

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0702

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. J.E.M. Sünner, secretaris)

Datum uitspraak	4 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Unigarant N.V, gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Fietsverzekering. De consument heeft bij ANWB gemeld dat haar elektrische fiets is gestolen bij het treinstation in Zandvoort. ANWB heeft schadevergoeding uit hoofde van de tussen partijen gesloten fietsverzekering geweigerd, omdat de consument de tweede sleutel van het fietsslot niet heeft kunnen aanleveren. Zij heeft die sleutel een keer verloren. In de verzekeringsvoorwaarden staat dat de verzekerde bij diefstal “originele fietssleutels” (meervoud dus) moet aanleveren bij ANWB. De commissie oordeelt dat de gevolmachtigde een beroep toekomt op het twee sleutels-vereiste in de verzekeringsvoorwaarden (artikel 10 lid 1, onder f). Het beroep van de gevolmachtigde op die bepaling is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De commissie wijst daarom de vordering van de consument af.

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 bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) 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

De verzekering

- 2.1 De consument heeft een fietsverzekering afgesloten bij ANWB. De commissie leidt uit het polisblad en de algemene voorwaarden af dat ANWB hierbij is opgetreden als bemiddelaar of een ‘merk’ betreft. Unigarant N.V. is de partij die de verzekering uitvoert. Zij is een ‘gevolmachtigde’ en zal hierna ook zo worden aangeduid.

UVM Verzekeringsmaatschappij is de 'risicodragende partij', dat wil zeggen de partij die uitkeert wanneer er uitgekeerd moet worden.

2.2 Het is misschien wat ingewikkeld, maar het komt neer op het volgende:

- ANWB = bemiddelaar/merk
- Unigarant N.V. = gevolmachtigde
- UVM = verzekeraar

2.3 In de procedure bij Kifid heeft de consument te maken met de gevolmachtigde. In de aanloop daar naartoe heeft zij vooral gecorrespondeerd met 'ANWB Verzekeren'.

2.4 De fietsverzekering is op 9 maart 2021 ingegaan. Het verzekerde object was een elektrische fiets van het merk Brinckers. Het verzekerd bedrag was overeenkomstig de aankoopprijs € 1.800,-.

2.5 In de verzekeringsvoorwaarden zijn de volgende bepalingen opgenomen:

"Artikel 10. Welke verplichtingen heeft u?

1. Bij een schadegebeurtenis

Bel zo snel mogelijk uw tussenpersoon of ons. Het telefoonnummer staat op het polisblad.

U bent verplicht:

(...)

f. ons bij diefstal toe te zenden:

1. een afschrift van de aangifte bij de politie;

2. originele fietssleutels van het slot, waarvan minimaal 1 sleutel gebruikssporen moet vertonen. Het risico van verzending van de originele fietssleutels naar ons is voor u. (...)

3. (...)

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

2. Zorgplicht

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

Artikel 16. Wanneer vergoeden wij niet?

(...)

15. als bij diefstal de fiets of e-bike niet op slot stond door middel van het bij ons opgegeven slot"

Dit is er gebeurd

- 2.6 De consument heeft bij de politie aangifte gedaan van diefstal van de verzekerde fiets. In het hiervan opgemaakte proces-verbaal staat (dat de consument heeft opgegeven dat) de fiets tussen maandag 3 februari 2025, 15:20 uur, en dinsdag 4 februari 2025, 11:15 uur, is gestolen bij het treinstation in Zandvoort.
- 2.7 Op 4 februari 2024 heeft de consument de diefstal gemeld bij 'ANWB Verzekeren'. Zij heeft ANWB Verzekeren per e-mail het proces-verbaal van de politie, het aankoopbewijs, en foto's van één sleutel van het fietsslot toegezonden.
- 2.8 De consument heeft geen foto's van de andere sleutel kunnen aanleveren, omdat zij die sleutel op enig moment (vóór de gestelde diefstal) heeft verloren.
- 2.9 Per brief van 26 februari 2025 heeft ANWB Verzekeren de consument bericht dat als zij over camerabeelden beschikt waarop te zien is dat de fiets op slot is gezet en daarna is gestolen, ANWB Verzekeren die camerabeelden graag ontvangt en dat dan de verzekeringsclaim opnieuw zal worden beoordeeld.
- 2.10 De consument is er niet in geslaagd camerabeelden te bemachtigen. Zij heeft dit wel geprobeerd. De politie Zandvoort had geen camera's in de buurt van waar de fiets is gestolen. De NS had een verzoek nodig van de lokale politie, maar toen de consument dat geregeld had, waren er bij de NS helaas al geen camerabeelden meer beschikbaar in verband met een bewaartermijn van 28 dagen.
- 2.11 ANWB Verzekeren heeft per e-mail van 21 maart 2025 (definitief) geweigerd de schade te vergoeden, omdat de consument niet twee originele sleutels heeft kunnen aanleveren.
- 2.12 In diezelfde brief heeft ANWB Verzekeren de consument het volgende voorgehouden:
- "Allereerst wil ik graag aandacht vragen voor het volgende. U meldt op 16 december 2024 digitaal een diefstal bij ons. Vervolgens doet u aangifte van een diefstal op 4 februari 2025. Mocht u reageren op deze brief dan ontvang ik ook graag uitleg over het verschil in data."*
- 2.13 De consument heeft daarop de volgende verklaring gegeven voor haar diefstalmelding van 16 december 2024:
- "ANWB heeft mij gevraagd naar het verschil in datum van mijn claim. Ik heb het verschil in de gerapporteerde data verduidelijkt. In december 2024 had ik een afspraak bij de Audi-garage in Amsterdam (zie bewijsstukken bijgevoegd). Ik reisde met de trein, liet mijn fiets achter op het station en kwam met de auto terug. Op dat moment dacht ik ten onrechte dat mijn fiets was gestolen, daarom heb ik de aangifte niet gedaan. De daadwerkelijke diefstal vond echter plaats in februari 2025, toen heb ik aangifte gedaan."*

- 2.14 De consument is het oneens met het ingenomen standpunt van ANWB Verzekeren. Zij heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.15 De consument vraagt om vervanging van de gestolen fiets. De consument stelt dat zij zich niet bewust was van de willekeurige 'twee sleutels'-eis in de voorwaarden voor dekking. Ook geeft de consument aan dat het onmogelijk is om aan deze eis te voldoen, aangezien de tweede fietssleutel kwijt is en de camerabeelden van de diefstal niet meer beschikbaar zijn. De consument benadrukt haar jarenlange klantrelatie met de gevolmachtigde en verwacht een betere behandeling.

Het verweer

- 2.16 De gevolmachtigde heeft verweer gevoerd 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 vervelend voor de consument. De consument is er zeker van dat haar fiets is gestolen. Zij baalt ervan dat zij niet wordt geloofd, hoewel zij al een tijd lang een trouwe klant is. De uitkeringsweigering heeft de consument stress opgeleverd.
- 3.2 De commissie kan echter de vordering van de consument niet toewijzen. Zij legt hierna uit waarom zij dat niet kan.

Beoordeling

- 3.3 Het is (fiets)verzekeraars toegestaan om in de verzekeringsvoorwaarden op te nemen dat de verzekerde na diefstal twee sleutels moet kunnen overleggen. Daar zitten logische gedachtes achter. Beschikt de verzekerde na de diefstal over de twee sleutels van het fietsslot, dan is zeker dat de verzekerde niet één van die twee sleutels in het slot heeft gelaten ten tijde van de diefstal. Daarnaast biedt dat enige zekerheid dat de dief geen gebruik heeft kunnen maken van een fietssleutel die hij gevonden/gestolen heeft en dat van verzekeringsfraude geen sprake is geweest.
- 3.4 De commissie ziet geen reden om aan te nemen dat de consument niet van het 'twee sleutels-vereiste' op de hoogte kon zijn. ANWB heeft de consument bericht dat de verzekeringsvoorwaarden per e-mail van 9 maart 2021 zijn toegezonden en nog eens op 17 maart 2025. Het twee sleutels-vereiste is bovendien gangbaar onder fietsverzekeraars (en overigens ook onder autoverzekeraars).

- 3.5 De commissie kan niet ten gunste van de consument het twee sleutels-vereiste van artikel 10, onder f, in de verzekeringsvoorwaarden negeren. Zo ver kan de commissie niet gaan, omdat het fietsverzekeraar vrij staat om een 'twee sleutels-vereiste' in de verzekeringsvoorwaarden op te nemen. Als gezegd zitten hier logische gedachtes achter en is dit vereiste gangbaar.
- 3.6 Het is ook niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar (artikel 6:248 lid 2 BW) dat de gevolmachtigde een beroep doet op het twee sleutels-vereiste van artikel 10, onder f. Voor de gevolmachtigde staat immers *niet* vast dat de diefstal daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. In dit verband merkt de commissie dat zij het erg jammer vindt dat de consument er uiteindelijk, ondanks pogingen daartoe, niet in is geslaagd om camera-beelden van de NS te bemachtigen. Hiermee had zij misschien kunnen bewijzen dat de fiets toch echt is gestolen. Ook is jammer dat de consument op 16 december 2024 per vergissing een (eerdere) diefstalmelding bij ANWB heeft gedaan. Hierdoor is twijfel ontstaan bij de gevolmachtigde. De gevolmachtigde betwist nu dat er daadwerkelijk diefstal heeft plaatsgevonden, vanuit de gedachte dat het wat gek is dat de consument twee keer een melding van diefstal heeft gedaan. Die twijfel zal de commissie niet kunnen wegnemen.

Ambtshalve toetsing

- 3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 10 lid 1, onder f, en art. 16 van de voorwaarden van belang. Deze artikelen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de artikelen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.8 De slotsom is dat de gevolmachtigde een beroep mag doen op artikel 10 lid 1, onder f, van de verzekeringsvoorwaarden. Dat beroep is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

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