

Uitspraak Commissie van Beroep 2017-004 d.d. 1 februari 2017

(mr. F.R. Salomons, voorzitter, mr. S.B. van Baalen, mr. A. Bus, F.R. Valkenburg AAG RBA en mr. J.B.M.M. Wuisman, leden, en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Samenvatting

Autoverzekering; weigering uitkering wegens diefstal auto in verband met opzettelijk onware mededelingen van de verzekerde over de toedracht. Registratie.

[Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.](#)

1. De procedure in beroep

- 1.1 Belanghebbende heeft bij een op 4 mei 2016 verzonden en op 11 mei 2016 door de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (verder: Commissie van Beroep) ontvangen beroepschrift een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: Geschillencommissie) van 24 maart 2016 in de zaak met dossiernummer [nummer] ter toetsing voorgelegd.
- 1.2 Verzekeraar heeft bij brief van 29 juni 2016 verweer gevoerd en incidenteel beroep ingesteld.
- 1.3 De Commissie van Beroep heeft de zaak mondeling behandeld op 26 september 2016. Beide partijen waren aanwezig en hebben hun standpunten toegelicht aan de hand van overgelegde pleitaantekeningen. Voorts hebben zij vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.
- 1.4 De Commissie van Beroep heeft Belanghebbende met instemming van Verzekeraar toegestaan om na de zitting nog een rapport van een expert in het geding te brengen. Belanghebbende heeft dit bij brief van 3 november 2016 gedaan. Verzekeraar heeft hierop gereageerd bij brief van 25 november 2016.

2. De procedure in eerste aanleg

Voor het verloop van de procedure in eerste aanleg verwijst de Commissie van Beroep naar de aan deze uitspraak gehechte uitspraak van de Geschillencommissie.

3. Inleiding op de beoordeling van het beroep

- 3.1 Voor de feiten verwijst de Commissie van Beroep naar de paragrafen 2.1 tot en met 2.9 van de uitspraak van de Geschillencommissie, waartegen door geen der partijen bezwaren zijn gericht. Samengevat weergegeven gaat het om het volgende.

- Op 8 februari 2011 heeft Belanghebbende een BMW 523i aangeschaft voor een bedrag van € 26.250,-. Met ingang van 10 februari 2011 heeft hij deze auto all risks verzekerd bij Verzekeraar.
- In de van toepassing zijnde Algemene voorwaarden mv-950 is onder meer bepaald:

“Algemene uitsluitingen

16.1 Van dekking is uitgesloten:

(...)

f. onware opgave

een schade of gebeurtenis waarover de verzekerde met opzet feiten verzwijgt, omstandigheden bewust niet vermeldt, dan wel valse opgave doet met betrekking tot de geleden schade.”

- Op 7 februari 2014 heeft Belanghebbende telefonisch om 19:04 uur bij Verzekeraar aanspraak gemaakt op uitkering ter zake van schade door diefstal van zijn auto.
- Van de diefstal heeft Belanghebbende bij de politie aangifte gedaan op vrijdag 7 februari 2014 om 18:16 uur. In het proces-verbaal van aangifte is vermeld:

“Ik doe aangifte van diefstal.

Op woensdag 5 februari 2014 omstreeks 23.00 uur heb ik voor het laatst mijn auto, een zwarte BMW (...) gezien. Ik parkeerde de auto aan de [naam straat] te [plaatsnaam]. Ik sloot de auto deugdelijk af.

Op vrijdag 7 februari 2014 omstreeks 7.30 uur ontdekte mijn moeder (...) dat mijn auto weg was. Er lag geen glas op de grond.

Ik heb nog in de omgeving nagevraagd of iemand iets gezien of gehoord heeft. Dit was helaas niet het geval.

Ik had de auto sinds kort te koop staan. De auto stond op de website Autoscout te koop. Ik heb in de advertentie er niet bij gezet waar de auto stond.”

- Verzekeraar heeft een expert ingeschakeld om onderzoek te doen naar de omstandigheden waaronder de diefstal heeft plaatsgevonden. Uit dit onderzoek is onder meer gebleken dat een van de twee door Belanghebbende aan Verzekeraar overhandigde autosleutels op de dag van ontdekking van de diefstal om 11:12 uur voor het laatst was gebruikt. Verzekeraar heeft hierop besloten een aanvullend onderzoek te laten uitvoeren naar de toedracht van de schade en de juistheid van de ingediende vordering.
- In het kader van dit onderzoek is Belanghebbende op 13 maart 2014 geïnterviewd. Dit interview is op schrift gezet en door Belanghebbende ondertekend. In het interview is onder meer het volgende opgenomen:

“[Vraag:] Ik lees in de door u ingevulde en ondertekende Verklaring inzake Diefstal Object dat de auto technisch in orde was. Zijn er het laatste jaar uitvallen van de accu geweest? Stond de datum en tijdsaanduiding in de boordcomputer goed, ik bedoel daarmee week die niet af van de werkelijke datum en tijd?

[Antwoord:] Bij aankoop is de accu vervangen en daarna geen storingen meer geweest. Datum en tijd stonden allemaal correct.

[Vraag:] Hoe weet u dat zo zeker?

[Antwoord:] Ik controleer dat altijd.

(...)

[Vraag:] De beide sleutels die u aan de expert overhandigde zijn uitgelezen. Hieruit blijkt dat deze sleutel op deze auto is gebruikt op vrijdag 7 februari 2014 om 11.12 uur. Dat is dus na de periode waarvan u meermalen hebt verklaard dat daarin de auto werd gestolen. Kunt u mij dat verklaren?
[Antwoord:] Dat weet ik niet. Ik heb daar geen verklaring voor.”

- In het resumé van het rapport toedrachtsonderzoek is onder meer het volgende vermeld:

“Na onderzoek is het volgende gebleken:

- meermalen wordt in het proces door uw verzekeringnemer verklaard dat de diefstal moet hebben plaatsgevonden tussen woensdag 5 februari 23.00 uur en vrijdag 7 februari 07.30 uur,
- uit een dubbel (Key reader expert en bij BMW) sleutelonderzoek blijkt dat één van de ingeleverde sleutels in deze auto nog gebruikt is op vrijdag 7 februari om 11.12 uur,
- datum- en tijdweergave staan volgens verzekeringnemer correct in de boord-computer en er zijn geen accustoringen geweest, (...)
- Opmerkelijk is dat verzekeringnemer niet direct na het telefoontje van zijn moeder over de vermissing van de auto de politie hierover in kennis stelt.”

- Verzekeraar heeft bij brief van 27 maart 2014 de aanspraak op uitkering van Belanghebbende afgewezen en de persoonsgegevens van Belanghebbende in het Incidentenregister geregistreerd. Ook nadat Belanghebbende zich hierover heeft beklagd, heeft Verzekeraar haar standpunt gehandhaafd.

3.2 Belanghebbende heeft in eerste aanleg vergoeding gevorderd van de door hem geleden schade als gevolg van de diefstal van zijn auto, door hem begroot op € 26.250,- (de dagwaarde van de auto, inclusief € 1.700,- aan meeverzekerde accessoires), alsmede ongedaanmaking van de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister. Aan deze vorderingen legt Belanghebbende onder meer het volgende ten grondslag.

- Belanghebbende heeft Verzekeraar geen onjuiste voorstelling van zaken gegeven over de diefstal van zijn auto. Bovendien heeft hij geen enkele intentie gehad om Verzekeraar verkeerd voor te lichten. Voor die conclusie is onvoldoende dat de sleutel van de auto na het vermoedelijke tijdstip van de diefstal nog is gebruikt. De autosleutels bevonden zich bij de ouders van Belanghebbende. De enige verklaring die Belanghebbende kan bedenken is dat de tijd in de auto niet correct stond ingesteld. Belanghebbende was niet in staat eerder melding van de diefstal te doen doordat hij niet weg kon van zijn werk.
- Verzekeraar heeft op geen enkele wijze duidelijk gemaakt dat hij de noodzakelijke zorgvuldigheid en proportionaliteit heeft betracht bij opname van de gegevens van Belanghebbende in het Incidentenregister.

3.3 Verzekeraar heeft gemotiveerd verweer gevoerd.

- 3.4 De Geschillencommissie heeft de vorderingen van Belanghebbende afgewezen en daartoe, samengevat, als volgt overwogen.
- Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Belanghebbende bewust een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven ten aanzien van de diefstal van de auto, nu uit onderzoek is gebleken dat een van de ingeleverde sleutels nog in de auto is gebruikt na het tijdstip waarop de auto gestolen zou zijn. Daarnaast heeft Belanghebbende op diverse punten tegenstrijdige verklaringen afgelegd.
 - De omstandigheid dat een ingeleverde sleutel blijkens het sleutelonderzoek op 7 februari 2014 om 11.12 uur nog is gebruikt is onverenigbaar met de meermalen door Belanghebbende afgelegde verklaring omtrent het tijdstip van de diefstal. Het bij repliek door Belanghebbende aangevoerde standpunt dat kennelijk de tijd in de auto niet correct was ingesteld is niet aannemelijk, gelet op de door Belanghebbende in het onderzoek gegeven antwoorden. Dit rechtvaardigt reeds voldoende de overtuiging van Verzekeraar dat Belanghebbende ten aanzien van de diefstal opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden.
 - Gelet hierop en op artikel 16 lid 1 onder f van de Algemene voorwaarden en artikel 7:941 leden 2 en 5 van het Burgerlijk Wetboek heeft Verzekeraar een beroep kunnen doen op verval van recht op uitkering. Niet gebleken is van bijzondere omstandigheden die maken dat dit beroep niet gerechtvaardigd is.
 - Bij de beoordeling van de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Belanghebbende heeft mogen registreren in zijn Incidentenregister, staat voorop dat Verzekeraar zich heeft verplicht te handelen conform het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol). Nu Verzekeraar er gerechtvaardigd van overtuigd was dat Belanghebbende opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden, is sprake van 'opzettelijke misleiding' en daarmee van een 'incident' in de zin van artikel 2 van het Protocol. Gelet op de uitkomsten van het in een zodanig geval voorgeschreven onderzoek van de afdeling Veiligheidszaken heeft Verzekeraar terecht geconcludeerd dat sprake is van 'gegronde verdenking van fraude' in de zin van artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol. Er is dus voldaan aan de in het Protocol genoemde vereisten voor opname van de gegevens in het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR), zodat de persoonsgegevens van Belanghebbende ook na afloop van het incidentenonderzoek in het Incidentenregister mochten blijven staan.
 - Ingevolge artikel 5.2.1 onder c van het Protocol dient de verzekeraar bij de registratie in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Verzekeraar heeft deze afweging mogen maken.

4. Beoordeling van het beroep

- 4.1.1 In zijn beroepschrift voert Belanghebbende tegen de bestreden uitspraak van de Geschillencommissie in de eerste plaats aan dat ten onrechte ervan is uitgegaan dat Verzekeraar zich op het standpunt heeft kunnen stellen dat Belanghebbende een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven ten aanzien van de diefstal van zijn auto, en dat Belanghebbende onjuist heeft verklaard over het gebruik van de autosleutels van zijn auto. Verzekeraar heeft niet duidelijk gemaakt, aldus Belanghebbende, dat een van de sleutels van

de auto daadwerkelijk is gebruikt op 7 februari 2014 om 11.12 uur. Ook is van enige opzet om Verzekeraar te misleiden volgens Belanghebbende niet gebleken, noch voorafgaand noch tijdens de procedure.

- 4.1.2 Uit het door Belanghebbende overgelegde rapport van 19 oktober 2016 IDTech komt naar voren dat – zoals ook al bleek uit het onderzoek dat op verzoek van Verzekeraar was verricht – in een van de twee sleutels van de auto waarover Belanghebbende beschikte een “Laatste sleutel update” is geregistreerd op 7 februari 2014, 11.12 uur. Deze datum/tijdgegevens worden, zo is vermeld op blz. 4 van het rapport, door een in het voertuig aanwezige en actieve voertuigsleutel op een geprogrammeerde snelheid van tenminste 41 km/u en/of gereden afstand (10 km) ontleend aan de in de boordcomputer van het voertuig ingestelde waarden. Een verschil met de gegevens die zijn opgenomen in het rapport dat op verzoek van Verzekeraar is opgemaakt, is dat deze sleutel nu een foutcode 000167 genereerde, een foutcode die veelal optreedt nadat een voertuigsleutel langere tijd niet op het voertuig is gebruikt (blz. 5 van het rapport van IDTech).
- 4.1.3 Het door Belanghebbende overgelegde rapport bevestigt derhalve dat een van de sleutels nog in de auto is gebruikt op 7 februari 2014, 11.12 uur. Belanghebbende heeft tegenover de expert van Verzekeraar verklaard dat de datum- en tijdsaanduiding in de boordcomputer correct stonden ingesteld en hij heeft op de vraag hoe hij dat zo zeker wist geantwoord: “Ik controleer dat altijd”. Nu de verklaring op dit punt niet voor misverstand vatbaar is, verwerpt de Commissie van Beroep het standpunt van Belanghebbende in zijn brief van 3 november 2016 dat uit deze verklaring niet mag worden afgeleid dat bij hem zekerheid bestond met betrekking tot de datum en tijd. Belanghebbende stelt in dezelfde brief verder nog dat het verslag van het interview niet door Belanghebbende is ondertekend. Aan deze stelling gaat de Commissie van Beroep voorbij, aangezien de Geschillencommissie in paragraaf 2.6 van haar uitspraak heeft vastgesteld dat het interview door Belanghebbende voor akkoord is ondertekend en Belanghebbende tegen deze vaststelling in zijn beroepschrift geen bezwaar heeft gericht. Overigens doet de omstandigheid dat de verklaring niet door Belanghebbende zou zijn ondertekend, als zodanig ook geen twijfel rijzen aan de juistheid van de weergave van zijn verklaring.
- 4.1.4 Mede gelet op hetgeen hiervoor in 4.1.2 en 4.1.3 is overwogen, treft het eerste door Belanghebbende aangevoerde bezwaar geen doel. Verzekeraar mocht er op grond van de verklaring van Belanghebbende van uitgaan dat de datum en tijd in de boordcomputer van de auto correct stonden ingesteld. Daarvan uitgaande, is de omstandigheid dat een van de sleutels nog in de auto is gebruikt op 7 februari 2014, 11.12 uur, onverenigbaar met de meermalen door Belanghebbende afgelegde verklaring dat de diefstal moet hebben plaatsgevonden tussen woensdag 5 februari 2014 om 23.00 uur en vrijdag 7 februari 2014 omstreeks 7.30 uur, toen hij door zijn moeder zou zijn gebeld dat de auto er niet meer stond. Op grond van dit een en ander moet, nu Belanghebbende daarvoor geen andere plausibele verklaring heeft gegeven, worden aangenomen dat Belanghebbende ten aanzien van de diefstal van de auto een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het opzet om Verzekeraar te misleiden. Verzekeraar heeft daarom met een beroep op artikel 16 onder f van de verzekeringsvoorwaarden uitkering mogen weigeren.

- 4.2.1 Belanghebbende voert als tweede bezwaar aan dat in de bestreden uitspraak eraan voorbijgegaan is dat Verzekeraar niet aantoonde dat zij de vereiste zorgvuldigheid in acht genomen heeft bij de registratie van Belanghebbende in het Incidentenregister. Hoewel volgens Verzekeraar slechts sprake is van een interne registratie, is het – zo voert Belanghebbende aan – voor andere maatschappijen kennelijk wel mogelijk om te zien dat er een interne melding bestaat, met voor Belanghebbende niet minder verstrekkende gevolgen dan een externe melding.
- 4.2.2 Verzekeraar heeft naar aanleiding van dit bezwaar van Belanghebbende ter zitting een nadere toelichting gegeven, die als volgt kan worden samengevat.
Op grond van het onderzoek naar aanleiding van de claim van Belanghebbende was Verzekeraar in maart 2014 van oordeel dat er een gegronde verdenking van fraude in de zin van het Protocol Incidentenwaarschuwingssystemen Financiële Instellingen tegen hem bestond. Op die grond nam Verzekeraar het besluit om Belanghebbende te registreren in het Incidentenregister en in het Centraal Informatiesysteem (CIS). Aan Belanghebbende werd de registratie uitgelegd als een interne melding in de interne database van Verzekeraar, uitsluitend gebruikt door maatschappijen van het concern waartoe Verzekeraar behoort. In de regel wordt een melding in het Incidentenregister gevolgd door een registratie in het Externe Verwijzingsregister (EVR), ondergebracht bij het CIS. In dit geval zijn de gegevens van Belanghebbende echter, in weerwil van het hiervoor bedoelde besluit, niet in het EVR of het CIS opgenomen.
Tegenover Belanghebbende heeft Verzekeraar de registratie in het Incidentenregister ten onrechte beschreven als een louter interne melding. Registratie in het Incidentenregister heeft namelijk beperkte externe werking, in die zin dat informatie over geregistreerde incidenten door de afdeling veiligheidszaken van de registrerende verzekeraar mag worden uitgewisseld met afdelingen veiligheidszaken van andere verzekeraars en fraudeloketten. Om de registratie van Belanghebbende alsnog in overeenstemming te brengen met de aan Belanghebbende daarover verstrekte informatie, vervangt Verzekeraar de registratie in het Incidentenregister door een registratie in de louter interne Gebeurtenissenadministratie. Voor de onduidelijkheid die Verzekeraar hierover heeft laten bestaan, biedt Verzekeraar haar verontschuldiging aan.
- 4.2.3 Ter zitting is Belanghebbende verzocht om zich nog schriftelijk uit te laten over de vraag of hij zijn vordering tot ongedaanmaking van de registratie in het Incidentenregister handhaaft. In zijn brief van 3 november 2016 schrijft Belanghebbende dat “niet wordt voldaan aan de gestelde eisen tot (interne)/ Externe Registratie” en dat de registratie, indien de Commissie van Beroep tot de slotsom komt dat Verzekeraar tot registratie gerechtigd was, de duur daarvan dient te worden gematigd tot 1 jaar.
- 4.2.4 Nu Verzekeraar heeft meegedeeld dat zij de registratie van Belanghebbende in het Incidentenregister niet handhaaft, heeft Belanghebbende naar het oordeel van de Commissie van Beroep geen belang meer bij zijn vordering tot ongedaanmaking van de registratie in het Incidentenregister en derhalve ook geen belang meer bij zijn bezwaar tegen de afwijzing van die vordering.

- 4.2.5 Met betrekking tot de registratie van Belanghebbende in de door Verzekeraar gehouden Gebeurtenissenadministratie merkt de Commissie van Beroep ten overvloede het volgende op. Kennelijk doelt Verzekeraar op een vastlegging van gegevens op de voet van artikel 5.5.1 van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (Staatscourant 2010, nr. 6429). Op grond van artikel 7.1 van deze gedragscode heeft Belanghebbende het recht om van Verzekeraar een overzicht te vragen van zijn door Verzekeraar verwerkte persoonsgegevens en kan hij verwijdering verlangen voor zover de persoonsgegevens onjuist, onvolledig of niet ter zake dienend dan wel anderszins in strijd met de gedragscode of wettelijk voorschrift worden verwerkt. Een geschil hierover kan worden voorgelegd aan het Kifid (artikel 11.1 van de gedragscode). De Commissie van Beroep ziet overigens, gelet op de feiten en omstandigheden betreffende de door Belanghebbende gemaakte aanspraak op uitkering wegens diefstal van zijn auto, thans geen aanleiding om aan te nemen dat Verzekeraar door de opneming van Belanghebbende in de Gebeurtenissenadministratie in strijd handelt met de gedragscode.
- 4.3 De slotsom is dat de bezwaren van Belanghebbende tegen de bestreden beslissing geen doel treffen en dat de bestreden beslissing derhalve zal worden gehandhaafd.

5. Beslissing

De Commissie van Beroep:

- handhaaft de uitspraak van de Geschillencommissie.