

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0386

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

| | |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 22 april 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 verzekeringsvoorwaarden |

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. De kern

De consument zou op 25 juni 2025 met de trein van Parijs naar Londen reizen. De treinmaatschappij heeft de reis geannuleerd vanwege koperdiefstal op het spoor. De consument heeft daardoor alternatief vervoer naar Londen moeten boeken en heeft een vlucht geboekt. De reis naar het vliegveld en de vliegtickets hebben € 602,12 gekost. De vlucht van de consument was vervolgens zes uur vertraagd. Daardoor heeft de consument in Londen alternatief vervoer moeten boeken om op zijn bestemming te komen. Dit alternatieve vervoer heeft £ 73,50 gekost. De consument heeft deze kosten op zijn verzekering geclaimd. De commissie is van oordeel dat de annulering van de treinreis is uitgesloten van dekking en de vertraagde vlucht geen verzekerde gebeurtenis is. De vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Annulering van een reis door de vervoersmaatschappij is uitgezonderd van dekking

- 3.1 De gevolmachtigde stelt dat de gebeurtenis waardoor de treinmaatschappij de reis van de consument heeft geannuleerd is uitgesloten van dekking. Dat beroep van de gevolmachtigde slaagt.

Op de annuleringsverzekering van de consument zijn de voorwaarden 'Metal Travel Protection' van toepassing. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de treinmaatschappij de reis van de consument heeft geannuleerd omdat koperdiefstal had plaatsgevonden op het spoor. In de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat annulering van een reis door een vervoersmaatschappij niet verzekerd is, tenzij de annulering het gevolg is van extreem weer.¹

Zes uur vertraging van een vlucht is geen verzekerde gebeurtenis

- 3.2 De consument heeft aangevoerd dat zijn vlucht met zes uur vertraagd was. Uit de verzekeringsvoorwaarden blijkt dat (bepaalde) kosten door vertraging pas onder de dekking vallen als sprake is van minimaal acht uur vertraging. Dit geldt ook voor kosten voor alternatief vervoer door de vertraging.² Aangezien de consument minder dan acht uur vertraging had, valt de claim voor alternatief vervoer in Londen niet onder de dekking.

Ambtshalve toetsing

- 3.3 Voor de beoordeling van de klacht is het beding over onderbreking van een reis en het beding over vertraging van een reis van belang. Deze bedingen zijn 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

- 3.4 Gelet op het voorgaande mocht de gevolmachtigde de claim van de consument 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/.

¹ Zie de verzekeringsvoorwaarden onder "Trip interruption" onder "you are not covered..."

² Zie de verzekeringsvoorwaarden onder "Trip Delay" onder punt 1 opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.



Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

TRIP INTERRUPTION

We'll reimburse you for:

- Unused, non-flight, non-refundable trip costs.
- Unused, non-refundable flight costs.
- Additional accommodation and transportation expenses if the interruption causes you to stay at your destination (or the location of the interruption) longer than originally planned.

YOU'RE PROTECTED IF...

You or a ticket holder have to interrupt or cut short your trip due to any of the following:

1. Illness, injury or death (including Covid-19) of you or a ticket holder. A doctor must confirm the medical necessity to interrupt the trip in case of illness or injury.
2. If a close relative/family member that is not travelling with you is injured or becomes ill, including with Covid-19. The condition must be considered life-threatening by a doctor or require hospitalisation.
3. Your home becomes suddenly and unexpectedly uninhabitable.
4. You (or a ticket holder) are summoned for legal proceedings during your trip.
5. Due to a natural disaster or adverse weather event the trip is cancelled by the travel carrier, leaving you out of pocket or with more than 24 consecutive hours delay. If you can get to your original destination another way during the scheduled trip dates, we'll reimburse you for:
 1. Existing or additional costs, such as accommodation, that you have to pay that can't be recovered from the travel supplier.
 2. The necessary cost of the alternative transportation in a similar or lower class of service as you were originally booked with your travel carrier.
 3. The cost of any lost prepaid accommodations caused by your delayed arrival.
6. You or a travelling companion is in a traffic accident and:
 1. needs medical attention;
 2. or the vehicle needs to be repaired because it's not safe to operate.
7. You or a ticket holder are active first responders and are called upon to provide aid or relief following an emergency during the originally scheduled trip dates.
8. You or a travelling companion is a passenger on a hijacked aircraft, train, vehicle, or vessel.
9. You, a ticket holder, or a family member serving in the armed forces are recalled to active duty while you're on your trip.
10. You miss at least half of your trip due to one of the following:
 1. A travel carrier delay (this does not include a travel carrier's cancellation prior to your departure date).
 2. A strike or industrial action, unless threatened or announced prior to the date your trip was booked.
 3. A natural disaster.
 4. Roads are closed or impassable due to severe weather.
 5. Civil disorder, unless it rises to the level of political risk.
- L1. You or a ticket holder's required travel documents are stolen or lost. You must make diligent efforts and provide proof of your attempt to secure replacement documents that would allow you to keep the originally scheduled trip dates.
- L2. A family member or your service animal passes away during your trip.
- L3. You or a travelling companion can't start your trip as planned because either has to be quarantined. The quarantine must be caused by a contagious disease (including Covid-19). If the quarantine is due to an epidemic or pandemic (including Covid-19), it must be specifically and individually designated by name in an order or directive to be placed in quarantine.

For claims related to Covid-19, our claims team will require a PCR test as proof.

If you cut your trip short you'll be paid based on the number of unused days you have remaining, not including any amounts recoverable or recovered from third parties such as airlines, booking agents and travel suppliers.

YOU (OR ANY OTHER TICKET HOLDERS) ARE NOT COVERED...

1. For any exclusion listed under "General exclusions".
2. For the cost of any medical tests or certificates.
3. For the attendance at a legal proceeding if it's due to your occupation (for example, if you're attending in your capacity as an attorney, court clerk, expert witness, law enforcement officer or other such occupation, this would not be covered).
4. If your travel carrier or airline cancels your trip for any reason. This doesn't include natural disasters or adverse weather.
5. If you have to quarantine and the quarantine order is applied:
 1. to some segment or all of a population, geographical area, building or vessel (including shelter-in-place, stay-at-home, safer-at-home or other similar restrictions), or
 2. based on where the person is travelling, including origin point, in-transit and final destination.

These limitations apply even if the quarantine order or directive specifically designates you or a travelling companion by name to be quarantined.

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.