



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-229 d.d. 6 augustus 2012**

**(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. M.L. Hendrikse, leden en mevrouw mr. F.E. Uijleman, secretaris)**

**Samenvatting**

Motorfietsverzekering, Y-slot. In 2010 is de motor van Consument gestolen. De verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat Consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij zijn motor ten tijde van de diefstal had afgesloten met een Y klasse 4 motorslot. De Commissie oordeelt dat Consument voldoende heeft aangetoond dat hij op 5 februari 2010 een dergelijk Y klasse 4 motorslot heeft gekocht en dat hij dit slot voor de diefstal heeft gebruikt. De Commissie wijst de vordering toe.

**I. Procedure**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief van Consument van 4 juli 2011 met bijlagen;
- het door Consument op 18 augustus 2011 ingevulde en ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene van 30 november 2011 met bijlagen;
- de pleitnota van Consument van 7 mei 2012;
- de brief van Aangeslotene van 23 mei 2012 met bijlagen;
- de brief van Aangeslotene van 31 mei 2012 met bijlagen;
- de brief van Consument van 25 juni 2012.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 7 mei 2012. Aldaar zijn partijen verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft met ingang van 22 juli 2008 een motorfietsverzekering met beperkte cascodekking bij Aangeslotene voor zijn motor, model X.
- 2.2 Op het polisblad staat dat het verzekerde bedrag ter zake van schade aan de motorfiets € 5.819,- is en het eigen risico per gebeurtenis € 150,-. Daarnaast staat de volgende clause op het polisblad:  
“11165 – ART klasse 4



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- Uitgesloten is schade door verlies of diefstal van de motorfiets, indien deze ten tijde van de diefstal niet beveiligd was met een Y-goedgekeurd motorfietsslot, klasse 4. Verzekerde dient in geval van diefstal aannemelijk te maken dat de motorfiets ten tijde van de diefstal door middel van een hierboven omschreven slot was afgesloten.”
- 2.3 Eind april 2010 is de motor van Consument gestolen. In het proces-verbaal van aangifte van 27 april 2010 staat, voor zover van belang, het volgende:  
“Tussen maandag 26 april 2010 te 19.30 uur en dinsdag 27 april 2010 te 08.30 uur werd (...) het in de aanhef vermelde feit gepleegd. (...) Op Maandag 26 april 2010 omstreeks 14:00 uur parkeerde ik mijn motor op de weg (...) te Z (...). Ik had mijn motor deugdelijk afgesloten dit door middel van een remschijfslot, Cilinderslot met een Brede ketting deze heb ik om een lantaarnpaal gezet en in goede orde achtergelaten. (...) Op Dinsdag 27 april 2010 Omstreeks 08:30 uur kwam ik weer terug bij de plaats waar ik mijn motor had achtergelaten. Toen ik mijn motor wilde gebruiken, zag ik dat mijn motor door onbekende(n) was weggenomen. (...)”
- 2.4 Op 27 april 2010 heeft de assurant tussenspersoon van Consument de schade bij Aangeslotene gemeld. Aangeslotene heeft vervolgens een expert opdracht gegeven de omstandigheden te onderzoeken waaronder de diefstal plaatsvond. In het onderzoeksrapport van 11 mei 2010 staat, voor zover relevant, het volgende:  
**“Mechanische beveiliging**  
De door verzekerde overhandigde sleutel van het A-slot behoort bij een slot waarvan de Y-goedkeuring in 2004 (...) door het type slotcilinder verviel. De overhandigde sleutels van het kettingslot (...) konden niet worden teruggebracht tot een Y-goedgekeurd slot.  
**Conclusie**  
(...) Daar de sleutels van zowel het schijfrem- als kettingslot niet konden worden teruggebracht tot een Y-goedgekeurd slot (van de klasse 4), meenden wij thans tot rapportage over te moeten gaan (...)”
- 2.5 Onder verwijzing naar de conclusie van de expert heeft Aangeslotene Consument bij brief van 25 mei 2010 bericht dat zij niet tot vergoeding van de schade zal overgaan omdat Consument niet aannemelijk heeft kunnen maken dat hij een goedgekeurd slot had gebruikt dat voldeed aan de onder 2.2 bedoelde polisclausule.
- 2.6 Eind juni 2010 heeft Consument bij Aangeslotene gemeld dat hij er achter was gekomen dat hij abusievelijk niet de juiste sleutels aan de onderzoeker had overhandigd. Vervolgens heeft hij twee sleutels van een Y klasse 4 motorslot bij de expert ingediend. De expert heeft daarop op 3 augustus 2010 nader onderzoek verricht en een aanvullende rapportage opgesteld. Daarin staat onder meer het volgende:  
“Ondanks aanvankelijke mededeling, dat hij de nota van aanschaf van het slot wellicht niet meer terug zou kunnen vinden, werden wij op 29 juni 2010 per aangetekende post in het bezit gesteld van een handgeschreven nota van B van 5 februari 2010 en 2 C sleutels. In het oorspronkelijk waren de beschadigingen op de zeer nieuw ogende sleutels. Het kwam ons voor, dat deze over een steen of dergelijke werden gehaald. Met één en ander werd besloten om de leverancier in persoon te bezoeken.  
**Bezoek B Fietsen**  
Van één van de verkopers werd vernomen, dat bij verkoop van een slot standaard werd overgegaan tot overhandiging van een kassabon. Daarnaast gevraagd deelde hij mede, dat het



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

uitschrijven van een bon op aanvraag van een klant wel plaats vond. Indien de klant daarbij aan zou geven, dat hij de bon kwijt was en hij een datum opgaf, zou hij zelf op basis daarvan zeker een dergelijke bon uitgeven, dit zonder controle van de eigen administratie. (...) Bij opvolgende navraag bleek de bon uitgeschreven door D, (...). Direct deelde deze mede, dat de klant aan het eind van de dag bij hem was gekomen en had medegedeeld, dat hij de kassabon was vergeten. Omdat hij (D) de kassabon had weggegooid, werd de nota opgemaakt.

#### **Conclusie**

Met het gegeven, dat reeds tijdens het bezoek aan verzekerde werd gesproken over de noodzaak van het aanwezig hebben van een Y goedgekeurd klasse 4 slot en dit toen geen aanleiding gaf tot twijfel van overhandiging van slotsleutels, geeft de huidige handeling na afwijzing van de claim ernstig te denken.

In dezelfde lijn wordt ook de reden van overhandiging van de handgeschreven nota gezien. Bewijs van het feit dat voor het uitschrijven daarvan een andere reden ten grondslag lag en/of dit achteraf pas plaats vond, werd echter niet gevonden.”

- 2.7 Op 6 augustus 2010 heeft de onderzoeker een eindrapportage uitgebracht. Deze rapportage vermeldt, voor zover relevant, het volgende:

“Het bedrijf B Fietsen beschikt over een geavanceerd kassasysteem reden, dat men bij navraag direct kon zien of er op 5 februari 2010 een betaling van € 79, 95 plaats vond. Een dergelijke contant- of pinbetaling werd niet aangetroffen. Opgemerkt werd daarbij, dat aanschaf van het slot wel mogelijk was, maar dan in combinatie met andere artikelen en dientengevolge een ander (totaal) kassabedrag.”

- 2.8 Bij brief van 9 augustus 2010 heeft Aangeslotene Consument met de aanvullende conclusies van de onderzoeker geconfronteerd en bericht dat zij daarin aanleiding heeft gevonden haar standpunt te handhaven.

- 2.9 Vervolgens heeft Consument een klacht ingediend bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening. In verband met de procedure bij de Ombudsman heeft Consument meerdere getuigenverklaringen overgelegd. De verklaringen luiden als volgt:

Verklaring van 31 augustus 2010 van de verkoper van het slot.

“Ik herinner mij dat [Consument] bij mij een Y 4 Slot heeft gekocht. Hij heeft kontant betaald. Later is hij teruggekomen om een koopbon van mij te vragen. Ik heb de bon met de hand geschreven. Ik heb de bon op 5 februari 2010 geschreven. Ik weet dat [Consument] bij ons in de zaak wel vaker wat koopt.”

Verklaring zonder datum van een vriend (hierna: getuige E) van Consument:

“(…) We hebben ook deel genomen met de jaarlijkse toertocht van Autorijschool F. Met de toertocht hebben we samen ook onze motoren met [Consument] Y 4 kettingslot op slot gezet. (...) [Consument] was erg gesteld met zijn X en ik schrok ervan dat hij zijn motor kwijt is. En ik weet zeker dat hij altijd zijn motor op slot zet ook al is hij ergens 1 minuut binnen.”

Verklaring van 9 oktober 2010 van de vriendin van Consument:

“(…) Op maandag 26 april 2010 was [Consument] bij mij thuis. Ik zag dat hij ook die dag de motor met dat blauwe grote dikke slot en met nog twee sloten afsloot. De motor werd op G geparkeerd. Ik zag dat [Consument] de motor met het grote blauwe slot aan een lantaarnpaal vastmaakte. (...) De volgende dag moest [Consument] 's middags in Z werken. Omstreeks 11.00 uur van de ochtend ontdekten wij dat de motor was gestolen. Wij zijn samen naar het politiebureau gegaan om aangifte te doen. Ik weet dat mijn naam niet in het



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

proces-verbaal van aangifte voorkomt, maar ik was er wel degelijk bij toen de diefstal werd ontdekt en de aangifte werd gedaan.”

Verklaring van 23 december 2010 van een vriend (hierna: getuige H) van Consument: “(...) Verder zien we elkaar regelmatig niet alleen om te socializen maar ook om samen onze hobby’s uit te oefenen namelijk vissen en fitnessen. Regelmatig komt in de praktijk altijd wel neer op 3 a 4 keer per week dat we samen zijn. (...) want ik weet als geen ander dat de heer (...) zijn motor altijd op slot deed. Dit waren altijd 3 sloten. (...) De sloten die hij gebruikte waren 1.stuurslot 2. Wielslot 3.een immens dikke blauwe kettingslot. Zeker deze laatste slot is een extra omschrijving waard want deze kettingslot was gigantisch massief en loodzwaar. Tevens deed hij deze bijna altijd door het achterste wiel heen en het liefst ook nog om een ander object, bv lantaarnpaal) Ik heb hem deze handelingen het afgelopen jaar wel 30 keer zien uitvoeren (...)”

- 2.10 De Ombudsman heeft de klacht van Consument bij brief van 6 april 2011 ongegrond verklaard. Consument heeft de klacht vervolgens ter beoordeling voorgelegd aan de Commissie. Tijdens de hoorzitting op 7 mei 2012 heeft de Commissie Aangeslotene in de gelegenheid gesteld te reageren op de stellingen van Consument dat de sleutels van het Y klasse 4 slot een grote gelijkenis vertonen met de sleutels die hij in mei 2010 aan de expert heeft overhandigd en dat de beschadigingen op de sleutels van het Y klasse 4 slot zijn ontstaan doordat een kind ermee heeft gespeeld. Aangeslotene heeft beide stellingen voorgelegd aan de expert. Deze heeft in zijn rapportage van 14 mei 2012 onder meer het volgende geconcludeerd: “Het is absoluut niet aannemelijk, dat verzekerde bij de overhandiging van de sleutels zich met een gelijkenis van sleutels kan hebben vergist. De aanvankelijk overhandigde sleutels waren allen voorzien van een ronde bus, dit geheel in tegenstelling tot de later overhandigde sleutels. (...) Op de later overhandigde sleutels van het C I bleken zowel op de grip als op het metalen deel niet gebruikelijke sporen aangetroffen. Zo bleek aan de bovenzijde van de grip kris/kras verlopen sporen aanwezig, die niet toegeschreven konden worden tot sporen zoals veroorzaakt door de aanwezigheid van een sleutelhanger of dergelijke. (...) Op het metaal van de sleutels werden daarnaast dwars op de lengterichting staande krassporen aangetroffen die op geen enkele wijze teruggebracht kunnen worden op sporen zoals bij een normaal gebruik van de sleutels. (...) De waargenomen sporen kunnen naar onze mening niet zijn veroorzaakt doordat deze bij normaal gebruik (afsluiten en openen van het slot) langs de grond schuren. (...) De sporen op de overhandigde sleutels zijn relatief diep en het wordt daarmee kwestieus geacht of deze veroorzaakt kunnen zijn door een kind (...) die deze al spelend zou hebben aangebracht.”
- 2.11 Onder verwijzing naar de conclusies van de expert heeft Aangeslotene de Commissie bij brief van 23 mei 2012 bericht dat zij geen aanleiding ziet op het door haar ingenomen standpunt terug te komen. Daarnaast heeft zij de Commissie bij brief van 31 mei 2012 bericht dat de dagwaarde van de motor ten tijde van de diefstal door de expert is vastgesteld € 5.050,- (inclusief btw).

### **3. Geschil**

- 3.1 Consument vordert dat Aangeslotene de schade aan de motor vergoedt.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door geen uitkering te verlenen. Consument stelt dat hij aan de voorwaarden voor het verkrijgen van een uitkering heeft voldaan. Hij voert daartoe aan dat hij met het overleggen van de sleutels van een Y klasse 4 motorslot, de onder 2.6 bedoelde handgeschreven nota van 5 februari 2010 en de getuigenverklaringen onder 2.9 voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij beschikte over een Y klasse 4 motorslot en dat hij dit slot voorafgaand aan de diefstal heeft gebruikt.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd. De onder 2.2 bedoelde clause schrijft voor dat Consument aannemelijk moet maken dat de motor ten tijde van de diefstal door middel van een Y klasse 4 motorslot was afgesloten. Consument is hier niet in geslaagd. Aangeslotene wijst ter onderbouwing van haar standpunt onder meer op het volgende:
- Het is onvoldoende aannemelijk dat Consument voorafgaand aan de diefstal beschikte over een Y klasse 4 motorslot. Aangeslotene wijst erop dat de juistheid van de datum op de aankoopnota niet vaststaat nu navraag bij de winkelier leerde dat het voorkomt dat op verzoek van een klant een nota wordt uitgeschreven. Daarbij komt dat de aankoop van het slot op genoemde datum niet is gebleken uit het kassasysteem van de winkel en de nota bovendien is opgesteld door een goede bekende van Consument. Verder is het opmerkelijk dat Consument pas geruime tijd na de afwijzing van zijn claim alsnog twee sleutels van een Y klasse 4 motorslot heeft overgelegd en dat hij stelt dat de sleutels die hij aanvankelijk had ingediend erg lijken op de sleutels van een Y klasse 4 motorslot. Aangeslotene wijst er in dit verband op dat de expert in zijn aanvullende rapportage van 23 mei 2010 heeft vastgesteld dat van een gelijkenis tussen de sleutels geen sprake is. Verder stelt Aangeslotene ten aanzien van de beschadigingen op de sleutels dat de expert heeft vastgesteld dat het niet aannemelijk is dat de sporen op de sleutels zijn ontstaan als gevolg van normaal gebruik dan wel als gevolg van het langs de grond schuren van de sleutels.
  - Evenmin is het aannemelijk dat Consument een Y klasse 4 motorslot voorafgaand aan de diefstal heeft gebruikt. Ten aanzien van de verklaring van de vriendin van Consument voert Aangeslotene aan dat daaruit niet blijkt dat het blauwe kettingslot een Y klasse 4 motorslot betrof. Verder voert Aangeslotene aan dat ook op basis van de verklaringen van getuigen E en H niet kan worden aangenomen dat de motor ten tijde van de diefstal was afgesloten met voornoemd motorslot.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Voorop staat dat schade door diefstal op grond van de motorfietsverzekering alleen is gedekt indien de motor ten tijde van de diefstal was afgesloten met een Y klasse 4 motorslot.
- 4.2 Aangeslotene stelt dat zij niet tot uitkering van de schade hoeft over te gaan omdat Consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat zijn motor ten tijde van de diefstal met een Y klasse 4 motorslot was afgesloten. Consument ontkent dit en stelt dat hij



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

met het overleggen van twee sleutels van een Y klasse 4 motorslot, de aankoopnota van 5 februari 2010 en de getuigenverklaringen voldoende heeft aangetoond dat hij voorafgaand aan de diefstal beschikte over genoemd motorslot en dat hij dit slot heeft gebruikt. Uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering volgt dat de partij die zich beroept op door hem gestelde feiten of rechten de bewijslast daarvan draagt. Omdat Consument stelt dat hij de motor voorafgaand aan de diefstal met een Y klasse 4 motorslot had afgesloten, rust de bewijslast op hem.

- 4.3 Consument stelt dat hij op 5 februari 2010 een Y klasse 4 motorslot heeft gekocht. In verband hiermee heeft hij een aankoopnota overgelegd en een verklaring van 31 augustus 2010 van de persoon die hem het motorslot heeft verkocht. Aangeslotene heeft hier onder meer tegen ingebracht dat zij aan de betrouwbaarheid van de getuigenverklaring twijfelt nu deze is opgesteld door een bekende van Consument en dat de aankoop niet is gebleken uit het kassasysteem van de winkel. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene voormelde stelling van Consument hiermee onvoldoende gemotiveerd heeft betwist. Anders dan Aangeslotene veronderstelt, brengt het enkele feit, dat in het kassasysteem geen bedrag werd aangetroffen dat overeenkomt met het aankoopbedrag van het slot, niet zonder meer mee dat moet worden aangenomen dat het slot niet op 5 februari 2010 is aangeschaft. De Commissie acht daarbij de passage “Opgemerkt werd daarbij, dat aanschaf van het slot wel mogelijk was, maar dan in combinatie met andere artikelen en dientengevolge een ander (totaal) kassabedrag” in het expertiserapport van 6 augustus 2010 van belang. Verder overweegt de Commissie dat Aangeslotene geen feiten en omstandigheden heeft gesteld die aanleiding geven om aan de juistheid van de verklaring van de verkoper te twifelen. De enkele stelling dat de verkoper een bekende is van Consument is daarvoor onvoldoende. Het voorgaande brengt derhalve mee dat naar het oordeel van de Commissie – als onvoldoende gemotiveerd betwist – is komen vast te staan dat Consument op 5 februari 2010 een Y klasse 4 motorslot heeft gekocht.
- 4.4 Verder stelt Consument dat hij het motorslot sinds de aankoop op 5 februari 2010 steeds heeft gebruikt en dat hij de motor ook voorafgaand aan de diefstal met het slot heeft afgesloten. Ter onderbouwing van zijn standpunt verwijst hij onder meer naar de verklaringen van getuigen E en H en naar de verklaring van zijn vriendin. De Commissie stelt vast dat getuige E heeft verklaard dat Consument tijdens de jaarlijkse toertocht van de autorijschool een Y 4 kettingslot gebruikte en dat getuige H heeft verklaard dat Consument bij het op slot zetten van zijn motor gebruik maakte van een dik blauw kettingslot. Verder stelt de Commissie vast dat de vriendin van Consument heeft verklaard dat Consument zijn motor de dag voor de diefstal met een dik blauw slot heeft vastgemaakt aan een lantaarnpaal. Aangeslotene voert tegen de verklaringen aan dat daaruit niet blijkt dat Consument de motor ten tijde van de diefstal had afgesloten met een Y klasse 4 motorslot. De Commissie verwerpt dit verweer en overweegt dat - nu als vaststaand is aangenomen dat Consument voorafgaand aan de diefstal beschikte over een Y klasse 4 motorslot en tussen partijen niet in geschil is dat Y klasse 4 motorsloten in de kleur blauw worden



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

geleverd – Consument voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij zijn motor voorafgaand aan de diefstal met een Y klasse 4 motorslot heeft afgesloten.

- 4.5 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument zal worden toegewezen. Omdat Consument niet heeft betwist dat de dagwaarde van de motor ten tijde van de diefstal € 5.050,- was, zal Aangeslotene aan Consument dit bedrag, verminderd met het eigen risico van € 150,-, moeten vergoeden. Daarnaast zal Aangeslotene aan Consument de eigen bijdrage ad € 50,- moeten vergoeden voor de behandeling van het geschil door de Commissie. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies, dat Aangeslotene aan Consument een bedrag betaalt van € 4.900,- alsmede de eigen bijdrage ad € 50,- voor de behandeling van het geschil door de Commissie. Een en ander dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.