

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0048

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	16 januari 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 wetgeving

Samenvatting

Reisverzekering. De consument heeft een tijdelijke reisverzekering afgesloten bij de gevolmachtigde. Hij klaagt erover dat de gevolmachtigde niet al zijn schadeclaims heeft voldaan en hij klaagt over de wijze van communicatie van de gevolmachtigde. De commissie kan de vordering van de consument tot vergoeding van de verloren skibril en elektrische sokken niet toewijzen. Uit het dossier blijkt niet dat de consument deze items is verloren. De klacht is ongegrond. De vordering is 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; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 een 'Premium Reisverzekering' (hierna: de verzekering), naar de commissie begrijpt een tijdelijke reisverzekering, bij de gevolmachtigde. De betrokken verzekeraar is [naam verzekeraar]. Dit blijkt uit een afgegeven 'Verzekeringsbewijs' dat deel uitmaakt van het dossier bij Kifid. Dat verzekeringsbewijs vermeldt achter 'Startdatum dekking': 30 augustus 2024.

- 2.2 Op de genoemde tijdelijke reisverzekering zijn algemene voorwaarden van toepassing die deel uitmaken van het dossier bij Kifid.
- 2.3 Onderdeel van het dossier is een foto van een 'Property Irregularity Report' (PIR). In dit PIR is de naam van, naar de commissie aanneemt, de vriendin van de consument vermeld. Onderaan het PIR staat een datum vermeld: 14 februari 2025. In het PIR is een opsomming van bagage gegeven: Rimowa, ski clothes, make up bag, shoes, ski glasses, other clothes. De letters 'AHL' zijn omcirkeld. 'AHL' staat voor vertraagde bagage. De letters 'PTL' (partially lost) zijn doorgestreept, evenals de letters 'PLF' (Pilferage, gestolen).
- 2.4 Er is nog een foto van een PIR aanwezig in het dossier. In dit PIR, van 10 maart 2025, is melding gemaakt van een beschadigde koffer ("zipper broken"). Ook in dit PIR is de naam van de vriendin van de consument vermeld. De letters 'DMG' zijn omcirkeld. Dat staat voor 'damage' (schade).
- 2.5 De consument heeft verschillende claims ingediend bij de gevolmachtigde. Die claims houden verband met vertraagde ontvangst van de bagage ("*our baggage was lost for 3 days*") en met de hiervoor genoemde schade aan de koffer.
- 2.6 De consument heeft van de gevolmachtigde een vergoeding van € 225,- ontvangen voor de beschadigde koffer. Daarna heeft de consument een aanvullende vergoeding van € 95,10 ontvangen (naar de commissie aanneemt voor bepaalde door de consument gekochte ZARA-artikelen).
- 2.7 Op of omstreeks 6 juni 2025 heeft de gevolmachtigde het volgende bericht gestuurd aan de consument: "*Having reviewed the information provided we were unable to confirm that items were missing from your baggage, since we have not received a Property Irregularity Report that confirms this information.*" De gevolmachtigde heeft de consument verzocht bewijs aan te leveren.
- 2.8 Naar de commissie begrijpt, gaat het nu tussen partijen alleen nog over de vergoeding die de consument wenst te ontvangen voor verloren 'electrical Ski socks' en 'ski goggles'. De consument heeft namelijk aan de commissie bericht: "*I'd like your help escalating a claim issue with xCover. I am insured for the recent trip where I lost my electrical Ski socks, but xCover continues to reject responsibility on the grounds that the loss was not recorded on the PIR or by the airline.*" De commissie merkt in dit verband op dat in het dossier een document zit, gedateerd 14 april 2025, waarop staat "Bestelling". De consument heeft (kennelijk) nieuwe elektrische sokken besteld voor een bedrag van € 285,79.
- 2.9 De consument heeft een klacht ingediend bij Kifid
- De klacht en de vordering*
- 2.10 De consument heeft aanvankelijk een vergoeding van € 1.650,- gevorderd. Dit bedrag ziet volgens hem op: "*Suitcase, electric ski socks, phone repairs, clothes, ubers*".

- 2.11 Naar de commissie begrijpt, gaat het echter 'nu' (later in de procedure bij Kifid) alleen over de elektrische skisokken en de ski bril die de consument stelt te hebben verloren (zie nr. 2.8 hiervoor). De consument voert aan dat de gevolmachtigde bij eerdere claims niet om een PIR heeft gevraagd, dat de gevolmachtigde ten onrechte voorbijgaat aan *"the explicit clause of coverage for lost personal property"* en dat het niet uitmaakt of de vliegmaatschappij de sokken is verloren of dat de sokken tijdens de reis zijn verloren.

Het verweer

- 2.12 De gevolmachtigde voert verweer tegen de stellingen van de consument.
- 2.13 In het verweerschrift van de gevolmachtigde staat dat zij alsnog een vergoeding zal verstrekken voor bepaalde door de consument aangeschafte ZARA-artikelen (zie nr. 2.6).
- 2.14 De gevolmachtigde heeft er in zijn verweerschrift op gewezen dat het onder 2.3 bedoelde PIR op vertrapte bagage ziet en dus niet op vermiste bagage.
- 2.15 De gevolmachtigde voert aan dat de polis dekking biedt voor persoonlijke eigendommen die tijdens de reis verloren zijn gegaan, maar dat het de verantwoordelijkheid van de verzekerde blijft om aan te tonen dat een dergelijk verlies zich heeft voorgedaan als een verzekerde gebeurtenis. Volgens de gevolmachtigde is dit zowel een contractueel vereiste onder de polis als een fundamenteel principe van het Nederlandse verzekeringsrecht. Het bewijs van aankoop alleen is niet voldoende; er is redelijk, tastbaar bewijs nodig dat het verlies zelf heeft plaatsgevonden. De gevolmachtigde wijst in dit verband op de volgende bepaling in de polisvoorwaarden: *"Voor alle claims hebben wij minimaal een gedetailleerde beschrijving van de gebeurtenis nodig. Tijdens de claimprocedure kunnen wij om documenten vragen, zoals boekingsfacturen en kwitanties. Als de vereiste documenten niet aan ons worden verstrekt, kan de claim worden afgewezen."*

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of het restant van de claim van de consument onder de dekking van verzekering valt. Het gaat naar de commissie begrijpt enkel nog om de (gewenste vergoeding voor) de skisokken en de skibril.

Oordeel

- 3.2 Het is aan de verzekerde om *verlies* aan te tonen. De verzekerde (in het geval van deze verzekering de consument) moet dus stellen en zo nodig bewijzen dat, toegespitst op deze zaak, de verloren spullen in de koffer aanwezig waren en daarna niet meer. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijk Rechtsvordering (RV).

- 3.3 De commissie kan de (resterende) vorderingen van de consument niet toewijzen. Zij ziet er in het dossier geen enkel bewijs voor dat de elektrische sokken en de skibril in de (op enig moment vermiste) koffer zaten en bij aankomst op het vliegveld niet meer. De door de consument aangeleverde Property Irregularity Reports (PIR's) tonen dat niet aan. Het PIR genoemd onder 2.3 ziet op vertrapte, niet aangekomen bagage (AHL). De letters 'PTL' en 'PLF' zijn doorgestreept.
- 3.4 De door de consument aangeleverde bestelling van skisokken (nr. 2.8) toont geen verlies aan, maar een bestelling, nog daargelaten dat het aankoopbedrag niet de door de consument geleden schade vormt.

Communicatie

- 3.5 De commissie begrijpt wel dat de consument niet tevreden is over de wijze van communiceren door de gevolmachtigde. In het dossier ziet de commissie terug dat de gevolmachtigde stapsgewijs om informatie heeft gevraagd, in een digitale omgeving, wat ertoe heeft geleid dat de consument telkens nieuwe documenten moest uploaden, die vervolgens afzonderlijk werden beoordeeld. Het is (kennelijk) niet mogelijk om even met de gevolmachtigde te bellen om iets op te helderen. Dit kan de gevolmachtigde zich aantrekken.

Slotsom

- 3.6 De gevolmachtigde mocht de claim van de consument met betrekking tot de skisokken en de skibril afwijzen. De klacht van de consument 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving

Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

“De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.”