Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-412
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Besured B.V., handelend namens Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V, gevestigd te Dordrecht, verder te noemen Besured
Datum uitspraak	: 13 mei 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Consument is met zijn fiets ten val gekomen in Duitsland en heeft voor de schade aan zijn spullen een beroep gedaan op de Verzekering. Besured heeft zich op het standpunt gesteld dat er geen sprake was van een overnachting waardoor er niet is voldaan aan de Voorwaarden. De Commissie is van oordeel dat er op basis van de Voorwaarden geen dekking is voor de schade van Consument. Uit de overgelegde stukken blijkt immers dat Consument op de dag van vertrek weer huiswaarts is gekeerd en er geen sprake was van een overnachting. Consument heeft aangevoerd dat hij voor de schadedatum contact heeft gehad met de klantenservice van Besured en stelt dat door de foutieve informatie die Consument op dat moment heeft ontvangen van de klanten-service, Consument er vanuit ging dat er ook dekking was zonder dat er sprake moest zijn van een overnachting. De Commissie oordeelt dat Consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij voor de schadedatum informatie van Besured heeft ontvangen ten aanzien van de dekking en daarop mocht vertrouwen. Van een door Besured bij Consument gewekt gerechtvaardigd vertrouwen van dekking van de onderhavige schade is derhalve niet gebleken. 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;
- het verweerschrift van Besured;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende informatie van Consument d.d. 13 maart 2020;
- de dupliek van Besured;
- de aanvullende informatie van Besured d.d. 17 april 2020.

De Commissie stelt vast dat Besured heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 (hierna Verzekering) afgesloten bij Besured. Op de Verzekering zijn de Voorwaarden Doorlopende reisverzekering Versie B2012.1 (hierna Voorwaarden) van toepassing.

2.2 In de Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

(…)
Artikel 1. Begripsomschrijvingen
(…)
g. Reis
Een verblijf in het buitenland van maximaal het op het polisblad aangegeven aantal dagen. De reis gaat in bij het vertrek van het woonadres en eindigt bij terugkeer op dat adres. Onder een reis wordt ook verstaan een vooraf geboekt verblijf binnen Nederland met daarbij minimaal een betaalde overnachting.
(…)
j. Verblijf/verblijven
Onder een verblijf in het buitenland of binnen Nederland wordt een reis met daarbij minimaal een overnachting verstaan.
(…)
Artikel 6. Duur en einde van de dekking
1. De dekking vangt telkens aan op het tijdstip dat verzekerde zijn woning heeft verlaten om een reis te beginnen.
2. De dekking eindigt op de dag dat de maximum reisduur zoals aangegeven op het polisblad overschreden wordt, tenzij er sprake is van een vertraging die onvoorzien was en zich voordeed buiten de wil van verzekerde.
3. De dekking eindigt bij terugkeer op woonadres.
(…)

2.3 Op 31 augustus 2019 is Consument met zijn fiets ten val gekomen in Duitsland. Consument heeft voor de schade aan zijn spullen een beroep gedaan op de Verzekering.

2.4 Op 9 september 2019 heeft Besured aanvullende informatie opgevraagd bij Consument, waaronder een boekingsbewijs van de reis. Consument heeft per e-mail Besured onder meer bericht:

(…)
Een boekingsbewijs van de reis kan ik echter niet overleggen, het plan was via Duitsland richting de Ardennen te fietsen en afhankelijk van de voortgang per dag te overnachten.
(…)

2.5 Besured heeft op 13 september 2019 Consument per e-mail bericht:

(…)
Hierbij kom ik terug op bovengenoemd schadegeval.

Verblijf
Om jouw schadegeval verder te kunnen behandelen ontvangen wij graag een overnachtingsbewijs. Wanneer er geen sprake is van een overnachting kunnen wij vanuit jouw reisverzekering geen schadebedrag uitkeren. U kunt dit terugvinden in artikel 1.g. en 1.j. van de polisvoorwaarden.
(…)

2.6 Consument heeft vervolgens per e-mail Besured onder meer bericht:

(…)
Ik was al aan mijn reis begonnen, was in het buitenland onderweg voor een meerdaagse trip door het buitenland en uiteindelijk terug naar huis, maar zoals gebruikelijk is als je gaat fietsen is niet duidelijk hoeveel je op een dag kan opschieten (qua kilometers). Aangezien het vakantie is en je jezelf niet wilt verplichten een bepaalde afstand te moeten afleggen ga je dan in de loop van de dag opzoek naar een geschikte locatie om te overnachten, omdat dit is voorgevallen op de eerste reisdag is er van een boekingsbewijs dan ook geen sprake. Omdat ik wel eens vaker dit soort uitjes doe (soms alleen en soms met vrienden) heb ik vorig jaar al eens navraag gedaan bij jullie hoe de dekking is opgebouwd. Ik heb toen van de klantenservice te horen gekregen dat voor reizen in Nederland geldt dat ik bij overnachtingen alleen dekking heb als er spraken is van een betaalde overnachting (slapen bij vrienden/kennissen) is uitgesloten om als reis te kwalificeren, maar dat dit vereiste voor bewegingen in het buitenland niet opgaat, daar zou altijd dekking zijn (er werd toen gesproken over dagtripjes zoals wel worden aangeboden naar grote steden). Als een gezin richting een camping in Luxemburg vertrekt en er gebeurt tijdens de reis iets in België is dat toch iets waar de reisverzekering voor is afgesloten. Ik ga er vanuit dat met de verduidelijking van mijn verhaal alsnog snel gekeken zal worden naar mijn claim.
(…)

2.7 Besured heeft de claim op 17 september 2019 afgewezen onder verwijzing naar de Voorwaarden:

(…)
Hierbij kom ik terug op bovengenoemd schadegeval.

Verblijf
Naar aanleiding van jouw e-mail is jouw schadeclaim nogmaals bekeken. Wij blijven echter bij ons standpunt. Omdat er geen overnachting heeft plaatsgevonden kan er niet gesproken over een reis met verblijf in het buitenland. Omdat hier geen sprake van is bestaat er geen dekking vanuit jouw reisverzekering.

Het spijt ons jou niet positiever te kunnen berichten.
(…)

2.8 Consument heeft vervolgens per e-mail gereageerd op het bericht van Besured en hierin onder meer bericht:

(…)
Ik kan met mijn hoofd niet bij deze beslissing. Juist om deze reden (van niet duidelijk hebben van reisbestemming voor en gedurende mijn reis) heb ik eerder contact met jullie opgenomen. Mij is toen bevestigd dat ik altijd dekking zou hebben in het buitenland en in het binnenland met een bepaalde toevoeging (de GEBOEKTE overnachting). Reis is in jullie woorden "Een verblijf in het buitenland van maximaal het op het polisblad aangegeven aantal dagen", daarbij is de toevoeging dat dit in Nederland alleen zo is indien daar ook een overnachting bij plaatsvind (art. 1 sub g), er wordt dus niet gesproken over een minimum aantal dagen waardoor een overnachting noodzakelijk is. In jullie voorwaarden lees ik dat ik vanaf het moment van vertrek van huis dekking heb, hier wordt de periode tot de (eventuele) eerste overnachting niet uitgesloten, dagtrips naar het buitenland zoals bijvoorbeeld een bezoekje aan Antwerpen, London of Parijs zouden ook gedekt worden (dit is mij toentertijd bevestigd). Zoals ik al stelde in mijn voorbeeld en gesteund door de voorwaarden, onderweg naar je vakantiebestemming is er ook dekking, dit zou niet af mogen hangen van of je je vakantie doorzet na een vervelend voorval of niet.

"De dekking vangt telkens aan op het tijdstip dat verzekerde zijn woning heeft verlaten om een reis te beginnen"(Art. 6 lid 1)
(…)

2.9 Besured heeft per e-mail op 20 september 2019 gereageerd op de klacht van Consument van 19 september 2019 en onder andere geschreven:

(…)
Eerder contact
Mijn collega's van de afdeling informatie/service hebben op allerlei manieren getracht het eerdere contactmoment te vinden. Hierin zijn zij helaas niet geslaagd. Er werd gezocht op voornaam, achternaam, geboortedatum, adres en polisnummer. Ook is gezocht op de termen fiets, reisverzekering, studentenpakket in ook combinatie met Besured. Indien je aangeeft op welke datum of met welke naam je een chat heeft gehad met ons, kan daar alsnog op worden gezocht.

Polisvoorwaarden
Artikel l.g van de polisvoorwaarden geeft aan dat onder een reis wordt verstaan een verblijf in het buitenland van maximaal het op het polisblad aangegeven aantal dagen.

Artikel j. zegt over het verblijf/verblijven dat het moet gaan om een verblijf in het buitenland met daarbij minimaal een overnachting.

In het telefoongesprek gaf je aan dat je na je val dezelfde dag met je fiets op je huisadres terug hebt kunnen keren. In dat opzicht is er niet voldaan aan de voorwaarden volgens artikel l.j waardoor een schadevergoeding niet kan volgen.

Voorbeeld
Het voorbeeld met betrekking op het op de bonnefooi naar Frankrijk reizen houdt in dat je van de campinghouder een factuur voor de overnachting zou ontvangen. Daarmee zou aan de voorwaarden worden voldaan. Een dagtrip met een flexbus zoals je noemde valt daardoor ook niet onder de dekking van de reisverzekering.
(…)

2.10 Consument heeft hierop per e-mail op 20 september 2019 gereageerd. Besured heeft op 27 september 2019 per e-mail aan Consument onder meer geantwoord:

(…)
Polisvoorwaarden
In mijn e-mail bericht van 20 September 2019 heb ik de polisvoorwaarden aan je toegelicht. Daarin gaf ik aan dat het op de bonnefooi naar Frankrijk reizen geen probleem voor de verzekeringsdekking hoeft te zijn.

Er zou tenslotte een factuur voor een of meerdere overnachtingen beschikbaar komen. Eerder hebben wij schades geregeld waarbij dergelijke nota's ontbraken. Verzekerde(n) konden toen door middel van tankbonnen, pintransacties, verklaringen van beheerders van logeeradressen en dergelijke aantonen dat zij meerdere dagen in het buitenland/binnenland op een ander adres dan het huisadres waren verbleven. Ook meerdaagse reizen van eigenaren met een pleziervaartuig kunnen dit op die manier aantonen waarbij door havenmeesters ook kwitanties voor overnachtingen in jachthavens worden verstrekt. Ook dat laatste kan dienen als bewijs voor een meerdaags verblijf. (…)
Uit de voorwaarden komt onverkort naar voren dat de verzekering slechts een meerdaagse reis in het buitenland of binnen Nederland met daarbij minimaal een overnachting dekt.

Een dagtocht, korte recreatieve fietsrit of rit per fiets naar bijvoorbeeld het lokale winkelcentrum voldoen niet aan de eisen welke de polisvoorwaarden van de reisverzekeringen stellen aan een reis. (…)

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding van € 2.500,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Besured is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst, omdat hij weigert de schade van Consument te vergoeden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument is op de eerste dag van zijn fietsvakantie ten val gekomen. Hij is dezelfde dag nog huiswaarts gekeerd omdat het voortzetten van de vakantie met de fiets niet mogelijk was.
- Consument heeft voor de schadedatum contact gehad met de klantenservice van Besured. In dit eerdere contact heeft de klantenservice beloofd dat Consument dekking had vanaf het vertrek van huis. Door de foutieve informatie die Consument voor de schadedatum heeft gehad van de klantenservice, ging Consument er vanuit dat hij dekking had, zonder dat er sprake moest zijn van een overnachting. Consument beschikt niet over de inhoud van deze gesprekken.
- De chatgesprekken met de klantenservice die Consument heeft overgelegd, hebben plaatsgevonden op 19 september en 20 september 2019. In deze gesprekken komt wederom naar voren dat de klantenservice aangeeft dat er dekking is en er geen beperkende factoren worden benoemd.

- Consument meent dat zijn situatie hoe dan ook onder de dekking zou moeten vallen nu eenieder die bijvoorbeeld met de auto onderweg naar de camping in Frankrijk zou zijn en de vakantie door een ongeluk voor het bereiken van de camping (en de overnachting) zou moeten afbreken, wel dekking heeft onder de Verzekering. Dit is ook telefonisch bevestigd door Besured tijdens de interne klachtenprocedure. Dit stuit Consument tegen de borst. Consument is verteld dat het dan duidelijk is dat iemand meerdere dagen in het buitenland zou verblijven en (betaald) zou overnachten. Het ontbreken van een reservering van een camping zou geen verschil maken nu het reisdoel duidelijk was. Op vakantie gaan met auto, bus of trein is blijkbaar voor Besured heel iets anders dan een fietsvakantie. Besured verschaft tijdens de klachtenprocedure andere informatie dan tijdens de afhandeling van de claim.
- Indien Consument zou zijn geïnformeerd op de wijze die Besured stelt, dan had hij een overnachting geboekt en was hij de volgende dag huiswaarts gekeerd om alsnog dekking te hebben. Hoewel dit niet nodig was geweest als de vakantie met de auto zou hebben plaatsgevonden.
- In de e-mail van 20 september 2019 van Besured staat ook dat een reservering of afspraak ergens te gaan overnachten al voldoende was geweest om een concreet reisdoel te hebben en dus voor vergoeding in aanmerking te komen. Consument is in andere conversaties medegedeeld dat de manier van overnachten niet uitmaakte in de voorwaarden omdat enkel in Nederland de verplichting is dat deze overnachting betaald zou plaatsvinden. Consument begrijpt dat dit een bijzondere situatie is voor Besured, maar zijn plan was meer dan duidelijk en het is niet anders dan dat je niet 100% zekerheid hebt over waar je wilt overnachten en of je dit (afhankelijk van het weer) buiten doet of dat je ergens binnen wilt overnachten.
- Het is Consument ook duidelijk geworden dat de uitleg van Besured ten aanzien van de Voorwaarden bij verschillende situaties verschillend gebruikt wordt en dat er in zijn situatie alles aan gedaan is door Besured om zijn claim af te kunnen wijzen. Eerder werd er vastgehouden aan de reisduur. Toen duidelijk werd dat er verkeerde informatie was medegedeeld, werd het reisdoel het probleem.
- In verschillende bronnen op internet is terug te lezen dat bij een doorlopende reisverzekering ook dagtrips naar het buitenland en trips zonder betaalde overnachtingen gedekt zijn onder de reisverzekering.

Verweer Besured

3.3 Besured heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of Besured toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door de schade van Consument niet te vergoeden.

4.2 Besured heeft aangevoerd dat na de val met zijn fiets, Consument dezelfde dag huiswaarts is gekeerd. Feitelijk werd er niet overnacht waardoor niet is voldaan aan de bepalingen onder artikel 1 van de Voorwaarden.

4.3 De Commissie overweegt dat bij de beoordeling van de dekking van de voorgevallen schade, de Voorwaarden gelden als uitgangspunt. Daarbij geldt dat het Besured in beginsel vrij staat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 9 juni 2006, te vinden op www.rechtspraak.nl, onder nummer ECLI:NL:HR:2006:AV9435.

4.4 In artikel 6 van de Voorwaarden is bepaald dat de dekking telkens aanvangt op het tijdstip dat verzekerde zijn woning heeft verlaten om een reis te beginnen. In artikel 1 sub g wordt nader uitgewerkt wat onder het begrip 'reis' wordt verstaan. Het moet gaan om een *verblijf* in het buitenland van maximaal het op het polisblad aangegeven aantal dagen. Onder een reis wordt ook verstaan een vooraf geboekt verblijf binnen Nederland met daarbij minimaal een betaalde overnachting. In sub j van dit artikel wordt vervolgens een definitie gegeven van het begrijp *'verblijf'*. Onder een *verblijf* in het buitenland of binnen Nederland wordt een reis met daarbij minimaal een overnachting verstaan. De Commissie is van oordeel dat er op basis van artikel 1 en artikel 6 van de Voorwaarden geen dekking is voor de schade van Consument. Uit de overgelegde stukken blijkt immers dat Consument op de dag van vertrek weer huiswaarts is gekeerd en er geen sprake was van een overnachting.

4.5 Consument heeft aangevoerd dat hij *voor* de schadedatum contact heeft gehad met de klantenservice van Besured en stelt dat door de foutieve informatie die Consument op dat moment heeft ontvangen van de klantenservice, Consument er vanuit ging dat er ook dekking was zonder dat er sprake moest zijn van een overnachting. Consument heeft desgevraagd aangegeven dat hij niet beschikt over de inhoud van deze gesprekken van *voor* de schadedatum. De Commissie oordeelt dat Consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij *voor* de schadedatum informatie van Besured heeft ontvangen ten aanzien van de dekking en daarop mocht vertrouwen. De inhoud van de chatgesprekken op 19 september en 20 september 2019 kunnen naar het oordeel van de Commissie buiten beschouwing worden gelaten, omdat deze hebben plaatsgevonden *na* de schadedatum en de claim al was afgewezen door Besured met verwijzing naar de Voorwaarden.

Van een door Besured bij Consument gewekt gerechtvaardigd vertrouwen van dekking van de onderhavige schade is derhalve niet gebleken.

4.6 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat Besured niet toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst.

5. 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.