt ontbonden.
(...)
- Je krijgt onverwacht een huurwoning toegewezen. (...)