Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid, nr. 2025-0960

(mr. B. van Merwijk, voorzitter, mr. L. Van Berkum, mr. P. Salvadori, leden en mr. S. Rutten, secretaris)

Datum uitspraak	19 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	AnsvarIdea Verzekeringen, gevestigd te Alkmaar, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument klaagt er over dat de verzekeraar hem onterecht beschuldigd van fraude bij het indienen van een claim op een autoverzekering. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar in voldoende mate heeft aangetoond dat de consument heeft gefraudeerd en dat de door de verzekeraar genomen maatregelen terecht zijn. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 19 november 2025 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar waren mevrouw [naam 1], coördinator Fraudebeheersing en mevrouw mr. [naam 2], advocaat aanwezig.

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na de zitting mondeling uitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen onder vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024.

2. Klacht

De consument heeft een schadeclaim ingediend voor schade aan de voorzijde van zijn auto, veroorzaakt door een aanrijding met een dood hert, als gevolg waarvan de voorbumper en de sensor van zijn auto zijn beschadigd. De verzekeraar heeft expertisebureau Dekra onderzoek laten doen naar de toedracht van de aanrijding en het schadebeeld. De verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat de consument heeft gefraudeerd en heeft de volgende maatregelen genomen:
• hij heeft geweigerd de schade aan de auto van de consument te vergoeden;
• hij heeft de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna 'het EVR') geregistreerd voor de duur van drie jaar;

• hij heeft de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie voor de duur van vijf jaar en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister (hierna 'IVR') geregistreerd voor de duur van vijf jaar;
• hij heeft het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna 'CBV') gemeld dat hij de consument in het Incidentenregister heeft geregistreerd;
• hij heeft via Service Organisatie Directe Aansprakelijkstelling (hierna 'SODA') van de consument vergoeding gevorderd van de door hem gemaakte onderzoekskosten (€ 532,00);
• en hij heeft de verzekering beëindigd.

Hierover gaat de klacht. De consument klaagt er over dat de verzekeraar hem onterecht beschuldigt van fraude en vordert in het verlengde hiervan dat de verzekeraar gehouden is de door hem genomen maatregelen terug te draaien.

3. Beslissing

De vordering van de consument wordt afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

De commissie overweegt dat vast is komen te staan dat de consument wisselende en tegenstrijdige verklaringen heeft afgelegd over de datum, aard en oorzaak van de schade aan het voertuig. Zo wordt de aanrijding enerzijds aangeduid als plaatsgevonden in februari 2025, terwijl anderzijds op het schadeformulier 25 maart 2025 als schadedatum is vermeld. Daarbij is het schadeformulier pas op 17 april 2025 ondertekend. Ook heeft de consument verschillende lezingen gegeven over de oorzaak van de schade en stroken deze lezingen niet met het deskundigenrapport. Uit het deskundigenrapport blijkt namelijk dat het niet aannemelijk is dat de schade aan de voorbumper en radarsensor het gevolg is van een aanrijding met een dier. De voorbumper zal hierdoor niet bekrast raken en de sensor zal hierdoor aan de achterzijde niet dusdanig thermisch belast raken dat deze gaat smelten. Er moet sprake zijn geweest van een aanrijding met een vast object. Verder blijkt uit het onderzoeksrapport dat de auto van de consument niet schadevrij was voor de aanrijding, terwijl de consument dit wel heeft aangegeven op het schadeaangifteformulier.

Ondanks deze onderzoeksbevindingen is de consument grotendeels bij zijn verhaal gebleven en heeft hij geen afdoende verklaring voor deze onregelmatigheden kunnen geven. De consument heeft nog wel verklaard dat zijn auto bij een autobedrijf is gerepareerd en dat daarbij de sensor provisorisch is vastgemaakt door de sensor te warmen/smelten. Deze verklaring acht de commissie, gezien de overige omstandigheden, niet geloofwaardig. Ditzelfde geldt voor de verklaring van de consument dat hij enkel en alleen slordig is geweest bij het invullen van de verschillende datums.

Het niet ingaan op het aanbod tot contra-expertise komt voor risico van de consument en draagt niet bij aan de geloofwaardigheid van de consument.

Op basis van de tegenstrijdige verklaringen, het ontbreken van nadere onderbouwing van het verhaal van de consument en het deskundigenrapport dat de lezing van de consument uitsluit, concludeert de commissie dat het ervoor moet worden gehouden dat de consument niet naar waarheid heeft verklaard.

Alles is in samenhang bezien is de commissie dan ook van oordeel dat de verzekeraar voldoende mate heeft aangetoond dat sprake is geweest van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden dat de consument de verzekeraar van onjuiste informatie heeft voorzien, om een uitkering te verkrijgen waar hij bij ware stand van zaken geen recht op zou hebben gehad. De grondslag voor de registratie van zijn persoonsgegevens is daarom terecht en de duur daarvan is ook proportioneel. Ook de overige door de verzekeraar genomen maatregelen zijn gerechtvaardigd.

De hierboven bevestigde mondelinge uitspraak van de Geschillencommissie Kifid is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van deze bevestiging kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl