

# ECLI:NL:GHARL:2025:850

Instantie	Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden
Datum uitspraak	18-02-2025
Datum publicatie	25-02-2025
Zaaknummer	200.332.191/01
Rechtsgebieden	Civil recht
Bijzondere kenmerken	Hoger beroep
Inhoudsindicatie	Verzekerde claimt vergoeding op basis van autoverzekering vanwege diefstal van de auto. De verzekeraar weigert dat omdat de diefstal niet is bewezen en beschuldigt verzekerde van verzekeringsfraude. Opname persoonsgegevens in verschillende registers en opzegging verzekeringsovereenkomst.
Vindplaatsen	Rechtspraak.nl

## Uitspraak

### GERECHTSHOF ARNHEM-LEEUWARDEN

locatie Leeuwarden, afdeling civiel

zaaknummer gerechtshof 200.332.191/01

zaaknummer rechtbank Overijssel, locatie Zwolle 272529

### arrest van 18 februari 2025

in de zaak van

**[appellant]** ,  
die woont in [woonplaats1] ,  
die hoger beroep heeft ingesteld,  
en bij de rechtbank optrad als eiser in conventie, verweerder in reconventie,  
hierna: **[appellant]**,  
advocaat: mr. T.W. Phea te Arnhem,

tegen

**ABN AMRO Schadeverzekering N.V.,**

die is gevestigd in Zwolle,

die ook hoger beroep heeft ingesteld,

en bij de rechtbank optrad als gedaagde in conventie, eiseres in reconventie,

hierna: **ABN AMRO**,

advocaat: mr. L.H. Rijpkema te 's-Gravenhage.

## **1 Het verloop van de procedure in hoger beroep**

1.1 [appellant] heeft hoger beroep ingesteld tegen de vonnissen van de rechtbank Overijssel, locatie Zwolle van 29 juni 2022 en 15 maart 2023. Het procesverloop in hoger beroep blijkt uit:

de dagvaarding in hoger beroep,

de memorie van grieven,

de memorie van antwoord tevens memorie van grieven in incidenteel hoger beroep,

de memorie van antwoord in incidenteel hoger beroep,

het verslag (proces-verbaal) van de mondelinge behandeling die op 31 oktober 2024 is gehouden.

1.2 ABN AMRO heeft in een brief van 18 november 2024 nog een opmerking bij het proces-verbaal gemaakt. [appellant] heeft bij brief van 19 november 2024 met enkele opmerkingen ook op het proces-verbaal gereageerd. ABN AMRO heeft op 19 november 2024 vervolgens bezwaar gemaakt tegen een opmerking van [appellant] naar aanleiding van een passage op pagina 6 van het proces-verbaal over joy-riding. Met ABN AMRO is het hof van oordeel dat deze opmerking als napleiten moet worden aangemerkt. Dat is in strijd met een goede procesorde, zodat deze opmerking van [appellant] buiten beschouwing wordt gelaten. Enkel indien dat in het belang is voor de beoordeling van de zaak, zal het hof hierna op één of meer van de overige opmerkingen ingaan.

## **2 De kern van de zaak**

2.1 [appellant] heeft een autoverzekering bij ABN AMRO afgesloten. Hij heeft ABN AMRO verzocht hem op basis van deze verzekering een schadevergoeding uit te keren omdat zijn auto is gestolen. ABN AMRO heeft dit geweigerd, omdat volgens haar de diefstal niet is bewezen en [appellant] haar onjuiste informatie heeft verstrekt. ABN AMRO heeft de lopende verzekeringen van [appellant] opgezegd en de persoonsgegevens van [appellant] in verschillende registers opgenomen dan wel laten opnemen in verband met vermeende verzekeringsfraude. [appellant] is het hier niet mee eens. Hij meent recht te hebben op een schade-uitkering op basis van de autoverzekering en wil dat zijn persoonsgegevens uit de verschillende registers worden verwijderd. Ook wil hij dat de beëindiging van de verzekering door ABN AMRO wordt gewijzigd in een opzegging door hemzelf en dat zijn onderzoekskosten worden vergoed.

2.2 [appellant] heeft bij de rechtbank gevorderd dat ABN AMRO

a. a) wordt veroordeeld tot betaling van 29.755,00 inclusief btw met rente,

b) primair wordt veroordeeld de (externe) (fraude) registraties in het Externe Verwijzingsregister (hierna: het EVR), in het Incidentenregister en de melding Centrum Bestrijding

Verzekeringsschuldigheid (hierna: de CBV-melding) ten name van [appellant] ongedaan te maken, subsidiair de looptijd van de (externe) frauderegistraties ten name van [appellant] te verminderen zodat de registraties eindigen op de datum van het vonnis.

Verder heeft [appellant] gevorderd dat ABN AMRO

c) primair wordt veroordeeld tot het ongedaan maken en houden van de (fraude)registraties van [appellant] in het Incidentenregister van ABN AMRO en in andere daarmee vergelijkbare registratiesystemen waaronder de Gebeurtenissenadministratie (hierna: de GA) en het Intern Verwijzingsregister (hierna: het IVR),

subsidiair wordt veroordeeld de looptijd van de (fraude)registraties van [appellant] in het Incidentenregister en andere daarmee vergelijkbare registratiesystemen te verminderen zodat de registraties eindigen op de dag van het vonnis.

Ook heeft [appellant] gevorderd

d) dat de rechtbank ABN AMRO gebiedt de beëindiging van de verzekeringen door ABN AMRO om te zetten in een opzegging door [appellant] zelf en

e) ABN AMRO te veroordelen in de buitengerechtelijke incassokosten, f) proceskosten en g) onderzoekskosten van 1.052,10 inclusief btw. Gevorderd is het een en ander te versterken met dwangsommen.

2.3 ABN AMRO heeft op haar beurt bij de rechtbank gevorderd dat [appellant] wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar gemaakte onderzoekskosten van 3.217,75 met rente.

2.4 De rechtbank Overijssel, locatie Zwolle, heeft na een tussenvonnis van 29 juni 2022 waarbij aan [appellant] bewijs is opgedragen en na het horen van getuigen, bij eindvonnis van 15 maart 2023 de vorderingen van [appellant] ten dele toegewezen. De rechtbank heeft ABN AMRO veroordeeld de (externe) (fraude) registraties (EVR, Incidentenregister en CBV-melding) ongedaan te maken, over te gaan tot beëindiging van de (fraude)registraties van [appellant] in het (interne) Incidentenregister en in andere daarmee vergelijkbare registratiesystemen waaronder de GA en het IVR en heeft ABN AMRO geboden de beëindiging van de verzekeringen door ABN AMRO om te zetten in een opzegging door [appellant] zelf. Het een en ander is versterkt met dwangsommen. De overige vorderingen in conventie zijn afgewezen. Ook de vorderingen van ABN AMRO in reconventie zijn afgewezen. ABN AMRO is verder veroordeeld in de proceskosten in conventie en reconventie.

2.5 De bedoeling van het hoger beroep van [appellant] is dat zijn vorderingen voor zover die zijn afgewezen, alsnog worden toegewezen. De bedoeling van het hoger beroep van ABN AMRO is dat de vorderingen van [appellant] alsnog integraal worden afgewezen en die van ABN AMRO alsnog worden toegewezen.

### **3 Het oordeel van het hof**

#### *Inleiding*

3.1 [appellant] heeft in totaal vijf grieven (bezwaren) tegen de vonnissen van 29 juni 2022 en 15 maart 2023 van de rechtbank geformuleerd en een ongenummerd bezwaar tegen een verkorte feitenvaststelling in het tussenvonnis van 29 juni 2022. ABN AMRO heeft zeven grieven tegen het vonnis van 15 maart 2023 geformuleerd. Het hof zal oordelen dat het hoger beroep van [appellant] en dat van ABN AMRO niet slagen. Dat wordt hierna uitgelegd. De bezwaren (grieven) zullen daarbij thematisch worden behandeld. Het hof zal zelfstandig de feiten vaststellen. Daarmee heeft [appellant] geen belang meer bij zijn ongenummerde grief voor zover die is gericht tegen de feitenvaststelling in

het tussenvonniss.

#### *De feiten*

3.2 De achtergrond van het geschil is als volgt.

3.3 [appellant] heeft bij ABN AMRO meerdere schadeverzekeringen afgesloten, waaronder een autoverzekering. Met ingang van 30 januari 2020 heeft [appellant] zijn BMW met het kenteken [kenteken] (hierna: de auto) volledig casco verzekerd bij ABN AMRO, met een eigen risico van 150,00. Op de autoverzekering zijn de Voorwaarden Autoverzekering van ABN AMRO, versie 0319 (hierna: de polisvoorwaarden) van toepassing. Volgens de polisvoorwaarden dekt de autoverzekering onder meer: *schade aan uw auto door diefstal, poging tot diefstal, verduistering of oplichting*. Bij diefstal of verduistering wordt een vergoeding toegekend van de vervangingswaarde + 10%.

Daarnaast bevatten de polisvoorwaarden ook de volgende bepalingen:

*Wij mogen uw verzekering ook beëindigen in de volgende situaties:*

> *binnen 30 dagen nadat een schade is gemeld, afgewezen of uitgekeerd:*

> *bij het verstrekken van onjuiste informatie, bedrog of misleiding door u*

( )

*Hoe beschermen wij onszelf tegen opzettelijk onjuiste informatie, bedrog of misleiding?*

*Wij gaan ervan uit dat wij juist en volledig worden geïnformeerd. Bij vermoeden van opzettelijk onjuiste informatie, bedrog of misleiding kunnen wij een onderzoek uitvoeren. Dat doen wij volgens richtlijnen van het Verbond van Verzekeraars. Omdat wij met Nationale Nederlanden samenwerken, volgen wij ook hun richtlijnen.*

*Meer daarover staat op [abnamro.nl](http://abnamro.nl) kkv.*

*Na het uitvoeren van een onderzoek nemen wij een besluit. Bijvoorbeeld om de verzekering direct te beëindigen en of uit te keren. Wij mogen ook andere verzekeringen beëindigen, die u bij ons heeft. Verder kunnen wij besluiten om uitkeringen terug te vorderen en onderzoekskosten te verhalen. Ook kunnen wij aangifte doen bij de politie. Al deze maatregelen zorgen ervoor dat u niet onnodig premie betaalt, omdat anderen verkeerd omgaan met hun verzekering.*

3.4 Op 17 maart 2020 om 18.48 uur heeft [appellant] telefonisch aangifte gedaan bij de politie van diefstal van de auto. In het proces-verbaal van de aangifte staat dat [appellant] het volgende heeft verklaard:

*Op maandag 16 maart 2020 omstreeks 17:30 uur heb ik de personenauto geparkeerd aan de [adres] ter hoogte van huisnummer 165 te [woonplaats1] op de openbare weg. De personenauto stond geparkeerd aan de woningzijde van de weg, met de passagierszijde naar de straat gericht. (...) Toen ik op dinsdag 17 maart 2020 omstreeks 16:50 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 de personenauto.*

3.5 Diezelfde avond heeft [appellant] de diefstal gemeld bij ABN AMRO. Op het door [appellant] op 22 maart 2020 ondertekende vragenformulier van ABN AMRO naar aanleiding van de diefstal-aangifte heeft [appellant] verklaard dat hij over 2 sleutels beschikt. Ook heeft hij aangekruist dat niet alle sleutels in gebruik zijn geweest en dat geen van de sleutels is uitgeleend.

3.6 ABN AMRO heeft naar aanleiding van deze melding een onderzoek naar de diefstal ingesteld. Op verzoek van ABN AMRO heeft [appellant] de twee originele sleutels van de auto naar ABN AMRO gestuurd, die de sleutels heeft laten uitlezen. Uit het sleutelonderzoek bleek dat één van de sleutels voor het laatst is gebruikt op 17 maart 2020 om 10.49 uur. De waardebepaling van de auto en het sleutelonderzoek zijn uitgevoerd door de heer [naam1], NIVRE-re, register expert van Schade Expertise Mobility Nationale Nederlanden (NN).

3.7 Op 1 april 2020 schrijft [naam1] in een e-mail aan [appellant] :

*Wij hebben elkaar zojuist gesproken over de diefstal van uw auto.*

*Kunt u nog aangeven wanneer u de auto voor het laatst (tijd en datum) hebt gebruikt en de aantal kilometers die u gereden hebt met de laatste rit.*

Op 3 april 2020 antwoordt [appellant] :

*De laatste rit was maandag 16 maart, dit was een kilometer of 1 a 2.*

*De tijdstip was rond 18.00*

Op 1 april 2020 schrijft [naam1] ook nog aan [appellant] is een andere e-mail:

*Toch nog even een vraag voor de compleetheid van het dossier.*

*Stond de klok in uw auto gelijk op de juiste datum en tijd?*

Op 3 april 2020 antwoordt [appellant] daarop:

*Jazeker, klok en datum stonden gelijk.*

3.8 In het in opdracht van ABN AMRO opgestelde schaderapport door [naam1] (hierna: het schaderapport) staat vervolgens:

*Uit ons sleutelonderzoek komt naar voren dat de auto het laatst is gebruikt op dinsdag 17-03-2020 om 10:49. Verzekerde verklaart in het proces-verbaal echter dat hij de auto het laatst heeft gebruikt op maandag 16-03-2020 om 17:30. Dit wordt door verzekerde per mail bevestigd en deze mail is toegevoegd aan het Expodossier. Verzekerde doet aangifte op 17-03-2020 om 18:48. Per mail bevestigd verzekerde aan ons dat de klok in de auto gelijk liep op datum en op tijd. De sleutels van de auto zijn momenteel in het bezit bij onze teamleider (). Gezien de onduidelijkheid mbt. de uitkomsten uit ons sleutelonderzoek en de verklaring van verzekerde adviseren wij u om deze zaak voor te leggen bij uw afdeling integriteit.*

3.9 ABN AMRO heeft vervolgens aan onderzoeksbureau I-Tek B.V. (hierna: I-Tek) een opdracht voor nader onderzoek gegeven. In het naar aanleiding daarvan opgemaakte rapport van 6 mei 2020 staat de opdracht omschreven als volgt:

*Door opdrachtgever is de navolgende opdracht verstrekt:*

*Vaststellen onder welke omstandigheden de BMW zou zijn gestolen.*

*Het interviewen van verzekerde en/of betrokkenen en/of getuigen.*

3.10 Op 17 april 2020 heeft de heer [naam2] (hierna: [naam2] ) namens

I-Tek [appellant] op zijn thuisadres geïnterviewd. Op dat moment was de partner van [appellant] ook thuis. Van het interview is een gespreksverslag gemaakt. Dit gespreksverslag is door [appellant] per pagina geparafeerd en ten slotte ondertekend en maakt deel uit van het rapport van I-Tek van 6 mei 2020. In het gespreksverslag staat:

*Nadat verzekerde het doel van het gesprek was medegedeeld, verklaarde hij als volgt:*

*"U hebt mij medegedeeld, dat u als particulier onderzoeker in dienst van I-TEK B.V. in opdracht van Nationale Nederlanden/ABN AMRO Verzekeringen, een onderzoek instelt naar aanleiding van de door mij gemelde diefstal van mijn personenauto () tussen 16 maart 2020, 17.30 uur en 17 maart 2020 16.50 uur, vanuit de [adres] te [woonplaats1] .*

*U hebt mij geïnformeerd wat de reden is van dit interview, namelijk het verkrijgen van informatie over de toedracht/omstandigheden ronde deze diefstal. Tevens heeft u aangegeven*

*dat dit gesprek bedoeld is om informatie in te winnen die van belang is voor de schadevaststelling en of is voldaan aan de geldende polisvoorwaarden, in relatie tot de afgesloten verzekering.*

*U hebt mij tevens uitgelegd dat mijn persoonsgegevens worden verwerkt in de (digitale) administratie van I-TEK B.V. en dat deze verklaring zal worden gebruikt in de rapportage die aan uw opdrachtgever(s) wordt verstrekt in relatie tot uw onderzoeksbevindingen. De vastgelegde gegevens worden bewaard conform de geldende wet- en regelgeving en conform uw privacyverklaring, die op*

*mijn verzoek aan mij kan worden verstrekt.*

*Ik heb er geen bezwaar tegen om de gevraagde informatie te verstrekken en hierover een verklaring af te leggen, die ten behoeve van dit onderzoek kan worden gebruikt. ()*

*Ik woon/verblijf sinds mijn geboorte In Nederland. Ik versta en begrijp de Nederlandse taal goed. Ik begrijp de vragen die u mij stelt goed. U heeft mij medegedeeld dat indien ik bepaalde vragen niet goed begrijp, ik dit aan u kenbaar moet maken.*

*V: Vraag*

*A:Antwoord*

*V: Zoals ik heb vernomen, is uw BMW tussen 16 maart 17.30 uur en 17 maart 16.50 uur gestolen, terwijl deze stond geparkeerd in de straat waar u woont.*

*Wat kunt u hierover verklaren?*

*A: Ik heb op 16 maart 2020, omstreeks 17.30 uur de BMW zelf geparkeerd op de [adres] te [woonplaats1], ter hoogte van huisnummer 165. Ik kwam toen van de supermarkt in onze buurt. Ik heb de BMW afgesloten met de handzender en weet zeker dat de BMW op die manier werd afgesloten, doordat ik het geluid van de dichtgaande deuren heb gehoord en de lichten knipperden. Ik heb de BMW daarna niet meer gebruikt. Ik ben daar zeker van. Ik ben zelf de regelmatige gebruiker van de BMW. Naast mij rijdt mijn vriendin, met wie ik samen woon, in de BMW.*

*Op 17 maart 2020, omstreeks 16.50 uur wilde ik met de BMW een pakket op gaan halen. Ik weet dat niet helemaal zeker. Ik bemerkte toen dat de BMW was verdwenen. Ik dacht aanvankelijk dat mijn vriendin de BMW had gebruikt. Dat bleek niet het geval. De BMW was gewoon echt weg. Soms parkeren we de BMW in een zijstraat wanneer het erg druk is in onze straat. De twee sleutels van de BMW had ik op dat moment onder mij. Ik bewaarde de ene sleutel in onze kluis en de andere sleutel had ik in gebruik.*

*Ik woon op het adres [adres] 139 te [woonplaats1] samen met mijn vriendin en ons kind. Ik weet zeker dat zij de BMW in de tussentijd niet heeft gebruikt. () De BMW was in prima staat en alles werkte naar behoren. Alles in de BMW werkte perfect. De boordcomputer en de klok in de BMW werkte ook goed en liep op tijd. Ik heb daarmee geen problemen gekend. () Ik kreeg bij aanschaf van de BMW 2 originele autosleutels. Ik heb deze sleutels inmiddels overgedragen aan de verzekeraar. Ik heb de verzekeraar ook de complete gegevens van de BMW bekend gemaakt en heb ook hun vragen beantwoord. Ik heb geen sleutels laten bijmaken en ben geen sleutels verloren tussen het moment van aanschaf van de BMW en de diefstal van de BMW. Ik gebruikte altijd een sleutel voor de BMW. De andere sleutel bewaarde ik in onze kluis of in het sleutelkastje dat wij hebben. ()*

*V: U heeft de twee originele sleutels van uw BMW ter beschikking gesteld aan de schade-expert. Op verzoek van de verzekeraar is onderzoek verricht in deze sleutels. Deze sleutels slaan data op bij het gebruik van de sleutel en de auto. Hierbij is ons iets opgevallen. Voor de duidelijkheid zal ik de sleutels benoemen met 'sleutel 1' en 'sleutel 2'. Ik toon u ook de bevindingen uit het sleutelonderzoek.*

## **Sleutel 2**

*Sleutel 2 is voor het laatst gebruikt in of bij de BMW op 16 maart 2020, om 17.24 uur. Dat komt ongeveer overeen met uw verklaring, waarin u heeft aangegeven dat u de BMW op 16 maart 2020, omstreeks 17.30 uur parkeerde in de straat bij uw woning.*

*De tankinhoud van de BMW was op dat moment ongeveer 19 liter en de kilometerstand van de BMW was op dat moment 42.443.*

## **Sleutel 1**

*Sleutel 1 is voor het laatst gebruikt in of bij de BMW op 17 maart 2020, om 10.49 uur.*

*Op dat moment was de tankinhoud van de BMW ongeveer 13 liter en de kilometerstand van de BMW was op dat moment 42.492.*

*Dat betekent dat tussen het moment van parkeren op 16 maart 2020, om 17.24 uur en het laatste gebruik van de BMW, op 17 maart 2020, om 10.49 uur, met de BMW ongeveer 49 kilometer is gereden, met gebruikmaking van sleutel 1, die door u is overhandigd aan de schade-expert.*

*Dat komt dus niet overeen met hetgeen u heeft verklaard in uw aangifte bij de politie en in de schademelding bij uw verzekeraar. U heeft de schade-expert per e-mail ook nog bevestigd dat de klok en datum in de BMW op tijd stonden. Wat kunt u hierover verklaren ?*

*A: Ik kan dat niet verklaren. De tweede sleutel, die dus niet is gebruikt op 16 maart 2020, toen ik de BMW parkeerde in de straat, lag in de kluis. Ik heb die sleutel pas uit onze kluis gehaald toen ik deze moest opsturen naar de verzekeraar. Ik kan dus niet verklaren hoe het kan dat die tweede sleutel is gebruikt op 17 maart 2020 in de ochtend.*

*Ik kan met zekerheid ook stellen dat ik op 17 maart 2020 aan het werk was. Ik ben rond 08.00 uur begonnen met mijn werk. Dat kan zeker door meerdere personen worden bevestigd.*

*Ik heb er geen bezwaar tegen dat er door I-TEK B.V. een nader onderzoek wordt verricht naar onderhavige schadeclaim en verleen toestemming aan derden om informatie in relatie tot het onderzoek aan I-TEK B.V. te verstrekken.()*

### 3.11 In het rapport van I-Tek van 6 mei 2020 trekt [naam2] de volgende conclusies:

*De verklaring en de aangifte van verzekerde verhouden zich niet tot de bevindingen uit het sleutelonderzoek en zijn zelfs strijdig met elkaar.*

*Op grond van de bevindingen uit het sleutelonderzoek, in combinatie met de verklaring van de verzekerde en de toevoegingen van de vriendin van verzekerde, is vastgesteld dat door verzekerde onjuist en onwaar is verklaard met betrekking tot de onderhavige schade.*

*De door de verzekerde aangedragen alternatieve toedracht van de onderhavige schade is gebleken geen optie te zijn.*

### 3.12 In een brief van 7 mei 2020 heeft ABN AMRO aan [appellant] laten weten dat zijn schadeclaim wordt afgewezen, zijn (overige) verzekeringen bij ABN AMRO worden beëindigd en dat zijn gegevens worden opgenomen in het Gebeurtenissenregister, het Intern Verwijzingsregister van de NN Group, in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. Als reden hiervoor noemt ABN AMRO de volgende:

*Samengevat is uit het onderzoek gebleken dat er met de door u als gestolen opgegeven BMW is gereden na het moment waarop u aangaf dat u de auto voor het laatst heeft gezien, namelijk 16 maart 2020 rond 17.30 uur. Hierbij is gebruik gemaakt van sleutel 1. Uw verklaring tegenover onderzoeker en uw aangifte verhouden zich niet tot de bevindingen uit het sleutelonderzoek.*

*Wij stellen hiermee vast dat u een valse aangifte heeft gedaan bij de politie. Het proces-verbaal heeft u overgelegd als bewijs van uw claim. Naast verzekeringsfraude heeft u zich ook schuldig gemaakt aan valsheid in geschrifte.*

*Met uw handelen hebt u geprobeerd een uitkering te krijgen waar u op grond van uw verzekering geen recht op heeft.*

*U hebt het vertrouwen hiermee ernstig geschaad. ()*

### **Registraties**

*Wij hebben uw (persoons) gegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR) van NN Group. In overeenstemming met de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars gebruiken wij deze administratie voor het registreren van gegevens*

*ter waarborging van de veiligheid en integriteit van de financiële sector. In het IVR nemen wij verwijzingsgegevens (een beperkte set persoonsgegevens) op van (rechts)personen die een risico vormen voor de veiligheid en/of integriteit van NN Group. Een medewerker van NN Group die vanuit het IVR een signaal krijgt is verplicht de aard en gevolgen bij Speciale Zaken te toetsen. Wij registreren uw (persoons)gegevens in het IVR tot 7 mei 2028. ()Wij hebben uw (persoons)gegevens ook opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR). Wij registreren uw (persoons)gegevens tot 7 mei 2026.*

3.13 [appellant] heeft op 8 mei 2020 aan ABN AMRO laten weten het niet eens te zijn met de afwijzing van zijn claim. Hierna hebben meerdere briefwisselingen tussen partijen plaatsgevonden. De belangenbehartiger van [appellant] heeft daarbij in zijn brief van 19 juni 2020 en 8 september 2020 aangedrongen op nader (sleutel)onderzoek.

3.14 In een brief van 1 juli 2020 schrijft [naam2] aan ABN AMRO nog aanvullend:

*De vriendin/partner van verzekerde was tijdens het gesprek met verzekerde in dezelfde ruimte aanwezig en deelde mede als onderwijzeres werkzaam te zijn. Zij deelde voorts mede dat zij in de periode rondom de schadedatum niet aan het werk was door de maatregelen als gevolg van Covid-19 en daardoor ook op de schadedatum de hele dag thuis was geweest met hun kind. () Door verzekerde is gesproken over het feit dat een kluis in de woning aanwezig was, die onder andere werd gebruikt om de autosleutel in te bewaren die niet door verzekerde werd gebruikt. () Door verzekerde is verklaard dat sleutel 1 steeds in de kluis had gelegen in zijn woning en dat hij deze sleutel pas uit de kluis had genomen om deze, samen met de andere sleutel (sleutel 2), ter beschikking te stellen aan de verzekeraar (verzekerde ondertekende deze verklaring ook voor akkoord). Door de vriendin/partner van verzekerde is mondeling bevestigd dat de sleutel in de kluis had gelegen en dat zij op 17 maart 2020 de gehele dag thuis was geweest. Mr. Ak en verzekerde spreken zich hierin dus tegen. Vast staat dat de auto van verzekerde is verdwenen en dat de opgeslagen gegevens in sleutel 1 op 17 maart 2020 te 10.49 uur voor het laatst zijn geüpdatet. Dat houdt in dat op dat moment sleutel 1 fysiek in de betreffende auto is geweest. Bij gebruik van een kopie-sleutel wordt de update niet geregistreerd in de originele sleutel. Dat verhoudt zich niet tot de verklaring van verzekerde, die verklaarde dat hij deze sleutel (sleutel 1) pas uit de kluis haalde nadat de auto reeds was gestolen en deze sleutel ter beschikking zou worden gesteld aan de verzekeraar.*

3.15 [appellant] heeft ondertussen ZTA Expertise B.V. (hierna ZTA) ingeschakeld. De heer [naam3] (NIVRE-re expert van ZTA) heeft zich op 14 september 2020 schriftelijk uitgelaten over het namens ABN AMRO uitgevoerde sleutelonderzoek. [naam3] schrijft:

*Ik heb de stukken bestudeerd en zoals de feiten nu beschreven zijn, staat meneer [appellant] er niet goed voor, ik zal dat verderop uitleggen. Daarentegen heeft I-Tek niet uitgelegd hoe en door wie de sleutels zijn uitgelezen en op welke wijze de gegevens door de auto worden overgedragen naar de sleutel. De print van de sleuteluitlezings toont verre van professioneel. Er is blijkbaar niet bij de dealer c.q. BMW onderzocht hoeveel sleutels er actief zijn op dit chassisnummer. Kortom, een zeer zware beschuldiging wordt niet of nauwelijks onderbouwd! () Op de verre van professionele beelden van de sleutel uitlezing is op blz. 19 te zien dat de coolant temperatuur 23 graden is. Dat is te laag voor een kort ervoor afgelegde rit. De batterij spanning van 14,1 volt duidt op een draaiende motor. Op blz. 20 is de koelvloeistof temperatuur 108 graden en staat de motor stil. De temperatuur duidt erop dat er tenminste enkele km met de auto zijn gereden. Dat alles past niet bij een zgn. relay attack methode waarbij het sleutel signaal wordt opgevangen en via een versterker naar de auto wordt gezonden.*

3.16 ABN AMRO heeft vervolgens op 29 oktober 2020 opdracht gegeven tot een tweede sleutelonderzoek aan IDTech. Het onderzoek is uitgevoerd door de heer [naam4] . [naam4] heeft de sleutels uitgelezen met een bij hem in bezit zijnde sleutellezer en heeft de sleutels aangeboden en afgelezen in een sleutellezer van een BMW-dealer. De gegevens die werden verkregen waren aan elkaar gelijk. In het daartoe opgemaakte rapport van IDTech van 10 november 2020 staat dat sleutel 1 voor het laatst is gebruikt op 17 maart om 10.49 uur met een geregistreerde kilometerstand van 42.492 km en een



tankinhoud van 13 liter en dat sleutel 2 voor het laatst is gebruikt op 16 maart om 17.24 uur met een geregistreerde kilometerstand van 42.443 km en een tankinhoud van 19 liter. Tussen deze twee tijdstippen is 49 kilometer met de auto gereden.

De schermafdruck van de sleutelanalyse van sleutel 1 is in het rapport als volgt weergegeven:

KeyInfo			
Brand:	BMW	Coolant temp.:	108C
Transponder:	PCF 7953P	Outside temp.:	10.5C
HITAG Family:	HITAG-Pro	Battery:	12.795V
ID:	7D97E935	Color:	300 ALPINE WHITE III
Key type:	Keyless go	Interior:	CBAT
Immo type:	Unknown (ERROR)	Type:	BMW PKW
Remote:	433MHz	Body:	F36
VIN(1):	WBA4D11080D897679	Model:	4181 COUPE
VIN(2):	WBA4D11080D897679	Market:	EUR
Status:	Learned	Doors:	5
Mileage:	42492	Gearbox:	MANUAL
CryptoKey:	Customer (Locked)		Left-hand wheel
Data update:	10:49 17-3-2020		Rear-wheel drive
Fuel in tank:	13L		

De schermafdruck van de sleutelanalyse van sleutel 2 is in het rapport als volgt weergegeven:

KeyInfo			
Brand:	BMW	Coolant temp.:	23C
Transponder:	PCF 7953P	Outside temp.:	11,0C
HITAG Family:	HITAG-Pro	Battery:	14,115V
ID:	638FE935	Color:	300 ALPINE WHITE III
Key type:	Keyless go	Interior:	CBAT
Immo type:	Unknown (ERROR)	Type:	BMW PKW
Remote:	433MHz	Body:	F36
VIN(1):	WBA4D11080D897679	Model:	4181 COUPE
VIN(2):	WBA4D11080D897679	Market:	EUR
Status:	Learned	Doors:	5
Mileage:	42443	Gearbox:	MANUAL
CryptoKey:	Customer (Locked)		Left-hand wheel
Data update:	17:24 16-3-2020		Rear-wheel drive
Fuel in tank:	19L		

Verder is in het rapport te lezen dat diefstal met een duplicaatsleutel en diefstal met de SARA-methode (Signal Amplification Relay Attack methode) niet mogelijk is. [naam4] schrijft ook dat een update van de voertuiggegevens naar de op dat moment in gebruik zijnde en in het voertuig aanwezige sleutel slechts plaatsvindt na een afgelegde afstand van 10 kilometer dan wel na een gereden snelheid van meer dan 40 kilometer per uur. Op een dergelijk moment worden diverse waarden van het voertuig naar de aanwezige sleutel geschreven.

3.17 In een brief van 7 maart 2021 schrijft [naam5] , destijds de partner van [appellant] :

*( ) Of en wanneer de buurvrouw de auto leende regelde meneer [appellant] . Dit gebeurde volledig buiten mij om. Het was immers zijn auto. Over het gegeven of de buurvrouw de auto op 17 maart geleend heeft kan ik niets zeggen. Ik kan dit ook niet uitsluiten.*

3.18 In een aanvullend rapport van 19 november 2021 heeft [naam4] nog gereageerd op de brief van ZTA van 14 september 2020. Hij schrijft onder 5:

*d) Zoals eerder omschreven is er in het protocol van sleutelonderzoek een duidelijk overleg met de BMW fabrikant met betrekking tot de geanalyseerde sleutels in relatie met de geregistreerde informatie.*

*e) Ook de stelling dat de data uit de sleutel niet betrouwbaar dan wel onjuist zouden zijn omdat de informatie dat de auto op 16 maart 2020 te 17:24 uur een koelwatertemperatuur van 23 graden had niet juist kan zijn in combinatie met het aantal Volt van dat moment, treft geen doel. Zoals gezegd krijgen de gegevens uit de sleutel een update op het moment dat de auto een afstand van meer dan 10 km aflegt of de snelheid van 40 km per uur bereikt. Onderhavig voertuig bereikt binnen enkele*

*seconden een snelheid van 40 km per uur, zodat op dat moment de gegevens worden geupdate. De koelwatertemperatuur wordt daarbij eveneens geregistreerd maar geeft verder geen relatie over de afstand waarover is gereden. Er van uitgaande dat de temperatuur van het koelwater op dat moment gelijk is aan de buitentemperatuur (= 11 graden Celcius) zal de temperatuur bij in werking zijnde motor oplopen en de totale hoeveelheid van 7,7 liter koelvloeistof in het voertuig geleidelijk verwarmd worden. Dat de koelwatertemperatuur enige tijd na het opstarten daarom nog 23 graden betreft, is gezien voornoemde logisch.*

*f) met betrekking tot de gegevens van sleutel 1, toevoeging hof] De koelwatertemperatuur wijst er inderdaad op dat het voertuig enige tijd in gebruik is geweest waarbij de normale bedrijfstemperatuur van het voertuig is bereikt.*

*g) Het is onmogelijk dat het voertuig ontvreemd is met gebruikmaking van de SARAmethode. Vanuit een afgesloten kluis kunnen de signalen van deze sleutel niet buiten deze "kooi van Faraday" reiken. Verder is er bij een dergelijke methode slechts sprake van eenrichtingsverkeer vanuit de gescande sleutel naar het voertuig. Er zal zeker geen update vanuit het voertuig naar deze sleutel plaats vinden.*

3.19 De heer [naam3] heeft namens ZTA op 22 februari 2022 gerapporteerd over het door hem uitgevoerde Technisch Expertise Onderzoek. ZTA heeft in dat kader de sleutels laten uitlezen bij een BMW dealer. Ook uit dit onderzoek komt naar voren dat sleutel 1 voor het laatst is gebruikt op 17 maart 2020 om 10.49 uur en sleutel 2 op 16 maart om 17.24 uur en dat in de tussentijd 49 kilometer met de auto is gereden. Het rapport bevat de volgende conclusie:

*Voorliggend onderzoek toont aan dat technische conclusies zijn getrokken die niet op feiten zijn gebaseerd. Vervolgens heeft dat geleid tot verzekeringstechnische consequenties. Geconcludeerd moet worden dat sleuteldata niet bedoeld is voor forensische opsporing maar bedoeld is om het service proces tussen de auto eigenaar en de dealer te vergemakkelijken. De sleuteldata, die overigens eigendom is van de voertuigeigenaar, kan hooguit gebruikt worden als aanleiding voor en vervolg aanvullend onderzoek. De zgn. schrijfdatum incl. tijdstip in de sleutel geeft de indruk dat die sleutel, voorafgaand sleutel 1 genoemd, gebruikt is op een moment dat niet past bij de verklaringen van de auto eigenaar. De zgn. schrijfdatum wordt overgenomen van de datum en tijdstip in de auto. De vraag die wij niet kunnen beantwoorden is of deze instelling synchroon of nagenoeg synchroon heeft gelopen met de werkelijke datum en tijdstip, de zgn. UTC of GPS tijd. De instelling van de tijd in de auto gebeurt namelijk handmatig. Kortom, de data uit de sleutel mag maximaal beschouwd worden als informatief en mogelijkwijze ook juist of bij benadering juist.*

3.20 In een ongedateerd schrijven heeft [naam6] verklaard:

*Ik, [naam6] , ben de buurvrouw van [appellant] . [appellant] en ik gaan heel goed met elkaar om, als we wat nodig hebben van elkaar, staan we direct voor elkaar klaar, we kennen elkaar zeer goed. [appellant] en ik hebben al jaren een huissleutel van elkaar. In het verleden heb ik zeker de auto van [appellant] weleens geleend, ook om na mijn zus in Huizen te gaan. Of dat op 17 maart 2021 was, durf ik niet te zeggen, het is al meer dan een jaar geleden.*

*Schending gedragscode, onrechtmatig verkregen bewijs?*

3.21 [appellant] heeft gesteld dat het onderzoek van I-Tek en IDTech onzorgvuldig is gebeurd. Het onderzoek is namelijk uitgevoerd in strijd met de door het Verbond van Verzekeraars geformuleerde en de ten tijde van het onderzoek nog geldende Gedragscode Persoonlijk Onderzoek 2011 (hierna: de GPO of de gedragscode). Het bewijs is daarom onrechtmatig verkregen en moet buiten beschouwing worden gelaten. Er is, aldus [appellant] , sprake geweest van een persoonlijk onderzoek in de zin van de GPO. Redengevend voor deze conclusie is dat ABN AMRO direct na het schaderapport [appellant] heeft laten interviewen door I-Tek. Het interviewen is een bijzondere onderzoeksmethode in de zin van artikel 7 sub a GPO. Het persoonlijk onderzoek is in dit geval ook uitbesteed aan een onderzoeksbureau (I-Tek), zodat voldaan is aan artikel 8 GPO. Zoals blijkt uit het I-Tek rapport is de

opdracht om vast te stellen hoe de auto zou zijn gestolen, omdat de sleutelgegevens niet verenigbaar zijn met de verklaring van [appellant] . Het onderzoek is dus gericht op een mogelijk oneigenlijk gebruik gericht op het verkrijgen van een schade-uitkering. De gedragingen van [appellant] zijn hierbij dus onderwerp van het onderzoek geweest. Dit wordt bevestigd, aldus nog steeds [appellant] , door het feit dat het dossier is doorgestuurd naar de afdeling Speciale Zaken. Speciale Zaken is een speciale afdeling die zich richt op het voorkomen en het opsporen van fraude. Aldus is sprake van een persoonlijk onderzoek vanaf het moment van het interview. Het interview en alles wat daarna is verkregen door ABN AMRO dienen om die reden als onrechtmatig te worden aangemerkt en buiten beschouwing te worden gelaten. In bijzonder is sprake geweest van schending dan wel strijd met de artikelen 1, 2, 3, 4.2 en 4.3, 6 en 9.4 GPO alsmede artikel 5 AVG.

3.22 ABN AMRO heeft gemotiveerd aangevoerd dat I-Tek en IDTech onderzoek hebben gedaan naar de feiten en omstandigheden rondom de gemelde diefstal en dat op het moment van het inschakelen van I-Tek nog geen sprake was van een redelijk vermoeden van fraude. Naar aanleiding van de aangifte van [appellant] , het door [naam1] uitgevoerde sleutelonderzoek en de verklaringen van [appellant] per e-mail aan [naam1] was, aldus ABN AMRO, onduidelijkheid ontstaan over de toedracht van de diefstal. Tussen de uitkomsten van het sleutelonderzoek en de aangifte door [appellant] bij de politie bestond een discrepantie. Daarop is het dossier doorgezet naar de afdeling Speciale Zaken, omdat het onderzoek naar de uitkeringsverplichting nog moest worden voortgezet. Een dergelijke handelwijze is gebruikelijk. De behandelaar van het dossier heeft vervolgens besloten het feitenonderzoek voort te zetten. ABN AMRO maakt gebruik van zowel interne als externe onderzoekers. Omdat sprake was van capaciteitsproblemen bij de interne onderzoekers heeft ABN AMRO vervolgens aan I-Tek opdracht voor nader feitenonderzoek gegeven.

3.23 Het hof gaat niet in het betoog van [appellant] mee. In de GPO wordt het feitenonderzoek gedefinieerd als het onderzoek dat wordt ingesteld naar de feiten, omstandigheden en gedragingen van betrokkene die nodig zijn voor de beoordeling van een verzekeringsaanvraag, lopende verzekeringsovereenkomst, schademelding of andere aanspraak op uitkering of prestatie. Het persoonlijk onderzoek wordt gedefinieerd als het onderzoek, volgend op een feitenonderzoek, naar gedragingen van betrokkene waarbij bijzondere onderzoeksmethoden en/of bijzondere onderzoeksmiddelen worden gebruikt, dat inbreuk maakt of kan maken op de persoonlijke levenssfeer van betrokkene. Op grond van artikel 1.1 van de GPO kan een persoonlijk onderzoek worden ingesteld nadat het ingestelde feitenonderzoek geen of onvoldoende uitsluitsel geeft voor het nemen van een beslissing bij een verzekeringsaanvraag, lopende verzekeringsovereenkomst, schademelding of andere aanspraak op uitkering of prestatie of wanneer gerede twijfel is ontstaan over de juistheid of volledigheid van de resultaten van het feitenonderzoek, zodanig dat bij de verzekeraar een redelijk vermoeden van verzekeringsfraude of andere vormen van oneigenlijk gebruik van verzekeringsproducten of diensten is ontstaan. Bij het persoonlijk onderzoek kan, aldus artikel 7.1 van de GPO, gebruik worden gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden zoals a. het houden van een interview met betrokkene, b. het inwinnen van informatie bij derden of c. het observeren van betrokkene.

3.24 Uit het rapport van 6 mei 2020 van I-Tek blijkt dat ABN AMRO haar opdracht heeft gegeven tot een nader feitenonderzoek. De opdracht betrof immers het vaststellen van de omstandigheden onder welke de BMW is gestolen en het interviewen van verzekerde en/of betrokkenen en/of getuigen. Uit de onderzoeksopdracht blijkt niet dat opdracht werd gegeven onderzoek te verrichten naar gedragingen van [appellant] , zoals in het geval van een persoonlijk onderzoek. Zoals blijkt uit het door [appellant] geparafeerde en ondertekende gespreksverslag heeft [naam2] ook aan [appellant] medegedeeld wat het doel van het interview was, te weten het verkrijgen van informatie over de toedracht/omstandigheden rondom de diefstal en het inwinnen van informatie die van belang is voor de schadevaststelling en eventuele uitkeringsverplichting. [appellant] heeft daarop laten weten zijn medewerking te willen verlenen aan het interview. Dat hij in weerwil van zijn parafering en ondertekening een en ander niet correct zou hebben begrepen, is onvoldoende gesteld, zodat het hof ervan uitgaat dat dit doel ook met [appellant] tijdens het interview is besproken.

3.25 Omdat ABN AMRO na het schaderapport - waarin werd vastgesteld dat er onduidelijkheden waren - nog niet met haar verzekerde [appellant] had gesproken, lag het in de gegeven omstandigheden voor de hand dat alsnog te doen. Dat is in lijn met de zorgvuldigheid die ABN AMRO moet betrachten bij het nemen van een beslissing over haar uitkeringsverplichting. Mogelijk was dat voor het gebruik van de auto op 17 maart 2020 om 10.49, zoals dat door sleutel 1 werd weergegeven, een eenvoudige verklaring bestond, die de onduidelijkheden had kunnen wegnemen (bijvoorbeeld het gebruik van de auto door de partner van [appellant] op 17 maart 2020, zonder dat hij dat wist ten tijde van de aangifte). Een dergelijk interview waarin om opheldering van de feiten wordt gevraagd, maakt het onderzoek dan ook nog niet tot een persoonlijk onderzoek. Dat het interview bij de verzekerde thuis plaatsvindt, maakt dat niet anders. Uit artikel 7.1 van de GPO kan dat ook niet worden afgeleid. Een andere opvatting zou ook onwenselijk zijn, omdat verzekeraars dan slechts onder bijzondere omstandigheden met hun verzekerden zouden mogen spreken om hun uitkeringsplicht te beoordelen. Dat mogelijk tijdens het interview een vermoeden van verzekeringsfraude ontstaat, leidt er ook niet toe dat het interview is aangegaan en ingezet als bijzondere onderzoeksmethode in de zin van artikel 7 GPO.

3.26 Op basis van het aldus verrichte feitenonderzoek heeft ABN AMRO de aanspraak op de verzekeringsovereenkomst op 7 mei 2020 afgewezen. Het door IDTech verrichte sleutelonderzoek dat is uitgevoerd na deze afwijzing en na correspondentie met de gemachtigde van [appellant] , betreft eveneens een (voortgezet) feitenonderzoek. In dat onderzoek, waar de gemachtigde van [appellant] op had aangedrongen, was evenmin het gedrag van [appellant] onderzoekonderwerp, maar de gegevens van de sleutels waarbij de onderzoeksbevindingen van ZTA zijn beoordeeld.

3.27 De conclusie op basis van het voorgaande is dat het onderzoek van ABN AMRO moet worden aangemerkt als een feitenonderzoek. De artikelen van de GPO waarvan [appellant] stelt dat zij geschonden zijn, zijn in dit geval niet van toepassing. De betreffende stellingen van [appellant] daarover kunnen dan ook verder onbesproken blijven. Waarom het houden van het interview in de gegeven omstandigheden strijd oplevert met artikel 5 AVG, is het hof niet duidelijk geworden en is door [appellant] ook onvoldoende toegelicht. Op basis van het voorgaande bestaat geen grond om het interview en de informatie die verder door ABN AMRO is verkregen met het onderzoek van I-Tek en IDTech als onrechtmatig verkregen bewijs aan te merken. Daargelaten dat het gegeven dat bewijs onrechtmatig is verkregen, nog niet per definitie betekent dat het terzijde dient te worden gelegd, bestaat in dit geval vanwege het ontbreken van de onrechtmatigheid al helemaal geen grond - binnen het kader van de door artikel 152 Rv voorgeschreven afweging het bewijs buiten beschouwing te laten.<sup>1</sup> Dat het interview niet is opgenomen, maakt deze conclusie niet anders.<sup>2</sup>

#### *Diefstal van de auto?*

3.28 Volgens de hoofdregel van artikel 150 Rv rust op [appellant] als verzekerde de stelplicht en de bewijslast van het verzekerde evenement, de diefstal van de auto. Het is immers [appellant] die zich op het rechtsgevolg van de diefstal beroept, namelijk een uitkering onder de verzekeringsovereenkomst. Hierbij geldt dat aan dit bewijs in een geval als hier aan de orde is - de diefstal van een geparkeerde auto - geen al te zware eisen mogen worden gesteld. Een verzekerde kan volstaan met het aanvoeren van feiten die voldoende aannemelijk maken dat de gestelde diefstal heeft plaatsgevonden.<sup>3</sup> Het bewijs kan in sommige gevallen worden geleverd door de enkele aangifte van de diefstal bij de politie. Of een aangifte in een concreet geval voldoende is om die gestelde diefstal aannemelijk te maken, is afhankelijk van het verweer dat een verzekeraar voert. Als een verzekeraar omstandigheden aanvoert die gereede twijfel over de toedracht oproepen, dan ligt het op de weg van een verzekerde daarop met voldoende samenhangende en eenduidige stellingen te reageren. Het gaat er niet om dat ABN AMRO bewijst dat de diefstal niet heeft plaatsgevonden, maar dat zij haar betwisting zodanig inhoud geeft dat er reden bestaat om in die mate aan de mededelingen van [appellant] te twijfelen dat niet kan worden volstaan met de enkele aangifte als bewijs van de diefstal.

3.29 Het hof is met de rechtbank van oordeel dat het proces-verbaal van aangifte van de diefstal bij de politie in dit geval onvoldoende is. ABN AMRO heeft gemotiveerd feiten en omstandigheden

aangevoerd die een gereede twijfel over de toedracht hebben opgeroepen. Bij zijn aangifte bij de politie heeft [appellant] verklaard, zoals blijkt uit het daartoe opgemaakte proces-verbaal, dat hij de auto voor het laatst op 16 maart 2020 rond 17.30 heeft gebruikt. Maar uit de sleutelonderzoeken van I-Tek en IDTech blijkt dat de auto op 17 maart 2020 om 10.49 voor het laatst is gebruikt en dat tussen 16 maart 2020 17.24, toen autosleutel 2 voor het laatst werd gebruikt, en 17 maart 2020 10.49 nog 49 kilometer met de auto is gereden met gebruikmaking van sleutel 1. Relevant in dit verband is dat tussen partijen vaststaat dat beide sleutels werden gebruikt. Relevant is ook dat tussen partijen vaststaat dat beide sleutels in beginsel in de macht van [appellant] verbleven, in het huis (sleutel 1) dan wel in zijn handen (broekzak) aan de sleutelbos (sleutel 2) en daarmee in zijn risicosfeer. [appellant] heeft tegen deze achtergrond onvoldoende samenhangend en eenduidig gereageerd op wat door ABN AMRO is aangevoerd. Zo heeft hij geen plausibele verklaring gegeven voor het gebruik van de auto met sleutel 1 op 17 maart 2020 om 10.49, nadat hij zelf met sleutel 2 op 16 maart 2020 om 17.24 de auto voor het laatst heeft gebruikt. Hij stelt dat hij niet de bestuurder is geweest en dat zijn inmiddels ex-partner de auto ook niet heeft gebruikt. Het is bij deze stand van zaken aan [appellant] aanvullend bewijs te leveren van de diefstal van de auto.

3.30 In dit nader, aanvullend bewijs van de diefstal is [appellant] niet geslaagd, ook niet in hoger beroep. De getuigen die ten overstaan van de rechtbank zijn gehoord, hebben geen verklaring afgelegd over feiten en omstandigheden die rechtstreeks betrekking hebben op de diefstal van de BMW. Voor zover [appellant] heeft willen stellen dat het onderzoek naar de sleutels dat is uitgevoerd door I-Tek en IDTech onjuist is, gaat het hof daarin niet mee. Ook ZTA heeft in opdracht van [appellant] geconcludeerd dat uit de gegevens van de sleutels naar voren komt dat sleutel 1 voor het laatst is gebruikt op 17 maart 2020 om 10.49 uur en sleutel 2 op 16 maart om 17.24 uur en dat in de tussentijd 49 kilometer met de auto is gereden. Weliswaar heeft ZTA geconcludeerd dat de data uit de sleutel maximaal *als informatief en mogelijkerwijze ook juist of bij benadering juist* mag worden beschouwd, maar het hof ziet onvoldoende aanleiding om aan te nemen dat de data in dit geval niet als voldoende informatief en bij benadering juist kunnen worden aangemerkt. Tussen partijen staat vast dat de informatie van de sleutels afkomstig is van de instellingen van de auto en dat de sleutels een update krijgen op het moment dat de auto een afstand van meer dan 10 km aflegt of de snelheid van 40 km per uur heeft bereikt (vergelijk rechtsoverweging 3.18 en 3.19). De datum en tijd worden aldus overgenomen van de datum en tijdstelling in de auto. Kort na de diefstal heeft [appellant] in e-mail van 3 april 2020 aan [naam1] expliciet bevestigd dat de klok in de auto op de juiste datum en tijd stond ingesteld (zie rechtsoverweging 3.7). In het interview met [naam2] op 17 april 2020 heeft [appellant] dat nogmaals bevestigd (zie rechtsoverweging 3.10). Voor zover [appellant] nu wil betwisten dat de instelling in de auto synchroon of nagenoeg synchroon heeft gelopen met de werkelijke datum en tijdstip en dat hij daar eerder slechts *van uitging*, heeft hij dat onvoldoende gemotiveerd gedaan en gaat het hof daaraan voorbij. Het hof betreft bij dit oordeel dat [appellant] op een moment dat hij geacht mag worden nog goed op de hoogte te zijn geweest met de instellingen van de auto kort na de diefstal, op de eenvoudige vraag van [naam1] zonder voorbehoud heeft aangegeven dat sprake was van een juiste datum en tijd in de auto. Kort daarna heeft hij dat tegenover [naam2] nog eens bevestigd. Het hof acht het verder weinig aannemelijk dat [appellant] anderhalve maand in zijn auto rijdt, zonder dat hij dan wel de garage (of rechtsvoorganger) tot een eenvoudig te bewerkstelligen juiste instelling van datum en tijd is overgegaan en [appellant] dat niet zou hebben opgemerkt. Bovendien sluiten de gegevens van sleutel 2 wel aan op wat door [appellant] bij de aangifte ten overstaan van de politie is verklaard over zijn gebruik op 16 maart 2020. De tijdens de mondelinge behandeling bij het hof ingenomen stelling van [appellant] dat omdat de sleutelgegevens geen harde feiten zijn maar zijn gebaseerd op aannames, het heel wel mogelijk is dat [appellant] niet sleutel 2 heeft gebruikt maar sleutel 1 op 16 maart 2020 om ongeveer 17.30, is een nieuwe stelling en te laat in de procedure in hoger beroep betrokken. Het hof gaat aan die stelling dan ook voorbij als in strijd met een goede procesorde.

3.31 Voor de mogelijkheid dat de auto is gestolen met een duplicaat-sleutel heeft [appellant] onvoldoende aanknopingspunten naar voren gebracht. Dat de auto zou zijn gestolen met de SARA-methode, is door overlegging van de verschillende deskundigenberichten voldoende weerlegd. De conclusie op basis van

het voorgaande is dan ook dat de diefstal van de auto niet is komen vast te staan en dat [appellant] geen recht heeft op een schade-uitkering op basis van de verzekeringsovereenkomst. De ter zake onder a) in principaal hoger beroep gevorderde betaling van 29.755,00 inclusief btw met rente wordt om die reden afgewezen. Dat geldt ook voor de onder b) gevorderde buitengerechtigde incassokosten en de onder c) gevorderde onderzoekskosten.<sup>4</sup>

#### *Verzekeringsfraude?*

- 3.32 ABN AMRO heeft gesteld dat sprake is van verzekeringsfraude in de zin van artikel 7:941 lid 5 BW dan wel artikel 7:952 BW. [appellant] heeft, aldus ABN AMRO, op verschillende punten die relevant zijn voor de toedracht van de gestelde diefstal, wisselende en tegenstrijdige verklaringen afgelegd. [appellant] heeft daarmee zijn informatieverplichting jegens ABN AMRO als bedoeld in art. 7:941 lid 2 BW geschonden. Uit de feiten en omstandigheden kan niet anders worden afgeleid dan dat [appellant] zijn informatieverplichting heeft geschonden met als bedoeling ABN AMRO te bewegen tot het doen van een uitkering waarop in werkelijkheid geen recht bestaat. Aldus is sprake van opzettelijke misleiding in de zin van artikel 7:941 lid 5 BW. Naast alle wisselende en tegenstrijdige verklaringen heeft [appellant] nooit een verklaring gegeven voor het feit dat sleutel 1 op 17 maart 2020 is gebruikt, terwijl [appellant] toen nog over deze sleutel beschikt(e). Dit gegeven maakt dat [appellant] zelf (negatief) betrokken moet zijn geweest bij de verdwijning van zijn auto (ex art. 7:952 BW): ofwel omdat hij zelf in de auto heeft gereden op 17 maart 2020 ofwel omdat iemand namens hem de auto op 17 maart 2020 heeft laten verdwijnen waarna [appellant] de sleutels weer in zijn bezit heeft gekregen en heeft ingeleverd bij ABN AMRO.
- 3.33 Voor verzekeringsfraude in de zin van artikel 7:941 lid 5 BW is vereist dat sprake is van opzet tot misleiding. Bij beantwoording van de vraag of de verzekeringnemer met de schending van de in art. 7:941 lid 2 BW bedoelde mededelingsplicht opzet heeft gehad de verzekeraar te misleiden, dient te worden onderzocht of hij daarbij de bedoeling heeft gehad de verzekeraar te bewegen tot het verstrekken van een uitkering die hij zonder die schending niet zou hebben verstrekt.<sup>5</sup> Daarbij gaat het om een mededelingsplicht die van belang is voor de beoordeling door de verzekeraar van zijn bereidheid tot zijn gehoudenheid tot uitkering nadat het risico is verwezenlijkt. De opzet tot misleiding ziet op de intentie van de verzekerde. Het gaat om gevallen waarin iemand probeert een verzekeraar opzettelijk op te lichten, met het doel er voordeel uit te halen. De fraudeur kan bijvoorbeeld onjuiste gegevens verstrekken bij het aangaan van een verzekering, of er wordt schade geclaimd als er geen schade is.
- 3.34 ABN AMRO heeft, zo begrijpt het hof haar stellingen, willen betogen dat de opzet tot misleiding is bewezen omdat geen alternatief scenario voor de diefstal denkbaar is waarbij [appellant] niet betrokken is geweest. ABN AMRO heeft gesteld dat de opzettelijke misleiding moet worden gebaseerd op vermoedens die zijn te putten uit de omstandigheden van het geval, nu [appellant] niet erkent dat sprake is van opzettelijke misleiding. Tijdens de mondelinge behandeling bij het hof heeft ABN AMRO toegelicht waarom volgens haar *bijna geen ander scenario denkbaar* is dan dat [appellant] zelf sleutel 1 heeft gebruikt of bij het gebruik betrokken was. Omdat er geen plausibele verklaring voor de diefstal is, kan worden geconcludeerd, aldus ABN AMRO, dat er in ieder geval een vermoeden is van opzet tot fraude. ABN AMRO heeft bewijs aangeboden dat [appellant] zelf bij de diefstal is betrokken, dat hij wisselende en tegenstrijdige verklaringen heeft afgelegd en dat hij daarbij de opzet had ABN AMRO te misleiden.
- 3.35 Het hof stelt voorop dat het enkele feit dat de diefstal door [appellant] niet kan worden bewezen en er geen vaststaande verklaring is voor het verdwijnen van de auto, in de gegeven omstandigheden nog niet wil zeggen dat [appellant] bij het geven van de inlichtingen de intentie heeft gehad ABN AMRO te misleiden in de zin van artikel 7:941 lid 5 BW. De enkele omstandigheid dat sleutel 1 op 17 maart 2020 om 10:49 uur voor het laatst is gebruikt, betekent evenmin dat daaruit kan worden afgeleid dat [appellant] opzettelijk onjuiste informatie heeft verstrekt met de bedoeling een onterechte uitkering te verkrijgen.

3.36 Van belang is dat het hof uit de feiten niet kan afleiden dat [appellant] het onderzoek heeft bemoeilijkt of belemmerd. Ook is niet gebleken dat hij evident onjuist heeft verklaard. Het kan ABN AMRO worden toegegeven dat [appellant] wisselend heeft verklaard over waarvoor en wanneer hij de auto op 16 maart 2020 heeft gebruikt, maar de tijdstippen komen ongeveer overeen met de gegevens van sleutel 2. Ook stelt het hof vast dat uit de processtukken blijkt dat [appellant] wisselend heeft verklaard over wat hij op 17 maart 2020 heeft gedaan rond het tijdstip van de ontdekking van de diefstal en over de aanwezigheid van zijn partner die dag in huis ( enerzijds dat zij de hele dag aanwezig was en anderzijds dat hij dat niet weet/dat dit niet zo is, gezien een briefje van Post NL). Dat geldt ook voor wat betreft het gebruik van de sleutels ( één niet in gebruik, beide wel in gebruik, soms door partner, mogelijk door de buurvrouw). Uit deze verklaringen kan echter nog niet worden afgeleid dat [appellant] de opzet had ABN AMRO te misleiden. Deze verklaringen hebben ook niet rechtstreeks betrekking op de diefstal. Eerder lijkt sprake van onhandigheid of verschoonbare dwalingen/vergissingen/veronderstellingen die niet juist bleken te zijn. Ook de verklaring over het bewaren van sleutel 1 in een kluis in het interview met [naam2] (zie rechtsoverweging 3.10), lijkt te duiden op een misverstand over de terminologie. Tijdens de mondelinge behandeling bij het hof heeft [appellant] toegelicht dat hij op vier hoog woont en om die reden geen kluis nodig heeft en dat hij met de uitdrukking kluis in het interview met [naam2] heeft bedoeld op het sleutelkluisje, ook wel sleutelkastje dat in het huis aan de muur hing en met een haakje dicht gaat. Ook al heeft [appellant] zijn informatieverplichting geschonden, hieruit kan nog niet zonder meer worden afgeleid dat [appellant] daarbij de intentie heeft gehad ABN AMRO te misleiden. Dat aantoonbaar sprake is van opzettelijk onjuiste verklaringen is door ABN AMRO daarom in dit geval onvoldoende gemotiveerd gesteld, zodat op dit punt niet aan bewijslevering wordt toegekomen.

3.37 ABN AMRO zal evenmin worden toegelaten tot bewijs van haar stelling dat [appellant] zelf bij de diefstal betrokken is geweest. Zij heeft haar stelling dat dit het geval is, onvoldoende onderbouwd. Het enkele feit dat [appellant] wisselend en onduidelijk heeft verklaard over het gebruik van de sleutel op 17 maart 2020, betekent nog niet dat hij betrokken is geweest bij de diefstal van de auto. In dit verband is van belang dat [appellant] voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hijzelf op 17 maart 2020 overdag elders aan het werk was. Los daarvan heeft ABN AMRO niet duidelijk gemaakt dat de getuigen die zij zou willen horen meer of anders zouden kunnen verklaren dan waar het hof bij de beoordeling van haar stellingen al rekening mee heeft gehouden. Op basis van het voorgaande kan evenmin worden aangenomen dat de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van [appellant] in de zin van artikel 7:952 BW.

3.38 De conclusie op basis van het voorgaande is dat niet kan worden geconcludeerd dat sprake was van opzet tot misleiding en daarmee van fraude in de zin van de verzekeringsovereenkomst. Evenmin kan worden geconcludeerd ABN AMRO heeft gesteld dat de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van [appellant] .6

#### *Registraties*

3.39 ABN AMRO heeft gesteld dat indien haar eerste grief slaagt en er van moet worden uitgegaan dat sprake is van meer dan een redelijk vermoeden van fraude, ABN AMRO de persoonsgegevens van [appellant] weer mag opnemen in de (externe) (fraude) registers (het EVR met daaraan gekoppeld een vermelding in het CBV en het (externe) Incidentenregister). Omdat de eerste grief in het incidenteel hoger beroep niet slaagt, hoeft deze stelling van ABN AMRO verder niet besproken te worden.7

3.40 ABN AMRO heeft verder het oordeel van de rechtbank bestreden dat de duur van de interne registraties (het interne Incidentenregister, de GA en het IVR) wordt verkort tot drie jaar. Zij heeft daarbij gesteld dat omdat het verzekerd evenement niet is aangetoond, zij langer dan 3 jaar mag registreren. In het geval dat fraude komt vast te staan is acht jaar toegestaan, aldus ABN AMRO. Indien dat niet het geval is, is onder de gegeven omstandigheden een duur van vijf jaar toegestaan. Er is sprake van een voorval dat de aandacht van de verzekeraar behoeft. [appellant] heeft wisselend,

tegenstrijdig, aanvullend en onjuist verklaard en dat is een schending van zowel de contractuele verplichtingen van [appellant] , als de wettelijke verplichtingen die ex art 7:941 BW op hem rusten. Daarnaast behoeven de gedragingen van [appellant] de aandacht omdat hij beschikt over sleutel 1, terwijl vaststaat dat de BMW alleen door middel van het gebruik van sleutel 1 kan zijn weggenomen, aldus ABN AMRO.

3.41 [appellant] heeft in hoger beroep niet meer bezwaar gemaakt tegen het feit dat zijn gegevens zijn opgenomen in het interne Incidentenregister, de GA en het IVR, althans zo begrijpt het hof zijn stellingen. Voor wat betreft zijn verweer tegen de grief van ABN AMRO betreffende de duur van de registraties, verwijst hij naar zijn stellingen die hij in de dagvaarding in eerste aanleg heeft ingenomen.

3.42 Tegen de achtergrond van de in artikel 6 lid 1 sub f van de Algemene Verordening

Gegevensbescherming (hierna: AVG) voorgeschreven afweging van de belangen van partijen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens overweegt het hof als volgt. ABN AMRO heeft een belang om maatregelen tegen benadeling te kunnen nemen. Op grond van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens, mag ABN AMRO de persoonsgegevens van [appellant] intern registreren indien sprake is van een voorval dat aandacht behoeft vanwege een mogelijk effect op de veiligheid en integriteit van de bedrijfsvoering, werknemers, klanten en de verzekeringsbranche. In dit geval is daarvan sprake, alleen al vanwege het feit dat [appellant] over beide sleutels beschikte, de auto met sleutel 1 nog is gebruikt nadat [appellant] met sleutel 2 de auto naar zijn zeggen voor het laatst had afgesloten, terwijl niet vaststaat door wie en waarom de auto met sleutel 1 vervolgens nog is gebruikt. Het feit dat ABN AMRO [appellant] heeft geregistreerd in de interne registers is als zodanig dus niet onrechtmatig. Omdat de verzekeringsfraude niet is komen vast te staan, acht het hof gelet op de gevolgen die opname in de interne registers voor [appellant] heeft, een registratie voor de duur van vijf jaar disproportioneel. Gelet op de feiten waarmee het hof rekening houdt (het hof verwijst kortheidshalve naar rechtsoverweging 3.30 - 3.37), acht het hof beëindiging van de registraties binnen veertien dagen na betekening van het vonnis van de rechtbank van 15 maart 2023 zoals bepaald onder 5.2 van het dictum van dat vonnis proportioneel. Het hof ziet geen reden om van het oordeel van de rechtbank op dit punt af te wijken.<sup>8</sup>

#### *De conclusie*

3.43 Het principaal hoger beroep van [appellant] slaagt niet. Omdat [appellant] in het ongelijk zal worden gesteld, zal het hof [appellant] tot betaling van de proceskosten in het principaal hoger beroep van ABN AMRO veroordelen. Onder die kosten vallen ook de nakosten die nodig zijn voor de betekening van de uitspraak en de wettelijke rente daarover. De rente is verschuldigd vanaf veertien dagen na die betekening.<sup>9</sup>

3.44 Het incidenteel hoger beroep van ABN AMRO slaagt evenmin. Omdat ABN AMRO in het ongelijk zal worden gesteld, zal het hof ABN AMRO tot betaling van de proceskosten in het incidenteel hoger beroep van [appellant] veroordelen. Onder die kosten vallen ook de nakosten die nodig zijn voor de betekening van de uitspraak.

3.45 De veroordelingen in deze uitspraak kunnen ook ten uitvoer worden gelegd als een van partijen de beslissing van het hof voorlegt aan de Hoge Raad (uitvoerbaarheid bij voorraad).



## 4 De beslissing

Het hof:

- 4.1 bekrachtigt de vonnissen van de rechtbank Overijssel, locatie Zwolle van 29 juni 2022 en 15 maart 2023;
- 4.2 veroordeelt [appellant] tot betaling van de volgende proceskosten van ABN AMRO in het principaal hoger beroep:
  - 2.135,00 aan griffierecht,
  - 3.142,00 aan salaris van de advocaat van ABN AMRO (2 procespunten x appeltarief III);
- 4.3 bepaalt dat al deze kosten moeten worden betaald binnen 14 dagen na vandaag. Als niet op tijd wordt betaald, dan worden die kosten verhoogd met de wettelijke rente;
- 4.4 veroordeelt ABN AMRO tot betaling van de volgende proceskosten van [appellant] in het incidenteel hoger beroep:
  - 1.214,00 aan salaris van de advocaat van [appellant] (2 procespunten x 0,5 à appeltarief II)
- 4.5 verklaart de proceskostenveroordelingen uitvoerbaar bij voorraad;
- 4.6 wijst af wat verder is gevorderd.

Dit arrest is gewezen door mr. J.E. Wichers, mr. H. de Hek en mr. M.F. Eliens, en is door de rolraadsheer in tegenwoordigheid van de griffier in het openbaar uitgesproken op 18 februari 2025.

---

<sup>1</sup> Vergelijk HR 18 april 2014, ECLI:NL:HR:2014:942 en gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 20 oktober 2020, ECLI:NL:GHARL:2020:8489.

<sup>2</sup> Grief 1 van [appellant] in het principaal hoger beroep faalt.

<sup>3</sup> Vergelijk onder meer HR 11 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF7070.

<sup>4</sup> De grieven 2, 3 en 4 van [appellant] in principaal hoger beroep slagen evenmin.

<sup>5</sup> Vergelijk onder meer HR 21 februari 2020, ECLI:NL:HR:2020:311.

<sup>6</sup> De grief 1, 4, 5 en 6 van ABN AMRO in incidenteel hoger beroep falen.

<sup>7</sup> Grief 2 van ABN AMRO in incidenteel hoger beroep slaagt evenmin.

<sup>8</sup> Grief 3 van ABN AMRO in incidenteel appel faalt ook.

<sup>9</sup> HR 10 juni 2022, ECLI: NL:HR:2022:853.

---