

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-778
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. C.E. Polak, mr. E.C. Ruinaard, leden en
mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 februari 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 7 oktober 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De mobiele telefoon van Consument is tijdens een weekend in [plaatsnaam] gestolen en Consument heeft de schade op zijn reisverzekering bij Verzekeraar geclaimd. Verzekeraar en Consument strijden over de vraag of Consument een reis maakte in de zin van de verzekeringsvoorwaarden. Een reis in Nederland moet minstens één geboekte overnachting hebben. Consument stelt dat hiervan sprake is, omdat hij een slaapplek had besproken bij een vriend. De Commissie volgt deze lezing niet. Verzekeraar mocht dekking weigeren.

1. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende door partijen ingediende stukken: het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen, het verweerschrift van Verzekeraar, de repliek van Consument en de dupliek van Verzekeraar.
- 1.2 De Commissie stelt vast dat het niet nodig is om mondelinge behandeling te laten plaatsvinden en de Commissie doet daarom uitspraak op grond van de stukken die zich in het dossier bevinden.

2. Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument heeft een reisverzekering bij Verzekeraar gesloten. Op enig moment doet Consument een beroep op zijn verzekering omdat zijn mobiele telefoon (Samsung [type]) op 29 december 2018 in [plaatsnaam] is gestolen. Consument logeerde toen bij een vriend. Verzekeraar heeft de claim van Consument afgewezen omdat hij stelt dat er geen dekking onder de verzekering is op grond van de 'Voorwaarden doorlopende reisverzekering' (hierna: de 'Voorwaarden').

3. Het geschil: waar gaat het in deze procedure om?

- 3.1 Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat in de voorwaarden duidelijk is aangegeven dat diefstal van bagage tijdens een reis is verzekerd. Het begrip reis is nader gedefinieerd in de voorwaarden: “Reis is een verblijf buiten de woonplaats. Een reis begint als een verzekerde of zijn bagage zijn woning in Nederland verlaat en eindigt bij terugkomst hier. Een reis in Nederland moet minstens één geboekte overnachting hebben. Onder reis verstaan wij niet een verblijf op een seizoen- of jaarplaats in Nederland”. Volgens Verzekeraar moet sprake zijn van een betaalde overnachting van een verblijf in een hotel, pension, camping of gehuurde vakantiewoning. Onder geboekte overnachting moet worden verstaan een vooraf besproken verblijf waar een betaling tegenover staat. Verzekeraar heeft dit willen verduidelijken door aan te geven dat het moet gaan om een gereserveerde kamer. Logeren bij een vriend valt dus niet onder de definitie.
- 3.2 Consument meent dat de voorwaarden niet voldoende duidelijk zijn en stelt dat wel degelijk sprake is van een reis zoals omschreven in de voorwaarden. Ter ondersteuning van zijn standpunt stelt Consument ten eerste dat nergens in de voorwaarden wordt gesproken over een betaalde overnachting. De Voorwaarden stellen dat sprake moet zijn van minstens één geboekte overnachting. Consument geeft aan één nacht te hebben gereserveerd bij een vriend thuis en dat dit volgens de Van Dale gelijk staat aan het boeken van een overnachting. Nu de voorwaarden onvoldoende duidelijk zijn, dient de bepaling op grond van de contra proferentem-regel in het voordeel van Consument te worden uitgelegd en dus moet Verzekeraar dekking verlenen voor de gestolen mobiele telefoon.

4. De beoordeling

- 4.1 De Commissie moet de vraag beantwoorden of Verzekeraar terecht dekking onder de verzekering heeft afgewezen voor de gestolen mobiele telefoon van Consument. Hiervoor is van belang of sprake is van een reis in die zin dat sprake is van ‘één geboekte overnachting’.
- 4.2 Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Zie rechtsoverweging 3.6 van Hoge Raad 25 november 2016 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling is met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de desbetreffende bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie rechtsoverweging 3.6 Hoge Raad 16 januari 2015, (nummer ECLI:NL:HR:2015:83) en rechtsoverweging 4.1 e.v. Hoge Raad 20 februari 2004, (nummer ECLI:NL:HR:2004:AO1427).

- 4.3 Voor de uitleg van de bepaling ‘geboekte overnachting’ dient in beginsel te worden gekeken naar de definitie in de Van Dale. Volgens de Van Dale dient onder ‘boeken’ te worden verstaan: ‘(een kamer ...) reserveren’. Zowel de term boeken als reserveren impliceren dat de aanbieder met de gebruiker een rechtens bindende afspraak maakt over de overnachting. In de meeste gevallen zal de gebruiker voor die overnachting ook betalen. Denkbaar is verder dat aan de boeking/reservering een voorwaarde verbonden is, in de zin dat de gebruiker die kosteloos of tegen betaling kan annuleren. De lezing van Consument dat boeken ook is het van tevoren boeken of reserveren van een slaapplek bij een vriend, naar het oordeel van de Commissie geen redelijke lezing is. Met een vriend afspreken om bij hem (kosteloos) te overnachten is een vriendendienst die geen rechtens bindende afspraak oplevert. Een dergelijke afspraak in het sociale domein wordt niet aangemerkt als een boeking of een reservering.
- 4.4 Uit het bovenstaande volgt dat Verzekeraar dekking onder de verzekering voor de gestolen mobiele telefoon van Consument terecht heeft geweigerd. De klacht van Consument is ongegrond. Zijn vordering zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.