

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0409

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Datum uitspraak	30 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Reis- en annuleringsverzekering. De consument heeft op 15 juli 2022 een reis- en annuleringsverzekering afgesloten vanaf 29 juli 2022. De consument heeft zijn reis voor de ingangsdatum van de verzekering moeten annuleren. De commissie oordeelt dat de ingangsdatum voldoende duidelijk is en dat de verzekeraar de consument binnen zijn macht voldoende heeft geïnformeerd over de ingangsdatum van de verzekering en het feit dat hij voor die tijd niet verzekerd zou zijn. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 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 De consument heeft op 4 juli 2022 een vakantie geboekt voor de periode 29 juli 2022 tot en met 9 augustus 2022. De vakantie is geboekt via een reisorganisatie. De consument heeft op 15 juli 2022 via de website van Independer een doorlopende reisverzekering met annuleringsverzekering afgesloten bij de verzekeraar. De consument heeft hiervan op 20 juli 2022 een polisblad ontvangen. Op het polisblad staat als ingangsdatum van de verzekeringen 29 juli 2022.

- 2.2 Op 27 juli 2022 heeft de consument wegens familieomstandigheden de reis geannuleerd. De consument heeft daarop een claim ingediend bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de claim afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.3 De consument vordert € 4.043,75. Dit zijn de kosten van de geannuleerde reis. De consument vordert daarnaast wettelijke rente over dit bedrag.
- 2.4 De consument vindt dat de verzekeraar de schade moet vergoeden, omdat de consument in de veronderstelling was dat de dekking op 15 juli, toen hij de verzekeringen had afgesloten, is ingegaan. De consument heeft immers binnen een termijn van 14 dagen de verzekeringen afgesloten en daarmee valt de reis binnen de dekking. De consument heeft twee verzekeringen afgesloten. Een reisverzekering waarvan het risico ingaat op de dag van vertrek, en een annuleringsverzekering waarvan het risico bij het accepteren van de verzekering hoort in te gaan. Door de annuleringsverzekering pas in te laten gaan op de dag van vertrek is het feitelijk niet mogelijk geweest om gebruik te maken van de annuleringsverzekering voor de al geboekte reis. Dit is een door de verzekeraar gecreëerde vormfout. De verzekeraar heeft de consument hierover niet transparant en eerlijk geïnformeerd en geadviseerd. Nu lijdt de consument schade.
- 2.5 Het was voor de consument niet duidelijk dat er een waarschuwing is gegeven dat de annuleringsverzekering in de toekomst in zou gaan en dat er daardoor in de periode tussen 15 juli 2022 en 29 juli 2022 geen dekking zou zijn. De eventuele pop-ups leken voor de consument onvoldoende relevant. De consument heeft de reisverzekering en annuleringsverzekering gezamenlijk afgesloten en het was dan ook niet duidelijk dat er een specifieke waarschuwing geldt voor annuleringsverzekeringen. Het is ICT-technisch voor verzekeraars gemakkelijk om zoiets wel in te bouwen, zodat consumenten goed geïnformeerd worden. Nu zit de consument, door gebrek aan informatie, vast aan een 'lege' verzekering die niet tussentijds, dat wil zeggen binnen een jaar, kan worden gestopt en ook nog eens automatisch wordt verlengd.

Het verweer

- 2.6 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

Waar gaat het om?

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de verzekeraar gehouden is de schade van de consument te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar niet gehouden is de schade te vergoeden en legt dat hieronder verder uit.

Wat is de ingangsdatum van de annuleringsverzekering?

- 3.2 De consument is van mening dat de ingangsdatum van de annuleringsverzekering 15 juli 2022 moet zijn. De verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de consument zelf de datum van aanvang van de reis, dus 29 juli 2022, heeft gekozen.
- 3.3 Vaststaat dat de consument bij het afsluiten van de verzekering gebruikt heeft gemaakt van de website Independer. Dit is geen website van de verzekeraar, maar een vergelijkingssite die in dit geval dienst doet als tussenpersoon. De verzekeraar heeft aangegeven hoe de verzekeringen via de website aangevraagd kunnen worden. De consument moet daarbij zelf een ingangsdatum aangeven. Dit wordt niet betwist door de consument. De consument heeft dus zelf de datum 29 juli 2022 als ingangsdatum aangegeven en heeft er dan ook zelf voor gekozen om de verzekeringen in de toekomst in te laten gaan.
- 3.4 Daarnaast heeft de consument op 20 juli 2022 het polisblad gekregen. Ook daarop staat de ingangsdatum van 29 juli 2022. Als de consument de bedoeling heeft gehad om de ingangsdatum 15 juli 2022 te laten zijn, dan had het op de weg gelegen van de consument om contact op te nemen met de verzekeraar. Dit heeft de consument niet gedaan. De commissie gaat er daarom vanuit dat de consument de bedoeling heeft gehad de verzekeringen in te laten gaan op 29 juli 2022.

Heeft de verzekeraar de consument beter moeten informeren?

- 3.5 De vraag die nog rest is of de verzekeraar de consument beter had moeten informeren. De consument vindt dat de verzekeraar meer had kunnen doen om hem te informeren. De verzekeraar verwijst ernaar dat de consument de aanvraag niet direct bij de verzekeraar heeft gedaan, maar via een tussenpersoon. Ook verwijst de verzekeraar naar de informatie op het polisblad.
- 3.6 Uit de informatie die beide partijen hebben aangeleverd blijkt dat de consument op 20 juli 2022 het polisblad heeft ontvangen. De commissie verwijst daarvoor naar randnummer 3.4. Daarnaast heeft de verzekeraar een informatieblad toegevoegd waaruit ook blijkt dat de verzekeringen ingaan per 29 juli 2022. Tot slot blijkt uit de voorwaarden dat een reis die langer dan 14 dagen voor de ingangsdatum van de verzekering is geboekt niet gedekt is.
- 3.7 De consument verwijst ernaar dat bij het aanvraagproces duidelijker gemaakt had moeten worden dat de consument specifiek voor de annuleringsverzekering niet verzekerd was voor 29 juli 2022. De verzekeraar verwijst naar de website van Independer waarop een waarschuwing te zien zou moeten zijn geweest dat de verzekering in de toekomst in zou gaan en dat er tot die datum geen dekking zou zijn. De consument betwist dat die waarschuwing is gegeven. Dit kan in het midden blijven, omdat de website van Independer geen website is die beheerd wordt door de verzekeraar.

De verzekeraar heeft dus geen zeggenschap over welke informatie wel en niet door de tussenpersoon wordt verstrekt. De verzekeraar heeft voor het deel van het proces dat wel binnen zijn macht ligt, de consument voldoende voorgelicht over de ingangsdatum van de verzekering en de gevolgen ervan.

Conclusie

- 3.8 De commissie leeft mee met de situatie waar de consument en zijn gezin zich in bevonden. Er is sprake van een zeer ongelukkige samenloop van omstandigheden waar niemand iets aan heeft kunnen doen.
- 3.9 De commissie moet desalniettemin een *juridisch* oordeel geven over de klacht die de consument heeft ingediend. Op basis van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de verzekeraar niet gehouden is de schade van de consument te vergoeden. De klacht is daarom ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl