

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-547
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 juni 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 31 juli 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument beschikt niet over de originele fiets sleutels. Verzekeraar doet een beroep op het verval van recht beding. Verzekeraar heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat hij een daadwerkelijk en praktisch belang heeft bij zijn beroep op het verval van recht. Consument voert aan dat sprake was van een moment van onbedachtzaamheid. Deze stelling slaagt niet. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

1. Procesverloop

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

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

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 haar elektrische fiets verzekerd bij Verzekeraar voor de duur van twee jaar. Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden FTSAND (hierna te noemen de verzekeringsvoorwaarden) van toepassing.

2.2 In deze verzekeringsvoorwaarden staat het volgende vermeld:

“Artikel 10. Welke verplichtingen heeft u?

I. Bij een schadegebeurtenis

(...)

U bent verplicht:

(...)

f. ons bij diefstal toe te zenden:

1. een afschrift van de aangifte bij de politie;

2. originele fiets sleutels van het slot, waarvan minimaal 1 sleutel gebruikssporen moet vertonen. (...);

3. de aankoopnota.

(...)

Artikel 16. Wanneer vergoeden wij niet?

(...)

Verder vergoeden wij geen schade:

(...)

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

2.3 Op 7 mei 2018 heeft Consument haar fiets voor het station [plaatsnaam] gestald. Toen Consument aan het einde van haar werkdag terugkwam op station [plaatsnaam] bleek haar fiets weg en constateerde Consument dat zij haar fiets sleutels niet meer in haar bezit had. Op 13 mei 2018 heeft Consument bij de politie aangifte gedaan van diefstal van de fiets.

2.4 Consument heeft de diefstal gemeld bij Verzekeraar. Zij heeft een afschrift van de aangifte en de aankoopnota van de fiets aan Verzekeraar toegestuurd. Verzekeraar wijst de claim op 17 mei 2018 af omdat Consument niet meer in bezit is van beide fiets sleutels.

2.5 Consument is het niet eens met de afwijzing van haar claim door Verzekeraar hetgeen heeft geleid tot de onderhavige klachtprocedure.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 1.275,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 28 mei 2018. Dit bedrag bestaat uit 75% van de aankoopwaarde ad € 1.699,- van de fiets, zoals op basis van de verzekeringsvoorwaarden moet worden vergoed.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Verzekeraar is op basis van de verzekeringsovereenkomst gehouden om de claim van diefstal van de fiets te vergoeden.

3.3 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Bij het stallen van haar fiets weet Consument zeker dat zij haar fiets op slot heeft gezet. Dit doet Consument namelijk altijd volgens een vast ritueel. Consument is echter gedeeltelijk afgeweken van dit ritueel, namelijk de wijze waarop zij haar sleutels heeft opbergen. Normaal gesproken doet Consument haar fietssleutel in haar jaszak met rits. Omdat Consument gezien het mooie weer een andere jas aanhad, heeft zij blijkbaar in haar automatisme gedacht de sleutel op een andere wijze te moeten opbergen. Consument herinnert zich nog wel dat zij haar tas heeft gepakt.
- Consument weet niet hoe zij haar fietssleutel is kwijtgeraakt. Er zijn twee scenario's mogelijk. Consument is haar fietssleutel verloren of de sleutels zijn ontvreemd. Dit laatste is het meest waarschijnlijke scenario omdat de fietsverkoper bij de aanschaf van een nieuwe fiets vertelde dat Consument al de derde was waarvan die week de fiets was gestolen.
- Wanneer de fiets op slot is gezet en de fiets is gestolen dan blijkt uit de jurisprudentie van de Geschillencommissie Kifid dat de schade, ondanks dat er geen twee sleutels zijn, wordt uitbetaald. De situatie in de casus van de 'fietssleutel op de toonbank' in de uitspraak van 20 juni 2011, nr. 2011-150 is van toepassing op Consument. Ook in het geval van Consument is sprake van een moment van onbedachtzaamheid geweest, doordat Consument heeft moeten afwijken van haar vaste ritueel en heeft uiteindelijk tot het verlies van de sleutels geleid.
- Consument heeft voldoende zorg in acht genomen omdat zij haar fiets altijd op slot zet met twee sloten.

Verweer Verzekeraar

3.4 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen is in geschil of Verzekeraar zich terecht op het standpunt stelt dat hij niet hoeft uit te keren. De Commissie moet de vraag beantwoorden of Consument recht heeft op uitkering uit de verzekering of niet. Hierbij zijn de tussen partijen overeengekomen verzekeringsvoorwaarden van belang.
- 4.2 In deze procedure beroept Verzekeraar zich op het feit dat Consument niet twee originele fietssleutels kon overleggen.

Zijn stelling is dat hij daarom niet tot uitkering hoeft over te gaan. Verzekeraar verwijst hiervoor naar de artikelen 10 en 16 van de verzekeringsvoorwaarden. Uit deze artikelen volgt dat vereist is dat (onder andere) twee sleutels moeten worden ingeleverd en dat wanneer dit niet gebeurt Verzekeraar niet hoeft uit te keren. Een dergelijk artikel wordt een verval van recht beding genoemd.

- 4.3 Het is inmiddels vaste jurisprudentie van het 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. Verzekeraar dient een *daadwerkelijk en praktisch belang* te hebben bij een beroep op het verval van recht beding. Vergelijk GC Kifid nrs. 2018-597, 2017-773 en 2017-206.
- 4.4 Verzekeraar heeft aangevoerd dat de maatschappij vanwege de lage premie de schade efficiënt moet behandelen. Verzekeraar ontvangt vele sleutels per dag. Daarnaast heeft fietsendiefstal een hoge fraudegevoeligheid. Verzekeraar hanteert het twee sleutels-beleid om fraude zo goed als mogelijk te voorkomen. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar hiermee aannemelijk heeft gemaakt dat hij een redelijk belang heeft bij het onderhavige verval van recht beding. Nu de originele sleutels niet aan Verzekeraar zijn toegezonden, heeft Consument niet voldaan aan haar verplichtingen en komt Verzekeraar een beroep op dit beding toe.
- 4.5 Over het beroep op een ‘moment van onbedachtzaamheid’ oordeelt de Commissie als volgt. Consument doet een beroep op de uitspraak van de Geschillencommissie van 20 juni 2011 (nr. 2011-150). In deze uitspraak luidt het verval van recht beding anders dan de onderhavige, te weten: “*het nemen van alle voorzorgmaatregelen ter voorkoming van verlies of diefstal of schade door onder andere de fiets sleutels zorgvuldig te bewaren en niet onbeheerd achter te laten (...)*”. In voornoemde uitspraak heeft de Commissie geoordeeld dat de verzekeraar geen beroep kan doen op dit verval van recht beding omdat sprake was van een moment van onbedachtzaamheid en de consument in kwestie de zorgplicht in deze verzekeringsvoorwaarden niet heeft geschonden. De vraag of sprake is van een moment van onbedachtzaamheid is in de uitspraak uit 2011 dus in het licht van het toepasselijke beding besproken. In het geval van Consument geldt het beding genoemd onder 2.2. De vraag of sprake is van een moment van onbedachtzaamheid is bij de toets aan het onderhavige verval van recht beding niet aan de orde. In het geval van Consument dient getoetst te worden of Consument in bezit is van beide originele sleutels. Zoals hiervoor is overwogen komt Verzekeraar een beroep toe op de verval van recht clause omdat niet is voldaan aan de voorwaarde en Verzekeraar in een redelijk belang is geschaad. De Commissie verworpt het beroep van Consument ook op dit punt.

- 4.6 De conclusie is dat Verzekeraar niet tot uitkering hoeft over te gaan omdat de geclaimde diefstal niet onder de dekking van de verzekering valt. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.