

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-391 d.d. 28 oktober 2014  
(Mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. M. van Pelt, secretaris).**

**Samenvatting**

Consument heeft een motorrijtuigenverzekering bij Interpolis. In augustus 2013 meldt zij aan Interpolis dat als gevolg van een aanrijding met een stenen ornament schade is ontstaan aan de rechter achterband en -dorpel. Aangeslotene weigert de schade te vergoeden op grond van artikel 4 lid 2 van de Algemene Voorwaarden waarin kort gezegd staat dat Aangeslotene de uitkering kan weigeren indien Consument bij schade een onware opgave heeft gedaan met het opzet Aangeslotene te misleiden. Het is aan Aangeslotene te bewijzen dat sprake is van opzet tot misleiding. De Commissie acht dit bewijs niet geleverd en oordeelt dat Aangeslotene de schade die het gevolg is van de aanrijding moet vergoeden. Tot slot is opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister blijkens artikel 3.1.1 j° 4.1.1 van het Protocol niet aanvaardbaar en de gegevens dienen op grond van artikel 4.3.1 van het Protocol te worden verwijderd uit het Incidentenregister. De vorderingen worden (grotendeels) toegewezen.

Consument,

tegen

Achmea Schadeverzekeringen N.V., handelend onder de naam Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Aangeslotene.

**I. Procedure**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument met bijlagen, ontvangen op 4 juni 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 15 oktober 2014 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument, geboren in november 1941, heeft voor haar auto Opel Aprila, sinds 2001 een motorrijtuigenverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten bij Aangeslotene. Hierop zijn onder andere de Algemene voorwaarden model 20203 (hierna: de Algemene

Voorwaarden) en de Bijzondere voorwaarden Motorrijtuigverzekering volledig casco model 20298 (hierna: de Bijzondere Voorwaarden) van toepassing.

2.2 In de Algemene Voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende.

**“Artikel 4 Wat is uitgesloten**

(...) 2. Als bij schade een onvolledige of onware opgave wordt gedaan over het ontstaan, de aard of de omvang van de schade met het opzet ons te misleiden, kan de verzekerde geen enkel recht aan de verzekering ontlennen.”

2.3 In de Bijzondere Voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende.

**“Artikel 3 Wat is verzekerd**

I. Wij verzekeren schade aan het motorrijtuig of geheel of gedeeltelijk verlies daarvan ontstaan door:

(...)

*i andere onheilen die plotseling van buiten komen, zoals vandalisme, botsen, omslaan, slippen van de weg of te water raken.”*

2.4 Op 23 augustus 2013 heeft Consument telefonisch aan Aangeslotene gemeld dat op 16 augustus 2013 als gevolg van een aanrijding met een stenen ornament schade is ontstaan aan de rechter achterband -dorpel.

2.5 Aangeslotene heeft een expert van Achmea Claims Organisatie ingeschakeld die op 26 augustus 2013 onder meer het volgende in haar verslag opneemt.

*“De eigenaar claimt de schade aan de rechter achterband, de dorpel en het rechter achterportier als zijnde 1 schade.*

*Omdat het mij lijkt te gaan om 3 afzonderlijke evenementen zal ik de schade gesplitst opnemen. Ik heb hierover telefonisch contact gehad met de schaderegelaar welke deze opdracht aan stop heeft doorgegeven.*

*Herstelkosten*

*De herstelkosten van de rechter achterbandschade bedragen: Eur. 85,39 excl. BTW.*

*Gezien de schade is het aannemelijk dat dit door een aanrijding over/tegen prikkeldraad is gebeurd.*

*De herstelkosten van de dorpelschade bedragen: Eur. 545,54 excl. BTW.*

*Gezien de roetsvorming op de dorpel is het aannemelijk dat deze (aanrijdingsschade) een oudere schade betreft.*

*De herstelkosten van de rechter achterportierschade bedragen: Eur. 461,75 excl. BTW.*

*Gezien de schade is het aannemelijk dat dit door vandalisme is ontstaan.*

*Het is echter ter uwer beoordeling hoeveel evenementen het hier betreft.*

*Mogelijk blijkt e.e.a. uit de stukken (saf, verklaringen).”*

2.6 Op 30 augustus 2013 heeft de schoonzoon van Consument de schades schriftelijk namens Consument gemeld en daarbij een Inlichtingenformulier Autoschade en Aanrijdingsformulier gevoegd.

*“Op 16 augustus jl. is mijn schoonmoeder tegen een stenen ornament aan de binnenzijde van een rechterbocht gereden. Hierdoor is zowel de dorpel als de band aan de rechter achterzijde beschadigd. Deze schade was voorafgaand aan het ongeval niet aanwezig op het voertuig. Enige tijd geleden is de deur aan de rechter achterzijde door een paal met prikkeldraad beschadigd.*

*Gezien de langdurige relatie tussen Interpolis en mijn schoonmoeder, waarbij nooit schade is geclaimd, verzoek ik u uit coulance overwegingen om bij het herstel van de gemelde schade het herstel van de beschadigde laklaag mee te nemen. Dit hoeft alleen plaatselijk te geschieden en scheelt voor beide partijen de administratieve moeite van een tweede schademelding.”*

2.7 Aangeslotene heeft vervolgens een verkeersongevallenanalist van Achmea Claims Organisatie ingeschakeld, die op 9 september 2013 met onder meer het volgende rapport kwam.

*“Het plaatwerk wordt in de fabriek behandeld met zink, ter voorkoming van roest. Vervolgens worden er meerdere lagen lak gespoten en als laatste een laagje blanke lak. Roestvorming ontstaat als de zinklaag is aangetast. Als de laklaag intact is kan er onder de laklaag dus geen roestvorming ontstaan. De schade aan de dorpel is dus een oude schade. Het is ook goed te zien dat de roest niet van recente datum is.*

*De krassen op de portier worden door de schade expert toegeschreven aan vandalisme. Daar lijkt het inderdaad erg veel op. Bij een contact met prikkeldraad zou je meerdere krassen moeten zien. Er is een golvende horizontale kras ontstaan. De “stekels” van het prikkeldraad bevinden zich vlak bij elkaar en het lijkt mij uitgesloten dat er contact kan zijn geweest met maar 1 “stekel”.*

*De schade aan de achterband vind ik moeilijk te beoordelen. Er is contact geweest met iets scherp, maar wat dat is geweest kan ik niet op basis van de schade beoordelen.”*

2.8 Naar aanleiding van dit onderzoek heeft Aangeslotene de claim van Consument afgewezen bij brief van 10 september 2013. Daar heeft Aangeslotene onder meer het volgende geschreven.

**“Standpunt**

*Wij wijzen uw schade af, omdat u en uw schoonzoon de situatie onjuist hebben weergegeven. U ontvangt geen schadevergoeding.*

**Consequenties**

*Interne registratie*

*Wij maken een interne aantekening in ons systeem. Dit betekent, dat wij eventueel toekomstige schadeclaims en nieuwe verzekeringsaanvragen zorgvuldig bekijken. Deze aantekening is alleen zichtbaar binnen Achmea. De aantekening blijft maximaal acht jaar in ons bestand en wordt automatisch verwijderd als zich geen relevante feiten meer hebben voorgedaan.*

**Uw schademelding**

*Op 23 augustus 2013 meldde uw schoonzoon met u op de achtergrond telefonisch een schade bij ons. U reed op 16 augustus 2013 tegen een paal met prikkeldraad. Hierdoor ontstond schade aan de dorpel, de band en het portier rechtsachter.*

*Omdat er nog onduidelijkheden waren over de toedracht, vroeg ik aanvullende informatie bij u op. Wij ontvingen deze informatie retour, getekend door zowel u als uw schoonzoon. Volgens deze stukken reed u op 16 augustus 2013 tegen een stenen ornament. Hierdoor raakte de dorpel en de bank rechtsachter beschadigd. Enige tijd daarvoor reed u tegen een paal met prikkeldraad. Hierdoor ontstond de kras op het portier rechtsachter. De schade ontstond volgens u dus door twee evenementen. U vraagt om coulancehalve deze schades af te wikkelen als zijnde één evenement. Ook geeft u aan dat de schade voorafgaand aan het ongeval niet aanwezig was op de auto.*

*Op 6 september 2013 belde uw schoonzoon voor de stand van zaken. Ik besprak met hem telefonisch de schade. Hij wist heel zeker dat de dorpel niet eerder beschadigd was. U bent beiden heel precies en loopt regelmatig een rondje om de auto. Ongeveer een week voor de aanrijding zag hij de auto nog. De schade aan de dorpel zou toen nog niet aanwezig zijn.*

**Bevindingen expert en ongevallenanalist**

*Onze expert bekeek uw auto. Ook lieten wij een ongevallenanalist uw schade beoordelen. Beiden constateerden onregelmatigheden.*

De schade aan de dorpel betreft een oudere schade. Er is duidelijk sprake van roestvorming. Het is goed te zien dat de roest niet van een recente datum is. Roestvorming ontstaat als de zinklaag is aangetast. Als de laklaag intact is, kan er onder de laklaag geen roestvorming ontstaan. Hiermee is uitgesloten dat de roestvorming zichtbaar is geworden na de aanrijding doordat de lak afgeschaafd is.

De kras op het portier lijkt op een vandalismeschade. Bij een contact met een prikkeldraad zouden er meerdere krassen zichtbaar moeten zijn. Er zit echter een golvende horizontale kras op het portier.

De schade aan de band rechtsachter kan inderdaad ontstaan zijn door de aanrijding met een paal danwel stenen ornament.

### **Conclusie**

De door u opgegeven toedracht komt niet overeen met alle schadebeelden. U probeert een oudere schade te claimen.

### **Vertrouwen is onze basis**

Wij gaan uit van vertrouwen in onze klant. Maar als u ons vertrouwen schaadt door bijvoorbeeld een onjuiste opgave te doen, kan dat vervelende gevolgen hebben zoals:

- Beëindiging van de verzekeringsrelatie.
- Registratie in het systeem vertrouwelijk mededelingen van het Verbond van Verzekeraars;
- Aangifte bij de politie bij bewezen valsheid in geschrifte of poging tot oplichting.

Wij willen deze maatregelen nog niet toepassen. Wij geven u nog een kans. Ik reken erop dat u in de toekomst ons vertrouwen niet meer misbruikt.”

2.9 Consument heeft hier bij brief van 22 september 2013 op gereageerd met onder meer het volgende.

“In de schademelding van 30 augustus 2013 heeft mijn schoonmoeder mij gemachtigd om namens haar op te treden. Naar aanleiding van de reactie van mevrouw X van Interpolis dd. 10 september 2013 dien ik op de volgende twee gebieden een klacht in:

- 1) De houding van uw medewerker mevrouw X
- 2) De afwijzing van de schademelding

#### **Toelichting klacht 1**

Naar aanleiding van de brief van Interpolis dd. 10 september 2013 hebben mevrouw X en ik telefonisch contact gehad op 18 september 2013. Wij hebben de inhoud van de schademelding van 30 augustus jl., het telefonisch contact van 23 augustus jl. tussen haar en mij en de inhoud van de brief van Interpolis van 10 september 2013 besproken.

Mevrouw X maakt de indruk iedere mogelijkheid aan te grijpen om de feiten dusdanig te verdraaien om ervoor te zorgen dat Interpolis niet de kosten van herstel van de schade hoeft te betalen. Zo gebruikt zij mijn bewering over het feit dat ik oog heb voor detail op een dusdanige manier dat beweerd wordt dat mijn schoonmoeder en ik de situatie onjuist hebben weergegeven. Deze bewering heeft mevrouw X enkel gebaseerd op het feit dat wij een andere schade niet hebben opgemerkt. Zij heeft geen begrip voor mijn verklaring dat mijn schoonmoeder en ik weliswaar altijd de auto bij aankomst op schade controleren maar dat dit op een vluchtige manier gebeurt omdat de kans op schade niet groot is. De vermeende roestschade in de buurt van de door het stenen ornament veroorzaakte schade hebben zowel mijn schoonmoeder als ik niet gezien. Aan mijn verzoek om de namen van de vermeende ingeschakelde experts en haar leidinggevende te verstrekken, gaf mevrouw X geen gehoor. Tot slot gebruikt mevrouw X mijn verzoek om de door prikkeldraad veroorzaakte lakschade aan het rechter achterportier gezien de langdurige relatie tussen mijn schoonmoeder en Interpolis gelijktijdig met de gemelde schade te

herstellen tevens om om haar gelijk te halen terwijl deze schade geen deel uitmaakt van de melding. Al met al is de houding van mevrouw X zeer dubieus te noemen.

Omdat mevrouw X meedeelt dat er vanwege de vermeende onjuist weergegeven situatie geen schadevergoeding zal worden uitgekeerd, terwijl zij in de brief van 10 september 2013 van Interpolis toegeeft dat de schade waar het allemaal om draait wel is veroorzaakt door de aanrijding met het stenen ornament, beschuldigt zij mijn schoonmoeder en mij indirect van leugenachtige activiteiten. Dat is een regelrechte belediging. Ik verzoek u dan ook om mevrouw X hiervoor een reprimande te geven en dit op te nemen in haar personeelsdossier. Vooralsnog ga ik ervan uit dat dit geen persoonlijke kwestie is. De kans is echter wel groot dat mevrouw X deze houding ook bij andere klanten van Interpolis heeft. In dat geval moet ik u erop wijzen dat zij hierdoor Interpolis veel schade berokkent. In ieder geval heeft de door mevrouw X geschreven brief van Interpolis voor veel spanning gezorgd bij mijn 70 jarige schoonmoeder. Zij wordt neergezet als een leugenachtig persoon die tevens een interne aantekening bij Interpolis krijgt. Dit is zeer denigrerend, de kwalificatie 'schandlig' is hier naar mijn mening volledig op zijn plaats.

#### *Toelichting klacht 2*

*In onze schriftelijke schademelding van 30 augustus 2013 geven mijn schoonmoeder en ik aan dat er tegen een stenen ornament is gereden en dat daardoor schade is ontstaan aan de dorpel ter plaatse van de rechterachterdeur. Op het inlichtingenformulier hebben wij op de dorpel één schade aangegeven, aan de rechterzijde van de dorpel onder het rechter achterportier. Wellicht ten overvloede: de door ons niet waargenomen schade aan de linkerzijde van de dorpel onder het rechter achterportier hebben wij dan ook niet aangegeven op het inlichtingenformulier. De enige andere aangegeven schade betreft de wand van de rechter achterband. Daarnaast hebben wij het verzoek gedaan om de kras die enige tijd geleden is opgelopen door een aanrijding met een paal met prikkeldraad mee te nemen in de schade afhandeling. Mocht Interpolis dit afwijzen, zullen wij daar begrip voor hebben maar dit wel betreuren aangezien er gedurende de 12 jarige relatie tussen Interpolis en mijn schoonmoeder geen enkele keer beroep is gedaan op de all risk schade verzekering. Gezien het bovenstaande verzoeken wij u dringen een beroep te doen op uw gezond verstand en fatsoen en de schade op kosten van Interpolis te laten herstellen. Op voorhand deel ik u mee dat bij een negatieve reactie van Interpolis juridische bijstand ingeroepen zal worden en de klacht neergelegd zal worden bij het KiFid. Vooralsnog ga ik ervan uit dat u het niet zo ver zal laten komen."*

- 2.10 Aangeslotene handhaafde de afwijzing en Consument diende op 31 oktober 2013 haar klacht in bij de Ombudsman.
- 2.11 In het destijds geldende Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna: het Protocol) van 3 maart 2011 is – voor zover relevant – het volgende bepaald.

#### **“2 Begripsbepalingen**

*In dit Protocol wordt verstaan onder: (...)*

**Incident:** een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

*(...)*

### **3 Algemeen**

#### **3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister**

*3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. Dit Incidentenregister is door de betreffende Deelnemer gemeld bij het CBP. Onder verantwoordelijkheid van de Deelnemer treedt Veiligheidszaken op als (sub)beheerder van het Incidentenregister.*

*(...)*

#### **4 Incidentenregister**

##### **4.1 Doel Incidentenregister**

*4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:*

*“Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:*

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;*
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;*
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.”*

##### **4.2 Toegang tot het Incidentenregister**

*4.2.1 Toegang tot de in het Incidentenregister opgenomen gegevens door alle medewerkers uit de Organisatie van de Deelnemer is niet noodzakelijk noch wenselijk. De gegevens opgenomen in het Incidentenregister dienen strikt vertrouwelijk te worden behandeld. Dit brengt met zich mee dat de gegevens in het Incidentenregister alleen toegankelijk dienen te zijn voor Veiligheidszaken voor zover dit niet onverenigbaar is met het doel, als aangegeven in artikel 4.1.1. van het Protocol, waarvoor de gegevens zijn verkregen.*

*(...)*

##### **4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister**

*4.3.1 Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot verwijdering van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.”*

### **3. Geschil**

- 3.1** Consument vordert dat Aangeslotene de door haar geleden schade aan de rechterachterband en de rechterdorpel vergoedt, voor zover deze schade is ontstaan door de aanrijding met het stenen ornament. Daarnaast vordert Consument intrekking van de interne registratie en het aanbieden van excuses door Aangeslotene.

- 3.2 Aan deze vordering legt zij ten grondslag dat:  
- er dekking bestaat voor de schade veroorzaakt door de aanrijding met het stenen ornament. De omstandigheid dat Consument roestschade niet eerder had gezien en dat zij vermoede dat de schade aan het rechterachterportier door prikkeldraad was veroorzaakt is onvoldoende om opzet tot misleiden aan te nemen. De schade expert is met de hand over de laklaag van de rechterachterdorpel gegaan waardoor de laklaag vanwege de daaronder aanwezige roest van de dorpel werd afgeveegd. De roest werd toen pas goed zichtbaar. Voorheen was dit zonder door de knieën te gaan niet zichtbaar.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.  
- de schadeclaim is terecht afgewezen op grond van de bevindingen van de experts. Uit de rapporten komt naar voren dat de schade aan de dorpel een oudere schade betreft. Consument moet dat geweten hebben en heeft dus een onjuiste opgave gedaan.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Aangeslotene de schades van Consument terecht heeft afgewezen onder verwijzing naar artikel 4 lid 2 van de Algemene Voorwaarden.
- 4.2 In artikel 4 lid 2 van de Algemene Voorwaarden staat kort gezegd dat Aangeslotene de uitkering kan weigeren indien Consument bij schade een onware opgave heeft gedaan met het opzet Aangeslotene te misleiden. Het is aan Aangeslotene te bewijzen dat sprake is van opzet tot misleiding.
- 4.3 Aangeslotene stelt dit bewijs te hebben geleverd en verwijst daarbij met name naar de volgende passage uit het expertiserapport van 9 september 2013. *“Roestvorming ontstaat als de zinklaag is aangetast. Als de laklaag intact is kan er onder de laklaag dus geen roestvorming ontstaan. De schade aan de dorpel is dus een oude schade. Het is ook goed te zien dat de roest niet van recente datum is.”*
- 4.4 Naar het oordeel van de Commissie volgt uit de door Aangeslotene genoemde passage in het expertiserapport van 9 september 2013 slechts dat de roestschade al ouder was. Consument betwist dat ook niet. Voor de opzet tot misleiden is evenwel ook nodig dat komt vast te staan dat Consument wist dat het een oude schade betrof toen zij, althans haar schoonzoon, op 23 augustus 2013 aan Aangeslotene doorgaf dat als gevolg van de aanrijding op 16 augustus 2013 schade aan de rechter achterdorpel was ontstaan. Consument heeft uitdrukkelijk betwist dat zij op de hoogte was van de bestaande roestschade. Zij heeft in dat kader enerzijds aangevoerd dat zij de roestschade niet eerder had opgemerkt en dat deze eigenlijk pas goed zichtbaar werd nadat de expert met de hand de loszittende laklaag had weggeveegd. Daarnaast voert Consument aan dat het zeer wel mogelijk is dat zij op 16 augustus 2013 met de rechter achterdorpel tegen het stenen ornament is aangereden en dat pas daardoor de laklaag (verder) is losgekomen en aldus de reeds langer bestaande roestschade zichtbaar is geworden. De Commissie stelt vast dat deze beide lezingen door de inhoud van de overgelegde expertiserapporten niet worden weerlegd. Aldus kan niet worden vastgesteld dat Consument op 23 augustus 2013 wist dat zich aan de rechter achterdorpel een oude roestschade bevond. Ook overigens zijn geen feiten of omstandigheden gesteld of gebleken op grond waarvan kan worden aangenomen dat bij Consument de opzet tot misleiden heeft bestaan. De slotsom is dan ook dat Aangeslotene niet in het door haar te leveren bewijs is geslaagd en zij dus ten onrechte met een beroep op artikel 4 lid 2 van de Algemene Voorwaarden dekking heeft geweigerd.

- 4.5 Tussen partijen is verder niet in geschil dat een aanrijding met een stenen ornament gedekt is onder de Verzekering. Evenmin is tussen partijen in geschil dat de schade aan de rechterachterband is (of kan zijn) veroorzaakt door de aanrijding met een stenen ornament. Het coulanceverzoek tot vergoeding van de schade aan de rechter achterdeur laat de Commissie buiten beschouwing, nu dit geen onderdeel is van de vordering van Consument. Tot slot stelt de Commissie vast dat hiervoor is overwogen dat niet kan worden uitgesloten dat - zoals Consument - stelt ook de rechter achterdorpel op 16 augustus 2013 in aanraking is gekomen met het stenen ornament, maar dat niet duidelijk is welk deel van de achterdorpel schade daaraan zou kunnen worden toegerekend en welk deel de oudere roestschade betreft. Om een einde te maken aan het geschil tussen partijen, schat de Commissie de schade aan de rechter achterdorpel als gevolg van de aanrijding met een stenen ornament op 1/3 van het totale schadebedrag aan de rechter achterdorpel nu uit de foto's af te leiden is dat de roestschade in ieder geval ruim meer dan de helft van het schadebeeld beslaat.
- 4.6 Afgaande op het expertiserapport van 26 augustus 2013 stelt de Commissie de schade naar billijkheid vast op:
- € 85,39 exclusief BTW voor de rechterachterband;
  - € 181,85 exclusief BTW ( $1/3 \times € 545,54$ ) = voor de rechter achterdorpel.
- De aan Consument te betalen schadevergoeding bedraagt derhalve € 267,24 exclusief BTW. Waarbij de Commissie opmerkt dat de schadevergoeding aan Consument inclusief BTW moet worden vergoed, indien Consument de rekening van het schadeherstelbedrijf inclusief BTW heeft betaald.
- 4.7 Voor zover met interne registratie wordt bedoeld dat de persoonsgegevens van Consument zijn opgenomen in het Incidentenregister van Aangeslotene geldt het volgende. Nu niet is komen vast te staan dat Consument met de schadeopgave opzet had Aangeslotene te misleiden, is door Aangeslotene niet aannemelijk gemaakt dat door voormelde gebeurtenis het belang, de integriteit en de veiligheid van Aangeslotene, althans de financiële sector, in het geding kunnen zijn, zodat naar het oordeel van de Commissie niet (althans niet meer) aan de definitie van een 'incident' als bedoeld in artikel 2 van het Protocol is voldaan. Dat betekent dat opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister blijkens artikel 3.1.1 j° 4.1.1 van het Protocol niet aanvaardbaar is en de gegevens op grond van artikel 4.3.1 van het Protocol dienen te worden verwijderd uit het Incidentenregister. De Commissie gaat er van uit dat Aangeslotene dat zo nodig ook zal doen.
- 4.8 De Commissie kan tot slot niet beslissen over het al dan niet aanbieden van excuses. Dat is aan partijen.
- 4.9 Nu Consument in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consument betaalde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van dit geschil aan Consument te vergoeden

## 5. **Beslissing**

De Commissie beslist bij bindend advies dat Aangeslotene binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 267,24 exclusief BTW (met verhoging van de door Consument daarover betaalde BTW) met vergoeding aan de Consument van haar eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde



€ 50,-.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan](https://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan)