Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0552 (mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 9 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Mondelinge uitspraak. Inboedelverzekering. Fraude bij het indienen van een schadeclaim na diefstal van inboedel. De consument heeft diefstal van onder meer een nieuwe iPhone Xs opgegeven, terwijl in werkelijkheid haar twee jaar oude iPhone 7 plus was gestolen. Dit heeft zij gedaan om een hogere vergoeding te krijgen dan waarop zij recht heeft. De consument heeft dit ook erkend. De verzekeraar mocht de schadeclaim afwijzen, de persoonsgegevens van de consument in de externe registers opnemen en de externe onderzoekskosten en zijn interne kosten van de consument terugvorderen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 9 juni 2021 behandeld op een hoorzitting. Partijen zijn aldaar verschenen.

Aan het einde van de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

De consument is het niet eens met de afwijzing van de gehele diefstal claim, de registratie van haar persoonsgegevens en de terugvordering van de onderzoekskosten en interne kosten. De verzekeraar heeft haar gegevens opgenomen in zijn Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van drie jaar. Hij heeft de incidentenregistratie gemeld bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV). De consument vordert doorhaling van de registraties, althans verkorting van de duur hiervan. Ook vordert zij dekking voor de overige diefstalschade. En tot slot vordert zij dat zij de onderzoekskosten van € 1.915,84 en de interne kosten van € 191,00 niet (geheel) aan de verzekeraar hoeft te vergoeden.

3. Beslissing

De vordering tot dekking van de diefstalschade wordt afgewezen. De vordering tot verwijdering van de registraties van de persoonsgegevens, althans tot verkorting van de duur van deze registraties, en tot intrekking van de melding aan het CBV wordt ook afgewezen. Ook de vordering tot het niet, althans niet geheel, betalen van de onderzoekskosten wordt afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

In opdracht van de verzekeraar heeft expertisebureau Dekra onderzoek gedaan naar de schadeclaim die de consument had ingediend. In het gesprek met de expert heeft de consument verteld dat zij de iPhone Xs als gestolen heeft opgegeven maar dat dit niet juist is en dat zij die nog in gebruik heeft. In werkelijkheid was haar oudere iPhone 7 plus gestolen maar de consument heeft de duurdere iPhone Xs opgegeven om een hogere uitkering te ontvangen.

Hiermee staat vast dat de consument de verzekeraar opzettelijk heeft misleid met als doel een hogere schade-uitkering te ontvangen dan zij recht heeft. Omdat sprake is van opzettelijke misleiding mocht de verzekeraar de gehele diefstalclaim afwijzen. Dit staat in artikel 7:941 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek en in de verzekeringsvoorwaarden.

De opzettelijke misleiding van de verzekeraar door de consument brengt ook mee dat de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het Incidentenregister van de verzekeraar en het EVR waar ook andere maatschappijen toegang toe hebben. De melding van de incidentenregistratie aan het CBV is daarmee ook terecht. De verzekeraar heeft de gegevens opgenomen voor de duur van drie jaar. De commissie oordeelt dat de registraties voor deze termijn niet disproportioneel is. De maximale duur van een registratie in deze registers is acht jaar. De verzekeraar heeft in voldoende mate rekening gehouden met de belangen van de consument en de hoogte van het bedrag waarvoor zij heeft gefraudeerd door de gegevens op te nemen voor een periode van drie jaar.

De verzekeraar heeft onderzoek naar de fraude laten uitvoeren en heeft daarvoor een vergoeding betaald van € 1.915,84. Deze kosten vordert hij van de consument terug. Ook heeft de verzekeraar zelf werkzaamheden verricht om de fraude aan het daglicht te brengen. Hij becijfert de interne kosten op € 191,00 en heeft ook die kosten bij de consument in rekening gebracht. Deze kosten kunnen naar het oordeel van de commissie aan de consument worden toegerekend als gevolg van haar frauduleus handelen. De consument moet deze schade daarom aan de verzekeraar vergoeden. De kosten komen de commissie ook niet onredelijk voor. De verzekeraar heeft bovendien de vordering van de interne kosten al gematigd. De commissie ziet daarom geen reden de vordering op dit punt toe te wijzen.

Tot slot is de commissie van oordeel dat de schadebehandeling nadat de schade was gemeld, niet te lang heeft geduurd. De verzekeraar heeft de schade in behandeling genomen en toen bleek er een aanleiding het dossier over te dragen aan de afdeling veiligheidszaken voor nader onderzoek. Dat heeft een aantal maanden geduurd maar de commissie vindt dit niet ongebruikelijk of te lang en ziet geen aanleiding om afbreuk te doen aan de maatregelen die zijn genomen. Als de verzekeraar in die periode niet goed met de consument over de behandeling van het dossier heeft gecorrespondeerd, leidt dat niet tot toewijzing van de vordering van de consument.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.