

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-203 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 juli 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 : 29 april 2016  
Aard uitspraak : 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. 7:94I 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 voldoende aangetoond dat sprake is van een daadwerkelijke belangenbeschadiging. Gevolmachtigde heeft de uitkering dan ook op goede gronden geweigerd.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Gevolmachtigde;
- de aanvullende brief van Gevolmachtigde van 28 november 2015; en
- het e-mailbericht van Consument van 18 april 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.I van haar reglement geen aanleiding bestaat.

### **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft met ingang van 30 mei 2014 bij Gevolmachtigde in het kader van de 'Nationale Fiets Projecten' een fietsverzekering gesloten voor haar fiets, een [merk] die zij voor € 999,00 had gekocht. Op het polisblad van 14 april 2015 is onder meer het volgende vermeld: "merk slot: TRELOCK, type slot: [type-nummer], sleutelnummer: [sleutelnummer]".

De verzekering heeft een looptijd van drie jaar en dekt schade als gevolg van diefstal en beschadiging. De risicodragende partij is Europeesche Verzekering Maatschappij N.V. Op de verzekering zijn de Voorwaarden NFP Fietsverzekering van toepassing. Deze bestaan uit twee delen, namelijk de Algemene Contractvoorwaarden Kortlopende Verzekeringen en de Algemene Voorwaarden Nationale Fiets Projecten Fietsverzekering.

2.2 In de Algemene Contractvoorwaarden Kortlopende Verzekeringen is, voor zover van belang, het volgende bepaald:

**“5. WAT ZIJN UW VERPLICHTINGEN?**

*U en eventuele medeverzekerden zijn verplicht om:*

*(...)*

- *al het redelijke te doen om schade te voorkomen en te beperken;*

*(...)*

**5.1 Wat als u of een medeverzekerde niet aan bovengenoemde verplichtingen voldoet?**

*Voldoet u of een medeverzekerde niet aan de verplichtingen? Dan kan dat voor ons reden zijn om:*

- *bij een schade minder of niets te vergoeden;*

*(...)*

**6. WAT MOET U DOEN BIJ SCHADE?**

*(...)*

*Is uw fiets gestolen? Dat moet u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf dagen na de ontdekking, aangifte doen bij de politie in de plaats waar de diefstal heeft plaatsgevonden;*

*U moet Kingpolis dan de volgende stukken sturen:*

1. *(...)*

2. *van elk slot alle originele en volledige sleutels of de duplicaatsleutel(s), waarvan de nummers overeenkomen met de nummers die bij ons geregistreerd zijn. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat de sleutels in goede staat bij Kingpolis aankomen;*

3. *(...)*”

2.3 In de Algemene Voorwaarden Nationale Fiets Projecten Fietsverzekering is, voor zover van belang, het volgende bepaald:

**“6 WAT KRIJGT U NIET VERGOED?**

*U krijgt schade niet vergoed, als de schade is ontstaan en/of verergerd:*

- *(...)*

- *Toen u fiets niet op slot stond met het bij ons opgegeven slot;*

- *(...)*

**7 WAT ZIJN UW VERPLICHTINGEN?**

*U en een eventuele medeverzekerde zijn verplicht om:*

- *Alle voorzorgen te nemen om verlies van of schade aan uw fiets te voorkomen;*

- *uw fiets deugdelijk af te sluiten met een vast veiligheidsslot en eventueel extra slot(en), als u uw fiets onbeheerd achterlaat of stalt. Onder deugdelijk afsluiten verstaan we afsluiten op de manier waarvoor de sloten zijn ontworpen.*

- *(...)*

**Wat als u of een medeverzekerde niet aan deze verplichtingen voldoet?**

Als u of een medeverzekerde niet aan de verplichtingen voldoet, kan dat voor ons reden zijn om:

- bij schade minder of niets te vergoeden;
- (...)”

- 2.4 Tussen 21 maart 2015 (21:15) en 22 maart 2015 (09:30) is de fiets van Consument gestolen. Zij heeft hiervan op 23 maart 2015 bij de politie aangifte gedaan. Als omschrijving van het voorval heeft zij het volgende vermeld: “Wij hebben onze fietsen om 21.15 in de fietsenstalling van de bushalte aan de '[straat]' te '[plaats]' (bij het [figuur]) op slot gezet en ook nog eens vast gezet met een kettingslot. Vanochtend kwamen wij aan 9.30 om naar huis te fietsen en toen waren de fietsen weg.” Consument heeft vervolgens een beroep op de dekking van de fietsverzekering gedaan.
- 2.5 Gevolmachtigde heeft Consument op 1 april 2015 medegedeeld dat de stukken waren ontvangen maar dat de originele sleutels, zoals vermeld op het polisblad, ontbraken.
- 2.6 Consument heeft op 7 april 2015 telefonisch contact opgenomen met Gevolmachtigde en uitgelegd dat zij zowel de documenten als de sleutels had verzonden.
- 2.7 Op 8 mei 2015 heeft Consument bij Gevolmachtigde schriftelijk bezwaar gemaakt tegen de afwijzing. Gevolmachtigde heeft na het afwijzende standpunt na herbeoordeling gehandhaafd.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering*

3.1 Consument vordert van Gevolmachtigde een vergoeding van de gestolen fiets.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

Consument stelt dat Gevolmachtigde de claim op de fietsverzekering ten onrechte heeft afgewezen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Zij heeft de sleutels samen met de documenten in de envelop geplaatst. De envelop is bij Gevolmachtigde onbeschadigd aangekomen.
- Consument wist pas achteraf dat zij de brief aangetekend moest verzenden. Zij heeft tevergeefs navraag gedaan bij de postbezorging.
- Ook de fietswinkel waar zij haar fiets had gekocht heeft verklaard dat Consument de fietssleutels heeft verzonden.
- Consument is van mening dat zij onrechtvaardig en klantvriendelijk is behandeld. Het feit dat zij de brief niet aangetekend heeft verzonden is volgens haar te hard bestraft.

#### *Verweer van Gevolmachtigde*

3.3 Gevolmachtigde heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Conform de verzekeringsvoorwaarden dient een fiets op slot te staan om in geval van schade in aanmerking te komen voor dekking. Als bewijs dat de fiets op slot staat vraagt de verzekeraar het overleggen van de sleutels. Bij een vast slot komt de sleutel namelijk alleen uit het slot als het slot wordt afgesloten.

Het op slot staan van een fiets is van cruciaal belang voor de verzekeraar, aangezien het niet op slot zetten de diefstalkans vele malen vergroot.

- In de verzekeringsvoorwaarden is meerdere malen strikt omschreven dat de verzekerde fiets op slot dient te staan.
- Gevolmachtigde heeft van Consument een envelop ontvangen met daarin enkel een aantal documenten. De vereiste sleutels bevonden zich niet in de envelop, die verder onbeschadigd was. In de verzekeringsvoorwaarden is duidelijk vermeld dat het risico van de verzending van de sleutels voor de verzekeringnemer is.
- De verklaring van de rijwielzaak acht Gevolmachtigde onvoldoende om daarmee de gestelde voorwaarde met betrekking tot het overleggen van de sleutel(s) terzijde te schuiven. Ook het overgelegde proces-verbaal acht Gevolmachtigde ontoereikend.
- Het insturen van de sleutels schaadt in alle redelijkheid geen zwaarwegend belang van een verzekeringnemer: indien een fiets op slot stond, is het insturen van sleutels namelijk geen probleem. Nu de sleutels niet zijn ontvangen en de envelop waarin deze verstuurd zouden zijn onbeschadigd is bezorgd, betwist verzekeraar de aangifte en de claim, omdat op geen enkele wijze aangetoond/bewezen kan worden dat de fiets inderdaad op slot stond /gesloten is.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Gevolmachtigde de claim van Consument terecht heeft afgewezen. Gevolmachtigde stelt dat Consument onvoldoende heeft aangetoond dat de fiets ten tijde van de diefstal op slot stond, aangezien zij er niet in is geslaagd de vereiste fietssleutels te overleggen. Consument betwist dit en stelt dat zij de fiets wel degelijk op slot had gezet en dat zij de fietssleutels samen met de overige stukken in een envelop had verzonden. Deze kwestie moet primair worden beoordeeld aan de hand van de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden. De relevante bepalingen zijn hierboven aangehaald.
- 4.2 In artikel 7 van de Algemene Voorwaarden Nationale Fiets Projecten Fietsverzekering is onder meer de verplichting voor de verzekeringnemer opgenomen om de verzekerde fiets deugdelijk af te sluiten met een vast veiligheidsslot. Voor zover de verzekeringnemer niet aan deze verplichting voldoet, kan dat leiden tot een afwijzing van de schadeclaim. Deze verzekeringsvoorwaarde is een verval van recht-beding. Een dergelijk beding in een consumentenovereenkomst, niet zijnde een beding in de zin van artikel 7:941 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW), 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). Van een redelijk belang is sprake ingeval Gevolmachtigde een daadwerkelijk, praktisch belang heeft bij het invoeren van het beding. Een theoretisch belang is onvoldoende. De stelplicht – en zo nodig – de bewijslast inzake het redelijk belang ligt bij de verzekeraar. Zie Hoge Raad 5 oktober 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA9705 (NJ 2008, 57) en Geschillencommissie Kifid 2011-206.

- 4.3 Gevolmachtigde stelt dat de verzekeraar belang heeft bij de overlegging van de fietssleutels omdat daarmee kan worden aangetoond dat de fiets ten tijde van de diefstal daadwerkelijk op slot stond. Een fiets die niet is afgesloten vergroot namelijk de kans op diefstal.
- 4.4 De Commissie is van oordeel dat Gevolmachtigde voldoende heeft aangetoond dat het niet-nakomen van de in artikel 7 genoemde verplichting door Consument verzekeraar daadwerkelijk in een ongunstigere positie heeft gebracht.
- 4.5 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Gevolmachtigde het verzoek om vergoeding van de diefstalschade op goede gronden heeft afgewezen en dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*