

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 146  
d.d. 9 juni 2011  
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en  
mr. A.W.H. Vink)**

## **Samenvatting**

Artikel 7:941 lid 5 BW bepaalt dat het recht op uitkering alleen vervalt indien Consument zijn verplichting om Aangeslotene alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen welke voor deze van belang zijn om haar uitkeringsplicht te beoordelen, niet is nagekomen met het opzet om haar te misleiden. De bewijslast van deze opzet berust bij Aangeslotene. Deze is in het onderhavige geval niet in dat bewijs geslaagd.

### **1. Procedure**

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

- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier met bijlagen, ontvangen op 18 augustus 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 16 december 2010 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 7 januari 2011 met bijlage;
- de dupliek van Aangeslotene van 25 januari 2011;
- de brief van Aangeslotene van 11 april 2011 met bijlagen.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 18 april 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument heeft bij Aangeslotene onder meer een inboedelverzekering afgesloten voor de inboedel van zijn woning. Op 22 februari 2007 zijn inboedelgoederen van Consument gestolen uit een door hem geleende auto. Op 27 maart 2007 zijn inboedelgoederen van Consument uit zijn woning onttrokken. Bij beide voorvallen werden ook zakelijke goederen van Consument onttrokken. Aangeslotene heeft de schade door beide voorvallen door een expert laten vaststellen. Deze heeft deze schades vastgesteld op respectievelijk € 1.364,- en € 19.100,-. Daarna heeft een onderzoeksbureau in opdracht van de verzekeraar van de zakelijke goederen en van Aangeslotene de schade onderzocht. Vervolgens heeft Aangeslotene schadevergoeding afgewezen en de door haar gemaakte onderzoekskosten ad € 3.697,04 van Consument teruggevorderd op de grond dat Consument volgens haar ter zake van zijn schade onware opgaven had gedaan.

### 3. Geschil

3.1. Consument vordert vergoeding door Aangeslotene van de op 22 februari en 27 maart 2007 geleden inboedelschade, en voorts vordert hij intrekking door Aangeslotene van de vordering van de onderzoekskosten.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

Aangeslotene heeft de claim van Consument op een slechte wijze onderzocht. Het door haar ingeschakelde onderzoeksbureau kwam met allerlei conclusies die Consument met schriftelijke bewijzen en getuigenverklaringen heeft weerlegd. Op enkele punten echter blijven het onderzoeksbureau, en in navolging daarvan ook Aangeslotene, vasthoudend ondanks alle door Consument overgelegde bewijzen. Consument wordt als leugenaar neergezet. Hij heeft echter te goeder trouw gehandeld. Wat voormelde punten betreft voert hij onder meer het navolgende aan.

- *Gucci zonnebril*. Consument heeft de originele factuur van de aankoop op 7 maart 2007 van de tweede Gucci zonnebril van € 225,- met de kassabon van de aankoop voor dat bedrag aan Aangeslotene overgelegd.

- *Samsung D-900*. Consument heeft de originele, door The Mobile Company ondertekende factuur ervan. Hij heeft de getuigenverklaring van degene die hem op 3 oktober 2006 naar deze winkel heeft vergezeld, aan Aangeslotene overgelegd. Bovendien heeft hij twee getuigenverklaringen aan Aangeslotene overgelegd van personen die met hem op 8 maart 2007 hebben gesport. Hij kan dus op laatstgenoemde dag onmogelijk deze winkel hebben bezocht. Bij zijn bezoek op 3 oktober 2006 aan de winkel heeft hij daar niet kunnen pinnen omdat deze toen werd verbouwd.

- *Voetbalschoenen van het merk Puma*. De wijze waarop hij deze schoenen zou claimen heeft hij met de expert besproken. Consument heeft de schoenen in privé gekocht van zijn bedrijf voor de reguliere prijs van € 165,-. Dit bedrijf had deze schoenen van Puma verkregen.

- *Diefstal uit auto op 22 februari 2007*. Consument heeft de gestolen Samsung D900 op zijn inboedelverzekering geclaimd op aanwijzing van de door de verzekeraar van de zakelijke goederen ingeschakelde expert. Consument begrijpt dan ook niet waarom Aangeslotene niet ermee heeft volstaan alleen deze telefoon niet te vergoeden in plaats van deze gehele diefstalschade af te wijzen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

Consument heeft ten aanzien van diverse door hem geclaimde schadeposten getracht Aangeslotene te misleiden. Daarom heeft zij terecht een beroep gedaan op het volledige verval van het recht op uitkering op grond van artikel 7:941 lid 5 BW.

Zowel de wetgever (VW I, Kamerstukken II 1999.2000, 19 529, nr. 5, pg. 27-28) als de Hoge Raad (3 december 2004, NJ 2005, 160) en de Raad van Toezicht (Uitspraak Nr. 2002/11 Br) stellen als uitgangspunt dat, gezien de opzet tot misleiding, alleen in bijzondere omstandigheden moet worden aangenomen dat het gehele verval van uitkering niet gerechtvaardigd is. Een geringe omvang van het gefraudeerde bedrag, voor zover daar in deze zaak al sprake van is, wordt volgens vaste rechtspraak niet als een bijzondere omstandigheid aangemerkt (Gerechtshof Arnhem 11 maart 2008, RAV 2008, 80, RvT 8 april 2002, Pg 2002, 5919, en Gerechtshof Arnhem 27 januari 2009 (LJN B11734).

Aangeslotene heeft na uitgebreid onderzoek de volgende onjuistheden met betrekking tot de claims van Consument geconstateerd.

- *Gucci zonnebril*. Naar aanleiding van de schade van 27 maart 2007 claimde Consument een Gucci zonnebril van € 225,-. Uit de door de verkoper van de zonnebril verstrekte informatie blijkt echter dat Consument op 15 februari 2007 een Gucci zonnebril kocht. Deze zonnebril is kort daarna gestolen, waarna hij op 26 februari 2007 een tweede Gucci zonnebril kocht voor € 215,-. Hij claimde deze echter voor een bedrag van € 225,-. Later legde hij een verklaring van zijn oma over, waaruit zou moeten blijken dat hij wel degelijk deze zonnebril voor € 225,- had gekocht. Navraag bij de oma leverde op dat zij inderdaad de tweede zonnebril voor haar kleinzoon had gekocht, maar dat zij de prijs niet meer met zekerheid kon bevestigen. Dit is begrijpelijk gelet op haar hoge leeftijd. Het kan echter niet anders dan dat zij € 215,- betaalde. De verklaring van de verkoper en de gegevens uit diens betaalsysteem (nota's) spreken voor zich. Consument is er dan ook niet in geslaagd de vastgestelde onjuistheden over het aankoopbedrag te weerleggen.

- *Samsung D-900*. Consument heeft ten onrechte een Samsung D-900 geclaimd, die hij gekocht zou hebben bij The Mobile Company. Bij navraag heeft de verkoper echter verklaard dat Consument hem op 8 maart 2007 in de winkel bezocht. Consument bestelde toen een Nokia N93. De verkoper heeft hiervan een aantekening gemaakt in de agenda. Toen de afspraak tot bestelling was gemaakt, verzocht Consument om een factuur van een Samsung D-900 die gedateerd moest worden op 3 oktober 2006. De verkoper heeft dit gedaan. De verkoper verklaarde dat hij absoluut niet de gewoonte heeft om een factuur voor voldaan te tekenen. Het IMEI-nummer zou in geval van een bestelling tevens op de factuur worden gezet (wat niet het geval is) en tot slot verklaarde de verkoper dat hij nooit een handtekening door het eindbedrag zou zetten. Consument legde later een getuigenverklaring over, maar Aangeslotene vindt de verklaringen van de verkoper (met de bijbehorende aantekening in de agenda) geloofwaardiger dan de verklaring van de getuige. De verkoper heeft er geen belang bij om een leugenachtige verklaring af te leggen. Ook de stelling van Consument dat hij op 3 oktober 2006 "enkele deuren verderop" een bedrag heeft gepind, bewijst niet dat hij die dag een Samsung D-900 kocht. Bovendien had hij in de winkel met pin kunnen betalen. De verklaringen van de verkoper spreken voor zich en worden gestaafd met een aantekening in de agenda met vermelding van de gegevens van Consument. Consument geeft voor onze constatering geen enkele aannemelijke verklaring. Hij suggereert weliswaar een reden waarom de verkoper een leugenachtige verklaring zou kunnen afgeven, maar deze suggestie wordt niet met bewijs gestaafd en is ongeloofwaardig. Daarom handhaaft Aangeslotene haar conclusie dat Consument ten onrechte een Samsung D-900 claimde en de verkoper om een geantedeerde factuur heeft verzocht, zonder dat hij het desbetreffende toestel heeft gekocht c.q. geleverd heeft gekregen.

- *Voetbalschoenen van het merk Puma*. Consument claimde als gevolg van de inbraak Puma voetbalschoenen en legde ter onderbouwing daarvan facturen van Puma over. Tevens verstrekte hij een overzicht van privégoederen met daarop de bedragen die de voetbalschoenen gekost zouden hebben. Hij deed een onjuiste opgave met betrekking tot deze facturen. Op de door hem overgelegde nota's had hij factuurnummers en bedragen weggelakt. Nadat Aangeslotene bij Puma kopienota's had opgevraagd, bleek dat Consument stelselmatig de bedragen verdubbelde. Hij verweerde zich met de stelling dat hij de schoenen in privé voor de reguliere verkoopprijs van € 165,- had gekocht. Die

stelling is echter aantoonbaar onjuist. Als hij facturen indient waarop hij de factuurnummers en de bedragen heeft weggelakt om vervolgens via een overzicht van gestolen goederen het dubbele van het door hem betaalde bedrag te claimen, kan hij niet volhouden dat hij voor de voetbalschoenen € 165,- heeft betaald. Hij stelt dat hij zijn handelwijze besproken heeft met de expert, maar deze ontkent dat ten stelligste. Ook stelt Consument dat hij de heer R. uit de wind wilde houden. Op de door hem ingediende facturen is echter nog steeds de naam van de heer X. te lezen.

Vast staat dat Consument facturen indiende, waarvan hij bewust de bedragen heeft verwijderd om vervolgens een prijs op te geven die het dubbele is van de prijs die hij daadwerkelijk aan Puma heeft betaald. Daarmee staat de onware opgave vast.

- *Diefstal uit auto*. Deze schade van 22 februari 2007 wees Aangeslotene af, omdat Consument trachtte een Samsung D900 te claimen op zijn inboedelverzekering, terwijl deze telefoon zakelijk werd gebruikt. Hij stelt dat hij op advies van de expert handelde, maar ook dit wordt door de expert met klem betwist. Ondanks eventueel privé gebruik blijft het een zakelijke telefoon en moet deze daarom op de zakelijk afgesloten verzekering worden geclaimd.

Vordering onderzoekskosten. Een aanbod van Aangeslotene als minnelijke regeling om af te zien van haar vordering mits Consument bereid was af te zien van zijn vordering, werd door Consument afgewezen. Dit betekent dat Aangeslotene haar vordering van de onderzoekskosten handhaaft. Zij verzoekt de Commissie om een oordeel over de vraag of Consument de extra onderzoekskosten ad € 3.697,04 moet voldoen.

Omvang schade. Was geen onware opgave gedaan, dan zou Aangeslotene voor beide voorvallen totaal maximaal € 12.733,- hebben vergoed.

#### **4. Zitting**

Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht.

#### **5. Beoordeling**

5.1 Artikel 7:941 lid 5 BW bepaalt dat het recht op uitkering vervalt indien Consument zijn verplichting om Aangeslotene alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen welke voor deze van belang zijn om haar uitkeringsplicht te beoordelen, niet is nagekomen met het opzet om haar te misleiden. Verder bepaalt artikel 7:941 lid 5 BW dat dit niet geldt voor zover deze misleiding het verval van het recht op uitkering niet rechtvaardigt. Van de onderhavige wetsbepaling kan op grond van art. 7:943 lid 2 BW niet ten nadele van Consument worden afgeweken.

5.2 Gezien de verstrekkende gevolgen van een geslaagd beroep van Aangeslotene op de verval van recht-sanctie ex art. 7:941 lid 5 BW dienen naar het oordeel van de Commissie hoge eisen te worden gesteld aan de gronden die een dergelijk beroep rechtvaardigen. Een en ander geldt naar het oordeel van de Commissie ook - hoewel in casu niet toepasselijk - voor andere denkbare sancties op verzekeringsfraude zoals bijvoorbeeld het beëindigen van de lopende verzekeringsovereenkomsten en opname in het EVR. Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2010/139 resp. Hof Amsterdam 30 november 2010, LJN BO7581.

5.3 Voor een geslaagd beroep op de verval van recht-sanctie ex art. 7:941 lid 5 BW dient Aangeslotene gezien het overwogene in r.o. 5.2 in het kader van het element "opzet te

misleiden” naar het oordeel van de Commissie dan ook concrete feiten en omstandigheden te stellen - en bij betwisting door Consument - te bewijzen waaruit het bestaan van genoemde opzet kan blijken, zoals de omstandigheid dat Consument (listige) kunstgrepen heeft gehanteerd teneinde Aangeslotene op het verkeerde been te zetten. Aan dit laatste is bijvoorbeeld voldaan ingeval een verzekerde bewerkte aankoopbewijzen indient bij een verzekeraar of aankoopbewijzen inlevert van niet door verzekerde zelf aangekochte goederen. Verder kan gedacht worden aan de situatie dat een verzekerde (bewust) een onjuiste voorstelling van zaken geeft in het door hem ondertekende schadeformulier dat bij een verzekeraar wordt ingediend, zeker in het geval dat een verzekerde blijft volharden nadat de verzekeraar hem geconfronteerd heeft met de onjuiste voorstelling van zaken.

5.4 Aangeslotene heeft aangevoerd dat Consument haar wat betreft de schade van 27 maart 2008 heeft trachten te misleiden ten aanzien van de Gucci zonnebril, de Samsung D-900, de voetbalschoenen van het merk Puma, en wat betreft de schade van 22 februari 2008 heeft trachten te misleiden ten aanzien van de Samsung D-900.

5.5 Hoewel niet onbegrijpelijk is dat Aangeslotene en het onderzoeksbureau vraagtekens hebben geplaatst bij enkele van de onder 5.4 vermelde onderdelen van de schadeclaim, is de Commissie van oordeel dat niet is komen vast te staan dat Consument Aangeslotene met opzet heeft willen misleiden. De Commissie zal dit hierna onder 5.6 t/m 5.9 toelichten.

5.6 Wat betreft de Gucci zonnebril heeft Consument een op 7 maart 2007 gedateerde kopienota ten bedrage van € 225,- van de verkoper van de zonnebril overgelegd waarop handgeschreven staat vermeld ‘Voldaan’ en waarop afgedrukt staat een kassabon van dezelfde datum en hetzelfde bedrag. Daaraan doet niet af al hetgeen Aangeslotene heeft aangevoerd ten betoge dat Consument voor deze zonnebril niet € 225,- maar slechts € 215,- heeft betaald, laat staan dat dit zou bewijzen dat Consument met opzet Aangeslotene op dit punt zou hebben willen misleiden.

5.7 Wat betreft de Samsung D-900 (schade van 27 maart 2007) heeft Consument een op 3 oktober 2006 gedateerde kopienota ten bedrage van € 349,99 van The Mobile Company overgelegd betreffende de aankoop van een Samsung D-900 waarop staat vermeld ‘Voldaan € 349,99’ en waarop een handtekening is geplaatst. Voorts heeft hij onder meer een getuigenverklaring overgelegd van degene die hem op die dag in de winkel van The Mobile Company heeft vergezeld en verder een bankafschrift van een kasopname in de nabijheid van deze winkel van een bedrag van € 350,-. Al hetgeen Aangeslotene heeft aangevoerd bewijst niet dat Consument met opzet Aangeslotene op dit punt zou hebben willen misleiden.

5.8 Wat betreft de voetbalschoenen van het merk Puma heeft Consument aangevoerd dat hij de schoenen in privé voor de reguliere verkoopprijs van € 165,- heeft gekocht van zijn bedrijf, dat de schoenen van Puma had verkregen. Aangeslotene heeft niet aangetoond dat deze mededeling van Consument onjuist is. Weliswaar heeft Aangeslotene terecht vraagtekens gezet bij de omstandigheid dat op de door Consument tot bewijs van het bezit van de door hem zelf gekochte voetbalschoenen overgelegde facturen, de lagere door Puma in rekening gebrachte prijs was weggelakt, maar daarmee is nog niet komen vast te staan dat Consument die schoenen niet vervolgens, zoals hij stelt, in privé voor € 165,- heeft overgenomen van zijn eigen bedrijf. Aldus is evenmin komen vast te staan dat, zoals Aangeslotene betoogt, Consument omtrent de voetbalschoenen opzettelijk onjuiste mededelingen heeft gedaan.

5.9 Wat betreft de Samsung D-900 (schade van 22 februari 2007) heeft Consument gesteld dat hij deze op zijn inboedelverzekering bij Aangeslotene heeft geclaimd op aanwijzing van de door de verzekeraar van de zakelijke goederen ingeschakelde expert. Ook hier geldt dat niet is aangetoond of anderszins is gebleken dat Consument met opzet Aangeslotene zou hebben willen misleiden.

5.10 Dit alles leidt tot de conclusie dat Aangeslotene ten onrechte het standpunt heeft ingenomen dat het recht op uitkering ter zake van de inboedelschades van 22 februari en 27 maart 2007 is vervallen. Aangeslotene zal dan ook deze schades moeten afwikkelen met inachtneming van hetgeen daaromtrent in de voorwaarden van de onderhavige inboedelverzekering is bepaald. Voorts zal Aangeslotene haar vordering op Consument van de onderzoekskosten moeten intrekken. Daarnaast dient Aangeslotene aan Consument te vergoeden diens eigen bijdrage van € 50,- aan de behandeling van deze klacht.

## **6. Beslissing**

De Commissie beslist, als bindend advies, dat binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd Aangeslotene aan Consument zal vergoeden hetgeen waartoe zij volgens het hierboven onder 5.10 geoordeelde gehouden is.

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.