Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2019-495
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 november 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AWP P&C S.A., h.o.d.n. Allianz Global Assistance, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 11 juli 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Annuleringskosten. Consument annuleert haar reis naar India, omdat zij vanwege haar lopende echtscheidingsprocedure niet in India, maar in Nederland voor de rechtbank moet verschijnen. Verzekeraar weigert de annuleringskosten te vergoeden, omdat geen sprake is van een gedekte gebeurtenis. Consument betwist het standpunt van Verzekeraar. De Commissie is van oordeel dat uit de voorwaarden blijkt dat slechts dekking is voor annulering wanneer de echtscheidingsprocedure is ingesteld nadat de reis is geboekt. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief alle bijlagen. Hieronder te verstaan het klachtenformulier, het verweerschrift, de repliek van Consument en de dupliek van Verzekeraar. Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies, wat betekent dat de beslissing niet bindend is.

1.2 De zaak is op grond van de stukken beslist.

2. Waar gaat het om?

2.1 Consument had op 26 juni 2018 een reis van 3 september 2018 tot en met 1 oktober 2018 naar India geboekt. De reis was bedoeld om vanwege haar daar lopende echtscheidings-procedure op 4 september 2018 in India voor de rechter te verschijnen. Wegens een door haar ex-man ingesteld hoger beroep heeft de rechtbank in India besloten dat deze hoorzitting in Nederland, waar Consument en haar ex-echtgenoot wonen, via een videoconferentie zal plaatsvinden. Op 25 augustus 2018 heeft Consument daarom de reis naar India geannuleerd.

2.2 Op 4 september 2018 heeft Consument Verzekeraar verzocht haar de annuleringskosten te vergoeden op de bij de Verzekeraar afgesloten reisverzekering op grond van artikel 2.15 van de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden. In het artikel is het volgende bepaald:

"Article 2. Insured events The reimbursements mentioned in Article 1 shall only be paid if the damage is directly and exclusively caused by the following unforeseen events that occurred during the insurance's term of validity:
(…)
2.15. permanent disruption of the insured's marriage for which divorce proceedings have been instituted after the journey was booked; (…) The petition for divorce and/or dissolution must have been submitted to the court and/or civil-law notary within four weeks after cancellation;
(…)"

Consument geeft als reden van haar annulering aan:
"*there is a permanent disruption of my marriage for which subsidiary matters related to my divorce proceedings have been instituted after the journey was booked."*

2.3 Verzekeraar heeft hierop Consument verzocht om stukken aan te leveren die aangeven wanneer de echtscheidingsprocedure is gestart. Consument overlegde Verzekeraar stukken waaruit blijkt dat de echtscheidingsprocedure van Consument is gestart op 24 februari 2018. Verzekeraar is van mening dat daarom geen sprake is van een gedekt evenement, omdat annulering bij scheiding alleen is gedekt wanneer de echtscheidingsprocedure is ingesteld nadat de reis is geboekt.

2.4 Consument is het oneens met dit standpunt, omdat sprake is van aanvullende omstandigheden die onverwachts zijn ontstaan na het boeken van de reis. Consument vordert een betaling van € 670,- en de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 4 september 2018.

3. Beoordeling

3.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar de uitkering heeft kunnen weigeren.

Wat is afgesproken tussen de partijen?
3.2 In artikel 2.15 van de Voorwaarden is bepaald dat een verzekerde zijn reiskosten bij annulering vergoed krijgt wanneer sprake is van een "*permanent disruption of the insured's marriage for which divorce proceedings have been instituted after the journey was booked."*
Aan de orde in deze zaak is dat partijen van mening verschillen over de uitleg van deze bepaling.

3.3 In de jurisprudentie is uitgemaakt dat bij de uitleg van een voorwaarde bepalend is wat de uitleg is die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan die voorwaarde mochten toekennen en op hetgeen zij in dat verband redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Het gaat dan in eerste plaats om de bedoeling van partijen.
Zie hiervoor de uitspraak van de Hoge Raad van 13 maart 1981, NJ 1981, 635, ECLI:NL:1981:AG4158 (Haviltex-uitspraak). Bij die uitleg van de voorwaarde is niet de zuiver taalkundige uitleg daarvan doorslaggevend. Ook met de omstandigheden van het geval moet rekening worden gehouden. In deze kwestie is het feit dat de uit te leggen bepaling is opgenomen in voorwaarden waarover niet onderhandeld is, een bijzondere omstandigheid.
Zie hiervoor rechtsoverweging 16 van Gerechtshof Leeuwarden 3 augustus 2010, ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280, en de Geschillencommissie Kifid 2017-428 en 2018-381.

3.4 Verzekeraar is van mening dat het artikel in de verzekeringsvoorwaarden slechts voor één uitleg vatbaar is, namelijk dat sprake is van het instellen van de echtscheidingsprocedure op 24 februari 2018, dus voor het boeken van de reis en dat die omstandigheid van doorslaggevende betekenis is. De reis van Consument is pas in juni 2018 geboekt, zodat de gevolgen van de annulering niet zijn verzekerd.
Consument is daarentegen van mening dat artikel 2.15 in een bredere context moet worden geplaatst en daarmee voor meer dan één uitleg vatbaar is. In het geval van Consument is sprake van een echtscheidingsprocedure in India, waar een echtscheiding een langdurige procedure is. Hierbij worden de betrokken partijen op verschillende en onverwachte momenten opgeroepen om voor de rechter te verschijnen. Verzekeraar moet zich pragmatischer opstellen voor mensen in de situatie zoals Consument zonder te kijken naar de datum dat de echtscheidingsprocedure is ingesteld, maar veeleer acht te slaan op de datum waarop de onverwachte zitting in de echtscheidingsprocedure wordt vastgesteld.

3.5 Om te beginnen dient beoordeeld te worden of in deze kwestie sprake is van een duidelijke en begrijpelijke voorwaarde. Een artikel is duidelijk als maar één uitleg mogelijk is. Een artikel is onduidelijk als twee of meer lezingen mogelijk zijn. Van een onbegrijpelijk artikel is sprake, anders dan in dit geval, als geen enkele lezing uit de tekst is af te leiden.

3.6 De Commissie oordeelt dat de voorwaarde slechts voor één uitleg vatbaar is. Uit het artikel volgt klip en klaar dat er in een geval als het onderhavige alleen dekking is wanneer de echtscheidingsprocedure is ingesteld nadat de reis is geboekt. Het instellen van een echtscheidingsprocedure gebeurt niet op verschillende momenten, maar op één moment, namelijk op het moment dat de procedure voor het eerst ter behandeling wordt aangemeld bij de rechtbank. In deze kwestie was dit op 24 februari 2018.

3.7 De Commissie betreurt het dat Consument schade heeft geleden als gevolg van het annuleren van haar reis naar India. Haar vordering moet evenwel worden afgewezen, omdat Verzekeraar voor deze annulering geen dekking hoeft te verlenen. Het staat Verzekeraar vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen (zie HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326). Van enige verplichting om de bepaling ruimer uit te leggen of tot vergoeding van de annuleringskosten over te gaan, is dan ook geen sprake.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.