Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1091

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	28 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, gevolmachtigde van UVM Verzekeringsmaatschappij N.V., verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

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 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De elektrische fiets van de consument is gestolen. Zij had deze voor haar kantoor gestald. De consument heeft vervolgens een beroep gedaan op haar fietsverzekering en vordert vergoeding van haar schade ter hoogte van € 2.103,-. De gevolmachtigde heeft geweigerd de schade te vergoeden omdat de consument niet heeft voldaan aan de verplichtingen uit de verzekerings-voorwaarden. Zij heeft namelijk niet (een foto van) alle originele sleutels kunnen overleggen. De consument vindt dat de verzekeringsvoorwaarden op dit punt onduidelijk zijn en dat de gevolmachtigde de verzekeringsvoorwaarden te strikt uitlegt. De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde op grond van de verzekeringsvoorwaarden de dekking mocht afwijzen.

3. De beoordeling

De consument heeft niet voldaan aan de verplichtingen uit de verzekeringsvoorwaarden

3.1 De vraag of de verzekering dekking biedt voor de schade, moet worden beantwoord aan de hand van de verzekeringsvoorwaarden.[1] Het staat een verzekeraar in beginsel vrij om te bepalen binnen welke grenzen hij dekking wil verlenen.[2] Omdat de verzekeraar in dit geval vertegenwoordigd wordt door de gevolmachtigde, zal in deze uitspraak steeds gesproken worden over de gevolmachtigde.

3.2 In artikel 11 van de verzekeringsvoorwaarden staat dat de consument na de diefstal van haar fiets een foto van de originele sleutels moet kunnen overleggen (de sleutelclausule). In de bijbehorende begrippenlijst worden 'originele sleutels' gedefinieerd als *"sleutels die door de slotenfabrikant bij het slot zijn geleverd."* De stelling van de consument dat de verzekerings-voorwaarden op dit punt onduidelijk of onbegrijpelijk zijn, slaagt niet. Volgens de commissie blijkt uit artikel 11 en de begrippenlijst duidelijk wat van de consument werd verwacht: zij moest na de diefstal alle originele sleutels die zij bij aankoop van de fiets en de sloten heeft gekregen, kunnen tonen.

3.3 De consument stelt dat zij in de maand voorafgaand aan de diefstal haar sleutels is kwijtgeraakt. Ten tijde van de diefstal maakte zij gebruik van haar reservesleutels. Tussen partijen staat vast dat de consument vóór het verlies meer originele sleutels had dan zij na de diefstal kon tonen. De consument heeft dus niet voldaan aan haar verplichting om alle originele sleutels te tonen. Daarnaast staat in artikel 11 dat de consument verplicht is om verlies van een sleutel direct bij de gevolmachtigde te melden. Dit heeft de consument niet gedaan. Pas na de diefstal meldde zij dat zij maar één set sleutels in bezit had omdat ze de andere set was kwijtgeraakt. De commissie is van oordeel dat de consument ook aan deze verplichting in de verzekeringsvoorwaarden niet heeft voldaan.

De gevolmachtigde mocht de dekking onder de verzekering afwijzen

3.4 Artikel 17 is een zogenoemd verval van recht-beding. Dat betekent dat een consument onder omstandigheden zijn recht op een uitkering kan verliezen. Hierin staat dat de gevolmachtigde de dekking mag afwijzen als de consument haar verplichtingen niet is nagekomen én de gevolmachtigde daardoor in zijn belangen is geschaad. Het staat vast dat de consument haar verplichtingen niet is nagekomen.

---

[1] De relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De vraag is vervolgens of de gevolmachtigde daardoor in zijn redelijke belangen is geschaad. Het moet daarbij gaan om een daadwerkelijk en praktisch belang bij een beroep op een verval van recht-beding.[3]

3.5 De commissie heeft in eerdere uitspraken geoordeeld dat een gevolmachtigde een daadwerkelijk belang heeft bij naleving van de sleutelclausule.[4] Deze clausule moet ervoor zorgen dat een verzekerde zijn fiets goed op slot zet en niet per ongeluk een sleutel in het slot laat zitten. Daarnaast biedt de sleutelclausule enige zekerheid dat de dief geen gebruik heeft kunnen maken van een fietssleutel die hij gevonden of gestolen heeft. De sleutelclausule voorkomt (onmogelijke) discussies achteraf over de vraag of de fiets daadwerkelijk op slot stond. Omdat de consument niet aan de sleutelclausule heeft voldaan, kan de gevolmachtigde niet vaststellen dat de fiets ten tijde van de diefstal op slot stond. De stelling van de consument dat het voor haar vanzelfsprekend is dat zij haar fiets op slot zet, is daarvoor onvoldoende. De gevolmachtigde is daarmee in een daadwerkelijk en praktisch belang geschaad.

Het beroep van de consument op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid slaagt niet

3.6 De consument heeft nog aangevoerd dat de gevolmachtigde haar schademelding onzorgvuldig heeft beoordeeld door alleen te kijken naar de sleutelclausule. De gevolmachtigde had ook moeten kijken naar de aannemelijkheid van de diefstal. Daarmee gaat de consument eraan voorbij dat de gevolmachtigde niet betwist dat de fiets is gestolen. De gevolmachtigde heeft de dekking afgewezen op grond van het niet voldoen aan de verplichtingen uit de verzekerings-voorwaarden. Ook volgt de commissie de consument niet in haar standpunt dat toepassing van de sleutelclausule in dit geval onredelijk is. Een dergelijk beroep moet terughoudend getoetst worden. De consument heeft onder meer aangevoerd dat zij aangifte heeft gedaan, een originele set sleutels in haar bezit had en er geen aanwijzingen zijn dat de verloren sleutel gebruikt is. Deze omstandigheden zijn echter onvoldoende om te oordelen dat het beroep van de gevolmachtigde op de verzekeringsvoorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[5]

De commissie toetst bedingen op eigen initiatief aan het consumentenrecht

3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 11 en artikel 17 van de verzekeringsvoorwaarden van belang.

---

[3] HR 7 maart 2014, ECLI:NL:HR:2014:522, te raadplegen op www.rechtspraak.nl. Dit is ook een vaste lijn van de Geschillencommissie Kifid. Zie onder andere de uitspraken met nrs. 2026-0085, 2025-0419, 2021-0117 en 2018-597, te raadplegen op www.kifid.nl/uitspraken.

[4] Zie onder andere de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid met nrs. 2026-0085, 2025-0702, 2025-0419, 2021-0578 en 2020-451, te raadplegen op www.kifid.nl/uitspraken.

[5] Artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW).

De commissie moet deze bedingen op eigen initiatief toetsen aan het Europees en Nederlands consumentenrecht en oordeelt dat deze bedingen daarmee niet in strijd zijn.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden ANWB Fietsverzekering (DRF ANB)

Artikel 11. Welke verplichtingen heb jij?

• Bij een schadegebeurtenis:
(...)
Jij bent verplicht:
(...)
- *ons bij diefstal toe te zenden:*
  • een afschrift van de aangifte bij de politie;
  • duidelijke foto's van de originele fietssleutels van het slot/de sloten waarmee de fiets op slot stond. (...)
  (...)
  • de schade aan te tonen dan wel aannemelijk te maken;

(...)

• 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:
- *Zet je fiets altijd op slot als je deze achterlaat;*
- *E-bikes moeten naast het standaardslot (...) altijd met een tweede slot worden vastgemaakt. (...)*

(...)
- *Bewaar de originele fietssleutels zorgvuldig en laat deze niet onbeheerd achter in kleding, tas, garderobe etc.*

• Slot en originele fietssleutels
Je moet bij de vervanging van het slot en/of verlies van de originele fietssleutels hiervan direct melding maken bij ons. Duplicaat fietssleutel(s) mogen alleen bijgemaakt worden door de fabrikant van het slot.

Artikel 17. Wanneer vergoeden wij niet?

(...)
• Verder vergoeden wij geen schade:
(...)
- *bij diefstal van een e-bike of fatbike, wanneer deze – naast het bij ons opgegeven slot – niet op slot stond met ART goedgekeurd slot (minimaal 2 sterren). (...)*

(...)
- *als jij je niet houdt aan jouw verplichtingen en daardoor onze belangen schaadt.*