

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-138 (prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. B.I. Bethlehem, secretaris)

Klacht ontvangen op : 1 juni 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Goudse Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Gouda, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 30 maart 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument vordert vergoeding van de schade aan haar auto die zij als gevolg van de door haar gestelde diefstal heeft geleden op haar autoverzekering, en verwijdering van haar persoonsgegevens uit de gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. De Commissie stelt voorop, dat Consument dient te stellen, en bij voldoende gemotiveerde betwisting door Verzekeraar ook dient te bewijzen, dat de verzekerde auto is gestolen. Volgens vaste rechtspraak mogen aan het bewijs van de gestelde diefstal in een geval als het onderhavige, waarin het gaat om diefstal van een geparkeerde auto, geen al te zware eisen worden gesteld. In een dergelijk geval zal de verzekerde kunnen volstaan met het leveren van bewijs van feiten en/of omstandigheden die voldoende aannemelijk maken dat de gestelde diefstal heeft plaatsgevonden. Welke eisen aan dit bewijs worden gesteld, is afhankelijk van hetgeen door de verzekerde aangaande de toedracht van de diefstal is gesteld en van hetgeen de verzekeraar ter betwisting daarvan heeft aangevoerd. Vergelijk HR 28 oktober 1994, nr. 15478, NJ 1995, 141 en HR 11 april 2003, ECLI:NLHR:2003:AF7070. Aangezien de auto in het onderhavige geval na de diefstal is teruggevonden en daarbij is geconstateerd dat geen sprake was van braakschade of sporen van een elektronische aanval en Consument ook overigens niets heeft kunnen verklaren omtrent de toedracht van de diefstal, is de Commissie van oordeel dat Consument ten bewijze van de diefstal niet heeft kunnen volstaan met de enkele aangifte daarvan in een door de politie opgemaakt proces-verbaal. Daarbij weegt de Commissie mee de stelling van de motorrijtuigexpert die Verzekeraar ter betwisting van de diefstal heeft ingebracht, dat niet met de auto kan worden gereden zonder in het bezit te zijn van een sleutel voorzien van passende elektronica. In het licht van het voorgaande, heeft Consument de autodiefstal niet voldoende aannemelijk gemaakt en acht de Commissie Consument dan ook niet geslaagd in de op haar rustende bewijslast daarvan. Om deze reden heeft Verzekeraar zich op het standpunt kunnen stellen dat hij niet gehouden was om de door Consument gevorderde diefstalschade uit te keren. De Commissie is verder van oordeel, dat Verzekeraar de omstandigheid dat de door Consument als gestolen opgegeven auto is teruggevonden zonder braakschade of andere tekenen van diefstal, als een gebeurtenis in de zin van artikel 5.5.1 GVPFI heeft mogen aanmerken en aldus heeft mogen overgegaan tot interne registratie van de persoonsgegevens van Consument in de gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar d.d. 22 juli 2015;
- de reactie daarop van Consument d.d. 29 juli 2015;
- de reactie van Verzekeraar d.d. 14 januari 2016;
- de reactie van Consument d.d. 27 januari 2016.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 16 december 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft per 28 mei 2014 via de onafhankelijke tussenpersoon Finaall Hypotheken Verzekeren bij een volmacht van Verzekeraar een autoverzekering WA + Beperkt casco afgesloten op haar naam. Deze verzekering sloot zij af voor een [merk auto] met kenteken [kenteken] (hierna: de auto). De auto was in eigendom van de dochter van Consument en stond ook op haar naam. De dochter van Consument heeft bij aankoop van de auto twee sleutels gekregen en heeft nooit sleutels bijbesteld of laten maken.
- 2.2 Op 2 juni 2014 heeft de dochter van Consument de auto bij haar woning in Arnhem geparkeerd en is zij met een andere auto naar [land] gegaan tot 5 juni 2014. Zij had de auto deugdelijk afgesloten en had beide autosleutels meegenomen naar [land].
- 2.3 Op 4 juni 2014 werd de auto na een aanrijding met doorrijding door de politie beschadigd aangetroffen in [plaats]. De auto stond geparkeerd en op slot. De auto stond niet meer op de plaats waar de dochter van Consument deze had achtergelaten.
- 2.4 Op 5 juni 2014 kwam de politie aan de deur bij de dochter van Consument in verband met een aanrijding met doorrijding. Consument ontdekte toen dat de auto niet meer op de plek stond waar zij deze had achtergelaten en heeft aangifte gedaan van diefstal. Zij kon de politie één sleutel tonen. De andere sleutel had zij bij haar vriend in [land] achtergelaten.
- 2.5 Consument heeft de schade aan de auto gevorderd op haar autoverzekering. Er is een onderzoek verricht door motorrijtuigexpert [naam], die de auto op 26 juni 2014 heeft geïnspecteerd. Dit onderzoek heeft geresulteerd in een expertiserapport d.d. 24 september 2014. [naam] kon geen braaksporen vaststellen aan de ramen, portieren, portiersloten of het contactslot. Er was geen sprake van een geforceerd portierslot en/of een geforceerd stuur-/contactslot en er was één sleutel bij de auto, waarmee de motor nog kon starten.

Volgens [naam] kon niet met de auto zijn gereden, als men niet in het bezit was van een passende sleutel. Zonder deze sleutel, zou de auto op het stuurslot zijn gesprongen.

2.6 Aansluitend aan dit onderzoek vond een vervolgonderzoek plaats door de heer [X] van [bedrijf], hetgeen heeft geresulteerd in een rapport d.d. 4 november 2014. In dit rapport staat onder meer het volgende:

“Uit de beantwoording van expert de heer [naam] komt naar voren dat de [merk auto] van verzekeringnemer geen braaksporen vertoonde aan portieren en contactslot en dat met de [merk auto] dan niet kan worden gereden zonder in het bezit te zijn van een sleutel voorzien van passende elektronica maar ook omdat deze dan tevens op het stuurslot staat.”

2.7 Op 5 januari 2016 werd door [Y] van [bedrijf] een analyserapport opgesteld, waarin onder meer het volgende staat:

“Het is dan ook door het ontbreken van braakschade en het ontbreken van elke aanwijzing dat de auto elektronisch is aangevallen aannemelijk dat met de auto werd gereden met gebruikmaking van een op de sloten passende sleutel, welke tevens is geprogrammeerd op het motormanagementsysteem. Het feit dat de auto door expert [naam] gewoon met de bij de auto behorende sleutel gestart kon worden, vormt hiervoor een bevestiging.”

2.8 Consument heeft de schade aan de auto gevorderd bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft de vordering afgewezen en de persoonsgegevens van Consument in de gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde interne verwijzingsregister (IVR) geregistreerd. Primair wegens opzet tot misleiding (artikel 7:941 lid 5 BW), subsidiair met een beroep op artikel 7:930 lid 3 en 4 BW en meer subsidiair omdat hij diefstal onvoldoende vindt aangetoond.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade aan de auto à € 3.500 en verwijdering van haar persoonsgegevens uit de gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst door niet uit te keren en onrechtmatig jegens Consument handelt door de interne registratie van haar persoonsgegevens. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan. Consument heeft Verzekeraar niet opzettelijk misleid. Consument en haar dochter hebben de medewerker van het assuratiekantoor uitdrukkelijk gevraagd of op naam van Consument een verzekering afgesloten kon worden voor de auto die op naam van de dochter stond en waarmee de dochter regelmatig reed.

Dit was geen enkel probleem. Consument mag erop vertrouwen dat de tussenpersoon de verzekering namens Verzekeraar heeft afgesloten. Het verbaast Consument dat Verzekeraar bij deze tussenpersoon geen nadere informatie heeft ingewonnen over de totstandkoming van de verzekering. Consument en haar dochter hebben aan de tussenpersoon volledige openheid van zaken gegeven. Bovendien bleek uit de aan Verzekeraar overgelegde stukken dat de auto op naam van de dochter van Consument stond. Verzekeraar was er dus reeds bij het afsluiten van de verzekering mee bekend, dat de eigenaar en de verzekeringnemer twee verschillende personen waren. Bovendien stond op het aanvraagformulier bij 'afwijkende bestuurder' dat de geboortedatum van de feitelijke bestuurder moest worden opgegeven in plaats van de geboortedatum van de verzekeringnemer, indien de feitelijke bestuurder een ander persoon betrof dan de verzekeringnemer. In het geval van Consument was daarvan geen sprake, nu zowel Consument als haar dochter regelmatige bestuurder waren. Voorts is de auto daadwerkelijk gestolen: de dochter kon na de diefstal beide autosleutels overleggen. Consument kan geen (technisch) antwoord geven op de vraag hoe het mogelijk was dat de auto gestolen werd terwijl de dochter nog in het bezit was van haar twee autosleutels. Het is Consument wel bekend dat professionele autodieven in staat zijn met elektronische apparatuur of een soort loper een auto te openen en te starten en dus zonder sleutel en zonder braaksporen.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie zal allereerst de vraag bespreken, of Verzekeraar zich al dan niet terecht op het standpunt heeft gesteld dat de autodiefstal onvoldoende is aangetoond. Daarbij stelt de Commissie voorop, dat Consument dient te stellen, en bij voldoende gemotiveerde betwisting door Verzekeraar ook dient te bewijzen, dat de verzekerde auto is gestolen. Volgens vaste rechtspraak mogen aan het bewijs van de gestelde diefstal in een geval als het onderhavige, waarin het gaat om diefstal van een geparkeerde auto, geen al te zware eisen worden gesteld. In een dergelijk geval zal de verzekerde kunnen volstaan met het leveren van bewijs van feiten en/of omstandigheden die voldoende aannemelijk maken dat de gestelde diefstal heeft plaatsgevonden. Welke eisen aan dit bewijs worden gesteld, is afhankelijk van hetgeen door de verzekerde aangaande de toedracht van de diefstal is gesteld en van hetgeen de verzekeraar ter betwisting daarvan heeft aangevoerd. Vergelijk HR 28 oktober 1994, nr. 15478, NJ 1995, 141 en HR 11 april 2003, ECLI:NLHR:2003:AF7070.

4.2 Aangezien de auto in het onderhavige geval na de diefstal is teruggevonden en daarbij is geconstateerd dat geen sprake was van braakschade of sporen van een elektronische aanval en Consument ook overigens niets heeft kunnen verklaren omtrent de toedracht van de diefstal, is de Commissie van oordeel dat Consument ten bewijze van de diefstal niet heeft kunnen volstaan met de enkele aangifte daarvan in een door de politie opgemaakt proces-verbaal.

Daarbij weegt de Commissie mee de stelling van de motorrijtuigexpert die Verzekeraar ter betwisting van de diefstal heeft ingebracht, dat niet met de auto kan worden gereden zonder in het bezit te zijn van een sleutel voorzien van passende elektronica.

- 4.3 In het licht van het voorgaande, heeft Consument de autodiefstal niet voldoende aannemelijk gemaakt en acht de Commissie Consument dan ook niet geslaagd in de op haar rustende bewijslast daarvan. Om deze reden heeft Verzekeraar zich op het standpunt kunnen stellen dat hij niet gehouden was om de door Consument gevorderde diefstalschade uit te keren.
- 4.4 Vervolgens zal de Commissie de vraag bespreken of Verzekeraar gerechtigd was de persoonsgegevens van Consument intern te registreren. Op interne registraties is de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (GVPFI) van toepassing. Ingevolge artikel 4.1 GVPFI worden persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt. Gegevensverwerking is zorgvuldig, indien de persoonsgegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verwerkt. Dit vereiste wordt nader uitgewerkt in artikel 4.3 en artikel 5 GVPFI. Ingevolge artikel 5.5.1 GVPFI kunnen, ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen die de zorg en aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de gebeurtenissenadministratie. Het gaat daarbij om zaken die de veiligheid en integriteit van de instelling, diens werknemers, klanten, overige relaties maar ook de financiële sector als geheel (kunnen) raken. Gebeurtenissen kunnen een kleine impact, maar ook grote gevolgen hebben. Het varieert van een klant die een medewerker heeft uitgescholden tot aan de medewerker en zijn eventuele medeplegers die miljoenen hebben verduisterd (vgl. de 'Handreiking ten behoeve van toepassing van interne en externe waarschuwingssystemen conform de bindende zelfregulering voor verzekeraars' van het Verbond van Verzekeraars, p. 17).
- 4.5 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar de omstandigheid dat de door Consument als gestolen opgegeven auto is teruggevonden zonder braakschade of andere tekenen van diefstal, als een gebeurtenis in de zin van artikel 5.5.1 GVPFI heeft mogen aanmerken en aldus heeft mogen overgegaan tot interne registratie van de persoonsgegevens van Consument in de gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR.
- 4.6 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten door niet over te gaan tot uitkering van het gevorderde schadebedrag en dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar onrechtmatig heeft gehandeld door de interne registratie van de persoonsgegevens van Consument, nu Consument de diefstal van de auto onvoldoende aannemelijk heeft kunnen maken. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af. Gelet op het voorgaande, behoeft de vraag of Verzekeraar zich al dan niet terecht op artikel 7:941 lid 5, 7:930 lid 3 of lid 4 BW heeft beroepen, geen beantwoording.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld