Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0085

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	27 januari 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	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Fietsverzekering. De fiets van de consument is gestolen. Voor vergoeding van de schade door diefstal heeft de consument een beroep gedaan op de verzekering. De gevolmachtigde heeft de claim afgewezen, omdat de consument niet alle originele sleutels van het opgegeven slot kon overleggen. Hiermee heeft de consument niet voldaan aan de verplichtingen die voortvloeien uit de voorwaarden. De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde de claim heeft mogen afwijzing met een beroep op de voorwaarden. Het beroep op de voorwaarden is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De klacht is ongegrond en de vordering is 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 bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek 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) bij de gevolmachtigde. Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden ‘DBFANC’ (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bedingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 In de nacht van 20 op 21 juni 2025 is de fiets van de consument gestolen. De consument heeft aangifte gedaan van de diefstal bij de politie. Voor vergoeding van de schade heeft de consument een claim ingediend bij de gevolmachtigde. De gevolmachtigde heeft de claim afgewezen, omdat de consument niet alle originele sleutels van het opgegeven fietsslot kan overleggen.

2.3 De consument is het niet eens met het standpunt van de gevolmachtigde en heeft hierover geklaagd bij de gevolmachtigde op 23 juni 2025. De gevolmachtigde heeft in zijn reactie op 25 juni 2025 om aanvullende stukken gevraagd ter onderbouwing van de claim. De consument heeft verklaringen, drie foto's van de braakschade en foto's van de reserve-sleutel van de fiets gestuurd.

2.4 Op 4 juli 2025 heeft de gevolmachtigde zijn standpunt gehandhaafd. Partijen komen er onderling niet uit. De consument heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en de vordering

2.5 De claim valt onder de dekking van de verzekering. De fiets stond op slot met een ART-gekeurd slot. De consument voert aan dat hij één van de sleutels eerder tijdens een boot-tocht is verloren en daarom niet alle originele sleutels kan overleggen. De consument heeft op 25 juni 2025 verklaard dat hij de sleutel is verloren bij het opstappen op een boot:

> *"(...) Bij het opstappen moest ik behendig op de boot springen. De fietssleutel zat in het zakje van mijn trainingsjack, waarin zich helaas een onopgemerkt gat bevond. Tijdens de beweging gleed de sleutel ongemerkt uit mijn jas en viel in het water. Pogingen om deze nog te vinden bleven zonder resultaat — de sleutel is gezonken en niet meer terug te halen. Wij begrijpen uiteraard dat u om onderbouwing vraagt. Tegelijkertijd willen we aangeven dat er in een situatie als deze simpelweg geen formeel bewijs voorhanden is. Het verlies gebeurde onverwacht, in een informele setting, en pas later beseften we wat er was gebeurd. (...)"*

2.6 De gevolmachtigde heeft niet voldoende rekening gehouden met de specifieke omstandigheden van het geval en heeft de schade afgewezen op een 'formalistische lezing' van de voorwaarden. Dit is in strijd met de redelijkheid en billijkheid. De fiets is uit een deugdelijk afgesloten ruimte op beheerd privéterrein gestolen. In de wijk waar de consument woont is sprake van structurele fietsendiefstal door georganiseerde fietsen-dieven met geavanceerde methodes. Hierdoor is ook geen sprake van duidelijke braak-schade. Dit wil echter niet zeggen dat er geen inbraak heeft plaatsgevonden. Ten aanzien van de braakschade heeft de consument voor zover relevant op 25 juni 2025 verklaard:

> *"Onze tuin heeft een afsluitbare poort en een houten schuur waarin de fiets stond. Bij de poort hebben we het idee dat er is geprobeerd te frikken aan het slot, wellicht met gereedschap. Bij de schuur is het minder duidelijk hoe de toegang precies is verkregen. Mogelijk is er aan de onderzijde gewerkt — door te duwen, wrikken of iets weg te halen. (...)"*

2.7 De gevolmachtigde heeft zich niet voldoende ingespannen om de fiets terug te vinden. De fiets beschikte over een chip voor locatiebepaling.

2.8 De consument vordert vergoeding van de schade van € 4.300,-.

Het verweer

2.9 De gevolmachtigde voert verweer tegen de stellingen van de consument. Een claim voor vergoeding van schade door diefstal van een fiets komt niet voor vergoeding in aanmerking wanneer de fiets niet op slot stond met het opgegeven slot (artikel 17 sub 16 van de voorwaarden) en daarmee de redelijke belangen van de verzekeraar zijn geschaad (artikel 17 sub 22 van de voorwaarden). De gevolmachtigde heeft zijn verweer nader onderbouwd. Hierop wordt verder, voor zover relevant, ingegaan in de beoordeling.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de claim van de consument voor vergoeding in aanmerking komt. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht haar oordeel nader toe.

Verval van recht

3.2 De gevolmachtigde stelt dat de claim van de consument niet voor vergoeding in aanmerking komt, omdat de consument niet aan de verplichtingen uit de voorwaarden heeft voldaan. In artikel 17 onder 22 van de voorwaarden is bepaald dat de gevolmachtigde de schade niet vergoedt, als de verzekerde niet aan de gestelde verplichtingen heeft voldaan en daarmee de gevolmachtigde in zijn belangen heeft geschaad. In dit geval gaat het om de verplichting genoemd in artikel 11 lid 1b sub b van de voorwaarden om de originele fietssleutels van het slot te overleggen (hierna: de sleutelclausule) en de verplichting genoemd in artikel 11 lid 4 van de voorwaarden om de nodige maatregelen te nemen om schade of diefstal te voorkomen. Een dergelijke bepaling wordt een verval van recht-beding genoemd.

3.3 Voor een beroep op een verval van recht-beding moet de gevolmachtigde aantonen dat hij in een redelijk belang is geschaad. Een theoretisch belang is niet voldoende. De gevolmachtigde moet een daadwerkelijk en praktisch belang hebben bij een beroep op het verval van recht-beding. Dit volgt uit vaste jurisprudentie van de overheidsrechter en dit is in lijn met de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid.[1]

[1] HR 7 maart 2014, ECLI:NL:HR:2014:522, te raadplegen op www.rechtspraak.nl en GC Kifid nrs. 2025-0419, 2021-0117, 2018-597, 2017-773 en 2017-206, te raadplegen op www.kifid.nl/uitspraken.

3.4 De sleutelclausule waar de gevolmachtigde een beroep op doet moet ervoor zorgen dat een verzekerde zijn fiets goed op slot zet en is ook een bewijsovereenkomst om een bij voorbaat onmogelijke discussie daarover te voorkomen. De gevolmachtigde heeft daarmee een daadwerkelijk belang bij de verplichting dat de consument de nodige zorgvuldigheid betracht om schade te voorkomen. De consument heeft slechts één sleutel overgelegd, terwijl er twee originele sleutels waren. De consument geeft aan dat hij op 17 mei 2025 de andere sleutel is verloren tijdens een boottocht. Dit heeft de consument niet gemeld bij de gevolmachtigde, terwijl hij dit op grond artikel 11 lid 4 van de voorwaarden wel moest doen. De consument heeft ook geen nader bewijs geleverd van het verlies van de sleutel. De commissie kan het verlies van de sleutel op 17 mei 2025 niet feitelijk vaststellen, noch kan de commissie feitelijk vaststellen dat de fiets in de nacht van de diefstal op slot stond. De consument heeft niet aan de sleutelclausule voldaan. De consument voldoet hiermee niet aan de verplichtingen die hem in de voorwaarden zijn gesteld. De verzekeraar is hiermee in zij belang geschaad.

3.5 Het recht van de consument op uitkering van de vergoeding van de schade is komen te vervallen. De gevolmachtigde is daarom niet verplicht om de schade van de consument te vergoeden.

Is het beroep van de gevolmachtigde op de sleutelclausule naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar?

3.6 De consument stelt dat een beroep op de sleutelclausule naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, omdat de fiets uit een deugdelijk afgesloten schuur is gestolen. De partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten (in dit geval de consumenten) moet deze feiten bewijzen, als deze door de wederpartij gemotiveerd worden betwist op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijker Rechtsvordering (Rv). De gevolmachtigde betwist dat de fiets uit de afgesloten schuur is gestolen. De foto's die de consument heeft gestuurd geven geen blijk van braakschade waarmee de dieven toegang tot de schuur hebben gekregen.

3.7 De commissie is van oordeel dat de consument niet heeft aangetoond dat de fiets uit de deugdelijk afgesloten schuur is gestolen. De foto's en de bijgevoegde verklaring van de consument over de schade aan de deur overtuigen de commissie niet. Het is niet zichtbaar hoe de dieven toegang zouden hebben gekregen tot de schuur en de fiets uit de schuur hebben gehaald. De commissie kan op basis van het dossier niet feitelijke vaststellen dat is ingebroken in de schuur en de fiets daarbij is gestolen. Er zijn daarom geen feitelijke omstandigheden bekend die een beroep op de sleutelclausule door de gevolmachtigde naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar maken.

Tekortschieten in de onderzoeksplicht/zorgplicht

3.8 De gevolmachtigde betwist de stelling van de consument dat hij zich onvoldoende heeft ingespannen om de fiets terug te vinden met de volgzender.

De gevolmachtigde heeft geprobeerd de fiets terug te vinden, maar de volgzender werkte niet goed meer. De consument heeft niet nader onderbouwd waarom de gevolmachtigde hierin tekort is geschoten. De consument heeft hiermee niet aangetoond dat de gevolmachtigde is tekortgeschoten in zijn onderzoeksplicht/zorgplicht. De commissie acht dit ook niet aannemelijk, omdat de consument op 12 december 2024 nog geïnformeerd is door de gevolmachtigde dat de volgzender niet meer goed werkt.

Ambtshalve toetsing

3.9 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen in artikel 11 en artikel 17 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

Gelet op het voorgaande komt de claim van de consumenten niet voor vergoeding in aanmerking, omdat de consument niet heeft voldaan aan de gestelde verplichting in de voorwaarden en de gevolmachtigde in een redelijk belang is geschaad. De klacht is ongegrond.

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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving en verzekeringsvoorwaarden

Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

> *"De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit."*

Artikel 11. Welke verplichtingen heb jij?

1. Bij diefstal
   a. Via de ANWB Fietsen App zo spoedig mogelijk melden dat de fiets gestolen is.
   b. Als na 48 uur na de melding bij punt a de fiets niet is teruggevonden dan stuur jij ons toe:
      1. Een afschrift van de aangifte bij de politie.
      2. Duidelijke foto's van de originele fietssleutels van het slot. Als deze foto's onvoldoende duidelijk zijn, dan vragen wij je de originele sleutels aan ons op te sturen. Je dient de originele sleutels ten minste 3 maanden na melding van een diefstalschade te bewaren. Het risico van verzending van de originele fietssleutels naar ons is voor jou. Als de racefiets of ATB niet met een slot (minimaal twee sterren) was vastgemaakt aan een vast voorwerp, zoals een boom, lantaarnpaal, fietsenrek of een vast voorwerp in een (afgesloten) ruimte dan moet jij aantonen dat er sprake was van direct toezicht.
      3. De aankoopnota.
   c. Ons direct in kennis stellen als het verzekerd object is teruggevonden.
2. Bij een andere schadegebeurtenis
   Bel zo snel mogelijk jouw rijwielhandelaar of ons. Het telefoonnummer van jouw rijwielhandelaar staat op het polisblad.
   Je bent verplicht:
   a. Ons zo snel mogelijk de schade te melden.
   b. De schade zoveel mogelijk te beperken.
   c. De aanwijzingen van ons en/of onze expert op te volgen.
   d. Alle medewerking te verlenen.
   e. Op tijd alle informatie te geven, zodat wij de schade kunnen beoordelen.
   f. Geen toezegging te doen, verklaring af te geven of handeling te verrichten die onze belangen kan schaden.
   g. Eerst met ons overleg te plegen voordat jij de schade laat repareren of restanten vernietigt en/of daarvan afstand doet.
   h. De schade aan te tonen dan wel aannemelijk te maken.
   i. Na reparatie de gespecificeerde nota naar ons toe te zenden.
   j. Ons te melden als de schade ook door een andere verzekering is verzekerd of te verhalen is op een ander.
3. Zorgplicht
   Je moet alle voorzorgen nemen ter voorkoming van verlies of schade. Laat gemakkelijk afneembare onderdelen en accessoires zoals accu en display, niet op de fiets zitten als je deze onbeheerd achterlaat, of zorg ervoor dat deze niet gemakkelijk af te nemen zijn. Bijvoorbeeld door goed gebruik van een accuslot. Bewaar de originele fietssleutels zorgvuldig en laat deze niet onbeheerd achter in kleding, tas, garderobe etc.
4. Slot en originele fietssleutels
   Je moet bij 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.
5. Track&trace-zender
   Je moet binnen twee weken een nieuwe track&trace-zender laten plaatsen als:
   a. De batterij van de track&trace-zender leeg is.
   b. De track&trace-zender niet meer actief is door een eigen gebrek.
   c. De track&trace-zender niet meer actief is door een schadeoorzaak.
   Je mag de track&trace-zender zonder onze toestemming niet verwijderen of proberen te verwijderen, aan derden geven of (laten) namaken.
6. Verzekering niet afgesloten via een rijwielhandelaar
   Je moet binnen twee weken na de ingangsdatum van deze verzekering een track&trace-zender laten plaatsen.

Artikel 17. Wanneer vergoeden wij niet?

1. Bij schade die is ontstaan en/of verergerd:
   a. Met toestemming van jou en/of een andere belanghebbende.
   b. Door opzet en/of al dan niet bewuste roekeloosheid.
   c. En/of al dan niet bewuste merkelijke schuld van jou en/of een andere belanghebbende.
2. Door molest zoals gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en muiterij.
3. Door atoomkernreacties.
4. Door een aardbeving of andere natuurramp.
5. Door een bevingsschade, bijvoorbeeld door gaswinning.
6. Door (poging tot) fraude.
7. Doordat jij zodanig onder invloed was van alcohol dat besturen volgens de wet verboden was.
8. Doordat jij onder invloed van drugs of medicijnen verkeerde.
9. Door slijtage, eigen gebrek, onvoldoende onderhoud en waardevermindering.
10. Tijdens deelname aan wedstrijden of training daar voor.
11. Tijdens gebruik voor verhuur.

    Verder vergoeden wij geen schade:
12. Als jij weigert mee te werken aan een bloedonderzoek of een ander onderzoek ter vaststelling van het gehalte of gebruik bij artikel 17.7 en 17.8.
13. Aan banden, bel, jasbeschermers, kabels, snelbinders en schade door krassen, tenzij door dezelfde verzekerde schadegebeurtenis ook andere schade aan de fiets is ontstaan.
14. Als de fiets zakelijk wordt gebruikt, tenzij wij hiermee hebben ingestemd.
15. Als de fiets opgevoerd is.
16. Als bij diefstal de fiets of e-bike niet op slot stond door middel van het bij ons opgegeven slot.
17. Als op de originele sleutel(s) geen duidelijke gebruikssporen zichtbaar zijn.
18. Bij diefstal van een racefiets of ATB, wanneer:
    a. Deze zonder direct toezicht is achtergelaten en niet met een ART-goedgekeurd slot (minimaal twee sterren) is vastgemaakt aan een vast voorwerp, zoals een boom, lantaarnpaal, fietsenrek of een vast voorwerp in een (afgesloten) ruimte.
    a. Deze zichtbaar in een motorvoertuig is achtergelaten en geen sporen van braak aan het motorvoertuig zijn aangebracht.
    a. Deze zonder voldoende voorzorgsmaatregelen om diefstal te voorkomen, is achtergelaten op een fiets- of dakdrager.
19. Als jij geen aankoopnota of taxatierapport kunt overleggen.
20. Aan een accu, als de fiets bij het afsluiten van de verzekering niet nieuw was.
21. Als door een beschadiging van de accu de functionaliteit van de accu niet is aangetast en reparatie niet noodzakelijk is voor het goed kunnen functioneren van de accu.
22. Als jij je niet houdt aan jouw verplichtingen en daardoor onze belangen schaadt.