Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-122 d.d. 23 april 2013
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. B.F. Keulen, leden en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Annuleringsverzekering. Uitleg van de term "alleenreizend" in de voorwaarden van verzekering. Consument stelt dat dit mede de situatie omvat waarin een gezin alleenreizend wordt. Mede aan de hand van de Haviltex formule komt de Commissie tot het oordeel dat partijen zijn overeengekomen dat met de term "alleenreizend" in de verzekeringsvoorwaarden uitsluitend bedoeld is de situatie waarin sprake is van twee tezamen reizende personen. Dat het Verbond van Verzekeraars in een circulaire adviseert tot een bredere uitleg doet hieraan niet af omdat de verzekeraar niet gehouden is dat advies op te volgen.

Consument,

en

Delta Lloyd Schadeverzekering N.V, gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen: Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van 11 mei 2012 met bijlagen waaronder het door Consument op 9 mei 2012 ondertekende vragenformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 4 februari 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument heeft een annuleringsverzekering (de "Verzekering") gesloten bij (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene.

3.2 In 2011 zou Consument met zijn gezin samen met een ander gezin met vakantie gaan naar Curaçao. Men zou gezamenlijk vliegen en er zou gezamenlijk gebruik worden gemaakt van de accommodatie van het andere gezin.

3.3 Het andere gezin heeft door een sterfgeval de vlucht en de accommodatie moeten annuleren. Consument heeft vervolgens ook de vliegtickets voor zijn gezin geannuleerd. De annuleringskosten voor de accommodatie zijn onder de annuleringsverzekering van het andere gezin vergoed. Aangeslotene heeft geweigerd de annuleringskosten voor de vliegtickets te vergoeden.

3.4 Artikel 24 lid 2 sub 14 (Module Annulering) van de toepasselijke voorwaarden van verzekering (VvV) luidt:

"**Artikel 24**
Dekking
1. (….)
2. Wanneer dekking
1. Annulering van de reis tot en met de dag van vertrek of de ingangsdatum van de huur U heeft recht op vergoeding als de reis- of huurovereenkomst onverwacht wordt geannuleerd door:
(….)
14. een gebeurtenis die voor een niet-verzekerde reisgenoot een reden voor annulering is en waarvoor die reisgenoot, als hij als verzekerde had gegolden, een beroep op de module Annulering had kunnen doen. Hierbij geldt nog als voorwaarde dat:
1. de verzekerde hierdoor alleenreizend wordt;
2. de betreffende reisgenoot samen met de verzekerde op reis is gegaan en ook samen met hem zou terugkeren;
3. de verzekerde niet zelf een beroep kan doen op de annuleringsverzekering van de reisgenoot.

(….)"

3.5 In de door het Verbond van Verzekeraars uitgegeven Circulaire REIS-L 2000/05 van 7 maart 2000 inzake Verbondsadvies annuleringsverzekeringen (de "Circulaire") staat onder meer het volgende:

"(….)
Het Verbond van Verzekeraars heeft geconstateerd dat de problematiek omtrent reisgenoten met verschillende reispolissen zich ook voordoet bij reisgenoten met verschillende annuleringspolissen. Om die reden heeft het Verbond van Verzekeraars ten behoeve van de aangesloten reisverzekeraars - in het verlengde van het advies van 5 augustus 1998 - een advies inzake annuleringsverzekeringen opgesteld.
De polisvoorwaarden van de reisgenoot die iets overkomt vormen hierbij wederom het uitgangspunt. In het algemeen betekent dit dat als reisgenoot A iets overkomt, waarvoor de verzekeraar van A dekking biedt, de verzekeraar van reisgenoot B het beleid van de verzekeraar van A volgt, met inachtneming van de volgende voorwaarden:

- de gebeurtenis die reisgenoot A is overkomen is ook gedekt volgens de polisvoorwaarden van de verzekeraar van reisgenoot B;

- de verzekeraar van reisgenoot A biedt geen dekking voor de schade van reisgenoot B.

Het verbond van verzekeraars adviseert de bij haar aangesloten reisverzekeraars de bovenstaande beleidslijn op te nemen in hun polisvoorwaarden. Het onderstaande tekstvoorstel kan daarbij als leidraad dienen.

Een vergoeding van annuleringskosten of een vergoeding voor af- of onderbreking van het reis- of huurarrangement wordt verleend, indien sprake is van een onder de annuleringsverzekering gedekte gebeurtenis, die een niet op de polis genoemde reisgenoot is overkomen, waardoor verzekerde alleenreizend wordt.

Deze dekking is alleen van kracht indien:

a. de getroffen reisgenoot een eigen geldige annuleringsverzekering heeft;

b. de gebeurtenis van de getroffen reisgenoot onder de dekking van diens annuleringsverzekering valt en diens annuleringsverzekering geen vergoeding verleent voor de meereizende verzekerde;

c. de getroffen reisgenoot en verzekerde samen heen en terug zouden reizen.

Indien het bovengenoemde tekstvoorstel wordt opgenomen in de polisvoorwaarden is het van belang bij de toepassing hiervan rekening te houden met de specifieke omstandigheden, waarin de verzekerde en zijn of haar reisgenoten zich bevinden. Het is aan de individuele reisverzekeraar om - binnen de gegeven polisvoorwaarden - helder en zorgvuldig hiermee om te gaan.

(….)"

4. Geschil

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene wordt gehouden tot betaling van de annuleringskosten van de vliegtickets van hem en zijn gezinsleden. Deze annuleringskosten bedragen € 2.091,88.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Aangeslotene is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument. Consument voert in dit verband het volgende aan:

- na de annulering door het andere gezin van de vliegtickets en de accommodatie is het gezin van Consument "alleenreizend" geworden als bedoeld in artikel 24 lid 2 sub 14 VvV. Nu Consument tezamen met het andere gezin de reis geboekt en betaald heeft is na de annulering door het andere gezin het reisgezelschap dermate uiteen gevallen dat het gezin van Consument als "alleenreizend " gezin dient te worden beschouwd;
- de term "alleenreizend" in het genoemde artikel moet niet letterlijk worden opgevat maar naar de geest. Uit de Circulaire is op te maken dat het Verbond de bedoeling heeft dat de term niet letterlijk dient te worden opgevat maar aan de hand van de feitelijke omstandigheden bepaald dient te worden;

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd: Aangeslotene bestrijdt dat zij toerekenbaar tekort is geschoten jegens Consument. In dit kader voert zij het volgende aan:

- uit artikel 24 lid 2 sub 14 VvV blijkt duidelijk dat deze bepaling ziet op twee personen die op reis gaan en ook samen terug zouden komen. Het begrip "alleenreizend" dient letterlijk te worden opgevat. In de onderhavige situatie werd Consument niet alleenreizend;

- de Circulaire bevat slechts een advies. De aangesloten verzekeraars zijn vrij om een dergelijk advies al dan niet op te volgen. Aangeslotene heeft haar polisvoorwaarden aangepast en het advies overgenomen met de expliciete voorwaarde dat een verzekerde alleenreizend moet worden.

5. Beoordeling

5.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld hoe het begrip "alleenreizend" in artikel 24 lid 2 sub 14 VvV moet worden uitgelegd. Consument stelt dat dit naar de geest dient te geschieden, zodat daaronder ook de onderhavige situatie valt waarin sprake was van tezamen reizende gezinnen. Volgens Aangeslotene dient het begrip letterlijk te worden opgevat zodat het alleen betrekking heeft op de situatie waarin sprake is van twee personen die tezamen op reis gaan.

5.2 De vraag hoe in een schriftelijk contract de verhouding van partijen is geregeld en of dit contract een leemte vertoont die moet worden aangevuld, kan niet worden beantwoord op grond van alleen maar een zuiver taalkundige uitleg van de bepalingen van dat contract. Voor de beantwoording van die vraag komt het aan op de zin 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 (HR 13 maart 1981, NJ 1981, 635).

5.3 Naar het oordeel van de Commissie is de tekst van artikel 24 lid 2 sub 14 VvV duidelijk en niet voor meerdere uitleg vatbaar. In het artikel wordt uitdrukkelijk over "verzekerde" en over "reisgenoot" gesproken. Dit zijn enkelvoudige begrippen. Het artikel heeft daarmee uitsluitend betrekking op de situatie waarin sprake is van twee tezamen reizende personen, namelijk de verzekerde en een (niet-verzekerde) reisgenoot. Dit wordt bevestigd door de bewoordingen van artikel 24 lid 2 sub 14 onder 2. Annuleert de (niet-verzekerde) reisgenoot en is aan de overige voorwaarden voldaan dan wordt de verzekerde alleenreizend. Het begrip "alleenreizend" in artikel 24 lid 2 sub 14 dient derhalve letterlijk te worden opgevat en Consument mocht er niet redelijkerwijs vanuit gaan dat daaronder ook de situatie valt waarin twee gezinnen tezamen reizen. Dat een beroep door Aangeslotene op artikel 24 lid 2 sub 14 VvV in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar (artikel 6:248 lid 2 BW) zou zijn is de Commissie niet gebleken.
Consument stelt verder dat uit de Circulaire is op te maken dat het Verbond de bedoeling heeft dat de term "alleenreizend" niet letterlijk dient te worden opgevat maar aan de hand van de feitelijke omstandigheden bepaald dient te worden. Dit mag zo zijn, maar leidt in het onderhavige geval niet tot een andere uitkomst. De Circulaire is een uitgave van het Verbond van Verzekeraars en niet van Aangeslotene. De inhoud daarvan is niet bepalend voor hetgeen tussen Consument en Aangeslotene is overeengekomen. Verder bevat de Circulaire slechts een advies en is Aangeslotene niet verplicht dat advies (integraal) op te volgen. Dit behoort tot de beleidsvrijheid van Aangeslotene.

Ten slotte heeft Consument ter zitting nog gesteld dat hij vóór het annuleren telefonisch contact met Aangeslotene heeft opgenomen en dat hem toen is verteld dat in de onderhavige situatie wel dekking zou worden verleend. Tegenover de betwisting daarvan door Aangeslotene kon Consument echter niet mededelen op welke datum en hoe laat hij met Aangeslotene heeft gebeld. Ook kon hij niet aangeven met wie hij heeft gesproken. Dit aanmerking genomen constateert de Commissie dat Consument zijn stelling dat hij telefonisch contact heeft opgenomen niet aannemelijk heeft gemaakt zodat deze buiten beschouwing dient te worden gelaten.

5.4 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.