

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0637

(mr. dr. K. Engel, voorzitter, de heer mr. R.L.H. IJzerman, de heer mr. H. Wammes, leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op	21 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	26 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. Annuleringsverzekering. De consument heeft een beroep gedaan op zijn verzekering, omdat hij zijn wintersportvakantie heeft moeten annuleren. Als reden voor het annuleren heeft de consument een samenstel van omstandigheden genoemd. De commissie is van oordeel dat de opgegeven reden van annulering geen gedekte gebeurtenis is volgens de polisvoorwaarden. De vordering wordt afgewezen.

1. 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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de verzekeraar.
- 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 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 De consument heeft bij de verzekeraar een doorlopende reisverzekering inclusief de module annulering (verder te noemen: de verzekering). Op de verzekering zijn de polisvoorwaarden nr. 3032 (verder te noemen: de voorwaarden) van toepassing. Relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

- 2.2 Op 14 januari 2022 heeft de consument een beroep gedaan op de verzekering, omdat hij zijn vakantie naar Oostenrijk heeft moeten annuleren. Als reden voor de annulering heeft de consument het volgende – voor zover relevant – op het schadeaangifte-formulier (verder te noemen: het saf) vermeld:

‘Het is een wat ingewikkelde situatie. Mijn zoon heeft een huis gekocht en mijn schoondochter is dusdanig ziek geweest, dat zij herstellende is. Zij kunnen/gaan niet mee. Omdat ik diabetes ben en problemen heb met mijn voeten, kan ik wel skiën, maar wel met iemand die met mij meegaat dat als er iets zich voordoet dit geen problemen geeft. Dit doen wij al jaren zo, nooit een probleem. Echter dit jaar is dit anders: omdat de kinderen niet meegaan en mijn partner niet skiet, moet ik alleen gaan skiën. Dat is gezien de situatie, mede ook omdat ik nu onder behandeling ben in het ziekenhuis voor slaapapneu, in deze situatie geen mogelijkheid. Zeer vervelend, maar daarom heb ik de reis noodgedwongen moeten annuleren. (...)’

- 2.3 In zijn brief van 16 januari 2022 legt de verzekeraar aan de consument uit dat zijn schade niet vergoed wordt. De verzekeraar verwijst naar artikel 2.5.1 van de voorwaarden. Hierin staat wanneer het annuleren van een reis verzekerd is. De reden die door de consument is gegeven dat zijn zoon niet meegaat staat hier niet bij. Verder wijst de verzekeraar erop dat alleen recht op dekking bestaat bij annulering vanwege een ernstige ziekte als het gaat om een van de ernstige ziektes zoals opgenomen in artikel 6 van de voorwaarden. Slaapapneu staat hier niet bij, zodat ook om die reden de schade van de consument niet vergoed wordt.
- 2.4 Omdat de consument het niet eens is met de afwijzing van zijn schadeclaim heeft hij hierover een klacht ingediend bij de verzekeraar. Ter toelichting heeft de consument vermeld dat hij zijn vakantie heeft moeten annuleren vanwege slaapapneu.
- 2.5 De verzekeraar heeft de klacht afgewezen, omdat uit de voorwaarden volgt dat slaapapneu niet valt onder de definitie van ernstige ziekte zoals in de voorwaarden wordt gehanteerd. Vervolgens heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert dat de verzekeraar alsnog dekking verleent onder de verzekering en de annuleringskosten van € 1.122,62 inclusief wettelijke rente vanaf 7 februari 2022, aan hem vergoedt.
- 2.7 Ter onderbouwing van dit standpunt heeft de consument de volgende argumenten aangevoerd.
- 2.8 Bij het invullen van het saf konden verschillende opties worden ingevuld waaronder het mogelijk was de reis te annuleren. Een van de hier genoemde redenen was het verkrijgen van een woning door één van de reizigers. Omdat dit van toepassing was, was dit in de ogen van de consument al een reden om te kunnen annuleren.

- 2.9 Als tweede reden om te annuleren geldt het slaapapneu. Zolang de behandeling daarvoor nog niet is gestart, is de consument niet verzekerd voor deelname aan het verkeer als automobilist. Dit zou anders zijn geweest als zijn behandeling met succes was ingezet en zou werken. Bijkomende factor was dat de zoon van de consument, die anders zou rijden, niet mee zou gaan omdat hij een huis had gekocht. Voor de consument bestond dus geen mogelijkheid om te rijden naar de plaats van bestemming.
- 2.10 In artikel 2.5 van de voorwaarden staat dat recht bestaat op vergoeding van annuleringskosten als een reis- of huurovereenkomst wordt geannuleerd als sprake is van een ernstige ziekte. Nergens in dit artikel staat wat de verzekeraar onder ernstige ziekte verstaat. Ook is geen verwijzing opgenomen naar de limitatieve opsomming van wat de verzekeraar onder ernstige ziekte verstaat, zoals die in artikel 6 is opgenomen. Als verzekeringnemer mag je verwachten dat een duidelijke verwijzing naar deze limitatieve opsomming in de voorwaarden is opgenomen. Door dit niet te doen zet de verzekeraar de verzekeringnemer op het verkeerde been. Een verzekeringnemer mag er immers op vertrouwen dat voorwaarden helder, transparant en consistent in tekst en aanduiding zijn.
- 2.11 Anders dan de verzekeraar stelt is slaapapneu wel degelijk een ernstige ziekte en dit kan zelfs tot hartstilstand leiden.

Het verweer

- 2.12 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

Inleiding

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de consument recht heeft op vergoeding van de geclaimde annuleringskosten. Dat is naar het oordeel van de commissie niet het geval. De consument heeft immers de vakantie geannuleerd omdat zijn zoon – een reisgenoot in de zin van artikel 2.5.1 lid 9 van de voorwaarden – niet mee kon en de reden waardoor zijn zoon niet mee kon, betreft geen “*geldige annuleringsredenen*” in de zin van art. 2.5.1 lid 9, onder a, van de voorwaarden. Hierna zal de commissie nader ingaan op deze twee vaststellingen.

De consument heeft geannuleerd omdat zijn zoon niet mee kon

- 3.2 In zijn schademelding heeft de consument als reden voor het annuleren van de vakantie opgenomen dat zijn zoon (een reisgenoot) niet kan meegaan omdat hij een huis heeft gekocht wat maakt dat de consument alleen moet gaan skiën. Alleen skiën is geen optie, omdat de consument diabetes is en als gevolg daarvan last van zijn voeten heeft. Om die reden moet er iemand met hem meegaan mochten zich problemen voordoen.

Al jaren doen ze dit zo, altijd zonder problemen. Maar omdat de zoon dit jaar niet meegaat, ligt het anders. In de schademelding schrijft de consument verder nog dat alleen skiën geen optie is, mede omdat hij onder behandeling is in het ziekenhuis voor slaapapneu.

- 3.3 Gelet op de inhoud van de schademelding begrijpt de commissie de annuleringsredenen van de consument zo dat hij niet op vakantie kon omdat zijn zoon niet mee zou gaan en dit in combinatie met zijn diabetes en slaapapneu een risico voor zijn gezondheid zou opleveren. Naar het oordeel van de commissie is de reden van annulering dan niet zozeer gelegen in de gezondheidssituatie van de consument, maar in het feit dat zijn zoon niet meeging. Immers, als de zoon wel in de gelegenheid was geweest om mee te gaan, dan was de reis gewoon gemaakt en de vakantie niet geannuleerd.
- 3.4 Hiermee is artikel 2.5.1 lid 9 (een reisgenoot annuleert de reis) aan de orde. De consument heeft alleen recht op uitkering indien voldaan is aan de voorwaarden genoemd onder a, b én c van lid 9. Hierna zal de commissie uitleggen waarom naar oordeel niet voldaan is aan de voorwaarde onder a.

De annuleringsredenen voor de zoon is geen gedekte gebeurtenis

- 3.5 Het annuleren van de vakantie door de zoon vanwege de koop van een woning is geen gedekte gebeurtenis volgens de voorwaarden. In artikel 2.5.1 lid 9, onder a, van de voorwaarden staat namelijk dat als een reisgenoot de reis annuleert alleen recht op vergoeding van de annuleringskosten bestaat als de reden voor annulering door deze reisgenoot onder de in de voorwaarden genoemde annuleringsredenen valt. Het kopen van een huis is niet in de voorwaarden genoemd als geldige annuleringsredenen.
- 3.6 Voor zover de consument heeft aangevoerd dat bij het indienen van de schadeclaim op het saf als reden voor de annulering kon worden aangekruist het verkrijgen van een woning door een van de reisgenoten, kan dit hem niet baten. Zo volgt uit het saf niet dat voor deze optie kan worden gekozen, noch dat de consument deze optie gekozen heeft. Los daarvan is voor de beoordeling van de vraag of recht op dekking bestaat van belang wat in de voorwaarden staat. Deze zijn, zoals in 3.2 al uiteen is gezet, leidend. Nu de voorwaarden niet voorzien in het vergoeden van annuleringskosten bij de aankoop van een woning door een reisgenoot, kan de verzekeraar op grond van dit argument niet gehouden worden dekking te verlenen en de kosten te vergoeden.

Slotsom

- 3.7 Concluderend komt de commissie tot het oordeel dat op grond van dat wat in de voorwaarden is bepaald, geen recht op dekking bestaat en de verzekeraar niet gehouden is de annuleringskosten aan de consument te vergoeden.

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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

In deze bijlage zijn de bepalingen terug te vinden die voor de geschillencommissie van belang zijn geweest bij het beoordelen van de klacht.

AEON Doorlopende Reisverzekering - Polisvoorwaarden nr. 3032

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

2.5 Aanvullende dekking Annulering

(...)

2.5.1 Wat is verzekerd?

Wij vergoeden per reis- of huurarrangement (ook voor een samengestelde reis) de annuleringskosten als u de reis moet annuleren of afbreken door aan aantal specifieke omstandigheden. Daarnaast geldt dat de annulering niet is uitgesloten volgens deze Polisvoorwaarden

(...)

Verzekerde annuleringsredenen

Recht op vergoeding van annuleringskosten bestaat, als een reis- of huurovereenkomst wordt geannuleerd als:

1. er sprake is van een ernstig ongeval, ernstige ziekte of overlijden van:

(...)

6. u een huurwoning krijgt toegewezen, binnen 30 dagen voordat de reis zou beginnen. U kunt een officieel huurcontract laten zien.

(...)

9. een reisgenoot de reis annuleert. Wij vergoeden de annuleringskosten als:

- a. de reden van deze annulering onder deze verzekering een geldige annuleringsreden is; en*
- b. u door het afhaken van uw reisgenoot alleen zou moeten reizen; en*
- c. u en de reisgenoot samen heen en terug zouden reizen;*

(...)

6 Wat bedoelen wij met?

(...)

Ernstige aandoeningen en/of ziektes

In deze voorwaarden zijn dit ernstige aandoeningen en ziektes:

- *Beroerte;*

- *Bypassoperatie van de kransslagaders;*
 - *Goedaardige hersentumoren;*
 - *Hartinfarct (acuut);*
 - *Hartklepoperatie;*
 - *Hartspierziekte;*
 - *Hartstilstand;*
 - *Kanker;*
 - *Openhartoperatie;*
 - *Operatie aan de longslagader;*
 - *Operatie als gevolg van een aandoening aan de aorta.*
- (...).'