

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-597
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. L.P. Stapel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 januari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 24 september 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Fietsverzekering. Consument is het niet eens met de afwijzing van zijn schadeclaim door Verzekeraar nadat zijn fiets is gestolen. Volgens de verzekeringsvoorwaarden bestaat slechts recht op dekking als Consument alle fietssleutels, waarvan tenminste één sleutel met gebruikssporen, aan Verzekeraar toestuurt. Aan deze eis heeft Consument niet voldaan. Verzekeraar heeft op zijn beurt voldoende aangetoond dat hij een daadwerkelijk praktisch belang heeft bij de ontvangst van alle originele fietssleutels waarvan tenminste één sleutel met gebruikssporen. Consument heeft niet op andere wijze aangetoond dat de fiets daadwerkelijk op slot stond ten tijde van de diefstal en dat Verzekeraar niet in een daadwerkelijk, praktisch belang is geschaad. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de aanvulling van Consument op het klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een fietsverzekering (verder te noemen ‘de verzekering’) bij Verzekeraar afgesloten met polisnummer [nummer]. Het verzekerd object is een Batavus [model X] (verder te noemen ‘de fiets’). De fiets is verzekerd tegen diefstal voor een bedrag van € 1.899,00 zijnde de aankoopprijs. Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden DFT UGB (verder te noemen ‘de Voorwaarden’) van toepassing, waarvan de Bijzondere Voorwaarden betreffende diefstaldekking onderdeel uitmaken.

2.2 In de Voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende:

‘Artikel 12. Welke verplichtingen heeft u?

Bij een schadegebeurtenis:

(...)

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 (...)
3. de aankoopnota.

(...).

Artikel 18. Wanneer vergoeden wij niet?

(...)

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

Artikel 24. Wat is verzekerd?

Op het polisblad staat welke dekking u heeft

1. Diefstal. Hieronder valt ook schade aan de fiets:

- a) ontstaan bij een poging tot diefstal;
- b) die ontstaan is tijdens de periode van diefstal.

(...).

2.3 Op 21 september 2017 doet Consument aangifte van de diefstal van zijn fiets. In de aangifte staat – voor zover relevant – het volgende:

‘Omstreeks 14.45 uur zette ik mijn fiets neer voor de ingang van praktijk van Dokter (...) te [Plaatsnaam]. Ik zette de fiets vervolgens op slot (...). Ik stopte de sleutel in mijn rechter jaszak (...) omstreeks 15:15 uur (toevoeging Geschillencommissie: **‘liep ik’**) naar buiten, wilde mijn fietssleutel uit mijn jaszak pakken en bemerkte toen dat deze niet meer in mijn jaszak zat. Ik liep vervolgens naar de fietsbeugel waar ik mijn fiets had neergezet en zag toen dat de fiets was weggenomen.’

2.4 Op 26 september 2017 heeft Verzekeraar de schadeclaim van Consument afgewezen, omdat Consument niet alle originele fietssleutels heeft overlegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar dekking onder de verzekering verleent en het verzekerd bedrag van € 1.899,00 aan hem uitkeert.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert ter onderbouwing van zijn vordering het volgende aan:

- De fiets wordt altijd volgens aan vaste routine op slot gezet. Na aankomst op de plaats van bestemming, zette Consument zijn fiets aan een fietsbeugel. Vervolgens haalde hij het kettingslot uit zijn fietstas, zette de fiets op slot en deed de fietssleutel in zijn rechter jaszak.
- Consument weet zeker dat hij op voornoemde wijze zijn fiets op slot heeft gezet, omdat zijn rugtas onder het fietsslot in de fietstas zat en hij de rugtas bij zich had toen hij de dokterspraktijk binnen ging.
- De fietssleutel is uit de jaszak van Consument weggenomen, waardoor Consument niet kan voldoen aan de verplichting om beide originele fietssleutels te overleggen. Er is sprake van overmacht.
- De tekortkoming aan de zijde van Consument (erin gelegen dat hij de tweede originele fietssleutel niet kan overleggen) kan hem niet worden toegerekend, omdat deze tekortkoming niet aan zijn schuld te wijten is ex. artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek (verder te noemen 'BW').
- Verzekeraar is niet in een redelijk belang geschaad. Artikel 7:94I vierde lid BW is niet van toepassing. Ook de Geschillencommissie Kifid (2017-206) is dit oordeel toegedaan in het geval op andere wijze dan door overhandiging van de twee originele fietssleutels kan worden vastgesteld dat de fiets op slot stond ten tijde van de diefstal.
- Consument heeft geprobeerd op andere wijze aan te tonen dat zijn fiets op slot stond. Hij heeft navraag gedaan bij de dokterspraktijk. Deze bleek echter beveiligd te zijn met dummy camera's. Aanwezige getuigen ter plaatse konden enkel verklaren dat zij gezien hebben dat Consument over zijn fiets gebogen heeft gestaan. Het feitelijk op slot zetten van de fiets hebben deze getuigen, aldus Consument, niet gezien.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft niet voldaan aan de verplichting om bij diefstal alle originele sleutels van het slot op te sturen. Hierdoor heeft Consument niet aangetoond dat de fiets op slot stond en hij dus alle voorzorgsmaatregelen heeft genomen om de diefstal te voorkomen.
- Verzekeraar heeft een redelijk belang bij strenge toepassing van de verzekeringsvoorwaarden. De fraudegevoeligheid bij diefstal van fietsen is relatief hoog.

Om dit zoveel als mogelijk te voorkomen, wordt de eis gesteld dat de originele fiets sleutels, waarvan één gebruikssporen dient te bevatten, moeten worden overhandigd. Als een verzekeringnemer daarin niet slaagt, wordt de schadeclaim afgewezen.

- Er is niet gebleken van bijzondere omstandigheden die ertoe zouden moeten leiden dat Verzekeraar een andere afweging maakt.
- In de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (2017-206) waar Consument naar verwijst, heeft de verzekerde aangetoond dat de fiets op slot stond ten tijde van de diefstal. Consument heeft niet op andere wijze aangetoond aan dat zijn fiets inderdaad op slot stond ten tijde van de diefstal. De uitspraak van de Geschillencommissie Kifid is niet één op één van toepassing op de klacht van Consument.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar de claim van Consument terecht heeft afgewezen. Deze vraag moet worden beantwoord aan de hand van de door partijen overeengekomen voorwaarden.
- 4.2 In artikel 18 Voorwaarden staat dat schade niet vergoed wordt als Consument zich niet houdt aan zijn verplichtingen en daardoor de belangen van Verzekeraar schaadt. In dit geval is dit de verplichting zoals opgenomen in artikel 12 Voorwaarden, te weten het opsturen van de originele fiets sleutels van het slot, waarvan minimaal één sleutel met gebruikssporen. In het geval niet aan deze verplichting is voldaan en Verzekeraar in zijn belangen is geschaad, wordt de schade niet vergoed. Deze voorwaarde wordt juridisch gekwalificeerd als een verval van recht-clausule.
- 4.3 Een verval van recht-clausule in een consumentenovereenkomst, niet zijnde een beding in de zin van artikel 7:941 lid 4 BW, wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn (artikel 6:237 sub h BW), tenzij de Verzekeraar dit vermoeden weerlegt door aan te tonen dat hij in een redelijk belang is geschaad. Vergelijk Hoge Raad 7 maart 2014, ECLI:NL:HR:2014:522 (NJ 2014, 333). Voor een medewerkingsvervalclausule in de zin van art. 7:941 lid 4 BW geldt op grond van dit artikel ook het redelijk belang vereiste. Derhalve kan in het midden worden gelaten om wat voor soort verval van recht-clausule het in het onderhavige geval gaat. Van een redelijk belang is sprake ingeval Verzekeraar een *daadwerkelijk, praktisch* belang heeft bij het invoeren van het beding. Een *theoretisch* belang is onvoldoende. De stelplicht – en zo nodig – de bewijslast inzake het redelijk belang ligt bij de Verzekeraar. Zie onder andere Hoge Raad 5 oktober 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA9705 (NJ 2008, 57) en Kifid GC nr. 2011-206.

- 4.4 De Commissie stelt vast dat Consument niet alle fietssleutels, waarvan tenminste één sleutel met gebruikssporen, aan Verzekeraar heeft toegestuurd. Daarmee heeft Consument niet voldaan aan artikel 12 Voorwaarden.
- 4.5 Vervolgens komt de Commissie toe aan de vraag of Verzekeraar op grond van artikel 18 Voorwaarden uitkering mocht weigeren. Verzekeraar heeft in dit kader aangevoerd dat de fraudegevoeligheid bij diefstal van fietsen relatief hoog is en dat om dit zo veel mogelijk te voorkomen de eis wordt gesteld dat bij diefstal de originele fietssleutels worden overhandigd waarvan tenminste één sleutel gebruikssporen bevat. Hiermee kan een verzekerde aantonen dat de fiets op slot werd achtergelaten en dus dat alle voorzorgsmaatregelen zijn genomen om diefstal te voorkomen. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar hiermee voldoende heeft aangetoond dat hij een daadwerkelijk belang heeft bij de ontvangst van alle originele fietssleutels waarvan tenminste één met gebruikssporen.
- 4.6 Gelet op hetgeen in paragraaf 4.4 en 4.5 is verwoord bestaat geen recht op dekking onder de verzekeringsovereenkomst.
- 4.7 Consument heeft daartegen aangevoerd dat hij zijn fiets volgens een vast stramien op slot zet. Ook heeft hij aangevoerd dat hij zijn rugtas bij zich had die onder het slot in de fietstas had gelegen. Verder heeft Consument naar voren gebracht dat hem niet kan worden tegengeworpen dat hij niet alle originele fietssleutels waarvan tenminste één sleutel met gebruikssporen kan overleggen, omdat een van de fietssleutels uit zijn jaszak is weggenomen. Deze enkele stellingen zijn onvoldoende om met succes op te komen tegen het oordeel dat geen recht op dekking onder de verzekeringsovereenkomst bestaat. Consument heeft daarmee niet op andere wijze aangetoond dat de fiets op slot stond ten tijde van de diefstal.
- 4.8 In de uitspraak van Kifid GC, nr. 2017-206, waarin de verzekerde in het gelijk werd gesteld lag dit anders. In dat geval kon de betreffende Consument op andere wijze, namelijk met een getuige en een doorgeknipt kettingslot, aantonen dat de fiets ten tijde van de diefstal op slot stond en dus dat Verzekeraar niet in een daadwerkelijk, praktisch belang was geschaad. Consument beschikt niet over een getuige die daadwerkelijk heeft gezien dat hij zijn fiets op slot heeft gezet. Evenmin beschikt Consument over een los doorgeknipt kettingslot dat na de diefstal is achtergelaten. Derhalve zijn de omstandigheden in het geval van Consument anders dan de casus die leidde tot de uitspraak Kifid GC, nr. 2017-206.
- 4.9 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de argumenten van Consument onvoldoende zijn om tot het oordeel te kunnen komen dat de fiets ten tijde van de diefstal op slot stond en dat Verzekeraar niet in een daadwerkelijk, praktisch belang is geschaad.

Verzekeraar mocht het verzoek om schadevergoeding dan ook afwijzen. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.