

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0409

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	13 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Cover Genius Europe B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Verstekzaak. De consument stelt dat hij recht heeft op een vergoeding wegens vertraging op grond van de voorwaarden van zijn reisverzekering. De gevolmachtigde heeft niet op de vordering gereageerd, ondanks herhaaldelijke verzoeken daartoe. De vordering wordt als niet zijnde onrechtmatig of ongegrond toegewezen.

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 en 2) de aanvullende stukken van de consument.
- 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 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 heeft bij de gevolmachtigde een reisverzekering gesloten.
- 2.2 Op 1 november 2023 reisde de consument per vliegtuig van New York City naar Vilnius. Eén van de vluchten die de consument voor deze reis had geboekt werd geannuleerd. Door een omboeking van de vlucht arriveerde de consument 9 uur later op het vliegveld van Vilnius dan de oorspronkelijke aankomsttijd van de geannuleerde vlucht.
- 2.3 Op enig moment heeft de consument een schadeclaim ingediend bij de gevolmachtigde. Op 24 november 2023 heeft de gevolmachtigde per e-mail de schadeclaim van de consument afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert van de gevolmachtigde een bedrag van € 350,-.
- 2.5 De gevolmachtigde heeft ten onrechte geen dekking verleend. In de voorwaarden staat dat de reisverzekering dekking biedt bij vertraging als gevolg van een natuurramp, vertraging door de reisvervoerder of een verkeersongeval (zie bijlage). De vertraging in de reis van de consument was te wijten aan vertraging van bijna 9 uur van de reisvervoerder. Volgens de polis geldt bij een langere vertraging dan 4 uur een vergoeding van maximaal € 70,- per uur voor de eerste vier uur en daarna € 70,- voor elk uur tot een maximum van € 350,-, als er geen kosten zijn gemaakt.

Het verweer

- 2.6 Ondanks daartoe uitdrukkelijk in de gelegenheid te zijn gesteld, heeft de gevolmachtigde geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om verweer te voeren.

3. De beoordeling

- 3.1 De gevolmachtigde heeft geen verweer gevoerd en heeft de vordering dus ook niet weersproken. De vordering dient daarom te worden toegewezen, tenzij deze de commissie onrechtmatig of ongegrond voorkomt. Daarvan is geen sprake, zodat de vordering wordt toegewezen zoals gevorderd.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de gevolmachtigde een bedrag van € 350,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 oktober 2023, 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 de algemene voorwaarden

METAL TRAVEL PROTECTION

HOW DOES IT WORK? TRIP PROTECTION IS PROVIDED FOR MANY UNEXPECTED EVENTS THAT CAN HAPPEN BEFORE OR DURING YOUR TRIP.

TRIP DELAY

If your trip is delayed (or your travelling companion's trip) 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 more than 4 hours, you'll be reimbursed for prepaid expenses and additional expenses including meals, accommodation, communication and transportation. You'll be reimbursed up to €100.00 for the first complete 4 hours, and then €100.00 for each hour thereafter (maximum €500.00). Proof of purchase is required (e.g. credit or bank statement).

Or

If no expenses incurred while you're delayed (for more than 4 hours) then you'll be reimbursed up to €70.00 for the first complete 4 hours, and then €70.00 for each hour thereafter (up to a maximum of €350.00).

(...)

YOU'RE PROTECTED IN THE EVENT OF...

1. A travel carrier delay (this does not include a travel carrier's cancellation prior to your departure date);

(...)