

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1062

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

Klacht ontvangen op	11 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	14 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden, polisblad en het Burgerlijk Wetboek

Samenvatting

Reisverzekering. De consument vordert van de verzekeraar vergoeding van gemaakte kosten in verband met het missen van haar terugvlucht naar Nederland door een defecte trein. De verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat de schade niet onder de dekking van de verzekering valt. De commissie volgt het standpunt van de verzekeraar. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 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 verzekerde; 4) de repliek van de consument en 5) 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. 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 (hierna de verzekering) bij de verzekeraar afgesloten.

Op de verzekering zijn de Voorwaarden doorlopende reisverzekering DRV_12_20 (hierna de voorwaarden) van toepassing. De voor deze uitspraak relevante artikelen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage.

- 2.2 De consument en haar gezin waren op 8 januari 2022 op de terugreis van Zwitserland naar Nederland. De trein waarmee zij van hun vakantieverblijf naar het vliegveld van Genève reisden, raakte defect en kon niet verder rijden. Hierdoor heeft de consument het vliegtuig naar Nederland gemist en heeft zij aanvullende kosten gemaakt. Zij heeft voor deze aanvullende kosten een beroep op de verzekering gedaan.
- 2.3 De verzekeraar heeft de claim van de consument afgewezen omdat extra onvoorziene kosten als gevolg van het uitvallen van een trein en de gevolgkosten niet verzekerd zijn op de verzekering.
- 2.4 Partijen hebben over en weer gecorrespondeerd, maar zijn er niet in geslaagd om tot een vergelijk te komen. Dit heeft tot een klacht bij Kifid geleid.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert vergoeding van de schade ter hoogte van € 824,-. Deze schade bestaat uit kosten van nieuwe vliegtickets en verblijfskosten op de vliegvelden van Genève en Amsterdam.
- 2.6 Volgens de verzekeraar vallen alleen specifiek genoemde schadegevallen onder de dekking. Maar uit de voorwaarden blijkt niet dat het gaat om een limitatieve opsomming. Als het alleen zou gaan om specifiek genoemde gevallen zou men woorden als uitsluitend, alleen maar, limitatief, specifiek verwachten. Maar die woorden zijn niet gebruikt in de betreffende paragraaf van de voorwaarden.
- 2.7 Uit de voorwaarden blijkt dat de kosten wel gedekt zijn. De voorwaarden geven immers aan dat de verzekering de financiële gevolgen opvangt van tegenslagen tijdens een reis en/of bij annulering van een reis. De oorzaak moet plotseling en onvoorzien zijn. Dit is het geval bij uitval van een Zwitserse trein op weg naar een vliegveld. In de voorwaarden is tevens genoemd dat onvoorziene kosten door uitval van het vervoermiddel van een ander waarmee men reist en reparatie is binnen twee dagen niet mogelijk, is gedekt.
- 2.8 Op het polisblad is vastgelegd dat onvoorziene kosten door uitval van het vervoermiddel tot maximaal € 2.500,- worden vergoed. Uit het polisblad is verder af te leiden dat het om een ander vervoermiddel gaat dan het eigen vervoermiddel. Deze bepaling is in lijn met de andere bovenstaande bepalingen uit de voorwaarden en geven de stellige indruk dat er wel degelijk dekking is voor de door de consument gemaakte kosten.

2.9 Tevens is volgens de voorwaarden gedekt de uitval van het vervoermiddel binnen 30 dagen voor het begin van de reis en wanneer een reparatie of vervangend voertuig niet meer op tijd geregeld kan worden.

2.10 Nergens in de voorwaarden staat dat de situatie van de consument niet gedekt is.

Het verweer

2.11 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

3.1 De vraag die de commissie dient te beantwoorden is of de verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door de gevorderde kosten niet te vergoeden.

Wat is het beoordelingskader?

3.2 De commissie sluit voor de beoordeling van deze klacht aan bij uitspraak 2022-0122.¹

3.3 Uitgangspunt bij de beantwoording van de vraag of de kosten die de consument claimt onder de dekking van de verzekering vallen, is wat in de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden staat. Daarin is namelijk vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Partijen zijn daaraan gebonden.

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.² 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.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.

¹ GC Kifid 2022-0122, te vinden op www.kifid.nl.

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

³ 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.

- 3.5 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. Dit is de zogenoemde ‘contra proferentem-regel’ in artikel 6:238 lid 2 BW.

Is het beding duidelijk, onduidelijk of onbegrijpelijk?

- 3.6 In de eerste plaats moet de commissie beoordelen of de bepaling ‘*Wat dekt uw verzekering tijdens een particuliere reis van een verzekerde?*’ op pagina 2 van de voorwaarden een duidelijk, onduidelijk of onbegrijpelijk beding is. Van een duidelijk beding is sprake 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 indien geen enkele lezing uit de tekst valt af te leiden. In het bijzonder gaat het er in dit geval om of uit de formulering van de bepaling duidelijk blijkt dat sprake is van een limitatieve opsomming van verzekerde gebeurtenissen.
- 3.7 In de bepaling ‘*Wat dekt uw verzekering tijdens een particuliere reis van een verzekerde?*’ staat in welke gevallen de verzekering dekking biedt. Anders dan de consument, is de commissie van oordeel dat het om een limitatieve opsomming van verzekerde gebeurtenissen gaat. Ook is limitatief bepaald in welke gevallen de verzekerde recht heeft op vergoeding van onvoorziene kosten. De wijze waarop de bepaling is geformuleerd, biedt geen ruimte voor een ruimere interpretatie, waarbij de gemaakte kosten ook in andere situaties dan die in de bepaling zijn genoemd voor vergoeding in aanmerking komen. Dit is misschien anders als de verzekeraar de in de bepaling genoemde gebeurtenissen als voorbeelden zou hebben genoemd. Echter, woorden als ‘bijvoorbeeld’ en ‘zoals’, waaruit kan worden afgeleid dat de verzekeraar bij de formulering van de tekst een ruimere dekking voor ogen had, ontbreken.
- 3.8 Naar het oordeel van de commissie is voor de hiervoor genoemde bepaling slechts één lezing mogelijk, zodat sprake is van een duidelijk beding. Dit brengt mee dat de commissie niet toekomt aan de toepassing van de zogeheten contra proferentem-regel van artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek.

Is er sprake van een gedekte gebeurtenis?

- 3.9 De consument heeft aangevoerd dat in de voorwaarden is genoemd dat onvoorziene kosten door uitval van het vervoermiddel van een ander waarmee men reist en reparatie is binnen twee dagen niet mogelijk, is gedekt. De verzekeraar heeft aangevoerd dat uit de begrippenlijst volgt dat het bij een vervoermiddel gaat om motorvoertuig, fiets, bromfiets, camper of pleziervaartuig waarmee een verzekerde het grootste deel van de reis maakt.

Op basis van deze uitleg in de begrippenlijst is de verzekeraar van mening dat indien er sprake is van een transfer per trein van het vakantieverblijf naar het vliegveld, de door de consument aangehaalde bepaling niet van toepassing is. Immers het gaat niet om het vervoermiddel waarmee de consument het grootste gedeelte van de reis maakt, aldus de verzekeraar. De commissie volgt het standpunt van de verzekeraar en is met de verzekeraar eens dat er op basis van deze bepaling geen dekking is voor de schade van de consument nu in het onderhavige geval de treinreis een klein onderdeel was van de totale reis.

- 3.10 Tevens heeft de consument aangevoerd dat volgens de voorwaarden is gedekt de uitval van het vervoermiddel binnen 30 dagen voor het begin van de reis en wanneer een reparatie of vervangend voertuig niet meer op tijd geregeld kan worden. Ook hierin volgt de commissie het standpunt van de verzekeraar. Deze bepaling ziet op uitval van het vervoermiddel voor aanvang van de reis. Uit de begrippenlijst volgt dat een reis begint als een verzekerde of zijn bagage zijn woning in Nederland verlaat en eindigt bij terugkomst hier. Op basis van deze bepaling is er dus ook geen dekking voor de schade van de consument nu de gebeurtenis heeft plaatsgevonden nadat de consument haar woning in Nederland had verlaten.
- 3.11 De consument heeft ook nog gesteld dat volgens het polisblad onvoorziene kosten door uitval van het vervoermiddel tot maximaal € 2.500,- worden vergoed. Uit het polisblad is verder af te leiden dat het om een ander vervoermiddel gaat dan het eigen vervoermiddel, aldus de consument. De commissie overweegt dat op het polisblad enkele maximale verzekerde bedragen zijn genoemd. Deze moeten in samenhang worden gelezen met de voorwaarden. Indien uit de voorwaarden volgt dat er sprake is van een gedekte gebeurtenis, kan er op het polisblad sprake zijn van een maximering van vergoeding. Zoals hierboven is vastgesteld, is er in het geval van de consument geen sprake van een gedekte gebeurtenis en komt men dus niet toe aan de genoemde maximering op het polisblad.

Slotsom

- 3.12 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de verzekeraar niet toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst.

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

Bijlage

Voorwaarden doorlopende reisverzekering DRV_12_20

(...)

Wat dekt uw doorlopende reis- en/of annuleringsverzekering?

Uw verzekering vangt de financiële gevolgen op van tegenslagen tijdens een reis en/of bij annulering van een reis. De oorzaak moet plotseling en onvoorzien zijn.

(...)

Wat dekt uw verzekering tijdens een particuliere reis van een verzekerde?

Uw verzekering dekt tijdens een particuliere reis van een verzekerde:

- *hulpverlening bij een ongeval, ziekte, ziekenhuisopname of overlijden van een verzekerde;*
- *hulpverlening bij voortijdige terugreis van een verzekerde naar Nederland of bij uitval van het vervoermiddel of de bestuurder hiervan;*
- *schade aan bagage van een verzekerde;*
- *een uitkering als een verzekerde blijvend invalide raakt of overlijdt door een ongeval;*
- *onvoorziene kosten van een verzekerde. Let op: Dit is alleen gedekt als wij vooraf toestemming geven om kosten te maken in verband met:*
 - *een ziekte of ongeval van een verzekerde;*
 - *overlijden in het buitenland of vermissing van een verzekerde;*
 - *uitval van het vervoermiddel van een ander waarmee u reist en reparatie is binnen twee dagen niet mogelijk;*
 - *schade aan een vakantieverblijf en een verzekerde is hiervoor aansprakelijk;*
 - *onherstelbare schade aan een tent die een verzekerde tijdens een reis gebruikt;*
 - *langer verblijf door staking, grenssluiting of natuurramp;*
 - *meer dan 8 uur vertraging in de aankomst van de bagage op de reisbestemming op de heenreis;*
 - *een voortijdige terugreis van een verzekerde in verband met een levensbedreigende ziekte of ernstig ongeval van een verzekerde;*

- een voortijdige terugreis van een verzekerde in verband met een levensbedreigende ziekte, ernstig ongeval of overlijden van een familielid van een verzekerde of reisgenoot;

- een voortijdige terugreis van een verzekerde in verband met ernstige schade aan een woning of bedrijf van een verzekerde of reisgenoot. Waarbij persoonlijke aanwezigheid dringend nodig is.

(...)

Wat dekt uw verzekering als u ook annulering verzekerd heeft?

Staat op de polis dat u dekking voor annulering heeft? Dan dekt uw verzekering wereldwijd de annuleringskosten van een verzekerde door:

(...)

➤ uitval van het vervoermiddel binnen 30 dagen voor het begin van de reis. En een reparatie of vervangend vervoermiddel kan niet meer op tijd geregeld worden;

(...)

Begrippenlijst

Begrip betekenis

(...)

Reis is een verblijf buiten de woonplaats met alleen ontspanning als doel. Een reis begint als een verzekerde of zijn bagage zijn woning in Nederland verlaat en eindigt bij terugkomst hier. Een reis in Nederland moet minstens 1 geboekte overnachting hebben. Onder reis verstaan wij niet een verblijf op een seizoen- of jaarplaats in Nederland.

(...)

Vervoermiddel is een motorvoertuig, fiets, bromfiets, camper of pleziervaartuig waarmee een verzekerde het grootste deel van de reis maakt. Onder vervoermiddel verstaan wij ook een caravan of aanhanger.

Polisblad

Welke maximaal verzekerde bedragen gelden voor onvoorziene kosten per reis?

De volgende verzekerde bedragen aan onvoorziene kosten gelden per reis voor:

- kosten van een uitvaart in het buitenland van een verzekerde en reiskosten van de familieleden € 5.000,-;

- kosten door uitval van het vervoermiddel € 2.500,-;

- kosten bij schade aan een vakantieverblijf of tent € 1.000,-;
- noodzakelijke aankopen tijdens een reis of telefoonkosten € 250,-.

(...)

Welke onvoorziene kosten zijn ook gedekt tijdens de reis?

Tijdens de reis zijn ook de onvoorziene kosten gedekt bij uitval van het eigen vervoermiddel waarmee u reist. En reparatie is binnen twee dagen niet mogelijk. Let op: Dit is alleen gedekt als wij vooraf toestemming geven om kosten te maken.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:238

1. Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237, kan jegens de wederpartij geen beroep worden gedaan:

a. op het feit dat de overeenkomst in naam van een derde is gesloten, indien dit beroep berust op het enkele feit dat een beding van deze strekking in de algemene voorwaarden voorkomt;

b. op het feit dat de algemene voorwaarden beperkingen bevatten van de bevoegdheid van een gevolmachtigde van de gebruiker, die zo ongebruikelijk zijn dat de wederpartij ze zonder het beding niet behoefde te verwachten, tenzij zij ze kende.

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.