

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0748

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. J.J.M.L. Nelemans – Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	24 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, gevolmachtigde van UVM Verzekeringsmaatschappij N.V., verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Fietsverzekering. Diefstal. De fiets van de consument is uit de voortent van haar caravan gestolen. De fiets stond met een slot vast aan een tentstok van de voortent. De gevolmachtigde heeft de claim van de consument afgewezen omdat niet zou zijn voldaan aan de verzekeringsvoorwaarde dat de fiets (ten tijde van de diefstal) moet zijn vastgemaakt aan een vast voorwerp. De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde de claim mocht afwijzen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlage. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument en 2) het verweerschrift van de gevolmachtigde;
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een fietsverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten, waarop de verzekeringsvoorwaarden 'ANWB Fietsverzekering DRF ANB' (hierna: de voorwaarden) van toepassing zijn. De voor deze zaak relevante bepalingen van de voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen. Verzekerd is een racefiets/ATB van het merk Cube (type: Nuroad EX) met een cataloguswaarde van € 1.735,-. De verzekering biedt dekking voor diefstal.

- 2.2 In de nacht van 9 op 10 mei 2025 is de fiets van de consument uit de voortent van haar caravan gestolen. Zij lag op dat moment in de caravan te slapen. De consument heeft aangifte van de diefstal gedaan bij de politie.
- 2.3 De consument heeft een claim ingediend bij de gevolmachtigde. Bij de vraag of de fiets was vastgemaakt aan een vast voorwerp heeft de consument “nee” ingevuld. In de toelichting hierop heeft zij dit als volgt aangevuld:

“De fiets stond op slot in de voortent van mijn caravan (de tent is geen vast object, om die reden heb ik de vorige vraag met nee beantwoord) waar ik op dat moment in sliep.”

Op 13 mei 2025 heeft zij in een e-mail aan de gevolmachtigde nog het volgende medegedeeld:

“Bij de online aangifte van de diefstal bij de ANWB heb ik in eerste instantie nee ingevuld bij de vraag of de fiets vast stond aan een vast voorwerp als een paal of boom, omdat ik niet zeker wist of de tent gezien werd als vast voorwerp. Echter betreft het wel een item (de tentstok) waar de fiets aan vast stond, stond hij binnen op mijn privé terrein- de voortent (zie politieaangifte) en bevindt deze zich weer op een terrein dat ook privé is.”

- 2.4 De gevolmachtigde heeft de claim op 15 mei 2025 afgewezen, omdat de fiets niet was vastgemaakt aan een geaard voorwerp. De consument heeft naar aanleiding van de afwijzing bezwaar gemaakt. Zij heeft zich op het standpunt gesteld dat de voorwaarden niet het vereiste van een geaard voorwerp stellen.
- 2.5 Op 22 mei 2025 heeft de gevolmachtigde de claim van de consument wederom afgewezen. De gevolmachtigde heeft zich op het standpunt gesteld dat de stok van een voortent gemakkelijk te verwijderen is, waardoor dit (ook) niet gezien van worden als een vast voorwerp.
- 2.6 De consument heeft de gevolmachtigde op 26 mei 2025 verzocht zijn standpunt te herzien. Op 2 juni 2025 laat de gevolmachtigde nogmaals weten zijn standpunt te handhaven. De gevolmachtigde heeft de consument daarbij het volgende bericht:

“De voorwaarden van uw fietsverzekering geven aan dat uw fiets aan een vast voorwerp, zoals een boom, lantaarnpaal, fietsenrek vast gemaakt dient te worden. Een tentstok wordt niet gezien als een vast voorwerp, omdat deze vrij eenvoudig losgemaakt of opgetild kan worden. In de caravan zijn andere mogelijkheden om uw fiets vast te maken. Denk aan een bevestigingsoog welke vast zit aan de caravan. Ook de dissels in ons inziens een betere optie. Ook van direct toezicht is geen sprake. Direct toezicht betekent dat u zicht heeft op de fiets. U lag te slapen in de caravan en heeft hierdoor geen zicht op de fiets.”

Ook camera toezicht op de camping en dat het een privé terrein was neemt niet weg dat u niet voldoende voldaan heeft aan de geldende voorwaarden door voldoende zorgen te nemen om diefstal te voorkomen. U claim is hierdoor op de juiste manier behandeld en afgewezen. Het spijt mij u niet beter te kunnen berichten."

- 2.7 De consument is het niet eens met de afwijzing van de gevolmachtigde en heeft daarom een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument vordert betaling van € 1.750,- door de gevolmachtigde. Dit bedrag betreft de waarde van de gestolen fiets. De consument baalt ervan dat de schade niet vergoed is door de verzekeraar. Zij geeft aan de fiets met veel zorg te hebben behandeld. Zij werkt als ambulantly begeleider en zij is voor haar werk afhankelijk van haar fiets.
- 2.9 Volgens de consument dient de gevolmachtigde de schade te vergoeden, omdat zij heeft voldaan aan de voorwaarden die haar verzekering in het geval van diefstal stelt. De fiets stond op slot met een goedgekeurd slot en was bevestigd aan een tentstok in de voortent van haar caravan. De voortent was afgesloten. Ook was de voortent verankerd en vastgezet aan de grond en de caravan zelf maakt deel uit van een semipermanente opstelling. Op basis hiervan kan worden vastgesteld dat de fiets was vastgemaakt aan een vast voorwerp, zoals de voorwaarden vereisen. Volgens de consument is de gevolmachtigde uitgegaan van een te strikte lezing van 'vast object'.
- 2.10 De consument wijst erop dat redelijkerwijs alle maatregelen waren getroffen die er in deze situatie verwacht mochten worden. Er was sprake van direct toezicht. De camping betreft een privéterrein dat voorzien is van de nodige beveiligingscamera's. Ten tijde van de diefstal was de consument aanwezig in de caravan.
- 2.11 De consument wijst erop dat de gevolmachtigde ondanks uitnodiging daartoe niet is langsgekomen om de situatie ter plaatse te bekijken.

Het verweer

- 2.12 De gevolmachtigde voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie vindt het erg vervelend voor de consument dat haar fiets is gestolen. Daarmee is haar een rotstreek geleverd, terwijl zij haar fiets nodig heeft om zorg aan anderen te verlenen. De commissie moet echter een zakelijke vraag beantwoorden.

Die vraag is of de verzekeraar op grond van de verzekering de schade van de consument, ontstaan door diefstal van haar fiets, moet vergoeden. De commissie vindt van niet en legt hierna uit waarom zij dat vindt.

Het toetsingskader waarmee de commissie rekening moet houden

- 3.2 Bij de beoordeling moet worden uitgegaan van het polisblad en de voorwaarden. Hierin staan immers de afspraken die partijen gemaakt hebben. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 3.3 De consument heeft onder haar verzekering slechts recht op vergoeding van schade als gevolg van diefstal als zij heeft voldaan aan de voorwaarden die de verzekering hieraan stelt. Artikel 11 en 17 van de voorwaarden bepalen dat de verzekerde fiets moet zijn vastgemaakt aan:

“een vast voorwerp zoals een boom, lantaarnpaal, fietsenrek of een vast voorwerp in een afgesloten ruimte.”

Een tentstok van een voortent is geen vast voorwerp

- 3.4 Partijen verschillen met elkaar van mening over de vraag of de tentstok van de voortent voldoet aan het begrip “vast voorwerp”. Het is daarom van belang om eerst de betekenis van het begrip “vast” te bepalen. Voor de uitleg van het begrip “vast” sluit de commissie aan bij de definities hiervan in het woordenboek. Zo wordt vast o.a. gedefinieerd als: “samenhangend, niet los, niet beweegbaar; = vastzittend, niet verplaatsbaar en stevig verankerd”.
- 3.5 Een tentstok van een voortent is geen vast voorwerp. Een tentstok kan eenvoudig worden losgemaakt of opgetild. De tentstok voldoet hiermee niet het criterium “vast” zoals in de voorwaarden gesteld. Dat de voortent wel door de consument was afgesloten maakt dit niet anders.

Er was geen direct toezicht ten tijde van de diefstal

- 3.6 Ten tijde van de diefstal lag de consument in de caravan te slapen. Van direct toezicht op de fiets is geen sprake geweest.

Overige argumenten

- 3.7 Het maakt geen verschil dat de consument altijd goed voor de fiets heeft gezorgd, dat er cameratoezicht op de camping aanwezig, dat de camping met een slagboom is afgesloten en evenmin dat de fiets zich op een privégedeelte van de consument bevond ten tijde van de diefstal.

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl

Die omstandigheden maken het beroep van de gevolmachtigde op artikelen 11 en 17 niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Die omstandigheden nemen immers niet weg dat, als de fiets wél was vastgemaakt aan een vast voorwerp, de diefstal mogelijk niet had plaatsgevonden. De gevolmachtigde heeft dan ook niet onzorgvuldig gehandeld door niet de situatie ter plaatse te komen bestuderen.

Ambtshalve toetsing

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen als weergegeven in de bijlage bij deze uitspraak van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.9 De verzekeraar is niet gehouden tot vergoeding van de schade.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden ANWB Fietsverzekering DRF ANB

11. Welke verplichtingen heb jij?

- Zorgplicht

Neem altijd voorzorgsmaatregelen om diefstal, verlies of beschadiging van je fiets te voorkomen. Doe je dat niet? Dan kunnen wij besluiten om jouw schade niet te vergoeden.

De volgende maatregelen neem jij altijd:

(...)

- Fietsen die niet zijn voorzien van een standaardslot (zoals race- ATB-fietsen) moeten altijd met een los slot (ART 2 sterren) worden vastgemaakt aan een vast voorwerp zoals een boom, lantaarnpaal, fietsenrek of een vast voorwerp in een afgesloten ruimte. Als dat niet mogelijk is, moet je aantonen dat er sprake was van direct toezicht.

17. Wanneer vergoeden wij niet?

- bij diefstal van een racefiets of ATB, wanneer:

- deze zonder direct toezicht is achtergelaten en niet met een ART-goedgekeurd slot (minimaal 2 sterren) is vastgemaakt aan een vast voorwerp, zoals een boom, lantaarnpaal, fietsenrek of een vast voorwerp in een (afgesloten) ruimte;