

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0655

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.M. Oei, secretaris)

Klacht ontvangen op	11 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	2 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Reisverzekering. Partijen verschillen van mening of de geclaimde diefstalschade door de consument onder de dekking van de verzekering valt. Naar het oordeel van de commissie is dit niet het geval, omdat in het algemeen spraakgebruik met het boeken/reserveren van een kamer, plaats of reis niet het huren van een studentenverblijf wordt bedoeld. Daarmee is niet voldaan de voorwaarden. Daarnaast concludeert de commissie dat de consument op basis van de melding dat zijn geclaimde schade verzekerd is in het online schade meldsysteem van de verzekeraar er niet op mocht vertrouwen dat dit ook daadwerkelijk het geval was. De commissie concludeert dat de verzekeraar niet gehouden is tot vergoeding van de schade van de consument. De vordering van de consument wordt afgewezen.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar en 4) de aanvullende stukken van de verzekeraar.
- I.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.
- I.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een doorlopende reisverzekering met bagagedekking (hierna: 'de verzekering') bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de 'Verzekeringsvoorwaarden (DRV-RV-54-21 I) Doorlopende Reis Bagage' (hierna: 'de voorwaarden') van toepassing.
- 2.2 Op 5 november 2021 is de koffer met kleding van de zoon van de consument tijdens zijn treinreis van Maastricht naar Utrecht gestolen. De zoon van de consument was vanuit Maastricht, waar hij doordeweeks vanwege zijn studie woont in een studentenverblijf op basis van een huurcontract, onderweg naar zijn ouderlijk huis in [plaatsnaam]. Op 10 november 2021 heeft de consument bij de verzekeraar een claim ingediend vanwege diefstal van de koffer met kleding. De verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat niet voldaan is aan de vereisten van artikel 8 van de voorwaarden. De consument is het daar niet mee eens.

De klacht en vordering

- 2.3 De consument vordert van de verzekeraar vergoeding van de diefstalschade ten bedrage van € 1.426,-. De consument stelt dat wel aan artikel 8 van de voorwaarden is voldaan. Het studentenverblijf van zijn zoon is volgens de consument een vooraf geboekte en betaalde reisbestemming waar hij minimaal één overnachting verbleef. Volgens de consument valt het huren van een studentenverblijf wel degelijk onder de term 'boeken', omdat de manier waarop wordt betaald (per factuur of automatisch per maand) niet ter zake doet. In de voorwaarden wordt gesproken over reizen en wordt geen onderscheid gemaakt tussen vakantie-reizen en andere reizen. De consument meent daarom dat de reis van zijn zoon van zijn studentenverblijf naar het ouderlijk huis ook valt onder de term 'reis' in de zin van de voorwaarden. Daarnaast vindt de consument dat hij ervan uit mocht gaan dat de diefstalschade verzekerd zou zijn, omdat dit in de online schadeclaim omgeving van de verzekeraar stond vermeld.

Het verweer

- 2.4 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Dekking onder de verzekering?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de geclaimde schade door de consument onder de dekking van de verzekering valt en de verzekeraar daarom deze schade moet vergoeden. Zij oordeelt dat dit niet het geval is en legt hierna uit waarom.

Wat is het beoordelingskader?

- 3.2 Bij de beoordeling van de vraag of er dekking is, geldt als uitgangspunt wat in de voorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 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.² Omdat over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst meestal 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.³ Deze maatstaf is van toepassing in de onderhavige zaak, nu uit de stukken niet blijkt dat partijen hebben onderhandeld over de verzekeringsvoorwaarden die van toepassing zijn.
- 3.4 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 een beding de voor de consument meest gunstige uitleg voor gaat voor zover een dergelijke lezing redelijk is. Dit laatste is de zogenoemde ‘contra proferentem-regel’ in artikel 6:238 lid 2 tweede zin Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).

Beoordeling van de onderhavige kwestie

- 3.5 In artikel 8 van de voorwaarden staat het volgende:

“Wanneer geldt deze verzekering?

(...)

Bij reizen in Nederland met minimaal 1 overnachting.

- De overnachting is van tevoren geboekt.
- Er moet voor de overnachting betaald worden.
- Ook tijdens heenreis en terugreis.
- Tijdens de heenreis vanuit de woning van de verzekerde rechtstreeks naar de geboekte reisbestemming.
- Tijdens de terugreis vanuit de geboekte reisbestemming rechtstreeks naar de woning van de verzekerde.”

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, rechtsoverweging 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, rechtsoverweging 3.3.2 en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, rechtsoverweging 3.7.5, te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.6 Volgens de verzekeraar is niet voldaan aan het hiervoor geciteerde artikel, omdat het huren van een studentenverblijf niet gelijkgesteld kan worden met het boeken/reserveren van een kamer. Daarnaast stelt de verzekeraar dat een reisverzekering wordt afgesloten zodat men verzekerd is tegen het risico op schade tijdens vakantie-reizen in binnen- en buitenland.

Het reizen tussen een (langdurig) gehuurd studentenverblijf en de familiewoning valt hier niet onder en zou ook een onredelijke uitleg van de voorwaarden betekenen. De consument is het hier niet mee eens en stelt dat het huren van een studentenverblijf wel degelijk onder de term 'boeken' valt, omdat de manier waarop wordt betaald (per factuur of automatisch per maand) niet ter zake doet. Bovendien staat volgens de consument nergens in de voorwaarden vermeld dat sprake moet zijn van een vakantie-reis om een onder de reisverzekering te vallen. De consument meent daarom dat de treinreis van zijn zoon van zijn studentenverblijf naar het ouderlijk huis ook gedekt is onder de verzekering.

- 3.7 De commissie zal eerst toetsen of aan het eerste vereiste van artikel 8 van de voorwaarden, 'De overnachting is van tevoren geboekt', is voldaan. Voor een objectieve uitleg hiervan zoals hiervoor onder randnummer 3.3 toegelicht, acht de commissie de taalkundige uitleg van het begrip 'boeken' aan de hand van de Van Dale en het algemeen spraakgebruik van belang. In de online-versie van de Van Dale (te raadplegen op www.vandale.nl) wordt 'boeken' omschreven als '(een kamer, plaats, reis) reserveren'.
- 3.8 In het algemeen spraakgebruik wordt met het reserveren van een kamer, plaats of reis niet het huren van een studentenverblijf op basis van een huurcontract bedoeld. Uit niets blijkt dat in afwijking hiervan onder het begrip 'boeken' (reserveren van een kamer, plaats of reis) ook het huren van een studentenverblijf valt. Naar het oordeel van de commissie is de lezing van de consument van het eerste vereiste van artikel 8 van de voorwaarden dan ook geen redelijke lezing. Dit betekent dat de commissie niet toe komt aan de contra proferentem-regel van artikel 6:238 lid 2 BW.
- 3.9 Nu, gelet op het voorgaande, aan het eerste vereiste van artikel 8 van de voorwaarden niet is voldaan, komt de commissie niet meer toe aan de beoordeling van de overige vereisten van dat artikel.

Gerechtvaardigd vertrouwen?

- 3.10 Vervolgens moet de commissie de vraag beantwoorden of de verzekeraar het door de consument gevorderde bedrag moet vergoeden op grond van gerechtvaardigd vertrouwen.
- 3.11 De consument betoogt dat hij ervan uit mocht gaan dat de door hem geclaimde schade verzekerd zou zijn, omdat dit in het online schade meldsysteem stond vermeld.

De verzekeraar betwist dit. De verzekeraar stelt dat via het online schade meldsysteem een voorlopig dekkingsoordeel wordt gegeven. Dit oordeel is afhankelijk van de door de verzekerde ingevulde gegevens. Daarom wordt na een online claimmelding binnen 48 uur contact opgenomen met de verzekerde, zodat de inhoud van de online schademelding kan worden getoetst aan de voorwaarden.

Volgens de verzekeraar is de consument hierover geïnformeerd na invulling van de vragen in het online schade meldsysteem. De verzekeraar heeft de tekst overgelegd die de consument te zien kreeg. Hierin is onder andere vermeld: 'Wij bellen je binnen 48 uur om de schade te bespreken. (...) We beoordelen of jouw schade, annulering of diefstal verzekerd is (...)'. Daarnaast stelt de verzekeraar dat hij de consument binnen 48 uur na zijn online schademelding heeft gebeld met de mededeling dat zijn schade niet verzekerd is.

- 3.12 De commissie oordeelt dat gelet op de hiervoor gestelde omstandigheden door de verzekeraar en het duidelijke en begrijpelijke eerste vereiste van artikel 8 van de voorwaarden waar niet aan is voldaan, de consument aan de vermelding in het online schade meldsysteem dat zijn schade verzekerd zou zijn, niet het vertrouwen mocht ontlenen dat dat ook daadwerkelijk het geval was.

Conclusie

- 3.13 Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat de verzekeraar niet gehouden is tot vergoeding van de geclaimde diefstalsschade van de consument. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl