

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0674  
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 23 februari 2021
Ingediend door	: De heer [consument 1], verder te noemen de consument en mevrouw [consument 2], verder te noemen de echtgenote en samen te noemen de consumenten
Tegen	: Doornhegge & Duthler Financieel Advies B.V., gevestigd te Lichtenvoorde, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak	: 23 juli 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

Reisverzekering. De consument en zijn echtgenote zijn voor een longrevalidatie van de echtgenote van tien weken naar Spanje afgereisd. Omdat het revalidatiecentrum door de lockdown is gesloten en door het revalidatiecentrum werd ontraden om te vliegen, hebben de consument en zijn echtgenote een appartement en een camper gehuurd. Zij vinden dat de verzekeraar of de tussenpersoon deze kosten moet betalen. De consument heeft evenwel niet uitgelegd waarom de tussenpersoon hem onjuist heeft geadviseerd. Daarnaast oordeelt de commissie dat geen verband tussen de schade en het verwijt dat de tussenpersoon de consumenten niet op de verplichting uit de verzekeringsvoorwaarden heeft gewezen. 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 om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het namens de tussenpersoon ingediende verweerschrift; 3) de namens de consumenten ingediende repliek en 4) de namens de tussenpersoon ingediende 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 consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Sinds 1 januari 2020 hebben de consumenten door tussenkomst van de tussenpersoon, een doorlopende reisverzekering met dekking voor bagage, geneeskundige kosten en ongevallen bij ASR Schadeverzekering N.V. ('de verzekeraar').
- 2.2 Op 16 februari 2020 zijn consumenten op advies van de longarts van de echtgenote naar Spanje gevlogen voor een longrevalidatie van de echtgenote van tien weken in het [naam revalidatiecentrum] revalidatiecentrum in [plaatsnaam 1]. De consument verbleef op een camping in de buurt.
- 2.3 Op 14 maart 2020 is Spanje in lockdown gegaan. Het revalidatiecentrum is gesloten, waardoor de behandeling van de echtgenote vroegtijdig is beëindigd. Omdat ook de camping dichtging hebben de consumenten in Spanje een appartement gehuurd. Terugvliegen werd gezien de medische toestand van de echtgenote afgeraden evenals het verblijf op de camping waar de consument verbleef vanwege het besmettingsgevaar. Dit blijkt ook uit de brief van [naam revalidatiecentrum] van 30 maart 2020. Uiteindelijk hebben de consumenten een camper gehuurd waarmee zij naar Nederland zijn teruggereisd.
- 2.4 De consument heeft op enig moment contact opgenomen met de tussenpersoon en gevraagd of de gemaakte kosten onder de dekking van de verzekering vallen. Met een e-mailbericht van 6 mei 2020 heeft de tussenpersoon de consument onder andere gevraagd of sprake was van een gewone vakantie en wat het doel van de reis was. Met een e-mailbericht van 6 mei 2020 hebben de consumenten – voor zover relevant – als volgt gereageerd:  
  
*“Niet op vakantie.  
Revalidatie van 10 weken voor [naam van de echtgenote]. Voor de longen. Het startte op 17 februari. Stopte vanwege lockdown op 14 maart.  
Multidisciplinair klinisch centrum Revalidatie Centrum [naam revalidatiecentrum] in [plaatsnaam 2].  
Valt onder de HCB benirdorm hospitals.  
Niet met vliegtuig. Levensgevaarlijk (...)  
Geen vakantie.  
Geen Reisorganisatie. Revalidatie bij [naam revalidatiecentrum] in [plaatsnaam 2]. (...)”*
- 2.5 Met een e-mailbericht van 14 augustus 2020 heeft de gevolmachtigde namens de verzekeraar de claim afgewezen omdat voor de reis geen dekking onder de verzekering is.

- 2.6 Met een e-mailbericht van 25 september 2020 heeft de jurist van de consumenten ('de jurist') zich tot de tussenpersoon gewend en hem geïnformeerd dat bezwaar is gemaakt tegen het standpunt van de verzekeraar en dat de tussenpersoon bij de procedure bij Kifid zal worden betrokken als de verzekeraar niet alsnog overgaat tot vergoeding van de schade. In dat bericht heeft de jurist de tussenpersoon verweten dat hij de consumenten er niet op heeft gewezen dat contact met SOS-international moest worden opgenomen.
- 2.7 Met een e-mailbericht van 5 november 2020 heeft de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de tussenpersoon de jurist er op gewezen dat er geen causaal verband bestaat tussen de schade en het verwijt dat de tussenpersoon wordt gemaakt.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consumenten vinden dat de tussenpersoon de vooruit betaalde kosten voor de camping, de huur van het appartement en de camper in Spanje moet vergoeden. Zij vorderen een bedrag van € 3.022,08 met wettelijke rente daarover. Daarnaast vorderen de consumenten de buitengerechtelijke kosten. De vorderingen zijn op de volgende argumenten gebaseerd.
- 2.9 De tussenpersoon heeft de consumenten niet juist begeleid bij de schadeafhandeling. Nadat Spanje in lockdown ging, heeft de consument veelvuldig contact gehad met de tussenpersoon. Aanvankelijk heeft de tussenpersoon teruggekoppeld dat de kosten van repatriëring onder de verzekering vielen, maar daar is hij later op teruggekomen. Op geen enkel moment heeft de tussenpersoon de consument verteld dat hij SOS-international eerst om toestemming moest vragen voordat hij aanspraak op vergoeding onder de verzekering had. De tussenpersoon stelt ten onrechte dat de consumenten door een eerder schade-voorval in 2018 al wisten van het vereiste van de toestemming van SOS-international. Destijds was namelijk sprake van een andere verzekering en andere verzekeringsvoorwaarden. Bovendien heeft de consument destijds zijn ongenoegen geuit over de dekkingsomvang en de hulpverlening vanuit de tussenpersoon. Hierna heeft de tussenpersoon beterschap beloofd en is onderhavige verzekering tot stand gekomen.
- 2.10 De tussenpersoon heeft de consument niet juist geadviseerd bij de totstandkoming van de verzekering.

#### *Het verweer*

- 2.11 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 De consumenten verwijten de tussenpersoon dat hij hen bij de totstandkoming van de verzekering onjuist heeft geadviseerd. Zonder nadere motivering, die ontbreekt, kan de commissie niet vaststellen of de tussenpersoon zijn zorgplicht jegens de consumenten heeft geschonden door onjuist te adviseren. Voornoemd verwijt treft daarom geen doel.
- 3.2 De consumenten verwijten de tussenpersoon ook dat hij tijdens het contact over de afhandeling van de schade door de lockdown heeft verzuimd hen erop te wijzen dat zij alleen aanspraak op een uitkering onder de verzekering zouden hebben, als zij eerst aan SOS-international toestemming hadden gevraagd om de kosten te maken en zij die toestemming hadden gekregen. Naar het oordeel van de commissie kan in het midden blijven of dit verwijt terecht is. Zelfs als wordt aangenomen dat dit verwijt juist is, leidt dit niet tot aansprakelijkheid van de tussenpersoon voor de gestelde schade. In de zaak van de consumenten tegen de verzekeraar heeft de commissie geoordeeld dat de door de consumenten gemaakte kosten niet zijn gedekt onder de verzekering. Dit betekent dat de schade van de consumenten niet het gevolg is van de vermeende tekortkoming van de tussenpersoon.
- 3.3 De slotsom is dat de vorderingen van de consumenten zullen worden afgewezen.

### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vorderingen af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

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