Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-256 d.d. 19 augustus 2013
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. B.F. Keulen, leden, en mevrouw mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Motorrijtuigenverzekering. De auto van consument is betrokken geraakt bij een aanrijding. Consument heeft bij haar verzekeraar een claim ingediend met betrekking tot schade aan de voorkant en de linker achterzijde van haar auto. De verzekeraar heeft de motorrijtuigenverzekering van consument opgezegd en haar persoonsgegevens geregistreerd in het interne incidentenregister omdat de achterschade niet als gevolg van de aanrijding zou zijn ontstaan. De commissie oordeelt dat de verzekeraar op basis van het rapport van de ongevallenanalist het standpunt heeft kunnen innemen dat consument een onjuiste schadeopgave heeft gedaan en daarmee haar contractuele verplichtingen niet is nagekomen. Verder oordeelt de commissie dat de door de verzekeraar getroffen maatregelen gerechtvaardigd zijn en dat de vorderingen van consument moeten worden afgewezen.

Consument,

tegen

Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A., gevestigd te Goes, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 8 april 2012;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 17 juni 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1. Consument heeft haar auto X, per 1 januari 2010 bij Aangeslotene verzekerd.
3.2. Op 3 mei 2010, omstreeks 16.10 uur, heeft een aanrijding plaatsgevonden tussen de auto van Consument en een andere auto, een Y. Beide auto's zijn hierbij beschadigd geraakt. De auto van Consument werd bestuurd door de ex-partner van Consument. Aan de achterzijde van de auto was een aanhangwagen gekoppeld.
3.3. Consument heeft de schade bij Aangeslotene gemeld. Aangeslotene heeft vervolgens een onderzoek ingesteld naar de toedracht van de aanrijding. In verband hiermee heeft zij Consument en haar ex-partner een antwoordformulier toegezonden met het verzoek de daarop vermelde vragen te beantwoorden.

Consument heeft op het op 18 mei 2010 ingevulde antwoordformulier onder meer het volgende vermeld:

"Volgens degene die de auto bestuurde, was de situatie anders. Hij bevond zich nog niet op de weg en heeft de andere bestuurder de bocht te strak genomen en de wagen op de oprit aangereden. Ik was er niet bij. Mogelijk kunt u contact opnemen met de getuige.

De schade aan de achterzijde komt door de lege- gehuurde – aanhanger, type A, van de firma (…), die achter de wagen hing. Bijgevoegd treft u het huurcontract aan. Deze is door de botsing geschraagd tegen de achterzijde geklapt. Nogmaals ik was er niet bij. Misschien kunt u hierover ook contact opnemen met getuige. (…)."

De ex-partner van Consument heeft op het op 12 december 2010 ingevulde antwoordformulier onder meer het volgende vermeld:
"De schade aan de linker achterzijde van auto X is ontstaan, door dat de aanhanger die achter auto X hing is omgeklapt. Door de klap aan de voorkant is hij tegen de auto gebotst. Dat voelde en hoorde ik in de auto. toen ik uitstapte stond hij schuin tegen de auto."
3.4. Begin februari 2011 heeft Aangeslotene een ongevallenanalist opdracht gegeven de toedracht van de schade aan de linker achterzijde van de auto te onderzoeken. In zijn rapport van 21 februari 2011 heeft de ongevallenanalist, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"(…).

Ons werd gevraagd na te gaan of dat het mogelijk is dat de aanhanger door de aanrijding met auto Y schaarde en hierdoor de linker achterzijde van auto X beschadigde.

3. ANALYSE VAN DE SCHADEBEELDEN

(…)
3.2. Schadebeeld van auto X
Als gevolg van de aanrijding raakte auto X beschadigd aan tenminste de voorzijde. (…). De totale schade betreffende de voorschade bedraagt € 3.899,78 inclusief BTW.
Aan de linker achterzijde raakte auto X eveneens beschadigd, al bestaat er discussie omtrent wanneer dit gebeurde. Aan de linker achterzijde betreffen de beschadigde delen de achterbumper en het linker achterzijdepaneel. De totale schade aan de linker achterzijde bedraagt € 1.412,89 inclusief BTW. (…).
Nu kunnen wij al stellen dat de vierde bovenstaande foto een typerend schadebeeld vertoont, zijnde een inrijding door een contact met een geschaarde aanhanger. De schade

aan de linker achterzijde van auto X kan dan ook door een contact met de aanhanger veroorzaakt zijn.
(…)

6. ANALYSE VAN HET ONGEVAL

(…). Ten eerste kunnen wij hierover opmerken dat beide voertuigen aan de voorzijde, voor het zwaartepunt, aangestoten werden. Auto Y is aanzienlijk zwaarder dan auto X. Auto X had echter een aanhanger gekoppeld, welke leeg was. Onbekend is hoe de aanhanger eruit zag en/of welk gewicht deze exact had. Op de huurovereenkomst van de aanhanger staat slechts vermeld dat dit een klein type aanhanger met maximaal totaal gewicht van 750 kilogram betrof, waardoor de X-aanhanger combinatie in lege toestand qua gewicht mogelijk nog niet aan het gewicht van auto Y komt. Het gewicht van de aanhanger achter auto X is echter loos gewicht dat auto X enkel en alleen belemmerd heeft in zijn bewegingsvrijheid. Doordat zuto Y tegen de linker voorzijde van auto X reed zal auto X rechtsom om zijn hoogteas (zwaartepunt) gedraaid hebben. De voorzijde van auto X zal door de impact van de aanrijding van links naar rechts verplaatst zijn. (…)
Op bovenstaande tekening is zichtbaar dat bij geringe snelheden (15 km/h voor auto Y en 10 km/h voor auto X) auto Y en auto X met de voorzijde naar rechts weg zal drukken. Dit ligt ook in lijn met het gegeven dat het linker voorscherm van auto X naar het rechter voorwiel van auto Y gedraaid zal zijn. Op bovenstaande tekening valt echter ook op dat auto X met de achterzijde juist naar links zal draaien. Hierdoor beweegt de linker achterzijde van auto X weg van de hierachter gekoppelde aanhanger. (…)
Op basis van de voertuigbewegingen als gevolg van de aanrijding tussen auto Y en auto X kan derhalve gesteld worden dat het uitgesloten is dat de aanhanger naar links schaarde en hierbij de linker achterzijde van auto X beschadigde. Auto X moet voorafgaand aan de aanrijding met auto Y een beweging hebben gemaakt, waarbij de linker voorhoek van de aanhanger en de linker achterzijde van auto X naar elkaar toe bewogen in plaats van dat deze van elkaar afbewogen, hetgeen bij onderhavige aanrijding het geval is geweest. Een beweging van auto X naar links moet aan de schade door de aanhanger voorafgegaan zijn en niet een beweging naar rechts zoals voorgaand is aangetoond.

7. SLOTOPMERKINGEN

(…)
Voor de simulatie hebben wij de gekoppelde aanhanger achterwege gelaten, daar wij niet bekend zijn met de exacte specificaties van deze aanhanger. Teneinde juist te kunnen simuleren met een aanhanger moeten afstanden tussen de trekhaak van het trekkende voertuig en de voorzijde van de aanhanger, exact gewicht en exacte plaatsing van de as bekend zijn. Zoals al gemeld heeft de aanhanger tijdens onderhavige aanrijding echter geheel geen of slechts zeer beperkte invloed gehad op de beweging van auto X tijdens de aanrijding.

8. CONCLUSIE

Naar aanleiding van ons onderzoek kunnen wij concluderen dat de schade aan de linker achterzijde van auto X niet ontstaan kan zijn tijdens onderhavige aanrijding. De aanhanger achter auto X, waarvan de exacte bemating en het gewicht onbekend zijn, kan in contact zijn gekomen met de linker achterzijde van auto X, maar dit moet dan al voor onderhavige aanrijding plaatsgevonden hebben."

3.5. Mede naar aanleiding van de conclusies van de ongevallenanalist heeft Aangeslotene Consument, na eerdere brieven van 18 maart en 2 mei 2011, bij brief van 12 juli 2011 bericht dat zij van mening blijft dat Consument een onrechtmatige schademelding heeft gedaan met betrekking tot de schade aan de linker achterzijde van de auto. Aangeslotenen schrijft dat de vertrouwensrelatie zodanig is beschadigd dat zij de verzekeringrelatie, met inachtneming van een opzegtermijn van 14 dagen, per 2 augustus 2011 beëindigt. Daarnaast heeft zij Consument bericht dat zij haar persoonsgegevens heeft opgenomen in het interne incidentenregister en heeft doorgegeven aan de Stichting CIS. Tot slot heeft Aangeslotene Consument bericht dat zij het Verbond van Verzekeraars van de interne registratie op de hoogte heeft gebracht, dat zij de verzekeringsrelatie met Consument per 2 augustus 2011 beëindigt en dat zij de Stichting CIS hiervan op de hoogte heeft gesteld.

3.6. In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 3 maart 2011 staat, voor zover hier van belang, het volgende:

"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 de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn (…).

3.1 Incidentenregister (…)

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. (…)

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;
• (…)
3.7. In de op de verzekering toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is onder meer het volgende bepaald:
"Artikel 5
Uitsluitingen/verval van uitkering
In de volgende situaties is er geen sprake van dekking en/of vervalt het recht op uitkering:
(…)
f Schade waarbij verzekerde zijn verplichtingen die in deze voorwaarden zijn vastgelegd niet nakomt en daardoor de belangen van de maatschappij schaadt;
(…)
Artikel 7
Verplichtingen van de verzekerde bij schade
a Zodra een verzekerde op de hoogte is van een gebeurtenis die voor ons tot een uitkering kan leiden, dient hij:
(…)
4 ons alle belangrijke gegevens te verstrekken en ons alle medewerking te verlenen die redelijkerwijs kan worden verwacht;
(…)
Artikel 10
Begin, duur en einde van de verzekering of de dekking
a (…)
b De verzekering eindigt
1 (…)
2 als wij deze schriftelijk opzeggen
(…)
c wanneer de verzekerde een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met de opzet ons te misleiden (…) eindigt de verzekering op de veertiende dag na de datum van dagtekening van de opzeggingsbrief,
d als verzekerde niet heeft voldaan aan zijn overige verplichtingen genoemd in deze voorwaarden eindigt de verzekering twee maanden na de datum van dagtekening van de opzeggingsbrief."
3.8 Aangeslotene heeft ervan afgezien de (reeds uitgekeerde) autoschade en de onderzoekskosten van Consument te vorderen. Wel heeft zij de autoschade gesplitst en als 2 afzonderlijke schades ten laste van het aantal schadevrije jaren gebracht.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt gehouden (i) tot betaling van het verschil tussen de premie die zij bij voortzetting van de verzekering verschuldigd zou zijn en de premie die zij aan haar nieuwe verzekeraar verschuldigd is (ii) tot verwijdering van haar

persoonsgegevens uit het interne incidentenregister en (iii) tot ongedaanmaking van de meldingen aan de Stichting CIS.
4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Het rapport waarop Aangeslotene zich baseert is gebrekkig nu daaruit volgt dat de aanhanger in het onderzoek buiten beschouwing is gelaten. De conclusie van Aangeslotene dat sprake is van een onrechtmatige schadeclaim is dan ook niet gerechtvaardigd.
4.3. Aangeslotene voert tegen de stellingen van Consumenten verweer en concludeert tot afwijzing van de vordering. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Vaststaat tussen partijen dat Consument bij Aangeslotene heeft gemeld dat naar aanleiding van de aanrijding op 3 mei 2010 schade aan de voorkant en de linker achterzijde van auto X is ontstaan. Verder staat vast dat de aanrijding in opdracht van Aangeslotene door een ongevallenanalist is gesimuleerd en dat deze in zijn rapport van 21 februari 2011 heeft geconcludeerd dat de schade aan de linker achterzijde van auto X niet tijdens de aanrijding kan zijn ontstaan. Aangeslotene leidt uit de conclusies van de ongevallenanalist af dat Consument een onjuiste schadeopgave heeft gedaan en dat zij daarmee haar verplichtingen ex artikel 5 sub f en artikel 7a sub 4 van de verzekeringsvoorwaarden en artikel 7:941 BW heeft geschonden. Consument heeft dit betwist. De eerste vraag die derhalve beantwoord dient te worden is of Aangeslotene in redelijkheid tot het standpunt heeft kunnen komen dat Consument een onjuiste schadeopgave heeft gedaan en daarmee tekort is geschoten in haar contractuele verplichtingen.
5.2. Consument betoogt dat Aangeslotene haar standpunt baseert op een gebrekkig rapport. Volgens Consument is het rapport van 21 februari 2011 gebrekkig omdat de aanhanger bij de simulatie buiten beschouwing is gelaten. De Commissie volgt Consument niet in haar standpunt nu de ongevallenanalist in het rapport heeft vermeld dat en waarom een simulatie met de aanhanger niet nodig was. Nu Consument geen andere argumenten heeft aangevoerd die aanleiding geven om te twijfelen aan de juistheid van de conclusies in het rapport, is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene op basis van genoemd rapport redelijkerwijs het standpunt heeft kunnen innemen dat de schade aan de linker achterzijde van auto X niet kan zijn ontstaan door de aanrijding. De gevolgtrekking door Aangeslotene dat Consument dus een onjuiste schadeopgave heeft gedaan en daarmee haar contractuele verplichtingen ex artikel 5 sub f en artikel 7a sub 4 van de verzekeringsvoorwaarden niet is nagekomen, is naar het oordeel van de Commissie dan ook gerechtvaardigd. Dat Consument de schademelding heeft gedaan op basis van de verklaring van haar ex-partner doet aan het voorgaande niet af: een onjuiste opgave zijnerzijds komt voor haar rekening en risico.
5.3. Voorts ziet de Commissie zich gesteld voor de vraag of Aangeslotene in het onderhavige geval in redelijkheid (i) de verzekering heeft kunnen opzeggen en (ii) de gegevens van Consument in het interne incidentenregister heeft kunnen opnemen.
5.4. Ten aanzien van de opzegging van de verzekering overweegt de Commissie dat in artikel 10b lid 1 sub c en d van de verzekeringvoorwaarden is bepaald dat de verzekering eindigt, als de verzekerde een onjuiste voorstelling van zaken geeft met de opzet te

misleiden (c) of niet heeft voldaan aan zijn verplichtingen genoemd in de voorwaarden (d). Uit de brief van 12 juli 2011 blijkt niet zonder meer op welke opzeggingsgrond Aangeslotene zich beroept, maar uit de gehanteerde opzeggingstermijn van veertien dagen lijkt te volgen dat het gaat om de grond van artikel 10b lid 1 sub c. Hiervoor is onder 5.2. reeds overwogen dat Aangeslotene redelijkerwijs het standpunt heeft kunnen innemen dat Consument haar verplichtingen ex artikel 5 sub f en artikel 7a sub 4 van de verzekeringsvoorwaarden niet is nagekomen en dat ook indien de onvolledige of onjuiste mededelingen van haar ex-partner afkomstig zijn, zulks voor haar risico komt. Daarmee is aan de voorwaarden voor een opzegging ex artikel 10b lid 1 sub d voldaan. De Commissie is evenwel van oordeel dat Aangeslotene in redelijkheid heeft kunnen concluderen dat met de onjuiste mededelingen omtrent de gang van zaken met betrekking tot de schade aan de achterzijde van de auto gepoogd werd een schade te claimen die niet voor vergoeding in aanmerking kwam. Aldus is ook aan de voorwaarde voor opzegging van de verzekering op grond van artikel 10b lid 1 sub c voldaan.

5.5. Tot slot moet worden onderzocht of Aangeslotene in redelijkheid tot interne registratie heeft kunnen besluiten. Voor de beantwoording van deze vraag is het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 3 maart 2011 van belang (zie hiervoor onder 3.6.). De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene aan de opnamecriteria van artikel 3.1.1 jo. artikel 4.1.1 van het protocol heeft voldaan nu in het onderhavige geval sprake is van een tegen Aangeslotene gerichte schending van een wettelijk voorschrift (te weten artikel 7:941 BW). Deze omstandigheid en de daaruit ontstane vertrouwensbreuk brengen mee, dat Aangeslotene er een gerechtvaardigd belang bij had de persoonsgegevens van Consument in haar interne incidentenregister op te nemen.

5.6. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vorderingen van Consument dienen te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vorderingen van Consument 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.