Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0046 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. dr. K. Engel, leden en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 september 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: VIVAT Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Amstelveen, h.o.d.n. REAAL, verder te noemen verzekeraar, en Van Kampen Groep, gevolmachtigd agent van VIVAT Schadeverzekeringen N.V.
Datum uitspraak	: 20 januari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Partijen verschillen van mening over de uitleg van het begrip 'staking bij de luchtvaartmaatschappij' in de voorwaarden. De commissie concludeert dat de bepaling in de voorwaarden niet voor meerdere uitleg vatbaar is. Nu sprake is van een duidelijke bepaling is voor toepassing van de contra proferentem-regel geen plaats. De commissie is van oordeel dat verzekeraar in de onderhavige situatie dekking onder de verzekering heeft mogen weigeren.

1. Procesverloop

De commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van verzekeraar;
- de repliek van consument;
- de dupliek van verzekeraar.

De commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij de gevolmachtigd agent van verzekeraar een doorlopende reis-verzekering (hierna de verzekering) afgesloten.

Op de verzekering zijn de voorwaarden Model 03 -100 (14-09) Algemene Voorwaarden Goed Geregeld Pakket en Model 03 115 (16-01) Reisverzekering Goed Geregeld van toepassing (hierna de voorwaarden). In de voorwaarden is, voor zover van belang, het volgende bepaald:

(…)
3 Schadebehandeling
Wij stellen vast hoeveel schade u heeft en handelen uw schade af. Dit doen wij met behulp van de gegevens en de inlichtingen die u geeft.
(..)
3.3 Hulpverlening en buitengewone kosten
(…)
Buitengewone kosten
Wij betalen buitengewone kosten als SOS International u toestemming heeft gegeven om deze kosten te maken. De kosten moeten het gevolg zijn van een onverwachte gebeurtenis. En de kosten moeten redelijk en noodzakelijk zijn.

Geneeskundige en *tandheelkundige kosten vallen niet onder buitengewone kosten.*
(…)
Kunt u pas na de oorspronkelijke terugreisdatum terugreizen?
Bent u gedwongen om pas na de oorspronkelijke terugreisdatum terug te reizen vanuit het buitenland? En komt dat door een lawine, bergstorting, mist, abnormale sneeuwval, ander natuurgeweld en/of een staking bij de trein, bus of luchtvaartmaatschappij?
Dan betalen wij de extra reis- en verblijfkosten die u daardoor moet maken.
(…)

2.2 Consument heeft een beroep gedaan op de verzekering en heeft op het schadeformulier van 4 juni 2020 onder meer het volgende vermeld:

"De terugvlucht vanuit Australië is gecanceld door Emirates in verband met COVID-19. Daardoor moesten wij voor ons gezin nieuwe tickets kopen bij een andere maatschappij, namelijk Qatar Airways, waardoor we 2.885,67 extra moesten betalen voor deze nieuwe tickets. Het geld voor de geannuleerde vlucht van Emirates hebben wij niet terug gekregen."

2.3 Verzekeraar heeft vergoeding van de schade afgewezen omdat de extra kosten van de tickets van Qatar Airways niet onder de dekking vallen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding van € 2.886,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de verzekering door niet over te gaan tot vergoeding van de geclaimde schade. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- In artikel 3.3. van de voorwaarden wordt gesproken over een staking bij een vervoerder. In de voorwaarden is niet concreet aangegeven wat voor staking het moet zijn. Verzekeraar is van mening dat het moet gaan om een staking door het personeel. Omdat dit niet als zodanig in de voorwaarden staat, kan niet zonder meer geconcludeerd worden dat het om een personeelsstaking moet gaan.
- Staken betekent volgens de Van Dale onder andere 'met iets ophouden'. De luchtvaartmaatschappij is opgehouden met het verzorgen van vluchten, een staking van vluchten bij de luchtvaartmaatschappij.
- Andere verzekeraars hebben de voorwaarden dusdanig gespecificeerd, dat je er niet omheen kunt dat het om een werkstaking moet gaan. Hierin is verzekeraar tekortgeschoten. De voorwaarden zijn op meerdere manieren te interpreteren en bieden dus een ruimere dekking dan alleen voor een werkstaking.
- In het schadeformulier heeft consument duidelijk aangegeven dat de schade op 24 maart 2020 heeft plaatsgevonden. Dit was het moment dat de luchtvaartmaatschappij had bekendgemaakt de vlucht niet uit te voeren. Dit is zeven dagen voor de oorspronkelijke terugreisdatum. Het argument dat verzekeraar aanhaalt, lijkt op een verdachtmaking van fraude. Het is absurd om te denken dat een gezin met twee jonge kinderen in een stressvolle situatie er niet alles aan doet om zo snel mogelijk terug te keren.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of verzekeraar in de onderhavige situatie dekking onder de verzekering heeft mogen weigeren.

Juridisch kader

4.2 Of de schade onder de dekking van de verzekering valt, hangt af van wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Partijen verschillen van mening over de betekenis van het begrip 'staking bij de luchtvaartmaatschappij' zoals genoemd in artikel 3.3 van de voorwaarden (randnummer 2.1 hiervoor).

4.3 Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract steeds van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Zie rechtsoverweging 3.6 van Hoge Raad 25 november 2016 (ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over de voorwaarden in een consumenten-verzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie rechtsoverweging 3.3.2 van Hoge Raad 13 april 2018 (ECLI:NL:HR:2018:601) en rechts-overweging 3.7.5 van Hoge Raad 28 september 2018 (ECLI:NL:HR:2018:1800).

4.4 Daarbij geldt ook dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld en dat bij twijfel over de betekenis van de bepaling de voor de consument meest gunstige uitleg voor gaat. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek (hierna 'BW'):

'Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.'

De lezing die verzekeraar aan artikel 3.3 van de voorwaarden geeft, is redelijk

4.5 De consument heeft aangevoerd dat volgens Van Dale 'staken' betekent 'met iets ophouden' en dat het annuleren van vluchten vanwege de ter plaatse geldende corona-maatregelen daaronder valt. Van Dale (15e druk 2015) geeft van 'staking' - voor zover hier relevant - de volgende betekenissen:

1. *het niet-voortzetten van iets, het ophouden, het uitscheiden met iets: een algemene staking van de pachtbetaling*
2. *het tijdelijk neerleggen van het werk door een groot aantal arbeiders als protest of om zekere eisen af te dwingen, m.n. om het loon, de arbeidsvoorwaarden, de werkomstandigheden te verbeteren, -werkstaking: in staking zijn, gaan (…)*

4.6 Een redelijke uitleg van artikel 3.3. van de voorwaarden leidt tot de conclusie dat onder ‘staking bij de luchtvaartmaatschappij’ uitsluitend de situatie valt die in Van Dale onder 2 is beschreven. De commissie is van oordeel dat de strikt objectieve lezing van consument die in Van Dale onder 1 is beschreven niet leidt tot een redelijke uitleg nu bij die lezing in het midden blijft waarmee is opgehouden.

Artikel 3.3. van de voorwaarden is duidelijk

4.7 De commissie concludeert dat de bepaling in de voorwaarden niet voor meerdere uitleg vatbaar is. Voor toepassing van art. 6:238 lid 2 BW, de zogeheten contra proferentem-regel, is dan ook geen plaats.

4.8 Dat andere verzekeraars hun voorwaarden dusdanig hebben gespecifieerd dat meer nadrukkelijk staat vermeld dat het om een werkstaking gaat, maakt de tekst van artikel 3.3 van de voorwaarden niet onduidelijk. Ook met inachtneming daarvan blijkt uit de tekst van artikel 3.3 voldoende duidelijk dat het om een dergelijke staking moet gaan.

Slotsom

4.9 De commissie is van oordeel dat verzekeraar in de onderhavige situatie dekking onder de verzekering heeft mogen weigeren. Hetgeen partijen verder nog hebben aangevoerd kan niet tot een ander oordeel leiden. De vordering van consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.