

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0946

(mr. A.J.J. le Poole, voorzitter en mr. C. Bruin, secretaris)

Datum uitspraak	18 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Lemonade Insurance N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepaling uit de verzekeringsvoorwaarden

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.
- 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. De kern

In de auto van de consument is 's nachts ingebroken, waarbij haar tas, met daarin een aantal goederen, uit de kofferbak is gestolen. De consument heeft een vergoeding voor de gestolen goederen geclaimd onder haar inboedelverzekering bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat de consument geen redelijke voorzorgsmaatregelen heeft genomen om de goederen te beschermen, en omdat de consument roekeloos of nalatig is geweest. De consument is het hier niet mee eens en vordert uitkering van € 2.525,- voor de gestolen goederen, vermeerderd met de wettelijke rente over € 8,- vanaf 19 maart 2026. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar onvoldoende heeft onderbouwd dat de schade is uitgesloten van dekking. De klacht van de consument is gegrond en de vordering wordt toegewezen.

3. De beoordeling

- 3.1 Tussen partijen is niet in geschil dat de goederen uit de auto van de consument zijn gestolen en dat daarmee in beginsel sprake is van een gedekte schade onder de inboedelverzekering.

De verzekeraar stelt alleen dat er in dit geval geen dekking is, omdat de consument geen redelijke voorzorgmaatregelen heeft genomen om de goederen te beschermen en omdat de consument roekeloos of nalatig is geweest. Het standpunt van de verzekeraar komt erop neer dat de consument haar (waardevolle) goederen 's nachts niet in de auto had moeten laten liggen.

- 3.2 De verzekeraar citeert in dit verband het volgende uit haar verzekeringsvoorwaarden: *“Je spullen zijn ook verzekerd tegen diefstal, zolang je redelijke voorzorgsmaatregelen hebt genomen om ze te beschermen.”*. Daarnaast wijst de verzekeraar erop dat de verzekeringsvoorwaarden expliciet schade uitsluiten die het gevolg is van *“roekeloosheid of duidelijk nalaten”*. De commissie merkt hierbij op dat de verzekeraar niet aangeeft waar deze bepalingen in de (ongenummerde) verzekeringsvoorwaarden staan. Dit had wel op zijn weg gelegen.
- 3.3 Ten aanzien van het beroep van de verzekeraar op het ontbreken van redelijke voorzorgsmaatregelen stelt de commissie vast dat de verzekeraar beperkt uit de verzekeringsvoorwaarden citeert. De relevante bepaling in de verzekeringsvoorwaarden luidt namelijk: *“Je spullen zijn ook verzekerd tegen diefstal, zolang je redelijke voorzorgsmaatregelen hebt genomen om ze te beschermen. (...) Zorg er alleen voor dat (...) je jouw tas niet zichtbaar in de auto laat liggen, (...) anders zijn ze niet gedekt.”*¹ Door de verzekeraar is niet uitgelegd hoe dit laatste onderdeel van de verzekeringsvoorwaarde gezien moet worden in deze zaak, waarin de tas met inhoud van de consument niet zichtbaar was opgeborgen in de kofferbak van de auto. De commissie is van oordeel dat de consument in de voorwaarde mag lezen dat zij redelijke voorzorgsmaatregelen heeft genomen door haar tas niet zichtbaar in de auto te laten liggen.
- 3.4 De verzekeraar verwijst bij het voorgaande naar uitspraken van Kifid die vergelijkbaar zouden zijn aan deze zaak. De commissie gaat hieraan voorbij, omdat de genoemde uitspraken gaan over andersluidende verzekeringsvoorwaarden van andere verzekeraars, terwijl het uitgangspunt in deze zaak de verzekeringsvoorwaarden van de verzekeraar zijn.
- 3.5 Ten aanzien van het beroep van de verzekeraar op roekeloosheid of duidelijk nalaten komt de commissie ook tot de conclusie dat de verzekeraar onvoldoende heeft onderbouwd waarom het roekeloos of nalatig zou zijn geweest om de tas niet zichtbaar in de auto achter te laten.

¹ De bepaling in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

De verzekeraar heeft niet toegelicht hoe deze bepaling (luidt en) gelezen moet worden in het licht van de feiten en omstandigheden in deze zaak, en mede gelet op de hiervoor besproken bepaling over de redelijke voorzorgsmaatregelen.

- 3.6 De verzekeraar heeft voor het overige geen verweer gevoerd tegen de claim van de consument. De commissie is dan ook van oordeel dat de klacht van de consument gegrond is en wijst de vordering van de consument toe.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 2.525,- aan de consument vergoedt, met wettelijke rente over een bedrag van € 8,- vanaf 19 maart 2026 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepaling uit de verzekeringsvoorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden (LEM-REN-NL (03-24))

Je spullen zijn ook verzekerd tegen diefstal, zolang je redelijke voorzorgsmaatregelen hebt genomen om ze te beschermen. Dus als je mobieltje of je fiets buitenshuis gestolen wordt dan is dat verzekerd. Zorg er alleen voor dat je je mobieltje niet onbeheerd achterlaat, je jouw tas niet zichtbaar in de auto laat liggen, je jouw fiets op slot zet met een slot dat is goedgekeurd door Stichting ART (2 sterren of beter), en de accu van je e-bike meeneemt, anders zijn ze niet gedekt. Voor mountainbikes en racefietsen geldt daarnaast ook dat ze op slot moeten worden gezet in een afgesloten ruimte of aan een vast object (bijv. een fietsenrek of lantaarnpaal).