

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0017

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	8 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Annuleringsverzekering. De zoon van de consument is tijdens de gezinsvakantie in Frankrijk uitgenodigd voor een interview op het Amerikaanse consulaat in Amsterdam ten behoeve van het verkrijgen van een visum voor de Verenigde Staten. De consument en zijn zoon zijn daarom tijdens de vakantie op en neer naar Nederland gevlogen. De consument heeft vergoeding van de hiervoor gemaakte kosten geclaimd onder zijn annuleringsverzekering. De commissie is van oordeel dat de annuleringsverzekering geen dekking biedt voor deze kosten nu er geen sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Wel is de commissie van oordeel dat de verzekeraar zorgvuldiger had mogen zijn in de wijze waarop zij haar afwijzing tijdens de verschillende contactmomenten heeft onderbouwd. Dit kan echter niet tot toewijzing van de vordering van de consument leiden. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 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.
- 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 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 Alles in één Polis afgesloten bij de verzekeraar, waarvan een doorlopende reisverzekering met annuleringsdekking onderdeel uitmaakt (hierna: de annuleringsverzekering).

Op de annuleringsverzekering zijn (onder meer) de Verzekeringsvoorwaarden Annulering DRV-RV-52-221 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. Hierin staat voor zover relevant voor de beoordeling van dit geschil:

“2.1 Wat is verzekerd?

Annulering van een verzekerde reis.

Ook als een verzekerde eerder naar huis moet.

(...)

2.5 Welke schade is verzekerd?

Schade door annulering van de reis.

• Een verzekerde maakte afspraken met een reisorganisatie, verhuurder of vervoersorganisatie.

- Deze afspraken staan in een overeenkomst.

- En de verzekerde kan deze afspraken door een onverwachte gebeurtenis niet nakomen

Schade doordat een verzekerde eerder naar huis moet.

• De verzekerde moet meer dan 8 uur eerder naar huis.

(...)

2.7 Wanneer is schade verzekerd?

(...)

Een verzekerde krijgt onverwacht geen visum.

• Of de verzekerde krijgt zijn visum niet op tijd of zijn visum wordt ingetrokken.

• En de verzekerde kan er niets aan doen.

- De verzekerde was wel op tijd met aanvragen.

(...)

• De verzekerde reis kan doordoor niet doorgaan of moet afgebroken worden.

(...)”

- 2.2 Op 17 januari 2023 heeft de consument een reis naar Frankrijk geboekt voor hem en zijn gezin voor de periode van 5 tot en met 24 augustus 2023. De zoon van de consument zou op 26 augustus 2023 naar de Verenigde Staten reizen voor een studiejaar.
- 2.3 Op 19 juli 2023 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de verzekeraar. Het is op dat moment nog niet duidelijk of de zoon van de consument een visum zal krijgen voor zijn reis naar de Verenigde Staten. De mogelijkheid bestond dat de zoon tijdens de geplande reis naar Frankrijk op het Amerikaanse consulaat in Amsterdam aanwezig zou moeten zijn voor een interview. De consument heeft tijdens het telefoongesprek met de verzekeraar geïnformeerd of de annuleringsverzekering dekking biedt indien het gezin de reis naar Frankrijk zal moeten annuleren of afbreken vanwege dit interview. De verzekeraar heeft de consument geïnformeerd dat de annuleringsverzekering hiervoor geen dekking biedt.
- 2.4 Het Amerikaanse consulaat heeft de zoon van de consument uitgenodigd voor een interview op 15 augustus 2023.

De consument is samen met zijn zoon op 14 augustus 2023 vanuit Bilbao (Spanje) naar Nederland gevlogen. Op 16 augustus 2023 zijn de consument en zijn zoon teruggevlagen naar Bilbao. De consument en zijn gezin zijn vervolgens tot en met 24 augustus 2023 in Frankrijk gebleven. Nadat de zoon van de consument zijn visum heeft ontvangen, is hij op 26 augustus 2023 naar de Verenigde Staten gevlogen.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert vergoeding van de kosten ter hoogte van € 644,70 die hij heeft gemaakt in verband met de reis naar Nederland in de periode van 14 t/m 16 augustus 2023. De consument legt het volgende aan deze vordering ten grondslag.
- 2.6 De consument stelt dat er sprake is van een onder artikel 2.7 van de voorwaarden genoemde verzekerde gebeurtenis, namelijk het niet op tijd verkrijgen van een visum door zijn zoon. Door de ontstane vertraging bij de beoordeling van de visumaanvraag heeft het interview op het Amerikaanse consulaat plaatsgevonden tijdens de vakantie in Frankrijk. Feitelijk hadden de consument en zijn gezin de reis daardoor moeten annuleren. Nadat de consument heeft vastgesteld dat de kosten van het annuleren van de reis hoger waren dan de kosten voor een tussentijdse reis naar Nederland, is het gezin toch afgereisd naar Frankrijk. Volgens de consument doet dit niets af aan het feit dat er in beginsel sprake is van een reis die geannuleerd dan wel afgebroken diende te worden vanwege een onder artikel 2.7 van de voorwaarden omschreven verzekerde gebeurtenis.
- 2.7 Verder klaagt de consument over de wijze waarop Interpolis zijn klacht heeft behandeld. Hij heeft het als vervelend ervaren dat Interpolis steeds nieuwe gronden voor haar afwijzing heeft aangevoerd. Daarnaast vindt de consument het teleurstellend dat Interpolis niet met hem in gesprek is gegaan over zijn klacht en de uitleg van de voorwaarden.

Het verweer

- 2.8 Interpolis 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 commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de consument aanspraak kan maken op een vergoeding vanuit zijn annuleringsverzekering voor de door hem gemaakte kosten in verband met de tussentijdse reis naar Nederland. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de schadeclaim van de consument mocht afwijzen en zal dat uitleggen.

Er is geen sprake van een verzekerde gebeurtenis

- 3.2 De annuleringsverzekering biedt onder andere dekking voor kosten die een verzekerde maakt omdat hij zijn geboekte reis moet annuleren dan wel moet afbreken.

Deze kosten vallen alleen onder de dekking van de annuleringsverzekering wanneer deze gemaakt zijn als gevolg van een onder artikel 2.7 van de voorwaarden genoemde verzekerde gebeurtenis. In dit kader merkt de commissie op dat het een verzekeraar in beginsel vrijstaat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹

- 3.3 De consument stelt dat er sprake is van een onder artikel 2.7 van de voorwaarden genoemde gebeurtenis, namelijk het niet op tijd verkrijgen van een visum door zijn zoon. De verzekeraar heeft daartegen ingebracht dat er geen sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De zoon van de consument heeft zijn visum namelijk op tijd ontvangen voor zijn reis naar de Verenigde Staten. Er is geen sprake van het niet (tijdig) verkrijgen van het visum of intrekking van het visum. Het enkele feit dat de zoon tijdens de vakantie van het gezin werd uitgenodigd voor een interview op het Amerikaanse consulaat is evenmin een verzekerde gebeurtenis onder de annuleringsverzekering. Daarnaast wijst de verzekeraar erop dat de reis naar Frankrijk ook had kunnen doorgaan als de zoon geen Amerikaans visum had gekregen. Er is derhalve niet voldaan aan de vereisten van artikel 2.7 van de voorwaarden, aldus de verzekeraar.
- 3.4 De commissie volgt de verzekeraar in haar verweer. Het door de zoon aangevraagde visum was bedoeld voor zijn reis naar de Verenigde Staten, en niet voor de reis naar Frankrijk, welke reis is aan te merken als de 'verzekerde reis' in de zin van artikel 2.7 van de voorwaarden. Niet is gebleken dat de zoon het visum niet tijdig voor de reis naar de Verenigde Staten heeft ontvangen. Immers is hij op de geplande datum naar de Verenigde Staten gereisd. Van het niet of niet tijdig verkrijgen of het intrekken van het visum is dan ook geen sprake. Daarmee komt naar het oordeel van de commissie vast te staan dat niet is voldaan aan de vereisten voor dekking onder de annuleringsverzekering. De consument kan dan ook geen aanspraak maken op vergoeding van de door hem gemaakte kosten. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

De klachtbehandeling door de verzekeraar

- 3.5 De consument heeft gesteld dat hij het als vervelend heeft ervaren dat de verzekeraar tijdens verschillende contactmomenten telkens nieuwe gronden voor een afwijzing heeft aangevoerd. De verzekeraar heeft daartegen ingebracht dat er geen nieuwe gronden zijn aangevoerd maar dat zij slechts aan de consument heeft proberen te verduidelijken waar de afwijzing op gebaseerd was.
- 3.6 De commissie is met de consument van oordeel dat de verzekeraar zorgvuldiger had mogen zijn in de wijze waarop zij haar afwijzing onderbouwde. De commissie kan zich voorstellen dat door het steeds weer door de verzekeraar noemen van aanvullende gronden, bij de consument de indruk gewekt is dat de verzekeraar geen eenduidig standpunt had ten aanzien van zijn schadeclaim.

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Het was naar het oordeel van de commissie zorgvuldiger geweest als de verzekeraar tijdens het eerste contactmoment al volledig uiteengezet had waarom de (op dat moment overigens nog hypothetische) schadeclaim van de consument niet onder de dekking van de annuleringsverzekering zou vallen. Dit klachtonderdeel is daarmee deels gegrond maar kan niet leiden tot toewijzing van de vordering.

- 3.7 De consument verwijt de verzekeraar ook nog dat zij niet met hem in gesprek wilde over zijn klacht en de uitleg van de voorwaarden. Het is de commissie niet gebleken dat de verzekeraar onvoldoende uitleg heeft gegeven over de reikwijdte van haar voorwaarden. Zoals eerder gememoreerd staat het de verzekeraar in beginsel vrij om de reikwijdte van haar dekking te bepalen. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Ambtshalve toetsing

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 2.7 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl