

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0708

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Datum uitspraak	5 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. InShared, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet en de voorwaarden aansprakelijkheidsverzekering

Samenvatting

Aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren. De consument doet een beroep op haar AVP omdat zij van mening is dat de tegenpartij door haar toedoen een gouden ketting is verloren. Zij stelt dat de tegenpartij de ketting is verloren doordat zij de op de rug van de tegenpartij is gesprongen. Het is echter niet aangetoond dat de schade door de gedraging van de consument is ontstaan. Het vereiste causaal verband ontbreekt dus. De consument is daarom niet aansprakelijk. De vordering wordt afgewezen.

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. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de verzekeraar.
- 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren. Op 8 december 2024 heeft zij een beroep op deze verzekering gedaan voor schade door verlies van een gouden ketting van de tegenpartij.

- 2.2 Naar aanleiding van het verzoek van de verzekeraar op 16 december om een uitgebreide toelichting te geven op wat er precies is gebeurd en waarom de tegenpartij haar aansprakelijk heeft gesteld, heeft de consument, per e-mail van 2 januari 2025 de volgende toelichting gegeven:

“Ik kwam mijn moeder en haar vriend tegen in de stad en hun zagen dat nog niet. Hierbij wilde ik de vriend van mijn moeder laten schrikken en sprong ik van achter op zijn rug. Ik ben samen met hun mee naar huis gegaan. Eenmaal thuis aangekomen kwamen we erachter dat de ketting die de vriend mijn moeder om had, niet meer om was. Hierbij hebben we heel het huis onderzocht of hij ergens daar kon liggen, maar dat was niet het geval. Dit omdat hij nooit de ketting af doet sinds ik hem ken. Toen dachten we gelijk dat het is gebeurd toen ik met een noodgang op zijn rug sprong. Dus zijn we dezelfde route die we hadden gelopen, terug gelopen om te zoeken naar de ketting. Maar deze hebben we dus niet gevonden en is hij dus stuk gegaan en eraf gevallen.”

- 2.3 De verzekeraar heeft de consument per e-mail van 10 januari 2025 meegedeeld dat, nu het een vermoeden van de consument is dat de ketting verloren is geraakt doordat zij op de rug van de vriend (hierna: de tegenpartij) is gesprongen, het niet bekend is of dat daadwerkelijk de oorzaak is geweest. De verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat niet is aangetoond of kan worden aangetoond dat door de gedraging van de consument de ketting is kwijtgeraakt en de consument dus niet aansprakelijk is.

- 2.4 Op het bericht van de verzekeraar heeft de tegenpartij gereageerd, per e-mail van 10 januari 2025. Hij schrijft onder meer:

“(…)

Ik wil graag nogmaals de feiten onderstrepen:

1. Getuigenverklaring

Er is een getuige aanwezig geweest bij de situatie die kan bevestigen hoe het incident is verlopen. De sprong op mijn rug en de manier waarop [de consument] mij stevig om mijn nek vastpakte, hebben direct geleid tot het verlies van mijn ketting. Dit is een directe oorzaak-gevolgrelatie en maakt haar, naar mijn mening, volledig aansprakelijk voor de schade.

2. Geen twijfel bij betrokkenen

Zowel ikzelf als de betrokken getuige twijfelen niet aan het feit dat dit incident door toedoen van [de consument] heeft plaatsgevonden. Zij erkent zelf ook dat ze zich verantwoordelijk voelt, maar is financieel niet in staat om de ketting te vergoeden. Juist daarom heeft zij haar aansprakelijkheidsverzekering aangesproken.

3. Verantwoordelijkheid van de verzekering

De ketting is verloren geraakt door het handelen van [de consument]. Dat zij hiervoor verzekerd is, betekent dat haar verzekering deze schade zou moeten dekken.

*Het is teleurstellend dat u een verschil probeert te maken tussen aansprakelijkheid en gevoel van verantwoordelijkheid, terwijl de feiten duidelijk aantonen dat de schade direct verband houdt met haar handelen.
(...)”*

- 2.5 De verzekeraar heeft op 17 januari 2025 een reactie gestuurd naar de tegenpartij. De verzekeraar heeft hem meegedeeld dat hetgeen hij stelt niet is aangetoond. Het is niet bekend wanneer, hoe en waar de ketting is kwijtgeraakt. De suggestie dat de consument hiermee iets heeft te maken, is gebaseerd op aannames. Verder deelt de verzekeraar mee dat als zou vaststaan dat de tegenpartij de ketting is verloren toen de consument op zijn rug sprong, dit een kwestie is van pech of een ongelukkige samenloop van omstandigheden waarvoor de consument niet aansprakelijk is.
- 2.6 De consument heeft op 23 januari 2025 een klacht ingediend bij de verzekeraar. De consument heeft over de toedracht vermeld dat het een gouden ketting betreft die is stuk gegaan doordat zij de tegenpartij heeft laten schrikken door op zijn rug te springen. Haar moeder kan beamen dat het daadwerkelijk zo is gebeurd.
- 2.7 De verzekeraar heeft op 30 januari 2025 gereageerd op de klacht. Hij refereert in zijn reactie aan de toelichting van de consument van 2 januari 2025. De Klachtencoördinator van de verzekeraar schrijft onder meer:

“(...) Uit uw toelichting blijkt dat niet direct is geconstateerd dat de ketting was verloren. Dit werd pas geconstateerd toen u samen met uw moeder en haar vriend thuis was aangekomen. Nergens blijkt uit dat de ketting van de tegenpartij op het moment dat u achterop zijn rug sprong nog in zijn bezit was. Daarnaast zou er tussen het moment dat u op de rug van de tegenpartij sprong en het thuiskomen ook nog van alles gebeurd kunnen zijn waardoor de ketting is verloren.

Omdat niet vast staat dat de ketting door uw toedoen verloren is geraakt, heeft [de verzekeraar] terecht aangegeven dat er geen sprake is van aansprakelijkheid aan uw zijde. Ik acht uw klacht daarom ongegrond.”

De klacht en de vordering

- 2.8 De consument vordert dekking onder de aansprakelijkheidsverzekering voor schade door verlies van de ketting, door betaling van een bedrag van € 18.000,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 8 december 2024. Ter onderbouwing van haar vordering heeft de consument, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.
- 2.9 De consument is in een lollige bui op de nek van de tegenpartij gesprongen. Hierbij is de gouden ketting van de tegenpartij kapotgegaan. De ketting is verloren geraakt. De consument is aansprakelijk voor deze schade en hiervoor is zij verzekerd.

- 2.10 De verzekeraar heeft in een reactie ingespeeld op het gevoel van de consument door te zeggen dat het begrijpelijk is dat zij zich aansprakelijk voelt maar dat er een verschil is tussen je aansprakelijk voelen en aansprakelijk zijn. De consument is daadwerkelijk aansprakelijk en voelt zich door deze reactie niet serieus genomen door de verzekeraar.

Het verweer

- 2.11 De verzekeraar 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 ziet zich gesteld voor de vraag of de verzekeraar op grond van de verzekering de schade door verlies van de ketting van de tegenpartij moet vergoeden.

Juridisch kader

- 3.2 Of de verzekeraar de schade moet vergoeden hangt in de eerste plaats af van de vraag of de schade onder de verzekering is verzekerd. Daarover bestaat tussen partijen geen discussie.
- 3.3 Vervolgens moet, zo volgt ook uit artikel 2.1 van de voorwaarden aansprakelijkheidsverzekering (zie bijlage), worden beoordeeld of de consument aansprakelijk is. Pas als dat het geval is, is de verzekeraar gehouden dekking te verlenen. De criteria voor aansprakelijkheid zijn opgenomen in artikel 162 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (zie bijlage). Er moet sprake zijn van een onrechtmatige daad, toerekenbaarheid, schade en causaal verband.
- 3.4 Uit artikel 6:162 BW volgt dat een onrechtmatige daad kan bestaan uit een inbreuk op een recht, een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt. Daarbij is van belang dat een gedraging niet onrechtmatig is, enkel omdat met de gedraging schade is veroorzaakt. Een gedraging is pas onrechtmatig wanneer de mate van waarschijnlijkheid van schade zo groot is, dat de dader zich naar maatstaven van zorgvuldigheid van de gedraging had moeten onthouden.¹ Dit criterium is door de commissie ook in eerdere zaken toegepast.²
- 3.5 Ten aanzien van het vereiste causaal verband geldt dat tussen de onrechtmatige daad van de dader en de schade een *conditio sine qua non verband* moet bestaan. Dit betekent dat de schade niet zou zijn ontstaan zonder de onrechtmatige daad.

¹ Zie HR 9 december 1994, ECLI:NL:HR:1994: ZC1576, NJ 1996, 403 en Hoge Raad 12 mei 2000, ECLI:NL:HR:2000:AA5784, te vinden op www.rechtspraak.nl

² Zie GC Kifid 2020-072 en 2023-0421

De discussie tussen partijen gaat er met name over of de tegenpartij de ketting is kwijtgeraakt als gevolg van de sprong van de consument op diens rug. De commissie zal dit punt daarom hierna als eerst beoordelen.

Causaal verband

- 3.6 De commissie stelt voorop dat het op de weg van de consument, die een beroep doet op haar verzekering, ligt om te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar te bewijzen, dat de tegenpartij de ketting is verloren doordat zij op zijn rug sprong. Daar is zij naar het oordeel van de commissie niet in geslaagd.
- 3.7 De consument heeft op 2 januari 2025 verklaard dat bij thuiskomst werd opgemerkt dat de ketting weg was. Zij schrijft dat zij, haar moeder en de tegenpartij toen het huis hebben doorzocht naar de ketting maar deze niet hadden gevonden. Daardoor dachten zij dat de ketting moet zijn losgeraakt toen de consument op de rug van de tegenpartij sprong. Hieruit volgt dat de consument, de tegenpartij en de moeder er niet zeker van waren dat de ketting was losgeraakt door de sprong, maar deze conclusie trekken omdat de ketting thuis nergens lag. Dat is op zichzelf een begrijpelijk gedachte. In juridische zin betekent dit echter niet dat daarmee het causaal verband tussen de sprong en het verlies van de ketting kan worden aangenomen. Het verlies van de ketting is een moeilijk te bewijzen toedracht, maar dit laat onverlet dat er tussen de gedraging en de schade wel causaal verband moet bestaan. Tussen het moment van de sprong en het moment waarop het verlies van de ketting werd ontdekt, kunnen nog andere gebeurtenissen hebben plaatsgevonden die tot verlies van de ketting hebben geleid. Het verlies is immers niet direct na de gedraging van de consument vastgesteld. Daarnaast is ook niet aangetoond dat de tegenpartij de ketting vlak voor de sprong nog om had waardoor niet is uitgesloten dat de tegenpartij de ketting al voor de sprong was kwijtgeraakt. Voor het vaststellen van het causaal verband is nodig dat er concrete omstandigheden zijn die aannemelijk maken dat deze toedracht tot deze schade heeft geleid. En dat is niet het geval. De consument heeft aangevoerd dat haar moeder bij het incident aanwezig was en kan bevestigen hoe een en ander is gelopen. Dit is in het licht van het voorgaande echter onvoldoende. Als de moeder bevestigt dat het incident is gelopen zoals de consument heeft verklaard, brengt dat namelijk geen verandering in de omstandigheid dat het verlies pas bij thuiskomst is ontdekt en er nog andere gebeurtenissen kunnen hebben plaatsgevonden die tot het verlies hebben geleid.

De consument is niet aansprakelijk

- 3.8 Als vast zou staan dat de ketting verloren is geraakt doordat de consument op de rug van de tegenpartij is gesproken, geldt overigens dat deze gedraging niet als onrechtmatig kan worden aangemerkt. De mate van waarschijnlijkheid dat door deze sprong schade zou ontstaan, is niet zo groot dat de consument zich hiervan op basis van zorgvuldigheid hiervan had moeten onthouden.

Slotson

- 3.9 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de verzekeraar geen dekking hoeft te verlenen voor de schade door verlies van de ketting van de tegenpartij. De consument is niet aansprakelijk voor deze schade

Ambtshalve toetsing

- 3.10 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. Het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant is, te weten artikel 2.1 van de verzekeringsvoorwaarden is door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en de voorwaarden aansprakelijkheidsverzekering

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:162

1. Hij die jegens een ander een onrechtmatige daad pleegt, welke hem kan worden toegerekend, is verplicht de schade die de ander dientengevolge lijdt, te vergoeden.
2. Als onrechtmatige daad worden aangemerkt een inbreuk op een recht en een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt, een en ander behoudens de aanwezigheid van een rechtvaardigingsgrond.
3. Een onrechtmatige daad kan aan de dader worden toegerekend, indien zij te wijten is aan zijn schuld of aan een oorzaak welke krachtens de wet of de in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

Voorwaarden aansprakelijkheidsverzekering

Artikel 2. Uw verzekering

2.1 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor de schade waarvoor u aansprakelijk bent. De schade moet dan wel als 'particulier' zijn toegebracht aan personen of zaken. En de schade moet zijn ontstaan of veroorzaakt tijdens de looptijd van deze verzekering.