Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1000

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

Datum uitspraak	15 december 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

Reisverzekering. De gevolmachtigde heeft dekking voor schade van de consument als gevolg van een gewelddadige overval afgewezen, onder meer omdat de consument niet heeft voldaan aan de verzekeringsvoorwaarden dat hij een politierapport van de overval moet verstrekken. De commissie is van oordeel dat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat het in dit geval niet mogelijk was een politierapport aan te leveren. De gevolmachtigde heeft alleen al op grond hiervan dekking mogen weigeren.

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; 5) de dupliek van de gevolmachtigde en 6) de aanvullende stukken van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 26 november 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de gevolmachtigde namen deel mevrouw [naam 1], de heer [naam 2] en mevrouw [naam 3].

1.3 De consument en de gevolmachtigde hebben 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 stelt dat hij op 9 oktober 2024 in Tunesië slachtoffer is geworden van een gewelddadige overval, waarbij hij is beroofd van zijn bagage, waaronder een mobiele telefoon, een laptop, een paspoort, andere officiële documenten en € 650,- in cash.

2.2 Op 26 maart 2025 heeft de consument aanspraak gemaakt op dekking van zijn schade als gevolg van de gestelde overval onder zijn reisverzekering bij de gevolmachtigde. In de op de verzekering toepasselijke voorwaarden “Metal travel protection” staat onder “Personal property”:

> *“**YOU (OR ANY OTHER TICKET HOLDERS) ARE NOT COVERED…***
> *[…]*
> *3. If you cannot provide a police report in case the item has been stolen.”*

2.3 En onder “Loss of travel documents”:

> *“**Please note:** You’ll need a receipt of the Embassy or Consulate confirming the cost of emergency replacement passport or visa and a written report from the police if your passport or visa is stolen.”*

2.4 De gevolmachtigde heeft dekking afgewezen, onder meer omdat de consument geen politierapport over de overval heeft verstrekt.

De klacht en vordering

2.5 De consument kan zich niet vinden in de dekkingsafwijzing. Volgens de consument biedt de gevolmachtigde de mogelijkheid om alternatief bewijs te leveren in gevallen waarin standaarddocumenten niet beschikbaar zijn. Als alternatief voor een politierapport heeft de consument een rapport van de overval aan het openbaar ministerie in Tunesië en een brief met uitleg over lokale procedures van zijn advocaat in Tunesië overgelegd. Wat betreft tijdelijke reisdocumenten en paspoortvernieuwing heeft de consument toegelicht dat hij woonachtig is in Frankrijk, maar de Libische nationaliteit heeft. Na de overval heeft hij contact gezocht met het Libische consulaat in Tunesië. Het consulaat heeft een laissez-passe document verstrekt, waarmee de consument naar Libië is gereisd voor vernieuwing van zijn paspoort. Dit was een document voor eenmalig gebruik dat bij aankomst in Libië door de autoriteiten is ingenomen. De consument betwist de stelling van de gevolmachtigde dat door hem verstrekte stukken zijn gemanipuleerd. De consument stelt verder nog dat een andere verzekeraar wel dekking heeft verleend voor hetzelfde incident.

2.6 De consument begroot zijn schade vooralsnog op € 23.011,-. Gezien de ernst van de veroorzaakte schade en het handelen van de gevolmachtigde bij de afwikkeling van zijn claim meent de consument recht te hebben op vergoeding van de schade zonder toepassing van eigen risico’s of andere contractuele beperkingen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 Ter discussie staat of de consument recht heeft op dekking onder zijn reisverzekering bij de gevolmachtigde voor schade als gevolg van een gewelddadige overval in Tunesië op 9 oktober 2024. De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde dekking heeft mogen afwijzen. Zij zal dit hierna toelichten.

Geen politierapport

3.2 Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument verklaard dat hij na de overval bij de politie in Tunesië is geweest, maar dat zij geen onderzoek wilde starten omdat hij geen identiteitspapieren meer had. Namens de gevolmachtigde is daarop terecht opgemerkt dat de politie in Tunesië geen onderzoek hoefde te starten. Een politierapport van de aangifte van de overval was al voldoende geweest. Waarom de politie in Tunesië een dergelijk rapport niet op zou hebben kunnen maken, is onduidelijk gebleven. Voor zover de consument heeft bedoeld dat de politie in Tunesië helemaal geen rapport wilde opstellen, heeft hij geen brief of ander document van de politie in Tunesië overgelegd waar dit uit blijkt. Ook is niet gebleken dat de consument bij terugkomst in Frankrijk aangifte heeft gedaan of dat hij heeft geprobeerd dit te doen.

3.3 Bij deze stand van zaken is de commissie van oordeel dat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat het in dit geval niet mogelijk was een politierapport aan te leveren. De gevolmachtigde heeft alleen al op grond hiervan dekking mogen weigeren. De overige stellingen van de consument kunnen niet tot een andere conclusie leiden.

Ambtshalve toetsing

3.4 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen genoemd in 2.2 en 2.3 van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.5 De conclusie is dat de gevolmachtigde dekking mocht afwijzen. De vordering van de consument zal worden afgewezen.

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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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