Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1163

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, J.L.M. Luiten, mr. A.J.J. le Poole, leden en
mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

Datum uitspraak	9 november 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

Samenvatting

De consument heeft om gezondheidsredenen een reis naar Sao Paulo geannuleerd. De verzekeraar heeft dekking afgewezen met een beroep op de uitsluiting van bestaande aandoeningen in de verzekeringsvoorwaarden. De consument klaagt dat de verzekeraar hem onvoldoende heeft geïnformeerd over deze uitsluiting, dat de verzekeraar hem ten onrechte verwijt dat hij niet meewerkt aan de verstrekking van medische informatie en dat de verzekeraar niet tot uitkering overgaat. De commissie wijst de vordering af.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 9 november 2026 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar was aanwezig de heer [naam].

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft mondeling uitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen onder vraag 45.2 van het Reglement Geschillen-commissie Kifid - vanaf 1 april 2024.

2. Klacht

De consument heeft op 8 april 2025 een reis van geboekt naar Sao Paulo. Daarbij heeft de consument een reisverzekering met dekking voor annulering afgesloten bij de verzekeraar. Om gezondheidsredenen heeft de consument de reis geannuleerd en aanspraak gemaakt op dekking onder de verzekering. De verzekeraar heeft dekking afgewezen met een beroep op de uitsluiting van bestaande aandoeningen die is opgenomen in de toepasselijke verzekerings-voorwaarden. De consument klaagt dat de verzekeraar hem onvoldoende heeft geïnformeerd over deze uitsluiting, dat de verzekeraar hem ten onrechte verwijt dat hij niet meewerkt aan de verstrekking van medische informatie en dat de verzekeraar niet tot uitkering overgaat. De consument vordert vergoeding van € 1.658,- aan ticketkosten.

3. Beslissing

De commissie wijst de vordering af.

4. Gronden voor de beslissing

In de verzekeringsvoorwaarden van de reisverzekering[1] staat:

> *"Exclusions relating to your health*
>
> *It is a condition of this policy that you will not be covered for any claim:*
>
> *1. arising directly or indirectly from or in connection with any medical condition for which:*
>
> *(a) at the time of taking out this insurance or booking your trip (whichever is later):*
>
> *(i) you are being prescribed regular medication or have received treatment for or had a consultation with a medical practitioner in the past 12 months, or;*
>
> *(ii) you are suffering health issues which are under investigation or awaiting test results or surgery or treatment at a hospital or nursing home."*

Uit de medische informatie blijkt dat de consument in de twaalf maanden voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering en de boeking medicatie heeft gekregen en is behandeld voor een medische aandoening die verband houdt met de annulering van de reis. Dit betekent dat dekking voor de door de consument gevorderde ticketkosten in de verzekeringsvoorwaarden is uitgesloten.

Om een beroep te kunnen doen op verzekeringsvoorwaarden moet een verzekeraar voor of tijdens het afsluiten van een verzekering erop wijzen dat de verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn en de verzekeringsvoorwaarden ter beschikking stellen. De verzekeraar heeft dat ook gedaan. De consument heeft tijdens de mondelinge behandeling bevestigd dat hij de verzekeringsvoorwaarden bij het afsluiten van de verzekering heeft gelezen. De consument heeft erop gewezen dat hij de verzekeringsvoorwaarden niet tot in detail heeft gelezen en dat de uitsluiting pas achter in de voorwaarden staat vermeld.

Vast staat dat is afgesproken dat de verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn en dat de consument de voorwaarden bij het afsluiten van verzekeraar heeft gekregen en heeft kunnen lezen. Dat de consument de uitsluiting van bestaande aandoeningen niet heeft gezien, maakt dan niet dat deze hier niet van toepassing is. Van een consument wordt verwacht dat hij de polisvoorwaarden leest. De commissie is verder van oordeel dat de uitsluiting niet in strijd is met het Europees en Nederlands consumentenrecht.

[1] "Comprehensive travel insurance".

Tot slot is van belang dat de ticketkosten waarvan de consument vergoeding vordert, zien op een zakelijke reis die niet door hemzelf is betaald, maar door zijn werkgever. Ook om die reden heeft de consument op grond van de wet geen aanspraak op vergoeding van deze kosten.

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 vraag 58 en 59 van het reglement van de geschillencommissie te vinden op de website https://www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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