

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1007

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. B. Spaan, secretaris)

|                 |                                                                                                                   |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 8 oktober 2026                                                                                                    |
| Klacht van      | De consument                                                                                                      |
| Tegen           | Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar |
| Aard uitspraak  | Bindend advies                                                                                                    |
| Uitkomst        | Vordering afgewezen                                                                                               |
| Bijlage         | Relevante bepalingen 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

De consument is een sleutel van het appartement van een vriend verloren en zij heeft kosten gemaakt voor een nieuwe sleutel. Het management van het appartementencomplex heeft de slotcilinder en een niet-verloren sleutel ook vervangen en de consument heeft ook die kosten betaald. Zij heeft de schade vervolgens onder haar aansprakelijkheidsverzekering geclaimd. De verzekeraar heeft alleen dekking verleend voor de kosten ter vervanging van de verloren sleutel. De consument is het hiermee niet eens. Zij vindt dat de verzekeraar ook de vervangingskosten van de slotcilinder en de niet-verloren sleutel moet vergoeden. Ook vindt zij het bedrag voor de verloren sleutel te laag. De consument vordert in totaal € 225,-. De commissie oordeelt dat de verzekeraar alleen de kosten voor het vervangen van de verloren sleutel hoeft uit te keren en dat € 100,- een redelijk bedrag is. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

### 3. De beoordeling

*De verzekeraar mocht dekking weigeren voor de vervangingskosten van de slotcilinder en niet-verloren sleutel*

- 3.1 De vervangingskosten van de slotcilinder en de niet-verloren sleutel zijn niet verzekerd. Er is namelijk geen schade in de zin van de verzekeringsvoorwaarden aan die zaken toegebracht. In artikel 3.1 van de verzekeringsvoorwaarden<sup>1</sup> wordt met schade bedoeld: *'schade aan zaken van een ander: beschadiging, vernietiging of het verloren gaan van zaken die van een ander zijn'*. Vast staat dat de slotcilinder en de niet-verloren sleutel niet zijn beschadigd of vernietigd. Maar zij zijn ook niet verloren gegaan in de zin dat zij 1) *'weg of kwijtgeraakt'* zijn 2) *'niet (terug)gevonden kunnen worden'*.<sup>2</sup> Die zaken zijn vervangen omdat het management van het appartementencomplex dit verlangde. En de verzekering dekt alleen schade aan de zaak zelf en niet ook gevolgschade door beschadiging, vernietiging of het verloren gaan van zaken die van een ander zijn. Ook zijn de vervangingskosten voor de slotcilinder en niet-verloren sleutel niet verzekerd als kosten naast de schade.<sup>3</sup>

*€ 100,- is een redelijke uitkering voor de kosten van vervanging van de verloren sleutel*

- 3.2 De verzekeraar is bereid om € 100,- te vergoeden voor de verloren sleutel. De consument heeft € 225,- betaald voor de vervanging van de verloren sleutel, de slotcilinder en de niet-verloren sleutel. De verzekeraar heeft toegelicht dat ervan uitgegaan mag worden dat met een vergoeding van € 100,- de schade die de consument heeft geleden door het vervangen van de verloren sleutel gedekt is, omdat de totale schade € 225,- bedraagt en daarmee aan de onderzijde van de inschatting van de totale kosten van € 200,- tot € 350,- van het management van het appartementencomplex ligt. Gelet hierop, is € 100,- een redelijke uitkering voor de kosten van vervanging van de verloren sleutel. Omdat de commissie € 100,- een redelijke uitkering voor de kosten van vervanging van de verloren sleutel vindt en dit bedrag overeenkomt met het aanbod van de verzekeraar heeft de consument geen belang bij haar vordering.

---

<sup>1</sup> Artikel 3.1 van de Verzekeringsvoorwaarden Aansprakelijkheid (AVP-RV-01-251). Dit artikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

<sup>2</sup> Deze betekenissen heeft het begrip 'verloren' volgens Van Dale Groot Woordenboek der Nederlandse Taal.

<sup>3</sup> Zie artikel 3.4 van de Verzekeringsvoorwaarden Aansprakelijkheid (AVP-RV-01-251). Dit artikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Hieruit volgt dat de vervangingskosten naast de schade niet voor vergoeding in aanmerking komen, omdat deze kosten hier niet in staan genoemd.

#### *Ambtshalve toetsing*

- 3.3 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 3.1 van de voorwaarden van belang. De commissie moet dit artikel op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*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/](http://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/](http://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/](http://www.kifid.nl/reglementen/).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

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

## Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

### De verzekeringsvoorwaarden Aansprakelijkheid (AVP-RV-01-251)

## 3. Voor welke schade bent u verzekerd? En voor welke niet?

### 3.1. Voor welke schade bent u verzekerd als u aansprakelijk bent? En voor welke niet?

Met schade bedoelen wij:

- schade aan andere personen: letsel, aantasting van de gezondheid of overlijden en de schade die hiervan een gevolg is.
- schade aan zaken van een ander: beschadiging, vernietiging of het verloren gaan van zaken die van een ander zijn.

### 3.4. Welke kosten zijn naast schade verzekerd?

Wij vergoeden kosten als deze noodzakelijk zijn door een schade die verzekerd is. In de tabel hieronder staan de kosten die wij vergoeden.

| Welke kosten maakt u?                                   | Wat is verzekerd?                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Borg die een buitenlandse overheid vraagt</b>        | Een waarborgsom die een buitenlandse overheid vraagt is verzekerd.<br><br>Het is belangrijk dat verzekerde meehelpt het bedrag terug te krijgen zodra verzekerde is vrijgelaten.                                                                                       |
| <b>Kosten van een rechtszaak tegen een verzekerde</b>   | Wij betalen de kosten als de persoon die schade heeft de rechtszaak begint.<br><br>Hierbij is het belangrijk dat wij: <ul style="list-style-type: none"><li>• de leiding hebben in het proces;</li><li>• de advocaat kiezen;</li><li>• uw standpunt bepalen.</li></ul> |
| <b>Kosten waarvoor een verzekerde wordt veroordeeld</b> | Als een rechter u veroordeelt tot het betalen van kosten dan is dat verzekerd.                                                                                                                                                                                         |
| <b>Wettelijke rente voor de schade</b>                  | Bent u naast het betalen van de schade verplicht om ook wettelijke rente te betalen? Dan is dat verzekerd. Hier kan bijvoorbeeld sprake van zijn bij schades aan personen waarbij het vaststellen van de financiële schade niet direct mogelijk is.                    |