Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-009
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 juni 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, en handelend onder de naam Avéro Achmea verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 4 januari 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft twee dagen vertraging opgelopen tijdens zijn reis. De bagage van Consument was een extra dag vertraagd. Consument vordert een vergoeding vanwege vertragingsschade gedurende drie dagen op basis van artikel 2 juncto artikel 7 en artikel 15 van de Voorwaarden Annulering. Verzekeraar heeft de vertraging van twee dagen die Consument zelf heeft opgelopen vergoed conform de Voorwaarden Annulering. Er is geen vertragingsschade voor de derde dag dat de bagage vertraagd was uitgekeerd. Bij vertraging van bagage zijn andere voorwaarden van toepassing dan de Voorwaarden Annulering. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de aanvullende informatie van Consument d.d. 3 juli 2017;
- 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 een doorlopende reisverzekering en annuleringsverzekering (onderdeel van het Compleet bij Elkaar Pakket) gesloten bij Verzekeraar. Van toepassing zijn de Voorwaarden Annulering P-V1516 (hierna de Voorwaarden Annulering) en de Voorwaarden Doorlopende Reis P-R416 (hierna de Voorwaarden Doorlopende Reis).

2.2 In de bovengenoemde verzekeringsvoorwaarden is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

Voorwaarden Annulering:

Artikel 2 – Wat is verzekerd?

Annulering van een verzekerde reis.

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

Artikel 7 – Welke schade is verzekerd?

(…)

Schade door vertraging op de heenreis.

- *Met trein, bus, boot of vliegtuig.*
- *En verzekerde heeft meer dan 8 uur vertraging.*
- *En de verzekerde, de vervoersorganisatie en reisorganisatie kunnen hier niets aan doen.*

(…)

Artikel 15 – Welke kosten betalen wij?

- Annuleringskosten.

(…)

- Overboekingskosten.

(…)

- Kosten voor tickets van een concert of theatervoorstelling.

(…)

- Een bedrag per dag als een verzekerde eerder naar huis gaat.

(…)

- Een bedrag per dag als een verzekerde in het ziekenhuis ligt.

(…)

- Een bedrag per dag als een verzekerde vertraging heeft op de heenreis.

** De verzekerde meer dan 8 uur vertraging heeft.*

** We delen het bedrag dat u voor de reis betaalt door het aantal personen die met op u reis zijn.*

- De uitkomst hiervan delen we door het aantal personen die met u op reis zijn.

** We betalen maximaal 5 dagen.*

- Nooit meer dan het bedrag dat op het polisblad staat.

Voorwaarden Doorlopende Reis:

Artikel 31 – Welke onverwachte kosten door andere oorzaken zijn verzekerd?

(…)

Kosten doordat de bagage van een verzekerde op de heenreis te laat aankomt of zoek raakt.

- *En de verzekerde moet daardoor kleding en toiletspullen kopen.*
- *We betalen alleen tot € 150 per verzekerde per reis.*
- *Alleen als u met een vliegtuig reist.*

(…)

2.3 Consument is op 2 december 2016 gestart met een 33 dagen durende rondreis. Op 22 december 2016 zou Consument met vlucht [vluchtnummer] van [plaatsnaam 1] naar [plaatsnaam 2] vliegen. Omdat vlucht [vluchtnummer] vertraging had, moest Consument zijn route wijzigen met als gevolg dat hij pas op 23 december 2016 aankwam op [plaatsnaam 2]. De bagage van Consument kwam op 24 december 2016 op [plaatsnaam 2] aan. Consument had van 06:30 uur d.d. 22 december 2016 tot en met 18.00 uur d.d. 24 december 2016 geen bagage.

2.4 Consument heeft Verzekeraar verzocht de schade die hij heeft geleden als gevolg van de vertraging te vergoeden, berekend over 22, 23 en 24 december 2016.

2.5 Verzekeraar heeft een vertragingsvergoeding aan Consument uitgekeerd van € 910,18 voor de dagen dat Consument later dan gepland op [plaatsnaam 2] aankwamen, te weten een vergoeding voor twee dagen (€ 455,09 per dag) vertraging. Consument is het eens met de door Verzekeraar vastgestelde dagvergoeding maar niet met het aantal dagen waarvoor deze vergoeding geldt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een aanvullende vergoeding voor de derde dag waarop hij niet over zijn bagage heeft kunnen beschikken.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- Als gevolg van een vertraagde vlucht beschikte Consument van 06:30 uur d.d. 22 december 2016 tot en met 18.00 uur d.d. 24 december 2016 niet over zijn bagage. Hierdoor begon de vakantie van Consument drie dagen later dan gepland.
- De verzekeringsvoorwaarden zijn onvoldoende duidelijk. Uit de verzekeringsvoorwaarden volgt dat schade door vertraging op de heenreis verzekerd is. Schade door vertraging betekent volgens Consument schade als gevolg van/ten gevolge van vertraging, waaronder begrepen vertraagde bagage.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De verzekeringsvoorwaarden zijn voldoende duidelijk. In artikel 2 Voorwaarden Annulering staat duidelijk dat wanneer een verzekerde vertraging heeft opgelopen op de heenreis dit verzekerd is. Schade door vertraging op de heenreis is alleen verzekerd als een verzekerde meer dan 8 uur vertraging heeft, zo volgt uit artikel 7 Voorwaarden Annulering.
  Uit voornoemde bepalingen volgt dat de vertraagde aankomst van een verzekerde verzekerd is en niet de bagage van de verzekerde.
- In artikel 15 Voorwaarden Annulering wordt een opsomming gegeven van de schadeposten die bij vertraging voor vergoeding in aanmerking komen. Bagage staat hier niet tussen.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Consument volgens de Voorwaarden Annulering recht heeft op een extra dag vertragingsvergoeding als gevolg van de vertraging van zijn bagage. Als uitgangspunt geldt hetgeen tussen partijen is afgesproken en dus wat hierover in de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden is opgenomen.

4.2 Voorop staat dat voor de uitleg van verzekeringsvoorwaarden bepalend is de uitleg die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Vergelijk HR 13 maart 1981, NJ 1981, 635 (Haviltex). Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. In deze zaak kan een gemeenschappelijke partijbedoeling echter niet vastgesteld worden. In geding is immers de uitleg van de Voorwaarden Annulering. Bij de uitleg van verzekeringsvoorwaarden is verder niet de zuiver taalkundige uitleg van een bepaling doorslaggevend. Een bijzondere omstandigheid in dezen is het feit dat de uit te leggen bepalingen zijn opgenomen in verzekeringsvoorwaarden waarover niet onderhandeld is. In een dergelijk geval dienen de verzekeringsvoorwaarden in beginsel objectief te worden uitgelegd. Vergelijk onder andere r.o. 16 van Hof Leeuwarden d.d. 3 augustus 2010, ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280 en Geschillencommissie Kifid d.d. 15 december 2017, 17.02886.

4.3 De Commissie is van oordeel dat een objectieve uitleg van de hiervoor genoemde verzekeringsvoorwaarden niet leidt tot meerdere lezingen, nu zowel taalkundig gezien als wat betreft de strekking van de verzekeringsvoorwaarden geen sprake is van enige onduidelijkheid.
In artikel 2 Voorwaarden Annulering staat dat wanneer een *verzekerde* vertraging heeft dit verzekerd is. Artikel 7 Voorwaarden Annulering geeft hier een nadere invulling aan, namelijk dat de schade verzekerd is als een *verzekerde* meer dan 8 uur vertraging heeft. Heeft een verzekerde meer dan 8 uur vertraging dan wordt een deel van het voor de reis betaalde bedrag vergoed.
In artikel 31 Voorwaarden Doorlopende Reis staat dat de kosten die worden gemaakt doordat bagage van een verzekerde op de heenreis te laat aankomt onder bepaalde omstandigheden ook voor vergoeding in aanmerking komen. Deze vergoeding ziet op het moeten kopen van kleding en toiletspullen en beloopt een maximaal bedrag van € 150,00 per verzekerde per reis.

4.4 Vast staat dat Consument zelf een vertraging van twee dagen op heeft gelopen tijdens zijn reis. De bagage van Consument was een extra dag vertraagd. De vertraging die Consument zelf heeft opgelopen is door Verzekeraar conform de Voorwaarden Annulering vergoed. Voor de extra dag dat de bagage vertraagd was, heeft Verzekeraar geen vertragingsvergoeding uitgekeerd.

4.5 Uit de artikelen opgenomen in de Voorwaarden Annulering wordt duidelijk dat slechts de schade die de verzekerde zelf heeft geleden als gevolg van vertraging voor vergoeding in aanmerking komt.

Wanneer ook de bagage is vertraagd dienen de Voorwaarden Doorlopende Reis toegepast te worden, waarin onder andere is bepaald dat € 150,00 per verzekerde per reis onder bepaalde omstandigheden voor vergoeding in aanmerking kan komen wanneer bagage vertraagd is. De lezing van Consument dat onder schade door vertraging, zoals verwoord in artikel 2 Voorwaarden Annulering, ook vertraagde bagage valt, onderschrijft de Commissie niet. Aan een uitleg ten gunste van Consument, conform de contra proferentem-regel ex artikel 6:238 van het Burgerlijk Wetboek, wordt niet toegekomen nu het voor de toepassing daarvan noodzakelijk is dat de verzekeringsvoorwaarden in kwestie onduidelijk zijn. Dit houdt in dat de verzekeringsvoorwaarden voor twee of meer lezingen vatbaar zijn, hetgeen niet het geval is.

4.6 Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument geen recht heeft op een extra dag vertragingsvergoeding op basis van de Voorwaarden Annulering. De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/Consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.