

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-422 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Klacht ontvangen op : 7 juni 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Chubb European Group SE, gevestigd te Rotterdam, hierna te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 13 mei 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een Rabobank Goldcard. Aankopen daarmee zijn door middel van een door de bank gesloten aankoopverzekering verzekerd. Consument koopt op enig moment vliegtickets met de Goldcard maar de vliegtuigmaatschappij gaat voor de vlucht failliet. De verzekeraar wijst dekking af omdat de vliegtickets niet onder het begrip zaken zoals gehanteerd in de voorwaarden vallen. De Commissie legt de betrokken voorwaarde uit en komt de conclusie dat verzekeraar dekking kon weigeren. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het op 7 juni 2019 door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument, ontvangen op 11 juli 2019;
- de aanvullende stukken van Consument, ontvangen op 8 augustus 2019;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument geen keuze heeft gemaakt voor een bindend- of een niet-bindend advies. Op grond van het bepaalde in artikel 28.2 van het Reglement doet de Commissie daarom een niet-bindende uitspraak.

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 zogenoemde RaboGoldCard (hierna: de “Goldcard”) in het kader van een door hem met de Rabobank gesloten betaalpakketovereenkomst.
- 2.2 Ter verzekering van met de Goldcard gedane aankopen heeft de Rabobank een verzekering (hierna: de “Verzekering”) gesloten met Verzekeraar.
- 2.3 Op 31 januari 2019 heeft Consument met zijn Goldcard een (retour)vlucht geboekt bij WOW Air ten bedrage van € 670,89. WOW Air is vóór de eerste vluchtdatum failliet gegaan. Consument heeft bij Verzekeraar om vergoeding van de vliegtickets gevraagd. Verzekeraar heeft vergoeding geweigerd omdat volgens hem een vliegticket niet onder de dekking van de Verzekering valt.
- 2.4 In de door Consument overgelegde “Kenmerken verzekeringen en services bij Rabocard en RaboGoldCard” zijn de voor de dekking relevante voorwaarden (hierna: de “Voorwaarden”) opgenomen. In de Voorwaarden staat onder meer het volgende:

“(....)

B Aankoopverzekering

6. Dekking aankoopverzekering

1 Deze verzekering geldt voor aankopen gedaan met een creditcard op of na 1 juli 2009.

2 Deze verzekering biedt dekking tegen de risico's van verlies, diefstal en beschadiging aan zaken die uitsluitend zijn bedoeld voor privégebruik.

(...)

8. Berperking schadevergoeding (de Voorwaarden bevatten hier een typefout-GC)

(....)

2 De schadevergoeding is beperkt tot € 2.500,- per gebeurtenis voor video-, computer- en audioapparatuur, foto- en filmapparatuur met toebehoren, muziekinstrumenten, gehoorapparaten en prothesen, juwelen, sieraden, horloges, bont en kunstwerken.

3 De schadevergoeding is beperkt tot € 250,- per gebeurtenis voor mobiele telefoons.

(....)

9. Beperkingen en uitsluitingen

(....)

2 De verzekeraar keert niet uit voor verlies of diefstal van of schade aan:
- contant geld of het equivalent daarvan, reischeques, toegangs-of plaatsbewijzen of andere verhandelbare documenten;

(....)”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar gehouden wordt tot het betalen van een bedrag van € 670,89 als vergoeding van de vliegtickets waar Consument als gevolg van het faillissement van WOW Air geen gebruik heeft kunnen maken.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Verzekeraar stelt dat een vliegticket niet onder de dekking van de Verzekering valt. Consument betwist dat. Volgens hem staat in de Voorwaarden dat alleen verhandelbare documenten niet in aanmerking komen voor vergoeding. Een vliegticket is naamsgebonden en dus ook niet verhandelbaar;
- een vliegticket is wel degelijk een zaak. Door het faillissement van WOW Air is het vliegticket onbruikbaar geworden en kan dit worden gezien als verlies van het vliegticket;
- bij het afsluiten van de betaalpakketovereenkomst is specifiek aangegeven dat je bij een Goldcard automatisch verzekerd bent voor aankopen bij mogelijke faillissementen. Dat blijkt nu niet zo te zijn;
- de Voorwaarden zijn onduidelijk. Indien ze helder waren geweest zou Consument de Goldcard nooit gebruikt hebben voor aankoop van de vliegtickets.

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:

- de Voorwaarden zijn niet onduidelijk. Consument refereert aan een in artikel 9 lid 2 Voorwaarden opgenomen dekkingsuitsluiting voor verhandelbare documenten. Verzekeraar heeft zijn afwijzing echter niet op deze bepaling gebaseerd maar op het feit dat de onderhavige schade niet aan de dekkingsomschrijving voldoet. In artikel 6.2 staat de dekkingsomschrijving. Het gaat om de risico's van verlies, diefstal en beschadiging van zaken die uitsluitend zijn bedoeld voor privégebruik. De Voorwaarden bevatten geen definitie van het begrip "zaken". Dat is volgens Verzekeraar ook niet nodig omdat hij beoogt aan te sluiten bij het wettelijke begrip daarvan in artikel 3:2 van het Burgerlijk Wetboek. Hieruit vloeit voort dat een zaak een tastbaar of fysiek object of artikel is.

Verzekeraar wijst er op dat in het Van Dale woordenboek het woord “zaak” staat omschreven als “voorwerp, ding”;

- de intentie om aan te sluiten bij het wettelijke begrip van “zaken” volgt ook uit de omschrijving van de beperkingen van de schadevergoeding onder artikel 8 Voorwaarden en de daar genoemde voorbeelden die allen duidelijk als zaken aangemerkt kunnen worden. Ook het door Consument aangehaalde artikel 9 lid 2, 1^e gedachtenstreepje Voorwaarden sluit daarbij aan. De daar geformuleerde dekkingsuitsluiting benoemt verhandelbare documenten die een waarde vertegenwoordigen. Verlies of beschadiging van deze documenten heeft een financiële schade tot gevolg. Die documenten kunnen als zaken worden aangemerkt omdat ze vatbaar en stoffelijk zijn. Door deze documenten uit te sluiten van dekking benadrukt Verzekeraar de intentie van de Verzekering om uitsluitend aangekochte gebruiksartikelen (die als zaken kunnen worden aangemerkt) van dekking te voorzien. Vliegtickets zijn niet in deze uitsluiting benoemd omdat deze anders dan de genoemde documenten niet verhandelbaar zijn en de tickets tevens zelf niet of nauwelijks een waarde hebben. Het ticket is een bewijs dat een consument een dienst heeft aangekocht, namelijk een vliegreis;
- voor zover de Rabobank een garantie afgeeft voor aankopen met de Goldcard in geval van een faillissement dient Consument bij de bank te claimen.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten door de kosten van de vliegtickets niet te vergoeden.
- 4.2 Die vraag moet worden beantwoord aan de hand van hetgeen partijen met elkaar zijn overeengekomen. In het onderhavige geval zijn daarvoor de Voorwaarden leidend. Voor de dekkingsvraag in deze kwestie is relevant of de vliegtickets al dan niet als zaken in de zin van artikel 6.2 Voorwaarden moeten worden beschouwd. Artikel 6.2 Voorwaarden bepaalt dat dekking bestaat tegen “de risico’s van verlies, diefstal en beschadiging aan zaken die uitsluitend zijn bedoeld voor privégebruik.” Er is in deze kwestie derhalve dekking als de vliegtickets onder het begrip zaken zoals in de Voorwaarden gebruikt vallen, anders niet. Het begrip zaken wordt in de Voorwaarden niet gedefinieerd.
- 4.3 Partijen verschillen over de uitleg van het begrip zaken in de Voorwaarden. Verzekeraar stelt dat beoogd is aan te sluiten bij artikel 3:2 van het Burgerlijk Wetboek dat luidt: “Zaken zijn de voor menselijke beheersing vatbare stoffelijke objecten.” Daaruit vloeit volgens Verzekeraar voort dat het gaat om een fysiek of tastbaar object of artikel. Vliegtickets zijn dat niet want die geven recht op een dienst, een vlucht. Consument beroept zich hiertegenover op artikel 9.2 dat een dekkingsuitsluiting voor verhandelbare documenten betreft.

Volgens Consument zijn de vliegtickets geen verhandelbaar documenten en zou hij daarom recht op dekking onder de Voorwaarden hebben.

- 4.4 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 bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie rechtsoverweging 3.6 van Hoge Raad 16 januari 2015, (nummer ECLI:NL:HR:2015:83) en rechtsoverweging 4.1 e.v. van Hoge Raad 20 februari 2004, (nummer ECLI:NL:HR:2004:AO1427).
- 4.5 De Commissie is van oordeel dat met het begrip zaken in artikel 6.2 Voorwaarden niets anders bedoeld kan zijn dan dat Verzekeraar alleen dekking wenst te verlenen bij schade door verlies, diefstal en beschadiging van fysieke of tastbare objecten en geen dekking wenst te verlenen in andere gevallen. Immers kan alleen bij fysieke of tastbare objecten sprake zijn van schade door verlies, diefstal of beschadiging. In de Voorwaarden wordt dit ook tot uitdrukking gebracht in artikel 8 onder 2 en 3 waarin slechts fysieke of tastbare objecten worden genoemd. Vliegtickets zijn - indien geprint - weliswaar tastbaar en fysiek, maar kunnen bij verlies, diefstal of beschadiging eenvoudig opnieuw worden geprint. De waarde van de vliegtickets is gelegen in het recht dat zij recht geven op de verschaffing van een dienst, namelijk een vlucht. Deze uitleg van het begrip zaken sluit aan bij de invulling die de Van Dale (online 2020) aan het begrip zaak (waarvan zaken het meervoud is) geeft, nl.
- 1 voorwerp, ding;
 - 2 handel, bedrijf, winkel;
 - 3 aangelegenheid, affaire;
 - 4 geding, proces.
- Van de hier door Van Dale gegeven betekenissen komt in het onderhavige geval alleen de eerste betekenis in aanmerking. Uit deze betekenis volgt dat het gaat om fysieke of tastbare objecten.
- 4.6 Uit het bovenstaande vloeit voort dat artikel 6.2 Voorwaarden naar het oordeel van de Commissie een duidelijke bepaling is die niet voor meerdere uitleg vatbaar is. Weliswaar kunnen de vliegtickets als zaken in de zin van artikel 6.2 worden beschouwd maar niet is gebleken dat Consument schade heeft geleden door verlies, diefstal of beschadiging van de vliegtickets.

Consument heeft wel schade geleden maar om een andere reden, namelijk dat hij het recht dat verbonden is aan de vliegtickets niet kan uitoefenen jegens de vliegtuigmaatschappij omdat deze failliet is gegaan voor de eerste vliegdatum. Dit laatste is evenwel geen gedekte schadeoorzaak. Consument kan zich derhalve niet beroepen op dekking onder de Voorwaarden. Aan de in artikel 9.2 Voorwaarden omschreven dekkingsuitsluiting wordt niet toegekomen.

Mededelingen bij afsluiten betaalpakketovereenkomst over dekking bij faillissement

4.7 Consument heeft tevens gesteld dat bij het afsluiten van de betaalpakketovereenkomst specifiek is aangegeven dat een Goldcard automatisch verzekering biedt voor aankopen bij mogelijke faillissementen. Verzekeraar heeft deze stelling gemotiveerd betwist. De Commissie stelt vast dat Consument zijn stelling niet nader heeft onderbouwd door aan te geven door wie deze mededeling is gedaan en/of stukken in te brengen die zijn stelling onderbouwen. Bij gebreke aan nadere onderbouwing van deze stelling is deze niet door Consument aannemelijk gemaakt en gaat de Commissie daarom daaraan voorbij.

Slotsom

4.8 De conclusie uit het voorgaande is dat de Commissie niet heeft kunnen vaststellen dat Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering en dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

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.