

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0675  
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 februari 2021  
Ingediend door : De heer [consument 1], verder te noemen de consument en mevrouw [consument 2],  
verder te noemen de echtgenote en samen te noemen 'de consumenten'  
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar  
Datum uitspraak : 23 juli 2021  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

Reisverzekering. De consument en zijn echtgenote zijn voor een longrevalidatie van de echtgenote van tien weken naar Spanje afgereisd. Omdat het revalidatiecentrum door de lockdown is gesloten en de echtgenote door het revalidatiecentrum werd ontraden om te vliegen, hebben de consumenten een appartement en een camper gehuurd. Zij vinden dat de verzekeraar deze kosten onder de reisverzekering moet vergoeden. De commissie gaat hier niet in mee omdat alleen reizen met een uitsluitend recreatief karakter zijn verzekerd. En dat is hier niet het geval. Vordering afgewezen.

### **1. 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 om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de namens de consumenten ingediende repliek 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 consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Sinds 1 januari 2020 hebben de consumenten door tussenkomst van Doornhegge & Duthler ('de tussenpersoon'), een doorlopende reisverzekering met dekking voor bagage, geneeskundige kosten en ongevallen bij AssuradeurenGilde B.V., de gevolmachtigde van de verzekeraar.

- 2.2 Op 16 februari 2020 zijn consumenten op advies van de longarts van de echtgenote naar Spanje gevlogen voor een longrevalidatie van de echtgenote van tien weken in het [naam revalidatiecentrum] revalidatiecentrum in [plaatsnaam 1]. De consument verbleef op een camping in de buurt.
- 2.3 Op 14 maart 2020 is Spanje in lockdown gegaan. Het revalidatiecentrum is gesloten, waardoor de behandeling van de echtgenote vroegtijdig is beëindigd. Omdat ook de camping dichtging hebben de consumenten in Spanje een appartement gehuurd. Terugvliegen werd gezien de medische toestand van de echtgenote afgeraden evenals het verblijf op de camping waar de consument verbleef vanwege het besmettingsgevaar. Dit blijkt ook uit de brief van [naam revalidatiecentrum] van 30 maart 2020. Uiteindelijk hebben de consumenten een camper gehuurd waarmee zij naar Nederland zijn teruggereisd.
- 2.4 De consument heeft op enig moment contact opgenomen met de tussenpersoon en gevraagd of de gemaakte kosten onder de dekking van de verzekering vallen. Met een e-mailbericht van 6 mei 2020 heeft de tussenpersoon de consument onder andere gevraagd of sprake was van een gewone vakantie en wat het doel van de reis was. Met een e-mailbericht van 6 mei 2020 hebben de consumenten – voor zover relevant – als volgt gereageerd:

*“Niet op vakantie.*

*Revalidatie van 10 weken voor [naam van de echtgenote]. Voor de longen. Het startte op 17 februari. Stopte vanwege lockdown op 14 maart.*

*Multidisciplinair klinisch centrum Revalidatie Centrum [naam revalidatiecentrum] in [plaatsnaam 2]. Valt onder de HCB benirdorm hospitals.*

*Niet met vliegtuig. Levensgevaarlijk (...)*

*Geen vakantie.*

*Geen Reisorganisatie. Revalidatie bij [naam revalidatiecentrum] in [plaatsnaam 2]. (...)*”

- 2.5 Met een e-mailbericht van 14 augustus 2020 heeft Assuradeuren Gilde B.V., de gevolmachtigde, namens de verzekeraar de claim afgewezen omdat de reis niet gedekt is onder de verzekering.

#### *De klacht en vordering*

- 2.6 De consumenten vinden dat de verzekeraar de vooruit betaalde kosten voor de camping, de huur van het appartement en de camper in Spanje ten onrechte niet uitkeert. Zij vorderen een bedrag van € 3.022,08 met vergoeding van wettelijke rente. Daarnaast vorderen de consumenten de buitengerechtigde kosten. De vorderingen zijn op de volgende argumenten gebaseerd.

- 2.7 Gezien de omschrijving in artikel 20 van de voorwaarden is dekking voor onvoorziene gebeurtenissen en de daaruit voortvloeiende noodzakelijke kosten gedekt. Bij vertrek was onvoorzien dat Spanje in lockdown zou gaan. Bovendien zijn de gemaakte kosten redelijk en noodzakelijk. Voor de huurkosten van het appartement en de camper biedt artikel 39 van de voorwaarden expliciet dekking. Dat de camper niet permanent op de naam van de consument stond betekent niet dat de camper niet het privé vervoermiddel van de consument was. De gemaakte kosten zijn ook niet uitgesloten onder de lijst in artikel 6 van de voorwaarden.
- 2.8 De reis was recreatief van aard. De consumenten hebben de reis geboekt om tot rust en ontspanning te komen. Een reis, die mede ten dienste stond aan de psychische en fysieke gesteldheid, is nog altijd een vakantie-reis zoals de definitie in de verzekeringsvoorwaarden. Bij het afsluiten van de verzekering hebben de consument en zijn echtgenote niet begrepen en hoefden zij ook niet te begrijpen dat reizen zoals de onderhavige waren uitgesloten. De genoemde uitsluiting is bedoeld om zakelijke reizen uit te sluiten van de dekking. Indien deze uitsluiting bovendien zou opgaan voor de echtgenote, dan zou er volgens de terminologie nog altijd dekking zijn voor de door de consument gemaakte kosten.
- 2.9 De verzekeraar stelt ten onrechte dat er geen sprake was van een ernstige situatie. De verzekeraar lijkt hierbij geen acht te slaan op de medische rapporten. Omdat de echtgenote op locatie werd getroffen door een longziekte was terugvliegen geen optie.

#### *Het verweer*

- 2.10 De verzekeraar heeft uitkering geweigerd omdat alleen reizen met een uitsluitend recreatief karakter onder de dekking van de verzekering vallen. Dit volgt uit artikel 3.1 en 1.6 van de voorwaarden. Daarvan was in dit geval geen sprake, want het doel van de reis was (ook) een longrevalidatie van de echtgenote. De door de consumenten geclaimde kosten zijn bovendien niet verzekerd omdat annuleringskosten niet gedekt zijn. Artikel 39 van de voorwaarden is niet van toepassing omdat de consumenten met een vliegtuig van Nederland naar Spanje zijn afgereisd. Ook de extra gemaakte kosten zijn niet verzekerd omdat in artikel 20 van de voorwaarden een limitatieve lijst met gedekte gebeurtenissen staat een lockdown of coronapandemie wordt in die lijst niet genoemd. Bovendien zijn de kosten die gemaakt zijn vanwege de longaanvallen niet onvoorzien en onverwacht gemaakt. De consumenten gingen juist naar Spanje vanwege de longproblemen van de echtgenote. Daarnaast zijn de kosten voor het appartement gemaakt voordat de echtgenote longaanvallen kreeg en daarom is geen sprake van een causaal verband.

### 3. De beoordeling

- 3.1 De consumenten en de verzekeraar verschillen van mening over de vraag of de kosten voor de huur van het appartement en de camper onder de dekking van de verzekering vallen. De commissie oordeelt dat het gelijk aan de zijde van de verzekeraar is en licht dit hierna toe.

#### *De dekking*

- 3.2 De consumenten hebben geen dekking voor annuleringskosten en daarom kan de verzekeraar niet worden verplicht om de kosten voor de vooruit betaalde camping te vergoeden.

#### *De uitleg van de voorwaarden*

- 3.3 Uitgangspunt bij beoordeling van de vraag of de kosten die de consumenten claimen onder de verzekering zijn gedekt, zijn de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Die zijn partijen overeengekomen en daarin staat waartegen de verzekering dekking biedt. In de verzekeringsvoorwaarden staat bij het dekkingsoverzicht dat het totaal verzekerde bedrag per verzekerde per reis € 1.500,00 is. Volgens artikel 3.1 van de voorwaarden begint de dekking zodra de verzekerde en/of zijn bagage, voor een reis, de woning in Nederland verlaat en eindigt zodra verzekerde en/of zijn bagage hierin terugkeert. En volgens artikel 1.6 van de voorwaarden wordt onder reis verstaan:

*“reis en verblijf met een uitsluitend recreatief karakter”.*

- 3.4 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.<sup>1</sup> Omdat over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld, 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.<sup>2</sup> Deze maatstaf is van toepassing in de onderhavige zaak, omdat uit de stukken niet blijkt dat partijen hebben onderhandeld over de verzekeringsvoorwaarden die van toepassing zijn.
- 3.5 Onder reis in artikel 1.6 van de voorwaarden moet gezien de bewoordingen en de strekking van dit artikel worden verstaan het reizen met geen ander doel dan een recreatief doel, dat wil volgens de online Van Dale zeggen: voor vrijetijdsbesteding, vrije ontspanning.

---

<sup>1</sup> HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, overweging 3.6, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>2</sup> HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, overweging 3.3.2 en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, overweging 3.7.5. Ook deze uitspraken zijn te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

De commissie is van oordeel dat de reis van de consument en zijn echtgenote naar Spanje niet uitsluitend een recreatief doel had. De reis had ook een medisch doel, namelijk voor de longrevalidatie van de echtgenote in het [naam revalidatiecentrum] in [plaatsnaam 1]. De consumenten hebben dit in het e-mailbericht van 6 mei 2020 (hiervoor onder 2.4 en dit wordt ook ondersteund door de brief van [naam revalidatiecentrum] van 30 maart 2020 (hiervoor onder 2.3) bevestigd. Dat de consument niet zelf werd behandeld, maakt de reis nog geen vakantiereis. Uit de eigen uitleg van de consumenten in het eerder genoemde e-mailbericht blijkt immers duidelijk dat zij de reis ook zelf als een revalidatie(reis) en niet als een vakantie beschouwden.

- 3.6 Doordat de reis niet een uitsluitend recreatief karakter had, bestaat daarvoor op grond van artikel 3.1 in combinatie met artikel 1.6 van de voorwaarden geen dekking onder de verzekering. De door de consumenten gemaakte huurkosten voor het appartement en de camper komen niet voor vergoeding in aanmerking. De overige verweren van de verzekeraar hoeven daarom geen bespreking. Dit betekent ook dat de commissie niet toekomt aan de vraag of sprake was van een ernstige (medische) situatie.

#### *Slotsom*

- 3.7 Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat de gevorderde kosten niet onder de dekking van verzekering vallen. Omdat de klacht ongegrond is, hoeft de verzekeraar ook de buitengerechtigde kosten niet te vergoeden. De vorderingen zullen worden afgewezen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vorderingen 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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*