

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0036

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	16 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Cover Genius Europe B.V., h.o.d.n. XCover.com, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitskomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Reis- en annuleringsverzekering. De consument heeft vanwege de verslechterende fysieke en mentale gesteldheid van zijn schoonmoeder en haar latere overlijden een reis moeten annuleren. De consument heeft kosten gemaakt voor een vakantiehuis in Denemarken. Deze kosten claimt hij op zijn reis- en annuleringsverzekering. De gevolmachtigde heeft de claim afgewezen, omdat geen sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De commissie oordeelt dat op basis van de geldende voorwaarden geen sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De klacht is ongegrond.

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 en 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde.
- 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 vakantiehuis in Denemarken geboekt. Hiervoor heeft hij een reis- en annuleringsverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten bij de gevolmachtigde (achterliggende verzekeraar is, naar de commissie begrijpt, Cowen Insurance Company Ltd.). Op het 'certificaat van dekkingsplan' staat achter 'dekkingsdata' vermeld: 5 maart 2024 tot 27 mei 2024. De consument heeft een premie van 45,72 euro betaald. De relevante verzekeringsvoorwaarden in deze zaak zijn opgenomen in een document getiteld 'Annuleringsverzekering bij boekingen' (hierna: de voorwaarden).

- 2.2 De consument zou op 13 mei 2024 vertrekken naar Denemarken. De schoonmoeder van de consument werd na boeking van het vakantiehuis afhankelijk van mantelzorg van de partner (tevens de reisgenoot) van de consument, waardoor de consument de reis heeft moeten annuleren en geen gebruik heeft kunnen maken van het vakantiehuis. Op [datum 1] 2024 is de schoonmoeder van de consument overleden. Het was voor de consument onmogelijk om op 13 mei 2024 af te reizen naar Denemarken, mede omdat de begrafenis op [datum 2] 2024 heeft plaatsgevonden.
- 2.3 De kosten voor het annuleren van het vakantiehuis heeft de consument op de verzekering geclaimd. De gevolmachtigde heeft de claim afgewezen, omdat geen sprake is van een verzekerde gebeurtenis; annulering wegens ziekte/overlijden van een naaste zou niet onder de dekking vallen. De consument heeft zich niet kunnen verenigen met dit standpunt en heeft een klacht in bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument is het niet eens met de afwijzing van de claim voor vergoeding van de kosten voor annulering van het vakantiehuis van € 570,-.
- 2.5 De consument heeft de reis naar Denemarken moeten annuleren vanwege de verslechterende toestand en het overlijden van zijn schoonmoeder. Hij stelt dat, op basis van de informatie die beschikbaar is op de website van de gevolmachtigde over de verzekering, dekking bestaat voor annuleringskosten gemaakt door het overlijden van een naast familielid. Er is dus sprake geweest van een verzekerde gebeurtenis.
- 2.6 De tekst op de website van de gevolmachtigde, waarop de consument een beroep doet, luidt als volgt:

“De reisannuleringsverzekering dekt normaal gesproken vooraf betaalde reiskosten als een van de onderstaande situaties zich voordoet. Neem de tekst van je polis door om te bekijken waarvoor je verzekerd bent, omdat dat per land en per XCover-partner [de commissie neemt aan dat hier hoort te staan: ‘verschilt’].

Jijzelf, je reisgenoot of een naast familielid wordt ziek of raakt gewond en moet annuleren

Overlijden van een naast familielid

Als je polis een pandemie dekt, ontvangen jij of je reisgenoot een positieve diagnose voor COVID-19.”

Het verweer

- 2.7 De gevolmachtigde 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 commissie moet beoordelen of de annuleringskosten onder de dekking van de verzekering vallen. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit oordeel nader toe.
- 3.2 Bij de beoordeling dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de verzekeringsvoorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹ Wel kan het zo zijn dat een beroep op een bepaling in de verzekeringsvoorwaarden door een verzekeraar naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, indien zich bijzondere omstandigheden voordoen die dat oordeel rechtvaardigen (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). De bewijslast dat sprake is van bijzondere omstandigheden rust op de verzekeringnemer (hier: de consument).

Er bestaat op grond van de voorwaarden geen verzekeringsdekking

- 3.3 De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de verzekering en bepalen de omvang van de verzekeringsdekking:

“U bent gedekt als u uw reis moet annuleren of afbreken, omdat...

U of een reisgenoot wordt ziek of raakt gewond.

We zullen u ook dekken als...

Bij u of een reisgenoot is COVID-19 vastgesteld voordat u op reis gaat.

Annulering en inkorting accommodatie

We betalen tot aan het op uw certificaat aangegeven limiet, voor ongebruikte verblijfskosten die aan onze partner betaald zijn of die verplicht zijn (waaronder aanbetalingen) aan onze partner als u uw reis wilt annuleren of inkorten voordat u vertrekt vanwege een van de volgende oorzaken:

- Verwonding of ziekte (waaronder COVID-19), ongeacht of dit uzelf of een reisgenoot betreft.*
- Onvrijwillige werkloosheid van uzelf of uw reisgenoot (een brief van uw werkgever is vereist) voorafgaand aan vertrek. Dit geldt niet voor zelfstandigen.*

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

- Uw huis of het huis van uw reisgenoot is ernstig beschadigd door brand, inbraak storm of overstroming binnen de periode van niet meer dan zeven dagen voorafgaand aan de vertrekdatum van uw reis.

- De politie eist uw aanwezigheid, omdat er bij u thuis of in het huis of op het werk van uw reisgenoot is ingebroken.

- U wordt gedagvaard voor de jurydienst, u wordt teruggeroepen voor strijdkrachten of hulpdiensten."

- 3.4 De commissie stelt dat de gevolmachtigde zich terecht op het standpunt stelt dat ziekte of overlijden van de schoonmoeder geen verzekerde gebeurtenis is in de zin van de geldende voorwaarden, mits de consument voldoende kennis heeft kunnen nemen van de voorwaarden.

Het beroep van de consument op de tekst op de website van de gevolmachtigde gaat niet op

- 3.5 De consument heeft als gezegd een beroep gedaan op een bepaalde tekst op de website van de gevolmachtigde (zie nr. 2.6 hiervoor). Dit beroep gaat niet op. Die tekst draagt immers de lezer op om de polis door te lezen om na te gaan waarvoor precies dekking bestaat. Daarnaast is niet gebleken dat de consument van deze tekst is uitgegaan toen hij de verzekering sloot.

Beroep op de 'medemenselijkheid'

- 3.6 De consument doet een beroep op 'medemenselijkheid'. De commissie interpreteert dit standpunt als een beroep op coulance. Coulance is niet in rechte afdwingbaar. De commissie kan de gevolmachtigde niet dwingen coulance toe te passen.

Ambtshalve toetsing

- 3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen 'Annulering en inkorting accommodatie' en 'U bent niet gedekt...' uit de 'Annuleringsverzekering bij boekingen' van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

- 3.8 De gevolmachtigde mocht de schadeclaim van de consument afwijzen. De klacht is ongegrond en de vordering van de consument wordt afgewezen.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl