Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0419

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.A.M. Jitan, secretaris)

Datum uitspraak	27 mei 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 fiets van de consument is gestolen. Zij vordert dat de gevolmachtigde de schade die zij als gevolg daarvan heeft geleden vergoedt, omdat zij is verzekerd voor schade door diefstal. De gevolmachtigde heeft aangevoerd dat de consument niet voldoet aan de voorwaarden, omdat zij niet meer over de originele fietssleutels beschikt. Daartoe is zij volgens de voorwaarden wel verplicht indien zij schade claimt als gevolg van diefstal. De commissie oordeelt dat het beroep van de gevolmachtigde op de voorwaarden slaagt waardoor de gevolmachtigde terecht geen dekking heeft verleend. Dit beroep 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 en 2) het verweerschrift van de gevolmachtigde.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. R.A.J. Verploegh, advocaat kantoorhoudende te Den Haag.

1.3 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.

1.4 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 op 30 november 2022 een Cortina E-U4 Transport fiets, hierna verder de fiets te noemen, gekocht voor € 2.080,94 bij een fietsenwinkel.

Voor deze fiets heeft zij bij de fietsenwinkel met ingang van 30 november 2022 ook een ANWB E-bikeverzekering afgesloten, hierna verder de verzekering genoemd. De gevolmachtigde is de gevolmachtigd agent van UVM Verzekeringsmaatschappij N.V., de risicodragende verzekeraar.

2.2 Op het polisblad van 30 november 2022 stond onder andere:

"(...)

Objectgegevens

(...)	*(...)*	*Cataloguswaarde incl. accessoires*	*:*	*€ 2.700*
(...)	*(...)*	*Verzekerd bedrag*	*:*	*€ 2.700*
(...)	*(...)*	*Sleutelnummer*	*:*	*[nummer]*

Verzekeringsgegevens inclusief dekkingen

Diefstal	*:*	*Verzekerd*
(...)		*(...)*

Eigen risico Diefstal

Van de fiets	*:*	*€ 0,00*
Van onderdelen of accessoires	*:*	*€ 25,00*

(...)"

2.3 Op de verzekering zijn de voorwaarden DFTUGC, hierna verder de voorwaarden, van toepassing. In artikel 12 en 18 van de voorwaarden staat onder andere:

"(...)

Artikel 12. Welke verplichtingen heeft u?

Bij een schadegebeurtenis:
1. 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. (...)

2 Zorgplicht

U moet alle voorzorgen 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 18 Wanneer vergoeden wij niet?

(...)

15 als bij diefstal de fiets of e-bike niet op slot stonden door middel van het bij ons opgegeven slot; (...)

20 als u zich niet houdt aan uw verplichtingen en daardoor onze belangen schaadt.

(...)"

2.4 Tussen dinsdag 3 oktober 2023 en donderdag 5 oktober 2023 is de fiets van de consument gestolen in Rijswijk. Op 11 oktober 2023 heeft zij aangifte van de diefstal gedaan bij de politie. In de aangifte stond onder andere dat de consument haar fiets op 3 oktober in de portiek heeft geplaatst bij haar zoon in Rijswijk. De sleutels van de fiets heeft zij aan haar zoon overhandigd. Zij wilde op 5 oktober 2023 haar fiets ophalen en zag dat haar fiets was verdwenen. Nadat zij bij haar zoon heeft nagevraagd waar de fietssleutels zijn, kwam haar zoon tot het besef dat de fietssleutels ook zijn verdwenen. Haar zoon vermoedt dat een persoon aan wie hij een overnachting had aangeboden op 4 oktober 2023, mogelijk de fiets heeft gesloten.

2.5 De consument heeft een beroep gedaan op haar verzekering en wil de schade die zij als gevolg van de diefstal lijdt vergoed krijgen van de gevolmachtigde. De gevolmachtigde heeft haar beroep op de verzekering afgewezen, omdat de consument niet meer beschikt over twee originele fietssleutels. Via haar advocaat heeft consument de gevolmachtigde gevraagd om alsnog dekking te verlenen en haar schade te vergoeden onder verwijzing naar een getuigenverklaring van de zoon van de consument. De gevolmachtigde heeft de consument laten weten dat de brief van haar advocaat niet tot een andere beoordeling heeft geleid. De gevolmachtigde heeft alle originele sleutels nodig. Zo weet de gevolmachtigde dat de consument de fiets op slot heeft gezet.

2.6 Op 27 november 2024 november 2024 dient de consument via haar advocaat een klacht in bij Kifid tegen de gevolmachtigde.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert € 2081,- als vergoeding voor het feit dat haar fiets is gesloten, vermeerderd met wettelijke rente over voornoemd bedrag sinds 20 oktober 2023.

Volgens de consument is de gevolmachtigde daartoe gehouden, omdat de consument verzekerd is voor schade als gevolg van diefstal. Ook is het beroep van de gevolmachtigde op de sleutelclausule naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

Het verweer

2.8 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

Wat is de hoofdvraag?

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de consument op grond van de verzekering recht heeft op de vergoeding van haar schade omdat haar fiets is gestolen. De commissie komt tot het oordeel dat de consument geen recht heeft op deze vergoeding, omdat zij niet aan de daarvoor benodigde voorwaarden voldoet. De commissie licht dit oordeel hierna verder toe.

Verval van recht

3.2 In artikel 18 lid 20 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 12 lid 1 onder f sub 2 om de originele fietssleutels van het slot te overleggen en de verplichting genoemd in artikel 12 lid 2 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.

Redelijk belang geschaad

3.3 Het is inmiddels vaste jurisprudentie van de rechter en in lijn met de uitspraken van de geschillencommissie Kifid dat voor een beroep op een verval van recht-beding de gevolmachtigde moet aantonen dat hij in een redelijk belang is geschaad. Een theoretisch belang is onvoldoende. De gevolmachtigde moet een daadwerkelijk en praktisch belang hebben bij een beroep op het verval van recht-beding.[1]

3.4 De gevolmachtigde heeft aangevoerd dat de consument niet in aanmerking komt voor een vergoeding vanwege de diefstal van haar fiets, omdat zij niet aan de voorwaarden voldoet.

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

Volgens artikel 12 lid 1 onder f sub 2 van de voorwaarden is de consument verplicht om bij diefstal aan de gevolmachtigde een afschrift van de aangifte bij de politie toe te zenden alsmede de originele fietssleutels, waarvan een sleutel minimaal gebruikssporen moet vertonen. Verder volgt uit lid 2 van voornoemd artikel dat op de consument een zorgplicht rust om 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. Ook volgt uit artikel 18 leden 15 en 20 van de voorwaarden dat de gevolmachtigde geen schade vergoedt als bij diefstal de fiets niet op slot stond door middel van het bij de gevolmachtigde opgegeven slot of als de consument zich niet heeft gehouden aan haar verplichtingen en daardoor de belangen van de gevolmachtigde schaadt. De sleutelclausule moet er namelijk voor zorgen dat de consument haar fiets goed op slot zet en is ook een bewijsovereenkomst om een bij voorbaat onmogelijke discussie daarover te voorkomen.

3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de gevolmachtigde gelet op hetgeen de gevolmachtigde hieromtrent naar voren heeft gebracht een daadwerkelijk belang bij de verplichting van de consument de nodige zorgvuldigheid te betrachten om schade te voorkomen. De commissie stelt verder vast dat de consument niet meer beschikt over alle originele fietssleutels. Daarmee voldoet de consument niet aan artikel 12 van de voorwaarden. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat het recht van de consument op uitkering van de vergoeding wegens diefstal is komen te vervallen. Daardoor is de gevolmachtigde niet verplicht om de schade die de consument als gevolg van de diefstal lijdt te vergoeden. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

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

3.6 De consument heeft aangevoerd dat het beroep van de gevolmachtigde op de sleutel-clausule naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie oordeelt dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd waarom het beroep van de gevolmachtigde op de sleutelclausule naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De enkele omstandigheid dat de fiets is gestolen, doordat een logee van de zoon vermoedelijk de fietssleutel heeft gestolen waarmee de fiets is gestolen is in dit verband onvoldoende.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikelen 12 en 18 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.

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