

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1080
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. S.W.A. Kelterman, leden
en mr. K.S. Smits, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 mei 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Volmachtkantoor Nederland B.V., statutair gevestigd te Amstelveen, verder te noemen
Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 22 december 2020
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering toegewezen
Bijlage : Artikel 6:238 lid 2 BW

Samenvatting

Reisverzekering. Consument vordert vergoeding van extra verblijfkosten voor tien dagen, omdat zijn terugvlucht is geannuleerd vanwege de sluiting van het Marokkaanse luchtruim in verband met de uitbraak van het coronavirus. Verzekeraar weigert vergoeding en stelt dat de Verzekering geen dekking biedt omdat volgens de Voorwaarden sprake moet zijn van een natuurramp. De Commissie oordeelt dat de Voorwaarden in het voordeel van Consument moeten worden uitgelegd en dat sprake is van extra verblijfkosten wegens vertraging tijdens de terugreis. Consument heeft recht op vergoeding over een periode van tien dagen. De vordering wordt toegewezen.

I. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) de klachtbrief van de gemachtigde van Consument; 2) het verweerschrift van Gevolmachtigde; 3) de repliek van de gemachtigde van Consument; 4) de dupliek van Gevolmachtigde en 5) de aanvullende stukken bij dupliek van Gevolmachtigde.
- 1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 Consument en Gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument heeft een doorlopende reisverzekering (hierna: 'de Verzekering') bij Gevolmachtigde.
- 2.2 Op de Verzekering zijn van toepassing de verzekeringsvoorwaarden 'SNS Reisverzekeringen INT DRV 1004' (hierna: 'de Voorwaarden'). Hierin is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

“ALGEMENE VOORWAARDEN

(...)

4 BEGIN EN EINDE VAN DE DEKKING(EN)

(...)

4.2 De dekkingen eindigen

(...)

Artikel 4.2.7 - De dekking eindigt bovendien op de 45e respectievelijk 60e dag te 24.00 uur van een aaneengesloten periode van reizen en/of verblijf, tenzij deze periode door onvoorziene vertraging buiten de wil van verzekerde(n) wordt overschreden; de dekking blijft in dat laatste geval van kracht tot het eerst mogelijke tijdstip van terugkeer in de woning.

(...)

BIJZONDERE VOORWAARDEN

10 OMVANG VAN DE DEKKING

Verzekerd zijn de extra kosten, die de verzekerde voor zichzelf moet maken wegens onvoorziene bijzondere omstandigheden in- en opgetreden tijdens de in artikel 4.2.7 van de Algemene Voorwaarden, genoemde geldigheidsduur van de verzekering.

(...)

11 SCHADEVERGOEDING

De verzekeraar vergoedt

(...)

11.6 Bij vertraging tijdens de heen- of terugreis noodzakelijk gemaakte extra

1 Vervoerskosten.

2 Verblijfkosten voor maximaal tien dagen als een vertraging optreedt van minimaal acht uur.

3 Kosten voor het langer in gebruik hebben van een gehuurd motorrijtuig, pleziervaartuig of gehuurde aanhangwagen.

Deze kosten worden vergoed als tijdens de terugreis vertraging optreedt in het bereiken van het vaste woon- of verblijfsadres als gevolg van

- *Natuurrampen, zoals lawines, bergstorting, mist, natuurgeweld en abnormale sneeuwval.*
- *Stakings-, stiptheids-, protest- of solidariteitsacties; waardoor de normale doorstroming van het verkeer belemmerd wordt en de bestemming niet tijdig bereikt kan worden.”*

- 2.3 Op 9 maart 2020 is Consument per vliegtuig naar Marokko gegaan voor een vakantie. De terugvlucht van Consument stond gepland op 2 april 2020. Deze vlucht is door de luchtvaartmaatschappij geannuleerd wegens de op dat moment ter plaatse geldende coronamaatregelen.
- 2.4 Op 6 en 7 april 2020 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met de alarmcentrale van Gevolmachtigde. Hij heeft verzocht om toestemming voor het maken van noodzakelijke kosten in verband met een onverwacht langer verblijf in Marokko vanwege de annulering van zijn vlucht. De assurantietussenpersoon heeft namens Gevolmachtigde het verzoek van Consument afgewezen.
- 2.5 Op 8 april 2020 heeft de gemachtigde van Consument namens hem schriftelijk om toestemming verzocht voor het maken van noodzakelijke kosten in verband met een onverwacht langer verblijf in Marokko.
- 2.6 Op 9 april 2020 zou Consument met een repatriëringsvlucht naar Nederland terugkeren. Deze vlucht is geannuleerd door de luchtvaartmaatschappij vanwege een reisverbod in verband met het coronavirus.
- 2.7 Bij brief van 22 april 2020 heeft Gevolmachtigde een definitief standpunt ingenomen en het verzoek van Consument afgewezen, omdat geen sprake zou zijn van een verzekerde gebeurtenis.
- 2.8 Op 7 mei 2020 verbleef Consument nog in Marokko.

De klacht en vordering

- 2.9 Consument vordert vergoeding van de extra verblijfkosten voor maximaal tien dagen, vanwege zijn langere verblijf in Marokko. Consument vordert daarnaast een veroordeling van Gevolmachtigde in de proceskosten. Ter onderbouwing van zijn vordering voert Consument het volgende aan.

- 2.10 Consument is van mening dat hij op grond van artikel 4.2.7, artikel 10 en artikel 11.6 onder 2 van de Voorwaarden recht heeft op vergoeding van de extra verblijfkosten voor maximaal tien dagen, omdat sprake is van vertraging door onvoorziene bijzondere omstandigheden, doordat zijn terugvlucht tweemaal geannuleerd is vanwege een uitreisverbod door de coronapandemie.
- 2.11 Consument is het niet eens met de stelling van Gevolmachtigde dat Consument geen recht heeft op vergoeding omdat niet voldaan is aan de eisen die aan het slot van artikel 11.6 worden gesteld. Consument stelt zich op het standpunt dat artikel 11.6 niet als één geheel moet worden gelezen, omdat er drie kosten worden genoemd en de zinsnede over natuurrampen alleen terugslaat op punt 3, terwijl C een beroep doet op punt 2.
- 2.12 Consument voert verder aan dat, voor zover de Commissie van oordeel is dat wel moet worden getoetst aan de tekst onder punt 3, hij ook dan recht heeft op een vergoeding. Nu de Voorwaarden geen definitie geven van het begrip 'natuurramp' dient aansluiting te worden gezocht bij Wikipedia, waaruit volgt dat de coronapandemie ook kan worden gekwalificeerd als natuurramp. Consument doet daarnaast een beroep op de meest gunstige uitleg van het begrip 'natuurramp', dat niet is uitgelegd in de Voorwaarden. Het begrip dient daarom uitgelegd te worden in het voordeel van Consument.
- 2.13 Consument betwist nadrukkelijk de stelling van Gevolmachtigde dat Consument niet voldoet aan artikel 4.2.7 van de Voorwaarden, omdat hij niet heeft aangetoond dat hij bij de eerstvolgende mogelijkheid huiswaarts is gekeerd.

Het verweer

- 2.14 Gevolmachtigde heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.15 Gevolmachtigde stelt dat Consument geen recht heeft op vergoeding omdat artikel 11.6 als één geheel moet worden gelezen. De laatste toevoeging onder punt 3 slaat dus ook op de kosten genoemd onder punt 2 en hieruit volgt dat de vertraging het gevolg moet zijn van een natuurramp. Nu de coronapandemie niet kan gekwalificeerd als natuurramp komt Consument geen recht toe op vergoeding van de extra verblijfkosten.
- 2.16 Voor zover Consument stelt dat de coronapandemie een natuurramp is en deze stelling onderbouwt met een verwijzing naar Wikipedia heeft te gelden dat Wikipedia geen rechtsgeldige bron is. Bij 'natuurramp' moet volgens de online-versie van de Van Dale gedacht worden aan een ramp die het gevolg is van 'natuurgeweld'. Hoewel dit begrip niet is gedefinieerd in de Voorwaarden dient hiervoor aansluiting te worden gezocht bij de uitspraak GC Kifid 2020-628, waarin werd geoordeeld dat de lezing van consument dat een virusuitbraak gelijk is te stellen met natuurgeweld geen redelijke lezing is.

- 2.17 Consument heeft volgens Gevolmachtigde niet aangetoond dat de oorspronkelijke terugreis van 2 april 2020 door Ryan Air is geannuleerd en hij heeft ook niet aangetoond dat hij bij de eerst mogelijke gelegenheid is teruggereisd naar Nederland, zoals vereist in artikel 4.2.7 van de Voorwaarden. Gevolmachtigde weet ook niet of Consument zich heeft geregistreerd bij de website bijzonderbijstandbuitenland.nl en wanneer Consument wel is teruggereisd naar Nederland.
- 2.18 Ten aanzien van de uitkering merkt Gevolmachtigde op dat Consument nota's heeft overgelegd, waaruit blijkt dat hij kosten heeft gemaakt voor twee personen, terwijl de Verzekering slechts dekking biedt voor één persoon, te weten Consument. Als Gevolmachtigde gehouden is om uit te keren, hoeft hij slechts een bedrag van € 653,03 te vergoeden.

3. De beoordeling

- 3.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Consument op grond van de Verzekering vergoeding toekomt van de extra verblijfkosten voor maximaal tien dagen.

Uitleg en samenhang voorwaarden

- 3.2 Of de schade van Consument onder de dekking van de Verzekering valt, hangt af van wat de Voorwaarden hierover bepalen. Het staat Verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij dekking wil verlenen. De Commissie verwijst in dit kader naar het arrest van de Hoge Raad van 9 juni 2006 (te vinden op www.rechtspraak.nl, onder nummer ECLI:NL:HR:2006:AV9435).
- 3.3 Voor deze zaak zijn de artikelen 10 en 11, meer specifiek artikel 11.6, van de Voorwaarden van belang. In artikel 10 is bepaald dat de extra kosten die een verzekerde maakt wegens onvoorziene bijzondere omstandigheden, in- en opgetreden tijdens de genoemde geldigheidsduur van de Verzekering, zijn verzekerd. In artikel 11 is bepaald onder welke onvoorziene bijzondere omstandigheden en voor welke extra kosten de Verzekering dekking biedt. Voor de situatie van Consument is met name artikel 11.6 van belang. In dit artikel (aanhef en punt 2) staat vermeld dat Gevolmachtigde bij een vertraging tijdens de heen- of terugreis van minimaal acht uur, een vergoeding biedt voor de noodzakelijk gemaakte extra verblijfkosten voor maximaal tien dagen.
- 3.4 Partijen zijn het erover eens dat voldaan is aan de vereisten van artikel 10 en dat ook sprake is van vertraging in de zin van artikel 11.6. Partijen verschillen echter van mening over de uitleg van artikel 11.6 en met name over de reikwijdte van de alinea onder punt 3.

- 3.5 Vooropstaat 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 de verzekeringsvoorwaarden van een consumenten-verzekeringsovereenkomst 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 in dergelijke voorwaarden 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 3.3.2 van Hoge Raad 13 april 2018 (nummer ECLI:NL:HR:2018:601). Zie ook Hoge Raad 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, rechtsoverweging 3.7.5 en GC Kifid 2020-477.
- 3.6 Daarbij geldt ook dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bedingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld en dat bij twijfel over de betekenis van het beding de voor de consument meest gunstige uitleg voor gaat (artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek (hierna: 'BW'), de zogenoemde 'contra proferentem-regel'). Zie GC Kifid 2019-853.
- 3.7 Artikel 11.6 luidt als volgt:
- “De verzekeraar vergoedt*
(...)
11.6 Bij vertraging tijdens de heen- of terugreis noodzakelijk gemaakte extra
1 Vervoerskosten.
2 Verblijfkosten voor maximaal tien dagen als een vertraging optreedt van minimaal acht uur.
3 Kosten voor het langer in gebruik hebben van een gehuurd motorrijtuig, pleziervaartuig of gehuurde aanhangwagen.
Deze kosten worden vergoed als tijdens de terugreis vertraging optreedt in het bereiken van het vaste woon- of verblijfsadres als gevolg van
■ Natuurrampen, zoals lawines, bergstorting, mist, natuurgeweld en abnormale sneeuwval.
■ Stakings-, stiptheids-, protest- of solidariteitsacties; waardoor de normale doorstroming van het verkeer belemmerd wordt en de bestemming niet tijdig bereikt kan worden.”
- 3.8 Consument stelt als gezegd dat in artikel 11.6 drie soorten kosten worden benoemd en dat de kosten onder punt 2 van toepassing zijn op zijn situatie. Uit de redactie van het artikel volgt volgens Consument dat de door Gevolmachtigde genoemde vereisten uit de alinea onder punt 3 alleen terugslaan op de kosten die genoemd zijn in punt 3.

- 3.9 Gevolmachtigde stelt als gezegd dat punt 2 in samenhang gelezen dient te worden met de alinea onder punt 3. Deze alinea houdt volgens Gevolmachtigde voorwaarden in die terugslaan op punten 1, 2 en 3. Eén van deze voorwaarden is dat de vertraging het gevolg moet zijn van (onder andere) een natuurramp. Nu de coronapandemie niet kan worden verstaan als een natuurramp komt Consument geen recht toe op vergoeding van de extra verblijfkosten.
- 3.10 De Commissie oordeelt dat de uitleg van Consument een redelijke lezing is. Met betrekking tot de stelling van Gevolmachtigde dat de voorwaarden voor vergoeding die genoemd worden in de alinea onder punt 3 ook gelden voor de kosten genoemd in punten 1 en 2, merkt de Commissie op dat deze bedoeling niet blijkt uit de opmaak van artikel 11.6. De opmaak van artikel 11.6 pleit juist voor de uitleg van Consument en past naar het oordeel van de Commissie bij de in artikel 10 in het vooruitzicht gestelde ruime dekking voor onvoorziene bijzondere omstandigheden. Bovendien heeft de alinea onder punt 3 alleen betrekking op vertraging tijdens de terugreis, terwijl artikel 11.6 recht geeft op vergoeding van extra kosten bij vertraging op zowel de heen- als de terugreis. Dat is een aanwijzing dat de alinea onder punt 3 alleen betrekking heeft op de in punt 3 genoemde kosten. Dit brengt mee dat voor zover artikel 11.6 op meerdere wijzen kan worden uitgelegd, de lezing van Consument op grond van artikel 6:238 BW prevaleert (randnummer 3.6 hiervoor). Consument heeft dus recht op vergoeding van de extra verblijfkosten voor de maximale duur van tien dagen als vermeld in punt 2 van artikel 11.6.

Terugkeer

- 3.11 Gevolmachtigde heeft daarnaast gesteld dat Consument niet heeft aangetoond dat hij gebruik heeft gemaakt van de eerst mogelijke terugkeer naar Nederland, zoals vereist in artikel 4.2.7 van de Voorwaarden (randnummer 2.2 hiervoor) en dat Consument niet heeft aangetoond dat zijn oorspronkelijke terugreis van 2 april 2020 was geannuleerd.
- 3.12 De Commissie is van oordeel dat artikel 4.2.7 niet van toepassing is, omdat Consument slechts vergoeding vordert van extra verblijfkosten die hij binnen de dekkingsperiode van 45 resp. 60 dagen heeft moeten maken, te weten gedurende tien dagen gerekend vanaf 2 april 2020.
- 3.13 Ook de stellingen van Gevolmachtigde dat Consument niet heeft aangetoond dat hij oorspronkelijk op 2 april 2020 zou terugkeren naar Nederland én dat deze terugreis werd geannuleerd, volgt de Commissie niet. Dat Consument oorspronkelijk op 2 april 2020 zou terugkeren, acht de Commissie aannemelijk, omdat Consument stukken heeft overgelegd waaruit blijkt dat hij terugvluchten heeft geboekt bij Ryanair. Deze terugvluchten zouden blijkens de overgelegde stukken plaatsvinden op 9 april 2020, 11 mei 2020 en 1 juni 2020, dus op data die in de buurt van 2 april liggen, maar werden telkens geannuleerd.

Dat de oorspronkelijke terugvlucht van 2 april 2020 geen doorgaan kon vinden, acht de Commissie eveneens aannemelijk. Immers, medio maart 2020 sloot de Marokkaanse overheid het luchtruim. De eerste repatriëringsvlucht vond plaats op 27 april 2020 (zie het krantenbericht 'Eerste repatriëringsvlucht met 300 in Marokko gestrande Nederlanders geland op Schiphol' van voornoemde datum op www.parool.nl, waarin overigens vermeld wordt dat er (op dat moment) nog ongeveer 2700 Nederlandse toeristen en Marokkaanse Nederlanders die op familiebezoek waren, vastzaten in Marokko).

Schadehoogte

- 3.14 Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument op grond van de Verzekering recht heeft op vergoeding van zijn extra verblijfkosten voor maximaal tien dagen.
- 3.15 Gevolmachtigde heeft uit de nota's afgeleid dat Consument kosten heeft gemaakt voor twee personen. Gevolmachtigde heeft aangevoerd dat hij slechts een vergoeding kan verlenen voor de schade van Consument, een bedrag van € 653,03, zijnde 50% van de kosten van langer verblijf in het appartement en van maaltijden. Consument heeft de hoogte van het schadebedrag niet betwist. De Commissie stelt daarom het schadebedrag vast op € 653,03.

Kostenvergoeding

- 3.16 Consument heeft aanspraak gemaakt op vergoeding van de proceskosten. Nu de klacht van Consument gegrond is, oordeelt de Commissie dat Consument een vergoeding toekomt voor de proceskosten die hij tijdens de procedure bij Kifid gemaakt heeft. Voor de berekening van de vergoeding voor proceskosten wordt verwezen naar hetgeen is bepaald in het document 'Liquidatietarief behorende bij Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies' (hierna: het liquidatietarief). De proceskosten worden vastgesteld op een bedrag van € 100,00.

Slotsom

- 3.17 De slotsom is dat de klacht van Consument gegrond is en zijn vorderingen worden toegewezen.

4. De beslissing

De Commissie beslist dat Gevolmachtigde binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd een bedrag van € 653,03 aan Consument dient te vergoeden.

Daarnaast dient Gevolmachtigde de kosten voor rechtsbijstand door de gemachtigde van Consument te vergoeden, welke de Commissie conform het liquidatietarief van Kifid heeft vastgesteld op € 100,00 (één punt, tarief I).

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

Relevante bepaling uit het Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:238 lid 2 - Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.