Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0420 (mr. L. van Berkum, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, A.M.T.W. Wigger, leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 oktober 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: de Vereende N.V., gevestigd te Rijswijk, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 14 april 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Mondelinge uitspraak. Inboedelverzekering. Fraude bij het indienen van een schadeclaim na diefstal. De consument heeft ter onderbouwing van haar schadeclaim valse gegevens aan de verzekeraar verstrekt. Dit heeft zij met opzet gedaan om zo een hogere schade-uitkering te ontvangen, dan waar zij recht op had. De verzekeraar mocht de schadeclaim afwijzen, de persoonsgegevens van de consument in de externe registers registreren en de onderzoekskosten van haar terug-vorderen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 14 april 2021 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument via een digitale verbinding aanwezig. Zij werd bijgestaan door haar vertegenwoordigster mevrouw mr. M. Peelen die fysiek bij de zitting aanwezig was. De verzekeraar was fysiek bij de zitting aanwezig.

Tijdens de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

De consument is het niets eens met de registratie van haar persoonsgegevens in de externe registers van de verzekeraar. Dit zijn het Extern Verwijzingsregister (verder te noemen 'EVR') en het Incidentenregister. Ook is zij het niet eens met de melding die de verzekeraar heeft gedaan bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna: 'CBV'). Zij vordert doorhaling van de registraties in de externe registers en de intrekking van de melding aan het CBV. Als laatste vordert zij dat zij de onderzoekskosten van € 12.991,98 niet aan de verzekeraar hoeft te vergoeden.

3. Beslissing

De vordering tot verwijdering van de registraties van de persoonsgegevens en de intrekking van de melding aan het CBV wordt afgewezen.

De vordering tot het niet betalen van de onderzoekskosten wordt ook afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

In opdracht van de verzekeraar is door expertisebureau Dekra onderzoek verricht naar de schadeclaim die door de consument is ingediend. In het rapport van Dekra wordt geconcludeerd dat drie van de ingediende facturen vals zijn en dat de geclaimde Macbook al eerder in 2016 is geclaimd. Deze conclusies zijn met stukken onderbouwd. De commissie gaat uit van de juistheid van de bevindingen van Dekra. De verklaringen die de consument hierover heeft afgelegd vindt de commissie, in het licht van de onderbouwing van het rapport van Dekra en bij gebrek aan een nadere onderbouwing door de consument zelf, ongeloofwaardig. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument opzettelijk onjuiste informatie aan de verzekeraar gegeven met als doel een hogere schade-uitkering te ontvangen dan waar zij recht op had.

Omdat sprake is van opzettelijke misleiding mocht de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument ook opnemen in het Extern Verwijzingsregister en het Incidentenregister. De commissie ziet geen aanleiding om de duur van acht jaar van de registraties te verkorten. Er is sprake van een ernstige vorm van fraude, waarmee het belang van de verzekeraar om de persoonsgegevens van de consument te registreren is gegeven. Daartegenover heeft de consument onvoldoende aannemelijk gemaakt dat er omstandigheden zijn die tot verkorting van de duur van de registraties moet leiden. Nu de registraties gehandhaafd blijven hoeft ook de melding aan het CBV niet ingetrokken te worden.

Ten slotte is de commissie van oordeel dat de verzekeraar de gemaakte onderzoekskosten van € 12.991,98 op de consument mag verhalen. De verzekeraar heeft voldoende onderbouwd dat deze kosten gemaakt zijn in het kader van het fraudeonderzoek. Deze kosten kunnen aan de consument toegerekend worden ten gevolge van haar handelen, zodat de consument deze schade aan de verzekeraar dient te vergoeden. Bovendien komen deze kosten voor het uitgebreide onderzoek niet onredelijk voor.

Deze uitspraak is 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.

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.