

Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2023-0031

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, prof. mr. D. Busch, J.C.H. Kars AAG CERA, mr. S.C.H. Molin, F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	22 december 2022
Ingediend door	Ansvar Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen de verzekeraar
Tegen	de consument
Datum uitspraak	21 juli 2023
Aard uitspraak	bindend advies
Uitkomst	beroep gegrond

Samenvatting

Consument maakt aanspraak op uitkering onder verzekering wegens diefstal van zijn auto. Anders dan de Geschillencommissie heeft beslist, is de Commissie van Beroep van oordeel dat de diefstal van de auto niet aannemelijk is gemaakt. Registraties in Incidentenregister/EVR, Gebeurtenissenadministratie/IVR en melding CBV zijn ook terecht.

I. De procedure in beroep

- I.1 De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) heeft in deze zaak op 11 november 2022 een mondelinge uitspraak gegeven (dossier [nummer], niet gepubliceerd).
- I.2 Bij e-mail van 22 december 2022 heeft de verzekeraar meegedeeld beroep te willen instellen tegen de uitspraak van de Geschillencommissie.
- I.3 Het verdere verloop van de procedure blijkt uit:
 - de e-mail van 15 februari 2023 van de consument,
 - de e-mail van 1 maart 2023 van de verzekeraar,
 - de beslissing van 10 maart 2023, gepubliceerd onder nummer 2023-0014, van de voorzitter van de Commissie van Beroep,
 - het verweerschrift met bijlagen van 2 mei 2023 van de consument.
- I.4 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 12 juni 2023. De consument is daar verschenen vergezeld door zijn echtgenote [naam 1] en zijn gemachtigde, mr. H.N. Tol. Namens de verzekeraar waren [naam 2], Manager Volmacht en Fraudebeheersing en [naam 3], Register-Coördinator Fraudebeheersing, aanwezig, bijgestaan door haar gemachtigde mr. L.M. Morsch, advocaat te Alkmaar. De verzekeraar heeft een pleitnota overgelegd. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie blijkt uit:

- het klachtformulier met bijlagen van 14 juni 2022 van de consument,
- het verweerschrift van 27 juli 2022 van de verzekeraar,
- de repliek van 15 augustus 2022 van de consument,
- de dupliek van 30 september 2022 van de verzekeraar,
- de mondelinge behandeling op 11 november 2022, en
- de mondelinge uitspraak van 11 november 2022.

Voor het overige verwijst de Commissie van Beroep naar de beslissing van 10 maart 2023 van de voorzitter van deze commissie.

3. De feiten

3.1 Bij gebreke van schriftelijke vastlegging van haar mondelinge uitspraak, is niet gebleken dat de Geschillencommissie feiten heeft vastgesteld bij haar mondelinge uitspraak. De Commissie zal hierna een overzicht geven van de feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 Op 6 april 2018 heeft de consument met behulp van financial lease een auto aangeschaft van het merk Volkswagen Golf, met kenteken [kentekennummer] (hierna: de auto). De auto is daarbij WA Volledig Casco verzekerd bij de verzekeraar via Dealerloket B.V. als gevolmachtigde. Daarmee was de auto onder meer verzekerd tegen diefstal. Op de verzekeringsovereenkomst zijn van toepassing de polisvoorwaarden MRVW-2021-01 (hierna: de polisvoorwaarden).

3.3 Op 23 augustus 2021 heeft de vrouw van de consument aangifte gedaan van diefstal van de auto. In het proces-verbaal van deze aangifte is onder meer het volgende vermeld:

“Op zondag 22 augustus 2021 omstreeks 18:00 uur zag ik de personenauto nog staan. De personenauto stond geparkeerd op een parkeerplaats (...) te Tilburg. (...)

Mijn man heeft de personenauto afgesloten met de afstandsbediening en ik heb gecontroleerd dat de personenauto was afgesloten dit zag ik aan de lampjes die gaan knipperen.

Op zondag 22 augustus 2021 omstreeks 21:10 uur zagen ik en mijn man dat de personenauto er niet meer stond en zagen wij dat deze door onbekende(n) was weggenomen.

Ik heb geen sporen ontdekt die te maken kunnen hebben met de diefstal van de personenauto.”

3.4 Daarnaast heeft de consument van de diefstal melding gemaakt bij de verzekeraar. Naar aanleiding van deze melding heeft de verzekeraar opdracht gegeven aan I-TEK B.V. (hierna: de onderzoeker) om de diefstal van de auto nader te onderzoeken. Medewerkers van de onderzoeker hebben op 7 en 24 september 2021 met de consument gesprekken gevoerd waarvan verslagen zijn gemaakt die de consument heeft ondertekend.

- 3.5 Bij het eerste gesprek op 7 september 2021 heeft de consument de gebruikssleutel en reservesleutel van de auto overhandigd aan de onderzoeker. De onderzoeker heeft deze sleutels vervolgens laten onderzoeken door de heer [naam 4], handelend onder de naam ID Tech.
- 3.6 De onderzoeker heeft op 15 oktober 2021 een rapport opgesteld van zijn bevindingen. De verzekeraar heeft bij e-mail van 26 oktober 2021 aan de consument onder meer de volgende voorlopige conclusie medegedeeld:

“U heeft verklaard dat u de Volkswagen op 22 augustus 2021 om 18:00 uur op de parkeerplaats (...) te Tilburg heeft geparkeerd en dat u diezelfde avond omstreeks 21:10 uur samen met uw partner heeft geconstateerd dat deze niet meer op de parkeerplaats stond en door onbekenden was weggenomen. Echter uit het sleutelonderzoek is gebleken dat de door u verstrekte originele gebruikssleutel van de Volkswagen is geüpdatet op 22 augustus 2021 te 20:04 uur ten aanzien waarvan de deskundige stelt dat de contactsleutel op dat moment aanwezig moet zijn geweest in de Volkswagen. Vorenstaande update komt niet overeen met uw verklaringen over het gebruik van de Volkswagen, de contactsleutel en de gepresenteerde diefstal van de Volkswagen.

Gezien de onderzoeksbevindingen kunnen wij niet anders concluderen dat de diefstal van uw Volkswagen niet kan hebben plaatsgevonden zoals u heeft verklaard. Dit wekt bij ons dan ook de indruk dat u een onwaarschijnlijke opgave heeft gedaan ten aanzien van de diefstal van de Volkswagen c.q. uw schadeclaim om zo een uitkering van DealerLoket te verkrijgen.”

- 3.7 Bij brief van 11 februari 2022 heeft de verzekeraar dit standpunt gehandhaafd, de diefstal betwist en daarnaast geconcludeerd dat de consument onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt met het doel om de verzekeraar te misleiden. De verzekeraar heeft i) uitkering onder de verzekering geweigerd, ii) de consument gesommeerd om een bedrag van € 7.097,20 aan onderzoekskosten aan de verzekeraar te betalen, en iii) voor een periode van acht jaar de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar Incidentenregister, Extern Verwijzingsregister, Gebeurtenissenadministratie en Intern Verwijzingsregister, en een melding gedaan bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit. De bezwaren van de consument hiertegen heeft de verzekeraar bij e-mail van 17 maart 2022 verworpen.
- 3.8 De gemachtigde van de consument heeft een expertiserapport laten uitbrengen door [naam 5] van ZTA Expertise om te onderzoeken of de tijd in de auto overeenstemde met de werkelijke tijd en of het verwijderen en terugplaatsen van een accu van invloed is op de tijdsinstellingen op de auto. Daartoe is een identieke auto onderzocht. Gebleken is dat de tijd is gekoppeld aan het multimediasysteem van de auto en dat dit systeem standaard gekoppeld is aan de GPS tijd. Na het losnemen van de accu zal de auto alsdan automatisch de juiste datum en tijd via het GPS systeem instellen. Tot slot volgt uit deze rapportage dat er ook voor kan worden gekozen om de datum en tijd handmatig te wijzigen. In een e-mail van 9 juni 2022 heeft [naam 5] hieraan nog toegevoegd:

“Kortom, wat er allemaal wel niet gebeurt is weet ik natuurlijk niet maar er zijn in basis twee mogelijkheden:

I. De auto pakt automatisch de GPS tijd en daarmee ook de actuele datum.

2. *De auto pakt niets en begint bij 0:00 uur. De auto weet dan geen actuele datum en zal de zgn. flashdatum (de datum die past bij de productiedatum, CvB) uit vermoedelijk 2017 overnemen.”*

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 De consument stelt dat de auto is gestolen en dat hij daar niet bij betrokken is geweest. Van fraude of misleiden van de verzekeraar is geen sprake, aldus de consument. De consument heeft gevorderd dat:
- de schade met betrekking tot de diefstal op grond van de verzekeringsovereenkomst alsnog wordt uitgekeerd,
 - alle registraties (Incidentenregister, melding CBV, Extern Verwijzingsregister, Intern Verwijzingsregister) worden verwijderd en dat zulks wordt bevestigd dan wel dat de duur van de opname in de registers wordt beperkt, en
 - wordt bevestigd dat de consument geen onderzoekskosten aan de verzekeraar verschuldigd is dan wel dat de kosten worden beperkt.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft mondeling uitspraak gedaan en deze uitspraak is later niet schriftelijk vastgelegd. Uit de correspondentie tussen partijen en de mededelingen van de secretaris van de Geschillencommissie maakt de Commissie op dat de Geschillencommissie heeft beslist dat de verzekeraar:
- de schade met betrekking tot de diefstal op grond van de verzekeringsovereenkomst alsnog moet uitkeren op basis van de geldende polisvoorwaarden,
 - alle registraties moet verwijderen en dat moet bevestigen, en
 - moet bevestigen dat de consument geen onderzoekskosten aan de verzekeraar verschuldigd is.

5. De beoordeling van het beroep

- 5.1 De verzekeraar bestrijdt de oordelen van de Geschillencommissie. De verzekeraar handhaaft haar eerder ingenomen standpunt over de gestelde diefstal en misleiding, en concludeert dat de uitspraak van de Geschillencommissie moet worden vernietigd en dat de vorderingen van de consument alsnog moeten worden afgewezen. Daarnaast verzoekt de verzekeraar dat de consument wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 6.117,10 aan onderzoekskosten, en dat de consument wordt veroordeeld in de kosten van de procedure.
- 5.2 De consument heeft geconcludeerd dat het beroep van de verzekeraar niet behandelbaar is, danwel dat de uitspraak van de Geschillencommissie moet worden bevestigd, met veroordeling van de verzekeraar in de kosten van de procedure.

Berusting

- 5.3 De consument voert aan dat de verzekeraar in de uitspraak van de Geschillencommissie heeft berust, zodat het beroep niet in behandeling kan worden genomen.

- 5.4 De Commissie van Beroep stelt voorop dat berusting in een uitspraak inhoudt het te kennen geven aan de wederpartij van de wil om zich bij die uitspraak neer te leggen en aldus afstand te doen van het recht om daartegen in beroep te gaan. Van berusting kan slechts sprake zijn, indien de in het ongelijk gestelde partij na de uitspraak jegens de wederpartij heeft verklaard dat zij zich bij de uitspraak neerlegt of een houding heeft aangenomen waaruit dit in het licht van de omstandigheden van het geval ondubbelzinnig blijkt (HR 10 maart 2017, ECLI:NL:HR:2017:412).
- 5.5 De consument heeft niet gesteld dat de verzekeraar na de uitspraak heeft verklaard dat zij zich bij de uitspraak neerlegt. Volgens de consument heeft de verzekeraar een houding aangenomen waaruit ondubbelzinnig blijkt dat zij zich bij de uitspraak neerlegt. De Commissie van Beroep volgt de consument hierin niet. Uit het feit dat (de vertegenwoordiger van) de verzekeraar na de uitspraak op de zitting heeft aangegeven de uitspraak van de Geschillencommissie te respecteren en deze te zullen nakomen, zoals de consument stelt, volgt niet ondubbelzinnig dat de verzekeraar zich bij de uitspraak heeft neergelegd in de zin dat zij daartegen niet in beroep zal gaan. De verzekeraar was immers in beginsel gehouden om de uitspraak van de Geschillencommissie te respecteren en deze na te komen. Pas toen de verzekeraar beroep instelde was zij daartoe niet meer verplicht (artikel 9 lid 1 Reglement Commissie van Beroep). Uit het feit dat de verzekeraar na de mondelinge uitspraak ter zitting heeft verklaard deze te zullen respecteren en nakomen, volgt daarom niet ondubbelzinnig dat afstand werd gedaan van het recht om daartegen in beroep te gaan. Dit geldt te meer nu de vertegenwoordiger van de verzekeraar na de uitspraak ter zitting direct heeft gezegd dat hij het met de uitspraak niet eens was, zo is tussen partijen niet in geschil.
- Ook uit het feit dat de verzekeraar zonder voorbehoud uitvoering heeft gegeven aan de uitspraak blijkt niet ondubbelzinnig dat de verzekeraar afstand heeft gedaan van het recht om in beroep te gaan. Zij was op dat moment immers gehouden uitvoering te geven aan de uitspraak, en in elk geval stond het haar vrij om de uitspraak uit te voeren in afwachting van een eventueel beroep. Hetzelfde geldt voor de mededeling van de verzekeraar aan de consument dat haar vordering voor de onderzoekskosten op grond van de uitspraak kwam te vervallen, aangezien dat in de uitspraak was bepaald en de verzekeraar volgens de uitspraak verplicht was dat te bevestigen.
- Tenslotte volgt ook uit het feit dat de vertegenwoordiger van de verzekeraar desgevraagd ter zitting heeft aangegeven dat het niet nodig was de uitspraak schriftelijk vast te leggen, niet ondubbelzinnig dat afstand werd gedaan van het recht om in beroep te gaan tegen die uitspraak. Die mededeling kan er immers ook op wijzen dat het voor de vertegenwoordiger van de verzekeraar duidelijk was wat de uitspraak inhield en hoe deze moest worden uitgevoerd, en dat de vertegenwoordiger het schriftelijk vastleggen daarvan op dat moment niet nodig vond, zoals de verzekeraar stelt dat het geval is geweest. Uit deze mededeling volgt dus niet ondubbelzinnig dat de verzekeraar zich bij de uitspraak van Geschillencommissie heeft neergelegd en afziet van de mogelijkheid om beroep in te stellen.
- 5.6 Kortom, de verzekeraar heeft niet in de uitspraak berust en is ontvankelijk in haar beroep.

Diefstal

- 5.7 Volgens de verzekeraar heeft de consument niet bewezen dat de auto is gestolen.
- 5.8 De Commissie van Beroep stelt voorop dat de verzekerde dient te stellen, en bij voldoende gemotiveerde betwisting door de verzekeraar ook dient te bewijzen, dat de verzekerde auto is gestolen. Aan het bewijs van de gestelde diefstal mogen, als het gaat om diefstal van een geparkeerde auto, geen al te zware eisen worden gesteld. In een dergelijk geval zal de verzekerde kunnen volstaan met het leveren van bewijs van feiten en/of omstandigheden die voldoende aannemelijk maken dat de gestelde diefstal heeft plaatsgevonden. Daarbij kan, afhankelijk van wat door de verzekerde aangaande de toedracht van de diefstal is gesteld en van wat de verzekeraar ter betwisting daarvan heeft aangevoerd, onder omstandigheden de enkele aangifte van diefstal in een door de politie opgemaakt proces-verbaal als voldoende bewijs worden aanvaard (HR 11 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF7070).
- 5.9 De consument heeft ter onderbouwing van de gestelde diefstal toegelicht – samengevat – dat hij in de avond van 22 augustus 2021 rond 18.00u de auto heeft geparkeerd op een parkeerterrein in de buurt van een bioscoop waar hij vervolgens met zijn vrouw naar de film is gegaan. Rond 21.00u was de film afgelopen en zijn zij naar buiten gegaan. Daar hebben ze geconstateerd dat de auto weg was. Ze hebben het parkeerterrein afgezocht, meermaals de politie gebeld, en zijn uiteindelijk opgehaald door een vriend. Na het parkeren is hij niet meer bij de auto geweest en heeft hij de gebruikssleutel steeds bij zich gehad, aldus de consument.
- 5.10 De verzekeraar heeft betwist dat de auto is gestolen. Zij heeft daartoe onder meer aangevoerd dat uit het sleutelonderzoek is gebleken dat de gebruikssleutel nog fysiek in de auto aanwezig is geweest om 20:04u op diezelfde dag. Hieruit volgt, gelet op de stelling van de consument dat hij de gebruikssleutel steeds bij zich heeft gehad, dat de consument zelf betrokken is geweest bij het verdwijnen van de auto, aldus de verzekeraar.
- 5.11 De Commissie van Beroep overweegt dat, gelet op de gemotiveerde betwisting door de verzekeraar, het aan de consument is om voldoende aannemelijk te maken dat de gestelde diefstal heeft plaatsgevonden en dat de consument, gelet op de bevindingen uit het sleutelonderzoek, in dit geval niet kan volstaan met het proces-verbaal van aangifte van diefstal.
- 5.12 De consument heeft betwist dat bij het sleutelonderzoek de datum en het tijdstip van de laatste update van de gebruikssleutel (22 augustus 2021, 20:04u) juist zijn uitgelezen. De consument heeft daartoe aangevoerd dat de klok in de auto – die bij update van de gebruikssleutel wordt overgenomen – (mogelijk) niet de juiste tijd weergaf ten tijde van de laatste update. In dit verband heeft de consument gesteld dat de accu van de auto enkele maanden voor de diefstal uit de auto is geweest. Het verwijderen en terugplaatsen van de accu kan van invloed zijn geweest op de datum-/tijdstellingen in de auto en dit kan verklaren waarom uit de onderzoeksgegevens van de onderzoeker volgt dat de gebruikssleutel op 22 augustus om 20.04u in de auto is geweest terwijl dit in werkelijkheid rond 18.00u moet zijn geweest, aldus de consument.

- 5.13 De Commissie van Beroep overweegt dat uit de stellingen van de consument volgt dat er na het uitnemen en weer terugplaatsen van de accu uit de auto twee mogelijkheden zijn, afhankelijk van de vraag of bij de datum-/tijdinstellingen in de auto de tijdbron is ingesteld op 'GPS' of op 'handmatig'. Bij instelling op GPS wordt na het terugplaatsen van de accu automatisch de juiste datum en tijd ingesteld via GPS. Bij instelling op handmatig wordt door het systeem een zogenaamde flashdatum uit het verleden gekozen, begint de klok te lopen bij 0:00u, en kan deze eventueel handmatig worden aangepast. Dit volgt onder meer uit het rapport van de deskundige die de consument heeft geraadpleegd, de heer [naam 5] handelend onder de naam ZTA Expertise. Tussen partijen is niet in geschil dat de uitgelezen datum van de laatste update van de gebruikssleutel juist is, namelijk 22 augustus 2021, zijnde de dag waarop de consument zijn auto voor het laatst parkeerde. Dat duidt erop dat de datum-/tijdinstellingen in de auto waren ingesteld op 'GPS' en niet op 'handmatig'; in het laatste geval zou de weergegeven datum immers onjuist zijn geweest. Uit de stellingen van de consument, en de bevindingen van diens deskundige, volgt niet dat het gestelde uitnemen en terugplaatsen van de accu een onjuiste tijdweergave heeft veroorzaakt. In dat geval zou de klok in de auto immers hebben achtergelopen bij de werkelijke tijd, zoals de verzekeraar terecht aanvoert, aangezien de klok door het gestelde uitnemen/terugplaatsen van de accu bij een instelling op 'handmatig' opnieuw zou zijn gaan lopen. De stellingen van de consument komen er echter op neer dat de klok in de auto vóór liep op de werkelijke tijd; omstreeks 18.00u parkeerde de consument zijn auto terwijl de tijd die bij het uitschakelen van de motor naar de sleutel werd geschreven 20:04u was. Gelet op de stellingen van de consument en diens deskundige zou dat alleen mogelijk zijn geweest als de consument de klok in de auto handmatig circa twee uur vooruit had gezet ten opzichte van de werkelijke tijd. Dat de consument de tijd handmatig heeft ingesteld – en wel op twee uur later dan de werkelijke tijd – heeft de consument echter niet gesteld. Integendeel, de consument heeft blijkens het door hem ondertekende verslag van het eerste gesprek met de onderzoeker, op 7 september 2022, verklaard dat de instellingen van de datum en tijd automatisch correct waren ingesteld via het systeem van de auto. Bij deze stand van zaken volgt uit het gestelde uitnemen/terugplaatsen van de accu niet dat de registratie van het tijdstip 20:04u bij het laatste contact van de gebruikssleutel in de auto niet overeenstemde met de werkelijke tijd.
- 5.14 De consument heeft aanvankelijk geopperd dat mogelijk sprake is geweest van een zogenaamde relay-attack. De verzekeraar heeft dit echter gemotiveerd weerlegd met haar toelichting dat de auto niet was uitgerust met de voor deze diefstalmethodede noodzakelijke 'Keyless-Entry' optie. Voor zover de consument heeft beoogd te stellen dat de auto met een zogenaamde relay-attack is gestolen, heeft hij deze stelling daarom onvoldoende onderbouwd.
- 5.15 Verder heeft de consument aangevoerd dat het systeem van het registreren van datum en tijd op de autosleutel nooit is bedoeld voor forensische opsporing, en niet is gekeurd of getest om de juistheid van de data met 100% zekerheid te kunnen garanderen. Uit deze gestelde omstandigheden volgt echter niet dat en waarom de datum-/tijdregistratie op de autosleutel onjuist zou zijn, zodat in beginsel kan worden uitgegaan van de juistheid daarvan.

- 5.16 De consument heeft voor het overige geen concrete stellingen ingenomen waaruit volgt dat de bevinding van het sleutelonderzoek dat de gebruikssleutel op de bewuste dag om 20:04u fysiek in de auto is geweest, onjuist zou zijn. Gelet op de stelling van de consument dat hij deze sleutel steeds bij zich heeft gehad gedurende de tijd dat hij in de bioscoop zat, tussen omstreeks 18:00u en 21:00u, is de Commissie van oordeel dat de consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat de gestelde diefstal heeft plaatsgevonden. De consument kan daarom geen aanspraak maken op uitkering onder de verzekering.

Registraties en melding

- 5.17 De Commissie van Beroep overweegt dat, gelet op de voorgaande beoordeling, de verklaringen van de consument die inhouden dat hij na het parkeren van de auto de sleutel steeds bij zich heeft gehouden en dat hij niet meer in de auto is geweest, zich niet verdragen met de resultaten van het sleutelonderzoek. Dit levert een zwaardere verdenking op dan (slechts) een redelijk vermoeden van schuld aan een poging tot fraude (oplichting), zoals de verzekeraar terecht concludeert (HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720). Aan de voorwaarden voor opname in het Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister op grond van artikel 5.2.1 van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen is daarom voldaan, alsook voor melding bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol.

Om dezelfde redenen is opname in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister geoorloofd op grond van artikel 5.6 van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële instellingen.

De registratieduur van acht jaar is gelet op de aard van de gedragingen niet disproportioneel.

Onderzoekskosten

- 5.18 Gelet op het voorgaande kan niet worden geoordeeld dat de consument geen onderzoekskosten verschuldigd is aan de verzekeraar. De verrichte werkzaamheden zoals deze blijken uit de specificatie (productie 23 van de verzekeraar) waren, gelet op de aanleiding en het verloop van het onderzoek en de verklaringen die daarin door de consument zijn gedaan, redelijkerwijs noodzakelijk en het gehanteerde uurtarief is niet excessief. Evenmin kan daarom worden geoordeeld dat de door de verzekeraar bij de consument in rekening gebrachte kosten ter hoogte van € 6.117,10 te hoog zijn. De vordering van de verzekeraar tot veroordeling van de consument tot betaling van dit bedrag is echter niet toewijsbaar. Het instellen van een tegenvordering tegen een consument is immers niet mogelijk, zodat de door de verzekeraar ingestelde vordering niet in behandeling kan worden genomen (artikel 24 lid 1 Reglement Commissie van Beroep).

Conclusie

- 5.19 Kortom, het beroep van de verzekeraar is gegrond. De uitspraak van de Geschillencommissie zal worden vernietigd, en de vorderingen van de consument zullen alsnog worden afgewezen.

- 5.20 De consument is volledig in het ongelijk gesteld. De Commissie ziet geen aanleiding om de consument een vergoeding voor de kosten van het beroep toe te kennen. Een veroordeling van de consument in de kosten van de procedure, zoals de verzekeraar bij pleidooi in beroep heeft gevorderd, is niet mogelijk.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- 6.1 vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie;
- 6.2 wijst de vorderingen van de consument af;
- 6.3 verklaart de vordering van de verzekeraar niet behandelbaar.