

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-505
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, terwijl mr. M.J. Vlasveld als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 juli 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : REAAL Schadeverzekering N.V., gevestigd te Alkmaar,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 26 oktober 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument claimt onder andere reparatiekosten van een tijdens de verhuizing ontstane schade aan zijn vaatwasser. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens voor de duur van vijf jaar in het EVR en het Incidentenregister geregistreerd. De reden voor deze registraties, is dat Consument de reparatiekosten heeft geclaimd terwijl de reparatie onder de garantie viel. Een schade-expert is voor onderzoek bij Consument thuis geweest. De Commissie is van oordeel dat sprake is van een gegronde verdenking van verzekeringsfraude en verzekeraar terecht tot de registraties is overgegaan. Door aan de expert mede te delen dat hij een reparatie voor een bepaald bedrag heeft laten uitvoeren, heeft Consument niet geheel openheid van zaken gegeven. Naar het oordeel van de Commissie had het op de weg van Consument gelegen om te melden dat de reparatie naar zijn mening onder de door hem extra afgesloten garantie valt en dat hij tot dan toe geen rekening had hoeven te betalen. Echter toont Consument gedurende dit gesprek de nota als bewijs van de schade. Hierdoor heeft Consument de indruk gewekt dat hij kosten heeft gemaakt voor de reparatie van de vaatwasmachine. Uit het onderzoeksrapport van de expert blijkt dat Consument uiteindelijk geen kosten voor de reparatie heeft hoeven te betalen. Consument heeft ondanks dit rapport de door hem gewekte indruk in stand gelaten, door nieuwe reparatieverzoeken in te dienen om zo zijn onschuld proberen te bewijzen. Verzekeraar heeft zich terecht op het standpunt gesteld dat hij op grond van de verzekeringsvoorwaarden niet tot uitkering hoeft over te gaan. De betreffende bepaling uit de verzekeringsvoorwaarden komt in hoofdzaak overeen met art. 7:941 lid 5 BW waarvan op grond van art. 7:943 lid 2 BW niet ten nadele van verzekerde mag worden afgeweken. De vordering tot uitkering van de schade en terugbetaling van de onderzoekskosten van de expert is afgewezen.

I. Procesverloop

- I.1 Consument heeft op eigen gelegenheid tientallen e-mails met bijlagen en geluidsbestanden toegezonden. Ook met Verzekeraar is (vanuit Kifid) uitvoerig per e-mail gecorrespondeerd. De Commissie heeft uit deze stukken de voor haar relevante gegevens gehaald. Deze worden hieronder genoemd. De niet genoemde stukken maken geen onderdeel uit van deze procedure.
- I.2 De klacht wordt beslist op basis van de volgende stukken:
- het door Consument ondertekende klachtformulier, met bijlagen;
 - de e-mailcorrespondentie met bijlagen van 27 augustus 2015;

- het verweerschrift van Verzekeraar van 23 september 2015, met bijlagen;
- de e-mails van Consument met de geluidsfragmenten van 8 en 9 oktober 2015;
- de (herziene) repliek van Consument d.d. 8 oktober 2015;
- de aanvullende repliek van 12 november 2015;
- de dupliek van 28 oktober 2015, met bijlagen;
- de e-mail van Verzekeraar van 3 november 2015;
- de e-mails van Consument van 12 en 15 november 2015, met verschillende bijlagen;
- de e-mails van Consument d.d. 16 november 2015 waaronder de bijlagen “Grondvoordekkingsschade” en ‘CommentaarGrondvoormijnonschuld’;
- de e-mail van Verzekeraar d.d. 25 november 2015 met bijlage;
- de e-mail van Consument van 8 december 2015 met geluidsfragmenten;
- de aanvullende reactie van Verzekeraar d.d. 11 december 2015, met bijlage;
- de e-mails van Consument van 18, 22 en 23 december 2015;
- de e-mail van Consument d.d. 15 januari 2016, met bijlagen;
- de e-mail van Consument d.d. 20 januari 2016, met bijlage;
- de e-mail van Verzekeraar van 17 februari 2016, met bijlagen;
- de reactie van Consument bij e-mail van 4 maart 2016;
- de aanvullende reactie van Consument d.d. 10 maart 2016, met bijlagen;
- de e-mail van Verzekeraar van 15 maart 2016.

- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 25 mei 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.
- 1.4 Op de zitting is ter sprake gekomen dat een melding is opgenomen in het EVR voor de duur van acht jaar. Op basis van de huidige richtlijnen zal Verzekeraar de registratieduur aanpassen naar vijf jaar en Consument hierover informeren en daarbij ingaan op de proportionaliteitsafweging. Ook zal Verzekeraar in zijn brief aan Consument de onderzoekskosten nader specificeren.
- 1.5 Na de mondelinge behandeling heeft Verzekeraar Consument op 2 juni 2016 nader bericht. Hierop is door Consument bij e-mail van 21 juni 2016 gereageerd. Als bijlage is een geluidsbestand “*Twee huisbezoeken van Electrolux bewijzen mijn onschuld.mp3*” meegestuurd.
- 1.6 De Commissie stelt vast dat Consument op 4 maart 2016 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Feiten

Uit de onder 1.2 genoemde stukken blijken de volgende voor de Commissie relevante feiten.

- 2.1 Consument heeft een inboedelverzekering via SNS Bank (de Bank) afgesloten waarbij Verzekeraar de risicodragers is. Op de verzekering zijn de voorwaarden SNS Inboedelverzekering versie INB 1205 van toepassing. Daarin is onder 2.2.1 de volgende tekst opgenomen.

“Bezittingen tijdens verhuizen

*Voor schade aan je bezittingen die tijdens een verhuizing ontstaat, betalen we als deze is ontstaan door (...) * Losschieten tijdens hijsen. (...)*

Onder 2.4.1 staat vermeld:

“Welke schade is niet verzekerd?

Je ontvangt geen schadebedrag voor schade die is ontstaan door

** Fraude. Daarmee bedoelen we dat er onwaarheden worden verteld om een schadevergoeding te krijgen. Komen we daar achter en hebben we al voor de schade betaald? Dan moeten het schadebedrag en de gemaakte onderzoekskosten worden terugbetaald. Ook als we nog niet voor de schade hebben betaald, moet je de onderzoekskosten terug betalen. We doen aangifte bij de politie en melden de fraude in de daarvoor bestemde registers.”*

- 2.2 De dag na zijn verhuizing op 28 december 2014 heeft Consument een schademelding gedaan op de inboedelverzekering. Er is schade gemeld aan of verlies gemeld van: lampen, kasten, sloten, bed, matras, servies, witgoed, tafel, muziekinstrumenten, bank, stoel, fitnessapparaten, accu en buitenboordmotor, games, cd's, accessoires en contanten.
- 2.3 Consument heeft via het contactformulier van elektronikawinkel BCC de volgende melding gedaan: *“Ik heb een AEG (...) vaatwasser waarvan de knop stuk is. Het is tevens een zeer risicovolle vaatwasser waarbij de stroom laag bij de grond zit. Er zit nog garantie op.”* Op 15 januari 2015 komt de reparateur bij Consument thuis om zijn vaatwasser te repareren. Op de rekening die na het bezoek van de monteur is opgemaakt staat onder andere het volgende vermeld:
“Storingsomschrijving: START NIET/DRAAIKNOP DEFECT/KAN GEEN PROGRAMMA SELECTEREN
(...)
Rapport: 100, app start niet, draadbreek hersteld, getest.
(...)
Wijze van betalen: Rekening
Afhandelingswijze: 00-BEREKEND”.
- 2.4 De schadeclaim is op 16 januari 2015 per e-mail afgewezen onder verwijzing naar de uitsluiting van artikel 2.2.1 van de voorwaarden. De Bank stelt zich namens Verzekeraar op het standpunt dat geen sprake is van een schadeoorzaak zoals is opgesomd in voornoemd artikel. Op diezelfde dag heeft Consument contact opgenomen met de klantenservice van de Bank. Ter bevestiging van dit gesprek stuurt Consument eveneens op 16 januari 2015 de navolgende e-mail aan de Bank: *“Naar aanleiding van eerdere afwijzing (...) heb ik nogmaals de klantenservice gebeld op 16-1-2015 en die vertelde mij nogmaals (ook tijdens telefoongesprekken voor het afsluiten van mijn inboedelverzekering van SNS in 2014) dat er gedurende 3 maanden op 2 adressen is gedekt en dat het vervoer gedekt is en in en uit de woning verplaatsen gedekt. Hierover kon de medewerker mij 100 procent zekerheid over geven net zoals voor het afsluiten van de verzekering toen ik hierover ook 100 procent zekerheid over kreeg. Ik vraag u vriendelijk het telefoongesprek te beluisteren. Dit gesprek heb ik in de bijlage bijgevoegd.”*

- 2.5 Verzekeraar heeft naar aanleiding van de schademelding onderzoeksbureau VIDI B.V. (hierna VIDI) ingeschakeld. Deze is op 2 februari 2015 bij Consument op huisbezoek geweest. Van het gesprek tijdens dit bezoek zijn geluidsopnames gemaakt. Na het huisbezoek heeft VIDI een rapport opgemaakt. Hierin staan onder andere de volgende passages vermeld:

Ik heb mijn inboedel laten verhuizen door de firma [REDACTED]. Ik heb hiervan een nota maar die kan ik u zo niet tonen. Die zit nog ergens in een van de verhuisdozen.

Er is tijdens de verhuizing schade ontstaan aan mijn inboedel. Ik heb zelf meegeholpen met het verhuizen van de inboedel en ik heb dus ook met de zware spullen geholpen. De schade is ontstaan zowel voorafgaand, tijdens en na de verhuizing. Ik heb het verhuisbedrijf hiervoor aansprakelijk gesteld, maar men heeft mij niets betaald.

U vraagt mij hoe de schade aan de inboedel precies is ontstaan. Deze schades zijn ontstaan voor, tijdens en na de verhuizing. Het betreffen allemaal schades door stoten, krassen, vallen, losschieten en breken/barsten. U zegt mij dat ik een gesprek met een medewerker van SNS Verzekeringen heb verteld dat alle zaken uit het hijstoestel geschoten zijn. Dit kan ik niet gezegd hebben en het begrip hijstoestel moet mijn inziens breder geïnterpreteerd worden. Ik verwijs u hiervoor naar het telefoongesprek met de medewerkster van SNS dat ik op 16 januari 2015 om 12.00 uur heb gevoerd. Ik heb u de opname van dit gesprek laten horen. Hierin wordt door de medewerkster van SNS bevestigd dat de inboedelverzekering tot een maand voor en na de verhuizing dekking biedt op beide adressen voor schade die rondom de verhuizing ontstaat tijdens het uit- en in de woning halen van de inboedel, inclusief het onderlinge transport tussen beide adressen die alle twee bekend zijn.

Ik heb dit gesprek met mijn mobiele telefoon opgenomen (alle telefoongesprekken die ik voer worden door mijn telefoon automatisch opgenomen). Deze opname is dus van ná de schademelding.

Wij hebben op de [REDACTED] straat gebruik gemaakt van een verhuislift. Wij hebben dus geen gebruik gemaakt van een takel en touw. Op de [REDACTED] wijk hebben wij gebruik gemaakt van de lift van het complex en verhuiskarretjes.

Er zijn ook zaken ontvreemd. Gestolen zijn de buitenboordmotor van € 200,00, een 12 volt accu van € 125,00, de accuoplader van circa € 50,00 en de twee speakerstands inclusief tas (geschatte waarde ca. € 60,00). Hiervan heb ik nog geen aangifte gedaan bij de politie. Ik heb dit nog niet gedaan omdat ik bij de vorige inbraak ook aangifte heb gedaan, maar dat had geen enkel nut. De goederen zijn gestolen vanaf het adres op de [REDACTED] straat.

Ik heb u de diverse beschadigde items getoond, in de woonkamer en op het balkon. Ik heb voor u een foto gemaakt van de ijskast in de keuken. Hier zit een butts in. Ik heb ook de vaatwasser laten repareren voor een bedrag van € 108,74 inclusief BTW. Ik heb u de nota getoond. De vaatwasser is tijdens de verhuizing kapot gegaan.

Tijdens het verhuizen heb ik gebruik gemaakt van mijn fiets. Hier heb ik zware pakketten mee vervoerd. Daardoor zijn zowel de voor- als achterband kapot gegaan (lek en een bochel erin). Dit heb ik zelf hersteld. De wielen liggen nog op het balkon en heb ik u getoond. Ook is er sprake van schade aan de fietskrat.

Ik heb zelf veel werk gehad aan het gedeeltelijk repareren van de schade aan de fitnessapparatuur. Er zijn echter geen onderdelen meer voor de apparatuur verkrijgbaar. Ik kan de apparaten dus niet met de benodigde onderdelen repareren en de apparaten zijn dus eigenlijk onbruikbaar.

Voor het afsluiten van mijn inboedelverzekering bij SNS heb ik SNS gebeld met onder andere de vraag of schade tijdens een verhuizing is meeverzekerd op de inboedelverzekering van SNS. Ik heb dat expliciet gevraagd omdat ik alle onderdelen van de inboedelverzekering van SNS Bank wilde weten. Ik heb dus alle onderdelen met SNS besproken.

Ik heb na de ontdekking van de schades telefonisch contact opgenomen met de klantenservice van SNS en zij gaven mij een e-mailadres om de schades per e-mail te melden bij SNS Verzekeringen. Dit heb gedaan. In eerste instantie is de schade door SNS afgewezen. Ik heb toen weer met de acceptatie-afdeling van SNS gebeld en hen een e-mail gestuurd. Op deze e-mail heb ik geen inhoudelijke reactie ontvangen. Daarna heb ik weer telefonisch contact opgenomen met de SNS klantenservice en hen de e-mail gestuurd met het telefoongesprek dat ik u net heb laten horen. Daarna heb ik nogmaals een e-mail gestuurd en daarop kreeg ik de reactie dat er een expert is ingeschakeld.

(...)

Eigen bevindingen onderzoeker

Door ons werd telefonisch contact opgenomen met de firma [REDACTED] (telefoon [REDACTED], [www.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED])). Men deelde ons desgevraagd mee dat zij inderdaad de heer [REDACTED] hebben verhuisd. Met enige schade aan de inboedel van de heer [REDACTED] door de verhuizing is men echter niet bekend. Er zouden geen beschrijvingen zijn gemaakt van de staat van de inboedel. Er zou door de heer [REDACTED] ook niet getekend zijn voor een schadevrije verhuizing. De medewerker van [REDACTED] deelde ons mee dat dit niet hun werkwijze is. De factuur voor de verhuizing van de heer [REDACTED] zou zonder problemen zijn voldaan.

De door verzekerde als door de verhuizing beschadigde inboedel werd door ons geïnspecteerd. Het betreffen hier allemaal kleine beschadigingen als butsen, krassen en dergelijke.

Er zou geen sprake zijn geweest van een ongeval dat de verhuiswagen is overkomen.

Het is door ons niet vast te stellen of de door verzekerde geclaimde schade daadwerkelijk tijdens de verhuizing is ontstaan. Gelet op de hoeveelheid en de aard van de door verzekerde geclaimde beschadigingen zijn wij van mening dat niet alle schade tijdens de verhuizing is ontstaan. Bovendien bleek bij het verhuisbedrijf geen schade van de heer [REDACTED] bekend te zijn.

Ook is door ons niet vast te stellen of alle beschadigingen daadwerkelijk na de ingangsdatum van onderhavige inboedelverzekering zijn ontstaan.

De door verzekerde getoonde reparatienota van de vaatwasser is bij dit rapport gevoegd. De nota, die overigens niet van een logo of naam van het servicebedrijf is voorzien, vermeldt dat de vaatwasser een draadbreek had. De vaatwasser is op 15 januari 2015 gerepareerd. Door ons werd bij BCC navraag gedaan omtrent deze factuur. BCC deelde ons hierop per e-mail het volgende mee:

*"Van: BCC Huishouden & Keuken [mailto:Service_Witgoed@bcc.nl]
Verzonden: [REDACTED]
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: tav [REDACTED]: vraag inzake reparatie vaatwasser CRM:0433276*

Goedemorgen,

Hartelijk bedankt voor uw email.

Volgens onze gegevens gaat het om een AEG F45010WO welke door electrolux Nederland is gerepareerd,

klant had inderdaad extra garantie aangekocht, daarom zullen de kosten op 0 staan.

Het apparaat is aangekocht met casnummer [REDACTED]

Mocht u nog andere vragen hebben dan horen wij dit graag.

Hopend u zo voldoende te hebben geïnformeerd

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Medewerkster BCC Contact Center"

Op ons verzoek heeft verzekerde een machtiging ondertekend waarmee informatie bij derden kan worden opgevraagd. Deze machtiging voegen wij als bijlage bij dit rapport.

Conclusies onderzoeker en aantoonbaar onwaar claim gedeelte

Naar onze mening is er voor een deel sprake is van normale gebruiksschade die het gebruik van de betreffende inboedel niet belemmert. Gelet op de hoeveelheid en de aard van de door verzekerde geclaimde beschadigingen zijn wij van mening dat (een deel van) de beschadigingen voor ingangsdatum van de bij uw maatschappij afgesloten inboedelverzekering moeten zijn ontstaan.

Ten aanzien van de door verzekerde geclaimde reparatiekosten van de vaatwasser, die tijdens de verhuizing kapot zou zijn gegaan, heeft verzekerde bewust een verkeerde voorstelling van zaken gegeven.

Verzekerde heeft namelijk verklaard dat hij de vaatwasser voor een bedrag van € 108,74 inclusief BTW heeft laten repareren en verzekerde claimt dit bedrag bij uw maatschappij als zijnde gevolgschade van de verhuizing.

Gebleken is echter dat verzekerde een extra garantie heeft gekocht waardoor hij aanspraak kon maken op een kostenloze reparatie. Het door verzekerde geclaimde bedrag van € 108,74 inclusief BTW is dus geen schade voor verzekerde geweest, maar wordt wel als zodanig door verzekerde geclaimd.

Door op deze wijze te handelen heeft verzekerde bewust getracht uw maatschappij financieel te benadelen.

2.6 VIDI heeft op 29 mei 2015 de volgende brief aan Verzekeraar gestuurd en hierin is opgenomen:

Tijdens ons bezoek heeft verzekerde ons een papier getoond wat volgens verzekerde de reparatienota van BCC betrof. Op dit reparatieformulier, dat kennelijk een uitdraai is, staat vermeld dat de vaatwasser is gerepareerd op 15 januari 2015. De betreffende reparatie-opdracht is op 5 januari 2015 aangemaakt. De reparatiekosten bedragen € 108,74 inclusief BTW. Dit bedrag is door verzekerde als schadebedrag geclaimd.

Onder aan de tekst op het formulier staat echter: afhandelingswijze: 00-BEREKEND.

Uit de informatie van BCC blijkt dat als een monteur tijdens de reparatie constateert dat er sprake is van een garantiekwestie, de klant niets hoeft te betalen. Dit komt dus overeen met hetgeen op het door verzekerde getoonde formulier staat vermeld. Verzekerde heeft een beroep gedaan op de verlengde garantie en dit beroep is kennelijk door de monteur als juist beoordeeld. Verzekerde heeft dus niets voor de reparatie heoven te betalen. Dit zal door de monteur ook aan verzekerde zijn meegedeeld. Dit is namelijk een gebruikelijke werkwijze die bij reparatie van witgoed wordt gehanteerd.

Desalniettemin heeft verzekerde willens en wetens ons het reparatieformulier getoond en de vermelde reparatiekosten van € 108,74 inclusief BTW als zijnde schade ten gevolge van de verhuizing geclaimd. Verzekerde heeft ons niets gezegd over het feit dat hij voor de vaatwasser een verlengde garantie had afgesloten en dat de door hem geclaimde reparatiekosten onder de verlengde garantie vielen. Tijdens ons bezoek op 2 februari 2015 had verzekerde dit al moeten weten omdat de monteur hem dit direct na het uitvoeren van de reparatie al had verteld. Dit blijkt uit het feit dat op het reparatieformulier staat vermeld: afhandelingswijze: 00-BEREKEND.

De argumentatie van verzekerde dat één en ander het gevolg is van een communicatiestoornis tussen de verschillende afdelingen BCC, achten wij ongeloofwaardig. De monteur deelt namelijk direct na de reparatie mee of de reparatiekosten onder de garantie vallen of niet. Als dit niet het geval zou zijn geweest, dan had op het reparatieformulier moeten staan dat de reparatiekosten door verzekerde zouden zijn voldaan. Dit is simpelweg niet het geval.

Het staat naar onze mening derhalve vast dat verzekerde bewust een onwaarachtige schadeclaim heeft ingdiend met het oogmerk uw maatschappij financieel te benadelen.

2.7 In haar brief aan Verzekeraar van 10 december 2015 schrijft VIDI: “Van de klantenservice van BCC hebben wij vernomen dat [..naam Consument..] via de website van BCC een contactformulier heeft ingevuld. In dit contactformulier maakt [..naam Consument..] melding van het defect aan de draaiknop van zijn vaatwasser. Tevens geeft hij hierin aan dat er nog garantie op de vaatwasser zit. BCC heeft vervolgens per e-mail haar reparatiepartner ingeschakeld, Electrolux Nederland. Dit omdat verzekerde bij de aankoop van de vaatwasser verlengde garantie heeft aangekocht. Door Electrolux Nederland is vervolgens een reparatie-afspraken gemaakt. De monteur van Electrolux Nederland heeft de vaatwasser op 15 januari 2015 gerepareerd en direct aan [..naam Consument..] aangegeven dat deze reparatie onder de verlengde garantie valt en dat [..naam Consument..] dus niets hoefde te betalen.”

Vervolgens schrijft VIDI in haar brief van 15 februari 2016: “Gebleken is dat verzekerde nog twee keer een garantieklacht bij BCC/Electrolux heeft gemeld.

Door Electrolux zijn weer servicebezoeken afgelegd waarbij bij de eerste keer een reparatie is uitgevoerd en de daarop volgende keer werd geen defect vastgesteld. De kosten van deze bezoeken zou verzekerde hebben moeten betalen. Volgens verzekerde volgt hieruit dat hij tijdens de eerste reparatie (in januari 2015) ook niet kon weten dat de reparatiekosten onder de garantieregeling zouden vallen (...) Men deelde ons mee dat tijdens de vervolfbezoeken verzekerde niet de aankoopnota/garantiecertificaat kon tonen. Omdat verzekerde dit niet kon, werd het bezoek en de reparatie bij hem in rekening gebracht met het advies om dit naar BCC te sturen zodat BCC zou kunnen beoordelen of dit onder de verlengde garantie viel.

Het verschil tussen het eerste bezoeken en de vervolfbezoeken zit dus in het feit dat verzekerde tijdens de vervolfbezoeken niet de aankoopnota/garantiecertificaat aan de monteur heeft getoond en dit is essentieel. De monteur kan dan niet anders dan de kosten van het bezoek in rekening brengen.”

In haar laatste brief aan Verzekeraar d.d. 1 maart 2016 wordt door VIDI geschreven: “Met de geknipte filmbeelden en de geknipte telefoongesprekken heeft [..Consument..] geprobeerd te doen voorkomen dat het de normale gang van zaken is dat de klant Electrolux een factuur krijgt bij het reparatiebezoek door een monteur en dat de klant die factuur krijgt bij reparatiebezoek door een monteur en dat de klant die factuur vervolgens naar BCC dient te sturen met een beroep op de verlengde garantie. Zoals uit de e-mail van Electrolux van 10 december 2015 blijkt, is dit niet de gang van zaken geweest tijdens het bezoek van de monteur van Electrolux op 15 januari 2015. Ook is dit niet de standaard werkwijze indien het garantiecertificaat kan worden getoond.”

- 2.8 Voor de onderzoekskosten is door VIDI een nota aan Verzekeraar ingediend d.d. 27 maart 2015 voor een bedrag van € 797,91. Op 29 mei 2015 volgde een nota van € 184,14.
- 2.9 Verzekeraar bericht op 14 april 2015 dat hij heeft vastgesteld dat Consument de reparatie aan de vaatwasser ten onrechte zou hebben geclaimd omdat er geen reparatiekosten in rekening zijn gebracht. Omdat sprake is van fraude gaat Verzekeraar onder verwijzing naar artikel 2.4.1 van de voorwaarde niet over tot uitkering. Ook zullen de persoonsgegevens worden doorgegeven aan Stichting CIS en heeft Verzekeraar het Bureau Justitiële Zaken/Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude geïnformeerd. De afdeling Acceptatie van Verzekeraar is eveneens geïnformeerd. De registratie in het Externe Verwijzingsregister (EVR) was aanvankelijk voor de duur van acht jaar. Daarna heeft Verzekeraar deze gewijzigd in een registratie voor een periode van vijf jaar. Deze registratieduur geldt ook voor de opname in het Incidentenregister. Op 28 december 2015 vordert Verzekeraar per aangetekende brief de onderzoekskosten van € 982,05.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 2.982,05. Dit bedrag is opgebouwd uit de door de expert geschatte schade van € 2.000,- en € 982,05 voor de onderzoekskosten die Consument aan Verzekeraar heeft moeten betalen. Verder vordert Consument verwijdering van zijn gegevens uit het EVR en Incidentenregister.

Daarnaast wenst Consument een vergoeding voor de tijd die hij heeft besteed en voor de imagoschade die hij heeft geleden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 De door Consument aangevoerde argumenten zijn omwille van de leesbaarheid en efficiency door de Commissie als volgt samengevat:
- De beschuldiging van fraude is onterecht. Op het moment dat de reparateur (Electrolux) de vaatwasmachine kwam repareren is er discussie ontstaan over de garantie. Consument was van mening dat de reparatie onder de garantie viel en de monteur vond van niet. Door de telefoniste van Electrolux is gezegd 'dat zou best gezegd kunnen zijn dat er geen garantie is'. Electrolux heeft nadien de bon aan Consument toegestuurd en hij heeft deze aan VIDI laten zien. Vervolgens is geen terugkoppeling gegeven, althans niet eerder dan juni 2015, over de garantie, niet door Electrolux noch door BCC. Consument heeft dus geen bon aan VIDI verstrekt waarvan hij wist dat die onder de garantie ging vallen. Daarom is hij niet schuldig aan fraude. VIDI heeft in het gesprek overigens aangegeven dat bonnen niet belangrijk zijn.
 - De fraude is niet bewezen. Het onderzoek van VIDI ziet op de communicatie met BCC terwijl Elektrolux de reparateur is. Het bewijs van de fraude moet dan ook van Electrolux komen en niet van BCC. Daarom is het vreemd dat er geen correspondentie met Electrolux heeft plaatsgevonden terwijl deze een belangrijke rol speelt in deze kwestie. Uit de geluidsopnamen die zijn gemaakt van de andere bezoeken door de monteur van Electrolux, blijkt ook de onschuld van Consument.
 - Verzekeraar beroept zich ten onrechte op artikel 2.2.1 als afwijzingsgrond. Deze discussie was immers al afgesloten en beslecht in het voordeel van Consument. De schade tijdens een verhuizing wordt gedekt en dit is ook toegezegd door de klantenservice van de Bank. Het begrip hijsen moet breed geïnterpreteerd worden want de dekking ziet op het in en uitgaan van goederen van de woning. De expert heeft overigens niet de oorzaak van de schade vastgesteld maar het onderzoek was gericht op het transactioneel vaststellen van de schade. Dit blijkt ook uit de geluidsopnames die zijn gemaakt van het bezoek door de expert van VIDI.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet in de eerste plaats aanleiding te beoordelen of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister heeft mogen opnemen. Vervolgens beoordeelt de Commissie de vraag of dekking onder de verzekering bestaat zoals door Consument gevorderd en daarna gaat de Commissie in op de vordering van Consument over de onderzoekskosten.

Registratie Extern Verwijzingsregister

- 4.2 Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen conform het Protocol. Gelet op de mogelijk verstrekkende gevolgen voor een betrokkene van een registratie in het EVR, moeten hoge eisen worden gesteld aan de gronden van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De vereisten die het Protocol in art. 5.2.1 sub a en b stelt, houden in dat in voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector vormt.
- Dit houdt in dat de gestelde feiten op grond waarvan de gegevens zijn geregistreerd, een *gegronde verdenking van fraude* moeten vormen ('opzet te misleiden') (vgl. Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5 en GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.6 en de daar genoemde uitspraken).
- 4.3 Verzekeraar gaat er vanuit dat opzet tot misleiding heeft plaatsgevonden omdat Consument heeft geprobeerd reparatiekosten te claimen die niet door hem zijn gemaakt. Dit blijkt volgens Verzekeraar uit de conclusies van de expert van VIDI. Consument stelt daar tegenover dat er onduidelijkheid was over de garantie en dat hij hier geen terugkoppeling over ontvangen heeft. Daarnaast is er volgens Consument geen bewijs van de fraude en heeft Consument door middel geluids- en videofragmenten zijn onschuld bewezen. Aan de Commissie ligt nu ter beoordeling de vraag voor of sprake is van een *gegronde verdenking van fraude*.
- 4.4 Voorafgaand aan het bezoek van de reparateur van VIDI op 2 februari 2015 heeft Consument een melding gedaan bij BCC en heeft een reparatie van de vaatwasser plaatsgevonden. Uit de melding bij BCC volgt dat Consument heeft aangegeven dat sprake was van garantie. Ook heeft Consument verklaard dat hij op 15 januari 2015 met de monteur in discussie is geweest over de garantie omdat Consument van mening was dat er een garantie was. Uiteindelijk is een nota afgegeven met daarop vermeld '00-BEREKEND'. Tijdens het gesprek met de expert van VIDI op 2 februari 2015 heeft Consument de nota getoond en aangegeven dat hij de vaatwasser heeft laten repareren voor een bedrag van € 108,74. De Commissie verwijst naar het rapport zoals weergegeven onder 2.5. Door deze mededeling aan de expert te doen, heeft Consument niet geheel openheid van zaken gegeven. Naar het oordeel van de Commissie had het op de weg van Consument gelegen om te melden dat de reparatie naar zijn mening onder de door hem extra afgesloten garantie valt en dat hij tot dan toe geen rekening had hoeven te betalen. Echter toont Consument gedurende dit gesprek de nota als bewijs van de schade. Hierdoor heeft Consument de indruk gewekt dat hij kosten heeft gemaakt voor de reparatie van de vaatwasmachine.
- 4.5 Uit het hiervoor aanvullende genoemde rapport van VIDI blijkt dat BCC in een e-mail van 25 maart 2015 heeft verklaard dat de reparatie onder de extra garantie is uitgevoerd en de kosten nihil bedragen.

Consument heeft ondanks dit rapport de door hem gewekte indruk in stand gelaten door nieuwe reparatieverzoeken in te dienen om zo zijn onschuld proberen te bewijzen. Deze nieuwe verzoeken zijn naar het oordeel van de Commissie niet relevant voor de vraag of de eerdere repartie onder de garantie viel nu door Consument nimmer een betalingsbewijs is overgelegd waaruit de voldoening van de reparatiekosten ad € 108,74 volgt.

- 4.6 Verder is de Commissie van oordeel dat Consument ook ten aanzien van de geclaimde schade aan zijn inboedel een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven.

Hiertoe overweegt de Commissie dat het volgens de expert gelet op de vele beschadigde items niet mogelijk is dat alle beschadigingen zijn veroorzaakt door de verhuizing. Daarnaast heeft Consument verklaard dat hij het verhuisbedrijf aansprakelijk heeft gesteld voor de schade terwijl dit bij navraag door de expert bij het verhuisbedrijf niet het geval bleek te zijn.

- 4.7 Het bovenstaande leidt tot het oordeel dat Verzekeraar op goede gronden tot de conclusie is gekomen dat Consument een onware opgave en verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden teneinde een uitkering te verkrijgen waarop hij geen recht heeft. De Commissie is van oordeel dat sprake is van een gegronde verdenking van verzekeringsfraude.
- 4.8 Het bovenstaande brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in art. 5.2.1 onder a en b van het Protocol is voldaan. Op grond van art. 5.2.1 onder c van het Protocol dient de verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen (vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9). De betrokkene die verwijdering van een registratie wenst, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.
- 4.9 Verzekeraar stelt overeenkomstig de door hem opgestelde matrix te komen tot een registratieduur in het EVR van vijf jaar. Daarbij is rekening gehouden met de omstandigheden van dit specifieke geval.
- 4.10 Ten aanzien van de proportionaliteit en de duur van de registratie is door Consument geen verweer gevoerd. De Commissie had Consument hiertoe op de zitting in de gelegenheid willen stellen. Omdat Consument ervoor heeft gekozen niet te verschijnen komt het voor zijn rekening en risico dat hij op dit punt geen argumenten heeft ingebracht. Op basis van het hiervoor overwogene is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar kon overgaan tot registratie in het EVR voor de duur van vijf jaar.

- 4.11 Verzekeraar heeft desgevraagd nog toegelicht dat de registratie in het Incidentenregister eveneens een duur van vijf jaar heeft. Nu het EVR aan het Incidentenregister is gekoppeld en de EVR registratie ook een duur van vijf jaar heeft kan de duur van de Incidentenregistratie niet korter zijn dan de duur van de EVR registratie.

Onderzoekskosten

- 4.12 Over de onderzoekskosten overweegt de Commissie als volgt. De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken kan gekwalificeerd worden als wanprestatie ex artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek. Vergelijk Geschillencommissie nr. 2016-368 r.o. 4.3.

Vanwege deze toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door Consument, is hij gehouden de schade die Verzekeraar als gevolg hiervan heeft geleden, te vergoeden. De onderzoekskosten worden door de Commissie als schade aangemerkt en Consument kan worden gehouden deze te vergoeden. Om die reden wordt het verzoek tot terugbetaling van de onderzoekskosten afgewezen.

Dekking

- 4.13 De schade aan de vaatwasmachine maakte onderdeel uit van de door Consument gemelde verhuisschade. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat hij niet tot uitkering hoeft over te gaan. Hij heeft in dezen gewezen op artikel 2.4.1 van de voorwaarden waarin is opgenomen dat bij fraude geen dekking bestaat voor de geclaimde schade. Genoemde verzekeringsvoorwaarde komt in hoofdzaak overeen met art. 7:941 lid 5 BW waarvan op grond van art. 7:943 lid 2 BW niet ten nadele van verzekerde mag worden afgeweken. Art. 7:941 lid 5 BW kent wel een uitzondering in geval van bijzondere omstandigheden maar dergelijke omstandigheden zijn niet gebleken. Nu naar het oordeel van de Commissie de feiten van de onderhavige casus ondubbelzinnig op fraude wijzen is een beroep van Verzekeraar op artikel 2.4.1 gerechtvaardigd is. Verzekeraar hoeft derhalve niet tot uitkering over te gaan.

- 4.14 Omdat er geen dekking hoeft te worden verleend, laat de Commissie hetgeen door partijen is aangevoerd over het begrip 'hijsen' en de dekking bij verhuizen in de zin van artikel 2.2.1 van de toepasselijke voorwaarden onbesproken. Er is immers al vastgesteld – zie r.o. 4.13 – dat er geen dekking behoeft te worden verleend zodat bespreking van deze stellingen niet tot een ander oordeel kunnen leiden. Vergelijk Geschillencommissie nr. 2016-345, r.o. 4.5.

Slotoverwegingen

- 4.15 Ten aanzien van de vordering met betrekking tot tijd, energie en psychische schade overweegt de Commissie dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar onrechtmatig heeft gehandeld dan wel wanprestatie heeft gepleegd en dat Consument daarom geen aanspraak kan maken op een schadevergoeding.

4.16 De conclusie is dat Verzekeraar vanwege een gegronde verdenking van fraude terecht is overgegaan tot registratie in het EVR en het Incidentenregister voor de duur van vijf jaar. Verzekeraar hoeft vanwege de registratie, de onderzoekskosten niet terug te betalen en ook niet tot uitkering van de geclaimde schade over te gaan. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.