

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-585  
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 november 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 17 september 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Als gevolg van een orkaan heeft Consument haar verblijf in [stad 1] moeten verlengen en hierdoor de eerste week van haar cruisevakantie gemist. Tussen Consument en Verzekeraar is een geschil ontstaan over de vergoeding van extra (verblijfs)kosten en een compensatie van de niet genoten week van de cruisevakantie. Voor schade ontstaan door natuurgeweld biedt de reisverzekering alleen dekking indien en voor zover er kosten worden gemaakt omdat een langer verblijf dan de oorspronkelijke terugreisdatum noodzakelijk is of als er extra kosten zijn op de terugreis. De door Consument gemaakte kosten houden verband met een langer verblijf in [stad 1] op doorreis naar [stad 2]. Van een langer verblijf dan de terugreisdatum naar Nederland was dan ook geen sprake. De reisverzekering biedt dan ook geen dekking voor de extra (verblijfs)kosten in verband met het verlengde verblijf in [stad 1]. Partijen verschillen verder van mening over de uitleg van de polisvoorwaarden. Consument stelt dat deze onduidelijk zijn en dat deze op grond van de contra proferentem-regel in haar voordeel moeten worden uitgelegd en dat dit tot gevolg heeft dat Verzekeraar alsnog dekking moet bieden. Verzekeraar bestrijdt dit. De Commissie is van oordeel dat van een onduidelijk of onbegrijpelijk beding geen sprake is. Nu sprake is van een duidelijk beding is voor toepassing van de contra proferentem-regel geen plaats. Verzekeraar heeft met inachtneming van de voorwaarden dekking mogen weigeren. Geen schending zorgplicht. Niet gebleken is dat Verzekeraar Consument toezeggingen heeft gedaan omtrent het door Verzekeraar of het Calamiteitenfonds uit te keren bedrag. Evenmin blijkt uit de door Verzekeraar overgelegde gespreksnotitie dat Consument gevraagd heeft of het verstandig is om de vakantie af te breken en naar Nederland terug te reizen.

## **I. 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 Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;

- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

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 bij Verzekeraar een Interpolis Alles in één Polis afgesloten waarvan onder meer een annuleringsverzekering deel uitmaakt. Op de annuleringsverzekering zijn de bijzondere voorwaarden met kenmerk DRV-RV-52-161 (hierna: bijzondere voorwaarden annuleringsverzekering) van toepassing. In deze voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

*“4. Wat is verzekerd?*

**Annulering van de verzekerde reis.**

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

(...)

*11. Wanneer is schade verzekerd?*

(...)

**Een verzekerde kan door natuurgeweld niet bij het vakantiehuis komen.**

- Door: aardbeving, vulkaanuitbarsting, orkaan, storm, lawine, abnormale sneeuwval of bosbrand.

(...)

- *Het vakantiehuis is niet gehuurd of geboekt bij een reisorganisatie.”*

- 2.2 Daarnaast maakt een reisverzekering deel uit van de Interpolis Alles in één Polis. Op de reisverzekering zijn de bijzondere voorwaarden met kenmerk DRV-RV-50-161 (hierna: bijzondere voorwaarden reisverzekering) van toepassing. In deze voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

*“4 Welke reis is verzekerd?*

**Reis voor ontspanning in de vrije tijd.**

(...)

*6 Wanneer bent u verzekerd op reis?*

**Bij reizen in het buitenland.**

- Ook tijdens heenreis en terugreis
- Vanuit uw woning rechtstreeks naar het buitenland.
- Vanuit het buitenland rechtstreeks terug naar uw woning.

(...)

9 Wat is verzekerd?

**Hulp en onverwachte kosten op reis.**

(...)

11 Wanneer is schade verzekerd?

(...)

17 Welke onverwachte kosten door andere oorzaken zijn verzekerd?

(...)

**Kosten door natuurgeweld.**

- Door aardbeving, vulkaanuitbarsting, orkaan, storm, lawine, abnormale sneeuwval, bosbrand of overstroming.

(...)

U moet hierdoor langer blijven dan uw oorspronkelijke terugreisdatum of heeft extra kosten voor de terugreis.

- We betalen extra reiskosten en verblijfskosten die u hierdoor heeft.
- U moet hierdoor uw vakantieverblijf verlaten.
- We betalen extra verblijfskosten tot € 150,- per verzekerde.
- We betalen de extra reiskosten voor de terugreis.”

2.3 Vanaf 3 september 2017 verbleef Consument samen met haar echtgenoot in een hotel in [stad 1] met de bedoeling om op 7 september 2017 per vliegtuig naar [stad 2] door te reizen en om vanuit daaruit een cruise te maken. In verband met orkaan Irma was de luchthaven in [stad 2] gesloten en is de vlucht van Consument geannuleerd. Het was voor Consument hierdoor niet mogelijk het cruiseschip tijdig te bereiken.

2.4 De echtgenoot van Consument heeft op 7 september 2017 telefonisch contact opgenomen met de alarmcentrale van Verzekeraar. In de door Verzekeraar overgelegde notitie van dit gesprek staat het volgende:

“Betreft verzekerde met polisnummer

Spreekt klant:

- Klant + eega bevinden zich momenteel in [stad 1], Hotel [naam hotel]
- Reisdata in F4.
- Op 07-09-2017 zouden ze van [stad 1] > [stad 2] vliegen, via [stad 3].
- In [stad 3] zijn nog problemen i.v.m. de overstromingen.
- In [stad 2] is de noodtoestand afgegeven door de autoriteiten en mensen worden van daar geëvacueerd i.v.m. orkaan Irma.

- Klant zou op 09-09-2017 instappen op een cruise, die richting het Caribisch gebied gaat.
- Cruise zou op 16-09-2017 een tussenstop hebben op [stad 4].
- Verwachting is dat alles geannuleerd wordt.
- Odhg ref eventuele annuleringen vallen t.b. P&C onder annulering-verzekeirng.
- Odhg ref extra reis- en verblijfskosten zijn ook t.b. P&C bij IPO RV.
- Odhg indien situatie als een calamiteit wordt bestempeld, valt het onder het calamiteitenfonds.
- Odhg ref niet tegen advies van autoriteiten in gaan.

HV: wat te doen?

ISA:

- 1) Advies autoriteiten opvolgen.
- 2) Evt. annulerings en extra reis- en verblijfskosten zijn t.b. P&C.”

In aanvulling hierop heeft Verzekeraar de volgende toelichting gegeven met betrekking tot de gebruikte afkortingen:

Odhg	: op de hoogte gesteld van
t.b.	: ter beoordeling
P&C	: pay en claim
HV	: Hulpvraag
ISA	: Ik spreek af

- 2.5 Consument en haar echtgenoot besloten in [stad 1] te blijven om vervolgens op 16 september 2017 alsnog per vliegtuig door te reizen naar [stad 2] en aan boord te gaan van het cruiseschip. Hiermee hebben Consument en haar echtgenoot de eerste week van de cruisevakantie gemist.
- 2.6 Na terugkomst van vakantie heeft Consument Verzekeraar verzocht de extra reis- en verblijfskosten te vergoeden. Daarnaast maakte zij aanspraak op een compensatie voor de niet genoten week van de cruisevakantie. In totaal wenst Consument een vergoeding te ontvangen ad € 4.600,-.
- 2.7 Verzekeraar heeft uitkering onder verwijzing van de voorwaarden geweigerd. Wel heeft hij uit coulance een bedrag ad € 400,- aan Consument voldaan.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

*Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert vergoeding van een bedrag ad € 4.600,-, zijnde € 2.200,- wegens de niet genoten eerste week van de cruisevakantie en € 2.400,- voor de extra hotelkosten inclusief maaltijden in verband met het verlengde verblijf in [stad 1].

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

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

Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit een verzekeringsovereenkomst door niet tot uitkering over te gaan. Daarnaast heeft Verzekeraar zijn zorgplicht geschonden door Consument foutief en/of onvolledig in te lichten.

- Op grond van artikel 4 en 6 bijzondere voorwaarden reisverzekering bestaat er dekking voor de hotelkosten inclusief maaltijden in verband met het verlengde verblijf in [stad 1].
- De tekst van artikel 11 van de voorwaarden van de annuleringsverzekering is onduidelijk. Onder het in dit artikel gebruikte begrip 'vakantiehuis' wordt door Consument mede verstaan een cruiseschip, zijnde een drijvend vakantiehuis. Gelet hierop bestaat wel degelijk dekking op de annuleringsverzekering voor de niet genoten eerste week van de cruisevakantie.
- Verzekeraar heeft onvoldoende zorg betracht. Nadat bekend werd dat de luchthaven in [stad 2] gesloten was en het niet mogelijk was om naar [stad 2] door te reizen, heeft de echtgenoot van Consument gevraagd of zij er verstandig aan deden om terug naar Nederland te vliegen. Deze vraag is toen ontkennend beantwoord. Hierbij is niet gemeld dat de extra (verblijfs)kosten niet voor vergoeding in aanmerking zouden komen. Consument is hiermee foutief en onvolledig geïnformeerd. Had zij geweten dat de extra (verblijfs)kosten niet gedekt zouden zijn op de reisverzekering, dan had zij haar verblijf in [stad 1] niet voortgezet.

### *Verweer Verzekeraar*

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

- De kosten gemoeid met het langere verblijf in [stad 1] vallen niet onder de dekking van de reisverzekering omdat op grond van artikel 17 bijzondere voorwaarden reisverzekering hiervoor alleen dekking bestaat als er kosten worden gemaakt omdat een langer verblijf dan de oorspronkelijke terugreisdatum noodzakelijk is of als er extra kosten zijn op de terugreis. Van beide situaties is geen sprake.
- De tekst van artikel 11 bijzondere voorwaarden annuleringsverzekering is duidelijk. In dit artikel is bepaald dat bij natuurgeweld alleen dekking op de annuleringsverzekering bestaat als een verzekerde door natuurgeweld niet bij het vakantiehuis kan komen en de verzekerde niet in een vergelijkbaar huis in de buurt kan verblijven. Daarnaast mag het vakantiehuis niet gehuurd of geboekt zijn bij een reisorganisatie. In de situatie van Consument is geen sprake van een vakantiehuis. Het ging immers om de deelname aan een cruise.
- Verzekeraar heeft niet onzorgvuldig te gehandeld bij de informatieverstrekking in het telefoongesprek van 7 september 2017 met de echtgenoot van Consument.

In het gesprek is (de echtgenoot van) Consument aangeraden het advies van de autoriteiten op te volgen. Met betrekking tot de vergoeding van eventuele extra kosten is door de medewerker van de alarmcentrale naar Verzekeraar verwezen aangezien de alarmcentrale hierover geen toezeggingen kan doen.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Aan de orde is allereerst de vraag of Consument op grond van artikel 4 en 6 bijzondere voorwaarden reisverzekering recht heeft op vergoeding van de extra hotelkosten inclusief maaltijden in verband met het verlengde verblijf in [stad 1].
- 4.2 In artikel 4 bijzondere voorwaarden reisverzekering staat voor welk reisdoel de reisverzekering dekking biedt. Uit artikel 6 bijzondere voorwaarden reisverzekering vloeit daarnaast voort dat om met succes aanspraak te kunnen maken op een vergoeding sprake moet zijn van een reis in het buitenland dan wel een reis in Nederland met minimaal één overnachting. De Commissie begrijpt het standpunt van Consument zo dat met het voldoen aan de voorwaarden die voortvloeien uit artikel 4 en 6 bijzondere voorwaarden reisverzekering er zonder meer recht bestaat op vergoeding van de extra hotelkosten inclusief maaltijden in verband met het verlengde verblijf in [stad 1]. Dit is niet juist. Voor recht op vergoeding van de kosten zal ook voldaan moeten zijn aan de voorwaarden die voortvloeien uit artikel 17 bijzondere voorwaarden reisverzekering. Voor schade ontstaan door natuurgeweld biedt de reisverzekering alleen dekking indien en voor zover er kosten worden gemaakt omdat een langer verblijf dan de oorspronkelijke terugreisdatum noodzakelijk is of als er extra kosten zijn op de terugreis. De door Consument gemaakte kosten houden verband met een langer verblijf in [stad 1] op doorreis naar [stad 2]. Van een langer verblijf dan de terugreisdatum naar Nederland was dan ook geen sprake. De reisverzekering biedt dan ook geen dekking voor de extra hotelkosten inclusief maaltijden in verband met het verlengde verblijf in [stad 1].
- 4.3 Vervolgens staat de Commissie voor de vraag of de schade die verband houdt met het niet genoten deel van de cruisevakantie onder de dekking van de annuleringsverzekering valt. In artikel 11 bijzondere voorwaarden annuleringsverzekering wordt schade door natuurgeweld alleen verzekerd als Consument door het natuurgeweld niet bij het vakantiehuis kan komen. Consument stelt zich op het standpunt dat onder het begrip vakantiehuis mede een cruiseschip begrepen moet worden, omdat een cruiseschip in feite een drijvend vakantiehuis is. Dat de tekst van artikel 11 niet duidelijk is komt volgens haar voor risico van Verzekeraar.

- 4.4 Voor de uitleg van verzekeringsvoorwaarden is bepalend de betekenis die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepaling 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 r.o. 16 en Geschillencommissie Kifid 14 december 2017, 2017-851).
- 4.5 Verder geldt dat een onduidelijke bepaling in algemene voorwaarden op grond van de contra-proferentem regel zoals neergelegd in artikel 6:238 lid 2 BW op de voor Consument meest gunstige wijze uitgelegd.
- 4.6 De Commissie moet allereerst te beoordelen of er in dit geval sprake is van een duidelijk en begrijpelijke verzekeringsvoorwaarde. Van een duidelijk beding is sprake als maar één uitleg mogelijk is en van een onduidelijk artikel is sprake als twee of meer lezingen mogelijk zijn en van een onbegrijpelijke bepaling is sprake indien geen enkele lezing uit de tekst valt af te leiden. Van dit laatste is in ieder geval geen sprake. Zowel Verzekeraar als Consument kennen aan artikel 11 bijzondere voorwaarden annuleringsverzekering een – weliswaar verschillende – een bepaalde lezing toe.
- 4.7 Naar het oordeel van de Commissie is voor deze bepaling slechts één lezing mogelijk. Het woord ‘vakantiehuis’ duidt zonder meer op een gebouwde woning die bestemd is als tijdelijk vakantieverblijf. Een cruiseschip kan niet aangemerkt worden als een vakantiehuis, aangezien een cruiseschip niet te kwalificeren valt als gebouwde woning.
- 4.8 Nu sprake is van een duidelijk artikel is voor toepassing van de contra proferentem-regel geen plaats.
- 4.9 Ten slotte verwijt Consument Verzekeraar haar onjuiste en/of onvolledige informatie te hebben verstrekt in het telefoongesprek met de alarmcentrale dat op 7 september 2017 plaats vond. Consument stelt dat de vraag of zij er verstandig aan deed om terug naar Nederland te vliegen, ten onrechte ontkennend is beantwoord. Daarnaast heeft de medewerker van de alarmcentrale verzuimd te melden dat de extra (verblijfs)kosten niet voor vergoeding in aanmerking zouden komen.

De Commissie oordeelt dat de zorgplicht van Verzekeraar in zijn algemeenheid niet zo ver reikt dat hij (via de alarmcentrale) op eigen initiatief mededeling dient te doen of eventuele (extra) kosten voor vergoeding in aanmerking komen op de reis- dan wel annuleringsverzekering. Verzekeraar heeft onderbouwd gesteld dat in het telefoongesprek van (de echtgenote van) Consument met de alarmcentrale geen toezeggingen zijn gedaan over de door de Verzekeraar te vergoeden kosten maar dat Consument met betrekking tot dit punt naar Verzekeraar is doorverwezen. Door Consument heeft de juistheid van de weergave van het telefoongesprek (zoals in de door Verzekeraar overgelegde notitie neergelegd) niet deugdelijk betwist. De Commissie concludeert derhalve dat niet gebleken is dat Verzekeraar Consument toezeggingen heeft gedaan omtrent het door Verzekeraar of het Calamiteitenfonds uit te keren bedrag. Evenmin blijkt uit de door Verzekeraar overgelegde gespreksnotitie dat Consument gevraagd heeft of het verstandig is om de vakantie af te breken en naar Nederland terug te reizen. Zelfs in het geval Verzekeraar Consument dit heeft afgeraden, valt niet in te zien hoe een zodanig advies tot (extra) schade aan de zijde van Consument zou hebben geleid.

- 4.10 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit een verzekeringsovereenkomst dan wel zijn zorgplicht heeft geschonden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

## **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](http://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.*