

**Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0746  
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 februari 2021  
Ingediend door : De consument  
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar  
Datum uitspraak : 18 augustus 2021  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

Mondelinge uitspraak. Inboedelverzekering. Fraude bij indienen van een schadeclaim na diefstal van geluids- en muziekkaparaatuur. De consument heeft bij het melden van de schade opgegeven dat de diefstal heeft plaatsgevonden op het risicoadres om dekking te krijgen onder de inboedelverzekering van zijn moeder waaronder hij verzekerd was. Dit was onjuist, de diefstal vond plaats vanuit een onverzekerde locatie. De consument heeft erkend dat hij een onware opgave heeft gedaan om uitkering te ontvangen voor een niet gedekte schade. De verzekeraar mocht de persoonsgegevens voor de duur van acht jaar opnemen in de interne en externe registers en de interne kosten en externe onderzoekskosten van de consument terugvorderen. De commissie vindt in de door de consument aangevoerde argumenten geen aanleiding om de registratieduur te verkorten of de vordering tot betaling van de onderzoekskosten te matigen. Vordering afgewezen.

## **1. Mondelinge behandeling**

De zaak is op 18 augustus 2021 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met zijn vertegenwoordiger mr. H.J.J. Hendrikse, advocaat. Ook de verzekeraar was aanwezig.

Aan het einde van de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

## **2. Klacht**

De consument is het niet eens met de maatregelen die de verzekeraar heeft genomen omdat hij onware informatie heeft verstrekt bij het indienen van de diefstalclaim van geluids- en muziekkaparaatuur. De verzekeraar heeft de gegevens voor de duur van acht jaar opgenomen in de interne registers, de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR) en in de externe registers, het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR). Hij heeft de incidentenregistratie gemeld bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV).

De verzekeraar heeft ook vergoeding van de interne kosten van € 532,00 en de externe onderzoekskosten van € 3.039,90 van de consument gevorderd. De consument vindt de maatregelen buitenproportioneel. Hij heeft onder meer uitgelegd dat hij heeft gehandeld vanuit emotie, boosheid, hulpeloosheid en verwarring en hij heeft spijt betuigd. De consument vordert verkorting van de duur van de externe registratie tot in ieder geval de helft van de duur van acht jaar en kwijtschelding van de vordering tot vergoeding van de onderzoekskosten voor dat deel dat hij nog niet heeft terugbetaald.

### **3. Beslissing**

De vordering tot verkorting van de duur van de registratie van de persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR voor ten minste de helft van de duur van acht jaar, wordt afgewezen. Ook de vordering tot kwijtschelding van de interne kosten van € 532,00 en de onderzoekskosten van € 3.039,90 voor zover de consument deze nog niet had terugbetaald wordt afgewezen.

### **4. Gronden voor de beslissing**

Vaststaat dat de consument heeft gefraudeerd. Hij heeft de verzekeraar onjuiste informatie verstrekt met het opzet de verzekeraar te misleiden en een uitkering te ontvangen voor gestolen geluids- en muziekkaparaatuur, terwijl voor deze schade geen dekking onder de verzekering bestaat. Dit betekent dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument terecht is.

De vraag die dan aan de orde is, is of de duur van acht jaar proportioneel is. De commissie kan begrijpen dat de consument direct na ontdekking van de diefstal van de apparatuur emotioneel was en dat hij toen vanuit emotie een verkeerde beslissing heeft genomen. Maar daarna is de consument niet op eigen initiatief teruggekeerd op zijn schreden. In tegendeel. Hij heeft een valse aangifte gedaan bij de politie, hij heeft aankoopbewijzen vervalst en hij heeft in de maanden na de valse claim zowel tegen de expert als twee keer tegen de externe onderzoeker volgehouden dat zijn (leugenachtige) lezing van de diefstal juist was. Verder heeft de consument een factuur van herstel van de voordeur gebruikt om de door hem verzonden inbraak te onderbouwen. Hij heeft zijn leugen volgehouden voor meer dan een half jaar. Dat maakt dat de consument niet alleen een fout heeft gemaakt bij het melden van de schade, maar de leugen gedurende langere tijd heeft volgehouden om een uitkering te krijgen waarvan hij wist dat hij daar geen recht op had. Deze omstandigheden rechtvaardigen de registratieduur van acht jaar. En onder deze omstandigheden komt niet voldoende gewicht toe aan het feit dat de moeder van de consument al vanaf 2004 bij de verzekeraar verzekerd was. Dat de consument tegenover de verzekeraar spijt heeft betuigd, brengt evenmin mee dat de duur van de registratie moet worden verkort. Spijt toonde de consument pas nadat de verzekeraar hem onderbouwd op zijn fraude had gewezen en duidelijk was dat hij door de mand was gevallen.

De commissie begrijpt dat de registratie een zware maatregel is waarvan de consument last heeft, maar dat is nou eenmaal de werking van de externe registratie en die registratie is terecht. De verzekeraar heeft de consument er ter zitting nog op gewezen dat hij naar verloop van tijd de verzekeraar opnieuw om een proportionaliteitsafweging mag vragen om de registratie te verkorten. Het is niet uitgesloten dat die afweging op grond van nieuwe feiten en omstandigheden anders uitvalt.

De fraude door de consument is een wanprestatie tegenover de verzekeraar. De verzekeraar heeft een externe onderzoeker moeten inschakelen om de fraude te kunnen vaststellen. De kosten van de externe onderzoeker passen bij de werkzaamheden die hij voor de verzekeraar heeft uitgevoerd, waaronder twee bezoeken aan de consument om over de schadeclaim te spreken. De kosten van de externe onderzoeker zijn naar het oordeel van de commissie redelijk en in redelijkheid gemaakt en er is geen aanleiding om deze vordering te matigen.

De vorderingen worden afgewezen.

Aldus uitgesproken op 18 augustus 2021 en vastgelegd en ondertekend op 19 augustus 2021.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*