

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0657
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 februari 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Volmachtkantoor Nederland B.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen de
gevolmachtigde
Datum uitspraak : 16 juli 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument wil dat zijn annuleringkosten voor het annuleren van zijn vakantie naar Frankrijk door de gevolmachtigde worden vergoed. De redenen van annulering zijn dat zijn huisarts hem vanwege zijn diabetes afraadde om naar een door corona getroffen gebied te reizen en omdat hij vanwege zijn verkoudheid geen gezondheidsverklaring kan overleggen die nodig is voor het reizen naar Frankrijk. Hij is van mening dat de redenen van annulering vallen onder de dekking van de verzekering omdat het een onvoorziene omstandigheid is. De commissie volgt de verzekeraar die stelt dat er geen recht op dekking is omdat beide annuleringsredenen niet zijn opgenomen als gedekte gebeurtenis in de voorwaarden. De klacht is ongegrond.

1. 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 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 en 5) de dupliek van de gevolmachtigde.
- 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 De consument en de gevolmachtigde 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 De consument heeft sinds 1 november 2017 een reisverzekering met annuleringsdekking (hierna: de 'verzekering') bij Reaal Schadeverzekeringen N.V. (hierna: 'Reaal'). Op de verzekering zijn de voorwaarden 'INT DRV 1004' (hierna: de 'voorwaarden') van toepassing.

- 2.2 De consument heeft op 19 augustus 2020 zijn vakantie van 5 oktober tot en met 16 oktober 2020 naar Frankrijk geannuleerd. De consument heeft op 7 oktober 2020 een beroep gedaan op zijn verzekering vanwege de annulering en claimt de kosten voor het annuleren van de vliegtickets en het vakantieverblijf. Op het schadeformulier heeft de consument aangegeven:

6 GEGEVENS ANNULEREN/EERDER TERUGKEREN REIS DOOR ZIEKTE, ONGEVAL OF OVERLIJDEN

Heeft u de reis moeten annuleren in verband met ziekte, ongeval of overlijden? ☒ Ja, de reis is geannuleerd op 1 9 - 0 8 - 2 0 2 0
☐ Nee Ga door naar 7

Kosten annuleren reis € 130 + 140

Is de reis op advies van een arts geannuleerd? ☒ Ja, dit advies is gegeven op 1 8 - 0 8 - 2 0 2 0
☐ Nee

Gegevens arts

Naam en voorletter(s) [REDACTED]

Wat is de aard en ernst van de ziekte of het ongeval? Diabetes, arts heeft aangeraden om niet te gaan

Is er een opname geweest in het ziekenhuis tijdens de reis? ☐ Ja
☒ Nee

Voor welke periode? Tot de corona over is.

Hoe was de gezondheidstoestand van de persoon die schade heeft gehad bij boekingsdatum? Was ook verkouden, kom frankrijk niet binnen

Datum eerste ziekteverschijnselen of ongeval 2 8 - 0 9 - 2 0 2 0

Datum waarop voor het eerst een arts is geraadpleegd 1 8 - 0 8 - 2 0 2 0

Lijdt de persoon al langer aan deze ziekte? ☒ Ja
☐ Nee

Hoe vaak en wanneer heeft deze persoon last van deze ziekte? Al 28 jaar diabetes, daarnaast ook verkouden geworden

Is de ziekte erger geworden sinds de verzekering is aangevraagd? ☐ Ja
☒ Nee

- 2.3 De gevolmachtigde heeft namens Reaal de claim van de consument in behandeling genomen.
- 2.4 Bij brief van 14 oktober 2020 heeft de gevolmachtigde de claim van de consument afgewezen. De gevolmachtigde geeft aan dat het annuleren van een reis in verband met het coronavirus niet onder de dekking van de verzekering valt omdat de verzekering geen dekking biedt voor annulering vanwege een pandemie, calamiteit, negatief reisadvies of reisverbod.

- 2.5 De consument is het niet eens met de beslissing van de gevolmachtigde en daarom heeft hij zijn klacht voorgelegd aan het Kifid.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert dat de gevolmachtigde de kosten in verband met het annuleren van zijn reis naar Frankrijk, vergoedt. Het gaat om een bedrag van € 140,00 voor de vliegtickets en € 130,00 voor het appartement. Tevens wenst de consument een vergoeding voor de portokosten van € 30,00 die hij voor deze procedure heeft moeten maken. Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument de volgende argumenten aan.
- 2.7 Zijn huisarts heeft hem vanwege zijn leeftijd en diabetes in combinatie met het feit dat voor Frankrijk code rood gold, afgeraden om op vakantie naar Frankrijk te gaan. Het annuleren van een reis vanwege zijn gezondheid is gedekt onder de verzekering.
- 2.8 Daarnaast moest de consument voor zijn vliegreis naar Frankrijk een gezondheidsverklaring invullen waarin hij verklaarde geen corona gerelateerde klachten te hebben. Ten tijde van de schademelding had consument wel corona gerelateerde klachten want hij was verkouden en had Frankrijk dus niet in mogen reizen.
- 2.9 Ook is annulering door een onvoorziene omstandigheid gedekt onder de voorwaarden en daarvan is hier sprake. De consument heeft namelijk in 2019 – toen het coronavirus nog niet bestond – de reis geboekt. Dat hij dit later vanwege het virus moest annuleren kon hij destijds niet voorzien.
- 2.10 Verder heeft de consument er alles aan gedaan om zijn schade te beperken door tijdig de reservering voor het appartement te annuleren. Hierdoor hoefde hij slechts € 130,00 te betalen in plaats van de volledige huursom.

Het verweer

- 2.11 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 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de consument recht heeft op vergoeding van de annuleringskosten van € 270,00.
- 3.2 Voor de beantwoording van de vraag is van belang welke afspraken partijen met elkaar hebben gemaakt. Deze afspraken zijn vastgelegd in de voorwaarden.

- 3.3 De commissie leest in artikel 3.1.1 tot en met 3.1.15 van de Bijzondere Voorwaarden Annulering in welke situaties de verzekeraar uitkering verleent bij annulering. Alleen als de annuleringsreden in dat artikel is opgenomen, bestaat recht vergoeding van de annuleringskosten door de verzekeraar. Vervolgens zijn in artikel 5 van de Bijzondere Voorwaarden Annulering een aantal situaties genoemd waardoor een verzekerde toch geen recht heeft op uitkering ondanks dat de situatie wel in artikel 3.1.1 tot en met 3.1.15 is genoemd.
- 3.4 De commissie zal hierna voor elk van de annuleringsredenen beoordelen of de verzekering dekking biedt.

Annuleren vanwege diabetes

- 3.5 De consument heeft zijn reis op aanraden van zijn huisarts geannuleerd omdat het reizen naar een coronagebied gezien zijn leeftijd en het feit dat hij diabetespatiënt is, gezondheidsrisico's meebrengt. De verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de daadwerkelijke reden voor het annuleren van de reis niet de diabetes is, maar het coronavirus. Als het coronavirus niet heerste, had de reis namelijk gewoon doorgang gehad. Annulering vanwege het coronavirus is ook geen gedekte gebeurtenis.
- 3.6 De commissie begrijpt de annuleringsreden van de consument zo dat hij niet kan reizen vanwege het coronavirus omdat dit in combinatie met zijn diabetes en leeftijd een risico voor zijn gezondheid is. De commissie is met de verzekeraar eens dat dit geen situatie is zoals opgenomen in 3.1.1 tot en met 3.1.15 waarvoor de verzekering dekking biedt.
- 3.7 In artikel 3.1.1 van de voorwaarden is opgenomen dat er dekking is bij ernstige ziekte. De diabetes is niet aan te merken als een ernstige ziekte omdat de consument al 28 jaar diabetes heeft en dit hem normaal niet belemmert bij reizen. Daarom heeft hij in 2019 – toen hij ook al diabetespatiënt was – een reis geboekt. Volgens de voorwaarden zou er wel recht op dekking kunnen zijn als de diabetes tussen het boeken van de reis en de vertrekdatum is verergerd waardoor het medisch onverantwoord was om te reizen. Uit de verklaring van de arts blijkt niet dat de diabetes erger is geworden, maar volgt enkel dat reizen wordt afgeraden vanwege de mogelijkheid dat de consument ernstig ziek wordt als hij reist naar een gebied waar corona heerst. Uit voorzorg wordt de reis dus afgeraden en dat is geen gedekte gebeurtenis.
- 3.8 De verzekering biedt geen dekking voor deze annuleringsreden.

Annuleren vanwege verkoudheid

- 3.9 De consument heeft verder als annuleringsreden opgegeven dat hij verkouden was en hij met klachten Frankrijk niet mocht inreizen vanwege de verplichte gezondheidsverklaring.

De verzekeraar stelt daartegenover dat een verkoudheid geen ziekte is en op zichzelf geen reden is om een land niet te mogen inreizen. Vanwege de reisadviezen en maatregelen rondom het coronavirus leidt de verkoudheid ertoe dat hij Frankrijk niet mag inreizen. Het coronavirus, een pandemie of negatief reisadvies van de overheid staat niet tussen de gedekte gebeurtenissen.

- 3.10 De commissie volgt de verzekeraar in haar argumentatie dat de reden van annulering niet is gelegen in ziekte, maar in het feit dat er reisadviezen en maatregelen gelden vanwege het coronavirus. Vanwege een verkoudheid zou de consument normaal wel Frankrijk kunnen inreizen, maar dat is nu anders vanwege de beperkende maatregelen voor reizen in verband met het coronavirus. Zoals de commissie hierboven ook heeft geoordeeld is deze reden van annulering – het niet kunnen reizen vanwege het ontbreken van een gezondheidsverklaring – geen gedekte gebeurtenis die is opgenomen in de artikelen 3.1.1 tot en met 3.1.15 van de voorwaarden. Het annuleren van de reis in verband met een pandemie of een verkoudheid is ook niet gedekt onder de verzekering.

Slotsom

- 3.11 De commissie beantwoordt de vraag of de consument recht heeft op vergoeding van de annuleringskosten ontkennend. De verzekeraar hoeft de annuleringskosten niet te vergoeden en heeft de claim van de consument terecht afgewezen. De klacht van de consument is ongegrond.
- 3.12 Omdat de klacht van de consument ongegrond is, komen de portokosten ook niet voor vergoeding in aanmerking.

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.