Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-316 d.d. 7 november 2013
(prof.mr. R.J. Verschoof, voorzitter, prof.mr. M.L. Hendrikse en mr. B.F. Keulen, leden en. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Aangeslotene heeft op basis van uitgebrachte rapporten in redelijkheid het standpunt kunnen innemen dat de schade door opzettelijke brandstichting door Consument is veroorzaakt. Er is dan ook geen aanleiding dat Aangeslotene de zaak opnieuw zou laten onderzoeken. Aangeslotene heeft op goede gronden aan Consument een verzekeringsuitkering ontzegd. De opzettelijke brandstichting door Consument is voldoende aanleiding dat Aangeslotene de registratie van Consument in het incidentenregister handhaaft. Aangeslotene kan voorts wegens het opzettelijk verstrekken van onjuiste gegevens door Consument omtrent de brand in redelijkheid met een beroep op de verzekeringsvoorwaarden 50% van de onderzoekskosten van Consument terugvorderen. Dit zou op grond van wetgeving en rechtspraak ook zonder een daartoe strekkende polisbepaling mogelijk zijn. Tot een eerherstel van Consument en zijn gezin en tot vergoeding van alle kosten van Consument is gezien het hierboven geoordeelde geen aanleiding.

Consument,

tegen

Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, 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 19 december 2012 van Consument met bijlagen, ontvangen op 27 december 2012;
- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene met bijlage.

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 als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 7 oktober 2013 en Aangeslotene is aldaar verschenen.
Consument is met bericht van vervoersproblemen niet ter zitting verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1 Consument heeft bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene een WAM-/cascoverzekering afgesloten voor zijn personenauto. Het casco van de auto werd voor een bedrag van € 26.295,- verzekerd. Waar in het hierna volgende over Aangeslotene wordt gesproken, wordt daaronder ook de rechtsvoorganger verstaan.
3.2 Op 22 november 2010 ‘s morgens is een aanzienlijke brandschade ontstaan in het personencompartiment van deze auto, hetgeen door Consument en diens collega/kamergenoot werd bemerkt enkele minuten nadat Consument de auto had geparkeerd voor het kantoor waar hij werkzaam is.
3.3 Aangeslotene heeft de schade doen onderzoeken door haar Bureau Bijzondere Opdrachten en door een extern onderzoeksbureau en heeft op basis van hun rapporten in een brief van 6 juni 2011 aan Consument het standpunt ingenomen dat sprake is van opzettelijke brandstichting waaraan alleen Consument debet is geweest. Aangeslotene heeft in genoemde brief met een beroep op artikel 10 van de op de onderhavige verzekering van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden FBTO Autoverzekering aan Consument bericht de cascoschade niet uit te keren, de door haar gemaakte onderzoekskosten ad € 5.719,95 van hem terug te vorderen, de verzekering te royeren, een andere autoverzekering van Consument per 15 juni 2011 te royeren, de opzegging en de persoonsgegevens van Consument te doen verwerken bij de Stichting CIS, en het Bureau Justitiële Zaken van het Verbond van Verzekeraars op de hoogte te hebben gebracht van de opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister van Aangeslotene. Nadat Consument tegen de genomen besluiten bezwaar had aangetekend, heeft Aangeslotene hem in een brief van 29 september 2011 bericht met ingang van 1 oktober 2011 ook zijn woonhuisverzekering te royeren en de mogelijkheden van aangifte bij de politie wegens verzekeringsfraude te bezien.
3.4 In artikel 10 van de op de autoverzekering van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden FBTO Autoverzekering is bepaald:

> ‘*Wat zijn de gevolgen van fraude?*
> 10.1 Onder fraude wordt verstaan het misleiden van FBTO om een (hogere) uitkering uit deze verzekeringsovereenkomst te krijgen of proberen te krijgen. (…) Een redelijk vermoeden van fraude kan als fraude worden aangemerkt. Fraude wordt door ons sneller aangenomen dan in het strafproces gebruikelijk is.

10.2 Als er sprake kan zijn van fraude, laat FBTO de omstandigheden onderzoeken door een gespecialiseerd en gecertificeerd onderzoeksbureau. (…) FBTO informeert u schriftelijk over de rapportage van het onderzoeksbureau.
10.3 Fraude heeft tot gevolg dat er geen uitkering wordt gedaan, behalve als u of verzekerde kan aantonen dat de fraude het gehele verval van recht op uitkering niet rechtvaardigt. (…) FBTO kan bij fraude ook de expertisekosten en de onderzoekskosten aan u in rekening brengen.
10.4 FBTO kan de overeenkomst beëindigen (…), tenzij u of de verzekerde kan aantonen dat het vermoeden van fraude onjuist is.
10.5 FBTO kan aangifte doen van fraude bij de politie.
10.6 FBTO registreert uw gegevens bij de Stichting CIS. (…)'

3.5 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;
• (…)" '

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert van Aangeslotene uitkering van het verschil tussen de aanschafwaarde van de auto en de opbrengst van het wrak, door Consument gesteld op € 15.750,-, of een hiervoor passend voorstel door Aangeslotene, het afzien van het verhalen op hem van de onderzoekskosten ten bedrage van € 5.719,95, de doorhaling van de omtrent hem gedane registraties, het afzien van aangifte bij de politie wegens verzekeringsfraude, eerherstel van Consument en zijn gezin en vergoeding van al zijn kosten waaronder die van zijn raadsman.
4.2.1 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Consument kan zich met de wijze van afwikkelen van zijn schade door Aangeslotene niet verenigen. Hij heeft alle door haar gestelde vragen naar waarheid beantwoord en alle gegevens verschaft waarom zij vroeg. Op 20 december 2010 heeft een onderzoeker van Aangeslotene op het kantoor van Consument een gesprek gehad met Consument en de collega/kamergenoot van Consument. Bij een gesprek van 27 januari 2011 van de onderzoeker met Consument was een collega van de onderzoeker aanwezig. Op 23 februari 2011 hebben de onderzoeker en diens collega een gesprek gehad met de echtgenote, de dochter en schoondochter van Consument. Consument was toen in een ziekenhuis opgenomen. De onderzoeker heeft het verslag van dat gesprek voorgelegd aan de echtgenote van Consument en heeft haar gevraagd om haar correcties en/of aanvullingen, alvorens hij het naar Aangeslotene zou zenden. Later bleek dat hij het verslag al zonder de toestemming van de echtgenote van Consument aan Aangeslotene had toegezonden. Daarna volgden de brief van Aangeslotene van 6 juni 2011 en, na door Consument ingediend bezwaar tegen genoemde brief, haar brief van 29 september 2011. Een door Consument nadien ingediende klacht bij Aangeslotene en bij de Ombudsman heeft niet tot een ander standpunt van Aangeslotene geleid.
- Consument heeft de brand niet gesticht en had daartoe ook geen aanleiding. Uit de opgemaakte rapporten valt af te leiden dat de door hem de dag voor de brand op de vloermat van de auto gemorste terpentine niet als brandversneller heeft kunnen dienen. Het rapport vermeldt op bladzijde 7 onder het kopje '*Omgevallen fles met Terpentine'* weliswaar:

> 'De terpentine die is aangetroffen in de auto is ook over het dashboard ter hoogte van de middenconsole uitgegoten en vervolgens tot ontbranding gebracht.'

maar vermeldt niets over sporen die dan op het dashboard aanwezig hadden moeten zijn. Met betrekking tot de aanwezige kabelbomen vermeldt het rapport op bladzijde 6:

> 'De isolatie was deels gesmolten en deels weggebrand. De bedrading is door mij nader onderzocht en daarin zijn door mij in het geheel geen sporen waargenomen van extreme warmte ontwikkeling die duidden op over- of kortsluitstromen tussen de geleiders onderling of ten opzichte van andere metalen delen.'

maar daar wordt niet gesproken over de aanwezigheid van terpentine, hetgeen met het vermelde op bladzijde 7 tegenstrijdig is. Bovendien heeft Consument herhaalde problemen gehad met de telefoon, het navigatiesysteem, de radio en de cruise control van de auto. Ook hier is het rapport tegenstrijdig.

- Consument wenst daarom een nieuw onderzoek, door een onpartijdige, van Aangeslotene onafhankelijke deskundige.

4.1 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Op 10 januari 2011 heeft het externe onderzoeksbureau een technisch rapport aan het Bureau Bijzondere Opdrachten van Aangeslotene toegezonden. Dat rapport vermeldt wat de uitslag was van het onderzoek naar de oorzaak van de brand. Ook was een monster van de vloerbedekking rechtsvoor in de auto door het X Laboratorium in B onderzocht. Bladzijde 6 van het technisch rapport vermeldt omtrent dit laboratoriumonderzoek:

> 'Belangrijkste conclusie is dat terpentine in de auto niet zal leiden tot een spontane ontbranding tijdens het gebruik van de auto en er geen ontstekingsbronnen in de directe omgeving van de brandhaard zijn die **voldoende** ontstekingsenergie in zich hebben om de terpentine tot ontbranding te brengen. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de gemorste terpentine op dat moment al 16,5 uur is (Commissie: bedoeld is: in) de auto aanwezig is, ingetrokken is in de onderlaag van het tapijt en al grotendeels is verdampt uit de losse vloermat.'

Naar aanleiding van het door Consument thans gestelde heeft Aangeslotene navraag gedaan bij het externe onderzoeksbureau. Het heeft op 24 mei 2013 aanvullend gerapporteerd:

> 'Wat wel kan, en dat wordt in de analyse en de conclusie ook vermeld, is dat de aangetroffen terpentine pas kort voor het ontstaan van de brand is uitgegoten en direct daarna tot ontbranding is gebracht door het bijbrengen van open vuur of vonken van buitenaf. (…)
> Het dashboard vormt een goed afgesloten geheel. Bij het uitgieten van een vloeistof is het dan ook niet vanzelfsprekend dat dit doordringt tot de ruimtes achter en onder het dashboard. De door mij aangetroffen sporen bevinden zich aan de zijkant van het dashboard nabij de middelconsole en onder op de aansluiting van de middenconsole op de tunnelbak. Betreft oppervlakkige sporen die niet in de lagen eronder werden aangetroffen. Indien er wel sporen van terpentine waren doorgedrongen tot in of achter het dashboard was dat zeker tot ontbranding gekomen. Van dat laatste zijn in het geheel geen sporen aangetroffen. De door de brand aangetaste bedrading bevond zich aan de rechtervoorzijde direct boven de brandhaard op de vloermat. De overige bedrading in het dashboard was niet aangetast. Sporen die niet zijn aangetroffen worden door mij in het rapport niet omschreven. (…) Omdat duidelijk kon worden vastgesteld dat de brand in deze auto niet het gevolg is van een defect of gebrek in de navigatie en of de radio danwel in andere delen van de elektrische installatie is dat niet verder onderzocht. Dat er volgens uw verzekerde meerdere problemen zijn geweest met de auto voorafgaande aan de brand is dan ook niet relevant nu een technische oorzaak kan worden uitgesloten.'

Het technisch rapport vermeldt omtrent het onderzoek van de bedrading van de auto:

> 'Een technische oorzaak voor het ontstaan van de brand kan worden uitgesloten.'

Op bladzijde 7 van het technisch rapport is de algehele conclusie:

> 'Op basis van bovenstaande feiten en bevindingen kan worden vastgesteld dat de brand in deze auto het directe gevolg is van brandstichting van binnen uit waarbij terpentine als brandversneller is gebruikt.'

- Het Bureau Bijzondere Opdrachten stelt onder andere vast dat een technische oorzaak van de brand is uitgesloten. De conclusie in zijn rapport van 18 april 2011 luidt:

> ‘Er is sprake van opzettelijke brandstichting in de auto. Het onderzoek heeft uitgewezen dat alleen uw verzekeringnemer hieraan debet moet zijn geweest. Hij heeft hiervoor ook een motief. Anderen kunnen als verdachte voor deze brandstichting worden uitgesloten.’

- Daarom heeft Aangeslotene zich beroepen op het hierboven onder 3.4 geciteerde artikel 10 van de Algemene Voorwaarden FBTO Autoverzekering.
- Ter zitting heeft Aangeslotene verklaard dat zij geen aangifte bij de politie zal doen, dat zij Consument alleen intern geregistreerd zal houden en dat zij haar vordering op Consument ter zake van door haar gemaakte onderzoekskosten beperkt tot 50% van € 5.719,95.

5. Beoordeling

5.1 Aangeslotene heeft naar het oordeel van de Commissie op basis van de omtrent de onderhavige brandschade uitgebrachte rapporten in redelijkheid het standpunt kunnen innemen dat deze door opzettelijke brandstichting is veroorzaakt. Voorts heeft zij op basis van de in deze rapporten vermelde omstandigheden in redelijkheid het standpunt kunnen innemen dat de brand door Consument is gesticht. Er is dan ook geen aanleiding dat Aangeslotene de zaak opnieuw zou laten onderzoeken. Onvoldoende grond daartoe is dat Consument in zijn repliek lijkt te suggereren, maar niet onderbouwt, dat het externe onderzoeksbureau en het X Laboratorium niet van Aangeslotene onafhankelijk zouden zijn.

5.2 Aangeslotene heeft dan ook op goede gronden met een beroep op artikel 10.3 eerste gedeelte van de Algemene Voorwaarden FBTO Autoverzekering, welke bepaling hetzelfde tot uitdrukking brengt als het op grond van art. 7:943 lid 2 BW dwingendrechtelijke art. 7:941 lid 5 BW, geweigerd de schade aan de auto te vergoeden.

5.3 Aangeslotene heeft ter zitting verklaard dat zij geen aangifte bij de politie zal doen, dat zij Consument alleen geregistreerd zal houden in het incidentenregister en dat zij haar vordering op Consument ter zake van door haar gemaakte onderzoekskosten beperkt tot 50% van € 5.719,95. De Commissie gaat ervan uit dat Aangeslotene overeenkomstig deze verklaring zal handelen en dit schriftelijk aan Consument zal bevestigen. Onder deze omstandigheden dient de Commissie enkel te beoordelen of de registratie in het incidentenregister en het verhaal van 50% van de onderzoekskosten ad € 5.719,95 gerechtvaardigd zijn. Dat laatste is naar het oordeel van de Commissie het geval, zoals hierna onder 5.4 en 5.5 zal worden toegelicht.

5.4 De opzettelijke brandstichting door Consument is voldoende aanleiding dat Aangeslotene de registratie van de gegevens van Consument in het incidentenregister handhaaft. Aangeslotene heeft aan de opnamecriteria van artikel 3.1.1 jo. artikel 4.1.1 van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 3 maart 2011(zie hiervoor onder 3.5) voldaan nu in het onderhavige geval sprake is van een tegen Aangeslotene gerichte schending van een wettelijk voorschrift (te weten art. 7:941 lid 2 BW). Deze omstandigheid en de daaruit ontstane vertrouwensbreuk brengen mee, dat Aangeslotene er een gerechtvaardigd belang bij heeft de persoonsgegevens van Consument in haar (interne) incidentenregister opgenomen te houden. Vgl. Geschillencommissie 2013-256.

5.5 Aangeslotene kan voorts wegens het opzettelijk verstrekken van onjuiste gegevens door Consument omtrent de ontstane autobrand in redelijkheid met een beroep op artikel 10.3 tweede gedeelte van de Algemene Voorwaarden FBTO Autoverzekering 50% van de onderzoekskosten van Consument terugvorderen. Vgl. Geschillencommissie 2013-128. Ten overvloede merkt de Commissie op dat ook indien de verzekeringsvoorwaarden niet zouden voorzien in een daartoe strekkende regeling, geldt dat de onjuiste mededelingen van Consumenten – zie Hoge Raad 16 januari 1959, NJ 1960, 46 – kunnen worden gekwalificeerd als wanprestatie van de verzekeringnemer in welk geval art. 6:74 BW de verzekeringnemer verplicht de schade die de verzekeraar daardoor lijdt te vergoeden. Onder deze kosten vallen ex art. 6:96 lid 2 sub b BW ook expertisekosten die samenhangen met het vaststellen van de (omvang van de) wanprestatie zoals bijvoorbeeld - zoals in dit geval – de kosten van het inschakelen van een onderzoeksbureau. Vgl. Geschillencommissie 2013-248.
5.6 Tot een eerherstel van Consument en zijn gezin (wat Consument daaronder ook mag verstaan), en tot vergoeding van de kosten van Consument waaronder die van zijn raadsman door Aangeslotene, acht de Commissie gezien het hierboven, met name onder 5.1 geoordeelde geen aanleiding.

5.7 Dit een en ander leidt ertoe dat de Commissie de vordering van Consument zal afwijzen.

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.