Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1016
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. C.E. Polak, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 april 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 9 december 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies
Bijlage	: Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

Samenvatting

Autoverzekering. Consument heeft uitkering gevraagd voor schade door diefstal van een radio-/navigatiesysteem en aircobedieningspaneel uit de auto. Uit onderzoek is gebleken dat onderdelen als elektronisch onderbroken zijn waargenomen op een ander tijdstip dan waarop de diefstal volgens Consument zou hebben plaatsgevonden. Ook is sprake van een dekkingswijziging vlak na het moment waarop het radio-/navigatiesysteem als onderbroken is waargenomen. De verklaringen van Consument hierover zijn tegenstrijdig en niet aannemelijk. Het verzoek om uitkering is terecht afgewezen en de verzekeringen zijn terecht beëindigd. De registraties in het Extern Verwijzingsregister en het Incidentenregister voor de duur van acht jaar zijn terecht en proportioneel. De onderzoekskosten hoeven alleen te worden terugbetaald voor zover Verzekeraar deze heeft aangetoond. Vordering gedeeltelijk toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 oktober 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft begin april 2018 bij Verzekeraar een autoverzekering gesloten voor een Volkswagen Passat (hierna: de auto).

2.2 Consument heeft op 17 april 2018 telefonisch melding gemaakt bij Verzekeraar van inbraak in de auto waarbij de navigatie en climate control zijn gestolen en schade is veroorzaakt aan de auto. Verzekeraar heeft van de schademelding de volgende telefoonnotitie gemaakt:

"*Ingebroken in auto*
Online aangifte
navi gestolen, rechter ruit ingetikt en gevolgschade door intikken,
krassen op motorkap krassen links voor op de bumper, climate controle gestolen"

2.3 Consument heeft op 19 april 2018 bij de politie aangifte gedaan van de diefstal en van beschadiging van de auto. Op het aangifteformulier is vermeld dat de auto op 16 april 2017 om 22:00 uur geparkeerd op de openbare weg is achtergelaten en dat de diefstal op 17 april 2018 om 09:00 uur is geconstateerd. Het voorval is in het aangifteformulier als volgt omschreven:

"*17 april omstreeks 09:00u ben ik erachter gekomen dat er ingebroken is in mijn auto. Daarbij is mijn rechter voorruit ingeslagen, auto gekrast en navigatie scherm meegenomen.*"

In de aangifte is de volgende omschrijving van de schade gegeven:

"*Rechtervoorruit ingeslagen. Rondom krassen. Navigatie scherm gestolen.*"

Consument heeft op 8 mei 2018 telefonisch contact met Verzekeraar opgenomen over de status van de behandeling van zijn schade. Hij heeft daarbij meegedeeld dat de climate controle en de navigatie zijn gestolen en dat schade aan de auto is aangetroffen.

2.4 Verzekeraar heeft een expertise verricht waarvan op 10 juni 2018 rapport is opgemaakt. De schade is vastgesteld op een bedrag van € 3.433,83. Verzekeraar heeft op 16 mei 2018 door [naam onderzoeksbureau] de voertuigelektronica van de auto laten uitlezen.

2.5 Op 6 juni 2018 heeft een toedrachtonderzoeker met Consument gesproken. In het interviewverslag staat, voor zover relevant, het volgende:

"*V: In welke technische en optische staat verkeerde de VW Passat toen u deze voor het laatst parkeerde voordat er werd ingebroken? Waren er toen storingen aanwezig? Stond de datum en tijd juist ingesteld in het voertuig?*
A: De VW Passat was toen technisch volledig in orde. Er brandden geen controlelampjes die een storing aangaven. De auto was toen volledig schadevrij. De datum en tijd stonden juist ingesteld.
(…)
V: Wat kunt u verklaren over het laatste gebruik van het voertuig, voordat de inbraak plaatsvond?
A: Ik parkeerde mijn VW Passat op 16 april 2018 rond 22:00 uur aan [straatnaam]. Ik sloot de VW af doormiddel van de afstandsbediening op de sleutel.

V: Wie was de laatste gebruiker van het voertuig voordat de inbraak plaatsvond?
A: Ik was de laatste gebruiker van de VW Passat

V: Is de auto voorzien van een alarm?
A: Ik heb de dealer gebeld. Men zegt dat er een alarm in moet zitten, maar de expert die langskwam kon het alarm niet activeren. Alleen de knipperlichten deden het maar het alarm gaf geen geluid. Volgens de expert zit er een storing in het alarm.

V: Wie ontdekte de inbraak en de diefstal van de onderdelen?
A: Ik merkte de volgende dag, 17 april 2018 rond 09:00 uur, dat er in mijn auto was ingebroken. Ik kwam bij mijn auto en zag dat de rechter portierruit was ingeslagen en dat mijn navigatie en aircobedieningspaneel waren gestolen.
(…)
V: Zijn er na de diefstal al werkzaamheden aan de VW Passat verricht?
A: Het portierraam is vervangen en het paneel van de aircobediening heb ik op de sloop gekocht in [plaatsnaam]."

2.6 Consument heeft tegenover de onderzoeker verklaard dat hij de auto op 16 april 2018 rond 22:00 uur heeft geparkeerd en afgesloten met de afstandsbediening op de sleutel en dat hij de laatste gebruiker van de auto was vóór de diefstal. Hij heeft ook verklaard dat hij de inbraak en de diefstal de volgende dag op 17 april 2018 rond 09:00 uur heeft ontdekt. In het interviewverslag staat: "*Ik kwam bij mijn auto en zag dat de rechter portierruit was ingeslagen en dat mijn navigatie en aircobedieningspaneel waren gestolen.*"

2.7 [naam onderzoeksbureau] heeft op 18 juni 2018 rapport uitgebracht. Daarin staat voor zover relevant:

"B. *Alarmsysteem en inbraakbeveiliging*
(…) Na het uitlezen werd de werking van het alarmsysteem en de inbraakbeveiliging gecontroleerd. Het alarmsysteem functioneerde niet, althans werd na het testen van de interieurbewegingsdetectiesensoren niet geactiveerd. De inbraakbeveiliging functioneerde wel correct en was actief op alle portieren.
(…)
E. Validatie datum- en tijdinstelling Volkswagen
Tijdens de inspectie en uitlezing (16-5-2018) werd vastgesteld dat de datum en tijd die worden weergegeven in het display van het instrumentenpaneel van de Volkswagen niet juist waren ingesteld. De datum stond op 04-04-2018 en liep 42 dagen achter en de tijd c.q. klok liep ongeveer 2 minuten achter,

Om te controleren of de datuminstelling in de elektronische regeleenheden van de Volkswagen ook niet correct was, werd de datum- en tijdinstelling in de motorregeleenheid gevalideerd. (…) Uit deze datum en tijd validatie volgde dat de datuminstelling (04-04-2018) net als in het instrumentenpaneel niet correct was en 42 dagen achter liep.
(…)
V. Conclusie
Op basis van het onderzoek en analyse wordt het volgende geconcludeerd:
- *De opgeslagen storingsinformatie – datum, tijd en kilometerstand – betreffende de elektronische onderbreking van het radio-/navigatiesysteem en het aircobedieningspaneel past niet bij de verklaarde diefstalperiode en de periode na het ontdekken van de partiële diefstal waarbij voor het éérst het contactslot en/of de motor van de Volkswagen werd ingeschakeld.*
- *Het radio-/navigatiesysteem werd voor het éérst als zijnde elektronisch onderbroken waargenomen en opgeslagen danwel gedemonteerd – na datum- en tijdcorrectie – op 13-04-2018 om 02:54 uur bij een kilometerstand van 295.188 km. Dit betekent dat het radio-/navigatiesysteem in feite al vóór de gemelde diefstalperiode werd gedemonteerd.*
- *Het aircobedieningspaneel werd voor het éérst als zijnde elektronisch onderbroken waargenomen en opgeslagen danwel gedemonteerd – na datum- en tijdcorrectie – op 24-04-2018 om 14:29 uur bij een kilometerstand van 295.257 km. Dit betreft de dag vóór de schade-expertise die plaatsvond op 25-04-2018 bij een kilometerstand van 295.257 km.*"

2.8 Verzekeraar heeft op 19 juni 2018 telefonisch contact met Consument opgenomen over de uitkomst van het onderzoek. Verzekeraar heeft de opname van dit gesprek in de procedure bij Kifid overgelegd.

Consument heeft in dit telefoongesprek desgevraagd verklaard dat hij de enige bestuurder van de auto is, dat hij altijd WA+ dekking heeft gehad, dat hij zich niet kan herinneren dat hij de verzekering heeft gewijzigd en dat hij op 13 april 2018 geen dekkingswijziging had gedaan. Consument heeft verder verklaard dat het aircobedieningspaneel en het radio-/navigatiesysteem in de nacht van 16 op 17 april 2018 zijn gestolen. Consument betwist in het gesprek de bevindingen van de technisch onderzoeker.

2.9 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 22 juni 2018 geïnformeerd over de onderzoeksbevindingen en zijn conclusie dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid. Verzekeraar stelt dat Consument op 13 april 2018 om 14:38 uur telefonisch de dekking van de verzekering heeft gewijzigd van een WA dekking bij Centraal Beheer bedrijven naar een WA+ dekking bij Centraal Beheer particulieren. Verzekeraar stelt dat uit het onderzoek blijkt dat het aircobedieningspaneel pas na de schadedatum is gedemonteerd, maar vóór de expertise van 25 april 2018. Het radio-/navigatiesysteem was op 13 april 2018 om 02:54 uur al gedemonteerd, en dus vóór de datum waarop de diefstal zou hebben plaatsgevonden. Als enige gebruiker had Consument hiervan op de hoogte moeten zijn. Dit evenement ligt voor de wijziging van de dekking naar WA+. Verzekeraar concludeert dat Consument hem onjuist heeft geïnformeerd over de diefstal van zowel het radio-/navigatiesysteem als het aircobedieningspaneel om een schade-uitkering te krijgen waarop hij geen recht heeft.

2.10 Consument heeft de verzekering van de VW Passat op 19 juni 2018 beëindigd. Verzekeraar heeft de overige autoverzekeringen van Consument per 22 juni 2018 beëindigd en de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar geregistreerd in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. De incidentenregistratie is gemeld bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna ook: CBV). Verzekeraar heeft van Consument betaling van de interne onderzoekskosten van € 532,- en van de externe onderzoekskosten van in totaal € 2.278,94 gevorderd.

2.11 Consument heeft per e-mail van 22 juni 2018 gereageerd:

"*Ik ben hiervoor verzekerd geweest bij VDV verzekeringen omdat ik de auto als taxi gebruikte destijds. Dit heb ik ook aangegeven aan beide experts, dit zie ik nergens terug staan in de rapport. 13 April heb ik de auto van zakelijk naar privé verzekerd omdat ik de auto niet meer gebruik voor taxi. Hier heb ik inderdaad een WA+ verzekering genomen omdat die goedkoper is dan de zakelijke verzekering. U geeft aan dat ik opzettelijk geprobeerd heb te misleiden, dit is zeker niet het geval. Ik blijf ook bij mijn standpunt staan dat de inbraak in de nacht van 16 op 17 april is gebeurd. In de aangifte ziet u staan dat ik heb staan dat alleen de navigatie scherm is meegenomen, aircopaneel was deels beschadigt (deels gestolen), dit heb ik daarom niet in de aangifte staan.*

Toen ik de auto had achtergelaten bij garage [naam garage] is de airco paneel inderdaad eruit gehaald omdat dit volgens de garage houder niet te repareren is, en ik die daarom ook moet opgeven als gestolen samen met de navigatie. Daarop heb ik meteen de verzekering gebeld en uitgelegd dat ik ook de airco paneel wil meenemen in de diefstal. Met de garage houder heb ik afgesproken dat dit ook aangegeven zal worden bij de expert, ik heb het rapport even doorgelezen, die dit nergens terug staan. Omdat de airco paneel kabel pas 24 April is losgekoppeld lijkt me duidelijk. Dus het rapport klopt niet helemaal. De auto was schade vrij voor de inbraak, de datum stond inderdaad verkeerd omdat de auto voorzien was van een nieuwe accu waardoor de tijd niet goed stond ingesteld. (…)"

2.12 De bezwaren van Consument hebben niet tot herziening van het standpunt van Verzekeraar geleid.

2.13 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 (verder het noemen '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 schade-uitkering onder de verzekering, vermeerderd met wettelijke rente over die uitkering, herstel van de verzekeringsovereenkomst, verwijdering van de registraties in het Incidentenregistratie en het Extern Verwijzingsregister, en tot slot vordert hij dat hij de onderzoekskosten waarvan Verzekeraar vergoeding vordert, niet hoeft te betalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.

- Consument is altijd WA+ verzekerd geweest en is vrij de dekking aan te passen. Met opzet tot misleiding had de wijziging niets te maken.
- Consument heeft de auto in de avond van 16 april 2018 achtergelaten en de volgende ochtend zag hij dat het radio-/navigatiesysteem was ontvreemd en het aircobedienings-paneel was geforceerd. Consument heeft in de politieaangifte niet vermeld dat het airco-bedieningspaneel was gestolen, omdat dit deels beschadigd en deels ontvreemd was. Consument heeft Verzekeraar ook op dit punt niet misleid.
- Het onderzoek is ondeugdelijk uitgevoerd. Niet is onderzocht of het alarm is afgegaan bij het inslaan van het rechterportierraam. Hierdoor kan niet worden vastgesteld dat de diefstal niet op 17 april 2018 heeft plaatsgevonden.

De onderzoeker heeft geen contact opgenomen met het garagebedrijf waar het aircobedieningspaneel is verwijderd. Consument is ten onrechte niet in de gelegenheid gesteld contra-expertise uit te voeren.

- De beëindiging van de verzekering met onmiddellijke ingang, zonder waarschuwing en op een vrijdagmiddag, is onredelijk. Consument heeft hierdoor niet meteen een andere verzekering kunnen sluiten. Omdat slechts een vermoeden van fraude kan worden aangenomen, is de opzegging niet terecht (zie ook GC Kifid 2017-501).
- De registratie in het EVR is niet terecht omdat niet is voldaan aan de daarvoor geldende strenge eisen. De door Verzekeraar ingevulde matrix is onjuist ingevuld. Consument is benadeeld door de registratie omdat hij als taxichauffeur werkzaam is.
- Consument is niet gehouden onderzoekskosten te voldoen omdat geen sprake is van fraude. Verzekeraar heeft veel uren opgevoerd waarvan onduidelijk is waaraan die tijd is besteed. Bovendien behoort het onderzoek tot de normale activiteiten van een verzekeraar.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft een onware opgave gedaan met het doel een hogere uitkering te ontvangen dan waarop hij recht heeft.
- Hij heeft de dekking van de verzekering aangepast om dekking te krijgen voor een evenement dat al had plaatsgevonden. Het radio-/navigatiesysteem is weggenomen op 13 april 2018 om 2:54 uur. De diefstaldekking werd van kracht diezelfde dag om 14:38 uur. Hiermee heeft Consument opzettelijk geprobeerd Verzekeraar te misleiden. Consument heeft hiervoor geen plausibele verklaring maar tegenstrijdige verklaringen gegeven. De reden van de dekkingswijziging is overigens niet relevant omdat vast staat dat het radio-/navigatiesysteem vóór de vermeende diefstaldatum elektronisch is onderbroken.
- De verklaringen van Consument over het moment van de diefstal komen niet overeen met de uitgelezen storingsmeldingen. Het onderzoek was zorgvuldig. Het alarmsysteem was defect en kon niet worden uitgelezen. Anders dan Consument stelt, is hiernaar wel onderzoek gedaan. Overigens staat vast dat de onderdelen ontkoppeld zijn buiten de opgegeven diefstaldatum. De stelling van Consument dat de auto mogelijk op 13 april 2018 een storing had, strookt niet met zijn verklaring tegenover de onderzoeker dat de auto technisch volledig in orde was en dat de datum en tijd juist stonden ingesteld. Consument heeft op verschillende momenten verklaard dat het aircobedieningspaneel was gestolen en hij heeft bij melding van de schade niet gemeld dat dit onderdeel zodanig beschadigd was dat dit niet meer kon worden gerepareerd.

- Als geen sprake is van een onjuiste opgave met opzet tot misleiding, dan geldt dat Consument niet heeft aangetoond dat de diefstal plaatsvond in de nacht van 16 op 17 april 2018.
- Bij het aanvragen van de verzekering op 13 april 2018 14:38 uur heeft Consument zijn mededelingsplicht geschonden met het opzet Verzekeraar te misleiden. Hij had moeten melden dat het radio- /navigatiesysteem die nacht was gestolen. Op grond van artikel 7:930 lid 5 BW heeft Consument geen recht op dekking. Subsidiair beroept Verzekeraar zich op artikel 7:930 lid 3 en 4 BW.
- De registratie voor de duur van acht jaar is terecht en proportioneel.
- Verzekeraar heeft op grond van artikel 5 van de algemene voorwaarden de verzekering per direct opgezegd en de schade op grond van artikel 7 van die voorwaarden afgewezen.
- Consument heeft onrechtmatig gehandeld jegens Verzekeraar. Hierdoor heeft Verzekeraar extra werkzaamheden in het kader van fraudeonderzoek verricht. De totale interne kosten zijn € 883,50, waarbij het gaat om 14,25 uur. De vordering tot vergoeding van het bedrag van € 532,- is dus terecht.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vragen of (I) Verzekeraar is gehouden om dekking te verlenen onder de verzekering, (II) Verzekeraar de verzekeringen van Consument mocht beëindigen, (III) Verzekeraar de persoonsgegevens mocht registreren in het Extern Verwijzingsregister en het Incidentenregister en de incidentenregistratie mocht melden aan het CBV, en (IV) of Verzekeraar de door hem gemaakte interne en externe onderzoeks-kosten van Consument mocht terugvorderen.

Het recht op dekking voor de schade onder de verzekering – opzet tot misleiding?

4.2 Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument hem opzettelijk onjuiste informatie heeft gegeven met als doel een hogere uitkering te ontvangen dan waarop hij recht heeft. Om die reden heeft Verzekeraar de schade die Consument claimt niet vergoed. Hiermee doet Verzekeraar een beroep op artikel 7:941 lid 5 van het BW. Bij de beoordeling van de vraag of Verzekeraar dit standpunt terecht heeft ingenomen, geldt als uitgangspunt dat het op zijn weg ligt om te stellen en zo nodig te bewijzen dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft proberen te misleiden.

4.3 Consument heeft uitkering gevraagd voor schade door diefstal uit zijn auto van een radio-/ navigatiesysteem en een aircobedieningspaneel. Volgens zijn opgave zijn de onderdelen gestolen in de nacht van 16 april op 17 april 2018. Consument heeft dit ook op 6 juni 2018 tegenover de toedrachtonderzoeker verklaard.

Uit het onderzoek van [naam onderzoeksbureau] is gebleken dat de storingsinformatie van de elektronische onderbreking van het radio-/navigatiesysteem en het aircobedieningspaneel niet overeen kwam met de door Consument opgegeven schadedatum.

- Het radio-/navigatiesysteem werd voor het eerst als elektronisch onderbroken waargenomen op 13 april 2018 om 02:54 uur bij een kilometerstand van 295.188 km.
- Het aircobedieningspaneel werd voor het eerst als elektronisch onderbroken waargenomen en opgeslagen dan wel gedemonteerd op 24 april 2018 om 14:29 uur bij een kilometerstand van 295.257 km. Dit was één dag voor de schade expertise.

4.4 Verzekeraar heeft verder vastgesteld dat Consument op 13 april 2018 om 14:38 uur de dekking van zijn autoverzekering heeft aangepast naar WA+. Dat is kort nadat het radio-/navigatiesysteem elektronisch werd onderbroken. Consument is met de onderzoeksbevindingen geconfronteerd. Hij heeft op 19 juni 2018 telefonisch tegenover Verzekeraar opnieuw verklaard dat de onderdelen in de nacht van 16 op 17 april 2018 zijn gestolen en verklaard dat hij geen dekkingswijziging heeft doorgegeven. Na de brief van Verzekeraar van 22 juni 2018, waarmee Consument over het standpunt is geïnformeerd, heeft Consument over de wijziging van de dekking en de diefstal van beide onderdelen een andere verklaring gegeven. In afwijking van zijn eerdere stelling dat hij geen wijziging van de dekking had doorgegeven, heeft Consument hierover later het standpunt ingenomen dat hij vrij is de dekking te wijzigen en dat hij is overgestapt naar een WA+ dekking toen hij de auto privé ging gebruiken. Consument stelt dat "*deze uitgebreidere particuliere verzekering immers goedkoper [was] dan een (kale) zakelijke verzekering*." In de procedure bij Kifid heeft Consument het standpunt ingenomen altijd WA+ verzekerd te zijn geweest, maar dat hij op 13 april 2018 de verzekering heeft aangepast van zakelijk naar particulier. Omdat de dekking altijd WA+ was, heeft Consument in eerste instantie verklaard dat de dekking niet was gewijzigd. Deze verklaringen zijn niet met elkaar te rijmen en wijken af van de verklaring van Consument die hij in eerste instantie gaf, dat hij geen wijziging van de dekking heeft doorgegeven. Commissie acht deze nadere verklaringen van Consument daarom niet aannemelijk.

4.5 Consument heeft in reactie op het standpunt van Verzekeraar ook aangevoerd dat het onderzoek niet deugdelijk is uitgevoerd. Bij de inbraak moet het alarm van de auto zijn afgegaan, maar dit is niet goed onderzocht. Daarom kan niet met zekerheid worden vastgesteld dat de inbraak niet in de nacht van 16 op 17 april 2018 heeft plaatsgevonden. Bovendien kan sprake zijn van een storing aan het radio-/navigatiesysteem op 13 april 2018. Deze storing brengt niet zonder meer mee dat de diefstal van dat onderdeel ook op dat moment heeft plaatsgevonden. Anders dan Consument stelt heeft [naam onderzoeksbureau] wel onderzoek naar het alarmsysteem gedaan.

Daarover staat in het rapport dat het alarmsysteem niet functioneerde, althans na het testen van de interieurbewegingsdetectiesensoren niet werd geactiveerd. Van ondeugdelijk onderzoek op dit punt is daarom niet gebleken. De enkele stelling van Consument dat sprake kan zijn geweest van een storing op 13 april 2018 is zonder nadere onderbouwing onvoldoende om dit scenario aannemelijk te achten. Bovendien is dit standpunt in strijd met zijn verklaring dat de auto voor de gestelde inbraak schadevrij was en heeft Consument hiermee geen verklaring gegeven voor de omstandigheid dat het radio-/navigatiesysteem op 13 april 2018 elektronisch is onderbroken en van dit onderdeel op de door hem gestelde diefstaldatum geen onderbreking is waargenomen.

4.6 Over het aircobedieningspaneel heeft Consument verklaard dat dit gedeeltelijk was weggenomen en daarom niet in de aangifte was meegenomen. De voorkant van dit paneel is gestolen, de achterkant van het systeem was nog aanwezig. In de garage is Consument erop gewezen dat het aircobedieningspaneel niet kon worden hersteld en als gestolen kon worden opgegeven. Het onderdeel is in de garage verwijderd; dit zou verklaren dat het moment van elektronische onderbreking afwijkt van de opgegeven schadedatum. Consument stelt dat hij diezelfde dag, 24 april 2018, hiervan telefonisch melding bij Verzekeraar heeft gemaakt. De Commissie acht de verklaring van Consument niet overtuigend. Zij hecht hierbij waarde aan het feit dat Consument deze uitleg pas heeft gegeven nadat Verzekeraar hem heeft geïnformeerd over zijn standpunt en dat Consument in zijn eerdere verklaringen steeds heeft gemeld dat zowel het radio-/navigatiesysteem als het aircobedieningspaneel zijn gestolen in de nacht van 16 op 17 april 2018. Verzekeraar heeft toegelicht dat van het telefoongesprek dat op 24 april 2018 zou zijn gevoerd geen notitie is gemaakt en dat nergens uit blijkt dat dit gesprek daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. De juistheid van de stelling van Consument dat hij op 24 april 2018 heeft gemeld dat het aircobedieningspaneel gedeeltelijk was weggenomen en dat het gehele onderdeel die dag in de garage is verwijderd, blijkt dus nergens uit. Weliswaar is juist dat Verzekeraar dit punt niet heeft geverifieerd bij de garage en dat Consument geen contra-expertise meer kon uitvoeren omdat de auto was verkocht, maar dat neemt niet weg dat Consument tegenstrijdig heeft verklaard en zijn stelling op geen enkele wijze heeft onderbouwd.

4.7 De Commissie concludeert uit het bovenstaande dat is bewezen dat Consument over de datum en het tijdstip van de diefstal van de onderdelen onjuist heeft verklaard. Hij heeft enerzijds vergoeding gevraagd voor diefstal van het radio-/navigatiesysteem terwijl die diefstal niet heeft plaatsgevonden op de door Consument genoemde datum maar vóór die datum én voordat Consument de dekking heeft gewijzigd naar WA+. Omdat Consument eigenaar en de enige bestuurder van de auto was, had hij van deze schade op de hoogte moeten zijn. Dit strookt niet met zijn verklaring dat de auto voor de diefstaldatum schadevrij was.

Anderzijds heeft Consument schade geclaimd voor diefstal van het aircobedieningspaneel terwijl die diefstal niet, althans niet in zijn geheel, had plaatsgevonden op de door Consument opgegeven schadedatum. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument hiermee een onjuiste opgave gedaan over de schade met het doel een uitkering te krijgen waarop hij geen recht had. Verzekeraar heeft het verzoek om dekking daarom terecht met een beroep op artikel 7:941 lid 5 BW afgewezen.

Opzegging verzekeringen

4.8 Op grond van artikel 5 van de algemene voorwaarden heeft Verzekeraar het recht de verzekering bij opzettelijke misleiding door de verzekerde te beëindigen zonder opzegtermijn. Gelet op het voorgaande en art. 7:940 lid 3 laatste zin BW heeft Verzekeraar derhalve de verzekering van Consument tussentijds en met onmiddellijke ingang mogen beëindigen nu continuering van de verzekeringsovereenkomst gezien de bovengenoemde omstandigheden niet meer van Verzekeraar kan worden gevergd. Voor toewijzing van de vordering tot herstel van de verzekeringsovereenkomst, acht de Commissie geen grond aanwezig.

EVR – criterium: zwaardere verdenking

4.9 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidenten-register en het EVR. Artikel 5.2.1 van het Protocol (zie bijlage) bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond van 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 het arrest van de Hoge Raad van 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4. Tenslotte moet het proportionaliteitsbeginsel in acht worden genomen (zie art. 5.2.1 onder c van het Protocol).

4.10 De Commissie heeft onder 4.2 tot en met 4.7 overwogen dat Verzekeraar is geslaagd in zijn bewijs dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid om een uitkering te ontvangen waarop hij geen recht heeft. Hierdoor is aan de vereisten in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol voldaan.

EVR - proportionaliteitsafweging

4.11 Op grond van art. 5.2.1 onder c van het Protocol dient de verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen. Vgl. GC Kifid 2016-302 van 5 juli 2016, onder 4.9. Vastgesteld moet worden dat het belang van Verzekeraar bij opname in het EVR prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen daarvan voor de betreffende persoon.

De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.

4.12 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar opgenomen in het EVR en bij het maken van de belangenafweging gebruik gemaakt van een proportionaliteitsmatrix en uitgelegd welke belangen hij in deze afweging heeft meegewogen. Verzekeraar stelt dat hij niet kan vertrouwen op de moraliteit van Consument. Consument blijft de fraude ontkennen en heeft een valse aangifte bij de politie gedaan. Verzekeraar heeft ook meegewogen dat Consument meer dan drie jaar bij Verzekeraar is verzekerd en meerdere verzekeringen bij Verzekeraar heeft. Deze afweging heeft geleid tot de een registratieduur van acht jaar. De Commissie is van oordeel dat de omstandigheden van dit geval, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie en de duur daarvan niet disproportioneel maken. Consument heeft op de zitting aangevoerd dat hij door de registratie moeite heeft een nieuwe autoverzekering te sluiten waardoor hij zijn beroep als taxichauffeur niet kan uitoefenen. Verzekeraar heeft uitgelegd dat een aantal verzwarende omstandigheden aanwezig waren waardoor de door Consument aangevoerde bezwaren volgens de proportionaliteitsmatrix niet leiden tot een kortere duur dan acht jaar. Voor verkorting van de duur van de registratie bestaat naar het oordeel van de Commissie geen aanleiding.

Incidentenregistratie en melding CBV

4.13 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

4.14 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket. Dit is het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit. Gelet op hetgeen hiervoor onder 4.13 is overwogen is voor het toewijzen van de vordering tot intrekking van de melding van de incidentenregistratie aan het CBV derhalve geen grond aanwezig.

Onderzoekskosten

4.15 Verzekeraar heeft van Consument vergoeding van onderzoekskosten gevorderd. Hij heeft een bedrag van € 1.633,50 gevorderd voor het onderzoek van [naam onderzoeksburau], een bedrag van € 645,44 voor de kosten van het interview van de toedrachtonderzoeker en een bedrag van € 532,- voor vergoeding van de interne kosten. Consument vordert dat hij deze bedragen niet hoeft te betalen.

4.16 De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken ten aanzien van de diefstal van onderdelen uit zijn auto, is een toerekenbare tekortkoming van Consument als bedoeld in artikel 6:74 BW (zie GC Kifid 2016-368 onder 4.3). Consument is verplicht de schade te vergoeden die Verzekeraar als gevolg hiervan heeft geleden. De door Verzekeraar gemaakte externe onderzoekskosten worden door de Commissie als schade aangemerkt. Consument kan worden gehouden deze te vergoeden op grond van artikel 6:96 lid 2 sub b BW (zie GC Kifid 2010-139).

4.17 De door Verzekeraar gevorderde onderzoekskosten komen echter alleen voor vergoeding in aanmerking als Verzekeraar op enigerlei wijze aantoont dat hij deze kosten daadwerkelijk heeft gemaakt als gevolg van de aan Consument verweten tekortkoming. Daarbij geldt dat Verzekeraar niet kan volstaan met te stellen dat het om een gebruikelijk bedrag gaat. 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 schadeomvang van eventuele dekkingsbeletselen – onderzoek dat plaatsvindt op een moment dat er nog geen verdenking van fraude is – niet voor vergoeding in aanmerking (zie Gerechtshof Den Haag, 22 augustus 2000, r.o. 16, Prg 5564 en GC Kifid 2018-228 van 9 april 2018).

4.18 Verzekeraar heeft desgevraagd een specificatie van de declaratie van [naam onderzoeksbureau] van € 1.633,50 overgelegd. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar deze vordering hiermee voldoende heeft onderbouwd. Van de kosten voor het interview door de toedrachtonderzoeker heeft Verzekeraar geen declaratie en specificatie kunnen overleggen, terwijl het bedrag door Consument is betwist. Deze vordering is gelet op hetgeen in 4.17 is overwogen niet (voldoende) onderbouwd. Zie ook GC Kifid 2019-169 onder 4.16. Consument hoeft het bedrag van € 645,44 daarom niet te vergoeden.

4.19 Verzekeraar heeft ook interne kosten van € 532,00 bij Consument in rekening gebracht. Ook ten aanzien van deze kosten geldt, op grond van artikel 6:96 lid 2 BW, dat Verzekeraar concreet zal moeten onderbouwen dat en hoe de kosten samenhangen met het fraudeonderzoek naar Consument. Zie bijvoorbeeld de uitspraak GC Kifid 2019-575. Verzekeraar heeft ter onderbouwing van de gemaakte interne onderzoekskosten een overzicht overgelegd van door hem uitgevoerde werkzaamheden. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar voldoende heeft onderbouwd welke interne werkzaamheden zijn verricht. De Commissie is daarom van oordeel dat de vordering van Consument dat hij deze kosten niet hoeft te betalen, moet worden afgewezen.

Slotsom

4.20 De vordering van Consument dat hij de kosten van de toedrachtonderzoeker van € 645,44 niet hoeft te betalen zal worden toegewezen. De overige vorderingen van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar de vordering tot vergoeding van de onderzoekskosten vermindert met het bedrag van € 645,44. De Commissie wijst de vorderingen van Consument voor het overige af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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

(…)

5.2 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.