

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-589  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en, mr. A.M.T. Wigger, prof mr. M.L. Hendrikse, leden  
en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 november 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 4 september 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Fietsverzekering. Registratie persoonsgegevens in Incidentenregister. Consument claimt schade aan zijn fiets. Volgens Verzekeraar heeft de schadebehandelaar aan Consument gevraagd of hij een vergoeding voor de fiets heeft gehad en heeft Consument die vraag ontkennend beantwoord. De telefoonnotitie van dat gesprek vermeldt niet dat die vraag is gesteld en dat Consument hierop heeft geantwoord. Dit blijkt pas uit de telefoonnotitie van het gesprek met de fietsenmaker dat twee dagen later heeft plaatsgevonden. Verzekeraar heeft zijn stelling dat sprake is van fraude op het gesprek van Consument en de Schadebehandelaar gebaseerd. De Commissie overweegt dat omdat die vraag relevant is voor Verzekeraar om de schade te kunnen beoordelen en hij een systeem heeft om zulke informatie te registreren, niet met zekerheid kan worden gezegd dat die vraag ook daadwerkelijk aan Consument is gesteld omdat nu juist deze belangrijke informatie niet in de telefoonnotitie van die dag is genoteerd. Consument kan zich niet herinneren dat hem die vraag is gesteld. Dientengevolge is onvoldoende komen vaststaan dat Consument de opzet heeft gehad Verzekeraar te misleiden. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar de registraties dient door te halen en dekking dient te verlenen. Vorderingen toegewezen.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument.

Verzekeraar is in de gelegenheid gesteld om te reageren op de repliek van Consument maar heeft hier geen gebruik van willen maken.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 mei 2017 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een fietsverzekering voor zijn Gazelle Saphir (verder: de Fiets) gesloten. Aanschafwaarde van de Fiets: € 500,00. Aankoopdatum van de Fiets: 11 juli 2015. De toepasselijke voorwaarden bepalen – voor zover hier relevant - het volgende:

Algemene voorwaarden Univé Verzekeringen versie I (verder: Algemene Voorwaarden):

**“3.4 Wanneer kunnen wij de verzekering of het verzekeringspakket stoppen?**

[...]

**3.4.3 Aan het einde van een verzekeringsperiode**

Wij zeggen de verzekering minimaal 2 maanden van tevoren op.

[...]

**4.1.5 U pleegt fraude**

Wij vergoeden geen schade als u fraudeert. Als wij al schadevergoeding hebben betaald, moet u deze aan ons terugbetalen. Ook moet u de kosten van onderzoek naar fraude aan ons terugbetalen. Daarnaast kunnen wij uw persoonsgegevens opnemen in onze eigen database en in landelijke registers. Meer hierover kunt u nalezen in onze privacyverklaring op [www.unive.nl/privacy](http://www.unive.nl/privacy).

[...]

**8.1 Wat zijn uw plichten als u schade heeft?**

- Probeer altijd meer schade te voorkomen of te beperken. Dit noemen wij beredding.
- Meld de schade zo snel mogelijk bij ons. Dan zetten wij direct alles in gang om u te helpen.
- Geef door op welke andere verzekering de schade ook is verzekerd.
- Overleg altijd eerst met ons, voordat u kosten maakt voor het herstellen van de schade
- Geef ons alle informatie die nodig is om de schade te beoordelen. Bijvoorbeeld brieven van een andere partij of andere documenten.
- U werkt mee en mag niets doen waardoor wij benadeeld worden.
- [...]

Voorwaarden Univé Fietsverzekering versie I (verder: Bijzondere Voorwaarden):

**“Artikel 6 Waarvoor is uw fiets verzekerd?**

- diefstal van uw fiets
- diefstal van onderdelen van uw fiets
- schade aan uw fiets.

[...]

**Artikel 8 Wat betalen wij?**

Als de schade aan uw fiets verzekerd is betalen wij de schade tot maximaal het verzekerd bedrag. Dit verzekerd bedrag is gebaseerd op het bedrag op uw aankoopnota. Bewaar deze nota goed. Bij een schade moet u deze nota kunnen laten zien.

Wij houden rekening met het eigen risico dat op de polis staat.

[...]

**8.3 Schadevergoeding bij total loss en diefstal**

Het bedrag dat wij uitbetalen bij total loss of bij diefstal is afhankelijk van hoeveel jaren uw fiets op deze polis verzekerd is.

Is uw fiets:

- 0 t/m 36 maanden verzekerd: 100% van het verzekerd bedrag
- [...]”

2.2 Op 31 augustus 2016 heeft Consument bij Verzekeraar schade aan de Fiets gemeld. Volgens de verklaring van de heer [naam] (verder: de Fietsenmaker) is de Fiets afgekeurd voor reparatie.

2.3 Op 12 september 2016 hebben Consument en een schadebehandelaar van Verzekeraar (verder: de Schadebehandelaar) telefonisch met elkaar gesproken. De telefoonnotitie van dat gesprek van de hand van die Schadebehandelaar vermeldt bij “Algemene notitie”:

*“Vz gebeld nav schademelding. Fiets is al vernietigd, was niet meer te repareren. Ik heb zelf geen goed gevoel overgehouden aan dit gesprek. Gevoel alsof iets niet klopt. Ook oude schadedossier bekeken, toen hebben we ook al reeds 452,75 betaald ivm een schade in juni. Vz stuurt ons foto toe van de schade, voordat deze is vernietigd.”*

2.4 Vervolgens heeft de Schadebehandelaar op 14 september 2016 de Fietsenmaker gebeld. In de telefoonnotitie van dat gesprek staat het volgende bij “Algemene notitie”:

*“Teruggebeld naar hersteller. Gesproken met [naam Fietsenmaker]. De fiets is (nog) niet vernietigd, staat nog bij hun. Achterbrug is daadwerkelijk kapot. Hersteller heeft de kapotte fiets gekocht voor 350€. Er is geen nota van de transactie van 350€ tussen vz en de hersteller. Dit is handje contantje gegaan. Fiets staat nog bij hersteller, mocht er nog een expert naar moeten kijken. Ik heb verzekerde afgelopen week in het telefoongesprek gevraagd of hij geld voor de fiets had gehad (ivm restwaarde), omdat ik het in principe zonder tussenkomst expert wou regelen en toen heeft hij tegen mij gezegd dat hij geen geld heeft gehad voor deze fiets. Dit ben ik echter vergeten te noteren in de telefoonnotitie van toen. Nu blijkt dat vz dus wel geld heeft gehad voor de fiets en het verhaal van vz niet klopt.”*

2.5 In een e-mail van 20 september 2016 en telefonisch op 28 september 2016 heeft Consument Verzekeraar naar de stand van zaken omtrent zijn schadeclaim gevraagd.

2.6 Vervolgens heeft Verzekeraar een feitenonderzoek naar de schadeclaim ingesteld en Consument hierover per brief van 3 oktober 2016 geïnformeerd. Consument is hierna op 12 oktober 2016 door twee medewerkers van de afdeling Veiligheidszaken van Verzekeraar thuis bezocht. Consument heeft onder andere het volgende aan hen verklaard:

*“[...] Ik heb de fiets bij hem laten staan en ik ben met de gegevens van [naam Fietsenmaker] naar het kantoor van Univé in [plaats] geweest en heb aangegeven wat er was gebeurd. Ik diende een claim in met de gegevens die ik op dat moment had. Ik hoorde later van [naam Fietsenmaker] dat de fiets vernietigd moest worden, dit moest in opdracht van Gazelle. Ik begreep ook dat hij hier een vergoeding voor zou krijgen van 350 Euro. [...] Op de datum van de mail van de expertise was ik inmiddels in het bezit van een andere fiets. [...] Deze fiets kostte normaal 450 Euro en ik hoefde maar 100 Euro te betalen. Ik kreeg van [naam Fietsenmaker] geld terug van de fiets met de schade. [...] Ik heb in het gesprek alleen aangegeven*

*dat de fiets vernietigd zou zijn, ik vertelde niet dat ik een bedrag van 350 Euro van [naam Fietsenmaker] had gekregen. Ik werd door Univé hier ook niet naar gevraagd. Volgens mij heeft Univé mij nooit gevraagd of ik ook geld voor de fiets had gekregen. Als dit wel zo was, had ik dit eerlijk verteld. [...] Ik heb de afgelopen weken verschillende getracht contact te zoeken met Univé. Ik zou benaderd worden en tot op heden is dit niet gebeurd. Ik zou in één van die gespreken dan vertellen dat ik een bedrag voor de fiets had gekregen. Ik kan dan ook zeggen dat ik dit tot op heden nog niet bekend heb gemaakt en verder is de schade nog niet afgewikkeld. [...] Het is niet dat ik de bedoeling had om zowel een schade-uitkering als de inruilwaarde van de fiets te innen. Ik ben tot een bedrag van 500 verzekerd, ik zou dan van Univé nog een bedrag moeten hebben van 150 Euro minus het eigen risico van 25 Euro. Ik heb niet de intentie gehad Univé op te lichten. Ik kan mij niet herinneren dat Univé mij heeft gevraagd of ik geld voor de oude fiets had gekregen. Ik had dit anders wel verteld. [...]"*

- 2.7 Met een brief van 8 november 2016 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat hij op basis van de beschikbare gegevens heeft geconcludeerd dat Consument heeft geprobeerd een hogere schadevergoeding te ontvangen dan waarop hij recht heeft. Verzekeraar heeft Consument medegedeeld de volgende maatregelen te nemen:
- de schade niet uit te keren;
  - de persoonsgegevens van Consument en het incident in het Incidentenregister op te nemen;
  - het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (verder: CBV) van de registratie op de hoogte brengen;
  - per 12 juli 2017, de contractvervaldatum, het verzekeringspakket van Consument conform artikel 3.4.3 Algemene Voorwaarden te beëindigen;
  - de persoonsgegevens van Consument aan het Centraal informatiesysteem van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen (verder: CIS) door te geven vanwege de opzegging van de verzekeringen.
- 2.8 Consument heeft zich in een e-mail van 10 november 2016 verweerd tegen de door Verzekeraar beschreven feiten en omstandigheden van de schadeclaim, de conclusie die Verzekeraar daaraan heeft verbonden en de door Verzekeraar genomen maatregelen.
- 2.9 In reactie op de e-mail van 10 november 2016, heeft Verzekeraar per brief van 15 november 2016 Consument medegedeeld dat zowel zijn standpunt als de opgelegde maatregelen onverkort van kracht blijven.
- 2.10 Vervolgens heeft Consument op 16 november 2016 bij Verzekeraar geklaagd over de afwikkeling van zijn schadeclaim. Naar aanleiding van die klacht heeft Verzekeraar Consument in een brief van 22 november 2016 geïnformeerd dat de melding aan het CIS is verwijderd omdat Consument in de brief van 8 november 2016 niet was geïnformeerd over de verplichting in artikel 8.1 Algemene Voorwaarden. De overige onder 2.7 genoemde maatregelen heeft Verzekeraar gehandhaafd. In die brief heeft Verzekeraar zijn standpunt als volgt toegelicht:

*"[...] U geeft aan dat wij nooit aan u de vraag hebben gesteld of u een vergoeding voor de fiets heeft gekregen. De schadebehandelaar zegt dat zij de vraag weldegelijk aan u heeft gesteld.*

*Zij heeft de vraag gesteld om zo te kunnen beoordelen of het nodig was om een schade-expert in te schakelen. Het antwoord op die vraag was van belang voor het goed kunnen beoordelen van de schade. Gezien de relevantie van deze vraag voor de schadebehandeling is het zeer aannemelijk dat zij ook daadwerkelijk de vraag heeft gesteld. Los van deze discussie rust op u de verplichting om ons alle informatie te geven die nodig is om de schade te beoordelen (Dit kunt u lezen in artikel 8.1 van de Algemene voorwaarden Univé Verzekeringen, in te zien via [www.unive.nl](http://www.unive.nl)). [...]"*

2.11 Tijdens de klachtprocedure bij Kifid heeft Consument zijn verzekeringen zelf opgezegd.

2.12 In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) is – voor zover van belang – het volgende opgenomen:

## **“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.*

*[...]*

### **3.1 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.*

*[...]*

**3.1.2** *Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld.*

*[...]*

## **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.

[...]

### **5 Extern Verwijzingsregister**

[...]

#### **5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister**

**5.2.1** De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormen, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.”

## **3. Vordering, klacht en verweer**

### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat de registratie van de persoonsgegevens ongedaan wordt gemaakt en dat zijn schade wordt vergoed.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

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

- Consument is zich van geen kwaad bewust. Alles is door een misverstand ontstaan.
- De Schadebehandelaar heeft Consument niet naar de restwaarde van de Fiets gevraagd. Als dat wel was gevraagd dan had dit wel in de telefoonnotitie van Verzekeraar gestaan.
- Consument heeft Verzekeraar niet uit eigen beweging over de restwaarde verteld omdat hij van de Fietsenmaker had vernomen dat Verzekeraar hier reeds van op de hoogte was.
- Consument heeft contact gezocht met Verzekeraar maar hij is zijn toezeggingen dat Consument zou worden teruggebeld niet nagekomen. Ook heeft Verzekeraar niet op de e-mail met daarin de foto's van de Fiets gereageerd.
- Aan beide kanten zijn fouten gemaakt. Van opzet is geen sprake.

### *Verweer Verzekeraar*

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft vanaf de schademelding tot het gesprek met de medewerkers van de afdeling Veiligheidszaken voldoende gelegenheid gehad Verzekeraar te informeren over de vergoeding die hij voor de Fiets had ontvangen.
- De Schadebehandelaar zegt dat zij Consument weldegelijk heeft gevraagd of hij een vergoeding voor de fiets heeft ontvangen.

Zij heeft die vraag gesteld om te kunnen beoordelen of het nodig was een schade-expert in te schakelen. Het antwoord was dus van belang om de schade te kunnen beoordelen. Gezien de relevantie van die vraag is het zeer aannemelijk dat zij die vraag daadwerkelijk heeft gesteld.

- Uit de telefoonnotities blijkt dat de Schadebehandelaar op 12 september 2016 aan Consument heeft gevraagd of hij geld voor de Fiets had ontvangen. Consument heeft toen aangegeven dat dit niet zo was. Hierdoor heeft Consument geprobeerd een hogere schadeuitkering te krijgen dan waarop hij recht heeft. Derhalve is sprake van bewezen fraude.
- Verzekeringen en schadeclaims zijn gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Als maatschappij moet Verzekeraar ervan uit kunnen gaan dat juiste informatie wordt verstrekt over schades, ook al zou dat kunnen betekenen dat er geen dekking bestaat voor de geleden schade.
- Consument is zijn verplichting om alle informatie te geven die noodzakelijk is om de schade te kunnen beoordelen conform artikel 8.1 Algemene Voorwaarden niet nagekomen door niet mee te delen dat hij € 350,00 van de Fietsmaker had ontvangen. Hierdoor is het vertrouwen in Consument geschonden en het verzekeringspakket conform artikel 3.4.3 Algemene Voorwaarden beëindigd.
- Verzekeraar heeft geen schade uitgekeerd omdat sprake is van fraude.
- Verzekeraar heeft er niet voor gekozen om een externe registratie in het EVR te plaatsen vanwege de proportionaliteitsafweging zoals die in het Protocol staat vermeld. Een plaatsing in het EVR is gezien alle feiten en omstandigheden te zwaar. Een plaatsing in het Incidentenregister is terecht gezien het feit dat sprake is van bewezen fraude. Omdat het slechts om een interne registratie gaat, is de duur van 8 jaar proportioneel.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar terecht de persoonsgegevens van Consument heeft opgenomen in het Incidentenregister en de schade-uitkering heeft geweigerd. Als uitgangspunt hierbij geldt dat Verzekeraar zich heeft verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen overeenkomstig het Protocol.
- 4.2 Opname in het Incidentenregister is toegestaan wanneer sprake is van een Incident als omschreven in artikel 2 van het Protocol en het doel van het Incidentenregister zoals omschreven in artikel 4.1.1 van het Protocol is gediend bij registratie. Het ligt op de weg van Verzekeraar om de feiten die hij aan de incidentenregistratie ten grondslag legt te stellen en, bij gemotiveerde betwisting door Consument, te bewijzen.
- 4.3 De afdeling Veiligheidszaken van de registrerende verzekeraar mag informatie uit het Incidentenregister delen met het CBV en op basis van wederkerigheid en relevantie met de afdeling Veiligheidszaken van andere deelnemers aan het Protocol. Het Incidentenregister heeft daarmee een beperkte externe werking. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-196 onder 4.5, Geschillencommissie Kifid 2016-329 onder 5.5. e.v. en Rb. Midden-Nederland 11 januari 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:49, r.o. 4.10. Gelet op het bepaalde in de 'Handreiking ten behoeve van toepassing van interne en externe waarschuwingssystemen conform de bindende zelfregulering voor verzekeraars' van het Verbond van Verzekeraars,



p. 20, moet de ernst van de zaak (de mogelijkheid van) het delen van incidenteninformatie met andere instellingen rechtvaardigen. Voorvallen waarbij niet genoeg bewijs voor aantoonbare fraude voorhanden is, dienen immers niet al te lichtzinnig buiten de muren van een verzekeraar bekend te worden. Zaken waarbij gedurende het onderzoek een redelijk vermoeden van fraude bestaat, maar waarin het bewijs van fraude na afloop van het onderzoek niet afdoende kan worden geleverd, zijn niet zwaar genoeg om in een register met externe werking te blijven staan.

- 4.4 Gelet op de kennelijke bedoeling van het Protocol zoals die uit de Handreiking blijkt en de verstreckende consequenties voor de betrokkene van registratie van diens persoonsgegevens in een register met externe werking, zij het beperkt (het Incidentenregister), is de Commissie van oordeel dat een incidentenregistratie na afronding van het onderzoek naar dit Incident alleen dan gehandhaafd kan blijven wanneer uit dit onderzoek is gebleken dat voldoende bewijs bestaat om fraude aan te tonen. Dit brengt mee dat voor handhaving van de registratie in het Incidentenregister na afloop van het incidentenonderzoek voldoende bewijs moet bestaan dat voldaan is aan de vereisten van artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol en dat in voldoende mate vast dient te staan dat de door Verzekeraar gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking van fraude (opzet te misleiden) vormen. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-069.
- 4.5 Verzekeraar heeft het standpunt ingenomen dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude zodat registratie in het Incidentenregister ook na afloop van het incidentenonderzoek gerechtvaardigd is. De Commissie overweegt als volgt. Hoewel het niet onbegrijpelijk is dat Verzekeraar vraagtekens heeft geplaatst bij het feit dat Consument voorafgaand aan het gesprek met de medewerkers van de afdeling Veiligheidszaken geen melding heeft gemaakt van de vergoeding die hij van de Fietsmaker had ontvangen, is de Commissie van oordeel dat niet (voldoende) is komen vaststaan dat Consument Verzekeraar met opzet heeft willen misleiden. Verzekeraar stelt dat volgens de Schadebehandelaar en de telefoonnotities blijkt dat Consument op 12 september 2016 de vraag is gesteld of hij een vergoeding voor de Fiets heeft ontvangen en dat hij toen heeft aangegeven dat dit niet zo was. Uit de onder 2.3 geciteerde telefoonnotitie van het gesprek van 12 september 2016 komt echter niet naar voren dat de Schadebehandelaar Consument die vraag heeft gesteld en dat Consument hierop heeft geantwoord. Dit blijkt pas uit de onder 2.4 geciteerde telefoonnotitie van 14 september 2016. Volgens die telefoonnotitie is de Schadebehandelaar bij de telefoonnotitie vergeten te noteren dat zij aan Consument had gevraagd of hij een vergoeding voor de Fiets had gehad en dat hij hier ontkennend op had geantwoord. Verzekeraar heeft zijn stelling dat sprake is van fraude op het gesprek van Consument en de Schadebehandelaar van 12 september 2016 gebaseerd. Volgens Verzekeraar is het zeer aannemelijk dat die vraag daadwerkelijk aan Consument is gesteld omdat deze relevant is voor het de beoordelen van de schade. De Commissie overweegt dat juist omdat die vraag relevant is voor Verzekeraar en hij een systeem heeft om zulke informatie te registreren, niet met zekerheid kan worden gezegd dat die vraag ook daadwerkelijk aan Consument is gesteld omdat nu juist deze belangrijke informatie niet in de telefoonnotitie van die dag is genoteerd. Bovendien heeft Consument verklaard dat hij zich niet kan herinneren dat hem die vraag is gesteld.



Dientengevolge is onvoldoende bewezen en daarmee onvoldoende komen vaststaan dat Consument de vraag over de restwaarde van de Fiets daadwerkelijk onjuist heeft beantwoord zodat hieruit niet kan worden geconcludeerd dat hij de opzet heeft gehad Verzekeraar te misleiden.

- 4.6 Uit het bovenstaande volgt dat uit het geheel van feiten en omstandigheden niet kan worden geconcludeerd dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude. De registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister voldoet derhalve niet aan de vereisten van artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol waaruit volgt dat Verzekeraar de registratie dient door te halen. Dit brengt mee dat Verzekeraar ook de melding van de incidentenregistratie aan het CBV ongedaan dient te maken.
- 4.7 Verzekeraar heeft de schade van Consument niet vergoed omdat volgens hem sprake is van fraude. Volgens artikel 4.1.5 Algemene Voorwaarden is de schade niet verzekerd als sprake is van fraude. De Commissie heeft hierboven vastgesteld dat van een gegronde verdenking van fraude geen sprake is. Het weigeren van een uitkering op grond van artikel 4.1.5 Algemene Voorwaarden is derhalve niet terecht. Dientengevolge dient Verzekeraar alsnog tot uitkering over te gaan.
- 4.8 De door Verzekeraar opgeworpen stelling dat Consument zijn verplichting op grond van artikel 8.1 Algemene Voorwaarden niet (tijdig) is nagekomen laat de Commissie onbeantwoord. Verzekeraar heeft hier consequenties aan verbonden voor wat betreft het per contractvervaldatum beëindigen van het verzekeringspakket van Consument. In de procedure bij Kifid heeft Consument zijn verzekeringen zelf opgezegd, zodat het niet meer relevant is of Consument zijn verplichting niet (tijdig) is nagekomen.
- 4.9 De slotsom is dat de Commissie de vorderingen van Consument toewijst.

## **5 Beslissing**

Verzekeraar dient binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- de schade aan de Fiets aan Consument te vergoeden onder aftrek van de restwaarde en het van toepassing zijnde eigen risico;
- de persoonsgegevens van Consument uit het Incidentenregister te verwijderen;
- de melding aan het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijke Ongedane te maken.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de*

*termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*