

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-126 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)

Klacht ontvangen op : 4 november 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Stortebeecker Financiële Diensten B.V., h.o.d.n. King Verzekeringen B.V.,
gevestigd te Lemmer, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 21 maart 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De fiets van Consument is gestolen. Gevolmachtigde stelt niet gehouden te zijn dekking te verlenen, omdat Consument niet aan de voorwaarden voor dekking heeft gedaan. De onderhavige bepaling is een medewerkingsvervalclausule. Een verval van recht-beding in een consumentenovereenkomst, niet-zijnde een beding in de zin van art. 7:941 lid 4 BW wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn, tenzij de Gevolmachtigde dit vermoeden weerlegt door aan te tonen dat hij in een redelijk belang is geschaad. Gevolmachtigde heeft niet aangetoond dat sprake is van een daadwerkelijke belangenbeschadiging. Gevolmachtigde heeft dan ook niet op goede gronden uitkering geweigerd.

1. Procesverloop

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

- het klachtformulier van Consument, inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de aanvullende uitlating van Consument; en
- de aanvullende uitlating van Gevolmachtigde.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als niet-bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

- 2.1 Consument heeft via Gevolmachtigde een verzekering afgesloten ten behoeve van haar fiets van het merk [merk]. Ingangsdatum van de verzekering was 2 oktober 2013. Verzekerde waarde was het aankoopbedrag van de fiets van EUR 2.160. De verzekering werd afgesloten voor een duur van 36 maanden (tot 2 oktober 2016). Op de verzekering waren de voorwaarden 11-01 versie I met PH 13-01 van toepassing, met uitzondering van de artikelen 12 en 13.

In deze voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“Artikel 7 Voorwaarden voor dekking

De verzekeringnemer is verplicht op straffe van verlies van rechten uit deze overeenkomst:

7.1 zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 14 dagen, waarbij verzekeraar zich het recht voorbehoudt om te korten op de uitkering bij overschrijding van deze termijn:

- a. een gebeurtenis bij King Verzekeringen B.V. schriftelijk te melden;
- c. bij diefstal: daarvan binnen vijf dagen aangifte te doen bij de politie in de plaats waar de diefstal heeft plaatsgevonden”

2.2 Consument heeft haar fiets bij haar werk bij de Universiteit Maastricht gestald in een fietsenrek, onder een afdakje. In verband met de weersomstandigheden heeft zij de fiets daar op vrijdagavond 5 juni 2015 laten staan. Toen zij daar op zaterdagavond langs liep, zag zij haar fiets niet direct staan. Consument heeft op dat moment niet verder gezocht naar de fiets, omdat zij onderweg was naar een familieaangelegenheid. Op dat moment wist Consument nog niet of de fiets gestolen was, omdat de bewaking van de universiteit de fiets nog wel eens verplaatst en omdat zij twijfelde of zij de fiets mogelijk zelf ergens anders had gezet. Na het familiebezoek (in het buitenland) is Consument doorgereisd naar Sardinië voor een conferentie.

2.3 Bij terugkomst van het verblijf in het buitenland heeft Consument haar fiets gezocht. Zij heeft op dat moment de helft van het slot gevonden waarmee de fiets was bevestigd aan het fietsenrek. Naar aanleiding daarvan heeft Consument direct aangifte gedaan. Dit was op 18 juni 2015. Ook heeft zij de diefstal gemeld bij Gevolmachtigde en een verzoek om uitkering gedaan. Gevolmachtigde heeft geweigerd tot uitkering over te gaan en stelt onder verwijzing naar artikel 7 van de verzekeringsvoorwaarden dat Consument te laat aangifte heeft gedaan.

Consument heeft zich hierover beklagd bij Gevolmachtigde. Partijen zijn er niet in geslaagd gezamenlijk tot een vergelijk te komen.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument klaagt dat Gevolmachtigde weigert haar schade te vergoeden. Zij stelt daartoe dat:

- zij voor haar vertrek naar het buitenland niet zeker wist dat sprake was van diefstal;
- zij bij terugkomst uit het buitenland direct gezocht heeft naar haar fiets en toen zij constateerde dat de fiets gestolen was, heeft zij direct aangifte gedaan;
- de relevante bepaling uit de algemene voorwaarden onrechtmatig is, nergens toe dient, onredelijk bezwarend is en niet in het klantbelang (Consument verwijst hierbij naar de Gedragscode Verzekeraars);
- Gevolmachtigde niet in haar belangen is geschaad doordat Consument “een goede week later dan in de polisvoorwaarden gemaximeerd is” aangifte heeft gedaan;

- Gevolmachtigde niet heeft aangetoond dat zij in haar belangen is geschaad
- fietsendiefstal geen prioriteit heeft bij de politie, zodat een eerdere aangifte niet tot een ander resultaat zou hebben geleid;
- een fiets pas 10 dagen na de aangifte in het fietsregister als gestolen staat geregistreerd;
- de stelling van Gevolmachtigde dat de aangifte 24/7 online kan worden gedaan onjuist is als er sporen van diefstal zijn aangetroffen;
- het stellen van een aangifte termijn geen gebruikelijke praktijk is, en zeker niet op een dusdanig korte termijn.

Verweer

3.2 Gevolmachtigde heeft de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft de termijn voor het doen van aangifte (5 dagen) met een week overschreden.
- De termijn van vijf dagen voor het doen van aangifte is niet onredelijk aangezien aangifte 24/7 online kan worden gedaan. Er blijkt nergens uit dat Consument geen toegang had tot internet, zodat Consument de aangifte ook vanuit het buitenland had kunnen doen.
- Bij aangifte wordt een fiets als gestolen geregistreerd, zodat bij het vinden van gestolen fietsen direct duidelijk is of de gevonden fiets kan worden bezorgd bij de rechtmatig eigenaar. Om die reden heeft Gevolmachtigde belang bij het snel en correct doen van aangifte. De termijn voor registratie schuift op als Consument later aangifte doet.
- Fietsen worden niet alleen teruggevonden door actief opsporingsonderzoek, maar vaker doordat er fietsen worden gevonden bij algemeen onderzoek of als bijkomende vondst bij een ander specifiek onderzoek.
- Er zijn omstandigheden denkbaar waarbij ondanks overschrijding van de termijn coulance op zijn plaats is (bijvoorbeeld technische storing bij de politie). Er is in het onderhavige geval echter geen ruimte voor coulance, omdat de reden dat Consument later aangifte heeft gedaan (een familieaangelegenheid en bezoek aan het buitenland) geen grond is voor afwijking van de in de verzekeringsvoorwaarden genoemde termijn.

4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen staat niet ter discussie dat (i) sprake is van diefstal en dat (ii) diefstal een gedekt evenement is op de verzekering. Gevolmachtigde stelt dat zij in dit geval echter niet gehouden is dekking te verlenen, omdat Consument niet aan de voorwaarden voor dekking heeft voldaan. Consument bestrijdt dit en stelt voorts dat de betreffende voorwaarden onredelijk bezwarend is en bovendien dat Gevolmachtigde niet in een redelijk belang is geschaad. Kern van het geschil is of Gevolmachtigde op goede gronden weigert over te gaan tot uitkering onder de verzekering. De Commissie buigt zich thans over deze vraag.
- 4.2 De onderhavige bepaling is een medewerkingsvervalclausule. Een verval van recht-beding in een consumentenovereenkomst, niet-zijnde een beding in de zin van artikel 7:941 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek, wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn (artikel 6:237 sub h BW), *tenzij* de verzekeraar dit vermoeden weerlegt door aan te tonen dat hij in een

redelijk belang is geschaad. Vergelijk Hoge Raad 7 maart 2014, ECLI:NL:HR:2014:522 (NJ 2014, 333).

Het moet daarbij ingevolge de rechtspraak gaan om een *daadwerkelijk* belang waarin Gevolmachtigde is geschaad en niet een *theoretisch* belang. Vergelijk Hoge Raad 5 oktober 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA9705 (NJ 2008, 57). Gevolmachtigde dient op het *concrete* geval toegespitste feiten en omstandigheden stellen en bewijzen, die het vermoeden rechtvaardigen dat het niet-nakomen van de in artikel 7 van de voorwaarden genoemde verplichting door Consument Gevolmachtigde *daadwerkelijk* in een ongunstigere positie heeft gebracht.

Gevolmachtigde stelt dat zij belang heeft bij een snelle aangifte in verband met de opname van de gestolen fiets in de daartoe bestemde registers. Hoe later de aangifte wordt gedaan, des te later wordt de fiets als gestolen geregistreerd. Dat sprake is van een *daadwerkelijke* belangenbeschadiging is hiermee niet voldoende aangetoond. Daarvan zou bijvoorbeeld sprake kunnen zijn indien uit cijfers over dit onderwerp zou blijken dat in geval van registratie fietsen sneller teruggevonden zouden worden. Dit blijkt evenwel niet uit hetgeen Gevolmachtigde heeft aangedragen.

- 4.3 De conclusie is dat Gevolmachtigde niet op goede gronden uitkering heeft geweigerd. Consument klaagt terecht en de Commissie wijst de vordering van Consument daarom toe.

5. **Beslissing**

De Commissie beslist dat Aangeslotene binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 2.160.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.