Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-310
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 november 2014
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Centraal Beheer Achmea, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 7 juli 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Motorrijtuigverzekering. Consument doet een beroep op zijn eigen autoverzekering in verband met de ontstane schade als gevolg van een aanrijding met een ander motorrijtuig. Volgens de door Verzekeraar ingeschakelde deskundige is het niet mogelijk dat de geclaimde schade geheel door de aanrijding is ontstaan. Consument heeft verklaard dat de auto voor de aanrijding geheel schadevrij was. In de dorpel van de auto van Consument is een deel van een kenteken zichtbaar terwijl de cijfercombinatie niet voorkomt in het kenteken van de auto van de tegenpartij. Een ongevallendeskundige heeft het standpunt van de eerste deskundige bevestigd. Verzekeraar verwijdert uiteindelijk de EVR-registratie omdat geen aangifte tegen Consument is gedaan en handhaaft de registratie in het Incidentenregister voor de duur van vijf jaar. De Commissie overweegt dat beide deskundigen tot de conclusie zijn gekomen dat de tegenpartij niet de gehele schade aan de rechterzijde van de auto van Consument kan hebben veroorzaakt. Dit een en ander draagt reeds voldoende bij aan de overtuiging dat Consument met betrekking tot de geclaimde schade opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van de gemachtigde van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van Verzekeraar;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van de gemachtigde van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende brief van Verzekeraar van 24 juni 2015;
- de verklaring van de gemachtigde van Consument voor bindend advies;
- het aanvullende e-mailbericht van Verzekeraar van 30 juni 2016.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 14 december 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

Tijdens de zitting is de mogelijkheid tot het oproepen van de toedrachtsonderzoeker en de verkeersongevallendeskundige besproken. Partijen hebben hiertegen geen bezwaar geuit.

De Commissie heeft naar aanleiding van de zitting partijen opgeroepen voor een vervolgbehandeling op 31 maart 2016 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 bij Verzekeraar ten behoeve van zijn auto, een [merk], bij Verzekeraar een motorrijtuigverzekering met WA- en Casco-dekking gesloten.

2.2 Op 16 juli 2013 is Consument als bestuurder van zijn voertuig bij een aanrijding met een andere auto, volgens opgave van Consument een [merk 1], betrokken geraakt. Op het door de betrokken partijen ondertekend aanrijdingsformulier heeft Consument over de tegenpartij het volgende vermeld: *"Meneer zag mij te laat en botste tegen mijn rechterzijde, meneer moest stoppen voor haaientanden."*

2.3 Verzekeraar heeft na ontvangst van de melding een schade-expert ingeschakeld om de schade vast te stellen. De deskundige heeft de schade in het rapport van 1 oktober 2013 vastgesteld op € 7.830,00, zijnde de dagwaarde van het voertuig (€ 16.500,00) minus de restwaarde (€ 8.670,00). Daarnaast heeft Verzekeraar een toedrachtsonderzoek laten uitvoeren. In het onderzoeksrapport van 2 september 2013 staat, voor zover van belang, het volgende vermeld:

"(…)
Verder bleek dat er in de plastic dorpel een gedeelte van een kenteken zichtbaar is, te weten de cijfers "72".
(…)
Verklaring (…) (bestuurder [merk])
(…)
T: In welke staat kocht u deze [merk] (…) zowel technisch als optisch?
B: Deze [merk] was toen technisch in orde en volledig schadevrij. De auto was nieuw.
T: In wat voor staat verkeerde de [merk] (…) d.d. 16 juli 2013 direct voor deze aanrijding?
B: De [merk] (…) was direct voor de aanrijding geheel schadevrij en technisch in prima staat. Er waren in het geheel geen storingen in de auto aanwezig.
(…)
T: Welke schade aan de [merk] (…) is volgens u afkomstig als gevolg van deze aanrijding?
B: De schade aan de rechter zijkant van mijn [merk]. Deze schade bestaat uit de beide rechter portieren. Ik heb er verder eigenlijk niet op gelet."
(…)
T: Ik toon u foto's van de schade aan de rechter zijkant van uw [merk]. Ik toon u specifiek foto's van de zwarte plastic dorpel ter hoogte van het rechter voorportier. In spiegelschrift valt daar te lezen de cijfers 72. Deze cijfers bevinden zich op de hoogte van waar bij de [merk 1] het kenteken zich bevindt. Echter deze cijfers 72 komen niet voor in het kenteken van de [merk 1], welke door u is opgegeven als zijnde de veroorzaker van de gehele schade aan de rechter zijkant van uw [merk]. Wat kunt u hierop verklaren?

B: Ik heb werkelijk geen idee hoe deze getallen in mijn dorpel zijn gekomen. Ik begrijp dat er hierdoor twijfels zijn gerezen over de door mij opgegeven aanrijding. Ik vind wel dat ik zo snel mogelijk duidelijkheid moet krijgen. Ik blijf bij de eerder door mij afgelegde verklaring. Mijn auto was schadevrij voor deze aanrijding. Alle schade aan de rechter zijkant, behalve de kras op het rechter voorscherm, is afkomstig door de aanrijding met de [merk 1]. Ik weet dat er in het kenteken van de [merk 1] geen 72 staat. Ik heb er geen verklaring voor. Ik moet hier wel bij zeggen dat ik de 7 wel zie staan, maar de 2 niet.
(…)
Conclusie:
Ten aanzien van de opgegeven aanrijding:
Ik concludeer, mede gebaseerd op het rapport van Meuwissen Verkeers Ongeval Analyse (MVOA), dat de schade aan de rechter zijkant van de [merk] (…) niet in zijn geheel kan zijn veroorzaakt door de opgegeven aanrijding met [merk 1] (…). Daarvoor is het schadebeeld aan de [merk] te hoog en te breed. Tevens staat er in de dorpel van de [merk] een tweetal cijfers van een kentekenplaat gedrukt, namelijk "72". Dit kan slechts indien er een voertuig voorzien van een kenteken beginnend met 72 tegen de [merk] gebotst is. Dit zou inhouden dat er minimaal tweemaal tegen de rechter zijkant van de [merk] is gebotst. Opgemerkt dient te worden dat de totaal verlies schade aan de [merk] nog net valt binnen de polisdekking van drie jaar nieuwwaarde.".

2.4 Verzekeraar heeft naast het toedrachtsonderzoek tevens Meuwissen Verkeers Ongevallen Analyse ingeschakeld. De verkeersongevallendeskundige heeft in het rapport van 30 augustus 2013, voor zover van belang, het volgende verklaard:

*"**A. Wederzijds schadebeeld:***
Uit het schadebeeld der betrokken voertuigen waren geen duidelijke wederzijdse contactkenmerken te herleiden. Op de dorpel van de [merk] werd een opmerkelijke afdruk aangetroffen die niet te plaatsen is bij een botscontact door de [merk 1]. Daarnaast is de schade aan de rechterflank van de [merk] qua hoogte en breedte overlapping niet geheel te plaatsen bij een botscontact door de [merk 1]. Hieronder wordt het een en ander toegelicht.

1. Afdruk kentekenplaathouder en kenteken:
Op de kunststof dorpelbekleding van de [merk] is een stempelvormige afdruk van een deel van de ronde vorm van de hoek van een kentekenplaathouder/kentekenplaat te herkennen (…). Vlak naast deze afdruk zijn afdrukken zichtbaar waaruit men de kentekenplaatcijfers "72", gezien in spiegelbeeld, kan herleiden (…). In deze weergave is te zien dat de "9" van het kenteken van de [merk 1] op geen enkele wijze te plaatsen is bij de afdruk "72" op de dorpelbekleding. Kortom, de cijfercombinatie "72" komt niet voor in het kenteken van de [merk 1] die volgens opgave de veroorzaker van de schade aan de [merk] was (…).

2. Schade hoogte, overlapping en intensiteit:
De contactschade op het voor- en achterportier en de dorpelbekleding van de [merk] bevindt zich op een hoogte van ± 30 – 85 cm, zie de foto links. De contactschade boven de ± 55 – 60 cm is gezien de hoogte niet te plaatsen bij een contact met de voorzijde van de [merk 1] in de conditie zoals deze

werd aangetroffen tijdens de inspectie (…). Immers, aan de motorkap en de bovenzijde van de voorbumpercover werd geen contactschade aangetroffen.

B. <u>Resumé schadecompatibiliteit:</u>
Mocht er sprake zijn geweest van "een" contact tussen de [merk 1] en de [merk] dan kan daarbij in ieder geval niet alle schade aan de [merk] zijn ontstaan. Gezien het feit, dat in de dorpelbekleding van de [merk] een cijfercombinatie van een kentekenplaat is afgetekend, welke cijfercombinatie niet voorkomt in het kenteken van de [merk 1], moet er tenminste een ander voertuig tegen de [merk] zijn gebotst. Binnen dit kader vragen wij ons af, of de [merk 1] überhaupt wel tegen de [merk] is gebotst.
(…)
B. <u>Optische en technische staat van de [merk] voor de aanrijding:</u>
De [merk]bestuurder verklaarde met betrekking tot de optische en technische staat van de [merk] voor de aanrijding onder andere het volgende (letterlijk gekopieerd uit de verklaring):

T: In wat voor staat verkeerde de [merk] (…), direct voor de aanrijding?
B: De [merk] (…) was direct voor de aanrijding geheel schadevrij en technisch in een prima staat. Er waren in het geen storingen in de auto aanwezig.

De [merk]bestuurder verklaarde dat de [merk] voor de aanrijding volledig schadevrij was. Dit komt niet overeen met het schadebeeld dat tijdens de inspectie van de [merk] werd vastgesteld. Zoals eerder vermeld (pagina 3) zijn de boogvormige krasschade op het rechter voorscherm en de schade aan de linker buitenspiegel niet te plaatsen bij onderhavig gemelde aanrijding en betreft waarschijnlijk "oude" schade.
(…)
D. <u>Resumé schadeplausibiliteit</u>
Op basis van het vorenstaande kan gesteld worden dat de schade aan de [merk] qua geschetste omstandigheden niet geheel in overeenstemming is met hetgeen de [merk]bestuurder verklaarde. Uit het schadebeeld zichtbaar op de dorpel zijn naast de sporen van stilstand dan wel nagenoeg stilstand ook sporen van beweging te herleiden. Daarnaast is de krasschade op het rechter voorscherm en de schade aan de linker buitenspiegel waarschijnlijk "oude" schade.

Conclusie/slotmededelingen:
A. Conclusie:
Mocht er sprake zijn geweest van "een" contact tussen de [merk 1] en de [merk] dan kan daarbij in ieder geval niet alle schade aan de [merk] zijn ontstaan. Gezien het feit dat in de dorpelbekleding van de [merk] een cijfercombinatie van een kentekenplaat is afgetekend, welke cijfercombinatie niet voorkomt in het kenteken van de [merk 1], moet er ten minste een ander voertuig tegen de [merk] zijn gebotst. Binnen dit kader vragen wij ons af, of de [merk 1] überhaupt wel tegen de [merk] is gebotst.
Daarnaast is de schade aan de rechterflank van de [merk] niet geheel in overeenstemming met hetgeen de [merk]bestuurder verklaarde. Uit het schadebeeld zichtbaar op de dorpel zijn naast de sporen van de stilstand dan wel nagenoeg stilstand ook sporen van beweging te herleiden.
Ten slotte wordt gewezen naar de krasschade op het rechter voorscherm en de schade aan de linker buitenspiegel, zijnde waarschijnlijk "oude" schade en hetgeen hier al dan niet over verklaard."

2.5 Verzekeraar heeft op basis van de bevindingen van de ingeschakelde deskundigen de claim van Consument afgewezen, zijn verzekering beëindigd en de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) laten opnemen.

2.6 Consument kon zich niet in de beslissing van Verzekeraar vinden en wendde zich tot een externe advocaat met het verzoek zijn belangen in het geschil met Verzekeraar te behartigen. Bij brief van 11 oktober 2013 heeft de gemachtigde van Consument met name aangevoerd dat de onderzoeken onvoldoende zorgvuldig zijn uitgevoerd. De conclusies van de deskundigen zijn volgens de belangenbehartiger dan ook onjuist c.q. onvolledig. De gemachtigde heeft Verzekeraar daarbij onder meer gewezen op het feit dat de deskundige geen onderzoek ter plaatse van de aanrijding heeft uitgevoerd. Daarnaast heeft Verzekeraar geen aandacht geschonken aan de aanwezige getuigenverklaring alsmede de reparatienota van de [merk] garage van drie jaar eerder. Op 11 augustus 2010 is namelijk op dezelfde plaats aan de rechterzijde van het voertuig schade geweest. Het voertuig was gelet op de datum van de eerste toelating in Nederland (2 augustus 2010) net nieuw. Voor zover sprake is van een afdruk van een kenteken op de auto, zou deze ook verband kunnen houden met de eerdere schade waar Consument niet bij betrokken is geweest.

2.7 Verzekeraar heeft na ontvangst van een aanvullend rapport van de ongevallendeskundige, waarin deze ingaat op hetgeen de gemachtigde van Consument naar voren heeft gebracht, het afwijzende standpunt bij brief van 23 januari 2014 gehandhaafd.

2.8 De gemachtigde van Consument heeft de door de schade-expert vastgestelde schade van € 7.830,00 op de WA-verzekeraar van de tegenpartij verhaald.

2.9 Verzekeraar heeft Consument op 2 februari 2015 medegedeeld dat hij bereid was de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR te verwijderen. De registratie in het Incidentenregister voor de duur van vijf jaar gehandhaafd blijven.

2.10 In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna: het Protocol) van 3 maart 2011 is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

(…)

"Art. 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, 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."*

(…)

4.2.2 De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemers zijn met inachtneming van de bepalingen in de artikelen 4.2.4 tot en met 4.2.7 Protocol voor zover relevant op basis van reciprociteit beschikbaar voor Veiligheidszaken van de andere (Organisaties van de) Deelnemers.

(…)

5 Extern Verwijzingsregister

(…)

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument wenst dat Verzekeraar de claim op grond van de nieuwwaarderegeling afwikkelt. Gelet op de nieuwwaarde van € 28.000,00 en de dagwaarde van € 16.500,00 (waarde van de restanten en de vergoeding door de tegenpartij) vordert Consument van Verzekeraar het verschil van € 11.500,00 vermeerderd met de gemaakte advocaatkosten ad € 4.120,20. Daarnaast vordert Consument dat Verzekeraar de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister verwijdert.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Consument heeft niet opzettelijk de verzekeraar misleid. Consument heeft zijn voertuig vanaf het begin bij Verzekeraar verzekerd. Consument had een eventuele eerdere schade dan ook op de verzekering kunnen claimen. Dat de [merk] garage in 2010 op nagenoeg dezelfde plek van het voertuig schade heeft veroorzaakt – en deze schade vervolgens kwalitatief niet goed is hersteld -, kan Consument niet worden tegengeworpen.
- Verzekeraar geeft ten onrechte een 'eigen' uitleg aan artikel 7:941 Burgerlijk Wetboek (BW) door 'een zware mededelingsplicht' te hanteren. Voor zover de verzekerde niet alle inlichtingen aan de verzekeraar heeft verschaft, kan de verzekeraar de uitkering op grond van artikel 7:941 lid 3 BW verminderen met de schade die hij daardoor lijdt. Nog daargelaten dat Verzekeraar niet heeft aangetoond dat hij in een redelijk belang is geschaad, heeft hij door de resolute afwijzing van de claim op geen enkele wijze een belangenafweging gemaakt.
- De onderzoeken zijn niet deugdelijk uitgevoerd; de onderzoekers hebben enkel eenzijdig onderzoek verricht, waarbij alleen de voor Consument negatieve aspecten zijn beoordeeld. Er was derhalve geen sprake van een volledig onderzoek, maar alleen van een beperkt onderzoek. Verzekeraar mag op basis van deze onderzoeken de gevolgen van het niet-nakomen van de mededelingsplicht aan de zijde van Consument niet inroepen.
- Verzekeraar heeft ten onrechte iedere medewerking aan het verhaal van de schade van Consument op de tegenpartij geweigerd. Nu de gemachtigde de schade zonder enig probleem en volledig heeft verhaald, dient Verzekeraar de door de gemachtigde gemaakte kosten te vergoeden.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft met opzet misleidende informatie verstrekt teneinde een uitkering te verkrijgen waar hij geen recht op heeft. Zowel de toedrachtsonderzoeker als de verkeersongevallendeskundige hebben vastgesteld dat de gehele schade aan de auto van Consument onmogelijk kan zijn veroorzaakt door de aanrijding met de tegenpartij. Er is voldoende en zorgvuldig onderzoek verricht naar de toedracht van de geclaimde schade. Verzekeraar heeft op basis van dit onderzoek vastgesteld dat Consument met opzet misleidende informatie heeft gegeven. Omdat Verzekeraar geen aangifte van fraude tegen Consument heeft gedaan, is de maatschappij bereid gevonden de melding in het EVR te verwijderen.

Verzekeraar is op basis van de uitkomst van de proportionaliteitsmatrix van mening dat opname van de gegevens van Consument in het Incidentenregister van 5 jaar gerechtvaardigd is.

- Dat er sprake is geweest van een eerdere schade aan de rechterflank van het voertuig acht Verzekeraar niet relevant. Nog daargelaten dat een eventuele oude schade ten tijde van het opstellen van het onderzoeksrapport niet bekend was, heeft Consument verklaard dat zijn auto voor de gemelde aanrijding volledig schadevrij was.
- Dat de verzekeraar van de tegenpartij de aansprakelijkheid voor het ontstaan van de aanrijding en de gevolgen heeft erkend, is voor Verzekeraar geen reden Consument tegemoet te komen. Elke verzekeraar heeft een eigen zelfstandige beslissingsbevoegdheid. Verzekeraar heeft de geclaimde kosten van rechtshulp inzake het verhalen van de schade dan ook terecht afgewezen.

4. Beoordeling

Schade-uitkering

4.1 De eerste vraag die de Commissie moet beantwoorden is of Verzekeraar zich redelijkerwijs op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument geen recht heeft op een uitkering. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument bewust een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven over de door hem geclaimde schade. Hij heeft zich daarbij gebaseerd op de door de expert en toedrachtonderzoeker ingestelde onderzoeken. Hieruit is gebleken dat in de dorpelbekleding van de auto van Consument een cijfercombinatie “72” is afgetekend, welke cijfercombinatie niet voorkomt in het kenteken van het voertuig van de tegenpartij. Daarnaast is volgens Verzekeraar uit het onderzoek gebleken dat de schade qua hoogte, overlapping in de breedte en intensiteit niet te plaatsen is bij een contact met de auto van de tegenpartij. Hoewel Consument heeft verklaard dat hij op het moment van de aanrijding zo goed als stil stond, heeft de onderzoeker duidelijke horizontale kras-/veegsporen aangetroffen die duiden op beweging van de auto van Consument tijdens de botsing. Verzekeraar acht verder van belang dat Consument, ook na het zien van de foto’s waarop de cijfercombinatie “72” te lezen is, zijn standpunt dat de auto voor de aanrijding schadevrij was heeft gehandhaafd.

4.2 Tijdens de zitting op 31 maart 2016 heeft de Commissie aan de hand van de overgelegde foto’s vastgesteld dat op de dorpel van de auto van Consument de cijfers “72” zichtbaar zijn. De aanwezigheid van deze cijfercombinatie die niet te herleiden is tot het kenteken van de auto van de tegenpartij strookt niet met de verklaring van Consument dat zijn auto voor de aanrijding schadevrij was en dat alle schade aan de rechter zijkant door het motorrijtuig van de tegenpartij is veroorzaakt. Consument stelt dat deze schade mogelijk verband houdt met een reeds herstelde schade uit 2010. De Commissie kan de juistheid van deze stelling echter niet vaststellen. Consument heeft zijn stelling op dit punt onvoldoende onderbouwd. Daarnaast overweegt de Commissie dat beide deskundigen tot de conclusie zijn gekomen dat de tegenpartij niet de gehele schade aan de rechterzijde van de auto van Consument kan hebben veroorzaakt.

Dit een en ander draagt reeds voldoende bij aan de overtuiging dat Consument met betrekking tot de geclaimde schade opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden. Ingevolge artikel 7:941 lid 5 BW heeft Verzekeraar een beroep kunnen doen op verval van het recht op uitkering voor de door Consument gemelde schade aan zijn auto. Niet gebleken is van bijzondere omstandigheden die meebrengen dat het beroep op verval van recht niet gerechtvaardigd is.

Registratie persoonsgegevens

4.3 Vervolgens dient de vraag te worden beantwoord of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister heeft mogen registreren. Bij de beoordeling van deze vraag staat het volgende voorop. Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het Incidentenregister te handelen conform het hierboven genoemd Protocol. Doel van het Protocol is onder meer de continuïteit en de integriteit van de financiële sector te waarborgen waaraan registratie van gegevens een bijdrage kan leveren.

4.4 De Commissie heeft hierboven vastgesteld dat Verzekeraar er gerechtvaardigd van mocht uitgaan dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden. Hiermee is sprake van 'opzettelijke misleiding' en daarmee van een 'incident' in de zin van artikel 2 van het Protocol. Indien sprake is van een incident, betekent dit nog niet dat persoonsgegevens betreffende dit incident in het Incidentenregister mogen worden geregistreerd. Het incident moet eerst worden onderzocht door de afdeling Veiligheidszaken. Opname van persoonsgegevens betreffende een incident in het Incidentenregister is toegestaan zolang het onderzoek naar het incident loopt (met een maximum van acht jaar). Naar het oordeel van de Commissie mogen de persoonsgegevens betreffende het incident na afronding van het incidentenonderzoek alleen in het Incidentenregister blijven staan indien uit dit onderzoek volgt dat voldoende bewijs bestaat dat sprake is van een onrechtmatige of strafbare gedraging en dus is voldaan aan de onder 5.2.1 onder a en b van het Protocol genoemde vereisten voor opname van de gegevens in het EVR. Kort gezegd houden deze vereisten in, dat in voldoende mate moet vaststaan dat de door Verzekeraar gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking moeten vormen van fraude ('opzet te misleiden', zie het arrest van het Hof Amsterdam van 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5). De financiële instelling moet in het dossier van het incident ten opzichte van betrokkene genoeg bewijsmiddelen hebben op grond waarvan kan worden gesteld dat sprake is van een zware verdenking of bewezenverklaring. De informatie in het dossier moet van dien aard zijn dat voor de rechter genoeg bewijs beschikbaar is om tot een bewezenverklaring van het strafbare of onoorbare feit te kunnen komen. Er moet dus een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aanwezig zijn (zie de door het Verbond van Verzekeraars opgestelde 'Handreiking ten behoeve van toepassing van interne en externe waarschuwingssystemen conform de bindende zelfregulering voor verzekeraars', p. 34 en HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4).

4.5 In het onderhavige dossier is het incidentenonderzoek door Veiligheidszaken afgerond. Op basis van de uitkomst van dit onderzoek heeft Verzekeraar, naar het oordeel van de Commissie terecht, geconcludeerd dat sprake is van een 'gegronde verdenking van fraude' in de zin van artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol (vgl. r.o. 4.3). Er is dus voldaan aan voornoemde in het Protocol genoemde vereisten voor opname van de gegevens in het EVR, zodat de persoonsgegevens van Consument ook na afloop van het incidentenonderzoek in het Incidentenregister mochten blijven staan.

4.6 Ingevolge artikel 5.2.1 onder c van het Protocol dient de verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Dat wil zeggen dat het belang van verzekeraars en de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor Consument. Verzekeraar heeft de gegevens niet opgenomen in het EVR, maar slechts in het Incidentenregister voor de duur van vijf jaar. Verzekeraar heeft deze afweging mogen maken. De vordering tot doorhaling van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister zal derhalve eveneens worden afgewezen.

Buitengerechtelijke kosten

4.7 Voor wat betreft de door Consument geclaimde advocaatkosten overweegt de Commissie dat Verzekeraar deze niet hoeft te vergoeden, reeds nu Consument in het ongelijk wordt gesteld

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

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.