

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0664

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

| | |
|-----------------|---|
| Datum uitspraak | 30 juli 2024 |
| Klacht van | Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten |
| Tegen | Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit de Verzekeringsvoorwaarden Annulering DRV-RV-52-221 |

Samenvatting

Reisverzekering. Annuleringsverzekering. De consumenten hebben hun vlucht omgeboekt, nadat hun auto onderweg naar Schiphol een klapband had. Het omboeken heeft de consumenten geld gekost. Zij hebben de schade geclaimd op de reisverzekering. De verzekeraar heeft geen dekking verleend. De commissie is met de verzekeraar van oordeel dat de schade van de consument niet is gedekt onder de reisverzekering. De consumenten hebben geen recht op premierestitutie. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden 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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 13 mei 2024. De consumenten namen deel aan de hoorzitting. De verzekeraar werd vertegenwoordigd door [naam 3], juriste en [naam 4], Stafmedewerker Kwaliteit en Kifid.
- 1.3 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 consumenten hebben bij de verzekeraar een Alles in één Polis. Onderdeel hiervan is een doorlopende reisverzekering (hierna: de verzekering). De toepasselijke verzekeringsvoorwaarden zijn de Verzekeringsvoorwaarden Annulering (DRV-RV-52-221) (hierna: de voorwaarden). De bepalingen waarover partijen hebben gediscussieerd staan (ook) in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 30 augustus 2023 heeft de auto van de consumenten een klapband gekregen. Zij waren onderweg naar Schiphol. Omdat de pechhulp op zich liet wachten, hebben de consumenten hun vlucht omgeboekt naar een later tijdstip. Zij zouden hun vlucht anders missen. Dezelfde dag hebben de consumenten de schade telefonisch bij de verzekeraar gemeld.

2.3 Bij brief van 5 september 2023 heeft de verzekeraar de claim afgewezen. In deze brief staat het volgende:

“Uw schade is niet verzekerd Wij leggen u uit waarom de schade niet verzekerd is. In uw Verzekeringsvoorwaarden Annulering (DRV-RV-52-221) leest u in artikel 2.1 dat het annuleren van een reis verzekerd is. In artikel 2.7 leest u wanneer schade verzekerd is. Uw schade ontstond door een lekke band van uw leasevoertuig. U kon daardoor uw voertuig niet meer gebruiken. Onder het kopje ‘Een verzekerde kan zijn privévoertuig of vaartuig niet meer gebruiken’, leest u dat schade verzekerd is als u met dit voertuig op reis zou gaan vanuit Nederland. Daarnaast vermelden wij dat schade niet verzekerd is als het voertuig geleased is. U reisde met uw voertuig niet vanuit Nederland. U was immers onderweg naar Schiphol om met het vliegtuig op reis te gaan. Uw voertuig is bovendien geleased. Uw schade is daarom niet verzekerd. Wij vergoeden uw schade daarom niet. Voor uw gemak voegen wij uw verzekeringsvoorwaarden als bijlage toe aan deze e-mail.”

2.4 Artikel 2.1 van de voorwaarden luidt als volgt:

‘2.1 Wat is verzekerd?

Annulering van een reis is verzekerd

- *Ook als een verzekerde eerder naar huis moet.*
- *Ook als een verzekerde vertraging heeft op de heenreis.*
- *(...)*

2.5 Artikel 2.5 van de voorwaarden luidt als volgt:

‘2.5 Welke schade is verzekerd?

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

Alleen als de reisorganisatie, verhuurder of vervoersorganisatie de verzekerde geen voucher geeft, niet de volledige reissom terugbetaalt of niet de mogelijkheid biedt de reis om te boeken.

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 door vertraging op de heenreis

- Met trein, bus, boot of vliegtuig.
 - En de verzekerde heeft meer dan 8 uur vertraging.
 - De vertraging geldt tot en met de 2e tussenstop.
 - Niet als de tussenstop later is dan de 5e dag vanuit Nederland.
 - De vertraging wordt veroorzaakt door natuurgeweld of door een stakings- stiptheids- of solidariteitsactie.
 - En de vervoersorganisatie en reisorganisatie kunnen niets aan de vertraging doen.
- (...)

2.6 De commissie citeert ook artikel 2.6 van de voorwaarden:

'2.6 Waar moet de gebeurtenis aan voldoen?

De gebeurtenis is onzeker.

Op het moment van het maken van afspraken over de reis met de reisorganisatie, verhuurder of vervoersorganisatie.

En op de ingangsdatum van de verzekering.

De gebeurtenis is verzekerd volgens deze voorwaarden.'

2.7 En artikel 2.7 van de voorwaarden, waarin staat wanneer schade is verzekerd (met een onderverdeling in schadeoorzaken):

'2.7 Wanneer is schade verzekerd?

Een verzekerde overlijdt, wordt ziek of krijgt een ongeluk.

(...)

Een persoon om wie een verzekerde erg veel geeft overlijdt, wordt ernstig ziek of krijgt een ernstig ongeluk.

(...)

(...)

Een verzekerde kan zijn privévoertuig of vaartuig niet meer gebruiken.

- *En de verzekerde zou met dit voer- of vaartuig op reis gaan vanuit Nederland.*
- *Door een oorzaak van buitenaf.*
 - *Bijvoorbeeld door aanrijding, brand of diefstal.*
- *Ook schade aan een toercaravan, vouwwagen of boot.*
- *Schade is ontstaan binnen 14 dagen voor de reis.*
- *Het voert- of vaartuig kan niet op tijd worden gerepareerd of vervangen.*
- *Niet: schade als voer- of vaartuig gehuurd of geleased is.*

(...)

2.8 De consumenten hebben zich niet met het standpunt van de verzekeraar kunnen verenigen. Dit heeft ertoe geleid dat zij een klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering

- 2.9 De consumenten zijn van mening dat de verzekeraar ten onrechte geen dekking heeft verleend onder de verzekering. Zij vorderen van de verzekeraar een bedrag van € 1.316,- in verband met de schade door het omboeken en wijzigen van de vlucht. In het geval deze schade niet is verzekerd, omdat sprake is van een leaseauto dan vorderen de consumenten premierestitutie en moet de verzekering direct worden gestopt.
- 2.10 Ter onderbouwing van de vorderingen hebben de consumenten de volgende argumenten aangevoerd:
- Volgens de verzekeraar is de schade niet verzekerd, omdat de auto niet is meegenomen naar het buitenland, maar naar Schiphol. In de voorwaarden staat echter dat de reis vanuit Nederland moet beginnen. Hieraan is voldaan. Dat de gehele reis met hetzelfde voertuig moet worden gemaakt staat niet in de voorwaarden.
 - Het begrip *heenreis* in artikel 2.1 van de voorwaarden is niet gedefinieerd. De reis begint op het moment dat de consumenten met hun koffers van huis vetrekken. In dat opzicht is er geen sprake van een heen- of terugreis.
 - Het standpunt van de verzekeraar dat geen sprake is van annulering in de zin van artikel 2.5 van de voorwaarden is onredelijk. Omdat de verzekeraar om 5:00 uur 's ochtends niet bereikbaar was hebben de consumenten naar eer en geweten, en schadebeperkend opgetreden door de reis niet te annuleren, maar om te boeken.
 - De afwijzing van de claim omdat sprake is van een leaseauto is onlogisch. De consumenten hebben enkel een leaseauto die zij ook privé gebruiken. Deze auto zal dus altijd onderdeel uitmaken van de vakanties. Als geen dekking bestaat voor de schade door het omboeken en wijzigen van de vlucht, omdat de consumenten een leaseauto hebben, dan hebben de consumenten al die jaren ten onrechte premie betaald. De consumenten lezen in artikel 2.7 van de voorwaarden dat de schade aan een leaseauto niet is verzekerd. Dit is logisch, want de leaseauto is via de leasemaatschappij verzekerd.

Het verweer

- 2.11 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

Inleiding

- 3.1 De vragen die voorliggen zijn: 1) hebben de consumenten recht op vergoeding van de door hun gevorderde kosten en, zo nee, 2) hebben zij recht op premierestitutie? De commissie beantwoordt deze vragen ontkennend en licht haar oordeel hierna toe.

- 3.2 Eerst echter merkt de commissie op dat zij de afwijzingsbrief van 5 september 2023 niet goed vindt. De inhoud van deze brief zal voor de consumenten onvoldoende verhelderend zijn geweest. De dekkingssystematiek van de voorwaarden wordt in deze brief niet goed uitgelegd. De rubriek die in de brief genoemd wordt (*'Een verzekerde kan zijn privévoertuig of vaartuig niet meer gebruiken'*), is in deze casus niet van toepassing. Deze rubriek ziet op het geval waarin de verzekerde bijvoorbeeld met zijn camper op reis wilde gaan maar de camper kapot blijkt. De consumenten hebben er dan ook begrijpelijkerwijs een punt van gemaakt dat het niet zou moeten uitmaken dat zij hun auto niet in eigendom hebben, maar dat zij zakelijk leasen (met privégebruik).

De consumenten hebben geen recht op vergoeding van hun schade: geen gedekte gebeurtenis

- 3.3 De vraag of de verzekering dekking biedt voor de schade die de consumenten hebben geleden, moet worden beantwoord aan de hand van de tussen partijen overeengekomen verzekeringsovereenkomst en de verzekeringsvoorwaarden die daarop van toepassing zijn.
- 3.4 Zoals ter zitting is besproken, hebben de consumenten geen recht op vergoeding van hun schade, omdat de schadeoorzaak – een lekke band onderweg naar Schiphol en het missen van de vlucht – géén gedekte oorzaak is. Deze oorzaak wordt immers niet genoemd in artikel 2.7 van de voorwaarden. Ter verduidelijking wijst de commissie op artikel 2.6: vereist is dat de gebeurtenis onzeker is, maar ook dat de gebeurtenis is verzekerd volgens 'deze' voorwaarden. Dit laatste heeft betrekking op artikel 2.7 (*'Wanneer is schade verzekerd?'*).

De rubriek 'Een verzekerde kan zijn privévoertuig of vaartuig niet meer gebruiken' in artikel 2.7

- 3.5 De commissie wees er al op in nr. 3.2 hiervoor: deze rubriek ziet op het geval waarin de verzekerde bijvoorbeeld met zijn of haar camper op reis zou gaan, maar deze reis geen doorgang kan vinden, omdat de camper kapot blijkt. Dat deze rubriek op dit soort gevallen ziet, blijkt uit de frase *'met dit voer- of vaartuig op reis gaan vanuit Nederland'*, uit de verduidelijking *'Ook schade aan een toercaravan, vouwwagen of boot'* en uit de voorwaarde *'Het voer- of vaartuig kan niet op tijd worden gerepareerd'*, terwijl ook de uitsluiting (*'Niet: schade als het voer- of vaartuig gehuurd of geleased is'*) die kant op wijst. Hetgeen de consumenten is overkomen – een klapband onderweg naar Schiphol – valt niet onder deze rubriek. De consumenten komen dus geen beroep toe op deze rubriek. De rubriek is niet vatbaar voor de uitleg die de consumenten daaraan geven.

Vertraging op de heenreis?

- 3.6 De consumenten komen geen beroep toe op de dekking in de voorwaarden voor schade door vertraging op de heenreis (zie artikel 2.1 en artikel 2.5, hiervoor weergegeven). Uit artikel 2.5 blijkt dat als voorwaarde voor dekking geldt dat sprake is van een vertraagde trein, bus, boot of vliegtuig. Daarvan is in deze zaak geen sprake.

Tussenconclusie

- 3.7 De verzekeraar had de betekenis van de rubriek ‘Een verzekerde kan zijn privévoertuig of voertuig niet meer gebruiken’ in artikel 2.7 beter kunnen uitleggen aan de consumenten – dit had de procedure bij Kifid kunnen voorkomen –, maar uiteindelijk heeft de verzekeraar wel het gelijk aan zijn zijde; de door de consumenten geleden schade valt niet onder de dekking van de verzekering.

De consumenten hebben geen recht op premierestitutie

- 3.8 De consumenten zijn van mening dat zij ten onrechte premie hebben betaald. Zij hebben alleen een leaseauto. De verzekering bood echter dekking voor een veelheid andere risico's waarbij niet van belang is of de verzekerde gebruik maakt van een leaseauto. Het is dan ook niet zo dat in het geheel geen risico is gelopen. Artikel 7:938 lid 1 BW vindt geen toepassing.

Ambtshalve toetsing

- 3.9 De commissie heeft de bepalingen waarop de verzekeraar een beroep heeft gedaan getoetst aan het Europese consumentenrecht. De uitkomst van deze toets maakt niet dat de consument toch recht heeft op uitkering.

Conclusie

- 3.10 De klacht van de consumenten is ongegrond en de vorderingen moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 2024, 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Verzekeringsvoorwaarden Annulering DRV-RV-52-221

2.1 Wat is verzekerd?

Annulering van een reis is verzekerd

- (...)
- Ook als een verzekerde vertraging heeft op de heenreis.
- (...)

2.5 Welke schade is verzekerd?

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

Alleen als de reisorganisatie, verhuurder of vervoersorganisatie de verzekerde geen voucher geeft, niet de volledige reissom terugbetaalt of niet de mogelijkheid biedt de reis om te boeken.

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 door vertraging op de heenreis

- Met trein, bus, boot of vliegtuig.
- En de verzekerde heeft meer dan 8 uur vertraging.
 - De vertraging geldt tot en met de 2^e tussenstop.
 - Niet als de tussenstop later is dan de 5^e dag vanuit Nederland.
- De vertraging wordt veroorzaakt door natuurgeweld of door een stakings- stiptheids- of solidariteitsactie.
- En de vervoersorganisatie en reisorganisatie kunnen niets aan de vertraging doen.
- (...)

2.7 Wanneer is schade verzekerd?

Een verzekerde overlijdt, wordt ziek of krijgt een ongeluk.

- Bij ziekte of een ongeluk gaat het om nieuwe klachten of bestaande klachten die zijn verergerd na het boeken van de reis.
- De verzekerde reis kan daardoor niet doorgaan of moet afgebroken worden.
 - Bij het niet op reis kunnen bevestigd zijn huisarts of medisch specialist dit.
 - Bij het afbreken van de reis is schriftelijke bewijs door een arts vanuit het vakantieland nodig.

- Wij kunnen onze medisch adviseur om advies vragen.

Een persoon om wie verzekerde erg veel geeft overlijdt, wordt ernstig ziek of krijgt een ernstig ongeluk.

- Bijvoorbeeld: familielid of beste vriend.
- Met ernstig bedoelen we dat er een grote kans is dat die persoon binnenkort overlijdt.
- De verzekerde reis kan daardoor niet doorgaan of moet afgesproken worden.

De oppas voor het thuisblijvende kind van een verzekerde overlijdt, wordt ziek of krijgt een ongeluk.

- En kan daardoor niet meer oppassen.
- En de verzekerde kan geen ander oppas vinden.
- De verzekerde reis kan daardoor niet doorgaan of moet afgebroken worden.

De zaakwaarnemer van een verzekerde overlijdt, wordt ziek of krijgt een ongeluk.

- De persoon kan daardoor de zaak niet meer waarnemen.
- Verzekerde heeft deze persoon aangewezen om zijn zakelijke activiteiten waar te nemen.
 - En kan geen andere zaakwaarnemer vinden.
- De verzekerde reis kan daardoor niet doorgaan of moet afgebroken worden.

De persoon bij wie verzekerde wilde logeren overlijdt, wordt ernstig ziek of krijgt een ernstig ongeluk.

- Met ernstig bedoelen we dat er een grote kans is dat die persoon binnenkort overlijdt.
- En deze persoon woont in het buitenland.
- De verzekerde reis kan daardoor niet doorgaan of moet afgebroken worden.

Een hulp- of geleidehond van de verzekerde overlijdt, wordt ziek of krijgt een ongeluk.

- De hond kan de verzekerde daardoor niet helpen.
 - En er is niemand anders mee op reis die verzekerde kan helpen.
- Verzekerde heeft de hond via een officiële instantie.
 - En heeft medisch bewijs dat de hond echt nodig is.

(...)

Een verzekerde kan zijn privévoertuig of vaartuig niet meer gebruiken.

- En de verzekerde zou met dit voer- of vaartuig op reis gaan vanuit Nederland.
- Door een oorzaak van buitenaf.
 - Bijvoorbeeld door aanrijding, brand of diefstal.
- Ook schade aan een toercaravan, vouwwagen of boot.
- Schade is ontstaan binnen 14 dagen voor de reis.
- Het voert- of vaartuig kan niet op tijd worden gerepareerd of vervangen
- Niet: schade als voer- of vaartuig gehuurd of geleased is.

(...)

2.13 Welke kosten betalen we?

Annuleringskosten.

- Als u de hele reis annuleert.
- De reis boekte en betaalde verzekerde vooraf.

Overboekingskosten.

- Als een verzekerde de oorspronkelijke geboekte reis naar een latere datum verplaatst.
- Maximaal de annuleringskosten.

Kosten voor tickets van een evenement.

- Maximaal de officiële verkoopprijs.
- Niet: administratiekosten en reserveringskosten.

Kosten voor visum

- Het visum is alleen geldig in de periode dat de verzekerde op reis zou gaan.

Een bedrag per dag als de verzekerde tijdens de reis eerder naar huis gaat.

- We delen het bedrag dat u voor de reis heeft betaald door het aantal dagen van de reis.
 - We tellen ook de dagen van de terugreis mee.
 - We betalen ook voor de verzekerden die met u mee op reis zijn.
 - We betalen maximaal het bedrag dat op uw polisblad staat en nooit meer dan de werkelijke schade.
- Gaat de verzekerde eerder naar huis door ernstige medische problemen?
 - Dan hebben we schriftelijk bewijs van een arts uit het vakantieland nodig.
 - Bijvoorbeeld: u moet met spoed geopereerd worden en dit kan niet in het vakantieland.