

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-45 I (mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op : 2 november 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 20 juli 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Consument is van zijn vakantie teruggekeerd in verband met het overlijden van zijn schoonvader. Verzekeraar vergoedt de door Consument gevorderde terugreiskosten en de kosten voor een niet genoten hotelovernachting niet. De Commissie beoordeelt de vraag of Consument recht heeft op vergoeding van de geclaimde kosten onder de reisverzekering aan de hand van de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden. Hierbij staat de Commissie met name stil bij de uitleg die moet worden gegeven aan de termen 'reis', 'afbreking' en 'extra kosten'. Dit leidt tot het oordeel van de Commissie dat een deel van de door Consument geclaimde kosten voor vergoeding in aanmerking komen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de aanvulling op het klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie bij repliek van Consument inclusief de aanvulling hierop;
- de reactie in 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 met polisnummer [nummer] (hierna: de reisverzekering) bij Verzekeraar. Hierop zijn de verzekeringsvoorwaarden polismantel 4310 Doorlopende Reisverzekering (verder te noemen 'de voorwaarden') van toepassing. De reisverzekering biedt onder andere de volgende dekking: 'A./B. Basisdekking inclusief bagagedekking' (verder te noemen 'de voorwaarden rubriek A') als ook dekking voor annuleringskosten. Hierop zijn de bijzondere voorwaarden F-4 van toepassing' (verder te noemen 'de voorwaarden annuleringskosten').

2.2. In de voorwaarden staat - voor zover relevant - het volgende:

'Wanneer, waar en hoe lang geeft de verzekering dekking?

De verzekering geeft dekking tijdens een vakantiereis. (...).'

2.3. In de voorwaarden rubriek A staat vervolgens - voor zover relevant - het volgende:

Artikel 1.6 Kosten van terugkeer in verband met overlijden of levensgevaar van familie

Als een verzekerde van de reis moet terugkeren in verband met het overlijden of in levensgevaar zijn van

(...)

de niet-meereizende familieleden in de 1^e of 2^e graad van zijn levenspartner,

dan vergoeden wij de extra reis- en verblijfkosten van deze verzekerde en zijn verzekerde gezinsleden naar de plaats waar de betreffende persoon is overleden (...).

Wij vergoeden deze extra reis- en verblijfkosten tot maximaal het bedrag van de terugreiskosten die wij zouden hebben moeten betalen als terugkeer direct naar Nederland zou hebben plaatsgevonden. (...).'

2.4. Verder zijn de volgende, in de bijlage opgenomen, begrippen relevant:

(...)

'Familieleden in de 1^e of 2^e graad

- *1^e graad: (...)* schoonouders.

(...)

Vakantiereis

Met een vakantiereis bedoelen wij de periode, die ligt tussen het moment dat u het woonadres voor een aansluitende recreatieve reis verlaat en het moment dat u na de reis weer in uw woning terugkeert. (...).'

2.5. In de voorwaarden annuleringskosten staat -voor zover relevant- het volgende:

'Artikel 1 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 familielid in de 1^e of 2^e graad van een verzekerde overlijdt (...)

(...)

1.3 Bij afbreking en onderbreking

Bij afbreking van de reis door één van de in punt 1.1 genoemde gebeurtenissen vergoeden wij tot maximaal € 1.500,00 per verzekerde per reis (...) een pro rata-vergoeding voor elke niet genoten reisdag met een maximum van 40 dagen.

(...)

Artikel 4 Nadere omschrijvingen

(...)

Afbreking

Hiermee bedoelen wij een voortijdige terugkeer of door een ziekenhuisopname verhinderde voortijdige terugkeer naar de woonplaats van verzekerde.

(...)

Pro rata-vergoeding

Een vergoeding voor ieders persoonlijke reissom gedeeld door het totaal aantal reisdagen

(...)

Reis

Hiermee bedoelen wij het geboekte vervoer en/of verblijf.

(...)

Reissom

Hiermee bedoelen wij het bedrag dat u moet of moest betalen voor boekingen en reserveringen van het vervoer en/of het verblijf voorafgaand aan de reis van uit Nederland'.

- 2.6. Op 3 augustus 2017 is Consument met zijn partner op vakantie gegaan naar [Land]. De vliegtickets voor de heenreis en de eerste accommodatie waarin zij zouden verblijven, heeft Consument in Nederland geboekt. Over de verdere invulling van de vakantie zouden zij ter plaatse pas beslissen. Het verblijf in de eerste accommodatie is geboekt van 3 augustus 2017 tot en met 7 augustus 2017.

- 2.7. Vanwege het overlijden van de schoonvader van Consument op 6 augustus 2017 hebben Consument en zijn partner hun vakantie in [Land] eerder beëindigd en zijn zij op die dag vanuit [Plaats] teruggevlogen naar Amsterdam.
- 2.8. Consument heeft een beroep gedaan op zijn reisverzekering en heeft Verzekeraar verzocht de kosten te vergoeden voor de trein- en vliegreis van [Plaats] naar Amsterdam en de kosten voor een niet genoten hotelovernachting van 6 op 7 augustus 2017.
- 2.9. Ter onderbouwing van de niet genoten hotelovernachting van € 68,09 heeft Consument de volgende documenten aan Verzekeraar verstrekt:

Page 1 of 2

Camera [REDACTED]

Data documento 06/08/2017 Ricevuta nr. 0

Data di arrivo 03/08/17 [REDACTED]

Data di partenza 07/08/17

Cliente [REDACTED]

Modalita Pagamento Credit Card

06/08/2017 11:38 AM

Data	Descrizione	Prov.	Riferimento	Importo
03/08/17	BAR			€10,00
03/08/17	RESTAURANT		[REDACTED]	€75,00
03/08/17	ROOM ONLY		RO	€80,10
03/08/17	IMPOSTA DI SOGGIORNO		[REDACTED]	€3,00
03/08/17	IMPOSTA DI SOGGIORNO		[REDACTED]	€3,00
04/08/17	FRIGOBAR			€3,00
04/08/17	ROOM ONLY		RO	€80,10
04/08/17	IMPOSTA DI SOGGIORNO		[REDACTED]	€3,00
04/08/17	IMPOSTA DI SOGGIORNO		[REDACTED]	€3,00
05/08/17	COLAZIONE DIRETTA			€8,00
05/08/17	BAR			€5,00
05/08/17	BAR			€2,00
05/08/17	ROOM ONLY		RO	€68,09
05/08/17	IMPOSTA DI SOGGIORNO		[REDACTED]	€3,00

**KiFiD**

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Page 2 of 2

Camera [REDACTED]

Data documento 06/08/2017

Ricevuta nr. 0

Data di arrivo 03/08/17 [REDACTED]

Data di partenza 07/08/17

Cliente [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Modalita Pagamento Credit Card

06/08/2017 11:38 AM

Data	Descrizione	Prov.	Riferimento	Importo
05/08/17	IMPOSTA DI SOGGIORNO		[REDACTED]	€3,00
06/08/17	ROOM ONLY		RO	€68,09
06/08/17	IMPOSTA DI SOGGIORNO		[REDACTED]	€3,00
06/08/17	IMPOSTA DI SOGGIORNO		[REDACTED]	€3,00

ACQUISTO

Page 2 of 2

Ricevuta nr. 5549

NETHERLANDS

Prov.	Riferimento	Importo
		€3,00
	RO	€68,09
		€0,00
		€0,00
		€417,38

Corrispettivo pagato € 417,38

Firma _____

Alliquota	Imponibile	IIVA	Totale
10,00	€ 363,07	€ 36,31	€ 399,38
	€ 381,07	€ 36,31	€ 417,38

Page 1 of 2

Camera _____

Data documento 06/08/2017

Data di arrivo 03/08/17

Data di partenza 06/08/17

Cliente _____

Modalità Pagamento Credit Card

C/O 06/08/2017 11:41 AM

Data	Descrizione	Prov.	Riferimento	Importo
03/08/17	BAR			€10,00
03/08/17	RESTAURANT			€75,00
03/08/17	ROOM ONLY	RO		€80,10
03/08/17	IMPOSTA DI SOGGIORNO			€3,00
03/08/17	IMPOSTA DI SOGGIORNO			€3,00
04/08/17	FRIGOBAR			€3,00
04/08/17	ROOM ONLY	RO		€80,10
04/08/17	IMPOSTA DI SOGGIORNO			€3,00
04/08/17	IMPOSTA DI SOGGIORNO			€3,00
05/08/17	COLAZIONE DIRETTA			€8,00
05/08/17	BAR			€5,00
05/08/17	BAR			€2,00
05/08/17	ROOM ONLY	RO		€68,09
05/08/17	IMPOSTA DI SOGGIORNO			€3,00

2.10. Voor het treinvervoer van het hotel naar het vliegveld in [Plaats] heeft Consument een bedrag van € 60,80 geclaimd en voor de vliegtickets een bedrag van € 435,96 (zijnde het bedrag dat Consument voor de tickets betaald heeft van € 541,96 minus de prijs die voor reguliere tickets zou zijn betaald van € 106,00).

2.11. Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen. Uit artikel 1.6 van de voorwaarden rubriek A volgt dat alleen *extra* reiskosten worden vergoed. Omdat er geen sprake is van een vastomlijnd reisplan en Consument niet vooraf boekingen en/of reserveringen had gedaan, kan niet worden vastgesteld welke extra kosten Consument gemaakt heeft.

2.12. Ten aanzien van de niet genoten hotelovernachting voert Verzekeraar aan dat op grond van artikel 1.3 van de voorwaarden annuleringskosten een pro rata vergoeding wordt verstrekt als een reis moet worden afgebroken.

Omdat Consument zijn reis niet van te voren heeft geboekt, is niet voldaan aan de invulling die in de voorwaarden annuleringskosten wordt gegeven aan de begrippen *reis* en *reissom*. Om die reden wijst Verzekeraar ook dit deel van de schadeclaim af. Wel stelt Verzekeraar voor de schadeclaim definitief te regelen door een bedrag van € 68,09 voor de niet genoten hotelovernachting aan Consument uit te keren.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1. Consument vordert dekking onder de verzekeringsovereenkomst en vergoeding van een bedrag van in totaal € 671,00 zijnde de gemaakte kosten voor een niet genoten hotelovernachting, treinkaartjes en vliegtickets. Uit de stukken in het dossier volgt daarentegen dat Consument vergoeding van het verschil tussen het reguliere vliegtickettarief en de werkelijk betaalde kosten vordert. Daarmee komt de totale vordering op een bedrag van € 564,85. Van dit bedrag gaat de Commissie uit.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst door ten onrechte de schadeclaim af te wijzen.

- Op grond van artikel 1.1 van de voorwaarden annuleringskosten in combinatie met artikel 1.6 van de voorwaarden rubriek A is Consument verzekerd tegen het risico dat de vakantie voortijdig/tussentijds moet worden geannuleerd in verband met het overlijden van een familielid. Onvoorziene vervoerskosten die gemaakt moeten worden om terug te keren naar Nederland vallen onder de dekking.
- Consument heeft de vliegtickets voor de heenreis en de eerste accommodatie in Nederland geboekt met de intentie om ter plaatse over de verdere invulling van de vakantie te beslissen. Dat Consument het verdere verloop van de reis nog niet had bepaald is irrelevant voor de beoordeling van de vraag of de niet genoten hotelovernachting vergoed moet worden.
- De niet genoten hotelovernachting is in Nederland geboekt. Consument heeft een kostenoverzicht van de accommodatie overlegd waaruit volgt dat de accommodatie was geboekt van 3 augustus 2017 tot en met 7 augustus 2017, en dat Consument op 6 augustus heeft uitgecheckt. Het verblijf in deze accommodatie is dus onderbroken.
- Uit het feit dat de accommodatie was geboekt van 3 augustus tot en met 7 augustus 2017 volgt dat Consument niet van plan was om al op 6 augustus 2017 naar huis te gaan.
- Consument moest vanwege het overlijden van zijn schoonvader op korte termijn twee vliegtickets naar Nederland boeken. Het is algemeen bekend dat ticketprijzen dan hoger liggen. Daarbij vond de terugreis plaats op zondag.

Voor de tickets is € 541,96 betaald. Een regulier ticket kost zo'n € 106,00. Consument vordert het verschil, te weten € 435,96.

Verweer Verzekeraar

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

- Met 'vakantiereis' wordt volgens de begripsomschrijving in de voorwaarden bedoeld de periode die ligt tussen het moment dat verzekerde het woonadres voor een uitsluitend recreatieve reis verlaat en het moment dat verzekerde na de reis weer in zijn woning terugkeert. Om voor pro rata-vergoeding van een niet genoten reisdag in aanmerking te komen, moet sprake zijn van het afbreken of onderbreken van de reis. Omdat het moment van de terugreis niet bekend is, kan niet gesproken worden van het afbreken van een vakantiereis zoals bedoeld in artikel 1.3 van de voorwaarden annuleringskosten.
- In artikel 1.3 van de voorwaarden annuleringskosten F staat dat een pro rata-vergoeding wordt uitgekeerd voor elke niet-genoten vakantiedag die het gevolg is van het afbreken van de reis. Onder het begrip 'reis' wordt verstaan het geboekte vervoer en/of verblijf. Het begrip 'reisom' houdt in dat het moet gaan om het bedrag dat moest worden betaald voor boekingen en reserveringen van het vervoer of het verblijf voorafgaand aan de reis vanuit Nederland. Omdat geen sprake is van een vooraf geboekte reis met verblijf, komt de niet genoten hotelovernachting niet voor vergoeding in aanmerking.
- Uit artikel 1.6 van de voorwaarden rubriek A volgt welke schade vergoed wordt als een verzekerde moet terugkeren in verband met het overlijden van familie in de 1^e graad. In dat geval worden de extra reis en verblijfkosten van een verzekerde naar de plaats waar het familielid is overleden vergoed. Omdat er geen sprake was van een vastomlijnd reisplan met vooraf gedane boekingen/reserveringen is niet vast te stellen welke extra kosten Consument gemaakt heeft.
- Door Consument is geen terugreis geboekt die omgeboekt moest worden. Om die reden is niet vast te stellen welke extra kosten ten aanzien van de terugvlucht Consument gemaakt heeft.

4. Beoordeling

4.1. Voordat de Commissie toekomt aan de beoordeling van de vordering van Consument stelt de Commissie vast dat partijen in deze procedure niet van mening verschillen over de hoogte van de kosten die Consument heeft geclaimd. Bij de beoordeling van de klacht gaat Commissie dan ook uit van de volgende kosten: € 68,09 voor de niet genoten hotelovernachting, € 60,80 voor de treinkaarten en € 435,96 zijnde het verschil tussen de prijs van een regulier vliegticket en de prijs die Consument daarvoor betaald heeft. Verzekeraar heeft ook niet bestreden dat de vliegtickets voor een reguliere terugvlucht € 106,00 bedragen. De Commissie gaat van deze gegevens uit.

- 4.2. De vraag die de Commissie moet beantwoorden is of Consument recht heeft op vergoeding van de geclaimde kosten onder de reisverzekering. Deze vraag moet worden beantwoord aan de hand van de door partijen overeengekomen voorwaarden.
- 4.3. Partijen verschillen van mening over de betekenis van de voorwaarden en met name van artikel 1.6 van de voorwaarden rubriek A en van artikel 1.3 van de voorwaarden annuleringskosten. Consument stelt zich op het standpunt dat de extra trein- en vlieggkosten voor terugkeer naar Nederland op 6 augustus 2017 die hij moest maken vanwege het overlijden van zijn schoonvader onder de dekking van artikel 1.6 van de voorwaarden rubriek A vallen. De kosten van de niet genoten hotelovernachting van 6 op 7 augustus 2017 komen volgens Consument ook voor vergoeding in aanmerking, omdat het hotel al in Nederland was geboekt voor de periode van 3 augustus tot en met 7 augustus. Op 6 augustus 2017 is Consument uitgecheckt om terug naar Nederland te gaan. Het verblijf in deze accommodatie is zodoende onderbroken. Verzekeraar stelt zich daarentegen op het standpunt dat niet vastgesteld kan worden welke extra kosten Consument voor de terugreis naar Nederland gemaakt heeft, omdat geen sprake was van een vastomlijnd reisplan met vooraf gedane boekingen/ reserveringen. Omdat het moment van de terugreis niet bekend was, kan evenmin worden gesproken van het afbreken van een vakantiereis. Zodat ook de niet genoten hotelovernachting niet onder de dekking van de voorwaarden valt.
- 4.4. De Commissie zal de betekenis van voornoemde bepalingen door uitleg moeten vaststellen. Voor de uitleg van verzekeringsvoorwaarden is bepalend de betekenis 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. Zie ook Hoge Raad 13 maart 1981, NJ 1981, 635 (Haviltex). Bij de uitleg komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. In deze zaak kan een gemeenschappelijke partijbedoeling niet vastgesteld worden. Bij de uitleg van verzekeringsvoorwaarden is verder niet de zuiver taalkundige uitleg van een bepaling doorslaggevend. Een bijzondere omstandigheid in deze 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 uitgelegd te worden (zie ook Hof Leeuwarden 3 augustus 2010, ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280 rov. 16 en Geschillencommissie Kifid 14 december 2017, 2017-851).

Reiskosten

- 4.5. Uit artikel 1.6 van de voorwaarden rubriek A volgt dat Verzekeraar bij overlijden van een familielid in de 1^e graad de extra reiskosten vergoedt die Consument moet maken naar de plaats waar de overledene zich bevindt tot maximaal het bedrag van de terugreiskosten die Verzekeraar zou hebben moeten betalen als de terugkeer direct naar Nederland zou hebben plaatsgevonden.

- 4.6. De Commissie stelt vast dat in de voorwaarden niet is bepaald wat onder extra reiskosten moet worden verstaan. Uit het woordenboek Van Dale volgt dat onder 'extra' wordt verstaan 'boven het gewone'. Wiktionary verstaat 'extra' als 'bijkomend'. Mede gelet op deze taalkundige betekenis brengt een redelijke uitleg van het woord 'extra' in de context van artikel 1.6 van de voorwaarden rubriek A mee dat hieronder moet worden verstaan de reiskosten die bovenop de reiskosten komen die verzekerde moet maken om aan het eind van de vakantie naar zijn woning terug te keren (de reguliere kosten). De reiskosten boven de reguliere kosten kwalificeren als extra reiskosten.
- 4.7. De Commissie heeft vastgesteld dat de reguliere kosten van de vliegreis van [Land] naar Nederland € 106,00 bedragen en dat Consument voor de noodzakelijke terugreis op 6 augustus 2017 € 541,96 heeft betaald. Voor de vliegreis bedragen de extra reiskosten in de zin van artikel 1.6 voorwaarden annuleringskosten rubriek A het verschil tussen beide bedragen, te weten € 435,96. Verzekeraar dient die extra reiskosten te vergoeden. Voor de treinreis in [Land] heeft Consument geen extra kosten gemaakt. Die komen dan ook niet voor vergoeding in aanmerking.

Hotelovernachting

- 4.8 Consument vordert ook vergoeding van de kosten van de hotelovernachting van 6 op 7 augustus 2017. Door de noodzakelijke vervroegde terugkeer naar Nederland op 6 augustus 2017 heeft hij hiervan niet kunnen genieten.
- 4.9 In artikel 1.1 juncto artikel 1.3 van de voorwaarden annuleringskosten staat dat als een reis moet worden *afgebroken* omdat een familielid in de 1^e graad is overleden, Verzekeraar een pro rata-vergoeding uitkeert voor elke niet genoten reisdag. Onder afbreken wordt verstaan een voortijdige terugkeer naar de woonplaats van verzekerde.
- 4.10 Uit het kostenoverzicht van het hotel waar Consument met zijn echtgenote verbleef volgt dat het hotel waar zij verbleven geboekt was van 3 augustus 2017 tot en met 7 augustus 2017. Het staat niet ter discussie dat Consument en zijn echtgenote op 6 augustus 2017 vanuit [Plaats] zijn teruggevlogen naar Nederland in verband met het overlijden van de schoonvader van Consument. Consument heeft zijn verblijf in het hotel dus eerder dan gepland beëindigd vanwege zijn voortijdige terugkeer naar Nederland. Conform het bepaalde in artikel 1.1 juncto 1.3 van de voorwaarden annuleringskosten dient Verzekeraar daarom een pro rata-vergoeding uit te keren voor de niet genoten hotelovernachting, te weten € 68,09.

4.11 Het argument van Verzekeraar dat geen uitkering verschuldigd is omdat niet is voldaan aan het begrip 'reissom' volgt de Commissie niet. In de van toepassing zijnde artikelen 1.1 juncto 1.3 van de voorwaarden annuleringskosten wordt immers niet gesproken over de 'reissom', als voorwaarde om voor vergoeding van kosten bij afbreking van een reis in aanmerking te komen.

5 Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 503,78.

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.