

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0578 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 12 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Enra Verzekeringen B.V., gevestigd te Grootebroek, verder te noemen de gevolmachtigde
Datum uitspraak	: 23 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

Fietsverzekering. Diefstal van de fiets. De consument heeft dekking gevraagd voor diefstal van zijn E-bike. Hij heeft maar één sleutel aan de gevolmachtigde kunnen opsturen omdat hij de reserve-sleutel bewaarde in de fietstas van de gestolen fiets. Hierdoor heeft de consument niet kunnen aantonen dat de fiets op slot stond en hij heeft ook niet zorgvuldig gehandeld. De diefstal is daarom niet gedekt en de vordering is 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; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de gevolmachtigde.
- 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 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 bij de gevolmachtigde een E-bike verzekering gesloten. De verzekering biedt dekking tegen diefstal. Volgens het polisblad is de Plusverzekering Diefstal van toepassing. Het verzekerd bedrag is € 2.499,00.
- 2.2 Op 17 februari 2021 is de fiets gestolen. De consument heeft op 1 maart 2021 bij de politie aangifte gedaan van de diefstal.

In de aangifte heeft de consument de volgende bijzonderheden opgegeven:

*“Bij deze melding wil ik graag het volgende informatie doorgeven voor volledige aangifte. Op 17 februari 2021 mijn fiets elektronische E-Bike is om rond deze tijd 17.00 uur gestolen in de buurt van Vondelpark. Mijn fiets was op slot (alleen met 1 slot) . Het gaat om mijn E-Bike, elektrische fiets GIANT ENTOUR - Framenummer: (...), Sleutelnummer: (...). Graag ik ontvang een officiële verklaring van deze aangifte.”*

- 2.3 Hij heeft voor de diefstal een claim ingediend bij de gevolmachtigde. Per e-mail van 11 maart 2021 heeft de consument de gevolmachtigde als volgt geantwoord op de vraag of hij de tweede reservesleutel aan de gevolmachtigde kan toesturen:

*“Hierover bij de schadeafdeling van Enra wil ik graag extra belangrijke informatie toe geven wat betreft; gestolen mijn elektrische fiets. Het gaat eigenlijk over 2 originele sleutels van mijn fiets. Op 17 februari 2021 toen mijn elektrische fiets werd gestolen ( als belangrijke opmerking: 1 origineel sleutel was als reserve binnen in de fietstas( voor urgente gevallen) van Giant. Dus, helaas heb ik over alleen 1 origineel sleutel die heb ik afgelopen dinsdag per post brief bij schadeafdeling toe verzonden. Graag verzoek de schadeafdeling van Enra vriendelijk, om in behandeling mijn vraag te willen nemen.”*

- 2.4 De gevolmachtigde heeft de diefstal claim op 12 maart 2021 afgewezen omdat de consument maar één sleutel aan de gevolmachtigde kon toesturen en omdat de consument de sleutels van de fiets niet zorgvuldig heeft opgeborgen door één van de sleutels in de fietstas te bewaren.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument vordert dekking onder de verzekering voor de diefstal van de E-bike. Hij heeft ter onderbouwing van zijn vordering het volgende aangevoerd. De verzekering biedt dekking tegen diefstal. Omdat de fiets is gestolen, moet de gevolmachtigde de schade vergoeden. De consument stelt dat hij er niets aan kon doen dat hij de tweede sleutel niet aan de verzekeraar kon opsturen omdat deze sleutel ook was gestolen.

#### *Het verweer*

- 2.6 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

#### *Inleiding*

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de consument recht heeft op dekking onder de verzekering voor de diefstal van zijn E-bike.

#### *De dekking onder de verzekering*

- 3.2 Bij de beoordeling van de dekking gelden de voorwaarden die op de verzekering van toepassing zijn als uitgangspunt. Dit zijn de voorwaarden AV 052019 / FE 052019. De volgende bepalingen uit de voorwaarden FE 052019 zijn relevant:

**“Artikel 2 Plusverzekering Diefstal (diefstal van de gehele fiets).**

(...)

**2.2 Niet verzekerd** (...)

- Als de fiets niet voldoet aan de beveiligingseisen. Welke dit zijn, ziet u in artikel 8.

(...)”

**“Artikel 8. Beveiligingseisen**

**8.1 Eisen aan het slot**

*De diefstaldekking is van toepassing als bij schade aangetoond kan worden, dat de fiets voorzien en afgesloten was met een ART goedgekeurd slot (minimaal 2 sterren) en de originele sleutels van dit slot worden overgelegd. Is de fiets voorzien van een ART goedgekeurde E-lock dan zal de laatste logfile overlegd moeten worden als bewijs voor het op slot staan van de fiets. De fiets dient altijd te worden afgesloten ook als deze binnen wordt gestald.*

(...)

**8.3 Zorgvuldigheid**

*U dient de sleutels zorgvuldig te bewaren. Hieronder wordt ook verstaan het niet achterlaten van de sleutels in kleding, tassen e.d. en in voor anderen eenvoudig toegankelijke ruimtes, zoals garderobes of kleedruimtes.”*

- 3.3 De verzekering biedt in beginsel dekking tegen diefstal van de fiets. Er zijn evenwel ook omstandigheden in de voorwaarden genoemd waaronder de verzekering geen dekking biedt, zoals de in artikel 2 en artikel 8 omschreven situaties. Van deze omstandigheden is in dit geval sprake.
- 3.4 De consument heeft na de diefstal niet de twee sleutels van de fiets aan de gevolmachtigde kunnen opsturen. Eén van de sleutels was immers ook gestolen omdat de consument deze sleutel in de fietstas van de fiets bewaarde.

Dit betekent dat niet is voldaan aan de beveiligingseisen zoals genoemd in het hierboven geciteerde artikel 8.1 van de voorwaarden. De consument heeft nu niet kunnen bewijzen dat de fiets op slot stond. Ook heeft de consument niet voldaan aan het vereiste dat hij de sleutels zorgvuldig moet bewaren. Hij heeft de reservesleutel in de fietstas bewaard. Dit heeft hij gedaan voor urgente gevallen. Hiermee heeft de consument de sleutel achtergelaten waardoor ook anderen de sleutel eenvoudig uit de fietstas konden pakken en de fiets konden meenemen. De consument heeft dus ook niet voldaan aan de in artikel 8.3 genoemde beveiligingseisen. In artikel 2 van de voorwaarden is bepaald dat in dit geval geen recht op dekking bestaat. De gevolmachtigde heeft de claim daarom mogen afwijzen.

- 3.5 De consument heeft nog aangevoerd dat hem telefonisch dekking is toegezegd als hij de diefstal documenten aan de gevolmachtigde had toegestuurd, maar deze stelling is niet onderbouwd. Bovendien heeft de gevolmachtigde uitgelegd dat zij telefonisch geen dekking toezegt en zeker niet als de verzekerde maar één sleutel van de gestolen fiets kan overleggen. De claim is inhoudelijk beoordeeld na ontvangst van de stukken en dit heeft tot een afwijzing van de claim geleid. De commissie ziet in het standpunt van de consument geen aanleiding de vordering toe te wijzen.

#### *Slotsom*

- 3.6 De diefstal van de fiets is niet gedekt onder de verzekering en de commissie zal de vordering van de consument daarom afwijzen.

## **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](http://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 [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*