Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-226
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. M.C.M. van Dijk, leden en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 oktober 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A., h.o.d.n. ZLM Verzekeringen, gevestigd te Goes, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 11 maart 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Bijlage	: Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

Samenvatting

Motorrijtuigenverzekering. Consument heeft een verzoek om vergoeding van brandschade aan zijn auto gedaan. Verzekeraar heeft mogen concluderen dat Consument hem onvolledig en onjuist geïnformeerd heeft over de staat van de auto voor de brandschade met de bedoeling Verzekeraar opzettelijk te misleiden om zijn schade vergoed te krijgen. Verzekeraar heeft terecht dekking geweigerd en de persoonsgegevens opgenomen in het Incidentenregister en het EVR en de externe onderzoekskosten teruggevorderd. De vordering van de interne onderzoekskosten van € 532,- is niet terecht, nu deze onvoldoende is onderbouwd. Verzekeraar heeft nagelaten zijn vordering tot terugbetaling van een uitkering, die in verband met een eerdere schade heeft plaatsgevonden, van een deugdelijke feitelijke grondslag te voorzien. Vordering ten dele toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvulling op de klacht van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de aanvulling op het verweer van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

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 9 juli 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 17 augustus 2011 bij Verzekeraar een autoverzekering afgesloten voor een auto. Bij de aanvraag is de vraag 'Bent u zelf of is de bestuurder(s) de laatste 8 jaar in aanraking geweest met politie of justitie in verband met strafrechtelijke feiten?' met 'Nee' beantwoord.

2.2 Consument heeft medio 2015 bij Verzekeraar een autoverzekering afgesloten voor een ander voertuig. Bij de aanvraag is de vraag 'Bent u zelf of is de bestuurder(s) de laatste 8 jaar in aanraking geweest met politie of justitie in verband met strafrechtelijke feiten?' met 'Nee' beantwoord.

2.3 Consument heeft op of omstreeks 10 juli 2017 bij Verzekeraar een autoverzekering (hierna: de Verzekering) voor zijn Volkswagen afgesloten. Op de Verzekering zijn de Voorwaarden Personenautoverzekering 2018 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.

2.4 In de Voorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende:

*"**1. Wat bedoelen wij met...?***
(…)
Fraude
Het opzettelijk misleiden van ZLM bij de totstandkoming en/of uitvoering van een verzekeringsovereenkomst met de bedoeling om onrechtmatig verzekeringsdekking, een schadevergoeding, prestatie of dienstverlening te krijgen.
(…)
2. Algemeen
(…)
Wanneer is er wel dekking, maar geen recht op uitkering? Er is geen recht op een uitkering:

- *als de verzekerde fraude pleegt. Behalve dat wij geen uitkering doen, kunnen wij ook andere maatregelen nemen zoals:*
  - *beëindiging van de verzekering en eventueel andere verzekering bij ons;*
  - *een melding plaatsen in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van de verzekeringsmaatschappijen;*
  - *terugeisen van de uitbetaalde schadevergoeding inclusief de kosten die wij gemaakt hebben voor het onderzoek naar de toedracht.*

(…)
6. Afhandeling van schade
(…)

Wat moet de verzekerde doen bij schade?
De verzekerde moet zich aan een aantal verplichtingen houden. Deze verplichtingen zijn:
(…)
- *Geef ons alle belangrijke gegevens en werk goed mee.*

(…)
Als u zich niet aan deze verplichtingen houdt, kan dit betekenen dat de schade niet verzekerd is (zie hoofdstuk 2 onder 'In welke andere gevallen biedt de verzekering geen dekking?'). Als u zich wel aan de verplichtingen houdt, draagt dit bij aan een snelle afhandeling van de schademelding."

2.5 Op 19 maart 2018 is de Volkswagen van Consument door brand beschadigd. Consument heeft de brandschade bij Verzekeraar gemeld en om uitkering onder de Verzekering gevraagd.

2.6 In opdracht van Verzekeraar heeft [naam expertisebureau 1] de Volkswagen onderzocht. In het rapport van [naam expertisebureau 1] van 31 mei 2018 staat – voor zover relevant – het volgende:

"De heer [naam Consument], tevens verder te noemen verzekerde, parkeerde zijn Volkswagen van het merk Volkswagen, type Golf en voorzien van het kenteken [kenteken] op maandag 19 maart 2018 tussen 15:30 en 16:00 uur in een parkeerhaven aan [straatnaan] te [plaats 1]. Omstreeks 23:00 uur ontdekten buurtbewoners dat de Volkswagen in brand stond en werden de hulpdiensten in kennis gesteld. De volgende ochtend (20 maart 2018) omstreeks 09:30 uur trof de broer van verzekerde, die met de Volkswagen wilde gaan rijden, deze uitgebrand aan.
(…)
3.5 Conclusie oorzaak
Tijdens het onderzoek aan de Volkswagen van verzekerde kon een mankement en/of defect in de Volkswagen en/of de elektrische Installatie geheel als mogelijke oorzaak voor het ontstaan van de brand worden uitgesloten. Uit het onderzoek werd duidelijk dat de brand niet in, maar buiten het voertuig ontstond.

Gelet op de aangetroffen situatie en sporen werd een vluchtige brandbare vloeistof over de voorzijde van de Volkswagen gegoten en ontstoken. Vervolgens ontwikkelde zich de brand met de uiteindelijke schade tot gevolg.

3.6 Resumé technisch onderzoek
Aan de hand van het hierboven omschreven technisch onderzoek werd het navolgende vastgesteld:
- *Tijdens de brand stond het kantel-/schuifdakraam op de kantelstand open. Uit het onderzoek blijkt niets van het forceren van een raam en/of deur van de Volkswagen voorafgaand aan de brand.*

(…)

4 TACTISCH ONDERZOEK

(…)

Samengevat en vrij weergegeven is door verzekerde het navolgende verklaard:

Met betrekking tot de brand

- *De Volkswagen Golf was op schadedatum omstreeks 15:30 uur door hem geparkeerd aan de [straatnaam] te [plaats 1].*
- *Voorafgaande aan het parkeren had hij een vriendin van een vriend, genaamd [naam mevrouw Z], afgezet in de woonwijk [naam woonwijk] te [plaats 2].*
- *Hij was via de snelweg A58 teruggereden van [plaats 2] naar [plaats 1] en had de afslag [afslag] genomen.*

(…)

- *De Volkswagen verkeerde ten tijde van het parkeren op 19 maart 2018 in een technisch en motorisch goede staat en er werden in het dashboard geen storingen weergegeven.*

(…)

Overige informatie

- *Hij is zelfstandig ondernemer in onderhoud van motoren van Volkswagen's en motors, inkoop- en verkoop van gebruikte motorscooters.*

(…)

4.4 Informatie van [naam mevrouw Z]

Tijdens het onderzoek is telefonisch gesproken met [naam mevrouw Z], volgens opgave van verzekerde de persoon die op de middag voorafgaande aan de brand door hem naar [plaats 2] was gebracht. Door [naam mevrouw Z] is desgevraagd het navolgende medegedeeld:

- *Zij was op 19 maart 2018 door verzekerde met zijn Volkswagen Golf vanuit [plaats 1] naar [plaats 2] ([naam woonwijk]) gebracht. Dit was omstreeks 14:00/14:30 uur.*
- *• Verzekerde is een vriend van haar vriend.*
- *Zij kon de Volkswagen van verzekerde nader omschrijven.*
- *Er was volgens haar die dag iets niet goed met de Volkswagen. Hij trok niet goed op.*
- *Verzekerde had haar ook gezegd dat er iets niet goed was met de Volkswagen.*
- *Van haar vriend had zij ook gehoord dat de Volkswagen die dag kapot was gegaan danwel stil was gevallen. Zij weet niet of dit op de weg terug naar [plaats 1] was of elders.*
- *Haar vriend wist niet dat zij die dag door verzekerde naar [plaats 2] was gebracht, derhalve wilde zij de gegevens van haar vriend niet verstrekken*
- *Van haar vriend had zij vernomen van de brand in de Volkswagen van verzekerde. Zij wist echter niet meer wanneer zij dit had vernomen.*

(…)

4.7 Technisch onderzoek DEKRA

Op 3 en 11 mei 2018 is door de heer [naam medewerker], werkzaam bij Dekra Volkswagenmotive, een nader onderzoek in gesteld naar de technische en motorische staat van de Volkswagen van verzekerde.

(…)

Uit het nader technisch onderzoek van de turbo is het navolgende gebleken:

- *Het compressorwiel en de turbine-as bleken gebroken te zijn.*
- *De vanen van het compressorwiel waren gebroken.*
- *Het slakkenhuis van de turbo vertoonde krassen als gevolg van het contact met de vanen van het compressorwiel, hetgeen erop duidt dat de motor/turbo voorafgaande aan de brand defect is geraakt.*
- *Het in- en uitlaatsysteem bleken besmeurd met motorolie.*
- *Bij de ingaande zijde van de intercooler werden aluminium delen van het compressorwiel en een aanzienlijke hoeveelheid motorolie aangetroffen.*

De motor en de transmissie werden niet nader onderzocht op schade. Opgemerkt wordt dat motorschade niet is uitgesloten als gevolg van de defecte turbo.

Door de defecte turbo kan de motor niet naar behoren hebben gefunctioneerd. Er zal zonder enige twijfel sprake zijn geweest van vermogen verlies. De defecte turbo moet ook hebben geresulteerd in een brandend controlelampje op het instrumentenpaneel.

(…)

6 CONCLUSIE

Op grond van het hierboven omschreven onderzoek wordt het navolgende geconcludeerd:

(…)

- *Uit technisch onderzoek is gebleken dat de turbo van de Volkswagen defect was en dat het defect voor het ontstaan van de brand moet zijn ontstaan. De Volkswagen verkeerde derhalve niet in een staat zoals door verzekerde is opgegeven."*

2.7 In opdracht van Verzekeraar heeft DEKRA een onderzoek uitgevoerd. In het rapport van DEKRA van 23 mei 2018 staat, voor zover relevant, het volgende:

"Door ons is op locatie te [plaats3] de turbo onderzocht en tot in delen gedemonteerd. Na demontage van de turbo tot in delen werd duidelijk dat de turbo defect is. De vanen van het compressorwiel bleken afgesleten danwel afgebroken en het compressorwiel en turbine-as waren gebroken. Tevens bleek het turbinehuis van de turbo, ter plaatse van het compressorwiel, in

aanzienlijke mate ingesleten. Dit duidt erop dat de motor heeft gefunctioneerd met de defecte turbo.

Delen van het defecte compressorwiel blijken in het inlaatsysteem terecht gekomen en hebben mogelijk de motor bereikt. Verder blijkt er als gevolg van de defecte turbo een olielekkage ontstaan naar het in/-en uitlaatsysteem waarbij het in/-en uitlaatsysteem zijn besmeurd met motorolie evenals het roetfilter, wat direct achter de turbo is gepositioneerd.

Samenvattend kan de motor met de door ons [de Commissie begrijpt: geconstateerde] defecte turbo niet naar behoren hebben gefunctioneerd, er zal zonder enige twijfel sprake zijn geweest van vermogensverlies: Ook zal de defecte turbo geresulteerd hebben in een brandend controlelampje(s) op het instrumentenpaneel. De door ons vastgestelde beschadigingen aan de turbo zijn geen gevolg van de brand."

2.8 In de verklaring van mevrouw Z. van 16 juni 2018 valt het volgende te lezen:

"In het huidige rapport staat dat ik heb verklaard,
- *Dat er iets niet goed was met de Volkswagen, waardoor die niet goed zou optrekken.*
- *Dat [naam Consument] mij verteld heeft dat er iets niet goed was met de auto.*
- *Van mijn vriend heb vernomen dat de Volkswagen die dag kapot was gegaan danwel stil was gevallen.*

Deze drie punten zijn niet door mij uitgesproken en wil ze bij deze verweren.

Wat ik verklaard heb is, [naam Consument] heeft mij op 18 maart 2018 omstreeks 14:00/14:30 (…) afgezet in [plaats 2] ([naam woonwijk]). Ik heb zijn auto beschreven nadat de medewerker van [naam expertisebureau 1] mij dit gevraagd heeft en ik heb verklaard dat ik van mijn vriend heb vernomen dat diezelfde Volkswagen uitgebrand is. Er zijn wel enkele technische vragen aan mij gesteld waarop ik geen antwoord kon geven. Deze vragen heb ik beantwoord met weet ik niet, dit omdat geen enkele bijzondere waarnemingen heb getroffen gedurende de rit na [plaats 2]. Echter beweerde de onderzoeker na deze vragen, dat het voertuig niet in de juiste technische staat verkeerde.

De medewerker van [naam expertisebureau 1] bleef mij technische vragen stellen zoals of er eventuele storingen vermeld in het dashboard waarop ik nee heb geantwoord. Hij beweerde dat mede door de waarnemingen van het recherchebureau het voertuig niet juist heeft kunnen functioneren met name optrekken. Hij bleef dit herhalen en hiermee druk op mij uitoefenen waarbij ik heb geantwoord met de woorden: ja, ik weet het niet en direct aangegeven heb geen contact meer met het recherchebureau te willen hebben en vervolgens het gesprek direct heb beëindigd met de medewerker van [naam expertisebureau 1].

Ik doe deze verklaring wegens de onjuiste aannames die het recherchebureau in het rapport heeft verwerkt en wens ook verder niet meer geconfronteerd te worden met deze zaak."

2.9 In het rapport van 24 oktober 2018 van de door Consument ingeschakelde contra-expert [naam expertisebureau 2], dat is opgemaakt naar aanleiding van het onderzoek dat op 11 oktober 2018 plaats had gevonden, staat – voor zover relevant – het volgende:

"Expertise

Op 11 oktober jongstleden bezochten wij op afspraak het kantoor van de ZLM aan het Cereshof 2 te Goes alwaar naar opgave de beschadigde turbo van uw voertuig aanwezig zou zijn. De contactpersonen bij de ZLM waren mevrouw [T] en de heer [J].

Ter plaatse werden ons onderdelen van een gedemonteerde turbo getoond.

Wij stelden vast dat enkele onderdelen van deze turbo niet aanwezig waren, o.a. de behuizing, de as, de lagers en het turbinewiel ontbraken.

De delen die wel aanwezig waren vertoonden sporen van brand.

Zie hiertoe het bij gevoegde fotomateriaal.

Conclusie

Aan de hand van de ons getoonde incomplete onderdelen van de gedemonteerde turbo is het niet mogelijk om een onderbouwd oordeel te geven of deze turbo direct voor de schade door brand, nu wel of niet in een werkende toestand, verkeerde."

2.10 In de e-mail van 7 november 2018 verklaart de expert van DEKRA het volgende:

"De turbo is door ons eigenhandig gedemonteerd bij bergingsbedrijf [naam bergingsbedrijf] te [plaats 4]. Hierbij is er geen schade ontstaan aan de turbo. Tevens is het ons inziens onmogelijk een dergelijke schade aan een turbinewiel aan te brengen tijdens de/-en montage werkzaamheden.
(…)
Het is ons bekend dat er delen van de turbo ontbreken, echter essentiële delen zijn door ons nog aangetroffen in het voertuig en persoonlijk aan u overhandigd. Uit de nog aanwezige onderdelen en het beschikbare, door ons opgestelde expertiserapport met fotomateriaal, zou een "deskundig" technisch expert een conclusie kunnen trekken. Gelet op de conclusie van de contra-expert blijkt dat deze persoon niet ter zake kundig is."

2.11 In de brief van 12 juni 2018 heeft Verzekeraar Consument meegedeeld dat hij bij de schademelding en bij de totstandkoming van de Verzekering onregelmatigheden heeft geconstateerd en dat hij de brandschade van Consument daarom niet uitkeert. Verder heeft Verzekeraar een aantal maatregelen getroffen: hij heeft de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister (hierna: het EVR) voor de duur van 8 jaar opgenomen en de gegevens van Consument aan het Verbond van Verzekeraars (hierna: het CBV) doorgegeven. Verder heeft Verzekeraar de kosten van [naam expertisebureau 1] van € 3.823,60, van DEKRA van € 1.742,40 en een bedrag van € 532,00 voor interne werkzaamheden bij Consument in rekening gebracht. Ook heeft Verzekeraar de doorlopende reisverzekering en de bedrijfswagenverzekering van Consument per 27 juni 2018 opgezegd. Ten slotte heeft Verzekeraar de schade-uitkering ter hoogte van € 4.990,15 teruggevorderd die hij eerder in verband met een op de Verzekering geclaimde diefstalschade van 13 februari 2018 aan Consument had gedaan.

2.12 Van belang voor de beoordeling van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het daaraan gekoppelde Incidentenregister is het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) dat ten tijde van de registratie van toepassing was. De relevante bepalingen uit deze regelgeving zijn als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert de uitkering van de brandschade aan zijn auto, verwijdering c.q. doorhaling van de registraties uit het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR, intrekking van de melding aan het CBV en intrekking van de vordering inzake de in- en externe onderzoekskosten en de vordering tot terugbetaling van de eerder gedane schade-uitkering.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst door de schadeclaim af te wijzen. Ook heeft Verzekeraar Consument ten onrechte beticht van opzet tot misleiding en zijn persoonsgegevens dus ten onrechte geregistreerd en onderzoekskosten in rekening gebracht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft de in 2011 afgesloten autoverzekering niet zelf aangevraagd. Dit heeft zijn broer voor hem gedaan. Voor zover de vragen op het aanvraagformulier niet juist zijn beantwoord kan dit hem dan ook niet worden tegengeworpen.

- Consument betwist dat de turbo defect was. Het onderzoeksbureau heeft de turbo zo gedemonteerd dat daaruit op geen enkele wijze meer bij een contra-expertise kan worden vastgesteld welke mankementen hieraan zouden zijn geweest.
- Voor zover vast komt te staan dat de turbo defect was, heeft Consument hier geen wetenschap van gehad.

Verweer Verzekeraar

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

- In 2011 en 2015 heeft Consument bij de aanvraag van eerdere autoverzekeringen bij Verzekeraar met opzet de vraag of hij de laatste 8 jaar in aanraking is geweest met politie of justitie, onjuist beantwoord met als doel een verzekering af te sluiten die Verzekeraar anders niet had geaccepteerd. Het feit dat Consument in 2008 is veroordeeld voor heling is voor Verzekeraar belangrijke informatie. Zowel voor de beoordeling van de moraliteit van de Consument als voor de kwaliteit van het aangeboden risico.
- Consument heeft Verzekeraar opzettelijk onvolledig en onjuist geïnformeerd over de staat van de Volkswagen voor de brandschade met als doel Verzekeraar te misleiden. Door het defect aan de turbo was sprake van vermogensverlies en kan de motor niet naar behoren hebben gefunctioneerd. De defecte turbo moet verder hebben geresulteerd in een brandend controlelampje op het instrumentenpaneel. Het defect had Consument, die zelfstandig ondernemer is in onderhoud van motoren van auto's, moeten hebben gemerkt. Dit blijkt ook wel uit de verklaring die de getuige mevrouw Z tegenover [naam expertisebureau 1] heeft afgelegd. Het is volgens de expert van DEKRA onmogelijk dat de schade aan het turbinewiel is toegebracht tijdens (de)montagewerkzaamheden. Met betrekking tot het onderzoek van [naam expertisebureau 2] merkt ZLM op dat aan de hand van de (nog) aanwezige onderdelen een oordeel gevormd kon worden over de werking van de turbo. Hierbij is het turbinewiel van doorslaggevende betekenis voor het beoordelen van de werking van de turbo en dat wiel was aanwezig en beschikbaar voor onderzoek tijdens het bezoek van [naam expertisebureau 2] op 11 oktober 2018.
- [naam expertisebureau 2] is geen onafhankelijk en objectief expertisebureau, want het is niet ingeschreven bij het NIVRE. [naam expertisebureau 2] heeft op locatie uitsluitend foto's gemaakt en tijdens zijn bezoek geen onderzoek verricht. Het uitvoeren van een contra-expertise is nog steeds mogelijk. Voor zover er onderdelen ontbraken heeft Consument deze eerder mee kunnen nemen omdat deze achtergelaten zijn bij de auto en Consument meermaals bij de auto is geweest en onder de motorkap heeft gekeken nadat DEKRA haar onderzoek had afgerond.
- De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken is een aan hem toe te rekenen tekortkoming dan wel een onrechtmatige gedraging. De schade die Verzekeraar als gevolg hiervan heeft geleden, moet Consument vergoeden.

- Verzekeraar mag de uitkering van € 4.990,15 die zij voor een eerdere schade van Consument heeft gedaan, terugvorderen. Indien de in 2011 en 2015 gepleegde fraude bij de aanvraag van de verzekeringen eerder was ontdekt, had Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister opgenomen voor de duur van 8 jaar. Met een dergelijke frauderegistratie was de aanvraag van de Verzekering, op grond waarvan deze uitkering heeft plaatsgevonden, niet geaccepteerd.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich voor de vragen gesteld of Verzekeraar 1) uitkering onder de verzekering mocht weigeren, 2) de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR mocht registreren en daarvan melding mocht doen aan het CBV, 3) de in- en externe onderzoekskosten op Consument mag verhalen en 4) de uitkering van een eerdere schade van € 4.990,15 mag terugvorderen.

Misleiding bij de verzekeringsaanvragen

4.2 Verzekeraar stelt dat Consument hem onjuiste informatie heeft gegeven doordat hij bij de verzekeringsaanvragen in 2011 en 2015 ontkend heeft dat hij de laatste 8 jaar met politie of justitie in aanraking is geweest met de opzet om Verzekeraar te misleiden en daarmee een verzekeringsovereenkomst tot stand te laten komen. Omdat Consument deze fraude betwist, ligt het op de weg van Verzekeraar die stelling te bewijzen.

4.3 Op grond van artikel 7:928 lid 1 BW is de verzekeringnemer verplicht om vóór het sluiten van de overeenkomst aan de verzekeraar alle feiten mee te delen die hij kent of behoort te kennen en waarvan hij weet of behoort te begrijpen dat de beslissing van de verzekeraar of, en zo ja, onder welke voorwaarden, hij de verzekering zal willen sluiten hiervan afhangt of kan afhangen.

4.4 Als de verzekeraar naar een bepaald feit gevraagd heeft, heeft de verzekeraar daarmee aan de verzekeringnemer duidelijk gemaakt dat hij in het betreffende feit geïnteresseerd is. Met andere woorden, de verzekeringnemer mag aannemen dat de vragen op de vragenlijst zien op informatie die relevant is voor de verzekeraar. Zie ook hiervoor HR 15 mei 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2653, rechtsoverweging 3.3.

4.5 Het staat niet ter discussie dat Consument binnen een periode van acht jaar voor het sluiten van de verzekeringsovereenkomsten in 2011 en 2015, te weten in 2008, is veroordeeld voor heling. Dat betekent dat hij bij het aanvragen van de verzekeringen in 2011 en 2015 de vraag *"Bent u zelf of is de bestuurder(s) de laatste 8 jaar in aanraking geweest met politie of justitie in verband met strafrechtelijke feiten?"* onjuist heeft beantwoord.

Consument heeft aangevoerd dat hem van de onjuiste beantwoording geen verwijt treft, omdat niet hij maar zijn broer de verzekering in 2011 heeft aangevraagd. Verzekeraar betwist dit. Wat hiervan ook zij, Consument kan zich voor het onjuist beantwoorden van de vraag over zijn strafrechtelijk verleden niet verschuilen achter een ander. Als de aanvragen al door zijn broer namens hem zijn gedaan, wat in het geheel niet vaststaat, dan is het aan Consument om ervoor te zorgen dat juiste informatie wordt verstrekt. En als de broer een vraag onjuist beantwoordt, komt dit voor risico van Consument.

4.6 De Commissie dient vervolgens de vraag te beantwoorden of Consument in 2011 en 2015 een verzekeringsaanvraag heeft gedaan waarbij de vraag naar zijn strafrechtelijk verleden met opzet onjuist is beantwoord. Bij de aanvraag van de verzekeringen wordt, zoals hiervoor onder 4.5 blijkt, expliciet gevraagd naar zijn strafrechtelijk verleden. De vraag is helder, duidelijk en niet voor meerdere lezingen vatbaar. Daarbij is Consument relatief kort, 2 à 3 jaar, voor het aanvragen van de verzekering in 2011, strafrechtelijk veroordeeld. Uit vorenstaande omstandigheden leidt de Commissie af dat Consument met het onjuist beantwoorden van de vragen het opzet heeft gehad Verzekeraar te misleiden om een verzekering af te sluiten die door Verzekeraar bij kennis van de ware stand van zaken niet zou zijn geaccepteerd. Vorenstaande leidt er echter niet toe dat Verzekeraar op deze grondslag uitkering van de brandschade met terugwerkende kracht mocht weigeren. Een verzekeraar is op grond van artikel 7:930 lid 5 BW geen uitkering onder de verzekering verschuldigd voor zover de opzet tot misleiding verband houdt met de verzekering waarvan uitkering door verzekerde wordt verlangd. In dit geval ziet de opzet tot misleiding waar het gaat om schending van de precontractuele mededelingsplicht op twee andere, eerder afgesloten, verzekeringen bij Verzekeraar terwijl de uitkering waar Consument aanspraak op maakt voortvloeit uit de later afgesloten Verzekering voor een ander voertuig.

Misleiding na de brandschade

4.7 Op grond van artikel 7:941 BW is – kort gezegd – de verzekeringnemer verplicht de verzekeraar alle gegevens te verschaffen die van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen en vervalt het recht op uitkering indien de verzekeringnemer die verplichting niet is nagekomen met het opzet verzekeraar te misleiden. De Commissie moet dus beoordelen of Consument Verzekeraar onjuiste gegevens heeft verstrekt met het doel om een hogere schade-uitkering te krijgen dan waarop recht bestaat.

4.8 De Commissie volgt Verzekeraar in zijn betoog dat Consument hem onvolledig en onjuist geïnformeerd heeft over de staat van de auto voor de brandschade. Hij heeft niet aan de informatieplicht voldaan met het opzet om Verzekeraar te misleiden. Uit het rapport van [naam expertisebureau 1] en het daarin aangehaalde rapport van DEKRA blijkt dat de turbo ten tijde van het ontstaan van de brand al defect was en dat als gevolg daarvan de motor niet naar behoren kan hebben gefunctioneerd.

Dat voor het onderzoek van de contra-expert, die Consument had ingeschakeld, niet alle onderdelen aanwezig waren, is geen reden om de inhoud van het rapport van [naam expertisebureau 1] niet mee te laten wegen.
De expert van [naam expertisebureau 1] heeft verklaard, en Consument heeft die verklaring onvoldoende gemotiveerd betwist, dat ook zonder de ontbrekende onderdelen een oordeel kon worden geveld over de staat van de turbo voorafgaand aan de schadegebeurtenis. Daarom moet worden aangenomen dat sprake is geweest van vermogensverlies en dat moet voor Consument, die zelfstandig ondernemer is in onderhoud van motoren van auto's, merkbaar zijn geweest. Bovendien moet het vermogensverlies hebben geresulteerd in een brandend controlelampje op het instrumentenpaneel en dat kan Consument niet zijn ontgaan. Voor dit oordeel kan de Commissie buiten beschouwing laten de beweerdelijk door mevrouw Z. afgelegde belastende verklaring die later ingetrokken is.

4.9 Uit het bovenstaande volgt dat Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven door onjuist te verklaren over de staat van de auto voor de brandschade met het opzet om Verzekeraar te bewegen een hogere uitkering te doen dan waarop hij recht had. Het beroep van Verzekeraar op 7:941 lid 5 BW is hiermee gerechtvaardigd. En dat betekent dat Verzekeraar uitkering van de schade mocht weigeren.

Registratie in het EVR en het Incidentenregister

4.10 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het EVR en het Incidentenregister voor een periode van 8 jaar. Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene verstrekkende negatieve consequenties hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het EVR vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de betrokkene zullen weigeren. Tegen deze achtergrond is de Commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers. (Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3, te vinden op www.rechtspraak.nl, en GC Kifid 2017-717 onder 4.2., te vinden op www.kifid.nl.)

4.11 Artikel 5.2.1 van het Protocol (zie bijlage) bepaalt onder welke voorwaarden persoons-gegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond artikel 5.2.1 onder a en b, een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene niet is vereist. Wel is een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude door de betrokkene vereist. Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4. Ten slotte moet het proportionaliteitsbeginsel in acht worden genomen (zie art. 5.2.1 onder c van het Protocol).

Vastgesteld moet worden dat het belang van opname in het EVR prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen daarvan voor de betreffende persoon.
In dit verband is met name de door Verzekeraar gekozen duur van de opname van de persoonsgegevens in het EVR van belang.

4.12 Hiervoor onder 4.5 tot en met 4.9 is uiteengezet dat de Commissie van oordeel is dat sprake is van opzettelijke misleiding door Consument van Verzekeraar. Dit brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol is voldaan. Op grond van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol dient Verzekeraar bij registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken. Voor registratie in het EVR en de duur daarvan dient het belang van Verzekeraar, en dat van de andere verzekeraars, bij de registratie te worden afgewogen tegen de mogelijk nadelige gevolgen van de registratie voor Consument. De gevolgen van opname in het EVR moeten in verhouding staan tot de gewraakte gedraging en de overige omstandigheden van het geval. (Zie GC Kifid 2016-302, onder 4.9.) De Consument die verwijdering van zijn persoonsgegevens verlangt, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij meent disproportioneel in zijn belangen te zijn geschaad en waarom zijn belang dient te prevaleren boven het belang van Verzekeraar c.q. de financiële sector.

4.13 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar in het Incidentenregister en het EVR geregistreerd. Ter onderbouwing van deze registratieduur voert Verzekeraar aan dat sprake is van een cumulatie van fraudeconstateringen namelijk schending van de mededelingsplicht bij de aanvraag van de verzekeringen in 2011 en 2015 en schending van de informatieplicht bij de brandschade van 19 maart 2018. Gelet op meerdere fraudeconstateringen, zelfs met een tussenpoos van enkele jaren, vindt Verzekeraar de kans op recidive groter dan bij bijvoorbeeld een zogenaamde gelegenheidsfraudeur. Ook ziet Verzekeraar in het gegeven dat Consument is blijven volharden in zijn onjuiste verklaring omtrent de staat van de turbo voorafgaand aan de brand een omstandigheid die een registratieduur van acht jaar mede rechtvaardigt. Consument stelt dat de registratieduur van acht jaar disproportioneel is maar heeft geen omstandigheden aangevoerd die een kortere registratieduur rechtvaardigen. De Commissie volgt Verzekeraar in zijn betoog en ziet geen aanleiding om te oordelen dat de duur van de registratie in het EVR en het daaraan gekoppelde Incidentenregister verkort moet worden.

De melding aan het CBV

4.14 Op grond van artikel 4.2.3. van het Protocol mogen de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld worden met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatie-functies van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket van het CBV.

Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen mocht Verzekeraar het CBV van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in kennis stellen. Verzekeraar hoeft de melding aan het CBV niet in te trekken.

De onderzoekskosten

4.15 Verzekeraar verlangt van Consument vergoeding van de door hem gemaakte onderzoekskosten. Het betreft de interne onderzoekskosten van € 532,00 en de externe onderzoekskosten van [naam expertisebureau 1] van € 3.823,60 en van DEKRA van € 1.742,40.

4.16 Door een onjuiste voorstelling van zaken te geven over zijn strafrechtelijke verleden en het vermogensverlies door het defect aan de turbo van de auto is Consument toerekenbaar tekortgeschoten jegens Verzekeraar. Zie voor een vergelijkbaar geval de uitspraak van de Geschillencommissie 2016-368 (te vinden op www.kifid.nl). Daarom moet Consument de schade vergoeden die Verzekeraar daardoor heeft geleden (artikel 6:74 BW).

4.17 De door Verzekeraar gevorderde onderzoekskosten komen echter alleen voor vergoeding in aanmerking als Verzekeraar aantoont dat hij deze kosten daadwerkelijk heeft gemaakt als gevolg van de aan Consument verweten tekortkoming. Verzekeraar zal concreet moeten onderbouwen dat en hoe de kosten samenhangen met het fraudeonderzoek. Zo komen bijvoorbeeld de kosten van regulier onderzoek naar de toedracht, de omvang van de schade en eventuele dekkingsbeletselen - onderzoek dat plaatsvindt op een moment dat er nog geen verdenking van fraude is - niet voor vergoeding in aanmerking.

4.18 De Commissie beschouwt de onderzoekskosten voor zover deze zien op de werkzaamheden van [naam expertisebureau 1] en DEKRA als redelijke kosten ter vaststelling van de aansprakelijkheid en de schade, welke kosten Consument moet vergoeden. Zie artikel 6:74 en 96 lid 2 sub b BW en de uitspraak van de Geschillencommissie 2010-139. De vordering van Consument tot kwijtschelding van de kosten van [naam expertisebureau 1] en DEKRA van respectievelijk € 3.823,60 en € 1.742,40 komen niet voor toewijzing in aanmerking.

4.19 Verzekeraar heeft het door hem gevorderde bedrag van € 532,00 als vergoeding voor de door hem intern gemaakte kosten onderbouwd aan de hand van een door hem overgelegd overzicht van de verrichte interne werkzaamheden. De werkzaamheden die in dit bedrag zijn verdisconteerd bestaan uit deskonderzoek, bestudering van het dossier, het voeren van gesprekken met Consument en het corresponderen met Consument. Hoeveel uren aan deze werkzaamheden zijn besteed en hoe deze zijn verdisconteerd in het bedrag van € 532,00 heeft Verzekeraar niet vermeld.

De Commissie is daarom van oordeel dat Verzekeraar hiermee onvoldoende heeft onderbouwd dat hij interne kosten tot het bedrag van € 532,00 heeft gemaakt.

Terugvorderen uitkering

4.20 Verzekeraar heeft de schade-uitkering van €4.990,15 teruggevorderd die hij in verband met een op de Verzekering geclaimde diefstalschade van 13 februari 2018 aan Consument heeft gedaan. Verzekeraar heeft evenwel nagelaten deze vordering van een deugdelijke feitelijke grondslag te voorzien. Die vordering is dan ook niet toewijsbaar.

Slotsom

4.21 Alles overwegende is de Commissie van oordeel dat sprake is van een ernstiger verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld van fraude gepleegd door Consument. Om die reden mocht Verzekeraar de door Consument gevorderde schade afwijzen, de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister voor de duur van acht jaar registreren, de incidentenregistratie melden bij het CBV en de onderzoekskosten van € 3.823,60 en € 1.742,40 die verband houden met de werkzaamheden van [naam expertisebureau 1] en DEKRA in rekening brengen. Consument hoeft daarentegen de onderzoekskosten van € 532,- voor interne werkzaamheden niet te betalen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- indien en voor zover Consument de onderzoekskosten van € 532,- heeft betaald, deze aan hem restitueert
- indien en voor zover Consument de schade-uitkering ter hoogte van € 4.990,15 heeft terugbetaald, deze aan hem restitueert.

De vorderingen worden voor het overige 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 40 van het Reglement.

Bijlage

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen 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 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.

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

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. (…)

3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (…)

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 Toegang tot het Incidentenregister

(…) 4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).

(…)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

(…)

4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister

5.1. Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

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 klachten 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.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(…)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.