

**Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0994
(mr. J.M.L. Luiten, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. A. Boer, leden en
mr. S. Rutten, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 april 2021
Ingediend door : de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen : Avéro Achmea, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak : 5 november 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Mondelinge uitspraak. Inboedelverzekering. Het niet uitkeren van de geclaimde schade door de verzekeraar is terecht en de registraties in het EVR, het Incidentenregister, de Gebeurtenissenadministratie, het IVR en het CIS door de verzekeraar zijn ook terecht geplaatst. Vast is komen te staan dat bij het indienen van de claim fraude is gepleegd. Ook de melding aan het CBV van de incidentenregistratie is terecht. De onderzoekskosten mag de verzekeraar verhalen voor zover hij dat nog niet gedaan heeft en de beëindiging van de inboedelverzekering is ook terecht. De vorderingen worden afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 5 november 2021 behandeld op een hoorzitting. Partijen zijn aldaar verschenen.

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

2. Klacht

De consumenten vinden dat de verzekeraar ten onrechte het standpunt heeft ingenomen dat sprake is van een in scene gezette inbraak en dat de consumenten opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken hebben gegeven. De consumenten stellen dat bij de inbraak op 31 juli 2016 wel degelijk verschillende goederen zijn meegenomen, waardoor ze schade hebben geleden.

De verzekeraar heeft geweigerd de geclaimde schade uit te keren en is overgegaan tot het registreren van de persoonsgegevens van de heer [consument 1] in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister voor de duur van 8 jaar. Zijn persoonsgegevens zijn ook geregistreerd in de Gebeurtenissenadministratie voor de duur van 8 jaar en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister voor de duur van 5 jaar. De persoonsgegevens van mevrouw [consument 2] zijn geregistreerd in het Incidentenregister voor de duur van 8 jaar.

Ook heeft de verzekeraar het Centrum Bestrijding Verzekeringcriminaliteit (hierna 'CBV') op de hoogte gesteld van de incidentenregistratie van de heer [consument I] en is een registratie in de CIS Databank op naam van de heer [consument I] geplaatst voor de duur van 5 jaar. De interne onderzoekskosten van € 532,00 zijn inmiddels aan de verzekeraar voldaan. De verzekeraar is ook nog van plan de nog openstaande externe onderzoekskosten van € 4.901,59 op de heer [consument I] te verhalen. Tot slot heeft de verzekeraar de inboedelverzekering beëindigd.

De consumenten vorderen dat de schade alsnog door de verzekeraar wordt uitgekeerd. Daarnaast vorderen zij een verklaring voor recht dat de verzekeraar de onderzoekskosten niet op de heer [consument I] mag verhalen en de kosten die [consument I] al heeft betaald, dienen door de verzekeraar te worden terugbetaald. Ook vorderen de consumenten doorhaling van de bovengenoemde registraties en ongedaanmaking van de melding van de incidentenregistratie aan het CBV. Tot slot vorderen de consumenten dat de beëindiging van de inboedelverzekering ongedaan wordt gemaakt.

3. Beslissing

De vorderingen van de consumenten worden afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

De consumenten hebben ter zitting erkend dat de verzekeraar terecht een beroep op verjaring van de schadeclaim heeft gedaan. De verzekeraar hoeft dan ook niet tot uitkering over te gaan. Ten aanzien van de verschillende registraties heeft de verzekeraar zich op het standpunt gesteld dat bij het indienen van de claim sprake is geweest van fraude. Voor de opname van de persoonsgegevens is vereist een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude.

De consumenten stellen dat bij de inbraak personen de woning zijn binnengedrongen, de woning overhoop is gehaald en er goederen zijn weggenomen. Dit strookt niet met de bevindingen van de politie die ter plaatse is geweest en die geconstateerd dat de ruit van de achterdeur gebroken was. De politie heeft geoordeeld dat het onmogelijk was om via de gebroken ruit de woning binnen te dringen. De deuren van de woning waren nog afgesloten en er zijn verder geen braaksporen aangetroffen. Op basis hiervan heeft de politie – naar het oordeel van de commissie terecht – de conclusie getrokken dat er geen personen in de woning zijn geweest, waarna de politie weer vertrokken is. De twee scenario's die de consumenten hebben geschetst hoe de vermeende inbraak heeft kunnen plaatsvinden, zijn in het licht van het voorgaande, het geschetste tijdsbestek en de verklaringen van de buurtbewoners ongeloofwaardig. Daarbij komt dat de verklaringen die de consumenten hebben afgegeven tegenstrijdig zijn.

Uit de overgelegde stukken blijkt dat mevrouw [consument 2] na het plaatsen van de noodruit de werkbou van het glaszettersbedrijf ondertekende, terwijl uit de verklaringen van de consumenten juist blijkt dat de zoon dit geregeld heeft en [consument 2] daarbij niet aanwezig was. Naar het oordeel van de commissie is er geen enkele aanwijzing dat er daadwerkelijk een inbraak heeft plaatsgevonden. De consumenten hebben de inbraak in scene hebben gezet om in strijd met de waarheid schade te claimen. Zij hebben fraude gepleegd.

Dit leidt tot de conclusie dat de registratie van de persoonsgegevens zoals hiervoor beschreven dan ook terecht zijn. De verzekeraar heeft daarbij de geldende wet- en regelgeving in acht genomen en in dat kader ook met behulp van een proportionaliteitsmatrix een correcte belangen- en proportionaliteitsafweging gemaakt. Op basis van de door de verzekeraar overgelegde stukken is de commissie van oordeel dat de verzekeraar de onderzoekskosten op de heer [consument 1] mag verhalen voor zover hij dat nog niet gedaan heeft. Tot slot is de inboedelverzekering terecht door de verzekeraar beëindigd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.