

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0230
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 oktober 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak : 8 maart 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage(n) : Relevante bepalingen uit de voorwaarden doorlopende reisverzekering 10-2015 IV

Samenvatting

De consument heeft een beroep gedaan op zijn reisverzekering omdat hij zijn voorgenomen busreis in Argentinië niet mocht voorzetten en hij eerder naar Nederland is teruggekeerd vanwege Corona. De verzekeraar heeft uitkering geweigerd omdat de gebeurtenis niet gedekt is onder de voorwaarden. Corona kan niet worden beschouwd als een natuurramp op grond van de voorwaarden. De consument meent van wel omdat Corona een natuurlijke oorsprong heeft. De commissie wijst erop dat van belang is dat de schade is ontstaan door een onvoorziene natuurlijke gebeurtenis. De door de consument geclaimde schade is echter ontstaan door overheidsingrijpen om Corona te beperken. Dit overheidsingrijpen kan volgens de commissie niet worden gezien als een natuurlijke gebeurtenis. Haar conclusie is dan ook dat de verzekeraar de claim heeft mogen afwijzen.

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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument, 4) de dupliek van de verzekeraar en 5) de reactie van consument op de dupliek.
- 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 verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 18 februari 2020 is de consument en zijn reisgenote naar Argentinië gegaan voor een geplande vakantiereis tot 1 april 2020. Via de Nederlandse Ski Vereniging heeft de consument een doorlopende reisverzekering, waarvan de verzekeraar de risicodrager is. Op 13 maart 2020 heeft de consument de Nederlandse Ski Vereniging gevraagd of hij dekking had voor de kosten van een extra te boeken terugreis in verband met het coronavirus, verder te noemen Corona. Een medewerker van de Nederlandse Ski Vereniging heeft op 16 maart 2020 per e-mailbericht aan de consument meegedeeld dat alle extra kosten en annuleringskosten als gevolg van Corona niet door de verzekeraar worden vergoed. Op 16 maart 2020 kon de consument zijn oorspronkelijk geplande busreis niet voortzetten omdat de provinciegrens gesloten was door een wegblokkade. De consument en zijn reisgenote is toen te kennen gegeven dat de buschauffeur hen niet in de bus zou toelaten omdat ze de provinciegrens niet zouden kunnen passeren. Op diezelfde dag heeft de consument twee andere Nederlanders ontmoet, met wie hij en zijn reisgenote op 17 maart 2020 konden meerijden naar El Calafate waar een vliegveld is. Daar hebben ze op 17 maart 2020 tickets geboekt om op 19 maart naar Buenos Aires te vliegen en op 21 maart 2020 naar Nederland. Op 17 en 21 maart 2020 zijn de consument en zijn reisgenote verschillende malen aangehouden en gecontroleerd, waarbij onder meer hun paspoorten werden gecontroleerd en hun temperatuur werd opgemeten. Toegang tot de stad werd alleen verschaft na afgifte van de paspoorten. Pas na controle en een negatief testresultaat zouden de paspoorten worden teruggegeven. Zij werden verder verplicht naar hun appartement te gaan en daar te blijven tot deze test had plaatsgevonden. Daarna mochten de consument en zijn reisgenote onder politie-escorte doorrijden direct naar hun appartement. Het was hen vervolgens niet toegestaan het appartement te verlaten. Na deze controles en het oponthoud hebben de consument en zijn reisgenote de terugvlucht gehaald.
- 2.2 De consument heeft zijn schade geclaimd bij de verzekeraar omdat hij meent dat Corona en de bestrijding daarvan valt onder een natuurramp, zoals deze is gedefinieerd in de verzekeringsvoorwaarden. De relevante passages uit de voorwaarden zijn afgedrukt in de bijlage bij deze uitspraak. De verzekeraar heeft uitkering geweigerd en daarbij verwezen naar de limitatieve opsomming in de voorwaarden op basis waarvan extra onvoorziene kosten voor vergoeding in aanmerking komen. De verzekeraar heeft betwist dat Corona kan worden beschouwd als natuurramp, als bedoeld in de voorwaarden.

De klacht en vordering

- 2.3 De consument heeft in zijn klachtuiting naar voren gebracht dat er sprake was van wegblokkades tijdens zijn reis en dat hij en zijn reisgenote daardoor genoodzaakt waren de plannen te wijzigen.

Verder heeft hij kenbaar gemaakt dat Corona volgens hem valt onder een natuurramp, zoals omschreven in de verzekeringsvoorwaarden en dat hij op grond daarvan recht heeft op uitkering omdat de door hem geleden schade is verzekerd.

- 2.4 De vordering van de consument bedraagt € 1.435,-. Dit bedrag vertegenwoordigt de kosten voor de terugvlucht à € 1.261,- en overnachtingskosten à € 174,-.

Het verweer

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

3. De beoordeling

De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de verzekeraar de uitkering heeft mogen weigeren.

Oorzaak van de schade

- 3.1 Voor het bepalen van de oorzaak, waardoor de schade is ontstaan moet de *dominant cause* worden vastgesteld. De *dominant cause*-maatstaf is doorslaggevend indien geen causaliteitsmaatstaf blijkt uit de voorwaarden. De *dominant cause* vaststellen gebeurt door te bepalen welke oorzaak of welke oorzaken als effectieve oorzaak of oorzaken van de schade kunnen worden gezien.¹ Als effectieve oorzaak van de schade kan worden aangemerkt een oorzaak die van beslissende invloed is geweest voor de schade die Consument heeft geleden. Een dergelijke oorzaak wordt uit het feitencomplex afgeleid door toepassing van regels van gezond verstand. Een gebeurtenis kan als oorzaak van de schade worden aangemerkt wanneer de daaropvolgende gebeurtenissen geen zelfstandige betekenis meer hebben en zijn terug te voeren op die ene gebeurtenis.
- 3.2 De consument heeft extra kosten gemaakt doordat hij en zijn reisgenote de voorgenomen binnenlandse busrit niet mochten voortzetten en zij eerder uit Argentinië naar Nederland zijn teruggekeerd in verband met de beperkende maatregelen vanwege Corona. De beperkende maatregelen in verband met Corona zijn in dit geval aan te wijzen als de *dominant cause* van de schade.

Definitie natuurramp

- 3.3 In de voorwaarden is bepaald welke redelijke onvoorziene en noodzakelijke extra reis- en verblijfskosten die een verzekerde moet maken, verzekerd zijn.

¹ Zie onder andere r.o. 4.2 van GC Kifid 2019-116 en r.o. 4.4 van GC Kifid 2017-455.

Dat geldt voor kosten gemaakt omdat de verzekerde eerder moet terugkeren naar zijn woonplaats of tijdens zijn reis ergens noodgedwongen langer verblijft. De kosten zijn alleen verzekerd als deze gemaakt moeten worden als gevolg van extreme weersomstandigheden, een natuurramp of werkstaking waardoor de terugreis onmogelijk is. De consument heeft aangevoerd dat de kosten die hij claimt, veroorzaakt zijn door een natuurramp en de verzekeraar heeft dit betwist. Een natuurramp staat omschreven in de voorwaarden en deze omschrijving is afgedrukt in de bijlage bij deze uitspraak. Op grond van de definitie moet sprake zijn van een onvoorziene natuurlijke gebeurtenis. Aangezien extra overheidsmaatregelen getroffen moesten worden in verband met Corona, zou gesteld kunnen worden, dat het niet onvoorzien is dat de reis niet kan worden voortgezet zoals aanvankelijk gepland. De commissie laat dit in het midden. Om te voldoen aan de definitie van een natuurramp moet immers in overeenstemming met de voorwaarden sprake zijn van een *natuurlijke* gebeurtenis. Het ingrijpen van de overheid teneinde de gevolgen van Corona te beperken, kan niet worden beschouwd als een natuurlijke gebeurtenis. Op basis hiervan zijn de door de consument geclaimde kosten niet verzekerd.

- 3.4 Ten overvloede merkt de commissie nog op dat de Van Dale, geraadpleegd via vandale.nl, een natuurramp definieert als “een ramp die het gevolg is van natuurgeweld”. De Geschillencommissie Kifid heeft eerder een uitleg gegeven van enkele begrippen, waaronder natuurgeweld.² 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. Een natuurramp betreft dan het gevolg van een van deze gebeurtenissen. Hoewel bij Corona 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 of het blokkeren van toegangswegen. Nu niet kan worden gesproken van natuurgeweld in geval van Corona, zijn gebeurtenissen die daaruit voortvloeien ook niet als een natuurramp aan te merken.
- 3.5 De lezing van de consument dat een pandemie ten gevolge van Corona kan worden gezien als een natuurramp in de definitie van de polisvoorwaarden, is derhalve geen redelijke lezing. De consument heeft dus geen recht op dekking onder de verzekering voor de extra reis- en verblijfkosten.

² Zie GC Kifid 2020-628.

De schade die de consument heeft geleden is niet opgenomen in de limitatieve opsomming in de voorwaarden en dus niet verzekerd. De verzekeraar mocht uitkering weigeren met een beroep op de voorwaarden.

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 als 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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage(n) - Relevante bepalingen uit de voorwaarden doorlopende reisverzekering 10-2015 IV

Artikel 2.1 Algemene Bepalingen

2.1.1. Wat bedoelen we met...?

[...]

Natuurramp: een onvoorziene natuurlijke gebeurtenis met vergaande gevolgen voor de omgeving en de mensen die daar wonen en leven.

Artikel 2.3 Extra onvoorziene kosten U bent verzekerd voor de extra onvoorziene kosten die u moet maken, als er iets misgaat op reis. Wij vergoeden deze kosten alleen als u ze in overleg met en met goedkeuring van Mandaat verzekeringen of SOS International heeft gemaakt.

2.3.1. Wat is verzekerd?

U bent verzekerd voor redelijke onvoorziene en noodzakelijke extra reis- en verblijfskosten die u moet maken, als u eerder moet terugkeren naar uw woonplaats. Of als u tijdens uw reis ergens noodgedwongen langer verblijft. Maar alleen als u deze kosten moet maken als gevolg van:

- extreme weersomstandigheden, een natuurramp of werkstaking waardoor uw terugreis onmogelijk is.

2.3.2 Wat is niet verzekerd?

- kosten die u normaal gesproken ook maakt, zoals reiskosten of kosten van levensonderhoud;

2.3.3. Wat vergoeden we?

- extra reis- en verblijfskosten in verband met een eerdere terugkeer naar uw woonplaats

De vergoeding van de verblijfskosten verminderen wij met 10%, omdat u in die periode ook kosten bespaart op uw normale levensonderhoud.

Per reis vergoeden we maximaal:

- €. 450,- in verband met tijdens de reis gemaakte extra kosten als gevolg van een natuurramp.