

Uit de praktijk

Jaarlijks spreken onze rechtbanken en gerechtshoven recht in duizenden zaken. De zaken die uiteindelijk bij de Hoge Raad komen krijgen in de juridische literatuur vaak alle aandacht. Toch zitten er tussen de vele geschillen die reeds in eerste aanleg of in hoger beroep beslist worden ook regelmatig interessante gerechtelijke uitspraken. In de rubriek 'Uit de praktijk' bespreekt Bregje Krijnen een of meerdere opvallende uitspraken uit de lagere rechtspraak. Daarbij kijkt zij vanuit een praktijkgericht perspectief naar deze uitspraken. De ene keer op kritische wijze, de andere keer met een knipoog, maar altijd ter leering ende vermaeck.

Jip en Janneke

Per 1 maart 2017 zullen nieuwe algemene bankvoorwaarden gelden. Ik zal daar niet eindeloos over uitweiden (al valt er veel over te vertellen) maar u zou ze voor de grap eens moeten lezen. De voorwaarden zijn op aandringen van de Consumentenbond opgeschreven in begrijpelijk Nederlands, jip-en-janneketaal dus. Over creditering onder voorbehoud bijvoorbeeld staat er:

'Als wij een bedrag voor u ontvangen, dan heeft u dat bedrag van ons tegoed. Soms komt het voor dat wij het tegoed al voor u boeken terwijl wij het bedrag nog niet (definitief) hebben ontvangen. Op die manier kunt u het geld alvast gebruiken. Wij maken het voorbehoud dat wij de boeking van het tegoed weer mogen terugdraaien, als wij zelf het bedrag niet voor u ontvangen of dit weer moeten teruggeven.'

In de oude versie (2009) stond hierover het volgende:

'Bij creditering van een ten gunste van de cliënt (te) ontvangen bedrag geldt als voorbehoud dat de bank dit bedrag daadwerkelijk, definitief en onvoorwaardelijk, ontvangt.'

Het verschil is groot met de vorige versie.

Ik juich gebruik van normaal Nederlands in voorwaarden toe. Consumenten snappen beter waar ze aan toe zijn en ondernemers lopen minder kans dat een beding (contra proferentem) wordt uitgelegd in het voordeel van consumenten. Dat laatste argument gebruik ik regelmatig om ondernemers te overtuigen.

Toch deed het Kifd vorige maand een uitspraak over jip-en-jannekevoorwaarden waarbij het gebruik van eenvoudige voorwaarden (en hier reclame mee maken) juist in het nadeel van de verzekeraar uitpakte (grappig genoeg was dat de HEMA).

Het ging in die uitspraak¹ om een annuleringsverzekering waarbij in de voorwaarden het volgende werd gezegd over betaling van annuleringskosten: 'We betalen als u

overlijdt. Of als u ernstig ziek wordt of als u ernstig gewond raakt door een ongeluk.'

De klager had een ernstig verstuipte enkel en wilde zijn annuleringskosten vergoed krijgen op basis van dit artikel. Zijn arts en zijn fysiotherapeut hadden beiden aangegeven dat hij door de verstuipte enkel niet in staat was te reizen (het ging om een reis naar Korea). De verzekeraar weigerde vergoeding en gaf daarbij aan dat een verstuipte enkel niet ernstig is, omdat het bij ernstig zou moeten gaan om iets 'levensbedreigend'. Anders is het volgens de verzekeraar niet ernstig.

De commissie is het daar niet mee eens. Zij vinden dat 'ernstig' in gewoon taalgebruik ook opgevat kan worden als een verwonding waar niet mee gereisd kan worden. En (en dan komt het) 'de Commissie houdt hierbij mede rekening met de bijzondere omstandigheid van de reclame-uiting van Verzekeraar waarin staat dat de verzekeringsvoorwaarden in duidelijke en begrijpelijke taal zijn opgeschreven'. De annuleringskosten moeten door de HEMA worden betaald.

Wordt de HEMA hier nu gestraft voor haar jip-en-jannekevoorwaarden? Ik vind eerlijk gezegd van niet. De verzekeraar had dit misverstand eenvoudig kunnen voorkomen door in haar voorwaarden toe te voegen (en ik stel deze tekst gratis ter beschikking) 'een verwonding is volgens ons alleen ernstig als u er op korte termijn aan dood gaat. Dat zal niet snel het geval zal'. De commissie had ze dan altijd gelijk gegeven.

Kortom, eenvoudige voorwaarden kunnen misverstanden voorkomen. Maar alleen als de gebruiker ervan ook echt durft op te schrijven wat hij bedoelt. Wil de gebruiker dat niet, dan kan hij de boodschap beter verstoppen in wollig taalgebruik. Dat scheelt claims en ongelijk krijgen van het Kifd.²

Mw. mr. B. Krijnen

1. Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifd) 19 oktober 2016, 2016-497.

2. Zie W.H. van Boom, P. Desmet & M.R. van Dam, 'Eenvoudige tekst, eenvoudige claim?', *TvC* 2015, afl. 4, p. 200 e.v.