

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-497  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. C.E. Polak, leden en  
mr. L.P. Stapel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 september 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : N.V. Schadeverzekering-Maatschappij Bovemij, gevestigd te Nijmegen, verder te noemen  
Verzekeraar  
Datum uitspraak : 9 augustus 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Autoverzekering. Consument heeft Verzekeraar opzettelijk misleid door een hogere aankoop prijs van zijn auto op te geven dan de prijs die hij daadwerkelijk voor de auto betaald heeft met het doel een hogere schade-uitkering te ontvangen dan waarop hij recht had. Verzekeraar mocht het verzoek om dekking onder de verzekering afwijzen. De registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister blijft gehandhaafd. Er bestaan geen omstandigheden die de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en de duur van acht jaar niet rechtvaardigen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de aanvulling van Consument op het klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 mei 2018 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1. Consument heeft op 15 april 2016 in [naam land] een [auto merk - type] met kenteken [kentekennummer] (verder te noemen 'de auto') gekocht en in Nederland ingevoerd. De auto is bij Verzekeraar verzekerd op een zogenoemde Polis Direct Autoverzekering met polisnummer [polisnummer] (verder te noemen: de verzekering). De cataloguswaarde van de auto is € 64.995,00 inclusief BTW. Op de verzekering zijn de voorwaarden PDA0415 (verder te noemen 'de verzekeringsvoorwaarden') van toepassing.

2.2. In de verzekeringsvoorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende:

“Artikel 3.1:

(...)

Ten slotte geven wij geen dekking als:

- U ons opzettelijk onjuiste informatie heeft gegeven bij de start van uw verzekering of bij schade;
- U belangrijke informatie of wijzigingen niet heeft doorgegeven;
- U na schade niet meewerkt.”

2.3. Op 29 september 2016 is namens Consument aangifte gedaan van diefstal van de auto. Diezelfde dag heeft Consument de diefstal bij Verzekeraar gemeld.

2.4. Verzekeraar heeft Consument een vragenlijst gestuurd. Hierop is door Consument het volgende, voor zover relevant, ingevuld:

### AANKOOP:

x Datum aankoop: 15-04-2016  nieuw  gebruikt  
 Aankoopprijs: € 41.000  incl. btw  excl. btw  marge  
 incl. accessoires  excl. accessoires  
 Ja  Nee

Aan/inkoopfactuur bijgevoegd: Alle facturen zitten in de auto map  
 Reden ontbreken aan/inkoopfactuur:  
 Kilometerstand bij aankoop: 89.000  
 Van wie gekocht: particulier in [redacted]  
 Telefoon:  
 Woonplaats:  
 Voertuig stond te koop:  Ja  Nee  Op locatie  Internet  
 Vraagprijs: 34.000 euro met voorschade

**SCHADE / SCHADEVERLEDEN:**

Schade bij aankoop:  Ja  Nee  
Omschrijving aanwezige schade: Voorhout compleet tot aan motor  
Schadebedrag: € 5000 + € 2000 invoer kosten  
Schade hersteld:  Ja  Nee  
Naam hersteller: [REDACTED]  
Herstelnota's voorhanden:  Ja  Nee      Bijgevoegd:  Ja  Nee

**SLEUTELS:**

ook in de auto map

**STAAT VAN VOERTUIG / ONDERHOUD:**

Gebreken:  Ja  Nee  
Omschrijving gebreken: \_\_\_\_\_  
Datum laatste onderhoudsbeurt: 15-09-2016  
Uitgevoerd door: [REDACTED]  
Km-stand: 93 000  
Nota aanwezig:  Ja  Nee      Bijgevoegd:  Ja  Nee

2.5. Deze vragenlijst heeft Consument op 3 oktober 2016 ondertekend. Naar aanleiding van de door Consument ingevulde vragenlijst heeft Verzekeraar [naam schade adviesbureau] ingeschakeld om met Consument een vraaggesprek te voeren over de auto, de omstandigheden van de diefstal en om relevante documenten van Consument te verkrijgen.

2.6. Dit gesprek vond op 20 oktober 2016 plaats. Bij het gesprek was de zoon van Consument, de heer [naam zoon Consument], aanwezig die -waar nodig- de vragen voor Consument vertaalde. Tijdens het vraaggesprek heeft Consument het volgende, voor zover relevant, verklaard:

V: Mijn zoon heeft het voertuig in [naam land] aangeschaft van een particulier. Het voertuig werd aangeboden voor een bedrag van € 34.950,00. Ik heb het bedrag kunnen verlagen tot € 34.000. (...) Van de aanbieder heb ik een koopcontract ontvangen maar deze lag ten tijde van de diefstal in het voertuig.

(...)

O: Kan U de aankoop van het voertuig op enige wijze aannemelijk maken, door bankopnames / boekingen / verkoop van andere voertuigen?

V: Ik kan het bedrag niet aantonen. (...)

*O: Kan u de schade die het voertuig had ten tijde van de invoer nauwkeurig omschrijven?*

*V: Het voertuig had de volgende schade: Midden voor. Motorkap was gedeukt, de grill. De airbags waren er uit geklapt en het dashboard was beschadigd. De motorsteunen waren afgebroken. Verder geen schade aan de motor.*

*O: Is het voertuig met schade aangeboden bij de RDW voor invoer?*

*V: Mijn zoon heeft de schade aan het voertuig hersteld voordat deze werd aangeboden bij de RDW. Het enige wat nog moest gebeuren was het spuiten van het voertuig.*

*O: Hoeveel BPM werd er betaald bij invoer. Waar zijn deze papieren*

*V: Ik heb bijna €1800 BPM betaald. Het betaalbericht zal ik u per mail toesturen.*

*O: Door wie is de schade aan het voertuig gerepareerd en waar zijn de delen ten behoeve van het herstel aangekocht?*

*V: De schade aan het voertuig is door mijn zoon gerepareerd. Sommige onderdelen werden gekocht via Marktplaats en andere onderdelen via de [naam autodealer] te [plaatsnaam]. Facturen hiervan zal mijn zoon opvragen bij de dealer.*

*O: U geeft aan dat [naam groothandel autogereedschappen] de schade aan het voertuig heeft hersteld. Is dit het bedrijf van uw zoon. De aangifte is gedaan door de heer [naam zoon Consument] die het mailadres [e-mailadres] heeft opgenomen. Dan kan U de kosten voor het herstel toch aantonen.*

*V: Klopt dit is het bedrijf van mijn zoon. Hij heeft ook namens mij aangifte gedaan. Zoals ik al heb verklaard zijn er onderdelen via Marktplaats aangeschaft en bij de dealer aangeschaft. Van het aantal uren dat mijn zoon aan het voertuig heeft gewerkt is geen factuur. Als hij geld nodig had voor onderdelen, dan gaf ik hem dat. Ik denk dat ik in totaal €8000 aan hem heb betaald voor onderdelen en arbeidsloon.*

*(...)*

*O: Zijn vorenstaande gegevens juist en is het U bekend dat het opzettelijk verstrekken van onjuiste en/of onvolledige informatie kan leiden tot het verlies van recht op schadevergoeding.*

*V: Ja.*

*(...).*

- 2.7. [Naam groothandel autogereedschappen] heeft op 1 juni 2016 een bedrag van € 8.288,50 inclusief BTW aan Consument gefactureerd onder vermelding van 'schadeherstel werkzaamheden [auto merk - type]'.
- 2.8. [Naam autodealer] heeft een viertal facturen aan [naam groothandel autogereedschappen] toegestuurd voor de volgende bedragen: € 53,48, € 168,67, € 90,63 en € 59,13.
- 2.9. Ten behoeve van de waardebepaling voor de invoer van de auto vanuit [naam land] en de BPM-berekening heeft [naam auto reparatiebedrijf] (verder te noemen '[autoreparateur]') een taxatierapport invoer voertuigen opgemaakt. Opnamedatum is 19 mei 2016. Over de algehele staat van de auto is in het rapport het volgende opgenomen: 'De auto verkeert in een slechte staat'. De handelsinkoopwaarde van de auto is hierin vastgesteld op een bedrag van € 4.899,87. Dit bedrag is tot stand gekomen door te kijken naar de verkoopwaarde van referentievoertuigen onder normale omstandigheden met aftrek van een handelsmarge van 20%. Dat leidt tot een bedrag van € 30.065,33. Op dit bedrag is € 25.165,46 aan reparatiekosten in mindering gebracht. In het rapport is het volgende overzicht opgenomen:

#### 4 WAARDE

<b>Oorspronkelijke cataloguswaarde NL:</b> (Inclusief opties)		<b>€73.995,00</b>
<b>Waarde op basis van Inkoop:</b> (Incl. BPM & Incl. BTW voor zover van toepassing)	<b>6,62%</b>	<b>€4.899,87</b>
<b>Vrijblijvende opgave van de rest BPM op basis van bovenstaande gegevens:</b>	<i>Bruto BPM</i>	<b>€28.889,00</b>
	<i>Rest BPM (tabel)</i>	<b>€11.459,00</b>
	<i>Rest BPM (koerslijst)</i>	<b>€11.165,00</b>
	<i>Herrekende BPM</i> <b>5,98%</b>	<b>€1.727,00</b>
<b>Waardecalculatie referentievoertuigen:</b>	<b>40,63%</b>	<b>€30.065,33</b>
<b>Waarde correctie conform bijlage schade-calculatie:</b>	<i>100% norm toegepast</i>	<b>€25.165,46</b>
<b>Handelsinkoopwaarde:</b>		<b>€4.899,87</b>

Gebruikssporen zoals kleine parkeerdekjes en polljstbare krassen ter waarde van +/- €500,00 zijn niet opgenomen in de schadecalculatie als waardeverminderde factor.

- 2.10. Op 13 december 2016 heeft Verzekeraar een rapport ontvangen van Dekra Automobil GmbH (verder te noemen 'Dekra') van 24 maart 2016.



Het rapport ziet op de schade aan de auto van 21 maart 2016. Door Dekra wordt de restwaarde van de auto vastgesteld op € 14.390,00. Het totale herstelbedrag is begroot op € 32.907,33.

- 2.11. Vervolgens heeft Operationeel Risicomanagement van Verzekeraar een expertise verricht aan de hand van de rapporten van [autoreparateur] en Dekra. Tijdens de expertise is blijkens het rapport van 28 maart 2017 het volgende vastgesteld:

*‘Het voertuig heeft aan de voor-, onder- en binnenzijde schade. De schade aan het voertuig is dusdanig fors, dat het voertuig als totaal verloren beschouwd werd. Dit is te herleiden uit de schadecalculatie van Dekra.*

*In het taxatierapport van [autoreparateur] zien wij dat het voertuig nog steeds eenzelfde fors schade vertoond. Als wij de foto’s bekijken zien wij dat er de schade gelijk is, maar dat wel de koplampen ontbreken. Ook hebben wij na het doornemen van de stukken gezien dat er een verschil is ontstaan in het schadebedrag. Dit verschil heeft te maken met het verschil in onderdeel- en arbeidsprijzen tussen Nederland en [naam land].*

#### **D. Conclusie**

*Naar aanleiding van ons onderzoek zijn wij van mening dat de schade in beide stukken identiek zijn.’*

- 2.12. Bij brief van 31 maart 2017 heeft Verzekeraar aan Consument meegedeeld dat hij van mening is dat Consument bewust een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven om meer schadevergoeding te krijgen dan waarop recht bestond. Ter onderbouwing van zijn mening heeft Verzekeraar aangevoerd dat uit de rapporten van [autoreparateur] en Dekra volgt dat de auto met de in [naam land] vastgestelde schade naar Nederland is gehaald, dat de [buitenlandse] restwaarde veel lager ligt dan het aankoopbedrag en dat de kosten voor herstel hoger liggen dan het bedrag dat Consument daarvoor zegt te hebben betaald. Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen en hij heeft de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister voor de duur van acht jaar. Hiervan heeft Verzekeraar melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude (verder te noemen ‘CBV’).
- 2.13. Van belang voor de beoordeling van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister is het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (verder het noemen ‘het Protocol’) dat ten tijde van de registratie van toepassing was en de Wet bescherming persoonsgegevens (verder te noemen ‘Wbp’).

2.14. In de Wbp staat, voor zover van belang, het volgende:

**“Artikel 8, sub f Wbp**

*Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien:*

*(...)*

*f. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.*

**Artikel 16, eerste lid**

*Degene aan wie overeenkomstig artikel 35 kennis is gegeven van hem betreffende persoonsgegevens, kan de verantwoordelijke verzoeken deze te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen, of af te schermen indien deze feitelijk onjuist zijn, voor het doel of de doeleinden van de verwerking onvolledig zijn of niet ter zake dienend zijn dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt. Het verzoek bevat de aan te brengen wijzigingen.”*

2.15. In het Protocol is, voor zover van belang, het volgende opgenomen:

**“2. Begripsbepalingen**

*In dit protocol wordt verstaan onder:*

*Incident: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.*

*(...)*

**3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister**

**3.1.1** *Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1*

*Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident.*

*(...)*

**4 Incidentenregister**

**4.1 Doel Incidentenregister**

**4.1.1** *Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:*

*“Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:*

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.

(...)

**4.2.3** De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).

(...)

**4.3.2** Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. (...).”

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1. Consument vordert veroordeling van Verzekeraar tot uitkering van het schadebedrag van € 34.000,00 en tot doorhaling van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister. De Commissie verstaat de vordering van Consument aldus dat hij ook intrekking vordert van de melding aan het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (verder te noemen ‘CBV’). Verder vordert Consument dat de door hem gemaakte kosten in het kader van deze zaak, te weten een bedrag van € 1.630,00, vergoed worden.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2. Consument voert ter onderbouwing van zijn vordering het volgende aan:
- De auto is in april 2016 in [naam land] gekocht. Na import is de auto binnen vijf werkdagen voor een bezichtiging bij de RDW geweest. Tijdens deze eerste bezichtiging werd door de RDW medegedeeld wat aan de auto hersteld moest worden, voordat goedkeuring voor toelating tot de Nederlandse weg zou worden gegeven. Tevens was vereist dat een erkend bedrijf een taxatierapport zou opmaken. Dit is door [autoreparateur] gedaan.
  - Uit het taxatierapport van [autoreparateur] volgt dat de verkoopwaarde van referentievoertuigen onder normale omstandigheden zonder schade € 37.581,67 bedraagt.



- De handelsmarge is 20%, zodat de reële waarde uitkomt op een bedrag van € 30.065,33.
- Na de eerste bezichtiging door de RDW is de auto ter reparatie aangeboden aan [naam groothandel autogereedschappen]. Hier is de auto gerepareerd voor een totaalbedrag van € 8.288,50.
  - Omdat [naam groothandel autogereedschappen] het bedrijf van de zoon van Consument is, kon Consument de auto voor een lagere prijs laten herstellen.
  - Nadat de auto is gerepareerd is hij voor een tweede bezichtiging naar de RDW gebracht. Door de RDW is goedkeuring verleend. Op 18 juni 2016 is het kentekenbewijs afgegeven op naam van Consument en is de BPM betaald.
  - De auto zou nooit door de RDW-keuring zijn gekomen als de schade niet hersteld was.
  - De auto is gekocht voor een bedrag van € 34.000,00. Omdat de auto van een particulier is gekocht met contant geld, is een aankoopbewijs niet voorhanden.
  - Er is geen sprake van fraude.
  - Het gesprek met de medewerker van [naam schade adviesbureau] heeft buiten de aanwezigheid van een erkende tolk plaatsgevonden. De antwoorden die in het rapport verwoord zijn, zijn nauwelijks de antwoorden van Consument te noemen.

#### *Verweer Verzekeraar*

3.3. Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd:

- Primair: Consument heeft bewust een onjuiste voorstelling van zaken gegeven teneinde meer schadevergoeding te verkrijgen dan waarop recht bestond.
- Subsidiair: Consument heeft door het schetsen van een onjuiste voorstelling van zaken de belangen van Verzekeraar geschaad.

Ter onderbouwing, heeft Verzekeraar het volgende naar voren gebracht:

- De restwaarde van de auto is volgens het rapport van Dekra € 14.390,00. Dit is een aanzienlijk lager bedrag dan het bedrag (€ 34.000,00) waarvoor Consument stelt de auto gekocht te hebben.
- Consument heeft het aankoopbedrag van € 34.000,00 niet aangetoond.
- De herstellkosten die Consument stelt gemaakt te hebben, komen niet in de buurt van de herstellkosten die volgens de rapportages van [autoreparateur] en Dekra voor herstel gemaakt moeten worden, te weten € 25.165,46 respectievelijk € 32.907,33.
- Het bedrag van € 8.000,00 dat voor herstel van de auto is betaald, is nauwelijks aangetoond. Op de factuur die hierop betrekking heeft ontbreken een behoorlijke adressering, betaalkenmerk, klantcode, BTW-nummer en KvK-nummer.
- De overgelegde facturen van [naam autodealer] belopen tezamen een bedrag van ongeveer € 370,00. Dit bedrag plus het bedrag van € 8.000,00 komt niet in de buurt van de herstellkosten die volgens [autoreparateur] en Dekra gemaakt dienden te worden voor een deugdelijk herstel van de auto.

- Het argument van Consument dat hij door de taalbarrière en de afwezigheid van een erkende tolk hinder heeft ondervonden tijdens het gesprek met een medewerker van [naam schade adviesbureau] kan niet slagen. Consument heeft zijn handtekening onder die verklaring gezet zonder daarbij enig voorbehoud te maken. Daarbij heeft de vertegenwoordiger van Consument bij repliek herhaald wat feitelijk op de vragenlijst van Verzekeraar is ingevuld. De verklaring van Consument is gelet daarop consistent.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1. Consument stelt dat hij geen onjuiste informatie heeft verstrekt over de waarde van de auto met het opzet Verzekeraar te misleiden teneinde een uitkering te ontvangen waarop hij geen recht heeft. Hij heeft de auto in [naam land] van een particulier gekocht voor een bedrag van € 34.000,00. Na een eerste keuring door de RDW is de schade aan de auto hersteld door de zoon van Consument. Vervolgens is de auto door de RDW goedgekeurd en is een Nederlands kenteken aan Consument afgegeven. Volgens Verzekeraar heeft Consument een onware opgave van de waarde van de auto gedaan met het opzet Verzekeraar te misleiden. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft Verzekeraar gewezen op de rapportage van Dekra waaruit volgt dat de restwaarde van de auto € 14.390,00 was. Ook heeft Verzekeraar gewezen op de herstellkosten die volgens de rapportages van Dekra en [autoreparateur] gemaakt dienen te worden, te weten € 25.165,46 respectievelijk € 32.907,33. Deze staan niet in verhouding tot de herstellkosten die Consument stelt gemaakt te hebben.
- 4.2. In deze zaak gaat het in de kern om de volgende vragen: 1) heeft Consument recht op uitkering onder de verzekering als gevolg van de diefstal van zijn auto, en 2) mocht Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument opnemen in het Incidentenregister? Voor een antwoord op deze vragen is bepalend of Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid door bij het melden van de diefstal schade een hogere aankoopprijs van de auto op te geven dan de werkelijke aanschafprijs met als doel een hogere uitkering te ontvangen dan waarop hij recht had.
- 4.3. Voordat de Commissie een antwoord op deze vragen geeft, beoordeelt de Commissie het standpunt van Consument dat zijn verklaring ten overstaan van een medewerker van [naam schade adviesbureau] buiten aanwezigheid van een tolk is afgelegd en dat de antwoorden zoals die zijn opgenomen in het rapport niet aansluiten bij hetgeen hij destijds gezegd heeft. De Commissie verstaat dit aldus dat Consument heeft willen aanvoeren dat aan die verklaring geen bewijswaarde toekomt.
- 4.4. Op 20 oktober 2016 sprak een medewerker van [naam schade adviesbureau] met Consument. Bij dit gesprek was de zoon van Consument aanwezig die waar nodig vertaalde.

Van dit gesprek is een rapport opgesteld. Zowel Consument als zijn zoon hebben getekend voor de juiste weergave van de verklaring van Consument. Ter zitting heeft de Commissie Consument bevestigd. De antwoorden van Consument komen overeen met zijn verklaring in het rapport van [naam schade adviesbureau]. Ook wijkt die verklaring niet af van hetgeen Consument bij replek heeft aangevoerd. Enige uitzondering is dat Consument ter zitting heeft verklaard dat hij de auto voor € 32.000,00 heeft gekocht, terwijl hij ten overstaan van de medewerker van [naam schade adviesbureau] heeft verklaard dat hij de auto voor € 34.000,00 heeft gekocht. Deze discrepantie vindt de Commissie niet van zodanige betekenis dat hierdoor getwijfeld moet worden aan de weergave van de verklaring van Consument in het rapport van [naam schade adviesbureau]. Daarnaast wijst de Commissie erop dat het op de weg van Consument ligt om bijstand van een tolk te verlangen. Uit de stukken in het dossier volgt niet dat Consument dat gedaan heeft. Wel heeft Consument zijn zoon ingeschakeld om als tolk bij het gesprek aanwezig te zijn. Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat niet is gebleken dat de weergave van de verklaring van Consument in het rapport van [naam schade adviesbureau] onjuist is.

#### *Recht op dekking*

- 4.5. De Commissie gaat in op de vraag of Consument recht heeft op dekking onder de verzekering voor schade als gevolg van de diefstal van zijn auto. Niet is in geschil dat de auto van Consument is gestolen en dat de verzekering voor schade door diefstal dekking biedt. Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen omdat hij van mening is dat de door Consument opgegeven aankoopprijs van de auto niet de werkelijke aankoopprijs kan zijn geweest en Consument deze onware opgave heeft gedaan met het opzet Verzekeraar te misleiden. Aan de orde is een beroep op verval van recht op uitkering zoals bedoeld is in artikel 7:941 lid 5 Burgerlijk Wetboek (verder te noemen 'BW'). Een geslaagd beroep op dit artikel heeft verstrekkende gevolgen. Daarom moeten hieraan hoge eisen worden gesteld. Concreet betekent dit dat minimaal sprake moet zijn van een gegronde verdenking van fraude. Het ligt in dit verband op de weg van Verzekeraar om hiertoe concrete feiten en omstandigheden naar voren te brengen en bij betwisting door Consument ook te bewijzen, waaruit het bestaan van het genoemde opzet te misleiden kan blijken. Zie GC Kifid 2013-245 en GC Kifid 2011-146.
- 4.6. Dekra heeft in het rapport over de schade aan de auto vastgesteld dat de restwaarde van de auto na de schadegebeurtenis in [naam land] € 14.390,00 bedroeg. De totale kosten voor herstel van de auto belopen € 32.907,33, aldus Dekra. In het dossier bevindt zich ook een rapport van [autoreparateur]. Dit rapport is opgemaakt ten behoeve van de waardebepaling van de auto in verband met de invoer vanuit [naam land] naar Nederland. [Autoreparateur] heeft de handelswaarde van de auto vastgesteld op € 4.899,87. Dit bedrag is tot stand gekomen door te kijken naar de waarde van referentievoertuigen die in normale staat verkeren, waarop vervolgens de kosten van schadeherstel in mindering zijn gebracht.

Deze rekensom is als volgt: [autoreparateur] stelt de gemiddelde waarde van een vergelijkbaar voertuig vast op € 37.581,67. Hiervan wordt een handelsmarge afgetrokken van 20%, zodat de reële waarde van de auto onder normale omstandigheden € 30.065,83 is. Gelet op de aanwezige schade aan de auto, komt [autoreparateur] tot het oordeel dat een bedrag van € 25.165,46 aan herstellkosten hierop in mindering moet worden gebracht. Nader onderzoek naar de inhoud van de rapportages van Dekra en [autoreparateur] heeft uitgewezen dat de staat van de auto, inclusief schade, in beide rapportages identiek is. Het verschil in herstellkosten (€ 32.097,33 respectievelijk € 25.165,46) wordt veroorzaakt door het verschil in de kosten van onderdelen en arbeid tussen Nederland en [naam land].

- 4.7. Na de diefstal van de auto heeft Consument op het vragenformulier van Verzekeraar ingevuld dat de vraagprijs van de auto € 34.000,00 met voorschade bedroeg. Ook heeft hij op het formulier ingevuld dat de schade aan de auto is hersteld voor een bedrag van € 5.000,00.
- 4.8. Ter zitting heeft Consument, anders dan in zijn eerdere verklaringen, verklaard dat hij de auto voor € 32.000,00 heeft gekocht. Zijn zoon heeft de schade aan de auto hersteld voor € 8.000,00. Een deel van de onderdelen dat voor het herstel is gebruikt, is via Marktplaats aangekocht. Nadat zijn zoon de auto had hersteld, heeft de RDW de auto tijdens een tweede bezichting goedgekeurd en heeft hij een Nederlands kenteken afgegeven. De RDW zou geen kenteken aan de auto hebben toegekend als de auto niet hersteld was. Vervolgens is een door Kiwa gecertificeerd beveiligingssysteem in de auto gemonteerd. Dit kan pas gebeuren als de auto volledig hersteld is, anders wordt het certificaat niet afgegeven. Verder heeft Consument ter zitting verklaard dat de waarde die Dekra aan de auto toekent niets zegt over de marktwaarde van de auto en de prijs die koper en verkoper met elkaar overeenkomen.
- 4.9. Verzekeraar heeft bij monde van de heer [naam medewerker Verzekeraar] ter zitting aangevoerd dat uit de RDW-gegevens volgt dat er geen status op het kenteken zit. Dit betekent dat de RDW geen beletselen heeft gezien om een Nederlands kenteken af te geven. Dat een auto twee keer door de RDW is gezien volgt niet uit de RDW-gegevens.

In dat geval zou de RDW een WOK-melding hebben gemaakt wat kort gezegd betekent dat de auto nog een keer terug moet komen. Een dergelijke melding heeft de RDW niet geregistreerd. Het feit dat de auto door de RDW-keuring is gekomen zegt niets over de vraag of Consument het opzet heeft gehad om Verzekeraar te misleiden, aldus de heer [naam medewerker Verzekeraar].

- 4.10. De stelling van Consument dat hij de schadeauto in [naam land] heeft gekocht voor een bedrag van € 34.000,00 dan wel € 32.000,00 en in Nederland heeft laten herstellen voor een bedrag van € 8.000,00, heeft Verzekeraar onder verwijzing naar de rapportages van [autoreparateur] en Dekra voldoende gemotiveerd weersproken. Uit de rapportages van Dekra en [autoreparateur] volgt immers dat de rest- c.q. handelswaarde van de auto veel lager ligt dan het bedrag dat Consument voor de auto betaald stelt te hebben. De auto verkeerde in slechte staat, er moesten hoge kosten gemaakt worden om de schade te herstellen.
- Uit beide rapportages volgt ook dat de begrote herstelkosten vele malen hoger liggen dan het bedrag dat Consument stelt voor het herstel betaald te hebben. De Commissie heeft geen aanleiding om te twijfelen aan de inhoud van beide rapportages en de daarin opgenomen bedragen. De door Operationeel Risicomanagement van Verzekeraar verrichte expertise aan de hand van de rapporten van [autoreparateur] en Dekra, waaruit volgt dat de schades in de beide rapporten identiek zijn en de verschillen in bedragen te verklaren zijn, draagt aan dit oordeel bij. Tevens acht de Commissie van belang dat Consument op geen enkele wijze aannemelijk heeft gemaakt dat hij een bedrag van € 34.000,00 dan wel € 32.000,00 voor de auto betaald heeft en (slechts) € 8.000,00 voor een deugdelijk herstel.
- 4.11. De stelling van Consument dat de RDW de auto na een tweede bezichtiging en na herstel heeft goedgekeurd, kan hem niet baten. Hiermee is immers niet aangetoond dat Consument de auto voor € 34.000,00 dan wel € 32.000,00 heeft gekocht. Ten behoeve van de import van de auto heeft [autoreparateur] een rapport opgemaakt, waaruit volgt dat, gelet op de kosten die voor het herstel gemaakt moeten worden in relatie tot de waarde die aan referentievoertuigen moet worden toegekend zonder schade, de handelsinkoopwaarde van de auto slechts € 4.899,87 is. Dit rapport valt op geen enkele wijze te rijmen met de stelling van Consument dat hij € 34.000,00 dan wel € 32.000,00 voor de auto heeft betaald.
- 4.12. Gelet op de inhoud van de rapportages van [autoreparateur] en Dekra vindt de Commissie de verklaring van Consument dat hij € 34.000,00 dan wel € 32.000,00 voor de auto heeft betaald ongeloofwaardig. Dit zou immers betekenen dat Consument voor een schadeauto een prijs heeft betaald, waarvoor hij ook eenzelfde auto zonder schade kon kopen. De Commissie oordeelt daarom dat Consument een hogere aanschafprijs van de auto heeft opgegeven dan hij daadwerkelijk heeft betaald met de bedoeling een hogere schade-uitkering te ontvangen dan waarop hij ingevolge de verzekering recht had. Dit leidt tot de conclusie dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude. Verzekeraar heeft daarom het verzoek om dekking onder de verzekering mogen afwijzen.

*Registratie persoonsgegevens*

- 4.13. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar in het Incidentenregister opgenomen. Consument stelt dat deze registratie niet terecht is. De vraag is aan de orde of deze registratie gehandhaafd mag worden.
- 4.14. Opname in het Incidentenregister is, op grond van artikel 3.1.1 Protocol, toegestaan wanneer sprake is van een Incident als omschreven in artikel 2 van het Protocol en het doel van het Incidentenregister zoals omschreven in artikel 4.1.1 van het Protocol is gediend bij registratie. Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 van het Protocol is voldaan, dient Verzekeraar, op grond van artikel 4.1.2 van het Protocol zorg te dragen voor verwijdering van de gegevens. Dit volgt ook uit artikel 36 Wet bescherming persoonsgegevens (verder te noemen 'Wbp') waarin het recht op verwijdering van persoonsgegevens is opgenomen indien de gegevens niet, of niet langer, ter zake dienend zijn.
- 4.15. In onderhavig geval zijn de persoonsgegevens van Consument geregistreerd naar aanleiding van en betrekking hebbend op een incident in de zin van artikel 2 van het Protocol, namelijk opzet van Consument tot misleiding van Verzekeraar met als doel een hogere schade-uitkering te verkrijgen dan waar recht op bestond.
- 4.16. Gelet op hetgeen in rov 4.12 is overwogen dat Consument een hogere aankoop prijs van zijn auto heeft opgegeven om een hogere schade-uitkering te ontvangen dan waar recht op bestond en op die wijze Verzekeraar opzettelijk heeft misleid, wordt het doel van de incidentenregistratie met de opname van de persoonsgegevens van Consument in dat register gediend. In dit verband weegt de Commissie mee dat Consument in zijn standpunt volhardt. Registratie kan in dit geval bijdragen aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, of anderszins bijdragen aan de in artikel 4.4.1 van het Protocol omschreven doelen. (Zie verder ook Hof Den Haag 10 april 2018, ELCI:NL:GHDHA:2018:655, r.o. 29 e.v. en GC Kifid 2018-377).
- 4.17. Dit brengt mee dat Verzekeraar de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister mag handhaven.
- 4.18. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar opgenomen in het Incidentenregister. Dit is, ex artikel 4.3.2 van het Protocol, de maximale duur voor registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister. Artikel 8 sub f Wbp brengt mee dat de registratie proportioneel moet zijn. Dit houdt in dat het belang van Verzekeraar bij registratie prevaleert boven de nadelige gevolgen die Consument door de registratie van zijn persoonsgegevens ondervindt. Gelet op het oordeel van de Commissie dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid, dient de registratie het daarmee beoogde doel.



Verzekeraar heeft dan ook een gerechtvaardigd belang bij de opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister. Door Consument zijn, anders dan zijn stelling dat de registratie onterecht is, geen omstandigheden naar voren gebracht ter onderbouwing van zijn standpunt dat de registratie van zijn persoonsgegevens dient te worden doorgehaald. De Commissie is ook overigens niet gebleken van omstandigheden die de registratie in het Incidentenregister en de duur daarvan van acht jaar, niet rechtvaardigen.

#### *Melding aan het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit*

4.19. Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol mogen de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld worden met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket. Dit is het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (verder te noemen 'CBV'). Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen mocht Verzekeraar het CBV van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in kennis stellen. Verzekeraar hoeft de melding aan het CBV niet in te trekken.

#### *Overig*

4.20. Omdat de klacht van Consument niet gegrond is, zoals hiervoor is overwogen, komt de door hem gevorderde schadevergoeding van € 1.630,00 (voor de door hem in verband met deze zaak gemaakte kosten) niet voor toewijzing in aanmerking. Ook overigens ziet de Commissie geen gronden om tot toewijzing van de gevorderde schadevergoeding over te gaan.

#### *Tot slot*

4.21. Alles overwegende is de Commissie van oordeel dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude door Consument. Om die reden mocht Verzekeraar de schadeclaim afwijzen en overgaan tot het registeren van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister voor de duur van acht jaar. Ook mocht Verzekeraar het CBV in kennis stellen van de registratie in het Incidentenregister.

## **4. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*