

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-287

d.d. 16 oktober 2012

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Inboedelverzekering. Opbollende laminaatvloer. Aangeslotene mocht uitgaan van de juistheid van de bevindingen van de expert en de tactisch onderzoeker, en schadevergoeding weigeren. Onvoldoende is komen vast te staan dat Consument opzettelijk Aangeslotene heeft getracht te bewegen tot het doen van een uitkering waarop hij geen recht had. Aangeslotene had niet het recht om Consument extern te doen registreren.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- een verzendcontrolerapport betreffende de verzending van een faxbericht op 11 juli 2011 aan Kifid;
- een brief van Consument, ontvangen op 18 juli 2011;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 4 september 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 8 oktober 2012.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument heeft bij Aangeslotene een inboedelverzekering afgesloten.

- In artikel 1 aanhef en sub 1.1 van de op de verzekering van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden is bepaald: '(...) Deze verzekering geeft (...) geen dekking voor schade (...) waarover een verzekerde opzettelijk onjuiste gegevens verstrekt;'

- In artikel 4 aanhef en sub 4.9 van deze voorwaarden is bepaald: '(...) Zodra een verzekerde kennis draagt of behoort te dragen van een gebeurtenis die voor ons tot schadevergoeding kan leiden, is hij verplicht (...) de aanwijzingen van ons of van door ons ingeschakelde deskundigen nauwkeurig te volgen en de terzake van de schade gestelde vragen volledig en naar waarheid te beantwoorden. De verzekering geeft geen dekkingen, indien de verzekerde een van deze verplichtingen niet is nagekomen en daardoor onze belangen heeft geschaad.'

3.2 Met een op 29 oktober 2009 gedateerd schadeaangifteformulier heeft Consument bij Aangeslotene aangifte gedaan dat op 21 oktober 2009 in zijn woonhuis door een lek van de afvoer van de afwasbak een schade van circa € 1.000,- is ontstaan aan zijn laminaatvloer. Aangeslotene heeft de schade door een expert en vervolgens door een tactisch onderzoeker laten onderzoeken. Beiden concluderen dat geen zichtbare sporen van waterschade in de keuken aanwezig zijn en dat het opbollen van de laminaatvloer is veroorzaakt door het feit dat de vloer te strak tegen de wanden is gelegd. Bij navraag bij de verhuurder blijkt dat sinds juni 2009 geen lekkage is gemeld. Op basis van hun beider bevindingen heeft Aangeslotene het standpunt ingenomen dat Consument onjuiste en tegenstrijdige verklaringen had afgelegd met betrekking tot de geclaimde schade en niet volledig had meegewerkt aan het onderzoek door de tactisch onderzoeker door tijdens het gesprek met hem weg te lopen, en dat Aangeslotene daarom deze schade niet zou vergoeden. Bovendien heeft zij de persoonsgegevens van Consument doen registreren in het incidentenregister en het interne verwijzingsregister van het concern waartoe zij behoort, heeft zij deze gegevens aangemeld voor registratie in het externe verwijzingsregister voor financiële instellingen van de Stichting CIS en heeft zij het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude van het Verbond van Verzekeraars op de hoogte gebracht. Later heeft Aangeslotene aan Consument meegedeeld de vordering van de kosten ad € 1.000,- van het onderzoek van de geclaimde schade op Consument te laten vervallen en voorts de aangekondigde aangifte bij de politie van overtreding van artikel 225 en 326 van het Wetboek van Strafrecht door Consument niet te zullen doen.

3.3 Blijkens een brief van 13 mei 2011 aan Consument van de verhuurder van de woning heeft Consument aan de verhuurder op 27 mei 2009 een reparatieverzoek gedaan. Blijkens een werkbbon van een onderhoudsbedrijf heeft dit bedrijf op 29 mei 2009 de lekkende sifon van de gootsteen in de keuken van Consument vervangen.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert: vergoeding van de schade aan de laminaatvloer en voorts doorhaling van de gedane registraties van zijn persoonsgegevens door Aangeslotene.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Volgens de door Aangeslotene ingeschakelde expert was er geen schade aan de laminaatvloer aanwezig. De expert heeft Consument gedreigd dat hij moest ophouden met het plegen van fraude. Later is komen vast te staan dat hetgeen de expert beweerde niet juist was en dat er wel schade was. Consument had graag zelf een expert willen inschakelen om de schade te onderzoeken, maar Aangeslotene is daarmee niet akkoord gegaan en heeft alsnog zelf iemand gestuurd. Onderzoek door een onafhankelijke expert heeft niet plaatsgevonden. Dat het laminaat klem tussen de wanden zou liggen, is niet met bewijzen gestaafd. Er is lekkage geweest en het laminaat is beschadigd, en er is een reparatiebon van het door de woningverhuurder ingeschakelde bedrijf die bewijst dat reparatie heeft plaatsgevonden. Consument voelt zich door de respectloze wijze van afwikkelen van zijn schadeclaim door Aangeslotene zeer gegriefd.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

4.3.1 Consument is niet-ontvankelijk. Het eindoordeel van de Ombudsman dateert van 13 april 2011. Pas op 4 september 2011 heeft Consument zich tot de Commissie gewend door toezending van het vragenformulier. Daarmee is de in de brief van de Ombudsman gestelde termijn van drie maanden ruimschoots overschreden.

4.3.2 Voor zover de klacht wel ontvankelijk is voert Aangeslotene het navolgende aan.

- Na de schademelding heeft een onafhankelijke expert de laminaatvloer bekeken. Hij heeft geconstateerd dat de vloer een opbolling vertoonde maar hij kon geen waterschade vaststellen. Het opbollen werd uitsluitend veroorzaakt doordat de vloerdelen te strak waren gelegd. Bovendien werd de bolling op een heel andere plaats aangetroffen dan waar de wateroverlast zou zijn opgetreden. De lekkage zou in de keuken hebben plaatsgevonden, maar de bolling werd in de woonkamer geconstateerd.

- Omdat hierdoor twijfel is ontstaan over de betrouwbaarheid van de claim is besloten om een tactisch onderzoeker een nader onderzoek te laten doen. Uit diens rapport blijkt dat sprake is van een te strak gelegde vloer en dat waterschade niet aan de orde is. Toen de tactisch onderzoeker aan Consument vragen stelde over de geclaimde schade is Consument vertrokken en heeft verder geen medewerking verleend aan het onderzoek.

- Uit het onderzoek is ook naar voren gekomen dat Consument, toen hij de claim indiende, geen schade meer kon hebben omdat de vloer in het kader van een woningruil al door een derde was overgenomen. Consument heeft aangevoerd dat deze derde niet tevreden was over de kwaliteit van het laminaat. Onderzoek heeft echter uitgewezen dat deze derde in het geheel niet voornemens is geweest om de huurwoning van Consument te gaan bewonen omdat hij al een koopwoning had verkregen.

- Op grond van de rapporten van de expert en de tactisch onderzoeker heeft Aangeslotene dan ook geconcludeerd dat Consument heeft getracht een schade-uitkering te verkrijgen terwijl van schade als gevolg van een gedekt voorval geen sprake was. Daarom ook was Aangeslotene gerechtigd om tot registratie van de persoonsgegevens van Consument over te gaan.

- De medewerkers van Aangeslotene hebben zich in het geheel niet bedreigend of respectloos jegens Consument gedragen.

5. Beoordeling

5.1 De Commissie acht in deze zaak geen termen aanwezig de klacht, die door haar op 18 juli 2011, dus kort na het verstrijken van de in het Reglement gestelde termijn van drie maanden werd ontvangen, niet in behandeling te nemen. Het door Aangeslotene gedane beroep op de niet-ontvankelijkheid van de klacht, dat berust op de artikelen 29.1 en 30.1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening wordt gepasseerd.

5.2 Wat betreft de vraag of Aangeslotene gehouden is om de door Consument geclaimde waterschade aan de laminaatvloer te vergoeden, constateert de Commissie dat een door Aangeslotene ingeschakelde onafhankelijke expert en vervolgens een door Aangeslotene ingeschakelde tactisch onderzoeker hebben gerapporteerd dat zij geen schade door vocht aan de laminaatvloer hebben vastgesteld, maar wel dat de vloer (te strak) tegen de wanden was gelegd. Consument heeft de bevindingen van de expert en de tactisch onderzoeker wel weersproken, maar niet gemotiveerd weerlegd, met name heeft Consument geen enkel bewijsstuk overgelegd waaruit zou kunnen blijken dat wel degelijk sprake is geweest van opbolling van het laminaat als gevolg van een lekkage in de keuken. Aangeslotene mocht dan ook uitgaan van de juistheid van de bevindingen van de expert en de tactisch onderzoeker. Dit betekent dat niet is komen vast te staan dat zich een verzekerd evenement, te weten waterschade, heeft voorgedaan. Reeds daarom behoeft Aangeslotene de schade aan de laminaatvloer niet te vergoeden.

5.3 Wat betreft de door Consument gevorderde doorhaling van de door Aangeslotene gedane registraties van zijn persoonsgegevens oordeelt de Commissie als volgt.

5.4 Voor een externe registratie is vereist dat komt vast te staan dat de verzekerde opzettelijk heeft gefraudeerd of gepoogd te frauderen. De bewijslast rust op de verzekeraar. Een vermoeden van fraude is onvoldoende. Bovendien moet de verzekeraar een afweging maken van de wederzijds betrokken belangen en een afweging maken of de gevolgen van registratie van de gegevens van de verzekerde voor hem onevenredig zwaar zijn. Bij een interne registratie bij de verzekeraar zelf geldt het vorenstaande eveneens, maar in geringere mate. (Vlg. RvT 2006/013 Re)

5.5 Niet ondenkbaar is dat Consument, zoals hij ook stelt, pas bij zijn verhuizing naar een andere woning op of omstreeks 1 oktober 2009 de bolling van zijn laminaatvloer heeft geconstateerd, dat vervolgens de nieuwe huurder van de woning niet tevreden was over de kwaliteit van de laminaatvloer, dat Consument de bolling toen in verband heeft gebracht met de eerder in mei 2009 verholpen lekkage en - door de tussenpersoon bij het invullen van het schadeaangifteformulier gevraagd om een schadedatum - 21 oktober 2009, te weten de datum van ontdekking, als schadedatum heeft genoemd. Bij dit alles acht de Commissie, mede naar aanleiding van haar bevindingen tijdens de zitting, geenszins uitgesloten dat een taalprobleem een rol heeft gespeeld. Gelet daarop is naar het oordeel van de Commissie onvoldoende komen vast te staan dat Consument opzettelijk heeft getracht Aangeslotene te bewegen tot het doen van een uitkering waarop hij geen recht had. Dit een en ander leidt ertoe dat Aangeslotene niet het recht had om Consument extern te doen registreren.

5.6 Anders oordeelt de Commissie ten aanzien van de door Aangeslotene gedane interne registratie, gelet op de bij de afwikkeling van de door Consument geclaimde schade gebleken onjuistheden respectievelijk onregelmatigheden en met name het gebrek aan medewerking bij het onderzoek van de tactisch onderzoeker.

5.7 Dit leidt ertoe dat de Commissie de vordering wat betreft de gedane externe registratie zal toewijzen en de vordering voor het overige zal afwijzen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de gedane externe registratie van Consument doet doorhalen, en voorts, als gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij, aan Consument vergoedt diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-, en wijst al het overige af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.