

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-294 (prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A. Westerveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 september 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V., h.o.d.n. Promovendum, gevestigd te Dordrecht, verder te noemen Gevolmachtigde  
Datum uitspraak : 3 april 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Annuleringsverzekering. Consument heeft een 22-daagse camperreis naar Canada geannuleerd wegens ziekte. Gevolmachtigde heeft de claim op de annuleringsverzekering afgewezen omdat volgens hem niet voldaan is aan de verzekeringsvoorwaarde dat sprake moet zijn van een 'ernstige' ziekte. Dit begrip wordt in de voorwaarden niet gedefinieerd. De Commissie heeft de voorwaarden uitgelegd en heeft geoordeeld dat de claim gedekt is onder de verzekering. Vordering toegewezen.

### **1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het namens Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de namens Consument ingediende repliek;
- de dupliek van Gevolmachtigde.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een niet-bindend advies.

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument, geboren op [datum] 1951, heeft met ingang van 14 augustus 2017 via Gevolmachtigde een doorlopende annuleringsverzekering afgesloten voor 2 volwassenen. Per verzekerde per reis is een bedrag van € 2.000,- verzekerd.

Op de verzekering zijn van toepassing: ‘Algemene Voorwaarden P2014.1’ en ‘Verzekeringsvoorwaarden Doorlopende Annuleringsverzekering P2014.1’.

2.2 In de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden wordt – voor zover relevant - bepaald:

Artikel 7 van de Algemene Voorwaarden:

*“Zodra u op de hoogte bent of behoort te zijn van het feit dat zich een voorval heeft voorgedaan waaruit voor Promovendum een verplichting tot uitkering kan ontstaan bent u verplicht om:*

- a. Promovendum zo snel als redelijkerwijs mogelijk is van dit voorval in te lichten;*
- b. Promovendum zo snel als redelijkerwijs mogelijk is het volledig ingevulde en ondertekende schade-aangifteformulier toe te zenden;*
- c. binnen redelijke termijn alle van belang zijnde inlichtingen en bescheiden te verschaffen welke voor Promovendum van belang zijn om zijn uitkeringsverplichting te beoordelen;*
- d. zonder toestemming van Promovendum geen aansprakelijkheid te erkennen, geen onderhandelingen te voeren over de schade of een schikking te treffen;*
- e. in geval van diefstal, inbraak, verduistering, verlies, vandalisme, gewelddadige beroving, afpersing, aanrijding met letselschade of een aanzienlijke materiële schade direct de politie hiervan te informeren. Van de aangifte dient bij het indienen van de schade een origineel bewijsstuk aan Promovendum te worden overgelegd;*
- f. aan Promovendum volle medewerking te verlenen en alles na te laten wat de belangen van Promovendum zou kunnen schaden.*

*Indien de hierboven genoemde verplichtingen (zie a tot en met f) niet door u zijn nagekomen, loopt u het risico dat Promovendum een deel van de schade, of de gehele schade niet aan u zal vergoeden.”*

Artikel 5 van de Verzekeringsvoorwaarden Doorlopende Annuleringsverzekering:

*“Uitkering wordt verleend voor annuleringskosten als gevolg van een van de volgende onzekere gebeurtenissen:*

- a. overlijden, ernstige ziekte of ernstig ongevalsletsel van verzekerde;*  
*(...)”*

2.3 Consument heeft op 4 oktober 2018 bij ANWB Ledenreizen voor hem en zijn partner een reisarrangement geboekt; een 22-daagse camperreis ‘Oost – Canada – Canadream - Air Transat - Platina’ met als startdatum 22 juni 2019 en als einddatum 13 juli 2019. De kosten per deelnemer zijn: voor Consument € 1.714,49 en voor zijn partner € 1.540,25 (in totaal € 3.254,74).

- 2.4 De reis is door Consument op 18 juni 2019 geannuleerd wegens ziekte. In het op 19 juni 2019 door hem ingevulde schadeaangifteformulier heeft hij de aard en de ernst van de ziekte als volgt omschreven: “Ontsteking in de bilnaad. Kan moeilijk zitten en zeker niet lang. Zeer pijnlijk”. Hij gaf daarop de volgende toelichting: “De ontsteking zit op een vervelende plaats en is zeer pijnlijk bij het zitten of liggen. Het lukt niet om te vliegen en 3 weken rond te rijden in een camper. Kan momenteel ook zeer moeilijk auto rijden”.
- 2.5 Alvorens de reis te annuleren heeft Consument op 4 juni 2019 de Spoedeisende hulp voor het specialisme Chirurgie bezocht. In een brief aan de huisarts heeft de Spoedeisende hulp onder meer geschreven dat sprake was van een verdenking van een geïnfecteerde sinus pilonidalis (haarnetcyste). En verder dat er geen abces was en geen reden voor operatief ingrijpen. Start antibiotica. Over een week retour poli chirurgie.
- 2.6 Op 5 juli 2019 heeft de huisarts het volgende verklaard: “[naam Consument] heeft recent een infectie aan zijn bil doorgemaakt waardoor hij moeilijk kon zitten. Langdurig zitten zou zijn herstel belemmeren. Hij heeft hierdoor helaas zijn reis naar Canada - waar hij in een camper zou rondreizen en dus veel zou moeten zitten – moeten annuleren. Ik reken op uw begrip”.
- 2.7 De ANWB heeft € 3.078,- aan annuleringskosten in rekening gebracht.
- 2.8 Gevolmachtigde heeft de claim van Consument afgewezen. Hij heeft zich op het standpunt gesteld dat op grond van artikel 5 lid a van de Verzekeringsvoorwaarden Doorlopende Annuleringsverzekering sprake moet zijn van een ernstige ziekte om in aanmerking te komen voor vergoeding van de annuleringskosten. Van een ernstige ziekte is volgens hem geen sprake en de klachten voldoen daarom niet aan de voorwaarden. In zijn e-mailbericht van 3 juli 2019 heeft hij Consument geschreven dat uit de verklaring van de arts blijkt dat er sprake is van een verdenking van een geïnfecteerde sinus pilonidalis. De reis is echter niet geannuleerd op advies van de arts. De reis is geannuleerd – zo is uit een telefoongesprek geconcludeerd - omdat het twee weken na het bezoek aan de arts nog steeds niet beter ging.
- 2.9 Consument heeft tegen dit standpunt bezwaar aangetekend. In een e-mailbericht van 26 juli 2019 heeft Gevolmachtigde toegelicht dat het auto rijden zeer moeilijk is, maar dat er feitelijk dus wel met de auto wordt gereden. De arts heeft een antibioticakuur voorgeschreven die 5 tot 10 dagen duurt. De kuur zou dus nog voor aanvang van de reis eindigen. Verder heeft Gevolmachtigde geschreven dat uit de brief van de huisarts blijkt dat recent sprake is geweest van een infectie, maar dat niet is gebleken dat de reis als gevolg daarvan niet gemaakt kon worden.

- 2.10 In een e-mailbericht van 21 augustus 2019 heeft Gevolmachtigde tot slot voorgesteld een medisch adviseur in te schakelen om de beschikbare medische gegevens te beoordelen. De conclusie van de onafhankelijke medisch adviseur zou dan doorslaggevend zijn voor de regeling van het dossier. Consument heeft dit voorstel afgewezen; hij kon zich niet vinden in de voorgestelde aanpak.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de annuleringskosten ad € 3.078,-, te vermeerderen met de wettelijk rente over dit bedrag vanaf 21 augustus 2019.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Gevolmachtigde toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Gevolmachtigde heeft zich erop beroepen dat geen sprake is van een ‘ernstige ziekte’ (artikel 5 lid a van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden). In de verzekeringsvoorwaarden is van dit begrip geen definitie opgenomen. Bij de uitleg van de verzekeringsvoorwaarden is bepalend hetgeen partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten, het zogenoemde Haviltex-criterium (Hoge Raad 13 maart 1981, NJ 1981, 635). Een zuivere taalkundige uitleg is voor de uitleg van de voorwaarden niet doorslaggevend. Voorts dient eveneens rekening te worden gehouden met de bijzondere omstandigheden van het geval. Een bijzondere omstandigheid in dezen is dat dat partijen niet hebben onderhandeld over de verzekeringsvoorwaarden. Dit betekent dat de verzekeringsvoorwaarden in beginsel objectief moeten worden uitgelegd. Zie onder andere Hof Leeuwarden, 3 augustus 2010, ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280).
  - Op grond van artikel 5 lid a van de voorwaarden moet sprake zijn van een ernstige ziekte. Door Gevolmachtigde is niet betwist dat sprake was van een ziekte. De vraag is dan wat onder het begrip ‘ernstig’ valt. Van Dale omschrijft dit begrip als volgt:  
1. Ern-stig (bijvoeglijk naamwoord) | niet gestemd tot spot = serieus, 2 het werkelijk menend  
2 ern-stig (bijwoord) | in of met ernst: iem. ernstig waarschuwen.
  - Consument stelt dat sprake was van een ernstige ziekte. Hij kon immers vanwege medische klachten de vliegreis (van maar liefst 8 uur en 10 minuten) en de geplande camperreis niet maken. Het zitten was niet mogelijk. Ook de huisarts heeft verklaard dat langdurig zitten het herstel zou belemmeren.

- Consument is van mening dat zijn lezing een redelijke is. Indien in een verzekerings-overeenkomst een beding is opgenomen dat voor meerdere uitleg vatbaar is en derhalve onduidelijk is, dient de contra proferentem-regel van artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) te worden toegepast.

#### *Verweer Gevolmachtigde*

- 3.3 Gevolmachtigde heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Een verwijzing naar de contra proferentem-regel is niet voldoende om de claim van Consument te kunnen honoreren.
  - Artikel 6:101 BW ziet toe op de verplichting om de schade zo beperkt mogelijk te houden. In dat verband en mede op grond van de bepalingen van artikel 7 van de van toepassing zijnde Algemene Verzekeringvoorwaarden heeft Verzekeraar Consument op 18 juni 2019 naast het ingevulde schadeformulier onder andere om een document ter bevestiging van de annuleringskosten en de nota van annulering verzocht. Dit laatste document heeft hij nooit mogen ontvangen.
  - Uit de medische informatie is geconcludeerd dat mogelijk sprake was van een haarnetcyste en dat van een abces geen sprake is. Consument heeft bij zijn telefonische schademelding van 18 juni 2019 aangegeven dat hij de reis heeft moeten annuleren als gevolg van een abces. De beschikbare medische informatie ondersteunt die uitspraak van Consument dus niet.
  - De voorgeschreven antibioticakuur duurt overwegend 5 tot 10 dagen. De kuur zou dus nog vóór aanvang van de reis eindigen.
  - Uit de brief van de huisarts blijkt dat recent sprake was geweest van een infectie. Daaruit blijkt niet dat de reis als gevolg daarvan in het geheel niet gemaakt kon worden. Daarnaast ontbreekt in het dossier informatie over verder genomen maatregelen ter bespoediging van het herstel en/of oplossingen ter bevordering van het zitcomfort. Zo kan onder andere bij een peri-anale fistel bij langdurig gebruik een zitring van schuim worden voorgeschreven.
  - Consument heeft de noodzaak tot annulering van zijn reis niet aannemelijk kunnen maken. Om uit de impasse te geraken heeft Gevolmachtigde voorgesteld een onafhankelijk medisch adviseur in te schakelen. Consument heeft hieraan niet mee willen werken. Consument is zijn verplichtingen van artikel 7 c en 7 f van de Algemene Voorwaarden dus niet nagekomen en komt op grond daarvan niet voor vergoeding van de schade in aanmerking. Het recht op schadevergoeding is komen te vervallen.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Gevolmachtigde de door Consument gevorderde annuleringskosten moet vergoeden.

Die vraag moet worden beantwoord aan de hand van hetgeen partijen met elkaar zijn overeengekomen. In beginsel is de verzekeringsovereenkomst en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden leidend. Naar het oordeel van de Commissie is in deze zaak voor de dekkingsvraag relevant of de ziekte van Consument ernstig was nu artikel 5 van de Verzekeringsvoorwaarden Doorlopende Reisverzekering bepaalt dat uitkering wordt verleend voor annuleringskosten als gevolg van onder meer 'ernstige ziekte'. Het begrip 'ernstige ziekte' wordt in de voorwaarden niet gedefinieerd.

- 4.2 Aangezien partijen van mening verschillen over de vraag of de ziekte van Consument – een ontsteking van een haarnetcyste bij de bilnaad – als ernstige ziekte onder de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden valt, en over de interpretatie van dit begrip discussie mogelijk is, dienen de voorwaarden te worden uitgelegd.
- 4.3 Voorop staat dat voor de uitleg van voorwaarden, waaronder verzekeringsvoorwaarden, bepalend is de uitleg die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepaling mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten, het zogenoemde Haviltex-criterium. Daarbij geldt dat bij de uitleg van een schriftelijk contract telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen (zie r.o. 3.6 van Hoge Raad 25 november 2016, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over de verzekeringsvoorwaarden van een consumenten-overeenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, 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. Zie r.o. 3.6 Hoge Raad 16 januari 2015 (ECLI:NL:HR:2015:83) en r.o. 4.1 e.v. Hoge Raad 20 februari 2004 (ECLI:NL:HR:2004:AO1427).
- 4.4 Gezien het hierboven overwogene zal de Commissie het begrip 'ernstig' objectief uitleggen. Voor deze objectieve uitleg zal de Commissie aansluiting zoeken bij de definitie van 'ernstig' zoals weergegeven in de Van Dale. In Van Dale Online (2020) wordt het begrip ernstig (bijvoeglijk naamwoord) als volgt omschreven:

1. geen grapjes makend; =serieus

2. met grote en onaangename gevolgen

Uit deze omschrijving volgt dat een ziekte ernstig is als deze tot grote en onaangename gevolgen leidt. Op grond van het dossier gaat de Commissie er van uit dat Consument pijnklachten had van een sinus pilonidalis waardoor hij moeilijk kon zitten.

De huisarts heeft verklaard dat langdurig zitten het herstel zou belemmeren. Consument was wellicht wel in staat tot afreizen, zij het met pijnklachten, maar naar het oordeel van de Commissie niet tot maken van een ruim 8 uur durende vliegreis gevolgd door een camperreis van 22 dagen. Een dergelijke reis zou bepaald tot grote en onaangename gevolgen hebben geleid. Op basis hiervan is de Commissie van oordeel dat de lezing van Consument dat sprake was van een ernstige ziekte omdat hij vanwege zijn klachten de vliegreis en de geplande camperreis niet kon maken, een redelijke is.

4.5 Nu de lezing van Consument een redelijke is, kan in het midden blijven of deze de enige lezing is of dat er meerdere lezingen mogelijk zijn. Indien een beding in een consumentenovereenkomst voor meerderlei uitleg vatbaar is en derhalve onduidelijk is, dient immers de contra proferentem-regel van artikel 6:238 lid 2 BW te worden toegepast. Deze bepaalt dat indien twijfel bestaat over de betekenis in een consumentenovereenkomst, de meest gunstige lezing voor Consument prevaleert nu deze een redelijke is. Er is dus sprake van een gedekte gebeurtenis in de zin van artikel 5 van de Verzekeringsvoorwaarden Doorlopende Annuleringsverzekering.

4.6 De Commissie gaat niet mee in de stelling van Gevolmachtigde dat het recht op schadevergoeding is komen te vervallen aangezien Consument zijn verplichtingen van artikel 7 c en 7 f van de Algemene Voorwaarden niet is nagekomen. Op grond van artikel 7:941 lid 4 BW kan het vervallen van het recht op uitkering wegens niet-nakoming van de medewerkingsverplichting alleen worden bedongen voor het geval de verzekeraar (in dit geval Gevolmachtigde) daardoor in een redelijk belang wordt geschaad.

Wat betreft de annuleringsnota: in zijn repliek stelt Consument dat hij de annuleringsnota niet (meer) in zijn administratie kon terugvinden en dat hij deze op 26 november 2019 bij de ANWB heeft opgevraagd. De annuleringsnota heeft hij als bijlage bij de repliek gevoegd. De benodigde gegevens zijn hiermee alsnog vast komen te staan en Gevolmachtigde is dus niet daadwerkelijk benadeeld. Het vervallen van recht behoort dan achterwege te blijven.

Wat betreft de inschakeling van een onafhankelijk medisch adviseur: Gevolmachtigde heeft tot het inschakelen van een medisch adviseur een voorstel gedaan om uit de ontstane impasse te geraken. Dit voorstel heeft hij gedaan *nadat* hij de claim van Consument heeft afgewezen en *nadat* daarop discussie was gevolgd. De Commissie is van oordeel dat het beroep op het niet nagekomen zijn van de medewerkingsverplichting ook hier niet opgaat. Als Gevolmachtigde een medische beoordeling noodzakelijk acht, dan had hij dat medisch oordeel al moeten inwinnen *alvorens* zijn afwijzende standpunt te bepalen. Hij kan zich er dan later niet meer op beroepen dat hij in een redelijk belang is geschaad.

- 4.7 De conclusie is dat Gevolmachtigde toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. De schade door het annuleren van de reis is gedekt onder de verzekering en Gevolmachtigde dient deze schade te vergoeden.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Gevolmachtigde binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 3.078,- vermeerderd met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 21 augustus 2019 tot aan de dag van algehele voldoening.

*De uitspraak heeft de vorm van 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.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*