

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0570**

(prof mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretaries)

Klacht ontvangen op	24 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., handelend onder de naam FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	5 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

Annuleringsverzekering/ Ingangsdatum. De consument en haar partner hebben een reisverzekering met annuleringsmodule afgesloten met een uitgestelde ingangsdatum. Voor de ingangsdatum van de verzekering hebben de consument en haar partner positief getest op corona, waardoor zij niet naar Bonaire konden afreizen. De verzekeraar heeft dekking voor de annulering van de reis geweigerd. De commissie wijst de klacht van de consument hierover af. Inreisbeperkingen als gevolg van corona zijn volgens de verzekeringsvoorwaarden geen verzekerde gebeurtenis. Of deze inreisbeperkingen als schadeveroorzakende gebeurtenis kunnen worden gezien, kan daarmee in het midden blijven. Een coronabesmetting is op zichzelf wel een verzekerde gebeurtenis, maar het is duidelijk dat de coronabesmetting van de consument en haar partner voor de ingangsdatum van de verzekering is ontstaan. Tot slot is niet komen vast te staan dat de verzekeraar tekort is geschoten in zijn verplichting om volledige en begrijpelijke informatie over de reisverzekering te verschaffen.

### **I. Procedure**

- I.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) 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 en haar partner hebben op 11 december 2021 een vakantie geboekt naar Bonaire met als vertrekdatum 6 januari 2022. Op 11 december 2021 hebben zij ook een doorlopende reisverzekering met annuleringsmodule afgesloten bij de verzekeraar met als ingangsdatum 1 januari 2022. Op 28 december 2021 hebben de consument en haar partner positief getest op corona. Op 1 januari 2022 hebben de consument en haar partner de reis geannuleerd, omdat zij op 6 januari 2022 niet naar Bonaire konden afreizen.
- 2.2 Op de reisverzekering zijn de Verzekeringsvoorwaarden Doorlopende Reis Annulering, verder te noemen de verzekeringsvoorwaarden, van toepassing. In de verzekeringsvoorwaarden staat:

**“5. Welke schade is verzekerd?**

**Let op:** alleen als de schade ontstaat door een onverwachte gebeurtenis en tijdens de looptijd van de verzekering. [...]

**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.
- [...]

**6. Waar moet de gebeurtenis aan voldoen?**

**De gebeurtenis is onzeker.**

- [...]
- En op de ingangsdatum van deze verzekering.

**De gebeurtenis is verzekerd volgens deze voorwaarden.**

**7. Wanneer is schade verzekerd?**

**Een verzekerde overlijdt, wordt ziek of krijgt een ongeluk. [...]**”

- 2.3 De consument heeft de verzekeraar gevraagd om vergoeding van de annulering van de reis naar Bonaire. De verzekeraar heeft dekking onder de reisverzekering afgewezen, omdat de consument en haar partner voor de ingangsdatum van de verzekering positief hebben getest op corona.

*De klacht en vordering*

- 2.4 De consument is het niet eens met de dekkingsafwijzing. Zij stelt dat ze de reis niet heeft geannuleerd vanwege een medische indicatie, maar vanwege de inreisbeperkingen in Bonaire die na boeking van de reis zijn aangescherpt.

De schade is daarom ontstaan toen zij op 6 januari 2022 niet kon vertrekken en niet op 28 december 2021, toen zij een positieve testuitslag kreeg. Bovendien heeft de verzekeraar tijdens uitgebreid telefonisch contact op 4 januari 2022 als reden voor de dekkingsafwijzing enkel aangegeven dat de verzekering niet binnen 14 dagen na boeking zou zijn afgesloten. Volgens de consument is haar daarmee de kans is ontnomen om op 4 januari 2022 een nieuwe test te doen, die dan ook positief was geweest. Ook voert de consument aan dat zowel in de verzekeringsvoorwaarden als op de website van de verzekeraar niet staat dat de test binnen de looptijd van de verzekering moet worden afgenomen. Daarbij verwijst de consument naar de volgende informatie op de website van de verzekeraar, op grond waarvan zij de reisverzekering heeft afgesloten:

**Ik heb een positieve PCR test. Kan ik mijn reis annuleren?** ^

Heb je je reis al geboekt? En wordt je daarna positief getest? Dan mag je je reis annuleren. Goed om te weten: het gaat dan om een positieve PCR test of een antigeentest. Goed om te weten: dit geldt alleen als de antigeentest afgenomen is door de GGD of door een commerciële instelling, die erkend is door de GGD en/of het RIVM (overheid). Een positieve zelftest geldt niet.

Op het moment dat je genezen bent maar nog wel positief wordt getest, zijn er toch nog mogelijkheden om op reis te kunnen. Hierover vind je meer informatie op de [site van de Rijksoverheid](#) en op de sites van de [reisorganisaties/vliegtuigmaatschappijen](#).

- 2.5 De dekkingsafwijzing is volgens de consument niet alleen onterecht. De verzekeraar heeft ook niet voldaan aan zijn zorgplicht om volledige en begrijpelijke informatie te verschaffen. De verzekeraar maakt in haar communicatie geen duidelijk onderscheid tussen “afsluiten” en “ingangsdatum”. Ook is de consument niet gewaarschuwd dat zij pas na de ingangsdatum verzekerd was.
- 2.6 De consument wil dat de verzekeraar de annuleringskosten van € 2.356,- alsnog vergoedt.

*Het verweer*

- 2.7 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**

- 3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

*Inreisbeperkingen als gevolg van corona geen verzekerde gebeurtenis*

- 3.2 Partijen verschillen van mening over de schadeveroorzakende gebeurtenis.

Volgens de consument is de schade veroorzaakt door de inreisbeperkingen die op 6 januari 2022 van toepassing waren op Bonaire en volgens de verzekeraar door de positieve test op 28 december 2021 waaruit bleek dat de consument en haar partner besmet waren met corona. Naar het oordeel van de commissie kan om de volgende redenen in het midden blijven of de inreisbeperkingen kunnen worden gezien als schadeoorzaak.

- 3.3 In artikel 5 van de verzekeringsvoorwaarden staat dat schade door annulering van een reis als gevolg van een onverwachte gebeurtenis is verzekerd. Uit artikel 6 van de verzekeringsvoorwaarden volgt dat voor dekking is vereist dat de gebeurtenis “is verzekerd volgens deze voorwaarden”. Artikel 7 van de verzekeringsvoorwaarden bevat vervolgens een opsomming van gebeurtenissen die verzekerd zijn. Voor dekking is dus van belang dat een annulering het gevolg is van een in artikel 7 van de verzekeringsvoorwaarden genoemde gebeurtenis.
- 3.4 Inreisbeperkingen als gevolg van corona worden in artikel 7 van de verzekeringsvoorwaarden niet genoemd als verzekerde gebeurtenis. Annulering als gevolg van dergelijke inreisbeperkingen is dus niet gedekt. Zouden – zoals de consument voorstelt – de inreisbeperkingen worden gezien als schadeveroorzakende gebeurtenis, dan zou daarvoor dus hoe dan ook geen dekking bestaan.

*Geen dekking voor coronabesmetting die voor de ingangsdatum is vastgesteld*

- 3.5 In artikel 7 van de verzekeringsvoorwaarden wordt ziekte wel genoemd. Een coronabesmetting is op zichzelf dus een verzekerde gebeurtenis. In artikel 5 van de verzekeringsvoorwaarden staat echter dat schade alleen verzekerd is als deze ontstaat “tijdens de looptijd van de verzekering”. Uit artikel 6 van de verzekeringsvoorwaarden blijkt bovendien dat sprake moet zijn van een onverwachte gebeurtenis die onzeker is “op de ingangsdatum van de verzekering”.
- 3.6 De coronabesmetting van de consument en haar partner is op 28 december 2021 vastgesteld met een positieve testuitslag. De ingangsdatum van de verzekering is 1 januari 2022. Dit betekent dat de schade niet binnen de looptijd van de verzekering is ontstaan en dat de coronabesmetting op de ingangsdatum niet meer onzeker was. Daarmee is niet voldaan aan de vereisten voor dekking.
- 3.7 Voor zover de verzekeraar tijdens telefonisch contact met de consument op 4 januari 2022 niet volledig is geweest over de reden van afwijzing, maakt dat het bovenstaande niet anders. Ook als de consument en haar partner op 4 januari 2022 opnieuw een test hadden gedaan met positieve uitslag, zou er geen dekking zijn voor de schade. Door de positieve testuitslag van 28 december 2021 is immers duidelijk dat de consument en haar partner op dat moment – en dus voor de ingangsdatum van de verzekering – besmet waren met corona. Een positieve testuitslag op 4 januari 2022 kan daar niet aan afdoen.

*De door de verzekeraar verstrekte informatie is voldoende duidelijk*

- 3.8 De consument heeft ook aangevoerd dat de verzekeraar tekort is geschoten bij het verstrekken van informatie over de reisverzekering. De verzekeraar zou geen duidelijk onderscheid hebben gemaakt tussen “afsluiten” en “ingangsdatum”. Ook heeft de verzekeraar niet gewaarschuwd dat de consument pas na de ingangsdatum verzekerd is.
- 3.9 Op de verzekeraar rust de verplichting om aan de consument volledige en begrijpelijke informatie te verschaffen over de kenmerkende eigenschappen van de verzekering die hij aanbiedt. Dit volgt uit artikel 4:19 lid 2 en artikel 4:20 lid 1 Wet op het financieel toezicht. Tegenover deze verplichting staat dat van de consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte documentatie aandachtig doorleest en dat hij daarover zo nodig kritische vragen stelt.<sup>1</sup>
- 3.10 De verzekeraar heeft toegelicht dat de ingangsdatum van de verzekering bij het afsluiten automatisch op de “dag van vandaag” staat en eigenhandig is aan te passen. De consument heeft bij het afsluiten van de verzekering de ingangsdatum dus zelf gewijzigd van 11 december 2021 naar 1 januari 2022. Naar het oordeel van de commissie is het begrip ingangsdatum niet voor meerdere uitleg vatbaar. Het moet voor de consument duidelijk zijn geweest dat de verzekering door haar wijziging pas op 1 januari 2022 zou ingaan en dat zij voor die datum dus niet verzekerd was. Daarbij is ook van belang dat de consument pas vanaf 1 januari 2022 premie betaalt. Uitgangspunt van een verzekering is dat de verzekeraar tegen betaling van een premie door de verzekerde een bepaald risico overneemt. Het ligt dan ook niet voor de hand dat de verzekeraar dekking biedt zonder dat daar premie tegenover staat. Tegen deze achtergrond valt niet in te zien dat de verzekeraar in het kader van zijn zorgplicht de consument had moeten waarschuwen dat zij pas na de ingangsdatum verzekerd is. Een dergelijke verplichting gold niet bij het afsluiten van de verzekering en ook niet bij de beantwoording van de vraag of het mogelijk is te annuleren na een positieve test op de website van de verzekeraar.
- 3.11 De conclusie is dat de annulering van de reis naar Bonaire niet is gedekt onder de reisverzekering van de consument bij de verzekeraar. Ook zijn er geen andere gronden voor schadevergoeding door de verzekeraar. De vordering van de consument zal daarom worden afgewezen.

---

<sup>1</sup> Zie Hof Den Haag 7 oktober 2014, ECLI:NL:GHDHA:2014:3108, te raadplegen op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl). Zie ook GC 2020-985 en GC 2018-300, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

#### **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](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)