Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0117
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen 'de verzekeraar'
Datum uitspraak	: 5 februari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Fietsverzekering. Diefstal. De verzekeraar heeft de claim van de consument afgewezen omdat zij niet aan de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen verplichtingen heeft voldaan. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de claim heeft mogen afwijzen. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 verzekeraar.

1.2 De consument is in de gelegenheid gesteld te reageren op het verweer van de verzekeraar, maar daar heeft zij van afgezien.

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 verzekeraar 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 bij een gevolmachtigd agent van de verzekeraar een fietsverzekering gesloten. Op de verzekering zijn de 'Voorwaarden Unigarant Fietsverzekering' (verder te noemen 'de voorwaarden') van toepassing. De voor deze zaak relevante bepalingen van de verzekeringsvoorwaarden zijn in de bijlage opgenomen.

2.2 Op 10 september 2020 is de elektrische fiets van de consument gestolen. De consument heeft hiervan aangifte gedaan bij de politie en tegenover de verbalisant onder meer het volgende verklaard:

"Ik woon in een appartementencomplex op de tweede verdieping. Mijn fiets stond in de gang van het appartementencomplex bij mijn woning. Hier is een oplaadpunt. Dit punt is ongeveer 3 meter vanaf mijn voordeur. Ik had mijn fiets afgesloten met het vaste slot dat op de fiets zit. De sleutel van dit slot had ik binnen in de gang van mijn woning op mijn kastje gelegd. Ik ben aan het verhuizen op dit moment. Gister middag was ik bezig met het afbreken van mijn bed, mijn voordeur stond toen een tijdje open. Ik was wel zelf in de woning bezig. Ik heb niets gezien.

Wat mij gisteren opgevallen is, is dat er gisteren een aantal personen hier in het complex aan het poetsen waren in de tijd dat mijn fiets weggenomen is. Zij waren met meerdere personen. Ik heb gezien dat ze ook hier op de gang hebben gepoetst. Ze waren hier aan het poetsen tussen 1330 en 1430 ongeveer. Ik kwam er ongeveer rond 15.00 achter dat mijn fiets weg was. (…) De flat is niet toegankelijk voor derden. Het is wel zo dat de deur van de berging niet goed sluit. De deur zit aan de zijde van het café aan de zijkant."

2.3 De consument heeft de schade bij de gevolmachtigd agent van de verzekeraar gemeld. Hierop heeft de gevolmachtigd agent na overleg met de verzekeraar de claim afgewezen, omdat de consument niet alle fietssleutels heeft overgelegd. De consument was het hier niet mee eens en diende online een klacht in bij de gevolmachtigd agent. Per e-mailbericht van 2 november 2020 heeft de gevolmachtigd agent het afwijzende standpunt gehandhaafd. Naast de verplichting om alle fietssleutels te overleggen, heeft de consument volgens de gevolmachtigd agent ook niet voldaan aan de verplichting om zorgvuldig met de fietssleutels om te gaan. Daarnaast heeft de gevolmachtigd agent de schade afgewezen vanwege merkelijke schuld. Later, in de brief van 7 januari 2021, heeft de verzekeraar, die de klachtbehandeling van de gevolmachtigd agent heeft overgenomen, deze laatste afwijzingsgrond laten varen.

De klacht en vordering

2.4 De consument vindt dat de verzekeraar haar claim ten onrechte heeft afgewezen. Bij de beoordeling moet rekening worden gehouden met het feit dat de fietssleutel uit haar woning is gestolen om daarmee de fiets van het slot te halen. Verder voert zij aan dat de fiets in een ruimte in het appartementencomplex stond die niet voor onbevoegden toegankelijk was. Tot slot is volgens de consument op dezelfde dag ook in het naastgelegen café ingebroken. De consument vordert dat de verzekeraar alsnog dekking verleent en de schade ad € 3.208,00 vergoedt.

Het verweer

2.5 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De vraag die in deze zaak centraal staat is of de verzekeraar zich op het standpunt heeft mogen stellen dat de consument geen vergoeding van de schade toekomt, omdat zij niet aan de in de voorwaarden gestelde verplichtingen heeft voldaan. Deze vraag moet worden beantwoord aan de hand van de tussen partijen overeengekomen verzekeringsvoorwaarden.

Verval van recht

3.2 In artikel 18 lid 20 van de voorwaarden is bepaald dat de verzekeraar de schade niet vergoedt, als de verzekerde niet aan de gestelde verplichtingen heeft voldaan en daarmee de verzekeraar 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 overheidsrechter en de geschillencommissie Kifid dat voor een beroep op een verval van recht-beding de verzekeraar moet aantonen dat hij in een redelijk belang is geschaad. Een theoretisch belang is onvoldoende. De verzekeraar moet een daadwerkelijk en praktisch belang te hebben bij een beroep op het verval van recht-beding. Zie HR 7 maart 2014, ECLI:NL:HR:2014:522 en GC Kifid nrs. 2018-597, 2017-773 en 2017-206.

3.4 De verzekeraar heeft onder meer aangevoerd dat de consument, gelet op de wijze waarop de diefstal van de fiets heeft plaatsgevonden, niet alle in redelijkheid te verwachten voorzorgen heeft getroffen om diefstal te voorkomen. Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar een daadwerkelijk belang bij de verplichting de nodige zorgvuldigheid te betrachten om schade te voorkomen.

Heeft de consument voldoende voorzorgen genomen?

3.5 De fiets van de consument stond bij een oplaadpunt op de gang op 3 meter afstand van haar voordeur. De fietssleutel lag op een kastje in de gang van de woning. De voordeur van haar woning heeft enige tijd open gestaan. In verband met de verhuizing was de consument bezig haar bed te demonteren.

Naar het oordeel van de commissie was het voor de consument een kleine moeite geweest om de fietssleutel uit het zicht op te bergen dan wel simpelweg de voordeur dicht te doen. Dit geldt te meer nu de consument heeft verklaard dat het haar was opgevallen dat er op die middag een aantal personen in het appartementencomplex aan het poetsen waren en dat zij ook heeft gezien dat deze mensen bij haar op de gang zijn geweest. Dit brengt mee dat de verzekeraar een beroep op het verval van recht-beding toekomt.

Conclusie

3.6 Het hiervoor overwogene leidt de commissie tot de conclusie dat de verzekeraar het verzoek om vergoeding van de schade heeft mogen afwijzen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website.

Bijlage: Bepalingen uit de Voorwaarden Unigarant Fietsverzekering

Artikel 12. Welke verplichtingen heeft u?

Bij een schadegebeurtenis:

1. *(…)*

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. Indien de racefiets of ATB niet met een slot (minimaal 2 sterren) was vastgemaakt aan een vast voorwerp, zoals een boom, lantaarnpaal, fietsenrek of een vast voorwerp in een (afgesloten) ruimte dan moet u aantonen dat er sprake was van direct toezicht;*

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?

(…)

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