



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 37  
d.d. 17 februari 2011**

(mr. P.A. Offers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. A.W. H. Vink)

**Samenvatting**

Consument claimt tweemaal schade ter zake van een gestolen autonavigatiesysteem maar kan slechts het bezit van één systeem aantonen. Commissie: afwijzing schadeclaim terecht. Opneming gegevens in Intern Verwijzingsregister, Systeem Vertrouwelijke Mededelingen en melding aan Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude onterecht want fraude niet aangetoond. Opzegging in strijd met artikel 7:940, lid 3 BW.

**I. Procedure**

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het ingevulde en op 17 mei 2010 door Consument ondertekende vragenformulier met bijlage;
- het antwoord van Aangeslotene van 7 september 2010 met bijlagen;
- de repliek namens Consument van 28 september 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 25 oktober 2010.

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 17 januari 2011.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument had een verkeersverzekering (hierna: de “Verzekering”) gesloten bij Aangeslotene.
- 2.2 Artikel 8.2 aanhef en onder b van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden luidde als volgt:  
**“8.2 Wij kunnen de verzekering opzeggen**  
(...)
  - b. tot 1 maand na afwikkeling van een schade met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 2 maanden. Deze opzegging zal schriftelijk plaatsvinden;”.
- 2.3 In september 2007 heeft Consument een inbraak in zijn auto gemeld bij Aangeslotene en schade ter zake van diefstal van een navigatiesysteem ter waarde van € 350,- geclaimd. Aangeslotene heeft deze schade niet vergoed omdat deze niet door de destijds toepasselijke verzekeringsvoorwaarden werd gedekt.
- 2.4 Op 6 september 2008 heeft Consument wederom een inbraak in zijn auto gemeld bij Aangeslotene. Consument heeft daarbij opnieuw vergoeding van schade wegens diefstal van een navigatiesysteem ter waarde van € 350,- geclaimd. Aangeslotene heeft deze claim wel in behandeling genomen omdat diefstal van een accessoire inmiddels was meeverzekerd.
- 2.5 Aangeslotene heeft vervolgens de inbraakschade aan de auto vergoed maar de schadevergoeding ter zake van het navigatiesysteem afgewezen omdat Consument naar haar oordeel niet overtuigend heeft kunnen aantonen dat hij direct voorafgaand aan de inbraak in het bezit was daarvan. Consument kon wel een nota, gedateerd 2 februari 2007, overleggen van een in 2007 aangeschaft navigatiesysteem maar het was Aangeslotene onduidelijk of deze betrekking had op het in 2007 of het in 2008 geclaimde systeem.
- 2.6 In de ter zake van de diefstal in 2007 respectievelijk 2008 gedane aangifte heeft Consument dezelfde kenmerken en prijs van het gestolen navigatiesysteem laten opnemen. Aangezien Consument slechts de aankoop van één navigatiesysteem kon aantonen is bij Aangeslotene de indruk ontstaan dat Consument twee keer de schade van hetzelfde navigatiesysteem heeft geclaimd.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

2.7 Aangeslotene heeft vervolgens Consument gewezen op artikel 7: 940 lid 3 BW op grond waarvan Consument de Verzekering zelf tussentijds zou kunnen beëindigen. Toen Consument hiervan geen gebruik heeft gemaakt heeft Aangeslotene de Verzekering met een beroep op artikel 8.2 onder b van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden opgezegd en de persoonsgegevens van Consument in het Interne Verwijzingsregister (hierna: "IVR") bij de stichting Centraal Informatie Systeem (hierna: "CIS") doen opnemen alsmede in het zogenoemde Systeem Vertrouwelijke Mededelingen (hierna: "SVM"). Verder heeft Aangeslotene melding gedaan aan het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude (hierna: "CBV") van het Verbond van Verzekeraars;

### **3. Geschil**

3.1 Consument vordert dat Aangeslotene aan hem een bedrag van € 350,- betaalt. Dit is het bedrag van de door Consument door de diefstal in 2008 van het navigatiesysteem geleden schade. Hiernaast vordert Consument verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR en het SVM alsmede dat Aangeslotene bewerkstelligt dat het CBV de bij haar aanwezige gegevens over Consument ook verwijdert. Ten slotte vordert Consument dat de Verzekering wordt hersteld met terugwerkende kracht tot de datum per welke zij door Aangeslotene door opzegging is beëindigd.

3.2 Deze vorderingen steunen, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:  
Consument stelt dat er wel sprake was van twee navigatiesystemen. Het tweede navigatiesysteem is op een markt gekocht en Consument heeft daarvan geen aankoopnota ontvangen. Dat in de twee processen-verbaal dezelfde kenmerken en prijs van het navigatiesysteem is opgenomen zegt volgens Consument niets omdat navigatiesystemen in het algemeen niet veel van elkaar verschillen. Hiernaast wijst Consument er op dat op grond van artikel 7:940 lid 3 BW de verzekeraar alleen tussentijds kan opzeggen op in de verzekeringsovereenkomst vermelde gronden welke van dien aard zijn dat gebondenheid aan de overeenkomst niet meer van de verzekeraar kan worden verlangd. Aan dat laatste wordt in casu niet voldaan omdat Consument aan al zijn verplichtingen heeft voldaan en de belangen van Aangeslotene niet zijn geschaad. Verder is Consument van mening dat het feit dat Aangeslotene hem heeft gewezen op de uit artikel 7:940 lid 3 BW voortvloeiende mogelijkheid om zelf de Verzekering te beëindigen, zou leiden tot misleiding van andere verzekeraars omdat in dat geval Consument bij de aanvraag van andere verzekeringen niet zou hoeven opgeven dat de Verzekering door Aangeslotene is beëindigd. Ten slotte is Consument van mening dat Aangeslotene in strijd met de Wet Bescherming



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Persoonsgegevens heeft gehandeld door de persoonsgegevens van Consument te doen opnemen in het IVR en SVM en melding te doen aan het CBV.

- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotene wijst er op dat in de ter zake van de diefstal in 2007 respectievelijk 2008 opgemaakte processen-verbaal dezelfde kenmerken en prijs van het gestolen navigatiesysteem zijn opgenomen. Dit tezamen met het feit dat Consument slechts de aankoop van één navigatiesysteem heeft kunnen aantonen leidt Aangeslotene tot de conclusie dat Consument twee keer de schade van hetzelfde navigatiesysteem heeft willen claimen. Bij Aangeslotene is hierdoor het vertrouwen in Consument geschonden. Verder stelt Aangeslotene dat het bij artikel 7:940 lid 3 BW gaat om een door de wetgever gecreëerde mogelijkheid voor de verzekeringnemer om de verzekering tussentijds op te zeggen. Ten slotte is Aangeslotene van mening dat zij door de persoonsgegevens van Consument te doen opnemen in het IVR en SVM en melding te doen aan het CBV niet in strijd met de Wet Bescherming Persoonsgegevens heeft gehandeld.

#### **4. Zitting**

- 4.1 Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht. Aangeslotene heeft ter zitting verklaard dat niet is aangetoond dat door Consument fraude is gepleegd bij de indiening van zijn schadeclaim in 2008. De opzegging van de Verzekering is geschied omdat naar aanleiding van de gebeurtenissen het vertrouwen van Aangeslotene in Consument is geschonden.

#### **5. Beoordeling**

- 5.1 Gezien het ter zitting besprokene gaat de Commissie er bij de beoordeling van het onderhavige geval van uit dat er geen sprake is van fraude door Consument. Hiervan uitgaande is de opneming van de persoonsgegevens van Consument in het IVR en het SVM alsmede de melding aan het CBV op onterechte gronden geschied en dienen deze door Aangeslotene ongedaan te worden gemaakt respectievelijk te worden ingetrokken. Dit neemt niet weg dat de Commissie de vraag dient te beantwoorden of Aangeslotene de door Consument ingediende schadeclaim ter zake van een gestolen navigatiesysteem terecht heeft afgewezen en dient te bezien of de opzegging van de Verzekering door Aangeslotene in overeenstemming met de wettelijke regeling is geschied.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 5.2 De Commissie stelt vast dat Consument een aankoopnota heeft overgelegd ter zake van een in 2007 aangekocht navigatiesysteem. Aangezien Consument ook in 2007 schade heeft geclaimd ter zake van een gestolen navigatiesysteem rijst de vraag of deze aankoopnota betrekking heeft op het in 2007 of het in 2008 gestolen navigatiesysteem. Door Consument is ter zitting gesteld dat de aankoopnota betrekking heeft op het in 2008 gestolen navigatiesysteem en dat hij het in 2007 gestolen navigatiesysteem op een markt heeft gekocht. Consument heeft echter geen bewijs overgelegd van de aankoop op de markt zodat het onduidelijk blijft of de aankoopnota inderdaad betrekking heeft op het in 2008 gestolen navigatiesysteem. Dit in aanmerking nemende is de Commissie van oordeel dat Consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij in 2008 in het bezit was van het geclaimde navigatiesysteem en acht de Commissie de afwijzing door Aangeslotene van de ingediende schadeclaim gerechtvaardigd.
- 5.3 Ten aanzien van de opzegging van de Verzekering door Aangeslotene overweegt de Commissie het volgende. Aangeslotene heeft de Verzekering tussentijds opgezegd op grond van artikel 8.2 aanhef en onder b van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. In een brief van 6 september 2009 aan Consument heeft Aangeslotene geschreven dat de opzegging is geschied in verband met het geschade vertrouwen van Aangeslotene in Consument.
- 5.4 Op grond van artikel 7:940 lid 3 BW kan de verzekeraar slechts tussentijds opzeggen op de in de verzekeringsovereenkomst vermelde gronden welke van dien aard zijn dat gebondenheid aan de overeenkomst niet meer van de verzekeraar kan worden gevergd. Uit de wetsgeschiedenis blijkt – zie Parl.Gesch. Verzekering (Hendrikse/Martius/Rinkes) p. 91- dat een verzekeraar terughoudend dient te zijn bij het hanteren van een bevoegdheid tot tussentijdse opzegging, zeker als er geen sprake is van kwade trouw bij de verzekeringnemer. De van verzekeraars te vergen terughoudendheid is tot uitdrukking gebracht in de laatste zin van artikel 7:940 lid 3 BW. Voorts zal de verzekeraar veelal zorgvuldig moeten overwegen of de omstandigheden voldoende ernstig zijn om opzegging te rechtvaardigen en moeten nagaan of in redelijkheid geen minder ingrijpende maatregel kan worden gevonden die evenzeer recht doet aan de belangen van beide partijen.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Op grond van bovenstaande en in aanmerking nemende dat in het onderhavige geval Consument weliswaar niet kon aantonen dat hij in 2008 voorafgaand aan de diefstal in het bezit was van het geclaimde navigatiesysteem maar dat tevens niet is aangetoond dat door Consument fraude is gepleegd acht de Commissie het feit dat er volgens Aangeslotene sprake is van geschaad vertrouwen onvoldoende grond om tot opzegging van de Verzekering over te gaan. Dit geldt te meer nu niet is gebleken of door Aangeslotene is gesteld dat zij is nagegaan of in redelijkheid geen minder ingrijpende maatregel kon worden gevonden die evenzeer recht deed aan de belangen van beide partijen.

- 5.5 Uit bovenstaande overwegingen volgt dat de vordering van Consument tot betaling door Aangeslotene aan hem van een bedrag van € 350,- zal worden afgewezen. De vorderingen tot verwijdering van de persoonsgegevens van Consument uit het IVR en het SVM alsmede dat Aangeslotene bewerkstelligt dat het CBV de bij haar aanwezige gegevens over Consument verwijderd zullen worden toegewezen. Ten slotte zal de vordering van Consument dat de Verzekering wordt hersteld met terugwerkende kracht tot de datum per welke zij door Aangeslotene door opzegging is beëindigd worden toegewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **6. Beslissing**

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd (i) over gaat tot verwijdering van de persoonsgegevens van Consument uit het IVR en het SVM c.q. bewerkstelligt dat deze gegevens worden verwijderd alsmede bewerkstelligt dat het CBV de bij haar aanwezige gegevens over Consument verwijderd, (ii) Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,- vergoedt en (iii) de Verzekering in kracht herstelt met terugwerkende kracht tot de datum per welke zij door Aangeslotene door opzegging is beëindigd.

De overige vordering van Consument wordt afgewezen.

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.