Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0856

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Datum uitspraak	14 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Annuleringsverzekering. Uitleg voorwaarden. De consument heeft een claim bij haar verzekeraar ingediend voor vergoeding van de kosten voor het annuleren van haar reis. De verzekeraar heeft dekking afgewezen omdat uit de verklaring van de consument blijkt dat geen sprake is van een *uitsluitend* recreatieve reis en de verzekering enkel dekking biedt bij een *uitsluitend* recreatieve reis. De consument stelt daartegenover dat het om een privéreis ging en dat het enkele feit dat zij in de toekomst wellicht yogalerares wil worden niet maakt dat deze reis ook een zakelijk of commercieel karakter heeft. Partijen discussiëren dus over of sprake is van een *uitsluitend* reactieve reis. De commissie oordeelt dat de uitleg van de consument geen redelijke uitleg is. Taalkundig wordt met *uitsluitend* recreatief bedoeld een reis die iemand *alleen maar* onderneemt voor zijn/haar plezier. De consument heeft verklaard dat hoewel zij nu voor verdieping van yoga voor deze opleiding heeft gekozen, zij niet kan uitsluiten dat zij in de toekomst yogadocent wil worden. Hiermee komt dus vast te staan dat de reis niet alleen voor haar plezier was, maar ook voor mogelijke toekomstige carrièreplanning. De klacht is ongegrond en de vordering wordt 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 aanvullende reactie van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 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.

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 consument heeft een doorlopende reis- en annuleringsverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar gesloten. Op de verzekering zijn de Algemene Voorwaarden Combipolis Particulieren (hierna: de algemene voorwaarden), de Polismantel 4311 Doorlopende Reisverzekering (hierna: de reisvoorwaarden) en de Rubriek F-6 Bijzondere Voorwaarden Annuleringskosten (DR) (hierna: de bijzondere reisvoorwaarden) van toepassing. Hierin staat voor zover relevant voor de beoordeling van dit geschil:

> *"Polismantel 4311 Doorlopende Reisverzekering*
> *(...)*
>
> ***Artikel 1 Algemeen***
> *(...)*
> ***1.2 Wanneer, waar en hoe lang geeft de verzekering dekking?***
> *De verzekering geeft dekking tijdens een vakantiereis of stage.*
> *(...)*
> *Bijlage Nadere omschrijvingen*
> *(...)*
> ***Vakantiereis***
> *Met een vakantiereis bedoelen wij de periode, die ligt tussen het moment dat u het woonadres voor een uitsluitend recreatieve reis verlaat en het moment dat u na de reis weer in uw woning terugkeert. Als een verzekerde(n) uitsluitend in het buitenland boodschappen gaat doen, gaat tanken of een soortgelijke activiteit onderneemt, dan wordt dit niet beschouwd als een vakantiereis."*
>
> *"Rubriek F-6 Bijzondere Voorwaarden Annuleringskosten (DR)*
> *(...)*
> ***Artikel I Welke schade vergoeden wij?***
> ***1.1 Bij annulering***
> *Wij vergoeden, tenzij anders op uw polisblad vermeld, de annuleringskosten tot maximaal € 1.500,- per verzekerde per reis als de reis- of huurovereenkomst moet worden geannuleerd als:*
> *een verzekerde overlijdt, ernstig ziek wordt of een ernstig ongevalletsel overkomt;*
> *(...)*
> ***Artikel 4 Nadere omschrijvingen***
> *(...)*
> ***Reis***
> *Hiermee bedoelen wij het geboekte vervoer en/of verblijf."*

2.2 De consument heeft op 30 mei 2023 een reis geboekt naar Italië voor een trainings-programma tot yoga docent bij [bedrijf].

Deze reis heeft zij op 12 juni 2023 geannuleerd omdat een familielid ongeneeslijk ziek bleek. Op 22 juni 2023 heeft zij een beroep gedaan op haar annuleringsverzekering voor vergoeding van de annuleringskosten.

2.3 Bij e-mail van 23 juni 2023 heeft de verzekeraar de consument gevraagd om aanvullende informatie.

> *"Geannuleerd is een 200-Hour Yoga Teacher training.*
> *De website van het geboekte [bedrijf] spreekt van "students" Students can choose from two options: a 21-day immersion intensive or a 14-day immersion intensive followed by supplemetary coursework that can be completed within one year."*
> *(...)*
> *Graag uw toelichting over de aard van de reis, betreft het hier een training of opleiding?"*

2.4 Bij e-mail van 27 juni 2023 heeft de tussenpersoon de verzekeraar een reactie gegeven.

> *"Het betreft een privé opleiding Yoga met eventueel de intentie daarna als lerares maar voor nu dus privé opleiding."*

2.5 Bij e-mail van 28 juni 2023 heeft de verzekeraar de claim afgewezen. Vervolgens heeft de consument bij e-mail van 3 juli 2023 bezwaar gemaakt tegen dit besluit en gevraagd om het besluit te heroverwegen. Bij e-mail van 7 juli 2023 heeft de verzekeraar de claim definitief afgewezen.

> *"De behandelaar vraagt om nadere informatie met betrekking tot de geboekte reis/opleiding. Aangegeven wordt: Het betreft een privé opleiding Yoga met eventueel de intentie daarna als lerares maar voor nu dus privé opleiding.*
>
> *Op basis hiervan geeft de behandelaar aan dat er geen polis dekking is omdat er geen sprake is van een vakantie reis in de zin van de voorwaarden.*
> *De behandelaar geeft aan: In artikel 1.2 van Polismantel 04311 staat het volgende vermeld:*
> *Wanneer, waar en hoe lang geeft de verzekering dekking?*
> *De verzekering geeft dekking tijdens een vakantiereis of stage.*
>
> *Met een vakantiereis bedoelen wij de periode, die ligt tussen het moment dat u het woonadres voor een UITSLUITEND RECREATIEVE reis verlaat en het moment dat u na de reis weer in uw woning terugkeert.*
>
> *Wij moeten u helaas berichten dat deze schade niet onder de dekking van de polis valt, omdat het in bovenstaand schadedossier gaat om een privé opleiding tot Yoga Leraar, en niet om een UITSLUITEND RECREATIEVE reis.*
>
> *U bent het met de afwijzing niet eens omdat verzekerde er heen ging voor een Yoga retreat en niet voor de opleiding om Yoga leraar te worden. Het was puur Hobbymatig zo geeft u aan. Echter de inschrijving betreft de opleiding voor Yoga leraar voor 200 uur en hier is de prijs ook naar.*

Wij zien op basis van de beschikbare informatie geen reden ons ingenomen standpunt te herzien. Terzijde delen wij mee dat als er wel dekking geweest zou zijn er dekking was voor annuleringsuitkering van maximaal 1500,00 euro per persoon per reis."

2.6 De consument is het oneens met de beslissing van de verzekeraar en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat de verzekeraar de kosten voor het annuleren van de reis vergoedt tot het maximaal verzekerd bedrag van € 1.500,-. Daarvoor heeft zij de volgende argumenten aangevoerd.

2.8 De consument stelt dat het om een uitsluitend recreatieve reis gaat. Ze volgde de cursus als privéopleiding met eventueel de intentie om daarna als lerares aan de slag te gaan. De reden om de opleiding te volgen was dat de consument dieper op yoga in wilde gaan en de opleiding kwalitatief goed is. Daarnaast vond de opleiding plaats in een hotel waar slechts een klein deel van de gasten deelnam aan de opleiding en was er naast de opleiding ook ruimte om op excursie te gaan. De opleiding was puur hobbymatig. Er is dus geen sprake van een zakelijke reis of reis met een commercieel karakter.

Het verweer

2.9 De verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat geen sprake is van een uitsluitend recreatieve reis. Uit de boekingsbevestiging blijkt dat het niet om een yoga retreat gaat, maar specifiek om een opleiding tot yogaleraar. Uit navraag bij de consument blijkt dat zij de opleiding voor zichzelf heeft gevolgd, maar dat zij in de toekomst de mogelijkheid openhoudt om yogalerares te worden.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de consument recht heeft op vergoeding van de annuleringskosten vanwege het annuleren van haar reis.

Wat is het beoordelingskader?

3.2 Of de schade van de consument onder de dekking van de verzekering valt, hangt af van wat de voorwaarden hierover bepalen. Het staat de verzekeraar in beginsel namelijk vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij dekking wil verlenen.[1]

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.3 Partijen verschillen van mening over de uitleg van het begrip vakantiereis in de reis-voorwaarden. Meer specifiek verschillen partijen van mening over de vraag of de reis van de consument is aan te merken als een uitsluitend recreatieve reis.

3.4 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zijn steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.[2] Nu over de voorwaarden in een consumentenverzekerings-overeenkomst 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.[3]

3.5 Daarbij geldt dat bij een consumentenverzekeringsovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bedingen duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding gaat de voor de consumentverzekeringnemer meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde 'contra proferentem-regel' van artikel 6:238 lid 2 tweede zin BW.

De reis heeft niet uitsluitend een recreatief karakter

3.6 De commissie oordeelt dat, gelet op de definitie van vakantiereis, de reis van de consument niet is aan te merken als een uitsluitend recreatieve reis in de zin van de voorwaarden. Uit de Van Dale volgt dat met uitsluitend wordt bedoeld "alleen maar". Voor dekking is dus vereist dat het om een reis gaat die alleen maar een recreatief karakter heeft en daar is hier geen sprake van. De uitleg van de consument dat het wél een uitsluitend recreatieve reis betreft omdat zij pas in de toekomst eventueel iets met de opleiding wil gaan doen en de reis daarom geen zakelijke of commerciële doeleinden had, is geen redelijke uitleg. In haar verklaring erkent de consument immers dat zij de mogelijkheid openhoudt om in de toekomst yogalerares te worden. Daaruit volgt dat de reis niet uitsluitend, alleen maar, recreatief was.

3.7 De verzekeraar heeft dekking onder de verzekering voor vergoeding van de annuleringskosten mogen weigeren. De klacht is ongegrond en wordt afgewezen.

---

[2] Zie Hoge Raad van 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, alinea 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

[3] Hoge Raad 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, r.o. 3.3.2 en Hoge Raad 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, r.o. 3.7.5., te vinden op www.rechtspraak.nl.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 2022, 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