

**Uitspraak Geschillencommissie  
Financiële Dienstverlening  
Nr. 2022-0843, d.d. 4 oktober 2022**

**Geen dekking door onvoldoende  
voorzorgsmaatregelen zoals het  
sluiten van raam**

In september 2021 was X een weekend weg geweest. Bij terugkomst op maandagochtend constateerde X dat er in diens woning was ingebroken. De inbrekers hebben vooral horloges en sieraden buit gemaakt. X claimt de schade bij ASR, zijn inboedelverzekeraar. Maar ASR wijst na onderzoek de claim af. Want volgens ASR had X bij het verlaten van de woning nagelaten om het Veluxraam van de badkamer slotvast af te sluiten. X heeft daarmee onvoldoende voorzorgsmaatregelen getroffen om de inbraak te voorkomen, aldus ASR. X wendt zich daarop tot de geschillencommissie om het geschil te beslechten. De geschillencommissie stelt allereerst vast dat X is geslaagd in het bewijs van zijn stelling dat van een gedekte gebeurtenis sprake is. Dat er zaken zijn gestolen uit de woning staat immers niet ter discussie. Het is vervolgens aan ASR om het bewijs te leveren van de stelling dat X onvoldoende voorzorgsmaatregelen heeft getroffen om de diefstal te voorkomen. De geschillencommissie oordeelt dat ASR in dit bewijs is geslaagd. De geschillencommissie stelt namelijk vast dat er door de politie is verklaard dat er 'pertinent geen braaksporen zijn aangetroffen'. En uit het forensisch onder-

zoek volgt bovendien dat het Velux dakraam 'niet slotvast afgesloten' was. En als dat raam wél afgesloten zou zijn geweest, dan was het niet mogelijk om het raam te openen zonder braaksporen achter te laten. In navolging van ASR concludeert de geschillencommissie dan ook dat het dakraam niet slotvast afgesloten was tijdens de inbraak. Daar komt volgens de geschillencommissie nog bij dat op het bad onder het raam een voetspoor werd aangetroffen. Volgens de geschillencommissie ondersteunt dit de stelling van ASR dat de inbrekers zich toegang tot de woning hebben verschaft via het raam. X heeft naar het oordeel van de geschillencommissie dus niet voldoende voorzorgsmaatregelen genomen om de schade te voorkomen. De conclusie van de geschillencommissie is dan ook dat de vordering van X tot dekking onder de inboedelverzekering via bindend advies moet worden afgewezen.

**Uitspraak Geschillencommissie  
Financiële Dienstverlening  
Nr. 2022-0882, d.d. 19 oktober 2022**

**Valse factuur leidt tot verlies van  
dekking, registratie én betalen van  
onderzoekskosten**

X stelt dat haar pruik tijdens het bereiden van het avondeten vlam heeft gevat. X claimt bij haar inboedelverzekeraar ABN Amro de kosten van de pruik. Ter onderbouwing hiervan

stuurt X ABN Amro een factuur van een pruikenwinkel, met daarop vermeld een datum van de aanschaf en het aanschafbedrag van 945 euro. ABN Amro doet onderzoek naar de claim. Tijdens dat onderzoek komt ABN Amro erachter dat X de factuur in Word op haar eigen computer heeft gemaakt dan wel heeft gewijzigd. ABN Amro wijst de claim van X af, gaat over tot registratie van de gegevens van X in de diverse registers én vordert de gemaakte onderzoekskosten van X terug. X is het hier niet mee eens en vraagt de geschillencommissie de door ABN Amro opgelegde sancties terug te draaien. De geschillencommissie stelt voorop dat ABN Amro overeenkomstig artikel 7:941 lid 2 en lid 5 BW heeft aangetoond dat X onjuiste gegevens heeft verstrekt met het doel een schade-uitkering te krijgen waarop zij geen recht had. Vaststaat immers dat niet ter discussie staat dat X een zelfgemaakte factuur heeft ingediend en daarbij valselijk de indruk heeft gewekt dat het om een originele factuur ging. Bovendien staat vast dat de pruik niet in de desbetreffende winkel is gekocht maar via Marktplaats. Het verweer van X dat zij heeft gehandeld op advies van een schadebehandelaar van ABN Amro acht de geschillencommissie niet geloofwaardig. X heeft bovendien nagelaten om aan te tonen dat een dergelijk advies zou zijn gegeven. De geschillencommissie oordeelt dan ook dat ABN Amro terecht heeft geweigerd om dekking onder de polis te verlenen. Het gedrag van X vormt volgens de geschillencommissie ook voldoende aanleiding om haar persoonsgegevens te registreren in zowel de externe als de interne registers. De geschillencommissie motiveert uitvoerig dat de registratie van drie jaar in het EVR voldoet aan de eisen die zijn vermeld in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Bovendien voldoet de registratie aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit. Vrij vertaald betekent dit dat zowel de registratie an sich als de duur daarvan in het belang zijn van ABN Amro. Ook de interne registratie (IVR) bij ABN Amro zelf van de gegevens van X is voor de duur van acht jaar proportioneel, aldus de geschillencommissie. Tot slot valt ook het doek voor X voor haar vordering om ABN Amro te verbieden de onderzoekskosten te verhalen. De geschillencommissie stelt vast dat X wanprestatie heeft gepleegd jegens ABN Amro en op grond daarvan gehouden is om de schade van ABN Amro (de onderzoekskosten) te vergoeden. Kortom: X zal een bedrag van ruim 1.300 euro aan ABN Amro moeten betalen. De vorderingen van X worden bij bindend advies dus integraal afgewezen.

**Mr. C. (Coen) Fledderus**  
De auteur is advocaat bij Polis Advocaten te Den Haag.

