

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-730  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. M.C.M van Dijk, mr. S.W.A. Kelterman,  
leden en mr. J.E.M. Sünner, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 september 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te 's-Gravenhage,  
mede namens Gevolmachtigde Voogd & Voogd, verder te noemen Verzekeraar.  
Datum uitspraak : 28 november 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Autoverzekering. Diefstal. Consument vordert dat Verzekeraar zijn schade door diefstal van de auto uitkeert en de registratie van zijn persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het Interne Verwijzingsregister doorhaalt.

Verzekeraar heeft aangevoerd dat bij het behandelen van de schadeclaim onregelmatigheden zijn geconstateerd waardoor de Consument onvoldoende heeft aangetoond dat er sprake is van diefstal van de auto en dus is er daarmee geen sprake van een gedekt evenement. Wanneer er wel sprake zou zijn van een gedekt evenement, dan beroept Verzekeraar zich op de verval van recht sanctie van 7:94I lid 5 BW. Voor een geslaagd beroep op dit artikel moet er minimaal sprake zijn van een gegronde verdenking van fraude.

De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar onvoldoende concrete feiten of omstandigheden naar voren heeft gebracht om te twijfelen aan de waarachtigheid van de opgave van de autodiefstal en de inhoud van het proces-verbaal van aangifte van de politie. Hoewel er bij de schadebehandeling meerdere onregelmatigheden zijn geconstateerd, hebben deze geen betrekking op het plaatsvinden van de diefstal. Er is daarmee sprake van een gedekt evenement.

De Verzekeraar spreekt daarnaast van een vermoeden dat Consument een verkeerde voorstelling van feiten en omstandigheden rond de autodiefstal gaf, omdat de schade anders niet zou worden uitgekeerd. De Commissie is van oordeel dat het enkele constateren van onregelmatigheden en een vermoeden van een frauduleus handelen, niet voldoende is om te kunnen spreken van de opzet tot misleiden, hetgeen vereist is voor een geslaagd beroep op verval van recht op uitkering op grond van artikel 7:94I lid 5 BW. De Verzekeraar heeft daarmee onterecht een uitkering geweigerd.

Tot slot oordeelt de Commissie dat de registratie van de persoonsgegevens van Consument in de gebeurtenissenadministratie en de Interne verwijzingsregister gehandhaafd mag blijven. Dit omdat op grond van de GVPFI sprake is van een proportionele gebeurtenis waarbij de geconstateerde onregelmatigheden in het schadedossier de zorg en aandacht behoeven van de financiële instelling en daarmee de interne registratie de belangen van de Consument niet disproportioneel benadelen.

## **1. Procesverloop**

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

- het door gemachtigde van Consument ingediende klachtformulier met begeleidende brief;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van gemachtigde van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende politieverklaring en het krantenartikel die na de zitting door Consument zijn overgelegd;
- de reactie van Verzekeraar op de aanvullende stukken.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 juni 2018 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. Consument heeft op 30 juli 2015 voor een [Merk auto 1] [type merk auto 1], met kenteken [nummer] (hierna: de Auto), een autoverzekering bij Verzekeraar gesloten. De Auto staat op naam van de echtgenote van Consument.
- 2.2. Op de verzekering zijn de Voorwaarden met kenmerk 'Algemene Voorwaarden PP 0000-04' en 'Motorrijtuigenverzekering Casco personenauto PP3325-04' van toepassing. Deze Voorwaarden luiden, voor zover relevant voor de beoordeling van dit geschil, als volgt:

### **“Algemene Voorwaarden**

(...)

#### **4.2.2 Opzet tot misleiding**

*De verzekering dekt de schade niet als u (of de verzekerde) ons bewust verkeerde informatie heeft gegeven, of dat heeft geprobeerd. En als daarbij het doel was ten onrechte een uitkering te krijgen.*

(...)

#### **Aanvullende polisbepalingen**

##### **9.1.2. Verwerking persoonsgegevens bij schade**

(...)

*Wij kunnen ook persoonsgegevens raadplegen of laten opnemen bij de Stichting CIS.*

## **Motorrijtuigenverzekering Casco personenauto**

### **Artikel 2.1. Omvang van de dekking**

*Deze verzekering dekt de schade die u lijdt door beschadiging of diefstal van uw auto. (...)*

### **Artikel 2.4 Totaal verlies**

*Er is sprake van totaal verlies als uw auto total loss is (technisch of economisch) of als uw auto is gestolen. (...)*

#### **2.4.1 Berekening schadebedrag**

*Bij totaal verlies van uw auto ontvangt u een vergoeding, die wij als volgt berekenen:*

*(...)*

*b. Is de schade na deze 24 maanden ontstaan? Dan ontvangt u de vervangingswaarde van de auto, plus 10%. De vervangingswaarde is de waarde volgende de ANWB-BOVAG-koerslijst.*

*(...)*

#### **2.4.2 Diefstal**

*Als uw auto is gestolen, moet u direct aangifte doen bij de politie. (...)"*

- 2.3. De echtgenote van Consument heeft op 28 februari 2016 bij de politie aangifte gedaan van diefstal van de Auto tussen zaterdag 27 februari 2016 te 19.00 uur en zondag 28 februari 2016 te 10.45 uur. In de aangifte heeft de echtgenote van Consument het volgende, voor zover relevant, verklaard:

*"Ik ben eigenaar van een personenauto van het merk [Merk auto 1], type [type merk auto 1], zwart van kleur, voorzien van kenteken [nummer]. Hierbij doe ik aangifte van diefstal van mijn personenauto.*

*Op zaterdag 27 februari 2016 omstreeks 19:00 uur heeft mijn partner de personenauto geparkeerd aan de [Straatnaam], schuin voor mijn woning te [Plaatsnaam 1]. De personenauto stond geparkeerd aan de rechterzijde van de weg, met de bestuurders zijde naar de straat gericht. Mijn partner heeft de personenauto afgesloten middels daarvoor bestemde handzender en ik heb gecontroleerd dat de personenauto was afgesloten.*

*Toen ik op zondag 28 februari 2016 omstreeks 10:45 uur de personenauto weer in gebruik wilde nemen zag ik dat deze door onbekende(n) was weggenomen.*

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

*In de omgeving van de plaats van de personenauto is geen cameratoezicht.*

*Ik heb zelf niets gemerkt van deze diefstal. Ik heb mijn burens nog niet ingelicht.*

*Ik wil graag op de hoogte worden gehouden van de voortgang van het onderzoek."*

- 2.4. Daarnaast heeft de echtgenote van Consument een schademelding bij Verzekeraar gedaan. Op 29 februari 2016 heeft Verzekeraar CED Automotive (verder: CEDA) opdracht gegeven tot het verrichten van een expertise. De expert heeft de schade op basis van dagwaarde vastgesteld op €19.500,00,- incl. BTW.

Hij heeft hierbij rekening gehouden met een door Consument opgegeven km-stand van 35.000 km. Consument heeft voor dit bedrag geen akkoordverklaring ondertekend, maar heeft bezwaar gemaakt. Volgens Consument is de Auto €23.000,00,- waard.

- 2.5. Vervolgens heeft Verzekeraar het onderzoeksbureau EMN Forensic (verder: EMNF) ingeschakeld voor het uitvoeren van een toedrachtonderzoek.

Op 20 april en 6 mei 2016 heeft een medewerker van het onderzoeksbureau EMNF Consument geïnterviewd en Consument vragen gesteld over de wijze van aankoop van de Auto, het schadeverleden van Consument, de geplaatste advertenties van Consument op Marktplaats, de sleutels en het alarm van de Auto, de APK keuring van de Auto, de diefstal en de aangifte van diefstal. Tevens is een buurtonderzoek gedaan. EMNF heeft op 6 juni 2016 een rapport uitgebracht. In dit rapport zijn in het kader van de klacht de volgende passages relevant:

**“Aanschaf:**

(...)

*De auto was uit 2006 en had bij mijn aanschaf een kilometerstand van ongeveer 34000 kilometer. De lage kilometerstand was hetgeen de auto voor mij aantrekkelijk maakte om aan te schaffen. Ik hoor van U dat ergens in een document een kilometerstand van 97.857 is vermeld. U vraagt mij of ik daar een verklaring voor heb. Die heb ik niet. Mogelijk heeft men abusievelijk de kilometerstand van de donorauto verwisseld met de kilometerstand van de “goede” auto. Anders zou ik niet weten.*

(...)

*Ik heb wel nog wat formulieren betreffende het vervoer en de invoer van beide voertuigen. Die heb ik destijds in kopie meegegeven aan de expert [Naam expert] (...) het blijft voor mij dus een raadsel hoe men aan de kilometerstand van ruim 97000 kilometer kwam.*

(...)

*Dat er op het aanvraagformulier voor de verzekering vermeld werd dat kenteken op naam staat van aanvrager was mij ontgaan. Mijn neef [Naam neef Consument] heeft in [Plaatsnaam 2] een assurantiekantoor. Via hem zijn al onze auto’s verzekerd. Ik heb hem destijds opgebeld en heb de gegevens van de auto doorgegeven. Dat mijn vriendin naar het postagentschap ging om een kenteken te verkrijgen kon hij natuurlijk niet weten. Er is in ieder geval beslist niet onwaarheid verteld bij de aanvraag van de verzekering.*

(...)

**Schadeverleden:**

*Ik vernam van U dat dat er op het aanvraagformulier voor de verzekering een vraag of ik de afgelopen vijf jaren schade had gehad met nee is beantwoord. Gebleken is echter dat ik in 2011 een schade heb gehad waarbij een bedrag van rond € 7000,- werd uitgekeerd. U vroeg mij of ik daar een verklaring voor kan geven.*

Zoals ik reeds eerder verklaarde heb ik dit aanvraagformulier niet zelf ingevuld maar gebeurde dit op kantoor van mijn neef in [Plaatsnaam 2]. Daar heeft men nee ingevuld terwijl het ja had moeten zijn. Er is dus niet bewust gelogen. Er is gewoon sprake van een misverstand.

### **Buurtonderzoek:**

Samen met verzekerde werd een bezoek gebracht aan de burens van verzekerde. Daarbij bleek dat men de [Merk auto 1] van verzekerde niet kende. Ook had men de auto op de schadedatum niet zien staan op straat tegenover de woning van verzekerde. Overigens is de breedte van de weg ter plaatse zodanig smal dat een auto zoals de [Merk auto 1] van verzekerde een behoorlijk obstakel en duidelijk zichtbaar moet zijn geweest.”

### **Confrontatiegesprek met verzekerde**

(...)

#### **Advertentie Marktplaats**

Bij gelegenheid van Uw vorige bezoek heeft U mij gevraagd of ik wel eens geadverteerd heb op Marktplaats. Ik heb daarop toen bevestigend geantwoord. (...) Ik heb daarbij verklaard dat ik nooit een [Merk auto 1] motorblok met versnellingsbak te koop heb aangeboden. Ik verklaarde dat het te koop aangeboden motorblok van een [Merk auto 2] [type 1] was.

Nu blijkt dat er meer foto's van het door mij aangeboden motorblok beschikbaar zijn. Aan de hand daarvan is door een deskundige vastgesteld dat het wel een motorblok van een [Merk auto 1] betrof. U vraagt mij hierop te reageren.

Ik verklaar dat ik de vorige keer onder de indruk was van het gesprek. Ik heb toen in een paniecreactie verklaard dat ik geen [Merk auto 1] motorblok maar een [Merk auto 2] motorblok in de verkoop heb gehad. Dit is niet juist.

(...)

Ik heb destijds mijn motorblok te koop gezet omdat ik een ander [Merk auto 1] motorblok kon kopen. Het betrof een motorblok met supercharger van een [merk auto 2] [type 2]. De motor werd via internet op een Duits Forum te koop aangeboden. Om de aanschaf van die motor te kunnen bekostigen wilde ik eerst de motor van mijn [Merk auto 1] verkopen. Overigens is het niet doorgegaan omdat de andere motor al verkocht was.

(...)

Ik begrijp dat het dom was van mij om niet de waarheid te vertellen.

### **Onderzoek bij achterburen van verzekerde:**

Verzekerde verklaarde dat hij zijn auto gebruikelijk in een oprit achter zijn woning parkeerde. Derhalve werd een achterbuurman bezocht. Deze verklaarde de auto van verzekerde te kennen. De auto had inderdaad meestal achter de woning van verzekerde gestaan. Hij verklaarde daarover aan verzekerde gevraagd te hebben de auto ergens anders te parkeren omdat als verzekerde 's morgens rond 06:00 uur met de auto naar zijn werk reed de auto een zodanig lawaai produceerde dat hij daarna niet meer kon slapen.

(...)

**Resumé**

(...)

Ten aanzien van de antwoorden van de verzekerde valt op dat:

- Van de aankoop van de auto en de donorauto in Amerika kon verzekerde geen bewijs overleggen, verklarende dat de aankoopfacturen op een laptop stonden, welke laptop gecrasht was.
- Opvallend is dat verzekerde toegang op Marktplaats te hebben geadverteerd met auto onderdelen en banden. Hij ontkende achter dat de motor van de [Merk auto 1] ooit te koop was aangeboden. In tweede instantie gaf hij toe daarover gelogen te hebben.
- Ook verklaarde verzekerde in tweede instantie, na overleg met zijn tussenpersoon, de waarheid te hebben verteld over de advertentie op Marktplaats. Zijn bewering dat hij op een Duits Forum een motorblok met supercharger had willen kopen kon hij niet staven. De motor bleek niet langer te koop en hij wist niet meer welk forum hij daarvoor had gelezen.”

2.6. Bij brief van 11 juli 2016 berichtte Verzekeraar aan Consument onder andere het volgende:

“(...)

**Onderzoek door expertisebureau CEDA Automotive (verder CEDA)**

Voogd en Voogd gaf CEDA opdracht een onderzoek naar de diefstal te doen en de schade vast te stellen. U ontving van CEDA een “diefstalformulier”. Op dat diefstalformulier vulde u onder meer in dat:

- Het kenteken op naam van uw partner staat.
- U de afgelopen vijf jaar niet betrokken was bij een claim of schade.
- De kilometerstand bij import van de [Merk auto 1] 30.557 was.
- De kilometerstand bij de APK op 29 oktober 2015 34.119 was.
- De kilometerstand bij diefstal ongeveer 35.000 was.

(...)

- RDW

Bij het raadplegen van de databank van de RDW bleek dat het kenteken van de [Merk auto 1] op naam van uw partner [Naam partner] stond. Ook bleek dat bij de importkeuring van de [Merk auto 1] op 18 augustus 2010 een km stand van 97.857 werd genoteerd.

- Stichting CIS

Bij het raadplegen van de databank van de Stichting CIS bleek dat u de afgelopen vijf jaar (op 1 juli 2011, 14 oktober 2011 en 26 maart 2012) wel betrokken was bij autoschades. Ook bleek dat u de afgelopen vijf jaar (op 21 juli 2013) betrokken was bij twee verschillende opstalinboedelschades.

- Internet

Bij het raadplegen van het internet bleek dat u adverteerde inzake verkoop van onderdelen van een [Merk auto 1] [type merk auto 1]. Zo vonden wij een advertentie van 5 februari 2016 waarin een motor en versnellingsbak van een Ls2 [type merk auto 1] werd aangeboden met een km stand van 34.588.

### **Onderzoek door "[EMNF]"**

Voogd en Voogd gaf EMNF opdracht aanvullende onderzoek uit te voeren. De heer [X] bezocht u op 20 april 2016 en u verklaarde onder meer:

- Dat u in 2010 twee [Merk auto 1] uit Amerika importeerde. Een [Merk auto 1] met een voor- en achterschade en een zogenaamde 'donorauto' zonder motor en versnellingsbak die waterschade had.

(...)

- Dat u de genoteerde km stand bij import niet kon verklaren, waarschijnlijk is dat volgens u verkeerd genoteerd.

(...)

- Dat u de vraag over het schadeverleden op het aanvraagformulier onjuist beantwoordde, ontging u.

(...)

- Dat uw tussenpersoon het aanvraagformulier invulde, niet u. Er is volgens u niet bewust gelogen. U stelt dat er gewoon sprake is van een misverstand.

(...)

- Dat u nooit onderdelen van "de goede [Merk auto 1]" op Marktplaats zette.

De heer [X] vertelde dat op het internet wel een advertentie op Marktplaats werd gevonden waar u een motor en versnellingsbak aanbood van een [Merk auto 1]. U verklaarde dat de motor in de advertentie niet van een [Merk auto 1] maar van een [Merk auto 2] was.

Aansluitend bezocht de heer [X] samen met u uw burens. Uw burens verklaarden de [Merk auto 1] nooit gezien te hebben. Zij konden dus ook niets verklaren over waar de auto op de schadedatum geparkeerd stond.

### **Aanvullend onderzoek door [CEDA]**

Wij lieten foto's van de advertentie beoordelen door een expert van [CEDA] omdat u verklaarde dat het motorblok in de advertentie van een [Merk auto 2] was. Een expert van [CEDA] zag dat het motorblok op de foto's van een [Merk auto 1] was en niet van een [Merk auto 2].



### **Aanvullende onderzoek door [EMNF]**

De heer [X] van [EMNF] bezocht u op 6 mei 2016 opnieuw en hij confronteerde u met de resultaten van het aanvullende onderzoek van [CEDA] en u verklaarde:

- Dat u “onder de indruk was” van het gesprek.
- Dat u in paniek verklaarde dat het een motor van een [Merk auto 2] was.
- Dat u eind januari wel het motorblok en de versnellingsbak van de [Merk auto 1] te koop aanbood via Marktplaats.
- Dat u dat deed omdat u op een Duits forum een motorblok met supercharger van de [merk auto 2] [type 2] te koop aangeboden kreeg.
- Dat u de advertenties plaatste om het motorblok van de [Merk auto 2] [type 2] te kunnen betalen.
- Dat de aanschaf uiteindelijk niet doorging omdat de andere motor al verkocht was.
- Dat de foto's bij de advertentie dateren uit 2015 op moment dat auto gespoten werd.
- Dat u begrijpt dat het dom was om niet de waarheid te vertellen.

### **Conclusies**

U beantwoordde de vragen over de tenaamstelling van het kenteken, uw schadeverleden op het aanvraagformulier niet naar waarheid.

U beantwoordde de vragen op het diefstalformulier over uw schadeverleden niet naar waarheid.

U beantwoordde de vragen van de onderzoeker van [EMFN] over de advertentie van het motorblok op Marktplaats in eerste instantie niet naar waarheid.

De kilometerstand van 97.857 bij import op 18 augustus 2010 komt niet overeen met de kilometerstand bij afgifte van het kenteken in 2015 en de APK in oktober 2015. Tijdens uw bezit is de kilometerstand met ongeveer 64.000 teruggedraaid. Wij vermoeden dat u de kilometerstand terugdraaide om de waarde van de [Merk auto 1] te verhogen.

Wij vinden het niet aannemelijk dat u de [Merk auto 1] in de smalle eenrichting straat achter uw woning is parkeerde. Buren kunnen dit ook niet bevestigen.

(...)

wij vermoeden dat u een verkeerde voorstelling van feiten en omstandigheden rond de autodiefstal gaf. U deed dit vermoedelijk omdat onze gevolmachtigde de schade niet had uitgekeerd als u de waarheid had verteld.



### **Gevolgen voor de uitkering, opzeggen polissen en opname (persoons)gegevens in verschillende registers**

- *Gevolgen voor de uitkering*

*Omdat u de diefstal van de [Merk auto 1] niet aantoonde, betaalt Voogd en Voogd de schade niet.*

- *Opzegging verzekeringen*

*Klantrelaties zijn gebaseerd op vertrouwen. Omdat u verkeerde informatie gaf, tastte u het vertrouwen aan. Wij adviseren Voogd en Voogd uw lopende verzekeringen per eerstvolgende mogelijkheid te beëindigen. U krijgt daarover nog bericht van Voogd en Voogd.*

- *Opname (persoons)gegevens in verschillende registers*

*Omdat wij uw claim nader hebben onderzocht, namen wij uw (persoons)gegevens op in de gebeurtenissenadministratie en het incidentenregister van Nationale-Nederlanden.*

*[...].”*

2.7. Tijdens de schriftelijke fase van de procedure bij de Geschillencommissie heeft Consument een op 8 februari 2018 getekende getuigenverklaring ingebracht. Het betreft de getuigenverklaring van de heer [Y], zijnde de achterbuurman van Consument. De heer [Y] verklaart de

“- *bekendheid met de auto*

- *plek waar de auto doorgaans geparkeerd staat (oprit)*

- *werkzaamheden aan de schutting →*

- *plek waar de auto op dat moment geparkeerd stond*

- *dit ook verklaard te hebben aan onderzoeker van NN*

- *ik bereid ben deze verklaring zo nodig ook voor de Geschillencommissie af te leggen.*

*Aldus opgesteld op 8 februari 2018, te [Plaatsnaam 1].”*

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

#### *Vordering Consument*

3.1. Consument vordert uitkering van het bedrag van € 23.000,00 zijnde de geclaimde waarde van de Auto, dan wel een door de Commissie vast te stellen bedrag, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 10 oktober 2016. Daarnaast vordert Consument onmiddellijke doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens, of in ieder geval verkorting van de duur van de opname van de gegevens in de genoemde registers.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2. Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.

- Consument heeft bij de aanvraag van de Verzekering geen onjuiste informatie verstrekt, in ieder geval niet opzettelijk. Het aanvraagformulier is door de tussenpersoon, de heer [Naam neef consument], ingevuld. Hierop heeft hij aangegeven dat het kenteken staat op naam van Consument, terwijl de Auto op naam staat van zijn partner. Consument heeft dit wel correct ingevuld op het diefstalformulier.
- Ook heeft de heer [Naam neef Consument] op het aanvraagformulier de vraag over het schadeverleden ingevuld. Op het diefstalformulier heeft Consument zelf de vraag over het schadeverleden ingevuld. Consument was er niet op bedacht dat de eerdere autoschade zich nog binnen de afgelopen vijf jaar heeft voorgedaan.
- Consument begrijpt niet hoe de RDW aan een hogere kilometerstand komt dan bij hem bekend is. Wellicht is er een fout gemaakt bij het omrekenen van de tellerstand in mijlen naar kilometers. Een andere verklaring kan Consument niet geven. RDW geeft zelf aan dat hij geen oordeel kan geven over de juistheid van de visueel afgelezen tellerstand.
- Verzekeraar is niet in zijn belangen geschaad. Hij beschikt over alle gegevens van de tellerstand van de Auto, van Consument en RDW. Verzekeraar kan de zaak op gebruikelijke wijze behandelen.
- Consument heeft een fout gemaakt bij de eerste verklaring over zijn advertentie op Marktplaats en heeft dit zelf gecorrigeerd door contact op te nemen met [naam Tussenpersoon]. De advertentie is volgens Consument voor de beoordeling van de diefstal niet relevant, waarbij Verzekeraar ook niet in zijn belangen is geschaad.
- De politie ziet geen reden om aan de diefstal van de Auto te twijfelen. Tevens heeft de Hoge Raad geoordeeld dat aan het bewijs van diefstal van een geparkeerde auto geen al te zware eisen mogen worden gesteld. In dit kader kan de aangifte van de diefstal in een door de politie opgemaakt proces-verbaal als voldoende bewijs worden aanvaard.
- De Auto staat gebruikelijk op een oprit achter zijn woning geparkeerd. Dit is door zijn achterbuurman bevestigd. De Auto stond, wegens werkzaamheden aan het draadhekwerk op zijn oprit, tijdelijk aan de voorkant van de woning. Consument betwist dat het om een smalle straat gaat en heeft met foto's laten zien dat ook een werkbussje op de straat kan staan en er dan ruimte genoeg is om auto's te laten passeren. Dat de Auto volgens Verzekeraar een obstakel moet zijn geweest voor overige verkeersdeelnemers en duidelijk zichtbaar had moeten zijn, gaat niet op.
- Consument heeft een politieverklaring overhandigd waarin duidelijk staat dat op dezelfde avond tevens een andere Amerikaanse auto is gestolen op 25 km afstand van de woonplaats van Consument en dat nog een Amerikaanse auto is gestolen rondom de schadedatum op 107 km afstand. Deze incidenten worden ook vermeld in een eveneens overgelegd krantenartikel.
- Verzekeraar gaat voorbij aan artikel 7:94I lid 4 en 5 BW. Dit betreft dwingend recht, zodat hiervan niet bij algemene voorwaarden kan worden afgeweken.

Het verval van het recht op uitkering is enkel aan de orde indien Verzekeraar in zijn redelijke belangen is geschaad en/of indien er sprake is van opzet om hem te misleiden, welk opzet voldoende ernstig is om het verval van het recht op uitkering te rechtvaardigen. In dit kader volgt uit de jurisprudentie ook dat zogenoemd 'partieel bedrog' geheel verval van de uitkering niet rechtvaardigt (zie hiervoor Rb. Gelderland, 29 november 2017, ECLI:NL:RBGEL:2017:6865).

- Artikel 4.2 van de Algemene Voorwaarden is vernietigbaar op grond van artikel 6:237 sub b BW omdat dit afwijkt van artikel 7:941 lid 5 BW.
- Er is geen sprake van het opzettelijk doen van een onware opgave c.q. opzettelijke misleiding, noch is Verzekeraar in zijn belangen geschaad. Verval van recht op uitkering, alsook opname van de gegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het interne verwijzingsregister is derhalve niet aan de orde, althans disproportioneel en niet gerechtvaardigd.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft op diverse momenten onjuiste verklaringen afgelegd namelijk bij het aanvragen van de Verzekering over de tenaamstelling en het schadeverleden en na de diefstal over de kilometerstand en de te koop geplaatste auto-onderdelen op Marktplaats.
- Er is reden te twijfelen aan de juistheid van de diefstal. Consument vertelde herhaaldelijk niet de waarheid en handelde daarmee in strijd met de geldende voorwaarden en de wet. Omdat Consument herhaaldelijk niet de waarheid vertelde in samenhang met het buurtonderzoek kan niet zondermeer worden uitgegaan van zijn verklaring dat de [Merk auto I] gestolen is. In het onderzoek komt namelijk naar voren dat de smalle eenrichting straat waar de Auto stond, de Auto een duidelijk zichtbaar en een behoorlijk obstakel voor overig verkeer moet zijn geweest. Buurtbewoners konden de aanwezigheid van de Auto niet bevestigen, omdat zij de Auto niet kenden. Zij konden niet bevestigen dat de Auto op de diefstallocatie geparkeerd stond op de opgegeven diefstaldatum.
- Gelet op de onjuistheden en de verklaringen van de buurtbewoners is de aangifte bij de politie alleen onvoldoende om de diefstal aan te tonen.
- Uit de politieverklaring blijkt dat op of rondom de schadedatum nog twee andere Amerikaanse auto's zijn gestolen. Met de verwijzing naar het krantenartikel en de politieverklaring slaagt Consument er niet in om de door hem ingenomen stelling dat er meerdere Amerikaanse auto's in de (directe) omgeving op de avond van de diefstal van zijn Auto zijn gestolen, te bewijzen. De auto waar in het krantenartikel naar wordt verwezen is niet op dezelfde avond gestolen, de auto is niet voor het huis van de eigenaar gestolen en bovendien bevond de auto zich op 25 kilometer afstand van [Plaatsnaam I].

De diefstal van deze auto is tevens vermeld op de ingestuurde politieverklaring. Wat opvalt, is dat in de politieverklaring staat vermeld dat bij deze auto glas is gevonden op de grond waar het bestuurdersportier zich bevond. Dat betekent dat de dieven de ruit aan de bestuurderskant moeten hebben ingetikt. Er is bij de diefstal van de Auto van klager geen glas op de grond gevonden zodat niet aangenomen kan worden dat de dieven dezelfde werkwijze hebben gehanteerd. Er wordt in de politieverklaring tevens melding gemaakt van een [Merk auto 2] [type 3] die gestolen zou zijn; deze auto bevond zich op een afstand van 107 kilometer van [Plaatsnaam 1]. Aldus kan niet worden gesproken van een diefstal die in dezelfde omgeving heeft plaatsgevonden.

- Op grond van de antwoorden van Consument vermoedt Verzekeraar dat er oneigenlijk gebruik werd gemaakt van de verzekering. Verzekeraar heeft een nader onderzoek ingesteld naar het handelen van Consument. Uit het onderzoek volgde dat sprake is van onrechtmatige/strafbare gedragingen, althans dat daarvoor een voldoende zware verdenking bestaat die een bedreiging vormt voor de financiële instellingen. Hierom is volgens Verzekeraar een opname in het extern verwijzingsregister (EVR) gerechtvaardigd. Verzekeraar heeft op grond van de genoemde feiten en omstandigheden mogen concluderen dat Consument heeft geprobeerd hem opzettelijke te benadelen c.q. zijn financiële belangen te schaden door een uitkering te claimen die hem niet (volledig) toekomt. Verzekeraar beperkt de registratie tot de Interne registers.
- 3.4. Ter zitting is door Verzekeraar bevestigd dat Consument door Verzekeraar is geregistreerd in de Gebeurtenissenadministratie (GA) en het Interne Verwijzingsregister (IVR).
- 3.5. In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 (hierna: de GVPFI) is – voor zover van belang – het volgende opgenomen:

**“4. Beginselen van Verwerking van Persoonsgegevens**

*4.1 Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.*

*(...)*

*4.3 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt indien en voor zover is voldaan aan minimaal één van de volgende rechtmatige grondslagen:*

*(...)*

*f. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de Financiële instelling of van een Derde aan wie de Persoonsgegevens 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.*

*(...)*

## **5. Doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens**

### **5.1 Algemeen**

5.1.1 Verwerking van Persoonsgegevens door Financiële instellingen vindt plaats, met inachtneming van de beginselen voor Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:

(...)

d. het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar een Financiële instelling deel van uitmaakt, de Groep waartoe een Financiële instelling behoort, de Financiële instelling zelf, haar Cliënten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen;

(...)

### **5.5 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector alsmede het gebruik van waarschuwingssystemen**

5.5.1 Ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector kunnen gegevens, waaronder Persoonsgegevens, die betrekking hebben op: (i) gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de Financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Financiële instelling; (ii) (potentiële) vorderingen onder meer ten aanzien van een met de Financiële instelling gesloten overeenkomst; (iii) het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen; of (iv) handelingen van Financiële instellingen, waaronder onderzoek als bedoeld in artikel 5.6.1 Gedragscode, worden opgenomen in een Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragscode van toepassing.”

3.6. In de toelichting op artikel 5.5 van de GVPFI staat – onder meer – het volgende vermeld:

“Binnen een Financiële instelling vormt Veiligheidszaken, die zich bezig houdt met de bestrijding van fraude en criminaliteit, vaak een afgezonderde eenheid. Deze afdeling legt onder meer gebeurtenissen vast die van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de Financiële sector en om die reden speciale aandacht behoeven. Het kan daarbij gaan om uiteenlopende gebeurtenissen als de melding van een gestolen laptop tot het vermoeden dat een bepaald persoon betrokken is bij een vorm van fraude of criminaliteit. Deze Persoonsgegevens worden vastgelegd in een zogeheten Gebeurtenissenadministratie. De Persoonsgegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie mogen in beginsel alleen gebruikt worden binnen de Financiële instelling of de Groep waartoe de Financiële instelling behoort. Om een oncontroleerbaar gebruik van deze Persoonsgegevens te voorkomen wordt een beperkte set aan gegevens (naam, adres, woonplaats en geboortedatum) opgenomen in een Intern Verwijzingsregister (IVR) dat in het kader van onder meer acceptatie en schadeafhandeling door de betreffende afdelingen geraadpleegd mag worden. Indien blijkt dat een Betrokkene in dit IVR voorkomt moet contact worden opgenomen met Veiligheidszaken, die vervolgens adviseert over de beslissing die moet worden genomen.

*Op deze Verwerking van Persoonsgegevens is de Gedragscode van toepassing en is een separate melding gedaan bij het CBP.”*

#### **4. Beoordeling**

- 4.1. Aan de Commissie zijn de vragen voorgelegd 1) of Verzekeraar terecht de uitkering aan Consument heeft geweigerd en 2) of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument op juiste gronden heeft geregistreerd.
- 4.2. Verzekeraar heeft aangevoerd dat Consument onvoldoende heeft aangetoond dat sprake is van diefstal van de auto en daarmee van een gedekt evenement geen sprake is. De Commissie beoordeelt daarom in de eerste plaats of Consument voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de auto is gestolen en daarmee sprake is van een gedekt evenement. Vervolgens gaat de Commissie in op het standpunt van Verzekeraar dat Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het opzet Verzekeraar te misleiden. Tot slot gaat de Commissie in op de registratie van de persoonsgegevens van Consument.

*Gedekt evenement?*

- 4.3. Verzekeraar heeft het standpunt ingenomen dat de diefstal van de Auto niet is aangetoond en dat om die reden geen recht op dekking bestaat.

Voorop staat dat het aan Consument is om te bewijzen dat sprake is van een verzekerd evenement, te weten de diefstal van zijn auto. Hierbij geldt dat aan het bewijs van diefstal in het geval als het onderhavige, waarin het gaat om diefstal van een geparkeerde auto, geen al te zware eisen mogen worden gesteld. In een dergelijk geval zal de verzekerde in beginsel kunnen volstaan met het leveren van bewijs van feiten en/of omstandigheden die voldoende aannemelijk maken dat de gestelde diefstal heeft plaatsgevonden (HR 28 oktober 1994, NJ 1995, 141). Onder omstandigheden kan de enkele aangifte van diefstal in een door de politie opgemaakt proces-verbaal als voldoende bewijs worden aanvaard (HR 11 april 2003 NJ 2004, 568). Indien aanleiding bestaat om aan het verhaal van verzekerde te twijfelen kan de rechter voorbijgaan aan de strafrechtelijke aangifte en/of aanvullende eisen stellen aan het bewijs van de diefstal (zie o.a. Hof Den Bosch 16 maart 2010, LJN BQ2269, r.o. 4.8.3 en GC Kifid 2016-369).

- 4.4. Op grond van het onderzoeksrapport van EMNF ziet Verzekeraar reden om te twijfelen aan de diefstallocatie. In het rapport van EMNF is namelijk gerapporteerd dat de burens van Consument de Auto niet kenden. Ook hadden de burens de Auto op of rond de schadedatum niet zien staan op de straat tegenover de woning van Consument.

De expert van EMNF licht toe dat: *‘de breedte van de weg ter plaatse zodanig smal is dat een auto zoals de Auto van verzekerde een behoorlijk obstakel en duidelijk zichtbaar moet zijn geweest.’* De Commissie overweegt als volgt. In het onderzoek is de verklaring van de achterbuurman van Consument meegenomen. Hij heeft verklaard dat hij de Auto van Consument kent. Voorts heeft hij verklaard dat door de werkzaamheden aan de schutting, de Auto geparkeerd werd voor de woning. Of er meerdere burens zijn die de Auto kennen en mogelijk op die locatie geparkeerd hebben zien staan, blijkt niet uit het onderzoek. Verzekeraar heeft met dit onderzoek onvoldoende concrete feiten of omstandigheden naar voren gebracht om te twijfelen aan de waarachtigheid van de opgave van de autodiefstal en de inhoud van het proces-verbaal van aangifte van de politie. Weliswaar zijn bij de schadebehandeling meerdere onregelmatigheden geconstateerd, maar deze hebben geen betrekking op het plaatsvinden van de diefstal. Voor het stellen van hogere eisen aan het bewijs van de diefstal bestaat daarom geen aanleiding. Met het proces-verbaal van aangifte acht de Commissie de autodiefstal voldoende aannemelijk zodat van een gedekt evenement wordt uitgegaan.

#### *Opzet tot misleiding?*

- 4.5. Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat er sprake is van opzet tot misleiding bij de vaststelling van de uitkering, met als gevolg dat het recht op uitkering vervalt. Aan de orde is daarmee een beroep op verval van recht op uitkering ex 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 2017-789 en GC Kifid 2013-245.
- 4.6. De verzekeraar stelt zich op het standpunt dat Consument niet de waarheid spreekt over de tenaamstelling van de Auto, het schadeverleden en de advertentie op Marktplaats. Tevens stelt Verzekeraar dat er sprake is van een onverklaarbaar verschil ten aanzien van de kilometerstand. Consument zou de kilometerstand hebben teruggedraaid om daarmee de waarde van de Auto te verhogen. Hoewel voor de Commissie duidelijk is dat op deze punten onregelmatigheden zijn aan te merken in het schadedossier, heeft Verzekeraar naar het oordeel van de Commissie onvoldoende onderbouwd waaruit blijkt dat Consument heeft gehandeld met het opzet Verzekeraar te misleiden. De Verzekeraar heeft in zijn brief van 11 juli 2016 aan Consument meegedeeld dat bij hem het vermoeden bestaat dat Consument een verkeerde voorstelling van feiten en omstandigheden rond de autodiefstal gaf. Dit zou Consument *‘vermoedelijk’* doen omdat Voogd en Voogd de schade niet had uitgekeerd als Consument de waarheid had verteld.



De Commissie is van oordeel dat het enkele constateren van onregelmatigheden en een vermoeden van een frauduleus handelen, niet voldoende is om te kunnen spreken van de opzet tot misleiden, hetgeen vereist is voor een geslaagd beroep op verval van recht op uitkering op grond van artikel 7:94I lid 5 BW.

- 4.7. Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat Verzekeraar dient over te gaan tot het doen van uitkering van de schade door diefstal van de auto.

#### *Schadehoogte*

- 4.8. Nu de Commissie oordeelt dat er sprake is van een gedekt evenement en het beroep op een verval van recht niet slaagt, is de vraag welke schade Consument heeft geleden door de diefstal. Door CEDA is een dagwaarde vastgesteld van €19.500,00. Consument heeft de schadevaststelling niet ondertekend en vordert een schadebedrag van €23.000,00,-. Consument heeft echter de door CEDA vastgestelde dagwaarde onvoldoende betwist en onvoldoende onderbouwd dat de waarde van de Auto moet worden verhoogd naar € 23.000,00,-. De Commissie oordeelt dan ook dat moet worden uitgegaan van de schadevaststelling door CEDA.

#### *Persoonsgegevens opnemen in Gebeurtenisadministratie en IVR*

- 4.9. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in zijn interne Gebeurtenisadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Consument vordert doorhaling van deze registratie, althans verkorting van de duur van deze registratie.
- 4.10. Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenisadministratie. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van Verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waarvan Verzekeraar deel uitmaakt. De Gebeurtenisadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden speciale aandacht behoeven. De Gebeurtenisadministratie wordt beheerd en is in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken van Verzekeraar. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkelijk wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'.
- 4.11. Op deze registers is de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (GVVFI) van toepassing. Opname in deze registers is toegestaan indien aan de vereisten die de GVVFI daarvoor stelt, is voldaan. Ingevolge artikel 4.1 GVVFI worden persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt. Van een zorgvuldige gegevensverwerking is sprake als de desbetreffende gegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verwerkt.

Dit is nader uitgewerkt in artikel 4.3 en artikel 5 GVPFI. In essentie zijn er twee vereisten. In de eerste plaats moet er sprake zijn van een *gebeurtenis* in de zin van artikel 5.5.1 GVPFI. In de tweede plaats moet de registratie *proportioneel* zijn in de zin van artikel 4.3 sub f GVPFI. De Commissie is van oordeel dat aan deze vereisten is voldaan en dat Verzekeraar dus heeft mogen overgaan tot registratie in het genoemde registers. De Commissie overweegt daartoe als volgt.

#### *Gebeurtenis*

- 4.12. Op grond van artikel 5.5.1 GVPFI kunnen persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen die de zorg en aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie. Het gaat daarbij om zaken die de veiligheid en integriteit van de instelling, haar werknemers, klanten en overige relaties maar ook de financiële sector als geheel (kunnen) raken. Gebeurtenissen kunnen een kleine impact, maar ook grote gevolgen hebben. Het varieert van een klant die een medewerker heeft uitgescholden tot aan de medewerker en zijn eventuele medeplegers die miljoenen hebben verduisterd.
- 4.13. Bij de behandeling van de claim voor de autodiefstal zijn, zoals is overwogen onder 4.6., enkele onregelmatigheden vastgesteld. Deze bestaan onder meer uit onjuiste en tegenstrijdige verklaringen van Consument. Bij Verzekeraar is naar aanleiding hiervan een vermoeden van fraude gerezen en dit was aanleiding voor de interne registratie. Dit leidt de Commissie af uit zijn brief van 11 juli 2016 waarin Verzekeraar een vermoeden van opzettelijke misleiding heeft geuit en zich niet op het standpunt heeft gesteld dat Consument daadwerkelijk opzettelijk heeft misleid. De Commissie is van oordeel dat de genoemde onregelmatigheden die het vermoeden rechtvaardigen dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft proberen te misleiden, tezamen kunnen worden aangemerkt als een 'gebeurtenis' in de zin van artikel 5.5.1 GVPFI.

#### *Proportioneel*

- 4.14. Op grond van artikel 4.3 sub f GVPFI dient de registratie in het IVR proportioneel te zijn. Dit houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor de betrokken consument. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn.
- 4.15. De Commissie oordeelt dat het belang van Verzekeraar bij registratie van de gegevens van Consument in het IVR zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor Consument heeft. Daarbij is van belang dat de registratie in het IVR zuiver intern is. De registratie heeft tot gevolg dat Consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep financiële ondernemingen waarvan Verzekeraar deel uitmaakt.

Financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep hebben geen toegang tot de persoonsgegevens van Consument in het IVR. Consument wordt door deze registratie dus niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een relatie aan te gaan. Tot slot is wat betreft de duur van de registratie niet gebleken van omstandigheden die tot de conclusie leiden dat de duur van acht jaar disproportioneel is. Gelet hierop is de Commissie van oordeel dat Consument niet disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt door de interne registratie van zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaar.

- 4.16. Omdat is voldaan aan de doelstelling van artikel 5.5.1 GVPFI en aan het proportionaliteitsbeginsel van artikel 4.3 sub f GVPFI, mag de registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR gehandhaafd blijven voor een periode van acht jaar. De vordering van Consument tot doorhaling of verkorting van de duur van de registratie zal daarom worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 19.500,00,- vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 10 oktober 2016 tot aan de dag van algehele voldoening. De overige vorderingen van Consument wijst de Commissie 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.*