



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 5 d.d.  
10 januari 2011**

(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en prof. mr. M.L. Hendrikse)

**Samenvatting**

Verval van recht op schadevergoeding. Consument vordert betaling van de door hem geleden schade. Toedrachtonderzoek door de verzekeraar naar aanleiding van een claim op de reisverzekering in verband met diefstal van bagage. Onjuiste mededelingen omtrent de als voor eigen gebruik opgegeven gestolen zaken. Verzekeraar beroept zich op rapportage van de expert, inclusief door Consument ondertekende belastende verklaringen. Commissie is van oordeel dat Consument verantwoordelijk is voor de inhoud van door hem ondertekende verklaringen. Consument heeft door zijn handelwijze bewust getracht verzekeraar tot vergoeding van zaken te bewegen waarvoor geen dekking bestond op de polis. Verval van recht op uitkering voor de gehele vordering gerechtvaardigd. Overige door verzekeraar genomen maatregelen eveneens verdedigbaar.

**I. Procedure**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief met bijlagen van Consument van 8 februari 2010;
- het ingevulde en door Consument op 4 mei 2010 ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene, ontvangen 7 juni 2010;
- de repliek van Consument van 17 juni 2010;
- de dupliek van Aangeslotene, ontvangen 28 juni 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 4 oktober 2010.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Op 6 april 2009 heeft Consument een claim ingediend op zijn bij Aangeslotene lopende reisverzekering in verband met schade door diefstal van reisbagage in een café in het buitenland op 2 februari 2009.

2.2 Artikel 2.6 van de verzekeringsvoorwaarden luidt:

**“2.6 Ontbinding**

De verzekering eindigt door een buitengerechtelijke ontbindingsverklaring die is gebaseerd op een tekortkoming in het nakomen van verplichtingen die uit de verzekering voortvloeien. Dit geldt alleen indien de tekortkoming het ontbinden van de verzekeringsovereenkomst rechtvaardigt. Als gerechtvaardigde gronden voor ontbinding door de verzekeraar worden in elk geval de hierna genoemde omstandigheden beschouwd:

a. Opzet tot misleiding van de verzekeraar door of namens de verzekeringnemer of de verzekerde.

.....).”

2.3 Artikel 6.5.2 van de verzekeringsvoorwaarden luidt:

De verzekering biedt geen dekking:

6.5 als (.....) in een redelijk belang is geschaad als u of de verzekerde:

6.5.1 een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven, of

6.5.2 een onware opgave heeft gedaan in verband met een ingediende schadevordering of

6.5.3 feiten heeft verzwegen die voor de beoordeling door (.....) van een ingediende schadevordering van belang kunnen zijn.

In deze situaties vervalt het recht op uitkering voor alle onderdelen van de schade. Als voor de verzekeringnemer de dekking vervalt, is hij verplicht de extra (onderzoeks)kosten en andere schade te vergoeden”.

2.4 Artikel 9.1 van de verzekeringsvoorwaarden luidt:

**“ 9.1 Bagage**

De reisbagage die u of de verzekerde bij aanvang van de reis voor eigen gebruik heeft meegenomen of tijdens de reis heeft aangeschaft.”



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 2.5 Naar aanleiding van de claim heeft Aangeslotene een uitgebreid onderzoek laten verrichten door een expertisebureau. Op 29 april 2009 heeft een expert van dit bureau een bezoek gebracht aan Consument. Volgens Aangeslotene is uit het onderzoek gebleken dat Consument nota's heeft ingediend die geen betrekking hebben op de claim maar op bagage van anderen dan die van Consument en heeft Consument ten onrechte verklaard dat alle als gestolen opgegeven goederen voor eigen gebruik waren meegenomen naar het buitenland. Volgens Aangeslotene heeft Consument opzettelijk een verkeerde voorstelling van zaken gegeven en is zij daarvoor in haar belangen geschaad.
- 2.6 Mede op basis van de bevindingen van het onderzoeksbureau en onder verwijzing naar artikel 6.5 van de verzekeringsvoorwaarden heeft Aangeslotene Consument op 20 mei 2009 bericht dat de schadeclaim niet wordt gehonoreerd wegens het doen van een onware opgave.
- 2.7 Aangeslotene heeft de verzekeringsrelatie beëindigd en zij is overgegaan tot vordering van de door haar gemaakte onderzoekskosten. Ook zijn de gegevens van Consument opgenomen in het incidentenregister van Aangeslotene en hiervan is het Bureau Justitiële Zaken van het Verbond van Verzekeraars op de hoogte gebracht.
- 2.8 Consument bestrijdt de beschuldigingen van Aangeslotene en stelt dat er sprake is geweest van miscommunicatie waardoor Aangeslotene ten onrechte heeft geconcludeerd dat Consument haar opzettelijk op het verkeerde been heeft gezet.
- 3. Geschil**
- 3.1 Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de door Consument geleden schade.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Het toedrachtonderzoek is niet goed uitgevoerd, Aangeslotene heeft daardoor geen zorgvuldige beslissing kunnen nemen. Het onderzoek/de onderzoeker is suggestief geweest.
  - Consument is door de expert onder druk gezet en deze heeft de indruk gewekt dat de bonnen die betrekking hebben op andere goederen dan voor eigen gebruik ook toegevoegd moesten worden. Het betrokken overigens goederen die als cadeaus voor anderen waren meegenomen.
  - Door de slechte taalbeheersing van Consument heeft hij een verklaring ondertekend die voor hem niet goed leesbaar/begrijpelijk was. Consument is niet in de gelegenheid gesteld correcties door te geven.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:
- Consument heeft zijn claim en de toedracht niet aannemelijk kunnen maken.
  - Aangeslotene mag afgaan op de bevindingen van de door haar geraadpleegde toedrachtonderzoeker nu er geen aanleiding is om te concluderen tot onregelmatigheden of omissies in de rapportage. Mede op grond van het expertiserapport heeft Aangeslotene mogen concluderen tot verval van het recht op schadevergoeding (artikel 7:94I lid 5 BW).
  - Consument is tevens toerekenbaar tekortgeschoten in zijn contractuele verplichtingen (artikel 5 van de verzekeringsvoorwaarden) waardoor Aangeslotene gerechtigd is de daardoor door haar gemaakte (extra) onderzoekskosten te vorderen van Consument. Aangeslotene heeft deze vordering (totaal € 1.813,70) overigens beperkt tot een bedrag van € 533,58.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Artikel 5 van de verzekeringsvoorwaarden legt de verzekerde de verplichting op zijn volle medewerking te verlenen bij de schadeafwikkeling en alles na te laten wat het belang van Aangeslotene kan schaden. In artikel 6.5 van de verzekeringsvoorwaarden is onder meer bepaald in welke situaties Aangeslotene in een redelijk belang is geschaad. Tevens is in dit artikel vastgelegd dat Aangeslotene in geval van frauduleus handelen betaling van de onderzoekskosten kan vorderen. Volgens artikel 7:94I lid 5 BW<sup>1</sup> kan van een verval van recht slechts sprake zijn in geval van opzet tot misleiding waarbij bovendien geen bijzondere omstandigheden aanwezig zijn die het verval van recht op uitkering niet rechtvaardigen.
- 4.2 Naar het oordeel van de Commissie blijkt uit de door partijen overgelegde stukken en ingebrachte argumenten dat op zijn minst sprake is geweest van voorwaardelijk opzet tot misleiding. Consument heeft immers, door zijn claim onder meer te onderbouwen met nota's die betrekking hebben op dameskleding en in het schade-aangifteformulier een paar kinderschoenen op te nemen, de aanmerkelijke kans aanvaard dat Aangeslotene (ook) zou overgaan tot vergoeding van deze als gestolen opgegeven goederen, die - in tegenstelling tot zijn verklaring - niet bestemd waren voor eigen gebruik (Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2010/59).
- 4.3 Consument is in beginsel verantwoordelijk voor de inhoud van door hem ondertekende documenten, zoals de toedrachtverklaring. Volgens de Commissie heeft Consument niet aannemelijk kunnen maken dat sprake is van dermate bijzondere omstandigheden dat hij niet aan de door hem afgelegde verklaring kan



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

worden gehouden. Onder verwijzing naar 4.1 en 4.2 is de Commissie van oordeel dat bij Aangeslotene gereede twijfel heeft kunnen ontstaan omtrent de juistheid van de claim. Aangeslotene heeft zich naar aanleiding van de handelwijze van Consument redelijkerwijs kunnen beroepen op de in artikel 6.5. van de verzekeringsvoorwaarden opgenomen clausule. Deze leidt tot verval van recht op uitkering voor de gehele vordering, derhalve ook voor de onderdelen van de claim waarover geen discussie is ontstaan.

- 4.4 Op grond van 4.2 en 4.3 acht de Commissie de beëindiging van de verzekeringsrelatie en de interne registratie door Aangeslotene op basis van artikel 2.6 van de verzekeringsvoorwaarden gerechtvaardigd.

Op basis van 4.2 stelt de Commissie vast dat Consument de op hem, mede op grond van de verzekeringsvoorwaarden, rustende mededelingsplicht<sup>ii</sup> niet is nagekomen waardoor Aangeslotene (extra) onderzoekskosten heeft moeten maken. Aangeslotene kan deze kosten redelijkerwijs van Consument vorderen (Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2010/139).

- 4.5 Voor zover Aangeslotene van mening is dat de onderhavige procedure voor Aangeslotene de mogelijkheid biedt tot het indienen van een eis in reconventie, kan de Commissie deze opvatting niet onderschrijven. In artikel 11.1 van het Reglement is vastgelegd dat de Consument de omvang van het Geschil bepaalt<sup>iii</sup>. Weliswaar kan de Commissie op grond van artikel 19.9 sub a van het Reglement<sup>iv</sup> beslissen dat één der partijen gehouden is tot betaling van een vergoeding over te gaan, doch deze mogelijkheid berust uitsluitend op de discretionaire bevoegdheid van de Commissie, niet op een recht van de wederpartij van de Consument tot het indienen van een eis in reconventie.
- 4.6 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.

---

<sup>i</sup> Artikel 7:941 lid 5 BW luidt:

“Het recht op uitkering vervalt indien de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde een verplichting als bedoeld in de leden 1 en 2 niet is nagekomen met het opzet de verzekeraar te misleiden, behoudens voor zover deze misleiding het verval van recht op uitkering niet rechtvaardigt.”

<sup>ii</sup> Artikel 5 van de verzekeringsvoorwaarden luidt, voor zover relevant:

“5.2 Zodra de verzekeringnemer, de verzekerde of de tot uitkering gerechtigde van de verwezenlijking van het risico (of het ophanden zijn daarvan) op de hoogte is, of behoort te zijn, moet hij voldoen aan de volgende verplichtingen.

(.....)

5.2.3 (.....) en de door haar ingeschakelde deskundige(n) zo snel mogelijk en naar waarheid antwoorden.

(.....).”

<sup>iii</sup> Artikel 11.1 van het Reglement van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening luidt:

“Het Geschil dient door de Consument aan de Geschillencommissie te worden voorgelegd door middel van een door de Geschillencommissie te verstrekken en door de Consument in te vullen formulier. Op het formulier dienen de naam en het adres van de Consument en de betrokken Aangeslotene(n) te worden ingevuld, alsmede een schriftelijke uiteenzetting van het Geschil, welke een duidelijke omschrijving bevat van de handelwijze van de betrokken Aangeslotene(n), van hetgeen de Consument van de Aangeslotene vordert en van de gronden waarop deze vordering is gebaseerd. De Secretaris kan aanvulling van de uiteenzetting en overlegging van bescheiden of kopieën daarvan verzoeken.”

<sup>iv</sup> Artikel 19.9 sub a van het Reglement van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening luidt:

“De Commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:

a. een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen”.