

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-501
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. dr. S.O.H. Bakkerus
en mr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 september 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 28 juli 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Auto van Consument is gestolen op enig moment gedurende een periode van ruim drie dagen en op de eerste dag in die periode heeft Consument een autoverzekering afgesloten. Consument kan de diefstal niet nauwkeuriger in de tijd plaatsen. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat de diefstal heeft plaatsgevonden in de verzekerde periode en dat de diefstalschade dus onder de dekking van de Verzekering valt. Verzekeraar is derhalve niet verplicht tot uitkeren van het door Consument gevorderde bedrag aan diefstalschade.

Verzekeraar heeft tussentijds opgezegd vanwege een vermoeden van fraude. Dit is voor tussentijdse opzegging echter onvoldoende. Deze opzegging dient ongedaan gemaakt te worden.

Verzekeraar heeft melding gemaakt in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. Er is hier sprake van een gebeurtenis die de aandacht behoeft en dat is voldoende voor melding in het IVR en in de Gebeurtenissenadministratie. Eerder had Verzekeraar de gegevens van Consument ook opgenomen in het Incidentenregister maar deze registratie heeft hij later eigener beweging ingetrokken.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier van 19 september 2016;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 14 november 2016;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van 7 december 2016;
- de dupliek van Verzekeraar van 22 december 2016;
- de reactie van Consument op de dupliek van 2 januari 2017.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 april 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in januari 2016 een [..merk..] (hierna: de auto) via haar broer gekocht van een onbekende Belgische particulier. Haar broer heeft de auto voor Consument opgehaald bij het grenstankstation bij Hazeldonk. Consument heeft de koopprijs via haar broer aan de Belgische particulier contant betaald. Consument heeft haar broer ook de kosten betaald die hij had gemaakt voor de reparatie van de blikschade aan de auto. Het kenteken van de auto in Nederland is [..NL kenteken..] en dit is op naam van Consument gezet. Aanvankelijk heeft de vader van Consument op zijn naam een autoverzekering met alleen WA-dekking voor de auto van Consument afgesloten.
- 2.2 Consument heeft op 24 april 2016 om 14:47 uur telefonisch een verzekeringsovereenkomst (WA + beperkt casco) gesloten voor haar auto, verder te noemen de Verzekering. Op deze Verzekering waren van toepassing de algemene voorwaarden van de Schadepolis, AV-01-141, verder te noemen de Voorwaarden.

Artikel 5 van de Voorwaarden luidt:

“Wanneer mogen wij een verzekering stoppen zonder opzegtermijn?

U betaalt uw premie niet op tijd.

- Wij mogen alle verzekeringen binnen de Schadepolis stoppen.*
- Niet betaalde premie blijft u schuldig.*

U of een verzekerde pleegt fraude.

- Wij mogen alle verzekeringen binnen de Schadepolis stoppen.*
- U moet uitkeringen en kosten terugbetalen.*
- U krijgt geen premie terug.*
- Wij mogen de fraude doorgeven aan de politie.*
- Wij mogen de fraude registreren.*

- Alle verzekeraars in Nederland kunnen dit zien.

Bij Begrippen ziet u wat wij onder fraude verstaan.

U meldt een belangrijke verandering.

- Wij mogen de verzekering waarvoor de verandering geldt, stoppen.*
- Te veel betaalde premie krijgt u terug.*

Bij de verschillende verzekeringen leest u wat belangrijke veranderingen zijn.”

Artikel 6 van de Voorwaarden bepaalt:

“6. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen met 2 maanden opzegtermijn?

Als wij een schade hebben betaald.

- Tot 30 dagen na een betaling mogen we laten weten dat de verzekering stopt.*
- Wij moeten aangeven waarom het redelijk is dat de verzekering stopt.*
- Wij mogen alleen de verzekering stoppen waarvoor we schade hebben betaald.*

Als wij een schade hebben afgewezen.

- Tot 30 dagen na de afwijzing mogen we laten weten dat de verzekering stopt.*
- Wij moeten aangeven waarom het redelijk is dat de verzekering stopt.*

- *Wij mogen alleen de verzekering stoppen waarvoor we de schade hebben afgewezen.*
- In bijzondere gevallen.*
- *Wij moeten aangeven waarom het redelijk is dat de verzekering stopt.*
 - *Bijvoorbeeld omdat u vaak schade heeft.*
 - *Bijvoorbeeld omdat u ons geen informatie geeft en die informatie is voor ons heel belangrijk.*
 - *Of omdat u niet meewerkt aan een onderzoek dat wij doen.*
 - *Wij mogen ook alle andere verzekeringen binnen Schadepolis stoppen.*
- Op een verlengingsdatum.*
- *De verlengingsdatum staat op het polisblad.*
- Te veel betaalde premie krijgt u in al deze gevallen terug.”*

Onder fraude wordt op grond van de Voorwaarden verstaan:

“U of een verzekerde vertelt niet de waarheid of vertelt niet alles:

- *Of om een vergoeding van ons te krijgen.*
- *Of om een verzekering af te sluiten of te houden.*

- 2.3 Consument heeft haar auto op 24 april 2016 om 01:00 geparkeerd vlakbij haar huis maar buiten het gezichtsveld vanuit haar woning, waarna zij op 27 april 2016 om 7:45 uur heeft geconstateerd dat haar auto was verdwenen. Consument heeft dit gemeld bij Verzekeraar.
- 2.4 Naar aanleiding van de schademelding is Consument ondervraagd door een toedrachtonderzoeker namens Verzekeraar om de feiten rondom de aanschaf, Verzekering en verdwijning van de auto zo volledig mogelijk vast te stellen. De verklaring die de toedrachtonderzoeker heeft opgesteld is door Consument afgelegd en op 19 mei 2016 voor akkoord ondertekend.
- 2.5 Uit het gesprek in het kader van het toedrachtonderzoek is naar voren gekomen dat Consument haar auto op 24 april 2016 rond 1:00 uur afgesloten heeft achtergelaten vlakbij haar woning en dat zij op 27 april 2016 rond 7:45 de diefstal ontdekte. In de tussentijd heeft Consument haar auto niet gebruikt vanwege drukte door studie. De auto was eerst door de vader van Consument verzekerd en deze had erop aangedrongen dat Consument de auto zelf zou gaan verzekeren, onder meer met het oog op aanstaande vakanties. Ook daarom heeft Consument besloten om de dekking te veranderen van WA naar all-risk. Consument heeft op 24 april 2016 om 14:47 uur de verzekering telefonisch gesloten. Het is haar niet bekend of op dat moment de auto al gestolen was of niet. Consument heeft aangegeven niet pas de Verzekering op haar naam afgesloten te hebben nadat zij bemerkte had dat de auto gestolen was. Consument heeft verder bevestigd dat de auto te koop stond op internet. Zij heeft daarover verklaard dat haar vader de auto op internet had gezet om te kijken wat de auto waard was. Zij heeft niet eerder aangegeven dat de auto te koop stond omdat zij de auto zelf niet zou verkopen. Verder heeft Consument kenbaar gemaakt dat ze nooit eerder schade had geleden en geclaimd bij een verzekeringsmaatschappij, dat aan haar nog nooit een verzekering was geweigerd of opgezegd, niet eerder een diefstal van een voertuig bij een verzekeraar had geclaimd en dat zij of een andere belanghebbende bij de Verzekering niet eerder met politie of justitie in aanraking is geweest en veroordeeld is voor een misdrijf.

2.6 Verzekeraar heeft per brief van 15 juli 2016 laten weten dat hij het vermoeden had van opzettelijke misleiding door Consument en dat hij per 15 september 2016 de Verzekering zou beëindigen en heeft daarbij aangegeven dat Consument ook voor andere labels van Verzekeraar geen verzekeringen meer zou kunnen afsluiten. Voorts heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument opgenomen in zijn Incidentenregister en de Verzekering opgezegd per 15 september 2016 met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

2.7 In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: Protocol) is, voor zover van belang het volgende opgenomen:

“2 Begripsbepalingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

Incident een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

(...)

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;*
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers; op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.*

(...)"

2.8 In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen is, voor zover van belang, het volgende opgenomen:

5.5.1 Ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector kunnen gegevens, waaronder Persoonsgegevens, die betrekking hebben op: (i) gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de Financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Financiële instelling; (ii) (potentiële) vorderingen onder meer ten aanzien van een met de Financiële instelling gesloten overeenkomst; (iii) het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen; of (iv) handelingen van Financiële instellingen, waaronder onderzoek als bedoeld in artikel 5.6.1 Gedragscode, worden opgenomen in een Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragscode van toepassing.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 10.000,-. Dit bedrag omvat € 9.120,-, de waarde van de auto, € 450,- voor de vervangende auto en € 430,- voor de kosten rondom het proces. Ter zitting is gebleken dat Consument tevens verwijdering van de registraties vordert evenals de ongedaan making van de opzegging van de Verzekering.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- De auto is gestolen en op grond van de Verzekering is daardoor een recht op uitkering ontstaan. De auto stond geparkeerd in een rij achter een boom zodat Consument niet heeft kunnen zien wanneer hij er nog stond en wanneer niet meer.
 - De auto was eerder verzekerd door de vader van Consument omdat hij haar wilde ‘ontzorgen’. De auto is later door Consument verzekerd omdat zij daarmee op vakantie zou gaan. Ook om die reden is het verzekerd risico aangepast.
 - De vader van Consument had buiten medeweten van Consument de auto te koop gezet alleen om de waarde te bepalen. De auto was vanuit het huis van Consument niet zichtbaar.
 - De auto was eigendom van Consument want deze stond op haar naam, ze heeft als bewijs twee sleutels ingeleverd alsmede het complete kentekenbewijs, foto’s en nota’s voor zover in haar bezit.
 - Consument is nog nooit in haar leven in contact gekomen met justitie of dergelijke instanties en zij voelt zich sinds de diefstal niet prettig nu door Verzekeraar is gesuggereerd dat zij hem zou hebben misleid.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Ten tijde van de verdwijning van de auto stond deze te koop aangeboden op een site. Blijkens de verklaring van Consument was de auto te koop gezet door haar vader om, kort gezegd, de waarde te bepalen waardoor het sterk de schijn heeft dat sprake is van het verhandelen van de auto.
 - Het is onvoldoende duidelijk waarom de auto eerst door de vader van Consument was verzekerd en daarna door Consument zelf. Consument heeft verder onvoldoende kunnen motiveren waarom de auto eerst zonder diefstaldekking is verzekerd en daarna met diefstaldekking.

- Rondom de aanschaf van de auto bestaan veel onduidelijkheden die niet door aankoopbewijzen, naam van de verkoper of reparatienota's kunnen worden weggenomen omdat deze ontbreken.
- Het staat niet vast dat het voertuig is gestolen na het sluiten van de Verzekering. Daarmee is niet duidelijk of bij het telefonisch afsluiten wel is voldaan aan het vereiste van onzekerheid ten aanzien van het risico want "een brandend huis kan immers niet worden verzekerd".
- Gezien de omstandigheden, waaronder het moment van de verzekeringsaanvraag en de periode waarin de auto gestolen moet zijn, heeft Verzekeraar het vermoeden van fraude.
- Consument stond aanvankelijk geregistreerd in het Incidentenregister maar dat is doorgehaald. De registratie in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie is gehandhaafd.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de volgende vragen: is sprake van een door de Verzekering gedekt evenement, mocht Verzekeraar de Verzekering opzeggen en mocht Verzekeraar Consument registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie.

Dekking

- 4.2 Het is aan Consument om aan te tonen dat de diefstal van de auto tijdens de verzekerde periode heeft plaatsgevonden, of wel op of na 24 april 2016 om 14:47 uur. Volgens Consument is de auto gestolen ergens in de periode van 24 april 2016 om 01:00 en 27 april 2016 rond 07:45. Consument kan de diefstal niet nauwkeuriger in de tijd plaatsen. Het is dus niet duidelijk op welk moment de auto is gestolen. De Commissie is daarom van oordeel dat Consument niet heeft kunnen aantonen dat de diefstal tijdens de verzekerde periode heeft plaatsgevonden. In het verlengde hiervan heeft Consument niet aannemelijk gemaakt dat de diefstalschade onder de dekking van de Verzekering valt. Verzekeraar is derhalve niet verplicht tot uitkeren van het door Consument gevorderde bedrag aan diefstalschade.

Opzegging verzekering

- 4.3 Op grond van artikel 5 van de Voorwaarden heeft Verzekeraar het recht de Verzekering bij fraude door de verzekerde te beëindigen. De Commissie onderkent dat de gang van zaken rond de aanschaf, het verzekeren en het verdwijnen van de auto atypisch is. In het bijzonder geldt dit voor de omstandigheid dat de auto eerder in de garage stond en juist nu om onduidelijke (door tegenstrijdige verklaringen) redenen geparkeerd was aan de openbare weg. De auto stond op het moment van de verdwijning te koop aangeboden op een site. Niet staat vast dat de auto er nog was op het moment dat de Verzekering werd gesloten. De Commissie is echter van oordeel dat fraude door Consument onvoldoende is komen vast te staan, omdat de gegeven omstandigheden weliswaar kunnen leiden tot een vermoeden van fraude maar niet voldoende zijn om een tussentijdse opzegging op grond van fraude te rechtvaardigen. Consument heeft immers in haar toelichting op de gang van zaken gewezen op de punten van "ontzorgen" in tijden van drukte door studie en geplande vakanties in het vooruitzicht. Artikel 5 geeft de mogelijkheid van tussentijdse opzegging bij fraude. Nu fraude niet is vastgesteld, is er geen grondslag voor de onderhavige tussentijdse opzegging. Een enkel vermoeden van fraude is immers onvoldoende.

Interne Verwijzingsregister (IVR)

- 4.4 Verzekeraar heeft de gegevens van Consument opgenomen in zijn Gebeurtenissenadministratie en in zijn Intern Verwijzingsregister. Dit laatste register is gekoppeld aan de interne Gebeurtenissenadministratie en vormt daarmee het intern waarschuwingssysteem van Verzekeraar. Daarnaast heeft Verzekeraar aanvankelijk de gegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister, maar hij heeft deze registratie later ingetrokken. De Geschillencommissie ziet zich dan ook enkel nog gesteld voor de vraag of Verzekeraar Consument in de Gebeurtenissenadministratie en in het IVR mocht registreren.
- 4.5 Het toetsingskader voor de onderhavige registratie wordt gevormd door de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (verder GVPFI). 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, die haar 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. Registratie in de interne Gebeurtenissenadministratie van een financiële instelling geeft de financiële instelling de ruimte om gegevens op te slaan of nader te bestuderen terwijl de betrokkene daar buiten die onderneming geen gevolgen van hoeft te ondervinden (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). De handreiking is geschreven vanuit het oogpunt van de activiteiten van verzekeraars maar doet niet af aan het feit dat de sector brede regels hanteert die gelden voor alle deelnemers - waaronder ook de verzekeraar op grond van artikel 2 PIFI, p. 6. Indien opname in de Gebeurtenissenadministratie gerechtvaardigd is, kunnen de verwijzingsgegevens ook in het daaraan gekoppelde IVR worden opgenomen. Het doel van de registratie is immers dat ook andere afdelingen dan de Afdeling Veiligheidszaken opmerkzaam gemaakt worden op de persoon die was betrokken bij de 'gebeurtenis'. Hiervan is geen sprake als uitsluitend de Afdeling Veiligheidszaken van de opname kennis draagt doordat volstaan wordt met een registratie in de Gebeurtenissenadministratie. Voor de vraag of registratie gerechtvaardigd is, is voorts van belang of voldaan is aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. Zie hiervoor de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid onder nummers 2016-072, 2016-255 en 2017-186 en Rb. Midden Nederland II januari 2017, ECLI:NL: RBMNE:2017:49 r.o. 4.2 en 4.13 e.v..

- 4.6 In r.o. 4.3 heeft de Commissie geoordeeld dat de onderhavige omstandigheden onvoldoende zijn voor de conclusie van Verzekeraar dat er sprake is van fraude door Consument en dat derhalve de tussentijdse beëindiging van de Verzekering door Verzekeraar op grond van fraude niet had mogen plaatsvinden. De in r.o. 4.3 omschreven omstandigheden zijn naar het oordeel van de Commissie wel een voldoende basis voor het oordeel dat er sprake is van een vermoeden van fraude. Voor opname in het IVR is voldoende wanneer een gebeurtenis heeft plaatsgevonden die aandacht behoeft. In r.o. 4.3 heeft de Commissie reeds uitvoerig stil gestaan bij de atypische gang van zaken rondom de aanschaf, het verzekeren en het verdwijnen van de auto. Van groot belang is in dat kader de omstandigheid dat de auto eerder in de garage stond en juist nu om onduidelijke redenen geparkeerd was aan de openbare weg, het feit dat de auto op het moment van de verdwijning te koop stond aangeboden op een site en het gegeven dat niet is komen vast te staan dat de auto er nog was op het moment dat de Verzekering werd gesloten. Dit kan worden aangemerkt als een gebeurtenis die de aandacht van Verzekeraar behoeft. De gegeven omstandigheden rechtvaardigen dus opname in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. De Commissie concludeert dat registratie in de Gebeurtenissenadministratie en in het IVR gezien de omstandigheden van dit geval gerechtvaardigd is en daarom gehandhaafd kan blijven.
- 4.7 De slotsom is dat Verzekeraar de beëindiging van de Verzekering met terugwerkende kracht ongedaan dient te maken. Verzekeraar heeft geen dekking hoeven verlenen en mocht eveneens een melding maken in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie.

5. **Beslissing**

De Commissie beslist als volgt:

- 1) wijst de vordering tot vergoeding van de schade en de ongedaan making van de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR af;
- 2) Verzekeraar dient binnen vier weken nadat een afschrift van deze beslissing aan partijen is toegezonden de opzegging van de Verzekering ongedaan te maken;
- 3) het meer of anders door Consument gevorderde wordt afgewezen.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.