Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0692

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	29 augustus 2025
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

Samenvatting

Reis- en annuleringsverzekering. De consument had met haar partner en dochter vertraging op hun vlucht van Londen naar Milaan. Voor de opgelopen schade heeft de consument een beroep gedaan op de dekking van de verzekering. De gevolmachtigde heeft al een vergoeding van € 750,- gedaan. De consument vordert nog een aanvullende vergoeding voor de onkosten die zij tijdens de vertraging heeft gemaakt. De gevolmachtigde heeft de aanvullende vergoeding afgewezen, omdat de maximale vergoeding al is uitgekeerd. De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde de aanvullende vergoeding op deze grond heeft mogen afwijzen. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt 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. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) 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 gevolmachtigde heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 31 december 2023 bij de verzekeraar een reis- en annuleringsverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten voor een reis van 26 augustus 2024 tot en met 5 september 2024. Op deze verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden 'Uitgebreide Reisverzekering' van toepassing.

2.2 De consument zou met haar partner en dochter op 5 september 2024 om 17:30 uur vliegen van Londen naar Milaan. Deze vlucht is uitgesteld/omgeboekt naar 6 september 2024 om 20:40 uur vanwege ongunstige weersomstandigheden. Door de vertraging heeft de consument langer op het vliegveld moeten verblijven waardoor zij schade heeft geleden.

2.3 De schade heeft de consument geclaimd op haar reisverzekering. De gevolmachtigde heeft € 250,- uitgekeerd voor de schade. De consument was het niet eens met de hoogte van deze uitkering en heeft de gevolmachtigde verzocht zijn standpunt te heroverwegen. De gevolmachtigde heeft na de heroverweging een totaal bedrag van € 750,- vergoed aan de consument voor de schade opgelopen door vertraging van de vlucht.

2.4 De consument is het niet eens met de vergoeding van € 750,-. De consument vordert nog een aanvullend bedrag van € 192,51. De gevolmachtigde wijst de aanvullende vergoeding af, omdat de verzekerde limiet van € 250,- per verzekerde persoon is bereikt. De consument heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en de vordering

2.5 De consument vordert € 192,51. De consument licht haar standpunt nader toe.

2.6 De gevolmachtigde heeft niet de gemaakte kosten die direct voortvloeien uit de vertraging vergoed. De consument heeft onder meer extra kosten gemaakt voor eten en parkeerkosten. Deze kosten zijn het directe gevolg van de vertraging.

Het verweer

2.7 De gevolmachtigde voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de consument recht heeft op een aanvullende vergoeding van € 192,51 op grond van de voorwaarden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht haar standpunt nader toe.

De consument heeft de maximale uitkering al ontvangen

3.2 Bij de beoordeling van de vraag of de gevolmachtigde nog een aanvullende vergoeding van € 192,51 moet doen, dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de voorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1] Wel kan het zo zijn dat een beroep op een bepaling in de verzekeringsvoorwaarden door een verzekeraar naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, indien zich omstandigheden voordoen die dat oordeel rechtvaardigen (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). De bewijslast dat sprake is van dergelijke omstandigheden rust op de verzekerde (hier: de consument).

3.3 De voorwaarden bepalen ten aanzien van een vertraagde reis het volgende:

> *"De bescherming omvat de volgende voordelen en grenswaarden...*
>
> *(...)*
>
> *Vergoeding: vertraagd vertrek, beperking: € 250,- (€ 25,00 per 12 uur), eigen risico: -.*
>
> *(...)*
>
> ***Vertraagd vertrek***
> *U bent gedekt als uw transport vertraging heeft. U bent verzekerd als...*
> - *U heeft meer dan 12 uur vertraging op uw vertrekpunt vanwege een van de volgende zaken:*
> - *Staking of collectieve actie; of*
> - *Ongunstige weersomstandigheden; of*
> - *Een mechanisch defect."*

3.4 Er bestaat geen discussie over dat de situatie van de consument onder de dekking van de verzekering valt. De consument had (meer dan) twaalf uur vertraging door ongunstige weersomstandigheden. Voor vertraagd vertrek kennen de voorwaarden een dekkingsbeperking van € 250,- (€ 25,- per twaalf uur).

---

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.5 De consument heeft per verzekerde persoon al de maximale vergoeding van € 250,- ontvangen. De consument vordert een aanvullende vergoeding voor onkosten die zij tijdens de vertraging heeft gemaakt. De commissie is van oordeel dat deze aanvullende kosten niet onder de dekking van de verzekering vallen. De vergoeding die de consument heeft ontvangen onder de dekking van de verzekering zien onder andere op een vergoeding voor onkosten die een verzekerde moet maken bij een vertraging. Hiervoor heeft de consument al de maximale vergoeding ontvangen. De commissie volgt de consument niet in haar klacht dat zij recht heeft op een aanvullende vergoeding. Voor een aanvullende vergoeding bieden de voorwaarden geen grond en de consument heeft niet aangetoond dat sprake is van omstandigheden die een beroep van de verzekeraar op de dekkingsbeperking van € 250,- naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar maken.

Ambtshalve toetsing

3.6 Voor de beoordeling van de klacht is het beding over de dekkingsbeperking van € 250,- bij vertraging van transport van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

3.7 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de gevolmachtigde de aanvullende claim van de consument heeft mogen afwijzen. De klacht is ongegrond.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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