

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0052

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.C. van Roosmalen-Aarts, secretaris)

Klacht ontvangen op	11 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	National Academic Verzekeringsmaatschappij, h.o.d.n. Promovendum, gevestigd te Dordrecht, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	19 januari 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. De consument stelt dat de verzekeraar en zijn alarmcentrale geen adequate hulp hebben geboden bij de repatriëring van de man van de consument naar Nederland. Als gevolg daarvan zijn de consument en zijn man ruim anderhalve week langer in Frankrijk moeten blijven. De consument vordert vergoeding van de door hem gemaakte extra reis- en verblijfkosten. De commissie is van oordeel dat de door consument gemaakte extra reis- en verblijfkosten op grond van de voorwaarden voor vergoeding in aanmerking komen. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

I. Procedure

- I.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 consument van 11 januari 2022; 2) de aanvullende stukken van de consument van 17 januari 2022; 3) het verweerschrift van de verzekeraar van 9 februari 2022; 4) de repliek van de consument van 12 februari 2022; 5) de aanvullende stukken van de consument van 7 maart 2022; 5) de medische stukken van VHD¹ van 25 april 2022; 6) een toelichting van VHD op de medische stukken van 14 juni 2022; 7) de aanvullende stukken van de consument van 12 oktober en 7 november 2022 en 8) de reactie daarop van de verzekeraar van 29 november 2022.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting. De verzekeraar heeft aan Kifid laten weten dat hij niet zal deelnemen aan een hoorzitting. In overleg met de consument heeft de commissie besloten dat de zaak op grond van de stukken zal worden beslist.

¹ VHD is de hulpdienst van de verzekeraar die de hulpverlening regelt en coördineert in het buitenland (verder te noemen: 'de alarmcentrale').

- 1.3 De verzekeraar heeft 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 De consument heeft een doorlopende reisverzekering (verder te noemen: ‘de verzekering’) afgesloten bij de verzekeraar.
- 2.2 Op de verzekering zijn de ‘Verzekeringsvoorwaarden Doorlopende reisverzekering P2014.1’ (verder te noemen: ‘de voorwaarden’) van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen onder punt 3 “de beoordeling” en in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.3 Tijdens een vakantie in Spanje in de nazomer van 2021 is de man van de consument ziek geworden, waarna besloten is de vakantie te beëindigen en per auto terug naar Nederland te reizen. De reis naar Nederland is op enig moment onderbroken omdat de man van de consument in verschillende ziekenhuizen in Frankrijk is opgenomen met een encefalitis (ontsteking hersenen). Na (ongeveer) een maand is de man van de consument naar Nederland gerepatriëerd.
- 2.4 De consument heeft eerst contact gehad met Eurocross. Op enig moment is het dossier overgedragen aan de alarmcentrale.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert vergoeding van de door hem gemaakte extra reis- en verblijfkosten als gevolg van nalatig handelen van de verzekeraar en zijn alarmcentrale. Deze kosten heeft de consument als volgt gespecificeerd:

- Kosten terugreis Spanje-Frankrijk:	€ 260,57
- Kosten terugreis Frankrijk-Nederland:	€ 320,39
- Verblijf in Frankrijk:	
* appartement:	€ 550,-
* levensmiddelen:	€ 315,44
* brandstofkosten:	€ 117,81
- Niet gebruikte terugvlucht van de man van de consument:	€ 191,81

Daarnaast verwacht de consument excuses van de verzekeraar.

Als onderbouwing van zijn vordering voert de consument de volgende argumenten aan.

- 2.6 De consument heeft niet de hulp gekregen die hij mocht verwachten van de verzekeraar en zijn alarmcentrale. De verzekeraar en de alarmcentrale zijn nalatig geweest en hebben geen adequate hulp geboden bij de repatriëring van de man van de consument naar Nederland. Als gevolg daarvan zijn de consument en zijn man ruim anderhalve week langer in Frankrijk moeten blijven.

Het verweer

- 2.7 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

Inleiding

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de consument recht heeft op vergoeding van de extra gemaakte reis- en verblijfkosten. De commissie overweegt het volgende.

De voorwaarden

- 3.2 Of de consument recht heeft op vergoeding van de extra gemaakte reis- en verblijfkosten hangt af van wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken.
- 3.3 In artikel 4 onder “Module B extra Kosten” punt 3 (verder te noemen: ‘punt 3 van module B’) is, voor zover hier van belang, het volgende opgenomen:

“Reisonder- of -afbreking

De extra reis- en verblijfkosten van verzekerde bij terugkeer naar Nederland worden vergoed als de reis af- of onderbroken moet worden als gevolg van:

het overlijden of het in levensgevaar verkeren van een familielid (eerste of tweede graad) of inwonende levenspartner. (...)”

- 3.4 In het “Verzekeringsoverzicht maximale vergoedingen per rubriek” is vervolgens opgenomen dat bij reis af- of onderbreking de kostprijs wordt vergoed.

Juridisch kader

- 3.5 Het gaat in deze zaak over de vraag hoe de bepalingen in een schriftelijk contract, in dit geval de verzekeringsvoorwaarden, uitgelegd moeten worden.

Daarvoor zijn in de uitspraken van de hoogste rechter, de Hoge Raad, richtlijnen te vinden.² Deze richtlijnen houden kort samengevat in dat voor een uitleg van de voorwaarden moet worden gekeken naar alle omstandigheden die een rol hebben gespeeld toen de partijen het contract sloten. Of, juridisch gesproken: van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar wat de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.

- 3.6 In dit geval gaat het om de uitleg van de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst. Kenmerkend aan zo'n overeenkomst is dat de partijen meestal niet onderhandelen over de afspraken; die zijn simpelweg bepaald door de verzekeraar. Bij verschil van mening over de uitleg van dergelijke eenzijdig opgelegde bepalingen, geldt daarom de volgende regel. Er moet dan worden gekeken naar objectieve factoren zoals de letterlijke bewoordingen van de tekst, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.³
- 3.7 Verder is van belang dat verzekeraars bepalingen in consumentenovereenkomsten duidelijk en begrijpelijk moeten opstellen. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat daarom de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde *contra proferentem*-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin, Burgerlijk Wetboek (hierna 'BW').

Extra reis- en verblijfkosten

- 3.8 De verzekeraar stelt dat punt 3 van module B niet van toepassing is voor de beoordeling van de claim omdat zowel de consument als zijn partner verzekerd zijn op de polis. Er is daarom volgens de verzekeraar geen sprake van het overlijden of het in levensgevaar verkeren van een familielid of inwonende levenspartner die zich in Nederland bevindt waardoor verzekerde(n) de reis dienen te onder- of afbreken.
- 3.9 De commissie overweegt dat niet duidelijk is dat wanneer 'een familielid of inwonende levenspartner' als bedoeld in punt 3 van module B tevens 'verzekerde' is op de polis punt 3 niet van toepassing is. Naar het oordeel van de commissie sluit het een, het ander niet uit. Van belang hierbij is dat de begrippen 'familielid' en 'inwonende levenspartner' niet zijn gedefinieerd in de voorwaarden. Het enkele feit dat de man van de consument tevens verzekerde is, betekent daarom niet dat punt 3 van module B niet van toepassing is. Dat het familielid of de inwonende levenspartner zich in Nederland zou moeten bevinden – zoals door de verzekeraar gesteld – is niet terug te lezen in de voorwaarden. De verzekeraar heeft niet aangevoerd dat er andere redenen zijn om aan te nemen dat niet aan de voorwaarden van punt 3 van module B is voldaan.

² Zie rechtsoverweging 3.6 van de volgende uitspraak van de Hoge Raad: HR 25 november 2016 (ECLI:NL:HR:2016:2687), te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601 en HR 16 mei 2008, ECLI:NL:HR:2008:BC2793, te vinden op www.rechtspraak.nl

De commissie ziet deze redenen ook niet. Hetgeen betekent dat de door consument gemaakte extra reis- en verblijfkosten op grond van punt 3 van module B voor vergoeding in aanmerking komen.

- 3.10 Omdat de door consument gemaakte extra reis- en verblijfkosten op grond van de voorwaarden voor vergoeding in aanmerking komen, hoeft de vraag of het handelen van de verzekeraar en zijn alarmcentrale nalatig is geweest en de consument daarom recht heeft op vergoeding van de extra gemaakte reis- en verblijfkosten niet meer te worden besproken.

Schade

- 3.11 De consument vordert in totaal een bedrag van € 1.756,02 aan extra reis-en verblijfkosten. De verzekeraar stelt dat de kosten die de consument vordert voor de terugreis en het extra verblijf in Frankrijk vallen onder artikel 4 van Module B Extra kosten, punt 12. In dit artikel is opgenomen dat de extra reis- en verblijfkosten (gedurende maximaal zeven dagen) in verband met onzekere voorvallen die niet in artikel 4 Module B Extra kosten, punt 1 t/m 11 zijn vermeld, maar wel in rechtstreeks verband staan met de reis worden vergoed. De vergoeding in deze bedraagt € 50,- per persoon per dag. De verzekeraar heeft gezien de ernst van de situatie en de bijzondere emotionele impact voor de consument en zijn man de maximale termijn van 7 dagen verlengd tot de gehele periode waarin bemiddeling door VHD heeft plaatsgevonden en een bedrag van € 1.500,- aan de consument vergoed. De kosten voor de ongebruikte terugvlucht komen volgens de verzekeraar voor vergoeding in aanmerking op basis van de annuleringsverzekering. Deze kosten heeft de verzekeraar inmiddels (ook) aan de consument vergoed. De commissie volgt de verzekeraar niet in zijn stelling dat de kosten voor de terugreis en het extra verblijf in Frankrijk vallen onder artikel 4 van Module B extra kosten, punt 12. Zoals in 3.9 is overwogen is de commissie van oordeel dat deze kosten op grond van punt 3 van module B voor vergoeding in aanmerking komen. In het “Verzekeringsoverzicht maximale vergoedingen per rubriek” is opgenomen dat bij reis af- of onderbreking de kostprijs wordt vergoed. De consument heeft echter, ook nadat de commissie hier meerdere malen om heeft gevraagd, nagelaten om *alle* door hem gevorderde schadebedragen met stukken te onderbouwen. Omdat de commissie wel duidelijk is dat de consument extra kosten heeft gemaakt, stelt zij de schade ex aequo et bono vast op een bedrag van € 300,-. De commissie heeft hierbij rekening gehouden met het door de verzekeraar aan de consument vergoede bedrag van € 1.500,-. Dit laatste bedrag heeft de consument slechts voor een gedeelte in mindering gebracht op het door hem gevorderde schadebedrag. De kosten voor de ongebruikte terugvlucht zijn inmiddels door de verzekeraar vergoed, zodat deze verder buiten beschouwing kunnen worden gelaten.

3.12 De consument heeft verder excuses gevorderd van de verzekeraar. De commissie is van oordeel dat het de verzekeraar zou sieren om alsnog excuses aan de consument aan te bieden nu er - zie 3.9 en 3.10 - ten onrechte dekking is geweigerd aan de consument.

Conclusie

3.13 Op basis van het voorgaande oordeelt de commissie dat de verzekeraar gehouden is de door de consument extra gemaakte reis- en verblijfkosten gedeeltelijk te vergoeden. De verzekeraar dient over te gaan tot uitkering van een bedrag van € 300,-.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 300,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, 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 - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Doorlopende reisverzekering P2014.1

“(…)

Artikel 4. Dekking van de verzekering

(…)

Module B Extra kosten

(…)

12. Overige kosten

De extra reis- en verblijfkosten (gedurende maximaal zeven dagen) in verband met onzekere voorvallen die niet in artikel 4, Module B Extra Kosten, punt 1 t/m 11 zijn vermeld, maar wel in rechtstreeks verband staan met de reis, worden vergoed.

(…)

Verzekeringsoverzicht maximale vergoedingen per rubriek

(…)

Module B. Extra kosten

(…)

- - overige kosten: € 50,- p.p.p.d.

p.p.p.d. = per person per dag”