

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2001/66 Div

in de klacht nr. 066.01

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

### Inleiding

Klaagster heeft bij verzekeraar een fietsverzekering gesloten voor haar fiets. De verzekerde waarde bedraagt f 1.499,-. Blijkens het op 18 mei 2000 afgegeven polisblad dekt de verzekering het risico van diefstal.

In artikel 7 van de op de verzekering van toepassing zijnde polisvoorwaarden is bepaald:

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

1. (...)

c. bij diefstal of verduistering

(...)

2. de twee originele sleutels waarvan de nummers overeenkomen met de bij verzekeraar geregistreerde nummers aan verzekeraar over te leggen.

(...)

2. (...)

d. bij verlies van één of beide sleutels hiervan binnen 3 x 24 uur schriftelijk melding te maken bij de verzekeraar en één of twee duplicaatsleutel(s) te laten vervaardigen bij de leverancier van het slot. De omstandigheden waaronder de originele sleutel(s) is/zijn verloren gegaan zullen nimmer aan verzekeraar worden tegengeworpen'.

In artikel 8 van deze polisvoorwaarden is bepaald:

'Van de verzekering is uitgesloten schade:

(...)

6. door diefstal indien niet voldaan wordt aan de verplichting de originele sleutels over te leggen, waarvan de nummers moeten overeenkomen met de geregistreerde nummers;

(...)

10. bij diefstal indien de fiets niet op slot stond (...)'.

2001/66 Div

Klaagster heeft op 19 oktober 2000 bij de politie aangifte gedaan van de diefstal van haar fiets op die datum. Het proces-verbaal van aangifte vermeldt: 'Kennelijk is het sleuteltje van voornoemd slot uit de jaszak van aangeefster gevallen bij voornoemde fiets, aangezien de sleutel kwijt is. Dit is niet zeker, want het kan ook zijn dat de sleutel uit de door haar bezochte kleedruimte werd weggehaald'. Bij brief van 20 oktober 2000 en herhaald bij brief van 24 november 2000 heeft verzekeraar aan klaagster schade-uitkering ontzegd op de grond dat zij niet de twee originele sleutels heeft overgelegd.

#### De klacht

Bij de onderhavige verzekering is voorwaarde voor schade-uitkering wegens diefstal van de verzekerde fiets dat de twee originele sleutels worden overlegd. Dat is uiteraard slechts mogelijk als na de diefstal deze sleutels nog in het bezit zijn van de eigenaar. Als eerst een sleutel is verloren geraakt of ontvreemd kan niet voldaan worden aan de eis tot het overleggen van de twee sleutels, terwijl de omstandigheden (diefstal van een sleutel en vervolgens diefstal van de fiets) wel in aanmerking komen voor schade-uitkering.

Klaagster kon de twee sleutels niet overleggen daar mogelijk een is gestolen. De politie heeft daarvan proces-verbaal opgemaakt. De voorwaarde van het inleveren van de twee sleutels kan in dit geval niet verbindend zijn. De directie van verzekeraar, bij wie klaagster zich eerst had beklagd, is echter op dit argument niet ingegaan.

Volgens klaagster is de eis tot het indienen van de twee sleutels bij een schadeclaim wegens diefstal gesteld om te voorkomen dat verzekerde fietsen onmiddellijk worden doorverkocht, waarna de schadevergoeding kan worden geïnd, maar van dat laatste is in haar geval geen sprake.

Verzekeraar heeft aangevoerd dat vastgehouden moet worden aan de eis tot het inleveren van twee sleutels. Hij betreurt daartoe door 'maatschappelijke ontwikkelingen', waaronder het grote aantal fietsdiefstallen, genoodzaakt te worden.

Verzekeraars verdisconteren echter het risico in hun tarieven. Doorgaans bedraagt de premie 20% van de nieuwwaarde van het rijwiel voor een driejarige verzekering tegen diefstal. Dat betekent dat zij ermee rekening houden dat een op de vijf nieuwe fietsen binnen drie jaar gestolen wordt. Daarmee wordt voldoende rekening gehouden met de 'maatschappelijke ontwikkelingen'. Het is dus niet nodig om in een geval als het onderhavige niet uit te keren.

Klaagster heeft gelijktijdig aangifte gedaan van (mogelijke) diefstal van de sleutel en de diefstal van de fiets. Als zij dat in twee instanties had gedaan, zou verzekeraar wel tot uitkering zijn overgegaan. Zij zou dan eerst om registratie van een nieuwe sleutel verzocht hebben en daarna de diefstal van de fiets gemeld hebben.

#### Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft in klaagsters geval een beroep op artikel 7 lid 1 c onder 2 van de polisvoorwaarden gedaan. De Ombudsman Verzekeringen, die de kwestie eerder heeft behandeld, was van mening dat dit strijdig is met de redelijkheid en billijkheid en dat het niet kunnen overleggen door klaagster van twee sleutels excuseerbaar is.

Genoemd polisartikel bevat echter een strikte voorwaarde waaraan voldaan moet worden. Aan excuseerbaarheid van het niet kunnen overleggen van twee (originele) sleutels dienen hoge eisen gesteld te worden. Mede gezien de aard van de onderhavige verzekering is, de omstandigheden van het geval in aanmerking nemende, niet aan deze eisen voldaan. Verzekeraar heeft dat in een brief van 4 mei 2001 aan de Ombudsman toegelicht.

2001/66 Div

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd.

Het oordeel van de Raad

1. Krachtens de op de onderhavige verzekering van toepassing zijnde polisvoorwaarden verleent verzekeraar bij diefstal van de verzekerde fiets dekking, tenzij één of meer in de polis opgenomen uitsluitingen van toepassing zijn. De bewijslast dat een uitsluiting van toepassing is rust op verzekeraar.

In de onderhavige voorwaarden is in artikel 7, onder 1.c.2 als voorwaarde voor het verkrijgen van dekking opgenomen dat de verzekerde na diefstal of verduistering de twee originele sleutels aan verzekeraar over dient te leggen.

In artikel 8, dat de uitsluitingen bevat, is opgenomen dat van verzekering is uitgesloten schade door diefstal indien niet voldaan wordt aan de verplichting de originele sleutels over te leggen, terwijl in artikel 7, sub 2.d nog is opgenomen dat de omstandigheden waaronder de sleutel(s) is/zijn verloren gegaan nimmer aan verzekeraar zullen kunnen worden tegengeworpen.

2. Klaagster heeft niet kunnen voldoen aan het vereiste de tweede originele sleutel over te leggen omdat deze sleutel, evenals de fiets, is verdwenen. Naar uit de door klaagster bij de politie afgelegde verklaring blijkt, weet klaagster niet op welke wijze de sleutel is kwijtgeraakt. Als mogelijkheden daarvoor noemt zij in die verklaring dat die sleutel uit haar jaszak is gevallen, dan wel uit de kleedruimte zou zijn weggehaald. Klaagster is van oordeel dat het feit dat in een geval als door haar beschreven niet kan worden voldaan aan het vereiste beide originele sleutels aan verzekeraar over te leggen, tot gevolg dient te hebben dat zij haar schade desalniettemin vergoed krijgt.

3. De Raad stelt vast dat de polisbepalingen in geval van diefstal of verduistering van de fiets het overleggen van de twee originele sleutels uitdrukkelijk als voorwaarde voor dekking noemen en dat het niet kunnen voldoen aan die voorwaarde in die bepalingen onder de uitsluitingen van dekking is opgenomen.

Het staat een verzekeraar vrij dergelijke bedingen in een polis op te nemen. Door daarop een beroep te doen heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet aangetast. In zoverre is de klacht dan ook ongegrond.

Het behoort tot het bedrijfsbeleid van verzekeraar of hij coulantshalve onder de gegeven omstandigheden wil afwijken van de polisbepalingen. Dit beleid wordt in het algemeen, behoudens uitzonderlijke gevallen, niet door de Raad getoetst. Van zodanig uitzonderlijk geval is hier geen sprake. Voor zover klaagster een zodanige afwijking in haar klacht bepleit, is de klacht derhalve ongegrond. De Raad wijst hierbij volledigheidshalve nog op het bepaalde in artikel 7, onder 2.d van de polisvoorwaarden.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 5 november 2001 door Mr. J. Borgesius, Mr. J.G.C. Kamphuisen, Mr. Th.B. ten Kate en Mr. E.M. Wesseling-van Gent, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Fungerend Voorzitter:

(Mr. J. Borgesius)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)