Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1049

(prof. mr. M.L. Hendrikse als voorzitter, met mr. I.M.L. Venker als secretaris)

Datum uitspraak	2 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Fietsverzekering. De consument heeft dekking gevraagd voor diefstal van zijn elektrische fiets. Bij de schademelding en in het proces-verbaal heeft hij vermeld dat de fiets op slot stond maar dat hij niet weet of hij de sleutel in het slot heeft laten zitten of dat hij deze op de grond heeft laten vallen. De verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat niet is voldaan aan de beveiligingsvoorwaarden in de voorwaarden. De commissie volgt dit standpunt en is van oordeel dat de schade niet is gedekt. 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 verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

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 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 Op 26 april 2024 is de elektrische fiets van de consument gestolen. Hij had de fiets rond 17:30 uur geparkeerd en rond 19:00 uur bleek de fiets te zijn gestolen.

2.2 De consument heeft online aangifte van de diefstal gedaan bij de politie. In het proces-verbaal van de aangifte van 27 april 2024 staat de volgende verklaring:

"E-bike is gestolen van de fietsenstalling tegenover restaurant [naam en adres restaurant].
Fiets stond op slot met een extra hangslot aan de fiets van mijn partner, maar ik heb ofwel de sleutel erin laten zitten, ofwel bij de fiets op de grond laten vallen."

2.3 De consument heeft de diefstal bij de verzekeraar gemeld op zijn fietsverzekering. In de online schademelding staat de volgende toelichting:

"E-bike is gestolen van de fietsenstalling tegenover restaurant [naam en adres restaurant]. Fiets stond op slot en was met een extra Axa kettingslot aan de fiets van mijn partner verbonden, maar ik heb ofwel de sleutel erin laten zitten, ofwel bij de fiets op de grond laten vallen. Bij terugkomst na anderhalf uur was hij weg."

2.4 De verzekeraar heeft het verzoek om dekking bij brief van 8 mei 2024, onder verwijzing naar de extra afspraken op het polisblad, afgewezen. Op het polisblad staan de volgende 'extra afspraken':

"Beveiligingseisen om diefstal van de fiets te voorkomen

Hoe moet uw fiets zijn beveiligd?
Uw fiets staat op slot met een goedgekeurd ART2 slot.

Wat als u zich niet aan de beveiligingseisen houdt?
Dan is diefstal niet verzekerd."

De verzekeraar verwijst in haar afwijzing naar de verklaring van de consument dat de sleutel mogelijk uit zijn zak is gevallen of dat hij de sleutel in het slot heeft laten zitten. De consument kan daarom niet bewijzen dat de fiets op slot stond, aldus de verzekeraar.

2.5 De consument heeft hierop gereageerd met de stelling dat het niet doorslaggevend is dat hij geen twee sleutels kan overleggen en dat zijn partner kan getuigen dat zijn fiets wel op slot stond. Het kettingslot had volgens de toelichting van de consument namelijk niet aan haar fiets bevestigd kunnen worden zonder dat zijn eigen fiets op slot stond.

2.6 De verzekeraar heeft bij brief van 12 juli 2024 gereageerd op de klacht van de consument. De verzekeraar schrijft, met verwijzing naar artikel 11 van de verzekeringsvoorwaarden Fietsverzekering (hierna: de voorwaarden) dat diefstal van de fiets is verzekerd als de fiets voldeed aan de beveiligingseisen. De beveiligingseisen staan op het polisblad vermeld. De verzekeraar schrijft onder andere:

"U verklaarde dat u de sleutel van het kettingslot en de ringslot (betreft dezelfde sleutel) vlakbij de fiets hebt laten vallen of dat u de sleutel in het slot hebt laten zitten. De sleutel werd gevonden door de dieven en daarmee konden ze het slot openen en uw fiets meenemen. In het scenario dat u de sleutel in het slot hebt laten zitten, is er sprake van merkelijke schuld aan uw zijde. De kans op diefstal van de fiets is hierdoor immers groot. Schade door merkelijke schuld is niet verzekerd.

U leest dit in artikel 16 van de verzekeringsvoorwaarden. De ware toedracht van de diefstal staat echter niet vast. U toonde om die reden geen verzekerde gebeurtenis aan. Daarom ontvangt u geen vergoeding voor de schade."

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dekking onder de verzekering voor de diefstal van de fiets, waarbij moet worden uitgegaan van een aanschafwaarde van de fiets van € 2.358,- en van het zadel van € 69,-. Totaal € 2.427,-.

2.8 De consument heeft de fiets op slot gezet. Hij kan dit bewijzen met een verklaring van zijn partner die op dat moment aanwezig was. Hiermee is voldaan aan de voorwaarden voor dekking.

2.9 De verzekeraar heeft de claim aanvankelijk afgewezen omdat de consument niet kon bewijzen dat de fiets op slot stond maar dat is onjuist. De fiets was op slot gezet met een ringslot en insteek kettingslot. Dat kettingslot kan niet blijven zitten als het niet wordt vastgeklikt in het ringslot en dat is alleen mogelijk als het ringslot op slot zit. De consument kan geen twee sleutels overleggen maar dat is voor de dekking niet vereist. De verzekeraar heeft ook erkend dat dat geen reden was om de claim af te wijzen.

2.10 Na indiening van het bezwaar van de consument tegen de afwijzing heeft de verzekeraar telefonisch contact met de consument opgenomen waarin aan hem het besluit op zijn bezwaar werd meegedeeld. Het argument voor afwijzing was dat de consument niet kon aantonen of de sleutel in het slot zat of op de grond was gevallen. Hiermee heeft de verzekeraar een andere reden aangevoerd om niet te hoeven uitkeren. Desgevraagd heeft de verzekeraar in dat gesprek niet kunnen uitleggen waar in de voorwaarden staat dat het relevant is of de sleutel in het slot zit of op de grond ligt. De consument wist zeker dat de fiets op slot stond. Hij wist alleen niet zeker waar de sleutel was. De verzekeraar kan in ieder geval niet bewijzen dat de sleutel nog in het slot zat. De wisselende argumentatie door de verzekeraar wekt de indruk dat hij de claim hoe dan ook wilde afwijzen. De argumentatie van de verzekeraar werkt bovendien fraude in de hand. Als de consument had vermeld dat de sleutel een meter van zijn fiets uit zijn zak was gevallen was er wel dekking geweest maar omdat de consument naar eer en geweten heeft verklaard dat hij niet zeker wist waar de sleutel was, is de claim afgewezen.

Het verweer

2.11 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

Inleiding

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar dekking moet verlenen voor de diefstal van de fiets van de consument. Bij beantwoording van deze vraag gelden de voorwaarden als uitgangspunt. In die voorwaarden staat wat partijen met elkaar over onder andere de dekking van de verzekering hebben afgesproken.

3.2 De voorwaarden bepalen dat diefstal van de fiets is gedekt als aan de beveiligingseisen is voldaan. De beveiligingseisen staan op het polisblad. Deze eisen houden in dat de fiets op slot moet staan met een goedgekeurd ART2 slot. Het ligt op de weg van de consument om te stellen, en bij een gemotiveerde betwisting ook te bewijzen, dat sprake is van een gedekte gebeurtenis en dat is voldaan aan de vereisten voor dekking. De commissie moet de vraag beantwoorden of de consument daarin is geslaagd.

Is voldaan aan de beveiligingseisen?

3.3 Bij het beantwoorden van de vraag of is voldaan aan de beveiligingseisen neemt de commissie de stukken in het dossier in aanmerking. In het proces-verbaal van aangifte en in de digitale schademelding bij de verzekeraar staat dat de consument de fiets op slot heeft gezet en dat hij de sleutel ofwel in het slot heeft laten zitten dan wel bij de fiets op de grond heeft laten vallen. De consument heeft verder naar voren gebracht dat hij kan bewijzen dat de fiets op slot stond met een verklaring van zijn partner die erbij was toen hij zijn fiets op slot zette.

3.4 De commissie is van oordeel dat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat aan de beveiligingseisen is voldaan. De consument wist namelijk niet zeker of de sleutel nog in het slot zat of op de grond was gevallen. Hoewel de commissie de redenering kan volgen dat het kettingslot alleen in het ringslot kan blijven zitten als het slot op slot zit, is de commissie van oordeel dat van het op slot staan van de fiets zoals bedoeld in de beveiligingseisen op het polisblad niet kan worden gesproken als de sleutel nog in het slot zit. Nu de consument niet zeker weet wat er met de sleutel is gebeurd en niet uitsluit dat die nog in het slot zat, is de commissie van oordeel dat de consument onvoldoende heeft aangetoond dat aan de beveiligingseisen is voldaan.

3.5 De overige door partijen naar voren gebrachte argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden. De consument stelt dat de verzekeraar wisselende argumentatie heeft gevoerd maar de commissie volgt de consument daarin niet. Weliswaar heeft de verzekeraar in latere correspondentie ook toegelicht dat hij niet kan beoordelen of sprake is van merkelijke schuld omdat niet was uitgesloten dat de sleutel nog in het slot zat, maar dit doet niet af aan het standpunt waarmee de verzekeraar de schade in zijn brief van 8 mei 2024 heeft afgewezen, namelijk dat niet is aangetoond dat aan de beveiligingseisen is voldaan.

3.6 Ten overvloede merkt de commissie op dat het de consument siert dat hij er eerlijk over is geweest dat hij niet met zekerheid kon zeggen waar de sleutel was (in het slot of op de grond gevallen). Dit is evenwel ook wat op grond van de verzekeringsovereenkomst van een verzekerde wordt verwacht. Een verzekeringsovereenkomst is gebaseerd op vertrouwen en dat brengt mee dat een verzekeraar ervan moet kunnen uitgaan dat de verzekerde volledig en juist verklaard over de feiten en omstandigheden die voor de verzekeraar van belang zijn bij het beoordelen van de dekking.

Slotsom

3.7 Het bovenstaande leidt tot de slotsom dat de schade niet is gedekt. De vordering van de consument zal daarom worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 11 en 16 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 de bedingen 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 oktober 2023, 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Fietsverzekering

Diefstal, Schade en Pechhulp (FTS-RV-50-231)

Verzekerd

11. Welke gebeurtenissen zijn verzekerd?

Diefstal van de fiets.

- Als de fiets voldeed aan onze beveiligingseisen.
  - Als er voor de fiets beveiligingseisen gelden, vindt u deze op uw polisblad.

(...)

16. Wanneer is pechhulp of schade niet verzekerd?

(...)

Een verzekerde is roekeloos of heeft merkelijke schuld.

- Verzekerde doet iets.
  - En hij weet dat de kans op pech of schade groot is.
    - Maar hij denkt dat de pech of schuld niet ontstaat.

- Verzekerde doet niets om pech of schade te voorkomen.
  - En hij had moeten weten dat de kans op pech of schade groot is.

- Verzekerde doet te weinig om pech of schade te voorkomen.
  - En het is algemeen bekend dat dat te weinig is.
  - En hij had moeten weten dat de kans op pech of schade groot is.

- Deze uitsluiting geldt niet als:
  - U aantoont dat de omstandigheden zich buiten uw weten of tegen uw wil hebben voorgedaan, en
  - U met betrekking tot deze omstandigheden in redelijkheid geen verwijt treft.