



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 121 d.d. 8 december 2009
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. drs. M.L. Hendrikse)

I. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de klacht, ontvangen bij brief van 19 januari 2009;
- het ingevulde en door Consument ondertekende vragenformulier, ontvangen bij brief van 3 februari 2009;
- het antwoord van Aangeslotene van 15 juni 2009;
- de repliek van Consument van 10 juli 2009 en de aanvulling van 13 juli 2009; en
- de dupliek van Aangeslotene van 12 augustus 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 9 november 2009.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft op 4 december 2007 een claim ingediend bij Aangeslotene ter zake van een parkeerschade met onbekende dader op 11 november 2007. Consument heeft daartoe een aanrijdingsformulier en een schadeaangifteformulier ingevuld en ondertekend. In het aanrijdingsformulier heeft Consument vermeld dat zijn auto is aangereden en dat de bestuurder na de aanrijding is doorgereden. In het schadeaangifteformulier heeft Consument bij de vraag wie naar zijn mening aansprakelijk is voor de ontstane schade het volgende vermeld:

‘Tegenpartij heeft tegen mijn auto aangereden, terwijl ik stond geparkeerd op parkeerplaats in parkeerhaven. Er is groene lak gevonden, (..), dus wellicht is groene auto van de veroorzaker. Getuige 1 heeft mijn auto onbeschadigd zien staan, getuige 2 heeft de auto de volgende dag beschadigd gezien’.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.2 Aangeslotene heeft een expert opdracht gegeven om de schade aan de auto van Consument op te nemen en het schadebedrag vast te stellen. In zijn rapport van 11 januari 2008 heeft deze expert omtrent de aard der beschadigingen het volgende gerapporteerd:
- ‘Tijdens onze inspectie stelden wij vast dat het voertuig aan de rechter achterzijde was beschadigd aan de hierna omschreven delen:
Achterbumper, achterscherm en rechter achterlicht.
Wij hebben laksporen aangetroffen, waarvan de afkomst voor ons niet bekend is. Het betrof een blauw/groene lak op het rechter achterscherm, en op de bumper een rode lak.
Bezien we nu de plaats, aard en omvang van de beschadigingen, dan kunnen wij met zekerheid stellen dat deze niet ten gevolge van een aanrijding met een motorvoertuig zijn ontstaan. Wij wijten de aangetroffen schadefiguur aan het achteruitrijden tegen een vast object. Het schadebeeld vertoont een deformatie vertikaal op het voertuig, welke over een lengte van 35 centimeter vanaf de grond tot en met een hoogte van 80 centimeter, horizontale krassen op het voertuig vertonen. In het schadebeeld, betreffende de krassen, is zichtbaar dat het voertuig heeft ingeveerd door het plots afremmen hiervan. Er zit “beweging” in het schadebeeld, het betreft een dynamische schade. Dit schadebeeld kan alleen veroorzaakt worden met een rijdend voertuig (...)’
- 2.3 Bij brief van 17 januari 2008 heeft Aangeslotene Consument in kennis gesteld van de bevindingen van de expert en hem verzocht op het oordeel van de expert te reageren. Hierop heeft Consument Aangeslotene bij brief van 6 februari 2008 medegedeeld het niet eens te zijn met die beoordeling omdat de door de expert aangetroffen verticale strepen/krassen ook door een ander motorvoertuig veroorzaakt kunnen zijn.
- 2.4 Bij brief van 13 maart 2008 heeft Aangeslotene Consument bericht zijn reactie met de expert te hebben besproken, maar dat deze blijft bij zijn conclusies. Aangeslotene heeft Consument daarin gewezen op de mogelijkheid voor eigen rekening een contra-expertise uit te laten voeren. Aangeslotene heeft Consument voorts medegedeeld zijn verzoek om schadevergoeding af te wijzen omdat Consument met de bij het verzoek om schadevergoeding overgelegde stukken een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven en daardoor een onrechtmatige daad heeft gepleegd jegens Aangeslotene. Ten slotte heeft Aangeslotene Consument medegedeeld dat hij zal overgaan tot registratie van de gegevens van Consument in het incidentenregister.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.5 Consument heeft Aangeslotene bij brief van 17 april 2008 medegedeeld dat de beslissing van Aangeslotene om hem te registreren, hem, mede gezien zijn werk in de financiële dienstverlening, onnodig schaadt.
- 2.6 Bij brief van 23 april 2008 heeft Aangeslotene Consument medegedeeld dat hij zijn afwijzend standpunt handhaaft zolang geen contra-expertise heeft plaatsgevonden. Consument heeft hierop gereageerd bij brief van 7 mei 2008. In deze brief heeft Consument medegedeeld dat inmiddels een contra-expertise had plaatsgevonden en dat de contra-expert tot dezelfde conclusie kwam als de eerste expert. Voorts heeft Consument aangekondigd de zaak aanhangig te maken bij Kifid.
- 2.7 Nadat het dossier bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening in behandeling is genomen, is de kwestie door de fraudecoördinator van Aangeslotene voorgelegd aan een ongevalsanalist. De ongevalsanalist kwam eveneens tot de conclusie dat de schade is veroorzaakt terwijl het voertuig van Consument in beweging was. Naar het oordeel van de ongevalsanalist is de auto met een snelheid van tussen de vijf en tien km/u tegen een paaltje gereden en heeft de bestuurder op het laatste moment geremd. Dat leidt hij af uit het patroon van krassen die op de foto's te zien zijn. Bovendien is de bestuurder naar zijn mening daarna weer weggereden, waarbij opnieuw krassen van een kenmerkend patroon zijn ontstaan.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert van Aangeslotene dat deze niet zal overgaan tot opname van de gegevens van Consument in het Externe Verwijzingsregister van de Stichting CIS.

Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Consument heeft geen onjuiste voorstelling van zaken gegeven ter zake van de schade aan zijn auto. Hij weet zeker dat zijn auto niet in beweging was ten tijde van het ontstaan van de schade. Niet uit te sluiten valt dat de schade is ontstaan door een andere oorzaak dan door de experts is vastgesteld. In de garages voor de parkeerplek waar de auto stond toen Consument de schade opmerkte, worden zeer bijzondere voertuigen gestald, zoals boten op aanhangers. Verder bevindt de parkeerplek zich achter een winkelstraat waar zeer geregeld bijzondere voertuigen komen laden en lossen. Wellicht dat daar een plausibele verklaring voor het ontstaan van de schade kan worden gevonden.
- De conclusie die Aangeslotene aan het oordeel van de experts verbindt kan - gezien de uitspraak van de Raad van Toezicht Verzekeringen van 20 februari 2006



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

(2006/013 Re) - niet ertoe leiden dat Aangeslotene Consument signaleert in het Extern Verwijzingsregister van het CIS. Op grond van deze uitspraak dient een verzekeraar die tot externe registratie van fraude bij de Stichting CIS overgaat immers de gerechtvaardigde overtuiging te hebben verkregen dat door betrokkene is gefraudeerd. Daarvan kan in dit geval geen sprake zijn.

3.2 Aangeslotene heeft, zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:

- Er is sprake van een bewuste poging tot fraude ten laste van Aangeslotene.
 - a) Zowel de door Aangeslotene in eerste instantie aangestelde expert als de door Consument ingeschakelde contra-expert komen tot de conclusie dat de schade niet is veroorzaakt door een (ander) motorrijtuig, maar door een botsing met een vast voorwerp. Het voertuig van Consument is dus zelf in beweging geweest;
 - b) Ook de ongevalsanalist heeft geconstateerd dat sprake is geweest van een botsing met een vast voorwerp. Bovendien heeft de ongevalsanalist geconstateerd dat de bestuurder van het voertuig van Consument de aanrijding moet hebben gemerkt; Uit het schadebeeld is immers af te leiden dat het voertuig kort voor de aanrijding heeft geremd en vervolgens weer is weggereden.
 - c) Uit de eigen verklaringen van Consument blijkt dat hij zijn autosleutels niet heeft uitgeleend;
 - d) Zowel Consument als zijn vriendin hebben verklaard dat de auto de avond vóór het constateren van de schade onbeschadigd was.
- In het licht van drie verschillende expertiserapporten meent Aangeslotene dat met voldoende zekerheid vaststaat dat de schade aan het voertuig van Consument niet is veroorzaakt door een ander, onbekend gebleven motorvoertuig, zoals door Consument gesteld, maar doordat de bestuurder van de auto van Consument zelf tegen een vast object is gereden. Deze constatering, in samenhang met de verklaringen van Consument en zijn als getuige optredende vriendin, zijn niet met elkaar te verenigen. Welke van de verklaringen van Consument onjuist is, valt voor Aangeslotene niet uit te maken. Indien moet worden aangenomen dat Consument zelf achter het stuur zat ten tijde van de aanrijding, moet hij zich van de botsing bewust zijn geweest gezien het schadebeeld en het feit dat naar het oordeel van de experts de aanrijding met een snelheid van 5 à 10 km/u heeft plaatsgevonden.
- Vermelding van de gegevens van Consument is onder de hiervoor geschetste omstandigheden gerechtvaardigd. Het Fraudeprotocol Verzekeringsbedrijf verplicht een ondertekenaar tot het doen van een melding in het Externe



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Verwijzingsregister van de Stichting CIS indien er sprake is van opzettelijke benadeling of een poging daartoe en er tevens sprake is van onoorbaar gebruik van het stelsel van financiële dienstverlening op de verzekeringsmarkt. Aan beide voorwaarden is voldaan. Bovendien is Aangeslotene op zorgvuldige wijze gekomen tot zijn besluit om Consument te registreren:

- a) Aangeslotene heeft Consument - anders dan in de zaak die tot de uitspraak van de Raad van Toezicht Verzekeringen met nummer 2006/013 Re heeft geleid - meermalen in de gelegenheid gesteld zijn reactie op de door Aangeslotene vastgestelde feiten en omstandigheden te geven;
- b) Aangeslotene is niet afgegaan op het oordeel van één expert, maar heeft na ontvangst van het rapport van de door Aangeslotene in eerste instantie ingeschakelde expert en na kennisneming van de bevindingen van de door Consument aangezochte contra-expert, een derde expert ingeschakeld om uit te sluiten dat iets over het hoofd werd gezien;
- c) De beslissing om Consument te signaleren is na overleg met de directie van Aangeslotene genomen; en
- d) Het daadwerkelijk plaatsen van de signalering heeft Aangeslotene uitgesteld tot de mogelijkheden van Consument om het oordeel van Kifid in te roepen zijn uitgeput.

4. Beoordeling

- 4.1 Onder de aan de Commissie overgelegde stukken bevindt zich het rapport van de door Aangeslotene ingeschakelde expert, waarin deze met zekerheid stelt dat de op de auto van Consument aangetroffen schade niet ten gevolge van een aanrijding met een motorvoertuig kan zijn ontstaan. Voorts stelt deze expert dat het schadebeeld alleen kan zijn veroorzaakt met een rijdend voertuig dat ten tijde van het ontstaan van de schade heeft geremd. De expert wijt de aangetroffen schadefiguur aan het achteruitrijden tegen een vast object.
- 4.2 Ook uit de bevindingen van de ingeschakelde contra-expert en ongevalsanalist blijkt onmiskenbaar dat de schade is veroorzaakt terwijl het voertuig van Consument in beweging was en dat de bestuurder op het laatste moment heeft geremd.
- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie zijn de bevindingen van bovengenoemde experts niet te verenigen met de door Consument en/of zijn vriendin afgelegde verklaringen inhoudende dat Consument de schade niet zelf veroorzaakt heeft, dat de auto van Consument de avond vóór het constateren van de schade onbeschadigd was en dat Consument zijn autosleutels niet heeft uitgeleend. De Commissie acht in dit verband



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

tevens van belang dat van braaksporen aan de auto – die zouden kunnen wijzen op gebruik door een onbevoegde derde – niet is gebleken.

4.4 De omstandigheid dat de bevindingen van de experts enerzijds en de verklaringen van Consument en/of zijn vriendin anderzijds elkaar uitsluiten, rechtvaardigt volgens de Commissie de overtuiging dat door Consument ten aanzien van de door hem geleden schade opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken is gegeven met het doel Aangeslotene te misleiden. De voorgenomen registratie in het Extern Verwijzingsregister van het CIS is naar het oordeel van de Commissie onder deze omstandigheden gerechtvaardigd en is ook niet buitenproportioneel.

4.5.1 Uit het bovenstaande volgt dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.