

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0267
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 augustus 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak : 1 april 2022
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Reisverzekering. De consument heeft de verzekeraar verzocht zijn schade te vergoeden doordat de vluchtmaatschappij zijn retourvlucht naar Nederland heeft geannuleerd. De verzekeraar heeft dit geweigerd, omdat geen sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de dekking mocht weigeren, omdat de gebeurtenis die de schade zou hebben veroorzaakt niet gedekt is. De vordering van de consument is 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 consument; 2) de e-mail van de verzekeraar met daarin vragen en opmerkingen over de ingediende klacht d.d. 11-11-2021; 3) de reactie van de verzekeraar op de klacht (het verweerschrift); 4) de reactie van de consument op het verweerschrift (de repliek) en 5) de reactie van de verzekeraar op de repliek (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 heeft 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 De consument heeft een Doorlopende Reisverzekering bij de verzekeraar (hierna: de reisverzekering). Verzekerd zijn de modules Bagage, Geneeskundige kosten en Personen hulp.
- 2.2 De consument woont een gedeelte van het jaar in Thailand. In maart 2020 heeft hij vanuit Thailand bij KLM een retourvlucht geboekt naar Nederland. KLM heeft de vlucht naar Nederland vervolgens meermaals geannuleerd vanwege de coronapandemie. Uiteindelijk is de consument met een repatriëringsvlucht van de Nederlandse overheid naar Nederland gevlogen. Hij heeft daarvoor € 593,94 betaald. Deze kosten heeft de verzekeraar aan de consument uitgekeerd.
- 2.3 KLM heeft de kosten van de geannuleerde retourvlucht niet aan de consument terugbetaald. Ook heeft zij niet gereageerd op het verzoek van de consument om een voucher voor de ongebruikte vlucht. Daarom heeft de consument de kosten van zijn ongebruikte vlucht op zijn reisverzekering geclaimd.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert van de verzekeraar betaling van € 600,00. Dit zijn de kosten die hij ongeveer voor de retourvlucht heeft betaald.
- 2.5 Ter onderbouwing van zijn vordering stelt de consument dat hij een reisverzekering heeft waarop dit gedekt moet zijn. Hij is niet degene geweest die de vlucht heeft geannuleerd.

Het verweer

- 2.6 De verzekeraar heeft aangevoerd dat de klacht van de consument niet behandelbaar is, omdat de consument deze niet tijdig bij Kifid heeft ingediend. Partijen hadden op 22 juli 2020 al een schikking getroffen op grond waarvan de verzekeraar de kosten van de repatriëringsvlucht van de consument van € 534,94 heeft uitgekeerd. Het geschil was voor de verzekeraar opgelost. De consument heeft over de kosten van de retourticket pas veel later in 2021 geklaagd en dat is te laat.

- 2.7 De claim van de consument is bovendien ongegrond. De reisverzekering van de consument omvat de modules Bagage, Geneeskundige kosten en Personenhelp. Een geannuleerde vlucht vanwege de coronapandemie is niet verzekerd op een van deze modules. De consument heeft ook geen annuleringsverzekering bij de verzekeraar. De kosten van het vliegticket worden dus niet vergoed.
- 2.8 Tot slot betwist de verzekeraar de hoogte van de schadeclaim. De consument heeft geen nota aangeleverd, maar slechts een vluchtschema waarop met pen € 600,00 is geschreven.

3. De beoordeling

Kan de commissie de klacht behandelen?

- 3.1 De vraag die de commissie eerst moet beantwoorden, is of de klacht behandelbaar is. Het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) per 1 april 2017 is op de klacht van toepassing (hierna: het Reglement). Over de behandelbaarheid van een klacht staat in het Reglement onder andere:

“Artikel 2 Welke klachten behandelt de Geschillencommissie niet?

2.1 De Geschillencommissie behandelt een Klacht niet voor zover:

a) de Klacht al in behandeling is bij, of eerder is behandeld door, de Geschillencommissie, de voormalige Ombudsman van Kifid of door een geschillencommissie bij een van de voorgangers van Kifid; (...)”

- 3.2 De vraag is of de klacht van de consument over de kosten van de repatriëringsvlucht behandelbaar is, omdat de consument al eerder had geklaagd en die procedure op of omstreeks 22 juli 2020 met een schikking is geëindigd. Naar het oordeel van de commissie staat dit niet aan de behandelbaarheid van de onderhavige klacht van de consument in de weg. Beide klachten zien weliswaar op de situatie waarin KLM zijn retourvlucht heeft geannuleerd en de consument een repatriëringsvlucht heeft moeten boeken, maar de consument maakt met beide klachten verschillende vorderingen aanhangig. In de eerste klacht vordert hij de kosten van de repatriëringsvlucht en in de tweede klacht de kosten van de geannuleerde retourvlucht. Daarom staat artikel 2.1 onder a niet aan de behandeling van de onderhavige klacht in de weg.

- 3.3 In artikel 5 van het Reglement staat over de termijn waarbinnen de consument zijn klacht bij Kifid moet indienen het volgende:

“Artikel 5. Termijn van indiening

5.1 De Klacht moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan de Financiële dienstverlener heeft voorgelegd. (...)”

- 3.4 De volgende vraag is of de consument de onderhavige klacht te laat bij Kifid heeft ingediend. Hoewel uit de stukken niet precies kan worden vastgesteld wanneer de consument zijn klacht over de kosten van het retourticket aan de verzekeraar heeft voorgelegd, is wel duidelijk dat dit niet eerder dan in januari of februari 2021 is gebeurd. Vervolgens heeft Kifid op 16 augustus 2021 de klacht van de consument ontvangen. Dit is dus binnen een jaar nadat de consument zijn klacht voor het eerst aan de verzekeraar voorgelegd had. En daarmee heeft de consument zijn klacht tijdig ingediend in de zin van artikel 5.1 van het Reglement

Waarover moet de commissie beslissen en waarmee moet de commissie rekening houden?

- 3.5 De vraag is of de verzekeraar de ingediende schade, bestaande uit de kosten van de geannuleerde retourvlucht, mocht weigeren. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de claim mocht afwijzen en zij legt hierna uit waarom.
- 3.6 Of de verzekeraar de schade van de consument moet uitkeren, hangt af van de inhoud van de verzekeringsovereenkomst en van wat de voorwaarden over een situatie als deze bepalen. Daarin staat namelijk wat partijen met elkaar hebben afgesproken.
- 3.7 Uit de overgelegde stukken blijkt dat de consument een reisverzekering heeft met dekking voor de begrensde evenementen opgenomen in de modules Bagage, Geneeskundige kosten en Personen hulp. Bij geen van deze modules is de annulering van een vlucht wegens een pandemie als verzekerde gebeurtenis opgenomen. Dit betekent dat de schade van de consument, die bestaat uit de kosten van zijn geannuleerde retourvlucht niet is gedekt onder de reisverzekering. De verzekeraar is dus niet verplicht die schade uit te keren.

Conclusie

- 3.8 Uit het bovenstaande volgt dat de verzekeraar de uitkering van de schadeclaim van de consument mocht weigeren. De klacht van de consument is dus ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

4 De beslissing

De commissie wijst de vordering 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.