

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-772  
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 8 november 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 16 september 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

## **Samenvatting**

Reisverzekering. De vraag is of Consument recht heeft op vergoeding van de extra telefoon-, reis- en verblijfkosten onder de Verzekering. De Commissie is van oordeel dat Consument geen recht op de verlangde vergoeding heeft.

## **1. De 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van Verzekeraar; 3) de repliek van Consument en 4) de dupliek van Verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 juli 2020 en zijn aldaar verschenen.
- 1.3 Consument en 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 Consument heeft bij Verzekeraar een Alles in één Polis met een doorlopende reisverzekering (hierna: de Verzekering). Op de Verzekering zijn van toepassing de Verzekeringsvoorwaarden (DRV-RV-50-181) Doorlopende Reisverzekering Personenhulp (hierna: de Verzekeringsvoorwaarden). De relevante artikelen van de Verzekeringsvoorwaarden staan in de bijlage.
- 2.2 Consument heeft beroep gedaan op de Verzekering, omdat hij tijdens een reis met zijn gezin naar Kenia schade heeft geleden.

Tijdens een tussenstop in Istanbul op de heenreis is Consument zijn telefoon verloren. Eenmaal in Kenia bleek de telefoon te zijn gevonden en kon Consument de telefoon op zijn terugreis bij de Lost & Found op het vliegveld van Istanbul ophalen. Tijdens zijn oponthoud op de terugreis op het vliegveld in Istanbul heeft Consument tevergeefs naar zijn telefoon gezocht. Bij navraag bij de incheckbalie bleek de telefoon aan het einde van de gate te liggen, ongeveer 5 minuten lopen. De oudste dochter en zoon van Consument zijn de telefoon voor Consument gaan halen. Maar onderweg zijn de kinderen door de Turkse politie meegenomen en buiten de douanezone opgesloten. Pas uren later en dankzij hulp van een medewerker van de luchtvaartmaatschappij zijn de kinderen vrijgelaten. Door deze gebeurtenis hebben Consument en zijn gezin hun vlucht naar Amsterdam gemist. Consument heeft daarom extra telefoon-, reis- en verblijfskosten gemaakt. Deze schade heeft hij bij Verzekeraar geclaimd.

- 2.3 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 11 oktober 2019 bericht dat alleen de telefoonkosten worden vergoed. De extra reis- en verblijfskosten heeft Verzekeraar niet betaald, omdat deze volgens Verzekeraar zijn ontstaan door een niet verzekerde gebeurtenis. Ook in de interne klachtprocedure zijn partijen er niet uitgekomen. Reden waarom Consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.4 Consument vindt dat de op het vliegveld van Istanbul opgelopen vertraging een verzekerde gebeurtenis en hij vordert de door hem gemaakte extra kosten door het missen van de oorspronkelijke vlucht van in totaal € 3.747,25. Dit bedrag bestaat uit vervangende vliegtickets voor 5 personen van € 3.405,29, logistieke onkosten € 250,00 en extra telefoonkosten van € 91,96.
- 2.5 Er is sprake geweest van een reis voor ontspanning in vrije tijd en Turkije valt onder het dekkinggebied van de verzekering. Verder geldt dat de heenreis van Nederland naar Kenia inclusief verblijf is verzekerd als ook de terugreis van Kenia met een tussenstop in Istanbul naar Nederland.
- 2.6 De gemaakte kosten waren totaal onverwacht, zijn ontstaan door een gebeurtenis waardoor Consument echt hulp heeft gehad, de kosten zijn gemaakt tijdens de reis en de aangeschafte vliegtickets waren de eerst beschikbare tickets. De extra kosten van € 375,00 voor eten en drinken voor 5 personen vallen onder het maximale bedrag. Consument, zijn partner en kinderen probeerden contact met elkaar te krijgen middels mobiele telefoon. Zijn kinderen waren op het moment dat zij werden vast gehouden niet in het bezit van hun paspoort. Uit polis [nummer] blijkt dat zowel zijn thuiswonende als studerende kinderen boven de 18 jaar verzekerd zijn voor de doorlopende reis. Consument en zijn gezin hebben geen schuld aan hetgeen is gebeurd.

- 2.7 Meer in het specifiek vindt Consument dat dekking bestaat op basis van artikel 17 van de Verzekeringsvoorwaarden. Er is iets gebeurd met twee meereizende personen namelijk de zoon en de dochter van Consument. Zowel zijn thuiswonende als studerende kinderen boven de 18 jaar zijn als medeverzekerden te kwalificeren.
- 2.8 Consument stelt verder dat hij en de rest van zijn gezin zich juist wel verzekerd hebben voor alle mogelijke gevallen die zich tijdens een reis kunnen voordoen en er dus met succes kan worden gesteld dat het beroep dat Consument doet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid zijn en dat er sprake is van een bijzondere omstandigheid.

#### *Het verweer*

- 2.9 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Is sprake van een verzekerd voorval?*

- 3.1 De vraag is of Consument recht heeft op vergoeding van de extra telefoon-, reis- en verblijfkosten onder de Verzekering. De Commissie is van oordeel dat Consument geen recht op de verlangde vergoeding heeft en zij licht dit oordeel hierna toe.
- 3.2 Consument stelt dat zijn kosten op grond van de Verzekeringsvoorwaarden zijn verzekerd. De kosten zijn onverwacht, ontstaan door een gebeurtenis waardoor verzekerde echt hulp nodig heeft gehad en de kosten hebben plaatsgevonden tijdens de reis. Consument vindt dat op grond van artikel 17 van de Verzekeringsvoorwaarden dekking bestaat voor de door hem geleden schade.
- 3.3 Verzekeraar is het niet eens met Consument. Er is geen sprake van een verzekerde gebeurtenis. De verzekeringsvoorwaarden moeten in onderlinge samenhang gelezen worden. De gebeurtenis zoals die bij Consument is voorgevallen staat niet in de Verzekeringsvoorwaarden vermeld.
- 3.4 In de Verzekeringsvoorwaarden staat onder welke voorwaarden Verzekeraar schade moet uitkeren. De artikelen in de Verzekeringsvoorwaarden staan niet op zichzelf maar moeten in onderlinge samenhang gelezen worden. In artikel 10 staat wanneer kosten verzekerd zijn. De artikelen 13 tot en met 21 geven vervolgens een limitatieve opsomming van welke schade gedekt is. De gebeurtenis zoals die zich bij Consument heeft voorgedaan staat, hoe vervelend ook voor Consument is, daar niet tussen.

3.5 In artikel 17 van de Verzekeringsvoorwaarden staat dat Verzekeraar de extra reis- en verblijfskosten betaalt, maar alleen als voldaan is aan de volgende vereisten in dit artikel:

**“ Kosten doordat er iets gebeurt met een meereizende persoon**

- *Als de oorzaak ook verzekerd is onder zijn of haar verzekering.*
- *Als u samen met deze persoon heen en terug reist.*
  - *En u kunt dit bewijzen.*
- *Als deze persoon een eigen reisverzekering heeft.*
  - *En die verzekering betaalt voor hem de gemaakte kosten maar uw kosten niet.”*

3.6 Aan de hiervoor genoemde vereisten is in dit geval niet voldaan, omdat de kinderen van Consument, met wie iets is gebeurd, geen eigen reisverzekering hebben die wel hun extra kosten maar niet die van Consument betaalt. Zij zijn meeverzekerd op de Verzekering. Dat is iets anders dan een eigen verzekering hebben die dekking biedt voor hun kosten. Dit is de enige redelijke lezing, waardoor de contra proferentum van artikel 6:238 van het Burgerlijk Wetboek (hierna ‘BW’) regel niet hoeft te worden toegepast.

3.7 Verder overweegt de Commissie anders dan Consument van mening is dat de kosten voor telefoon of internet niet voor vergoeding in aanmerking komen. Deze kosten komen op grond van artikel 17 alleen voor vergoeding in aanmerking als er noodzakelijk contact is geweest met andere personen over *de verzekerde gebeurtenis* en daarvan is hier juist geen sprake van.

3.8 Het beroep van Consument op artikel 11 van de Verzekeringsvoorwaarden gaat ook niet op. In dit artikel worden alleen de maximale bedragen die verzekerd zijn genoemd. Ook hier geldt weer dat eerst sprake moet zijn van een verzekerde gebeurtenis voordat Verzekeraar verplicht kan worden deze bedragen uit te keren.

3.9 Ook is niet gesteld en ook niet gebleken dat de Verzekering dekking biedt op andere gronden die in artikel 17 van de Verzekeringsvoorwaarden staan. Verzekeraar hoeft de extra reis- en verblijfskosten van Consument niet uit te keren onder de Verzekering.

*De redelijkheid en billijkheid*

3.10 Consument doet tot slot een beroep op de redelijkheid en billijkheid. De Commissie overweegt dat het een verzekeraar in beginsel vrij staat de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. (vergelijk HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326, te raadplegen op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)). Alleen onder bijzondere omstandigheden gaat hetgeen in de Verzekeringsvoorwaarden is bepaald niet op. De bewijslast dat sprake is van bijzondere omstandigheden rust op Consument en hieraan worden op grond van de rechtspraak hoge eisen gesteld.

Vergelijk ook hetgeen is bepaald in artikel 6:248 lid 2 BW en artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Consument heeft nog aangevoerd dat hij geen schuld heeft aan wat zijn gezin is overkomen. Dit is echter geen omstandigheid die maakt dat Verzekeraar zijn schade moet uitkeren.

3.11 De Commissie is zich ervan bewust dat de omstandigheden waaronder de reis van Consument en zijn gezin is verlopen stress en leed hebben veroorzaakt. Dat gegeven kan er echter niet toe kunnen leiden dat Verzekeraar de schade van Consument alsnog moet vergoeden.

#### *Conclusie*

3.10 De extra reis- en verblijfskosten van Consument vallen niet onder de dekking van de Verzekeringvoorwaarden. Consument heeft geen recht op vergoeding van de extra reis- en verblijfskosten. De klacht van Consument is ongegrond.

## **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 Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden**

### **Interpolis Alles in één Polis, Verzekeringsvoorwaarden (DRV-RV-50-181) Doorlopende Reis Personenlulp**

10 *Wanneer zijn kosten verzekerd?*

**Kosten zijn onverwacht.**

**Kosten door een gebeurtenis waardoor een verzekerde echt hulp nodig heeft.**

**Kosten vinden plaats tijdens de reis.**

- De gebeurtenis moet verzekerd zijn.
- Moet u onverwacht langer blijven en kunt u daar niets aan doen?
  - Dan bent u verzekerd tot u thuis bent.
  - U moet zo snel mogelijk naar huis gaan.

**Kosten waarvoor de alarmcentrale vooraf toestemming geeft.**

- Kunt u vooraf geen toestemming vragen? Dan moet u dit kunnen bewijzen.
- We betalen de redelijke kosten die de alarmcentrale in een zelfde situatie maakt.

17 *Welke onverwachte kosten door andere oorzaken zijn verzekerd?*

**Kosten voor telefoon of internet.**

- Door contact met ons of met onze alarmcentrale.
  - We betalen alle kosten, die u kunt aantonen.
- Door noodzakelijk contact met andere personen over de verzekerde gebeurtenis.
  - We betalen tot € 125,- per reis.

**Kosten door natuurgeweld.**

- Door: aardbeving, vulkaanuitbarsting, orkaan, storm, lawine, abnormale sneeuwval, bosbrand of overstroming.
  - Niet verzekerd: door regen, gewone sneeuwval, mist of onweer.
  - Niet verzekerd: door storm met windsnelheden van minder dan 14 meter per seconde.
- U moet hierdoor langer blijven dan uw oorspronkelijke terugreisdatum of heeft extra kosten voor de terugreis.
  - We betalen extra reiskosten en verblijfskosten die u hierdoor heeft.
- U moet hierdoor uw vakantieverblijf verlaten.
  - We betalen extra verblijfskosten tot € 150,- per verzekerde.
  - We betalen de extra reiskosten voor de terugreis.

**Kosten voor extra reis en verblijf door staking.**

- Staking bij personeel van vervoersbedrijven waarmee u terugreist.
- Staking bij personeel of luchtverkeersleiders op het vliegveld.
  - Het vliegveld waar u op de terugreis zou vertrekken of aankomen.

**Kosten doordat u uw tent niet meer kunt gebruiken.**

- Door beschadiging ter plaatse.
- We betalen extra verblijfskosten tot € 150,- per verzekerde.

**Kosten van een vervangende bestuurder doordat de bestuurder niet meer kan rijden of varen.**

- Bij reizen met een motorrijtuig of vaartuig dat u meeneemt uit Nederland.
  - Het motorrijtuig heeft een Nederlands kenteken en mag bestuurd worden met een rijbewijs categorie A of B.
- Ook verzekerd: de aangekoppelde toercaravan, vouwwagen, trailer of aanhangwagen.
  - Bij een motorrijtuig alleen in de landen die op de groene kaart staan.
    - Niet verzekerd: in de landen die zijn doorgestreept.
    - Niet verzekerd: huurauto.
- Door ziekte, een ongeluk of overlijden.
  - Of doordat de bestuurder door een andere verzekerde oorzaak terug naar Nederland moet.
- En geen andere meereizende persoon kan het motorrijtuig of vaartuig besturen.
- We betalen voor een vervangende bestuurder.
  - De alarmcentrale regelt een bestuurder.
  - De bestuurder rijdt het motorrijtuig terug naar Nederland.
  - De bestuurder vaart het vaartuig terug naar Nederland.
- Het vaartuig is van u of u huurt het vaartuig zonder schipper van de eigenaar.

**Kosten doordat een verzekerde zijn bromfiets of fiets niet meer kan gebruiken.**

- Door schade of diefstal.
- We betalen extra reiskosten voor openbaar vervoer naar huis.
  - Vanaf de plaats van diefstal of schade.
  - 2e klasse vervoer.

**Kosten doordat een verzekerde zijn paspoort of identiteitskaart tijdens de reis kwijt raakte.**

- En de verzekerde kon daar niets aan doen en lette goed op deze documenten.
- En de verzekerde kan daardoor pas later dan gepland naar huis.
- We betalen extra reiskosten en verblijfskosten tot € 300,- per reis.

**Kosten doordat de bagage van een verzekerde op de heenreis te laat aankomt of zoek raakt.**

- En de verzekerde moet daardoor kleding en toiletspullen kopen.
- We betalen tot € 150,- per verzekerde per reis.
  - Alleen als u met een vliegtuig reist.
  - Alleen als u een P.I.R. rapport (Property Irregularity Report) heeft.

**Kosten doordat er iets gebeurt met een meereizende persoon.**

- Als de oorzaak ook verzekerd is onder zijn of haar verzekering.

- Als u samen met deze persoon heen en terug reist.
  - En u kunt dit bewijzen.
- Als deze persoon een eigen reisverzekering heeft.
  - En die verzekering betaalt voor hem de gemaakte kosten.
  - Maar voor uw kosten niet.
- We betalen de extra reiskosten en verblijfkosten die u hierdoor heeft.
  - Alleen voor de geplande reisperiode.
  - Niet de kosten buiten de geplande reisperiode.
    - Bijvoorbeeld als u gebruik maakt van een andere terugvlucht dan u had geboekt.
  - En u betaalt kosten voor een nieuw ticket. Deze kosten betalen wij niet.