

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0489

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

|                 |   |
|-----------------|---|
| Datum uitspraak | 26 mei 2026   |
| Klacht van      | de consument  |
| Tegen           | Cover Genius Europe B.V., h.o.d.n. XCover.com, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de gevolmachtigde |
| Aard uitspraak  | Niet-bindend advies   |
| Uitkomst        | Vordering afgewezen   |
| Bijlage         | Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden  |

### 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 en 2) het verweerschrift van de gevolmachtigde.
- 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

### 2. De kern

Als gevolg van de vertraging van 22 uur van zijn vlucht van Parijs naar Abu Dhabi heeft de consument extra kosten moeten maken, zoals kosten voor maaltijden, lokaal vervoer en kosten voor het omboeken van een aansluitende vlucht. Deze kosten heeft de consument geclaimd op zijn reisverzekering. Volgens de consument heeft hij, op basis van de duur van de vertraging, recht op een vergoeding van € 350,-. De gevolmachtigde heeft de claim van de consument afgewezen, omdat de luchtvaartmaatschappij hem, op grond van de EG-verordening 261/2004, al een vergoeding van € 600,- heeft toegekend. De gevolmachtigde beroept zich daarbij op de voorwaarden én het indenniteitsbeginsel. De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde de schadeclaim van de consument op basis van de voorwaarden en het indenniteitsbeginsel heeft mogen afwijzen. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

### 3. De beoordeling

- 3.1 De commissie is van oordeel dat de consument geen aanspraak kan maken op een vergoeding op grond van zijn reisverzekering, omdat de voorwaarden een vergoeding in de situatie van de consument uitsluiten én de consument met een uitkering onder de reisverzekering in een duidelijk voordeligere positie zou komen en dit laatste zich niet verhoudt tot het indenniteitsbeginsel (art. 7:960 BW). De commissie zal haar beslissing hieronder nader toelichten.
- 3.2 Of de schade onder de dekking van de verzekering valt, hangt af van wat in de voorwaarden is bepaald. Daarin staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de gevolmachtigde in beginsel vrij om in de voorwaarden de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.<sup>1</sup>
- 3.3 De consument stelt op grond van de voorwaarden recht te hebben op een vergoeding van €350,- voor de ontstane vluchtvertraging van 22 uur. De compensatie die door de luchtvaartmaatschappij op grond van EG-verordening 261/2004 is betaald, is volgens de consument een vaste wettelijke compensatie voor ongemak en verlies van tijd. De daadwerkelijk door de consument gemaakte kosten zijn niet door de luchtvaartmaatschappij vergoed. Artikel 12 van EG-verordening 261/2004 staat passagiers bovendien uitdrukkelijk toe om aanvullende compensatie of terugbetaling te vorderen boven het vaste bedrag dat door de luchtvaartmaatschappij wordt betaald. Door de compensatie te beschouwen als vergoeding voor de werkelijke uitgaven van de consument, heeft de gevolmachtigde zowel het EU-recht als de voorwaarden van de reisverzekering verkeerd geïnterpreteerd, aldus de consument.
- 3.4 De gevolmachtigde heeft aangevoerd dat de consument geen aanspraak kan maken op een uitkering onder de reisverzekering en beroept zich onder meer op de algemene uitsluiting nr. 13 en op de dual cover clause uit de voorwaarden. De reisverzekering maakt volgens de gevolmachtigde geen onderscheid tussen de benamingen van de van een derde partij teruggevorderde gelden; deze schrijft voor dat elke vergoeding van de luchtvaartmaatschappij voor hetzelfde incident moet worden afgetrokken van de verzekeringsuitkering. De reisverzekering is ontworpen om de gebeurtenis zelf aan te pakken. Omdat de consument € 600,- heeft teruggekregen – een bedrag dat zowel zijn werkelijke uitgaven (ad € 235,20) als de maximale vergoeding van € 350,- onder de reisverzekering overschrijdt – bestaat er geen verder verlies dat door de gevolmachtigde hoeft te worden vergoed. Het uitbetalen van een extra vergoeding van € 350,- zou leiden tot een onrechtmatige verrijking van de consument. Hij zou dan voor dezelfde vertraging tweemaal een vergoeding ontvangen. Dit is volgens de gevolmachtigde in strijd met het indenniteitsbeginsel.
- 3.5 De commissie oordeelt dat de gevolmachtigde de schadeclaim van de consument op grond van de voorwaarden heeft mogen afwijzen. Op grond van de voorwaarden biedt de reisverzekering geen dekking voor uitsluitingen zoals opgenomen in de algemene uitsluitingen.

---

<sup>1</sup> Hoge Raad 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

Onder 13 van de algemene uitsluitingen is opgenomen dat de consument niet is verzekerd voor alle bedragen die van derden, zoals de luchtvaartmaatschappij of reisbureau, kunnen worden teruggevorderd of zijn teruggevorderd. De luchtvaartmaatschappij heeft de consument een compensatie van € 600,- voor de ontstane vertraging toegekend. Deze compensatie moet, gelet op voornoemde uitsluiting, in mindering worden gebracht op het bedrag waarop de consument op basis van de reisverzekering aanspraak had kunnen maken. Nu de ontvangen compensatie van de luchtvaartmaatschappij het bedrag waarop de consument op basis van de reisverzekering aanspraak had kunnen maken overstijgt, kan de gevolmachtigde niet worden gehouden de consument een (aanvullende) uitkering te doen.

3.6 Met een uitkering onder de reisverzekering waarmee de consument zou worden gecompenseerd voor de vluchtvertraging, zou de consument overigens ook in een duidelijk voordeliger positie komen. De consument zou dan immers tweemaal een vergoeding ontvangen voor dezelfde vertraging die bovendien de werkelijke schade van de consument (ad € 235,20) ruim overstijgt. Dit verhoudt zich niet tot artikel 7:960 BW, waarin het zogenoemde indemniteitsbeginsel is neergelegd.

3.7 Het beroep op artikel 12 van EG-verordening 261/2004 kan de consument ook niet baten. Op grond van lid 1 van dit artikel kan de uit hoofde van de verordening toegekende compensatie op eventueel verdere compensatie in mindering worden gebracht. De gevolmachtigde mocht de door consument verkregen compensatie van de luchtvaartmaatschappij dan ook in mindering brengen op het bedrag waarop de consument op basis van de reisverzekering aanspraak had kunnen maken. Zeker, aangezien de consument anders in een duidelijk voordeliger positie zou komen en dit zich niet verhoudt met het indemniteitsbeginsel.

#### *Ambtshalve toetsing*

3.8 Voor de beoordeling van de klacht is de algemene uitsluiting nr. 13 van belang. De commissie moet dit beding op eigen initiatief toetsen aan het Europees en nationaal consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

## **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/](http://www.kifid.nl/reglementen/).*

### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Art. 7:960 van het Burgerlijk Wetboek

De verzekerde zal krachtens de verzekering geen vergoeding ontvangen waardoor hij in een duidelijk voordeliger positie zou geraken. De vorige zin mist toepassing bij voorafgaande taxatie van de waarde van een zaak tot stand gekomen krachtens een aan een deskundige opgedragen beslissing of krachtens een beslissing van partijen overeenkomstig het advies van een deskundige.

### Artikel 7 en 12 van VERORDENING (EG) Nr. 261/2004 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91

#### Artikel 7

##### Recht op compensatie

1. Wanneer naar dit artikel wordt verwezen, krijgen de passagiers compensatie ten belope van:

- a) 250 EUR voor alle vluchten tot en met 1 500 km;
- b) 400 EUR voor alle intracommunautaire vluchten van meer dan 1 500 km, en voor alle andere vluchten tussen 1 500 en 3 500 km;
- c) 600 EUR voor alle niet onder a) of b) vallende vluchten.

Bij de bepaling van de afstand wordt gekeken naar de laatste bestemming waar de passagier als gevolg van de instapweigering of annulering na de geplande tijd zal aankomen.

2. Indien de passagiers een andere vlucht naar hun eindbestemming wordt aangeboden overeenkomstig artikel 8, en de aankomsttijd niet meer dan hieronder vermeld afwijkt van de geplande aankomsttijd van de oorspronkelijk geboekte vlucht:

- a) twee uur voor alle vluchten van 1 500 km of minder, of
- b) drie uur voor alle vluchten binnen de Gemeenschap van meer dan 1 500 km en voor alle andere vluchten tussen 1 500 en 3 500 km, of
- c) vier uur voor alle vluchten die niet onder a) of b) vallen,

kan de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de compensatiebedragen vermeld in lid 1 met 50 % verlagen.

3. De in lid 1 bedoelde compensatie wordt in contant geld uitbetaald, middels een elektronische overmaking aan de bank, per bankoverschrijving, bankcheque of, met de schriftelijke toestemming van de passagier, in de vorm van reisbonnen en/of andere diensten.

4. De in de leden 1 en 2 vermelde afstanden worden gemeten volgens de groot-cirkelmethode (ortodromische lijn).

#### Artikel 12

##### Verdere compensatie

1. Deze verordening is van toepassing onverminderd de rechten van een passagier op verdere compensatie. De uit hoofde van deze verordening toegekende compensatie kan op eventuele verdere compensatie in mindering worden gebracht.

2. Onverminderd de toepasselijke beginselen en voorschriften van nationaal recht, met inbegrip van de jurisprudentie, is lid 1 niet van toepassing op passagiers die vrijwillig een boeking hebben ingeleverd uit hoofde van artikel 4, lid 1, van deze verordening.

## Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

### TRIP DELAY

If your or your travel companion's trip, is delayed for one of the covered reasons listed below, we'll reimburse you for the following expenses, less available refunds, up to the maximum benefit for 'Trip delay' shown in the certificate:

1. If you've been delayed for a minimum of 8 hours, you'll be reimbursed for prepaid expenses and additional expenses including meals, accommodation, communication and transportation. The delay is calculated based on the time of arrival at your final destination. You'll be reimbursed:
  - If you *incur expenses*, up to **€100.00 per hour** when you're **delayed more than 8 hours**. You'll be paid up to a **maximum €500.00**. Proof of purchase is required (e.g. credit card / bank statement or payment receipt).
  - If you *don't incur expenses*, up to **€70.00 per hour** when you're **delayed more than 8 hours**. You'll be paid up to a **maximum €350.00**.
1. If the delay causes you to miss the departure of your cruise/tour necessary transport expenses are covered to help you rejoin your cruise/tour or reach your destination.
2. If the delay causes you to miss the departure of your flight or train due to a local public transportation delay on your way to the departure airport or train station, necessary transportation expenses are covered to help you either reach your destination or return home.

### YOU'RE NOT COVERED...

1. For any exclusion listed under "General exclusions".

### GENERAL EXCLUSIONS

You're not covered...

13. For any amounts recoverable or recovered from third parties, such as your airline or travel agent

### DUAL COVER

If at the time of any incident which results in a claim under this policy, there is another insurance or service, such as a reciprocal health agreement, hospital scheme, government programme, public transport carrier, travel agent or any other provider of transportation and/or accommodation, covering the same loss, damage, expense or liability we won't pay more than our proportional share.

We have the right to claim back from a third-party any amount that we covered, if the third party is liable for the costs. We may take legal proceedings in your name, at our expense, to achieve this. This is called subrogation.

We won't make a contribution to any third-party insurer if the costs are fully or partly covered by that insurer. However, if our protection covers a higher amount than the other insurer, we'll pay the amount not covered by them.