

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0139  
(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. G.R.B. van Peurse, leden  
en mr. L.P. Stapel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 juni 2020  
Ingediend door : De consument  
Tegen : One Underwriting B.V., gevestigd te Breda, als gevolmachtigd agent van ASR  
Schadeverzekering N.V., verder te noemen resp. de gevolmachtigde en de verzekeraar  
Datum uitspraak : 10 februari 2021  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen  
Bijlage : Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

## **Samenvatting**

Reisverzekering. De consument heeft een beroep gedaan op zijn doorlopende reisverzekering, nadat hij zijn bootreis om medische redenen heeft moeten afbreken. De schade die de consument van de verzekeraar vergoed wil zien, heeft betrekking op stallingskosten van de boot en op reserveringskosten (de kosten van afschrijving en de kosten van verzekering van de boot ) van de bootreis. Ook wenst de consument gecompenseerd te worden voor ervaren ongemak als gevolg van de opstelling van SOS Internationaal. De verzekeraar heeft de claim van de consument afgewezen. Volgens de verzekeraar vallen de stallingskosten van de boot niet onder extra reis- en verblijfkosten in de zin van de verzekeringsvoorwaarden. Volgens de verzekeraar zijn de reserveringskosten niet aan te merken als afbrekingskosten in de zin van de verzekeringsvoorwaarden. De kosten die de consument in dit verband vergoed wenst te zien, zijn volgens de verzekeraar eigendomskosten. De commissie is van oordeel dat de verzekeringsvoorwaarden in dit geval duidelijk zijn en geen ruimte laten voor de invulling die de consument daaraan geeft. De vordering van de consument wordt afgewezen.

## **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 door de vertegenwoordiger van de consument ingediende klachtbrief; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de vertegenwoordiger van de consument en 4) de dupliek van de verzekeraar.
- 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 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## **2. Het geschil**

### *Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft een doorlopende reisverzekering (verder te noemen 'de verzekering'). Op de verzekering zijn de 'Doorlopende Reisverzekering Bijzondere Voorwaarden DR18' (verder te noemen: 'de voorwaarden') van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 Op 16 juli 2019 zijn de consument en zijn echtgenote per vliegtuig van Amsterdam naar Horta op de Azoren gereisd. Hierna is de consument met zijn echtgenote begonnen aan een bootreis met zijn zeilboot van Horta naar Scheveningen. De bootreis zou enkele maanden duren. Omdat de consument met zijn boot naar Scheveningen zou varen, heeft hij geen terugvlucht geboekt van Horta naar Amsterdam. De consument heeft op 7 augustus 2019 een beroep gedaan op de verzekering, nadat hij de bootreis om medische redenen moest onderbreken. Op 17 augustus 2019 is de consument met zijn echtgenote vanaf Lanzarote per vliegtuig teruggegaan naar Amsterdam. Zij zijn teruggekeerd naar Lanzarote op 29 oktober 2019 en hebben hun bootreis in het voorjaar van 2020 voortgezet.
- 2.3 De gevolmachtigde heeft de consument bericht dat alleen de kosten van de heen- en terugvlucht van de consument en zijn echtgenote tussen Nederland en Lanzarote worden vergoed. De stallingskosten van de boot, de afbrekingskosten van de reis en het door de consument ervaren ongemak door het handelen van SOS International heeft de gevolmachtigde niet vergoed, omdat deze kosten volgens de gevolmachtigde niet vallen onder de dekking van de verzekering.

### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consument vordert dekking onder de verzekering en vergoeding van de volgende kosten inclusief wettelijke rente berekend vanaf 17 augustus 2019:
- 1) stallingskosten van de boot à € 1.787,41;
  - 2) afbrekingskosten van de reis à € 2.165,15;
  - 3) compensatie voor ongemak à € 500,00.

Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument het volgende aan.

- 2.5 Ad 1) Hij heeft, nadat hij terugkeerde naar Nederland voor een medische behandeling, zijn boot 74 dagen in de haven van Lanzarote moeten achterlaten. Hiervoor heeft hij € 1.787,41 haven- en liggeld betaald.

Deze stallingskosten van de boot zijn extra kosten die verband houden met het onderbreken van de reis. Als de reis volgens plan was verlopen, had de boot veel eerder op zijn vaste ligplaats in Scheveningen gelegen en waren er geen extra kosten gemaakt op Lanzarote. De verzekering biedt volgens de consument dekking voor deze stallingskosten op grond van artikel 4.3.4 ('U moet uw vakantie eerder afbreken') van de voorwaarden.

- 2.6 Ad 2) Omdat hij 74 dagen geen gebruik heeft kunnen maken van zijn boot, die speciaal voor de reis aangeschaft is, moeten de kosten van afschrijving en de kosten van verzekering van de boot als 'reserveringskosten' worden aangemerkt. De vertegenwoordiger van de consument heeft in dit verband het volgende opgemerkt: "Verder heeft cliënt reserveringskosten van de boot geclaimd, te weten de dagen dat hij geen gebruik heeft gemaakt van de boot, terwijl de kosten (zoals afschrijvingskosten) wel zijn gaan doorlopen." De consument wenst dus een vergoeding voor 'reserveringskosten' te ontvangen. Hiervoor bestaat volgens hem dekking onder de rubriek 'afbrekingskosten' (artikel 5.6.6 van de voorwaarden). Ter onderbouwing van de hoogte van de vergoeding voor de door hem gemaakte reserveringskosten/afbrekingkosten doet de consument een beroep op artikel 5.6.9 van de voorwaarden en de in artikel 1.2 van de voorwaarden gegeven definities van de begrippen 'afbrekingskosten' en 'reissom'. De consument doet in verband ook een beroep op de *contra preferentem*-regel van artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
- 2.7 Ad 3) Ten slotte voert de consument het volgende aan. Hij heeft geen hulp ontvangen van SOS International bij het boeken van de terugvlucht van Lanzarote naar Nederland. Hierdoor heeft hij ongemak ervaren. Op grond van de redelijkheid en billijkheid is een compensatie van € 500,00 op zijn plaats, aldus de consument.

*Het verweer*

- 2.8 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de consument recht heeft op vergoeding van de geclaimde kosten.

*Wat is het beoordelingskader?*

- 3.2 Uitgangspunt bij deze beoordeling is hetgeen partijen zijn overeengekomen, oftewel dat wat in de verzekeringsvoorwaarden staat. Partijen verschillen van mening over de uitleg van artikel 4.3.4 en artikel 5.6.9 in samenhang met artikel 1.2 van de voorwaarden.

Meer in het bijzonder zijn zij het oneens over de uitleg van de passage ‘extra reis- en verblijfkosten van uw terugreis’, zoals opgenomen in artikel 4.3.4 van de voorwaarden en over het begrip ‘reissom’ in artikel 1.2 van de voorwaarden.

- 3.3 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zijn steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Dat volgt uit rechtsoverweging 3.6 van het arrest van de Hoge Raad van 25 november 2016 (ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over de voorwaarden in 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 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. De commissie verwijst in dat kader naar rechtsoverweging 3.3.2 van Hoge Raad 13 april 2018 (ECLI:NL:HR:2018:601) en rechtsoverweging 3.7.5 van Hoge Raad 28 september 2018 (ECLI:NL:HR:2018:1800). Deze uitspraken van de Hoge Raad zijn te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).
- 3.4 Daarbij geldt dat bij een consumentenverzekeringsovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bedingen duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding de voor de consumentverzekeringnemer meest gunstige uitleg voor gaat. Dit is de zogenoemde ‘contra proferentem-regel’ van artikel 6:238 lid 2 BW.

#### *De door de consument gevorderde stallingskosten*

- 3.5 In artikel 4.3.4 van de voorwaarden staat, voor zover van belang, dat de verzekeraar in een aantal met name genoemde gevallen “*de extra reis- en verblijfkosten van de terugreis*” vergoedt. De consument stelt zich op het standpunt dat de stallingskosten van de boot als extra reis- en verblijfkosten van de terugreis zijn aan te merken. De verzekeraar bestrijdt dit. De verzekeraar heeft niet betwist dat voldaan is aan (een van) de gevallen die aan het slot van artikel 4.3.4 worden opgesomd. De commissie zal zich dan ook hierover niet uitlaten.
- 3.6 De commissie stelt vast dat in de voorwaarden niet is bepaald wat onder “*extra reis- en verblijfkosten van de terugreis*” moet worden verstaan. Gelet op de bewoordingen waarin artikel 4.3.4 is gesteld brengt een redelijke uitleg van deze bepaling naar het oordeel van de commissie het volgende mee. Onder extra reis- en verblijfkosten van de terugreis moet worden verstaan de reis- en verblijfkosten die de verzekerde extra maakt, omdat hij tijdens zijn reis (eerder dan gepland) moet terugkeren naar zijn woonplaats in Nederland. Het gaat om de reis- en verblijfkosten die de verzekerde *niet* zou hebben gemaakt als zijn (terug)reis volgens planning had plaatsgevonden.

Gedacht kan worden aan een verzekerde die gedwongen is, op grond van een van de in artikel 4.3.4 genoemde redenen, om eerder dan gepland terug te keren naar Nederland en die, in het kader van een overstap, een hotelkamer moet boeken (verblijfkosten), omdat de aansluitende vlucht pas de volgende ochtend plaatsvindt. Als de verzekerde deze verblijfkosten niet zou hebben gemaakt als de (terug)reis volgens planning had verlopen, is sprake van 'extra' verblijfkosten. Gebruikt de verzekerde ook een maaltijd in het hotel? Dan worden de kosten van die maaltijd vergoed als 'extra' verblijfkosten, maar onder aftrek van de kosten van een maaltijd die de verzekerde ook had moeten gebruiken als de reis volgens planning had verlopen.

- 3.7 De stallingskosten die de consument heeft gemaakt, zijn niet aan te merken als “*extra reis- en verblijfkosten van de terugreis*” in de zin van artikel 4.3.4 van de voorwaarden. De stallingskosten hebben betrekking op het stallen van de boot en zijn niet gemaakt ter bevordering van de daadwerkelijke terugreis van de consument. Bovendien zijn de stallingskosten niet aan te merken als 'reiskosten' of als 'verblijfkosten' (van de boot). De commissie verwijst naar de in het vorige randnummer gegeven voorbeelden.

*De door de consument gevorderde afbrekingskosten*

- 3.8 In artikel 5.6.6 van de voorwaarden staat dat de verzekering gedurende de hele reis dekking biedt voor afbrekingskosten. Het begrip 'afbrekingskosten' is in artikel 1.2 van de voorwaarden omschreven als: 'de vergoeding die u krijgt per ongebruikte reisdag'. In artikel 5.6.9 van de voorwaarden staat vervolgens dat bij een voortijdige afbreking van de reis recht bestaat op een vergoeding van de ongebruikte reisdagen, gebaseerd op een reissom per dag. Het begrip 'reissom' is in artikel 1.2 van de voorwaarden omschreven als: 'het totale bedrag dat u betaald hebt voor boekingen en reserveringen van vervoer en verblijf'.
- 3.9 De consument heeft, als gezegd (randnummer 2.6 hiervoor), aangevoerd dat hij zijn boot 74 dagen niet heeft kunnen gebruiken, maar wel kosten heeft moeten maken. Hij heeft de verzekering van de boot moeten betalen en er zijn kosten gemaakt om de boot te reserveren voor de reis. Deze kosten moeten volgens de consument worden gezien als reserveringskosten. Consument doet in dit verband een beroep op artikel 5.6.6 van de voorwaarden, waarin staat dat de verzekering dekking biedt voor afbrekingskosten.
- 3.10 De verzekeraar heeft dit standpunt bestreden. De kosten die de consument vordert zijn volgens de verzekeraar aan te merken als eigendomskosten, die niet vallen onder de dekking van artikel 5.6.6 en artikel 5.6.9 van de voorwaarden. Uit de redactie van artikel 5.6.9 van de voorwaarden volgt volgens de verzekeraar dat de verzekering recht geeft op een vergoeding voor ongebruikte reisdagen.

Oftewel, een vergoeding voor kosten die een verzekerde heeft gemaakt en waar een verzekerde geen gebruik van heeft kunnen maken. Voor toepassing van de *contra proferentem*-regel is volgens de verzekeraar geen ruimte.

- 3.11 De commissie is van oordeel dat, gelet op de bewoordingen waarin de artikelen 5.6.6 en 5.6.9 van de voorwaarden zijn gesteld, in onderlinge samenhang gezien en in samenhang gelezen met artikel 1.2 van de voorwaarden, de afschrijvingskosten van de boot en de kosten van de verzekering van de boot niet als 'afbrekingskosten' kunnen worden aangemerkt. De door de consument genoemde kosten zijn doorlopende kosten die de consument te allen tijde zal maken zolang hij de boot in eigendom heeft. Zij staan dus los van 'afbreking' van de reis. Het voorgaande brengt mee dat de consument geen recht heeft op vergoeding van afbrekingskosten als bedoeld in artikel 5.6.9.
- 3.12 Uit het voorgaande vloeit voort dat er geen twijfel bestaat over de uitleg van de hiervoor genoemde bepalingen van de voorwaarden en dat daarom voor toepassing van de *contra proferentem*-regel geen aanleiding bestaat.

*De door de consument gevorderde compensatie voor geleden ongemak*

- 3.13 De commissie verstaat de gevorderde compensatie voor ongemak als een vergoeding voor immateriële schade. Hieraan worden hoge eisen gesteld. Consument dient aan te tonen dat sprake is geweest van een situatie zoals omschreven in artikel 6:106 BW. Van een situatie zoals bedoeld in artikel 6:106 BW is geen sprake. De commissie ziet geen reden voor vergoeding van compensatie op grond van de redelijkheid en billijkheid omdat de consument dit niet heeft onderbouwd. De gevorderde compensatie voor ongemak wordt afgewezen.

*Conclusie*

- 3.14 De gevorderde kosten vallen niet onder de dekking van de verzekering. Consument heeft geen recht op vergoeding van de immateriële schade. De klacht van de consument is ongegrond.

#### **4. De beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is 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.*

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden en de wet**

### **Doorlopende Reisverzekering Bijzondere Voorwaarden DRI 8**

#### **1.2 Wat bedoelen wij met?**

**Afbrekingkosten:** de vergoeding die uw krijgt per ongebruikte reisdag.

(...)

#### **Reissom**

Het totale bedrag dat u betaald hebt voor boekingen en reserveringen van vervoer en verblijf. Kosten die u op de plaats van bestemming maakt, zijn geen onderdeel van de reissom. Dit zijn bijvoorbeeld (deel)reizen en excursies.

#### **4.3 RUBRIEK BUITENGEWONE KOSTEN**

(...)

##### **4.3.4 U moet uw vakantie eerder afbreken**

Als u tijdens uw reis moet terugkeren naar uw woonplaats in Nederland, bent u verzekerd voor de extra reis- en verblijfkosten van uw terugreis, én van de eventuele terugreis naar uw vakantiebestemming als u binnen de oorspronkelijke reisduur terugreist. Dit geldt in de gevallen bij:

- overlijden, een ernstige ziekte of een ernstig ongeval van familie in de eerste of tweede graad of niet-meereizende huisgenoten;
- (...)

#### **5.6 RUBRIEK ANNULERING**

##### **Uw reis afbreken**

##### **5.6.6 Wanneer bent u verzekerd?**

U bent tijdens uw hele reis verzekerd voor afbrekingkosten. De ingangs- en einddatum van uw reis staan op uw boekingsformulier.

### **5.6.7 Waarvoor bent u verzekerd?**

In de volgende gevallen heeft u recht op een vergoeding, als u vroegtijdig moet terugkeren naar Nederland:

- a. U, een familielid in eerste of tweede graad of een huisgenoot overlijdt, wordt ernstig ziek of raakt ernstig gewond bij een ongeval;
- b. Een familielid in de derde graad overlijdt.
- c. U of uw partner krijgt tijdens de zwangerschap complicaties.
- d. U, uw partner of uw inwonend kind moet onverwacht een medisch noodzakelijke ingreep ondergaan.
- e. De gastheer of gastvrouw die in het buitenland woont en bij wie u tijdens de reis zou verblijven, wordt ernstig ziek, raakt ernstig gewond door een ongeval of overlijdt.
- f. Uw terugkeer is noodzakelijk vanwege ernstige beschadiging van uw woning of van het bedrijf waar u werkt.

Wordt u of een van uw verzekerde reisgenoten tijdens de reis minimaal één nacht in het ziekenhuis opgenomen? Dan heeft u ook recht op een vergoeding op basis van afbreking van uw reis.

Heeft u recht op vergoeding? Dan geldt dit niet voor uw hele reisgezelschap, maar voor maximaal één bij ons verzekerd gezin, of één meeverzekerde. Komt u of een medeverzekerde te overlijden? Dan hebben wel alle verzekerden recht op deze dekking.

(...)

### **5.6.9 Wat vergoeden wij?**

Heeft u uw reis voortijdig moeten afbreken? En bent u daadwerkelijk voortijdig teruggekeerd? Dan heeft u recht op een vergoeding van de ongebruikte reisdagen. Heeft u recht op vergoeding omdat u of uw reisgenoot in het ziekenhuis heeft gelegen? Dan geldt elke nacht in het ziekenhuis als één ongebruikte reisdag.

U heeft recht op een vergoeding op basis van een reissom per dag. Hiervoor delen wij ieders persoonlijke reissom door het totaal aantal reisdagen. Wij vergoeden alleen hele dagen. Van de vergoeding halen wij de bedragen die u al heeft teruggekregen af.

## **Artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek**

Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

- a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;



- **b.** indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;
- **c.** indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.