

## Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening Nr. 2021-0333, d.d. 9 april 2021

### Pandemieperikelen: gedekte schade?

Consument is op 6 maart 2020 voor een 22-daagse reis vertrokken naar Vietnam. Op 16 maart 2020 heeft de reisorganisatie Consument geïnformeerd dat alle excursies vanwege de coronapandemie worden geannuleerd en de reis voortijdig wordt beëindigd.

Consument heeft zijn reisbureau in Nederland vervolgens verzocht zijn terugvlucht om te boeken naar 21 maart 2021. Op de dag van vertrek wordt de vlucht geannuleerd en heeft Consument een ticket geboekt voor een vlucht met een andere maatschappij.

Bij terugkomst in Nederland heeft Consument een beroep gedaan op zijn doorlopende reis- en annuleringsverzekering. Consument claimt het verschil in de kosten tussen de tickets van de geannuleerde vlucht en de vlucht waarmee hij uiteindelijk is teruggevologen en vordert een vergoeding voor de niet-genoten vakantiedagen.

Verzekeraar keert een bedrag van 3.197 euro uit voor de niet-genoten vakantiedagen, maar wijst de claim ten aanzien van het verschil in kosten tussen de twee vliegtickets af.

Consument is het daar niet mee eens en dient een klacht in bij de Geschillencommissie.

Volgens Consument staat in artikel 9 en 10 van de module Personenhelp op Reis (hierna: de voorwaarden) dat de kosten zijn verzekerd, wanneer deze onzeker zijn en zijn ontstaan tijdens de reis. Volgens Consument is daarvan sprake. Doordat hij op het laatste moment zijn terugvlucht heeft moeten omboeken zijn extra kosten ontstaan die niet waren ingecalculeerd. Omdat de schade onverwacht en buiten zijn schuld tijdens de vakantie is ontstaan, valt dit volgens Consument onder de dekking.

De Commissie oordeelt dat Verzekeraar dekking heeft mogen weigeren.

De Commissie overweegt daartoe dat artikelen 13 tot en met 21 van de voorwaarden voor specifieke gedekte gebeurtenissen bepalen welke kosten zijn verzekerd. Volgens de Commissie is, anders dan Consument stelt, voor dekking van onverwachte kosten niet voldoende dat deze kosten niet voorzien waren, of niet konden worden voorkomen. Wat in artikel 9 en 10 van de voorwaarden is bepaald, moet in onderlinge samenhang gelezen worden met de bepalingen die daarop volgen. Dit is de systematiek van de voorwaarden.

Er bestaat alleen dekking voor schade als sprake is van een verzekerde schade *en* als sprake is van een situatie waarbij de schade is gedekt. Uit de artikelen volgt naar het oordeel van de Commissie duidelijk waarvoor wel en

waarvoor geen dekking bestaat.

Extra kosten die zijn gemaakt vanwege het omboeken van de vlucht in verband met de restricties rondom de coronapandemie worden niet genoemd als een verzekerde situatie in de artikelen 13 tot en met 21 van de voorwaarden. Dat betekent volgens de Commissie dat de schade van Consument niet onder de dekking van de verzekering valt en – aldus – terecht dekking is geweigerd. Dat de situatie van Consument niet van dekking is uitgesloten in de voorwaarden, maakt dit niet anders.

## Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening Nr. 2021-0300, d.d. 31 maart 2021

### Vrije advocaatkeuze beperkt tot gerechtelijke procedure?

Consument heeft een rechtsbijstandverzekering afgesloten. Na te zijn benaderd door een journalist, is over Consument een artikel geschreven. Bij publicatie bleek dit artikel echter vol met onwaarheden te staan en was de toon negatief. Consument stelt dat het artikel tot onder andere reputatieschade en gederfde inkomsten heeft geleid. Consument heeft Verzekeraar hierop verzocht om rechtsbijstand. Verzekeraar heeft het verzoek om rechtsbijstand in behandeling genomen. Hierbij wordt door de Verzekeraar aangetekend dat geen dekking bestaat voor reeds door Consument gemaakte kosten en/of nog te maken kosten *tot aan* een civiele procedure.

Consument vindt echter dat zij gerechtigd is de door haar gewenste advocaat in te schakelen op kosten van Verzekeraar. Dit volgt volgens haar uit het recht op vrije advocaatkeuze.

Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat vergoeding van de gemaakte advocaatkosten op juiste gronden is afgewezen. In artikel 3 van de Algemene polisvoorwaarden is namelijk bepaald dat de kosten van externe rechtshulp voor vergoeding in aanmerking komen als een procedure moet worden gevoerd. Nu geen procedure werd gevoerd, stelt Verzeke-

raar niet tot vergoeding gehouden te zijn.

In de kern gaat het in deze zaak dan ook om de vraag of Consument recht heeft op vergoeding van de door haar gemaakte advocaatkosten, ondanks dat deze niet in het kader van een procedure bij een gerechtelijke instantie werden gemaakt. De Commissie beantwoordt deze vraag bevestigend.

Volgens de Commissie heeft een verzekerde recht op vrije advocaatkeuze in geval van een gerechtelijke of administratieve procedure. Dit recht geldt ook voor ontslag- en bezwaarprocedures.

De Commissie past de ruime uitleg van het HvJ EU ten aanzien van het begrip 'gerechtelijke procedure' toe. Dit betekent kort gezegd dat het begrip 'gerechtelijke procedure' niet kan worden beperkt door onderscheid te maken tussen een voorbereidende fase en de besluitfase. Elke fase die kan leiden tot een procedure bij een gerechtelijke instantie, dus zelfs de voorbereidende fase, valt onder het begrip 'gerechtelijke procedure'.

Een verzekerde komt derhalve een beroep op de vrije advocaatkeuze toe in *elke* fase die *kan* leiden tot een procedure bij een gerechtelijke instantie. Daarbij geldt wel als voorwaarde dat sprake moet zijn van een conflict, te definiëren als het bestaan van een belangentegenstelling. Het voorgaande maakt dat Consument, ondanks dat de gemelde kwestie niet tot een procedure bij een gerechtelijke instantie heeft geleid, recht had op gefinancierde rechtsbijstand door een externe rechtshulpverlener van haar keuze. Verzekeraar had het recht op vrije advocaatkeuze bij een conflict in haar polisvoorwaarden niet mogen beperken tot die gevallen waarin een gerechtelijke procedure wordt gevoerd.

De slotsom luidt dan ook dat Verzekeraar gehouden is de gemaakte advocaatkosten van Consument tot het kostenmaximum te vergoeden.

Mr. F.E. (Frederike) Rijpkema  
De auteur is advocate bij Ekemans & Meijer  
Advocaten te Den Haag.

