KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 102 d.d. 1 juni 2010
(mr P.A. Offers, voorzitter, mr E.M. Dil – Stork en mr B.F. Keulen)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- de brief van Consument van 9 september 2009 met bijlagen, waaronder het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 16 februari 2010 met bijlagen;
- de brief van Consument van 2 maart 2010, waarin zij afziet van repliek;
- de pleitnotitie van Consument, overgelegd tijdens de hierna te noemen zitting van 11 mei 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op dinsdag 11 mei 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- De bestelauto van Consument, toen bestuurd door haar partner, is op 17 september 2007 van achteren aangereden door een bij Aangeslotene tegen het W.A.-motorrijtuigrisico verzekerde personenauto.
- Ook de bestelauto van Consument was ten tijde van de aanrijding bij Aangeslotene verzekerd. Verder had Consument nog enkele verzekeringen bij Aangeslotene gesloten.
- Aangeslotene heeft de schade door een bureau laten onderzoeken. Een schade-expert van dat bureau heeft op 15 april 2008 gerapporteerd dat de schadebeelden van de aanrijding van 17 september 2007 en van een aanrijding op 5 april 2007 exact dezelfde zijn en dat zijns inziens meerschade niet aanwezig is. Twee rapporteurs van dat bureau hebben op 18 april 2008 rapport uitgebracht. Zij hebben onder meer gerapporteerd dat de beelden van schade van 5 april 2007 en van 17 september 2007 exact hetzelfde zijn en dat dus sprake is van het

claimen van oude schade, maar dat Consument heeft verklaard dat haar bestelauto ten tijde van de aanrijding op 17 september 2007 schadevrij was.
- Blijkens een factuur van 2 juni 2007 heeft Consument de bestelauto met schade gekocht voor € 1.850,-.
- Aangeslotene heeft bij brief van 20 mei 2008 aan Consument schade-uitkering ontzegd, de door Consument bij haar gesloten verzekeringen opgezegd en de gegevens van Consument (en haar partner) intern en extern doen registreren.

3. Geschil

3.1 Consument vordert: onmiddellijke doorhaling van de registratie van haar persoonsgegevens.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument had niet de opzet om Aangeslotene te benadelen. Zou dat wel het geval zijn geweest, dan nog zijn de door Aangeslotene genomen maatregelen disproportioneel. Bij aankoop van de bestelauto op 2 juni 2007 had deze lichte schade aan de achterzijde. Op 12 juli 2007 heeft Consument de achterdeuren van de bestelauto zodanig laten reparen dat deze weer geopend konden worden. Door de aanrijding op 17 september 2007 ontstond nieuwe schade aan de achterzijde van de bestelauto. Deze nieuwe schade wilde Consument door Aangeslotene vergoed hebben. Met haar mededeling dat de bestelauto ten tijde van de aanrijding onbeschadigd was heeft Consument bedoeld te zeggen dat de schade aan de bestelauto voor het ongeval minimaal was. Zij heeft zelf aan de rapporteurs van het bureau meegedeeld dat de bestelauto bij aankoop schade had en heeft deze schade dus niet bewust willen verhullen. Verder berust de zienswijze van Aangeslotene louter op verklaringen van de bij de aanrijding van 17 september 2007 betrokkenen en op foto's. Er is geen rapport van een onafhankelijke schade-expert. De schade van 17 september 2007 is dus door Aangeslotene op onzorgvuldige wijze vastgesteld.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Op de achterzijde van het aanrijdingformulier heeft Consument vermeld dat zij de tegenpartij aansprakelijk stelt voor haar schade, en dat de geschatte schade € 2.000,- excl. BTW is.
Omdat het vermoeden bestond dat een oude schade werd geclaimd, heeft Aangeslotene een bureau een onderzoek laten doen. Tijdens dit onderzoek verklaarde de partner van Consument, die op het moment van de aanrijding de bestelauto bestuurde, dat deze door deze aanrijding schade had opgelopen aan beide achterdeuren en aan de rechterzijde. Ook verklaarde hij dat de bestelauto bij aankoop schade had aan de rechterachterdeur, maar dat deze schade door een

kennis was hersteld. Ook Consument verklaarde tijdens het onderzoek dat de bestelauto bij aankoop schade had aan de achterzijde, dat deze schade was hersteld en dat de bestelauto ten tijde van de aanrijding onbeschadigd was. Uit het onderzoek, waaronder foto's en de overige verklaringen, is echter gebleken dat hetgeen Consument en haar partner hebben verklaard, onjuist is. De bestelauto had wel degelijk schade ten tijde van de aanrijding. Volgens het aanvullend rapport van 15 mei 2009 van de schade-expert zijn de schadebeelden van de aanrijdingen van 5 april 2007 en 17 september 2007 identiek.
De conclusie moet dan ook zijn dat Consument fraude heeft gepleegd. Zij heeft opzettelijk getracht voordeel te verkrijgen waarop zij geen recht had. Zij heeft op geen enkele wijze kunnen aantonen dat de schade die bij aankoop aanwezig was, gerepareerd was. De door haar overgelegde factuur van € 46,41 betreft enkel het vervangen van twee spanjoletten.
Blijkens uitspraken van de Raad van Toezicht Verzekeringen mag degene die fraudeert of tracht te frauderen, extern worden gesignaleerd. Wel moet worden bezien of door de bijzondere omstandigheden van het concrete geval, zoals bijvoorbeeld de geringe ernst van het bedrog of de betrekkelijk geringe gevolgen ervan, externe registratie onevenredig hard zou zijn.
Bijzondere omstandigheden zijn in deze zaak niet gesteld of gebleken. De fraude betreft € 2.000,- excl. BTW. Het bedrog en de gevolgen ervan zijn zo ernstig dat externe signalering terecht is. Ook de overige maatregelen zijn niet buiten-proportioneel.

4. Zitting

Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht.
- Consument heeft aangevoerd dat zij met haar mededeling dat de bestelauto onbeschadigd was, slechts bedoelde aan te geven dat de achterdeuren voor de aanrijding open en dicht konden en na de aanrijding niet meer. De andere auto is met een snelheid van 40 à 50 km per uur achterop haar bestelauto gebotst. Zij heeft slechts de nieuwe schade die daardoor is ontstaan, willen claimen. Het bedrag van € 2.000,- excl. BTW is door de garage geschat. Zij rekende erop dat een expert de nieuw ontstane schade zou vaststellen. Zij plaatst voorts vraagtekens bij de foto's. Op basis van die foto's hebben functionarissen van het door Aangeslotene ingeschakelde onderzoeksbureau gerapporteerd dat geen nieuwe schade is ontstaan. Dat onderzoeksbureau behoort bovendien voor 100% tot het concern van Aangeslotene. Van een onafhankelijk en degelijk onderzoek is dus geen sprake. Nu er ten hoogste twijfel kan zijn gerezen bij Aangeslotene of Consument fraude heeft gepleegd, en mede omdat Consument door de registratie onevenredig wordt geschaad, had Aangeslotene niet tot registratie mogen overgaan.

- Aangeslotene heeft aangevoerd dat Consument tijdens het onderzoek op 11 april 2008 heeft verklaard erbij te blijven dat haar bestelauto onbeschadigd was. De foto's komen uit een centrale registratie door verzekeraars van gemelde schades. Beide rapporteurs hebben verklaard dat de schadebeelden van de aanrijdingen van 5 april 2007 en 17 september 2007 identiek zijn. Bovendien hebben de inzittenden van de achterop rijdende auto verklaard dat de bestelauto schade had. Tot de registratie van Consument was daarom voldoende aanleiding.

5. Beoordeling

Consument heeft op de achterzijde van het naar aanleiding van de aanrijding van 17 september 2007 ingevulde aanrijdingformulier vermeld dat de geschatte schade € 2.000,- excl. BTW bedraagt. Zij heeft daarbij niet aangegeven dat haar bestelauto voorafgaande aan deze aanrijding reeds beschadigd was. De door haar op 11 april 2008 afgelegde verklaring houdt onder meer in dat de bij aankoop van de bestelauto bestaande schade was hersteld en dat de bestelauto ten tijde van de aanrijding van 17 september 2007 onbeschadigd was.
De schade-expert en de beide rapporteurs van het door Aangeslotene ingeschakelde onderzoeksbureau hebben echter gerapporteerd dat de schade die op 17 september 2007 zou zijn ontstaan identiek is aan de schade van 5 april 2007. Daarmee komt overeen de verklaring van inzittenden van de auto die op 17 september 2007 achterop de bestelauto van Consument botste, dat de achterzijde van de bestelauto reeds beschadigd was.
De door Consument overgelegde factuur van € 46,41 betreffende het herstel van twee spanjoletten is volstrekt onvoldoende bewijs voor de stelling dat de achterzijde van de bestelauto ten tijde van de aanrijding van 17 september 2007 onbeschadigd was.
Op grond van dit een en ander heeft Aangeslotene terecht het standpunt ingenomen dat Consument vergoeding van schade heeft geclaimd die niet door de aanrijding van 17 september 2007 is ontstaan en dat zij dienaangaande getracht heeft fraude te plegen.
Aangeslotene heeft vervolgens eveneens terecht, na afweging van de wederzijds betrokken belangen en de constatering dat geen bijzondere omstandigheden zijn gesteld of gebleken die de gevolgen van registratie van de gegevens van Consument voor haar onevenredig hard zouden doen zijn, de gegevens van Consument intern en extern doen registreren.
De Commissie voegt hier nog aan toe geen aanwijzingen te hebben gevonden dat niet van de bevindingen van het onderzoeksbureau kan worden uitgegaan, nu deze worden bevestigd door de foto's die zijn overgelegd.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.