

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0443**

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

Datum uitspraak	9 juni 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Lemonade Insurance N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

Inboedelverzekering. Diefstal. Volgens de consumenten wijst de verzekeraar ten onrechte dekking voor schade als gevolg van autodiefstal af. De commissie oordeelt dat de consumenten in de gegeven omstandigheden geen “redelijke voorzorgsmaatregelen” zoals bedoeld in de verzekeringsvoorwaarden hebben genomen. De vordering wordt afgewezen.

### **1. Procedure**

- I.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 consumenten; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de verzekeraar.
- I.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.
- I.3 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Op 25 mei 2022 hebben de consumenten bij een bekende in het centrum van Rotterdam naar een voetbalwedstrijd gekeken. Toen zij terugkwamen bij hun auto bleken twee Louis Vuitton tassen, een Louis Vuitton zonnebril, een Louis Vuitton armband en een paar Louboutin schoenen te zijn gestolen. De consumenten begroot de totale waarde van de gestolen spullen op € 5.015,-.

- 2.2 De consumenten hebben melding gemaakt van de diefstal onder hun inboedelverzekering bij de verzekeraar. In de voorwaarden van deze verzekering staat:

***“Als je spullen zijn beschadigd of gestolen***

***We bieden dekking voor de spullen die je bezit, die normaal gesproken in je huis aanwezig zijn en die beschadigd zijn geraakt of verloren zijn gegaan door bijvoorbeeld brand, een gebarsten leiding, inbraak of beroving. [...]***

*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 en je jouw fiets op slot zet met een slot dat is goedgekeurd door Stichting ART (2 sterren), 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).”*

- 2.3 De verzekeraar heeft dekking voor de schade afgewezen, omdat de consumenten geen redelijke voorzorgsmaatregelen hebben genomen.

*De klacht en vordering*

- 2.4 De consumenten kunnen zich niet vinden in de dekkingsafwijzing van de verzekeraar. Zij hebben redelijke voorzorgsmaatregelen genomen. De spullen waren verstopt onder de voorstoelen en niet van buitenaf te zien. De auto van de consumenten heeft achterin geblindeerde ramen. De consumenten hebben een wat luxere auto met een alarmsysteem. Deze zal niet zo snel doelwit zijn van een inbraak, omdat het alarm dan afgaat. Op de dag van de inbraak was er een publiek op straat dat dronken was en aan de drugs. De consumenten vonden het veiliger de spullen in de auto te laten, dan om ze mee te nemen. Het is niet aan de verzekeraar om voorwaarden te stellen aan wanneer de consumenten hun auto gebruiken.
- 2.5 Voor zover de consumenten geen redelijke voorzorgsmaatregelen zoals bedoeld in de verzekeringsvoorwaarden hebben genomen, is niet voldoende duidelijk wat daaronder wordt verstaan. De consumenten hebben de verzekeringsvoorwaarden bovendien pas ontvangen nadat zij klant zijn geworden. De consumenten zijn juist verzekerd voor dit soort situaties. De consumenten twijfelen sterk aan de geloofwaardigheid en professionaliteit van de verzekeraar. Als nieuwe verzekeraar lijkt uitbetaling van claims zeer ongewenst. Daarbij hebben de consumenten moeite met de manier van communiceren van de verzekeraar, waarbij verzekerden bij de voornaam worden benaderd.
- 2.6 De consumenten willen dat de verzekeraar alsnog zijn schade van € 5.015,- uitkeert.

### *Het verweer*

- 2.7 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar geen dekking hoeft te bieden voor de schade van de consumenten. Dit zal hierna worden toegelicht.

### *Ontvangst van de verzekeringsvoorwaarden*

- 3.2 De consumenten stellen dat zij de verzekeringsvoorwaarden pas hebben ontvangen nadat zij klant waren geworden van de verzekeraar. De commissie begrijpt hieruit dat de consumenten menen dat de verzekeringsvoorwaarden niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst ter hand zijn gesteld en dat zij de voorwaarden daarom op grond van artikel 6:233 aanhef en onder b van het Burgerlijk Wetboek, verder te noemen BW, en artikel 6:234 lid I BW willen vernietigen voor zover het algemene voorwaarden betreft in de zin van art. 6:231 BW en dat voor zover het kernbedingen betreft in de zin van art. 6:231 BW deze bedingen niet van toepassing zijn omdat ze niet zijn overeengekomen.
- 3.3 De commissie ziet in het dossier geen aanwijzingen dat de verzekeraar de verzekeringsvoorwaarden pas heeft toegestuurd nadat de consumenten klant waren geworden. De verzekeraar heeft toegelicht dat de verzekeringsvoorwaarden zijn verstrekt bij toezending van een vrijblijvende offerte en de uiteindelijke polis van de inboedelverzekering. Daarbij verwijst de verzekeraar naar zijn e-mails van 4 maart en 17 april 2021. Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar hiermee voldoende aannemelijk gemaakt dat de verzekeringsvoorwaarden op tijd zijn verstrekt in de zin van artikel 6:234 lid I BW voor zover het algemene voorwaarden betreft in de zin van art. 6:231 BW. Dit betekent dat de consumenten geen beroep kunnen doen op vernietiging van de verzekeringsvoorwaarden in de zin van artikel 6:233 aanhef en onder b BW. Voor zover het kernbedingen betreft in de zin van art. 6:231 BW geldt dat deze bedingen deel uitmaken van de verzekeringsovereenkomst op grond van art. 6:217 jo. 3:35 BW (aanbod en aanvaarding en gerechtvaardigd vertrouwen). Na het verstrekken van de voorwaarden voorafgaande aan het sluiten van de verzekeringsvoorwaarden hebben de consumenten niet te kennen gegeven aan de verzekeraar dat zij niet akkoord gingen met de voorwaarden. De verzekeraar mocht er daarom gerechtvaardigd op vertrouwen dat de consumenten op dit punt akkoord waren.

### *Geen “redelijke voorzorgsmaatregelen” genomen*

- 3.4 Verder gaat het in deze zaak om de vraag of de consumenten “redelijke voorzorgsmaatregelen” hebben genomen om de spullen die zijn gestolen te beschermen. Dit moet worden beoordeeld aan de hand van de omstandigheden van het geval, waaronder de plek waar de auto stond, de maatregelen die de consumenten hadden kunnen treffen en de omvang, het gewicht en de waarde van de spullen.
- 3.5 Niet ter discussie staat dat de auto ten tijde van de diefstal in het centrum van Rotterdam op straat was geparkeerd, op een dag dat er een groot voetbalevenement in de stad was. De gestolen tassen, bril, armband en schoenen waren niet groot of zwaar, maar wel van aanzienlijke waarde. Onder deze omstandigheden hebben de consumenten geen redelijke voorzorgsmaatregelen genomen door de schoenen op de achterbank te laten staan en de andere spullen onder de voorstoelen te verstopten. In de gegeven omstandigheden is de commissie van oordeel dat de consumenten ter voorkoming van diefstal de spullen in redelijkheid hadden moeten meenemen en niet in de auto moeten achterlaten. In het geval dat – zoals de consumenten stellen – het onveilig was om met de spullen over straat te lopen, hadden de consumenten langs de woning van de bekende waar zij op bezoek gingen kunnen rijden om de spullen af te geven. De aanwezigheid van een alarmsysteem en geblindeerde ramen achterin maken het voorgaande niet anders. Naar het oordeel van de commissie had een en ander ook voor de consumenten duidelijk moeten zijn. Verder is het de commissie niet gebleken dat de verzekeraar eisen stelt aan het autogebruik van de consumenten.

### *Ambtshalve toetsing*

- 3.6 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. Het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consumenten relevant is, is door de commissie getoetst en niet in strijd met deze regelgeving bevonden.

### *Geloofwaardigheid en professionaliteit van de verzekeraar*

- 3.7 De consumenten hebben nog aangevoerd dat zij twijfelen aan de geloofwaardigheid en professionaliteit van de verzekeraar. Zij hebben het idee dat de uitbetaling van claims voor de verzekeraar als nieuwe verzekeraar ongewenst is. Dat de verzekeraar verzekerden bij de voornaam aanspreekt, bevestigt volgens de consumenten het gebrek aan professionaliteit van de verzekeraar.
- 3.8 Uit het voorgaande volgt dat de verzekeraar naar het oordeel van de commissie met recht dekking afwijst. De commissie ziet in het afwijzende dekkingsstandpunt van de verzekeraar dan ook geen aanwijzingen voor een gebrek aan geloofwaardigheid of professionaliteit.

Wat betreft het aanspreken van verzekerden bij de voornaam zal de commissie de voorzitter van de geschillencommissie vragen of zij aanleiding ziet om melding te doen bij de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

### Conclusie

3.9 De commissie komt tot de conclusie dat de vordering van de consumenten om hun schade als gevolg van de diefstal alsnog uit te keren, moet worden afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

### Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)