

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-579
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.E. Ribbers, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 december 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V, gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 8 augustus 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Consument heeft een appartement in Spanje gehuurd. Als zijn echtgenote haar enkel breekt moet de huur worden geannuleerd en vordert hij de door hem betaalde huursom. Volgens de voorwaarden moet de reisverzekering maximaal 7 dagen na de boeking zijn gesloten. Partijen zijn het erover eens dat sprake is van een boeking maar verschillen van mening over wanneer deze tot stand is gekomen. De Commissie is van oordeel dat sprake is van een huur-overeenkomst en dat de overeenkomst tot stand is gekomen toen verhuurder de reservering door Consument accepteerde. Aangezien de verzekering maximaal 7 dagen na de boeking is gesloten, wordt Verzekeraar gehouden tot uitkering.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier ontvangen op 18 december 2018;
- de aanvullend door Consument toegezonden informatie, ontvangen op 6 maart 2019 en 19 maart 2019;
- 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 op 19 september 2018 via het Internet een doorlopende reisverzekering (hierna: de “Verzekering”) gesloten bij Verzekeraar. De ingangsdatum van de Verzekering is 1 oktober 2018. De polis vermeldt dat annulering is meeverzekerd. Op de Verzekering zijn de voorwaarden met code 3025 (hierna: de “Voorwaarden”) toepasselijk.

2.2 In het kader van de planning van de vakantie van Consument en zijn echtgenote heeft Consument een huurovereenkomst met betrekking tot een appartement in Spanje gesloten en voor de heen-en terugreis overnachtingshotels geboekt.

2.3 Op 12 september 2018 hebben de verhuurders van het appartement Consument per e-mail een op 9 september 2018 gedateerde huurovereenkomst gezonden waarin onder meer het volgende staat:

“(....)

Hartelijk dank voor de reservering van ons appartement

(....)

Wij bevestigen hiermede graag uw reservering als volgt: [volgt opsomming van namen, huurperiode, bankgegevens, etc, GC]

(....)”

Bij deze huurovereenkomst zijn de huurvoorwaarden en de routebeschrijving gevoegd.

Artikel 3 van de huurvoorwaarden bepaalt het volgende:

“Zodra de overeengekomen 30% aanbetaling in ons bezit is, geldt de reservering als definitieve boeking. Het totale huurbedrag moet uiterlijk 6 weken voor aanvang ontvangen zijn.”

Uit een door Consument overgelegd bankafschrift volgt dat op 13 september 2018 een bedrag van €222,- (30% van de huur van €740,-) is afgeschreven ten gunste van de verhuurders van het appartement.

2.4 Consument heeft de hotels en het appartement moeten annuleren omdat zijn echtgenote haar enkel heeft gebroken en niet op vakantie kon.

2.5 In artikel 2.5 van de Voorwaarden staat onder meer het volgende:

“(....)”

2.5 Annulering

Doorlopende Reis Basis

U heeft alleen dekking voor vergoeding van annuleringskosten als op het polisblad staat dat u deze dekking heeft verzekerd.

Bij het afsluiten van de Reisverzekering met annulering geldt dat de annuleringsdekking alleen direct van toepassing is wanneer de verzekering maximaal zeven dagen na boeking is gesloten.

“(....)”

- 2.6 Verzekeraar heeft de annuleringskosten voor de overnachtingshotels in overeenstemming met de Voorwaarden vergoed. In een brief van 30 oktober 2018 heeft Verzekeraar vergoeding van de annuleringskosten voor het appartement afgewezen. Verzekeraar schrijft:”Bij het afsluiten van de Reisverzekering geldt dat de annuleringsdekking alleen direct van toepassing is wanneer de verzekering maximaal zeven dagen na de boeking is gesloten. U heeft uw reis geboekt op 9 en 17 september jl., de ingangsdatum van uw polis is 1 oktober jl.....”

- 2.7 In een e-mailbericht van 1 november 2018 schrijft Verzekeraar Consument onder meer het volgende:

“(....)”

De ingangsdatum van uw polis 1-10-2018 is de datum waarop uw polis is afgesloten. De aanvraagdatum is niet de datum wanneer het pakket is ingegaan. Hierdoor zullen wij in uw annuleringsclaim geen uitkering verstrekken.

“(....)”

- 2.8 In zijn brief van 9 november 2018 schrijft Verzekeraar aan Consument onder meer het volgende:

“(....)”

Geen vergoeding voor het appartement

Het appartement is geboekt op 9 september en u heeft de aanvraag van de reisverzekering gedaan op 19 september 2018. Bij het afsluiten van de reisverzekering met annulering geldt dat de annuleringsdekking alleen direct van toepassing is wanneer de verzekering maximaal zeven dagen na de boeking is gesloten. Daarom zullen wij de kosten van het appartement niet vergoeden. U kunt dit nalezen in de polisvoorwaarden 3025, artikel 2.5.

“(....)”

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar gehouden wordt tot vergoeding van de annuleringskosten van het appartement, zijnde een bedrag van €740,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Verzekeraar is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering door de annuleringskosten niet te vergoeden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- op 9 september 2018 heeft Consument via het Internet een aanvraag gedaan voor huur van het appartement in de door hem gewenste periode. Dat volgt uit de op 12 september 2018 door hem ontvangen, op 9 september 2018 gedateerde huurovereenkomst en de daarop toepasselijke huurvoorwaarden (zie 2.3). Op 13 september 2019 heeft Consument de eerste betaling gedaan. Pas op 13 september 2018 is derhalve sprake van een (definitieve) boeking. Op 19 september 2019 heeft Consument de tweede betaling verricht;
- Op 19 september 2018 heeft Consument een reisverzekering met annuleringsdekking gesloten bij Verzekeraar met als ingangsdatum 1 oktober 2018. Het verschil tussen beide data is 6 dagen met als gevolg dat de annuleringskosten onder de dekking vallen.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Verzekeraar stelt dat geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming van hem jegens Consument. Hij voert in dit kader de volgende argumenten aan:

- Verzekeraar is niet gehouden om de annuleringskosten van het appartement te vergoeden omdat het appartement op 9 september 2019 is geboekt. Aangezien de Verzekering op 19 september 2019 is gesloten, is niet voldaan aan het in artikel 2.5 Voorwaarden bepaalde dat de annuleringsdekking alleen geldt indien de verzekering maximaal zeven dagen na de boeking is gesloten. In het onderhavige geval is de Verzekering tien dagen na de boeking gesloten.
- Verzekeraar is geen partij bij de huurovereenkomst inzake het appartement zodat artikel 3 van de huurvoorwaarden niet aan Verzekeraar kan worden tegengeworpen. Van belang zijn de tussen Verzekeraar en Consument geldende Voorwaarden;
- Artikel 2.5 Voorwaarden moet objectief worden uitgelegd volgens de criteria van het arrest van de Hoge Raad van 16 mei 2008, ECLI:NL:HR:2008:BC2793. Artikel 2.5 Voorwaarden kwalificeert verder als primaire dekkingsbepaling.

Deze kwalificatie brengt onder meer mee dat voor de uitleg van deze bepaling de precieze bewoordingen van de polisvoorwaarden centraal staan (HR 9 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1055). De bewoordingen dienen restrictief te worden uitgelegd, hetgeen overigens niet inhoudt dat de grammaticale uitleg altijd doorslaggevend is, ook mag worden gelet op de betekenis van het gebruikte begrip in het algemeen spraakgebruik;

- het begrip “boeking” wordt in de Van Dale gedefinieerd als “reservering”. De boekingsdatum staat dus gelijk aan de datum waarop is gereserveerd en niet zoals Consument stelt de datum waarop een eerste betaling is verricht. Uit de boekingsnota’s die Consument heeft overgelegd, volgt dat Consument op 9 september 2018 het appartement heeft geboekt/gereserveerd;
- Verzekeraar stelt zich verder op het standpunt dat artikel 2.5 Voorwaarden een duidelijke en begrijpelijke bepaling is waarvan slechts één lezing mogelijk is, zodat voor een contra proferentem-regel geen plaats is. Verzekeraar verwijst hier naar GC 2018-463.

4 Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering door de annuleringskosten ter zake het appartement in Spanje niet te vergoeden. Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de onder 2 weergegeven feiten.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat partijen het eens zijn over de datum (19 september 2018) waarop de Verzekering is gesloten en dat de enkelbreuk van de echtgenote van Consument een gedekt evenement in de zin van de Voorwaarden is. Partijen zijn het er ook over eens dat sprake is van een boeking, inhoudende de huur van het appartement in Spanje. Zij verschillen van mening over het *tijdstip* waarop de boeking tot stand is gekomen. Kort gezegd stelt Consument dat de boeking tot stand is gekomen op 13 september 2018, zijnde de datum waarop de huur van het appartement volgens de huurvoorwaarden definitief is geworden door overboeking van 30% van de huursom. Volgens Verzekeraar vond de boeking plaats op 9 september 2018, de dag waarop Consument het appartement reserveerde. Uitgaande van de visie van Consument zou de boeking voldoen aan het in artikel 2.5 Voorwaarden gestelde dat de annuleringsdekking alleen direct van toepassing is wanneer de verzekering maximaal zeven dagen na boeking is gesloten en zou er recht op vergoeding van annuleringskosten zijn. Wordt de visie van Verzekeraar gevolgd dan zou niet worden voldaan aan het bepaalde in artikel 2.5 Voorwaarden en zouden de annuleringskosten niet door Verzekeraar vergoed te hoeven worden.

- 4.3 Vaststaat dat artikel 2.5 Voorwaarden niet omschrijft wanneer een boeking wordt geacht tot stand te zijn gekomen. Het antwoord op deze vraag betreft niet een taalkundige uitleg maar vergt een juridische benadering. Naar het oordeel van de Commissie dient daarbij aansluiting te worden gezocht bij de algemene regels van het Nederlandse contractenrecht alsmede het doel van het annuleringsdeel van de Verzekering dat inhoudt het verzekeren van vergoeding van annuleringskosten indien de boeking door een gedekt evenement moet worden geannuleerd.
- 4.4 In het onderhavige geval houdt de boeking in het huren door Consument van een appartement in Spanje. Daartoe diende een huurovereenkomst te worden gesloten tussen Consument en verhuurder. Uit de door Consument overgelegde stukken volgt dat hij op 9 september 2018 een aanvraag voor de huur van het appartement heeft ingediend bij de verhuurder. Bij e-mailbericht van 12 september 2018 heeft de verhuurder de huurovereenkomst aan Consument gezonden. Uitgaande van artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek waarin is bepaald dat een overeenkomst door aanbod en de aanvaarding daarvan tot stand komt, moet worden aangenomen dat de huurovereenkomst met betrekking tot het appartement in Spanje op 12 september 2018 tot stand is gekomen. Aangezien de Verzekering op 19 september 2018 is gesloten, is voldaan aan het bepaalde in artikel 2.5 Voorwaarden dat de annuleringsdekking alleen direct van toepassing is wanneer de verzekering maximaal zeven dagen na boeking is gesloten.

Slotsom

- 4.5 De conclusie uit het bovenstaande is dat Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering door te weigeren de kosten van annulering van het appartement in Spanje, zijnde €740,-, aan Consument te vergoeden en gehouden is het bedrag van €740,- alsnog aan Consument te betalen.

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 €740,-.

In artikel 2 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.