

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-206 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 januari 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 24 maart 2017  
Aard uitspraak : bindend advies

### **Samenvatting**

Fietsverzekering. Consument klaagt erover dat Verzekeraar haar gestolen fiets niet vergoed, omdat zij niet 2 fietssleutels kan overleggen. Consument heeft aangevoerd dat zij op een andere wijze dan door het overleggen van alle sleutels kan aantonen dat de fiets op slot stond. Dit is door Verzekeraar niet voldoende in ogenschouw genomen. De Commissie is daarbij van oordeel dat in het onderhavige geval Verzekeraar niet daadwerkelijk in zijn belang is geschaad nu op andere wijze dan het overhandigen van de 2 fietssleutels kan worden vastgesteld dat de fiets op slot stond ten tijde van de diefstal. Nu sprake is van een gedekt evenement en Verzekeraar niet daadwerkelijk in haar belang is geschaad, dient Verzekeraar tot uitkering over te gaan van het verzekerd bedrag.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier met bijlage(n);
- het verweerschrift van 22 februari 2017 van Verzekeraar;
- de aanvullende reactie d.d. 28 februari van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een nieuwe fiets (e-bike) aangeschaft ter waarde van € 1.599,- waarvoor zij met ingang van 12 januari 2016 een fietsverzekering bij Verzekeraar heeft afgesloten, genaamd de ANWB Fietsverzekering.

2.2 Op het polisblad stond het volgende vermeld:

<b>Verzekeringsgegevens inclusief dekkingen</b>			
Basis dekking	: Compleet 3 jaar	- Ongevallen	: Inclusief
Diefstal en beschadiging	: Verzekerd	- Verhaalsrechtsbijstand	: Inclusief
Verzekerd bedrag	: € 1.599		

- 2.3 Van toepassing zijn de Voorwaarden ANWB Fietsverzekering met kenmerk FTS ANC (hierna: de Voorwaarden). Daarin is onder andere het volgende opgenomen:

**Artikel 10. Welke verplichtingen heeft u?**

1. Bij een schadegebeurtenis:

Bel zo snel mogelijk uw tussenpersoon of ons.(...)

U bent verplicht:

- a. ons zo snel mogelijk de schade te melden;

(...)

- f. ons bij diefstal toezenden:

a. het politierapport of afschrift daarvan;

b. alle originele fiets sleutels van het slot, waarvan minimaal 1 sleutel gebruikssporen moet vertonen. De nummers moeten overeenkomen met de bij ons geregistreerde nummers. Het risico van verzending van de originele fiets sleutels naar ons is voor u;

c. het verzekeringsbewijs en aankoopnota van de fiets.

De (diefstal)schade, met omschrijving, moet u binnen 8 dagen bij uw tussenpersoon of bij ons melden. U moet ons direct in kennis te stellen als de fiets is teruggevonden.

g. (...)

h. (...)

i. de schade aan te tonen dan wel aannemelijk te maken;

j. (...)

2. Zorgplicht

U moet alle voorzorgen te nemen ter voorkoming van verlies of schade onder andere door de originele fiets sleutels zorgvuldig te bewaren en niet onbeheerd achter te laten in kleding, tas, garderobe etc.

3. Slot en originele fiets sleutels

U moet bij vervanging van het slot en/of verlies van de originele fiets sleutels hiervan direct melding maken bij ons.

Duplicaat fiets sleutel(s) mogen alleen bijgemaakt worden door de fabrikant van het slot.

(...)

**Artikel 16. Wanneer vergoeden wij niet?**

Bij schade die is ontstaan en/of verergerd:

1. (...)

Daarnaast vergoeden wij geen schade:

10. (...)

12. als de fiets niet op slot stond door middel van het bij ons opgegeven slot;

13. als u zich niet houdt aan uw verplichtingen en daardoor onze belangen schaadt;

(...)"

- 2.4 Op 22 december 2016 heeft Consument ontdekt dat haar fiets gestolen is en heeft zij op diezelfde dag aangifte gedaan bij de politie. In de aangifte d.d. 27 december 2016 is onder ander het volgende opgenomen:

*“(mogelijk) slachtoffer zakkenrollen op dinsdag 20 december 2016 in [plaats]. Na een bezoek aan de binnenstad geconstateerd dat sleutels en oortjes iphone weg zijn uit rechterjaszak. Dit is geconstateerd op donderdag 22 december 2016 toen ik zag dat mijn fiets weggehaald was voor mijn woning en ik mijn sleutels en oortjes niet meer in mijn jas had zitten.”*

- 2.5 Op 22 december 2016 heeft Consument ook haar schade bij Verzekeraar gemeld. Bij brief van 9 januari 2017 heeft Verzekeraar de schadeclaim afgewezen omdat Consument niet twee

originele sleutels had overgelegd.

- 2.6 Consument heeft op 9 januari 2017 een klacht bij Verzekeraar ingediend. Op 12 januari 2017 heeft een medewerker van Verzekeraar telefonisch contact met Consument opgenomen en toegelicht dat Verzekeraar het beleid voert dat bij diefstal 2 originele fietssleutels moeten worden overgelegd.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert € 1.599,-, dat is de aankoopwaarde van de fiets.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Consument acht het niet redelijk dat Verzekeraar haar schade niet vergoedt omdat zij haar fiets op slot heeft gedaan. Consument heeft aangevoerd dat haar zusje heeft gezien dat zij haar fiets op slot heeft gedaan met de originele sleutel en een los (hang)slot. Haar zusje is bereid om daarvan een getuigenverklaring af te leggen. Daarnaast heeft Consument nog de beschikking over het losse (hang)slot dat is doorgeknipt inclusief de 2 sleutels van het losse slot. Consument is van mening dat zij voldoende heeft aangetoond, althans kan aantonen, dat haar fiets op slot stond. Het was niet mogelijk 2 originele fietssleutels te overleggen, omdat 1 sleutel waarschijnlijk als gevolg van zakkenrollerij haar was ontvreemd. Daarvan heeft zij ook aangifte gedaan bij de politie.

#### *Verweer Verzekeraar*

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd.
- Consument heeft zelf aangegeven dat zij niet zeker weet wat er is gebeurd.
  - Een getuigenverklaring neemt Verzekeraar niet mee bij het bepalen van haar standpunt, omdat dit niet aantoont dat de fiets op slot stond.
  - Bij een fietsverzekering horen strenge doch rechtvaardige voorwaarden omdat daarmee een praktisch belang wordt gediend namelijk het voorkomen en bestrijden van fraude. Omdat de fraudegevoeligheid bij diefstal van fietsen relatief hoog ligt, wordt de eis gesteld dat 2 originele fietssleutels worden overhandigd.
  - Bijzondere omstandigheden om van haar beleid af te wijken, zijn volgens Verzekeraar gesteld noch gebleken.
  - Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen op grond van artikel 16 lid 13 in samenhang met artikel 10 lid f onder b van de Voorwaarden.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 In het onderhavige geval komt de Commissie tot de conclusie dat Consument voldoende argumenten heeft aangedragen op grond waarvan kan worden aangenomen dat haar fiets ten tijde van diefstal op slot stond, terwijl Verzekeraar het tegendeel (dat de fiets niet op slot stond) onvoldoende heeft betwist.
- 4.2 Verzekeraar doet een beroep op artikel 16 lid 13 van de Voorwaarden waarin is opgenomen dat Consument om voor dekking in aanmerking te komen aan haar verplichtingen moet

voldoen, in dit geval de verplichting van artikel 10 lid 1 sub f onder b (opsturen van alle originele sleutels). In het geval dat niet aan deze verplichting is voldaan en Verzekeraar in zijn belangen is geschaad wordt de schade niet vergoed. Deze voorwaarde kan (juridisch) worden gekwalificeerd als een verval van recht- clause. Daarover overweegt de Commissie het volgende.

- 4.3 Een verval van recht-clausule 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)). Voor een medewerkingsvervalclausule in de zin van art. 7:941 lid 4 BW geldt op grond van artikel 7:941 lid 4 BW ook het redelijk belang vereiste. Derhalve kan in het midden worden gelaten om wat voor soort verval van recht-clausule het in het onderhavige geval gaat. Van een redelijk belang is sprake ingeval verzekeraar 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 onder andere Hoge Raad 5 oktober 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA9705 (NJ 2008, 57) en Geschillencommissie Kifid 2011-206.
- 4.4 Het is volgens Verzekeraar een rechtvaardige eis om van een verzekeringnemer te vragen eenvoudige maatregelen te nemen zoals het op slot doen van de fiets. Het opsturen van alle sleutels levert het bewijs dat de fiets op slot stond. Daarmee wordt volgens Verzekeraar een praktisch belang gediend, omdat de fraudegevoeligheid bij diefstal van fietsen relatief hoog is en met de eis om de originele sleutels te overleggen dat zoveel mogelijk wordt voorkomen.
- 4.5 Zoals hiervoor is overwogen, is van een redelijk belang sprake ingeval het om een daadwerkelijk, praktisch belang gaat. In dit geval is van belang dat Consument bij haar betwisting heeft aangetoond dat de fiets op slot stond. Consument heeft aangevoerd dat zij op een andere wijze dan door het overleggen van alle sleutels kan aantonen dat de fiets op slot stond. Zo heeft zij een getuige en heeft zij de beschikking over het extra (hang)slot waarmee de fiets ook vaststond maar wat is doorgeknipt en achtergelaten. Deze omstandigheid maakt het anders ten opzichte van het geval dat in zijn geheel niet kan worden aangetoond dat de fiets op slot stond - vergelijk Geschillencommissie Kifid 2016-203. Dit is door Verzekeraar niet voldoende in oenschouw genomen. Zo had Verzekeraar de mogelijkheid om bijvoorbeeld een getuigenverklaring of het doorgeknipte (hang)slot op te vragen. Bovendien heeft Consument als reden waarom zij niet beide sleutels kan overleggen, aangevoerd dat één van de sleutels haar is onvreemd waarschijnlijk als gevolg van zakkenrollerij enkele dagen voor de diefstal van de fiets. Daarvan heeft zij ook aangifte gedaan bij de politie.
- 4.6 De Commissie is van oordeel dat in het onderhavige geval Verzekeraar niet daadwerkelijk in zijn belang is geschaad nu op andere wijze dan het overhandigen van de 2 fietssleutels kan worden vastgesteld dat de fiets op slot stond ten tijde van de diefstal.

4.7 Nu sprake is van een gedekt evenement en Verzekeraar niet daadwerkelijk in haar belang is geschaad, dient Verzekeraar tot uitkering over te gaan van het verzekerd bedrag.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.599,-.

*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).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*