

**Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1015
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. P.J. Neijt, mr. L. van Berkum, leden en
mr. S. Rutten, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 juni 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de
verzekeraar
Datum uitspraak : 17 november 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Mondelinge uitspraak. De verzekeraar heeft het standpunt mogen innemen dat sprake is geweest van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude.

De registraties in het EVR, het Incidentenregister, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR zijn door de verzekeraar dan ook terecht geplaatst. Ook de melding aan het CBV van de incidentenregistratie is terecht. De onderzoekskosten mag de verzekeraar verhalen voor zover hij dat nog niet gedaan De vorderingen van de consument worden afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 17 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 consument vindt dat de verzekeraar ten onrechte het standpunt heeft ingenomen dat hij bij de behandeling van een tweetal ingediende claims fraude heeft gepleegd. De verzekeraar heeft de claims in eerste instantie in behandeling genomen, maar heeft zich later op het standpunt gesteld dat de consument heeft gefraudeerd.

De verzekeraar is overgegaan tot het registreren van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister. Ter zitting heeft de verzekeraar de duur van deze registraties gelijk getrokken tot een duur van 4 jaar. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument ook in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister voor de duur van 8 jaar geregistreerd.

De verzekeraar heeft bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijke (hierna 'CBV') gemeld dat hij de consument in het Incidentenregister heeft geregistreerd. De verzekeraar vordert ook de gemaakte onderzoekskosten. Ter zitting heeft de verzekeraar de onderzoekskosten gematigd tot een bedrag van € 2.500,00.

De consument stelt dat hij niet heeft gefraudeerd en vordert doorhaling van de registraties van zijn persoonsgegevens in de hierboven genoemde registers en ongedaanmaking van de melding van de incidentenregistratie aan het CBV. Tot slot vordert de consument een verklaring voor recht dat de verzekeraar de onderzoekskosten niet op hem mag verhalen.

3. Beslissing

De vorderingen van de consument worden afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

Ten aanzien van de verschillende registraties heeft de verzekeraar zich op het standpunt gesteld dat de consument bij de behandeling van een tweetal claims heeft gefraudeerd. Voor de opname van de persoonsgegevens moet sprake zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude.

Vast is komen te staan dat de verzekeraar een voorschot op de totale geclaimde schade heeft uitgekeerd, met de vermelding dat wanneer de totale schade is hersteld, de consument een factuur kan indienen. De consument is toen meteen een factuur gaan opvragen bij een bevriende aannemer en heeft deze factuur ook bij de verzekeraar ingediend. Door het indienen van deze factuur heeft de consument doen voorkomen dat de herstelwerkzaamheden al waren uitgevoerd, terwijl achteraf gebleken is dat dat niet het geval was. De verklaring die consument ter zitting heeft gegeven dat hij de e-mail niet goed heeft gelezen en niet wist dat de factuur pas kon worden ingediend nadat de herstelwerkzaamheden waren uitgevoerd, vindt de commissie in het licht van het voorgaande niet geloofwaardig. De consument heeft nog aangegeven dat hij zich er bewust van is dat dingen niet goed zijn gegaan, maar dat hij niet de intentie heeft gehad te frauderen. De vragen die de commissie hem hierover op de zitting heeft gesteld, kon de consument nauwelijks tot niet beantwoorden. Dit brengt de commissie tot het oordeel dat de verzekeraar het standpunt heeft mogen innemen dat sprake is geweest van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude.

De conclusie is dan ook dat de registratie van de persoonsgegevens zoals hiervoor beschreven en de melding van de incidentenregistratie aan het CBV dan ook terecht zijn. De verzekeraar heeft daarbij naar het oordeel van de commissie de geldende wet- en regelgeving in acht genomen en 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 consument mag verhalen voor zover hij dat nog niet gedaan heeft.

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.