Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0934

(mw. mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, mr. A.J.J. le Poole, leden en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	15 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Cover Genius Europe B.V., h.o.d.n. XCover.com, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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.

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 gevolmachtigde heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden. De commissie beoordeelt de klacht naar Nederlands recht, zoals is bepaald in vraag 15 onder 1 van het Reglement.[1] De consument woont in Polen. Het is daarom mogelijk dat Poolse consumentenwetgeving haar meer bescherming biedt dan het Nederlandse recht. Ook om die reden stelt de commissie de uitspraak niet-bindend vast.

2. De kern

De consument heeft via haar dochter bij Ryanair een reisverzekering afgesloten. Tijdens de reis maakte zij medische kosten waarvoor zij een beroep deed op de verzekering. De gevolmachtigde wees de claim af, omdat medische kosten volgens de voorwaarden niet zijn gedekt voor verzekerden ouder dan 70 jaar en de consument die leeftijd heeft overschreden. Volgens de gevolmachtigde is de consument voorafgaand aan het sluiten van de verzekering op deze beperking gewezen en heeft zij met de voorwaarden ingestemd. De consument stelt dat deze beperking niet duidelijk onder haar aandacht is gebracht, dat zij de voorwaarden niet heeft ontvangen of gezien en dat zij ook de pop-up met de leeftijdsbeperking niet heeft opgemerkt. Daarom acht zij de uitsluiting niet kenbaar en niet overeengekomen en meent zij dat de gevolmachtigde zijn informatieplicht heeft geschonden.

[1] Zie vraag 15.1 van Reglement Geschillencommissie Kifid, te vinden via https://www.kifid.nl/reglementen/

Zij vordert vergoeding van € 150,- aan medische kosten, vermeerderd met een nog in te dienen ziekenhuisfactuur. De commissie oordeelt dat de leeftijdsbeperking van toepassing was en voldoende kenbaar is gemaakt. De gevolmachtigde mocht de claim daarom afwijzen. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de leeftijdsbeperking vóór het sluiten van de reisverzekering aan de consument kenbaar is gemaakt en daarmee onderdeel is geworden van de verzekeringsovereenkomst.

3.2 Omdat de dochter van de consument gemotiveerd betwist dat de consument vooraf over de leeftijdsbeperking is geïnformeerd, is het aan de gevolmachtigde om voldoende aannemelijk te maken dat de informatie vóór het sluiten van de verzekering beschikbaar was en dat de consument daarmee heeft kunnen instemmen. De gevolmachtigde is daarin geslaagd. De gevolmachtigde heeft metadata en schermafbeeldingen van het boekingsproces overgelegd waaruit blijkt dat tijdens het afsluiten van de verzekering een melding werd getoond waarin staat dat de dekking voor medische kosten niet geldt voor reizigers van 70 jaar of ouder. Daarnaast blijkt uit de overgelegde gegevens dat de verzekering pas kon worden afgesloten nadat de gebruiker had bevestigd kennis te hebben genomen van deze toepasselijke voorwaarden en dat de consument dit ook werkelijk heeft bevestigd. De commissie leidt hieruit af dat de waarschuwing en de voorwaarden tijdens het aanvraagproces beschikbaar zijn geweest voor de gebruiker en dat de consument heeft ingestemd met deze voorwaarden.

3.3 Dat de consument zich de melding niet herinnert of deze niet heeft opgemerkt, betekent niet dat de melding niet is getoond. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat de dochter van de consument zich voor haar stellingen, dat de consument geen kennis heeft kunnen nemen of niet is geïnformeerd over de leeftijdsbeperking bij medische kosten, mede baseert op voorwaarden die van toepassing zijn op een ‘Resident of the United Kingdom’. De consument voldoet echter niet aan deze voorwaarden. Zij heeft haar hoofdverblijf in Polen en niet in het Verenigd Koninkrijk, heeft in het Verenigd Koninkrijk geen huisarts en betaalt daar geen belasting. Gelet hierop kunnen de stellingen van de dochter van de consument dat de consument niet op de leeftijdsbeperking is gewezen op basis van deze voorwaarden, niet slagen.

3.4 Vaststaat dat de consument ten tijde van de reis ouder was dan 70 jaar. De leeftijdsbeperking is daarom op haar van toepassing. Dat betekent dat voor de gemaakte medische kosten geen dekking bestaat. De gevolmachtigde heeft de claim daarom mogen afwijzen. De vordering, bestaande uit € 150,- plus een nog in te dienen factuur ziekenhuis, wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. 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 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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl