

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0257
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. dr. K. Engel, leden
en mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 september 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te
noemen de verzekeraar
Datum uitspraak : 19 maart 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft een accommodatie geboekt op Mallorca voor de periode 4 augustus 2020 tot en met 12 augustus 2020. Op 14 juni 2020 heeft de consument haar reis geannuleerd omdat op dat moment een negatief reisadvies gold voor Mallorca. De consument vordert vergoeding van de annuleringskosten van de accommodatie. De verzekeraar heeft de claim afgewezen op grond van artikel 11 van de voorwaarden. Partijen discussiëren over de uitleg van artikel 11 van de voorwaarden en over de vraag of dit artikel onredelijk bezwarend is. De commissie oordeelt dat artikel 11 voldoende duidelijk en begrijpelijk is en niet onredelijk bezwarend. Of de reis kan doorgaan moet worden beoordeeld kort vóór of op het moment dat de voorgenomen reis begint. Dat de consument de reis veel eerder, namelijk 6 weken voor vertrek, heeft geannuleerd, komt voor haar risico. Dat de verzekeraar de termijn voor het beoordelen of een reis niet kan doorgaan, heeft verruimd in het voordeel van de verzekerde tot twee weken voor vertrek, maakt dit niet anders. De vordering 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) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument; 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 en de verzekeraar 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 De consument heeft een doorlopende reis- en annuleringsverzekering afgesloten bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden 'DRV-RV-52-191' (hierna: de 'voorwaarden') van toepassing. De voorwaarden luiden – voor zover van belang voor de beoordeling van dit geschil – als volgt:

“10 Welke schade is verzekerd?

Let op: alleen als de schade ontstaat door een onverwachte gebeurtenis en tijdens de looptijd van de verzekering.

Schade door annulering van de reis.

- Een verzekerde maakte afspraken met een reisorganisatie, verhuurder of vervoersorganisatie.
- Deze afspraken staan in een overeenkomst.
- En de verzekerde kan deze afspraken door een onverwachte gebeurtenis niet nakomen.

(...)

11 Wanneer is schade verzekerd?

(...)

Een verzekerde reist naar een gebied dat de overheid onverwacht afraadt.

- Daardoor kan de reis niet doorgaan of moet de verzekerde eerder naar huis.
- Tijdens het boeken van de reis was er nog geen negatief reisadvies.
 - Geldt voor gebieden met de kleurcodes 'rood' en 'oranje, zoals door het Ministerie van Buitenlandse Zaken vastgesteld.
 - Op de website van de Rijksoverheid leest u hier meer over.”

2.2 De consument heeft op 14 januari 2020 een reis naar Mallorca geboekt voor de periode van 4 augustus tot en met 12 augustus 2020. Op 14 juni 2020 heeft de consument de reis geannuleerd vanwege het door de Nederlandse overheid afgegeven negatieve reisadvies, code oranje, voor Mallorca. De consument heeft haar accommodatie in Mallorca geannuleerd en vervolgens een beroep gedaan op haar doorlopende reis- en annuleringsverzekering voor het vergoeden van de annuleringskosten van de accommodatie.

2.3 Bij brief van 15 juli 2020 heeft de verzekeraar de claim van de consument afgewezen.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert vergoeding van de annuleringskosten voor de accommodatie van € 948,- alsmede wettelijke rente over dit bedrag vanaf 14 juni 2020. Ter onderbouwing van haar vordering voert de consument de volgende redenen aan.

2.5 Primair stelt de consument dat zij op grond van de verzekeringsvoorwaarden de reis 6 weken van tevoren mocht annuleren. De door de verzekeraar gehanteerde 14-dagen termijn voor het annuleren van de reis volgt niet uit de voorwaarden.

De verzekeraar kan geen aanvullende voorwaarden stellen na het sluiten van de overeenkomst zonder goedkeuring van de consument. Bovendien zijn de voorwaarden onduidelijk en moet daarom op grond van de *contra proferentem*-regel de bepaling in het voordeel van de consument worden uitgelegd. Dit betekent dat de consument de reis op 14 juni 2020 heeft mogen annuleren en dat de verzekeraar de annuleringskosten moet vergoeden.

- 2.6 Het argument van de verzekeraar dat op basis van een taalkundige uitleg pas op het moment van vertrek kan worden nagegaan of de reis kan doorgaan, maakt het artikel een wassen neus. De reis kan in theorie altijd doorgaan. Pas wanneer de accommodatie vanwege een brand er niet meer is, kan de reis feitelijk niet doorgaan. Dat is dus geen correcte lezing.
- 2.7 Subsidiar voert de consument aan dat wanneer de commissie de verzekeraar in het gelijk stelt dat 14 dagen voor vertrek of op de dag van vertrek mag worden beoordeeld of de reis van een verzekerde kan doorgaan, de verzekeraar geen beroep mag doen op artikel 11 omdat het een onredelijk bezwarend beding is in de zin van artikel 6:233 sub a Burgerlijk Wetboek (hierna: 'BW'). Deze bepaling druist in tegen de gedachte en de bedoeling van een reisverzekering en beperkt de rechten van consument op ongeoorloofde wijze. De consument vordert daarom vernietiging van dit oneerlijke beding.
- 2.8 Meer subsidiar stelt de consument zich op het standpunt dat als moet worden gekeken naar het reisadvies op 4 augustus 2020 of de 14 dagen daarvoor, het aan de verzekeraar is om aan te tonen dat hij ook de annuleringskosten niet had vergoed wanneer de consument de reis op 4 augustus of de 14 dagen ervoor had geannuleerd.

Het verweer

- 2.9 De verzekeraar stelt zich op het standpunt dat artikel 11 duidelijk is en geen termijn geeft waarbinnen getoetst moet worden of de reis kon doorgaan. Volgens de taalkundige uitleg moet op het moment van vertrek worden getoetst of de reis niet kon doorgaan vanwege een negatief reisadvies. Het argument van de consument dat deze taalkundige uitleg leidt tot een wassen neus omdat er feitelijk altijd een mogelijkheid is om af te reizen naar de bestemming, is geen redelijke lezing. Wel heeft de verzekeraar – omdat hij zich kan voorstellen dat een verzekerde moet kunnen anticiperen op de situatie – ervoor gekozen om claims over reizen met een vertrekdatum binnen 14 dagen in behandeling te nemen. Hiermee heeft de verzekeraar de voorwaarden verruimd ten behoeve van de verzekerde. De verzekeraar heeft in dit geval de claim mogen afwijzen omdat de consument te vroeg de reis heeft geannuleerd.

Bovendien was op het moment van annulering door de consument bekend dat tussen 15 juni en 5 juli 2020 de reisadviezen voor de meeste Europese landen zouden worden aangepast en dat reizen naar deze landen op korte termijn weer mogelijk was. Op het moment van annuleren door de consument was dus nog onduidelijk of de reis kon doorgaan.

- 2.10 Wanneer de verzekeraar vervolgens conform zijn eigen beleid toetst of de reis op 4 augustus 2020 of op de 14e dag vóór het geplande vertrek kon doorgaan, blijkt uit de reisadviezen van de overheid dat op 2 augustus 2020 code ‘geel’ gold voor Mallorca en de consument had kunnen afreizen naar Mallorca. Pas op 16 augustus 2020 – vier dagen na de terugreisdatum – is het reisadvies gewijzigd naar code ‘oranje’. De consument voldoet daarmee niet aan artikel 11 en dus bestaat ook daarom geen recht op uitkering van de annuleringskosten.
- 2.11 Ten aanzien van de stelling van de consument dat sprake is van een onredelijk bezwarend beding merkt de verzekeraar op dat het hem vrijstaat om de grenzen van de dekking te bepalen. De verzekeraar wil enkel reizen verzekeren die niet doorgaan vanwege een negatief reisadvies. Bovendien is artikel 11 te kwalificeren als een kernbeding en op grond van 6:233 BW kan die niet als onredelijk bezwarend worden aangemerkt.
- 2.12 Tot slot verzoekt de verzekeraar de commissie om hoger beroep open te stellen.

3. De beoordeling

- 3.1 De verzekeraar heeft de uitkering afgewezen met een beroep op artikel 11 waarin staat dat schade door annulering van een reis wordt vergoed wanneer een verzekerde reist naar een gebied dat de overheid onverwacht afraadt en de reis daardoor niet kan doorgaan. Een reis wordt afgeraden door het Ministerie van Buitenlandse Zaken wanneer kleurcode ‘rood’ of ‘oranje’ voor de reisbestemming is afgegeven. De consument stelt dat de verzekeraar geen beroep op artikel 11 mag doen omdat de verzekeraar na het sluiten van de verzekeringsovereenkomst een termijn toevoegt aan het artikel en voor zover dat niet het geval mocht zijn het artikel onduidelijk is voor de consument dan wel het artikel een onredelijk bezwarend beding is.
- 3.2 De commissie oordeelt dat de verzekeraar de claim van de consument heeft mogen afwijzen met een beroep op artikel 11 en overweegt hiertoe als volgt.

Is artikel 11 een kernbeding?

- 3.3 Voordat de commissie kan toetsen of artikel 11, zoals de consument stelt, een oneerlijk beding is in de zin van Richtlijn 93/13/EEG en artikel 6:233 BW, moet de commissie eerst een andere vraag beantwoorden. Dit betreft de vraag of het artikel een algemene voorwaarde is of een kernbeding.

- 3.4 Een kernbeding – een beding dat de kern van de tussen partijen overeengekomen prestaties aangeeft – is namelijk uitgezonderd van een beoordeling op oneerlijkheid. Het kernbeding moet dan echter wel duidelijk en begrijpelijk zijn. Als een kernbeding onduidelijk of onbegrijpelijk is, kan toch sprake zijn van een onredelijk bezwarend beding in de zin van Richtlijn 93/13/EEG.
- 3.5 De commissie oordeelt dat artikel II een kernbeding is omdat het een gedekte gebeurtenis omschrijft en daarmee de kern van de prestatie weergeeft (Zie HR 29 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, r.o. 3.5.1. e.v., te vinden op www.rechtspraak.nl). Als gezegd kan alleen worden getoetst of het kernbeding onredelijk bezwarend is als vast komt te staan dat het beding onduidelijk of onbegrijpelijk is.

Is artikel II voldoende duidelijk en begrijpelijk?

- 3.6 De commissie moet vervolgens oordelen of artikel II van de voorwaarden voldoende duidelijk en begrijpelijk is voor de consument. Daarbij geldt dat bij een consumenten-overeenkomst, 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. Dit is de zogenoemde *contra proferentem*-regel in artikel 6:238 lid 2 BW.
- 3.7 De verzekeraar stelt dat er geen recht bestaat op uitkering onder de verzekering voor de annuleringskosten van de accommodatie van de consument omdat ten tijde van het annuleren nog onduidelijk was of de reis doorgang kon vinden.
- 3.8 De consument stelt dat zij wel heeft voldaan aan de bepaling. In de voorwaarden is geen termijn gegeven voor het annuleren van de accommodatie wanneer reizen naar de bestemming onverwacht wordt afgeraden door de overheid en de bestemming kleurcode oranje heeft.
- 3.9 De commissie overweegt dat van een duidelijk beding sprake is als maar één uitleg mogelijk is. Van een onduidelijk beding is sprake als twee of meer lezingen mogelijk zijn en van een onbegrijpelijk beding is sprake wanneer geen enkele redelijke lezing mogelijk is. Voor artikel II van de voorwaarden is maar één lezing mogelijk. Deze lezing houdt in dat het moet gaan om een reis die is geboekt op het moment dat er geen negatief reisadvies gold en die niet door kan gaan omdat de overheid voor het gebied onverwacht een negatief reisadvies afgeeft en de kleurcode oranje voor de reisbestemming heeft afgegeven. De verzekeraar mag dit toetsen op het moment dat de reis *daadwerkelijk* geen doorgang kon vinden. Zie in dit kader Geschillencommissie Kifid nr. 2020-954 (overweging 3.2), te raadplegen op www.kifid.nl. Dat de verzekeraar heeft gekozen om het beoordelingsmoment in het voordeel van de consument op twee weken voor vertrek te zetten, maakt dit niet anders.

3.10 Omdat artikel 11 van de voorwaarden een kernbeding is en voldoende duidelijk en begrijpelijk, kan dit artikel niet worden getoetst op onredelijke bezwarendheid. De consument kan geen beroep doen op de vernietigbaarheid van artikel 11 van de voorwaarden.

Is voldaan aan de vereisten uit artikel 11?

3.11 De commissie moet tot slot toetsen of voldaan is aan de vereisten uit artikel 11 van de voorwaarden bij het annuleren van de reis door de consument.

3.12 Of de verzekeraar dekking dient te verlenen, is afhankelijk van hetgeen in de voorwaarden is bepaald. Van belang daarbij is dat het de verzekeraar in beginsel vrij staat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij dekking wil verlenen. Zie in dit kader HR 9 juni 2006, ECLI:NL:2006:AV9435, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

3.13 Artikel 11 vereist dat de reis is geboekt toen er nog geen negatief reisadvies was en dat ten tijde van de annulering de reis niet door kon gaan vanwege een negatief reisadvies, kleurcode rood of oranje, door het Ministerie van Buitenlandse zaken op de geplande vertrekdatum.

3.14 Ten tijde van de boeking in januari 2020 was nog geen sprake van een negatief reisadvies voor Mallorca. Het reisadvies is pas na de boeking gewijzigd naar code oranje. De consument heeft op 14 juni 2020, zonder telefonisch overleg met de verzekeraar, de reis geannuleerd omdat toen kleurcode oranje gold voor Mallorca. Ten tijde van de daadwerkelijke vertrekdatum, te weten 4 augustus 2020, gold code geel voor Mallorca en had de consument kunnen afreizen naar Mallorca. Pas op 16 augustus 2020 – vier dagen na de terugreisdatum – is het reisadvies gewijzigd naar code ‘oranje’.

3.15 De consument heeft haar reis – zie ook 3.9 – dus te vroeg geannuleerd. Als consument eerst telefonisch contact met de verzekeraar had gezocht had hij haar kunnen informeren over de voorwaarden van artikel 11. Bovendien was ten tijde van de annulering al bekend dat tussen 15 juni en 5 juli 2020 de reisadviezen voor de meeste Europese landen zouden worden aangepast en dat reizen naar deze landen op korte termijn weer mogelijk zou worden.

3.16 De verzekeraar is niet tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst en hij heeft het verzoek om vergoeding van de annuleringskosten mogen afwijzen met een beroep op artikel 11 van de voorwaarden.

Verzoek tot openstellen hoger beroep

3.17 Over het verzoek van de verzekeraar tot het openstellen van hoger beroep beslist de commissie als volgt. Het openstellen van hoger beroep is hier niet aan de orde nu de verzekeraar als verzoekende partij in het gelijk is gesteld.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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.