Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-286 d.d. 11 oktober 2013
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. B.F. Keulen, leden en mevrouw mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Consument en zijn dochter hebben naar aanleiding van een aanrijding een schadeclaim ingediend bij de aansprakelijkheidsverzekeraar van de tegenpartij. De verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat de claim op meerdere punten afwijkt van de door consument en zijn dochter afgelegde verklaringen en overgelegde nota's. Daarnaast heeft de verzekeraar de persoonsgegevens van consument en zijn dochter geregistreerd in het interne incidentenregister en externe verwijzingsregister van de Stichting CIS en de onderzoekskosten in rekening gebracht. De commissie oordeelt dat de verzekeraar terecht en op goede gronden heeft geconcludeerd dat consument en zijn dochter opzettelijk onjuiste informatie hebben verstrekt om haar te misleiden. Verder oordeelt de commissie dat de door de verzekeraar getroffen maatregelen gerechtvaardigd zijn en dat de vorderingen van consument moeten worden afgewezen.

Consument,

tegen

Allianz Nederland Schadeverzekering N.V., gevestigd te X, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 30 oktober 2012;
- het door Consument ingevulde en ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift met bijlagen van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 15 juli 2013 en Aangeslotene is verschenen.
Consument is ter zitting niet verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1. Op 4 februari 2011, omstreeks 22:30 uur, heeft een aanrijding plaatsgevonden op een kruising te X tussen de personenauto van Consument en een fietser die bij Aangeslotene was verzekerd tegen het risico van aansprakelijkheid (hierna ook genoemd: de verzekerde van Aangeslotene). De dochter van Consument bestuurde de personenauto ten tijde van de aanrijding.
3.2. Consument heeft vervolgens een schadeclaim ingediend bij Aangeslotene. Aangeslotene heeft de aansprakelijkheid van haar verzekerde voor de gevolgen van de aanrijding jegens Consument erkend en de schade aan de buitenkant van de auto laten onderzoeken door een expert. Het door de expert vastgestelde schadebedrag ad € 638,37 heeft Aangeslotene nadien aan Consument vergoed.
3.3. Bij brief van 1 maart 2011 heeft Consument de geclaimde schade gespecificeerd. In de brief staat, voor zover relevant, het volgende:
"we hebben tijdens de ongeval op 04-02-11. materiële schade kledingschade en letsel schade gehad door uw verzekerde, door uw verzekerde dus. Uw verzekerde tijdens de ongeval dronken en heel erg agressief, daar door hebben we veel schade gehad tijdens ongeval. hieronder geven we beschadigde artikelen.

1	mobile toestel blackberry 85:	€ 572
2	Redshien Leerjas	€ 169
3	casual Jas	€ 129
4	Black 45 broek	€ 89
5	dress long	€ 89,95
6	Running VT. schoen	€ 139,95
7	Horloge (dat is in Turkye gekocht)	€ 130.
8	Bril	€ 139,95
	Totaal	€ 1458,95"

3.4. Aangeslotene heeft vervolgens een onderzoeksbureau opdracht gegeven de claim te onderzoeken. De onderzoeker heeft in zijn rapport van 19 mei 2011 geconcludeerd dat Consument en zijn dochter een onjuiste voorstelling hebben gegeven met betrekking tot de omvang van de schade. In het rapport staat onder meer het volgende:
"BEZOEK TEGENPARTIJ
Aansluitend bracht ik een bezoek aan [Consument en zijn dochter].
Verklaring [van de dochter van Consument]:
(…) Ik reed in de auto van mijn vader (…). Bij mij in de [auto] zaten (…) allemaal vrouwen. Aangekomen bij de kruising met de (…)straat sprongen de stoplichten op groen, Ik reed vervolgens de kruising op en kwam in aanraking met een fietser. Deze fietser viel op de motorkap van de auto en viel vervolgens op de grond. (…)
Als gevolg van de aanrijding werd de auto beschadigd aan de motorkap, de voorbumper, beide koplampen, de rechter zijkant en rechter achterzijde. Als gevolg van de aanrijding is ook mijn horloge beschadigd doordat ik tijdens het remmen langs het stuur ben gekomen.

(…) Omdat ik tijdens het rijden aan het roken was heb ik tijdens het remmen deze sigaret laten vallen op mijn jas, ik had een casual jas aan, geen lederen jas.
De schade aan mijn broek, ik weet niet welke broek is ontstaan doordat ik op mijn knieën bij de fietser heb gezeten. Uiteraard had ik geen 2 broeken aan, dus ik weet niet waarom er 2 broeken zijn geclaimd. Hoe mijn schoenen zijn beschadigd weet ik niet, ik had Uggs aan. Waarom er Running VT schoenen zijn geclaimd weet ik niet.
Mijn telefoon is tijdens de aanrijding uit de houder gevallen. Dit betreft een Blackberry. Ik toon u deze telefoon. Van deze telefoon is inmiddels ook de factuur aan de verzekeringsmaatschappij toegezonden. U confronteert mij nu met het feit dat het SIM-nummer en het IMEI nummer niet overeenstemmen qua telefoon en factuur. Ik kan u hiervoor geen verklaring geven, mogelijk heeft mijn vader een foutje gemaakt bij het indienen van deze claim, even zoals hij dus kennelijk foutjes heeft gemaakt bij de claim van de schoenen, de broek en de lederen jas.
Verder confronteert u mij met het feit dat u twijfelt aan alle schade aan de auto. U stelt dat niet alle schade aan de auto, zoals die door mij wordt geclaimd, het gevolg kan zijn van de onderhavige aanrijding. Ik wil u verklaren dat de auto voor de aanrijding volledig schadevrij was en dat dus alle schade van de aanrijding afkomstig is. Het enige waar ik niet zeker over ben is de schade aan de rechter achterbumper. (…)
Ik, [Consument] (…), verklaar dat ik voor mijn dochter een schadeclaim heb ingediend als gevolg van de schade die zij heeft opgelopen na de aanrijding. Dit betreft de claim die u zojuist met mijn [dochter] heeft doorgenomen. U heeft gesteld dat er meerdere zaken in deze schadeclaim niet kloppen, zoals de claim van de lederen jas, één van de broeken, de telefoon en de schoenen. (…).
U heeft mij zojuist uitdrukkelijk gevraagd of ik zeker weet dat de door mij geclaimde schade het gevolg is van deze aanrijding. Ik wil verklaren ik dacht dat mijn dochter vanwege het koude weer 2 jassen had. Ook heb ik mij vergist in het claimen van de broeken, misschien was één van deze broeken wel van één van de inzittenden. Ik weet in het geheel niet hoe deze broek dan beschadigd is geworden. Ook dacht ik dat mijn dochter Running VT schoenen aan had. Dit blijkt dus niet het geval te zijn, zij had Uggs aan. Ik weet niet wat deze Uggs kosten.
(…)
Voor wat betreft de telefoon wil ik u verklaren dat ik zojuist de telefoon (Blackberry) van mijn dochter heb getoond, en die ook heb geclaimd. Het telefoonnummer van mijn dochter luidt (…). U stelt nu dat dit telefoonnummer niet in gebruik is. Ik wil u verklaren dat het abonnement van deze telefoon eind maart is verstreken. U vraagt mij nu wat ik voor de telefoon heb betaald en of ik ooit wel € 572,00 heb betaald. Ik wil u verklaren dat ik dit niet meer weet. Ik heb de telefoon bij een abonnement gekregen waarbij ik een bedrag moest bijbetalen. Hoeveel dit was weet ik niet meer.
Verder wil ik verklaren dat de kleding, het horloge en alle bonnetjes zijn weggegooid. Ik kan dus niets meer aantonen. U heeft zojuist alle door mij ingestuurde aankoopbonnen doorgenomen en geconstateerd dat er maar weinig van klopt. Ik ben dit niet helemaal met u eens. Overigens wil ik u verklaren dat er ook schade is ontstaan aan het interieur van de auto en aan de CD speler. Het afdekplaatsje is waarschijnlijk door de aanrijding beschadigd

en de CD-speler zelf vertoond technische problemen sedert het ongeval. Ook de draaiknop van de rechter voorstoel is beschadigd.
(…)
ANALYSE REKENINGEN
Bij aanvang van het onderhoud heb ik direct de beschadigde Blackberry gecontroleerd. Ik stelde vast dat op de ingediende factuur het SIM nummer (…) en IMEI nummer (…) stonden genoteerd. Nadat ik de telefoon had geopend stelde ik vast dat de op de factuur vermelde nummers niet met de Blackberry overeenkwamen.
(…)
Uit de ingezonden factuur blijkt dat er op 23 maart 2010 een Blackberry is aangeschaft. Voor deze telefoon werd een bedrag betaald van € 59,95 (…). [Consument] heeft echter een bedrag opgevoerd van € 572,00.
Verder verklaarde [de dochter] dat zij ten tijde van het ongeval schoenen van het merk Uggs droeg. Er wordt echter schade geclaimd aan Running VT schoenen ten bedrage van € 139,95. Uit de meegezonden factuur blijkt dat deze running schoenen € 99,95 kosten.
(…)
SLOTOPMERKINGEN
Uit het onderzoek is gebleken dat er in dezen sprake is van fraude/oplichting, gepleegd door [Consument en zijn dochter]. Naar mijn mening hebben [Consument en zijn dochter] bewust en met opzet meer schade geclaimd door het opvoeren van onjuiste schadebedragen en het onterecht claimen van beschadigde kleding en/of sierraden alsmede de schade aan de auto.
- De factuur van de Blackberry blijkt niet overeen te stemmen met de telefoon die als gevolg van het ongeval beschadigd zou zijn geraakt. (…).
- Voorts claimt [Consument] schade aan een lederen jas ter waarde van € 169,00 terwijl [de dochter] deze jas ten tijde van het ongeval niet droeg.
- Uit de verklaring van [de dochter] blijkt dat de schade aan haar broek ontstaan zou zijn doordat zij eerst na het ongeval op haar knieën bij het slachtoffer was gaan zitten. Behalve het feit dat aan deze verklaring getwijfeld kan worden blijkt ook nog eens dat [Consument] schade aan 2 broeken claimt.
- [De dochter] verklaarde dat zij ten tijde van het ongeval schoenen van het merk Uggs droeg. Het is niet bekend geworden op welke wijze deze schoenen beschadigd zouden zijn geraakt. Opmerkelijk genoeg claimt [Consument] echter schade aan schoenen van het merk VT-running Shoes en stelt dat deze schoenen zijn gekocht voor € 139,95. De aankoopfactuur vermeld echter een aankoopbedrag van € 99,95.
- Voorts claimt [Consument] schade aan de auto die naar mijn mening in het geheel niets met het voorval te maken hebben, zoals de als gevolg van steenslag beschadigde koplampen, schade aan de rechter zijkant en rechter achterzijde, beschadigde CD-speler, beschadigde verstelknop passagiersstoel en een beschadigde handgreep van het dashboardkastje."

3.5. Onder verwijzing naar de conclusies van de onderzoeker heeft Aangeslotene Consument bij brief van 23 mei 2011 bericht dat zij de claim afwijst omdat zij heeft geconstateerd dat hij en zijn dochter een onjuiste voorstelling hebben gegeven omtrent de toedracht en omvang van de schade. Daarnaast heeft zij Consument onder meer bericht dat

zij van hem het ten onrechte uitgekeerde schadebedrag ad € 638,37 en de kosten van de auto-expertise ad € 69,60 terugvordert, dat zij hem en zijn dochter hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de door haar gemaakte onderzoekskosten ad € 1.322,63, dat zij aangifte zal doen van poging tot oplichting, dat zij hun persoonsgegevens zal opnemen in haar interne Incidentenregister en het externe verwijzingsregister van de Stichting CIS en dat zij het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude van het Verbond van Verzekeraars van de opname in het interne Incidentenregister op de hoogte heeft gebracht.
3.6. Consument heeft de door Aangeslotene gevorderde bedragen aan Aangeslotene (terug)betaald.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene de schade vergoedt die zijn dochter en hijzelf als gevolg van de aanrijding hebben geleden en dat Aangeslotene de gevorderde (expertise- en onderzoeks)kosten van in totaal € 1.392,23 terugbetaalt. Daarnaast vordert hij verwijdering van de persoonsgegevens van hemzelf en zijn dochter uit het interne Incidentenregister en het externe verwijzingsregister van de Stichting CIS.
4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door geen uitkering te verlenen.
- Consument stelt dat hij als gevolg van een misverstand enkele goederen ten onrechte als beschadigd heeft opgegeven. Het misverstand is mede veroorzaakt door een taalbarrière. Van fraude is geen sprake.
4.3. Aangeslotene voert tegen de stellingen van Consument verweer en concludeert tot afwijzing van de vordering. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Vaststaat dat Consument en zijn dochter in verband met de aanrijding op 4 februari 2011 bij Aangeslotene meerdere schades hebben geclaimd. Onder meer hebben zij schade geclaimd aan twee jassen, twee broeken, een paar sportschoenen en een mobiele telefoon. Daarnaast hebben zij gesteld dat als gevolg van de aanrijding schade is ontstaan aan de binnenkant van de auto. Onder meer stellen zij dat de cd-speler, de verstelknop van de passagiersstoel, de handgreep van het dashboardkastje en de rechter achterzijde van de auto door de aanrijding beschadigd zijn geraakt.
5.2. Aangeslotene stelt dat Consument en zijn dochter haar opzettelijk hebben trachten te misleiden ten aanzien van de onder 5.1. genoemde schades teneinde een hogere schadevergoeding te krijgen. Zij wijst erop dat de aanrijding heeft plaatsgevonden bij een lage snelheid en dat daarbij doorgaans slechts lichte blikschade aan de buitenkant van de auto ontstaat. Dat de onder 5.1. bedoelde schades door de aanrijding zijn ontstaan is volgens Aangeslotene dan ook niet geloofwaardig. Daarnaast wijst Aangeslotene erop dat Consument en zijn dochter aan de onderzoeker hebben toegegeven dat een deel van de

schades ten onrechte is geclaimd. Dat dit een gevolg is van een misverstand is volgens Aangeslotene, gelet op de omvang van de onjuistheden, niet aannemelijk.

5.3. De Commissie volgt Aangeslotene in haar standpunt dat de claim op meerdere punten afwijkt van de door Consument en zijn dochter afgelegde verklaringen en overgelegde nota's. In de eerste plaats leidt de Commissie uit de brief van Consument van 1 maart 2011 af dat onder meer € 572,- wordt geclaimd ter zake van een mobiele telefoon en € 139,95 ter zake van sportschoenen. Vergelijking van deze bedragen met de bedragen die staan vermeld op de overgelegde nota's, te weten € 59,95 respectievelijk € 99,95, wijst uit dat de bedragen niet overeenkomen. Voorts wijst vergelijking van het IMEI-nummer op de telefoon met het IMEI-nummer op de nota uit dat de nummers niet met elkaar overeenkomen. Tot slot stelt de Commissie vast dat Consument en zijn dochter aanvankelijk schade hebben geclaimd ter zake van een broek, een paar sportschoenen en een leren jas maar dat zij later tegenover de onderzoeker hebben verklaard dat ten aanzien van deze goederen ten onrechte een claim is ingediend.

Consument en zijn dochter hebben als verklaring voor de geconstateerde verschillen c.q. foutief geclaimde goederen aangevoerd dat sprake is van een misverstand en dat dit misverstand mede is veroorzaakt door een taalbarrière. De Commissie is met Aangeslotene van oordeel dat de omvang van de onjuistheden meebrengt dat deze verklaring zonder nadere motivering, die ontbreekt, niet geloofwaardig is. Evenmin acht de Commissie het geloofwaardig dat de geclaimde schade aan de cd-speler, de verstelknop van de passagiersstoel, de handgreep van het dashboardkastje en de rechter achterzijde van de auto als gevolg van de aanrijding is ontstaan. Nu Aangeslotene onweersproken heeft gesteld dat de aanrijding heeft plaatsgevonden bij een lage snelheid, valt zonder verdere toelichting, die wederom ontbreekt, niet in te zien hoe voormelde schade door de aanrijding zou kunnen zijn ontstaan.

5.4. Gelet op bovenstaande constateringen is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene daaruit terecht en op goede gronden heeft geconcludeerd dat Consument en zijn dochter opzettelijk onjuiste informatie hebben verstrekt om haar te misleiden. Verder oordeelt de Commissie dat de voorgaande feiten en omstandigheden zodanig zwaarwegend zijn dat de door Aangeslotene getroffen maatregelen gerechtvaardigd zijn.

Ten aanzien van het verval van recht op uitkering verwijst de Commissie naar haar uitspraak 2009/94 r.o. 4.5 waarin is overwogen dat artikel 7:941 lid 5 BW analoog moet worden toegepast in een situatie als de onderhavige, waarin een derde-benadeelde een schade afhandelt met de verzekeraar van de aansprakelijke verzekerde. Verder overweegt de Commissie dat ook het door Aangeslotene in rekening brengen van de onderzoekskosten gerechtvaardigd is. De handelwijze van Consument kan als onrechtmatige daad jegens Aangeslotene worden gekwalificeerd in welk geval art. 6:162 BW de derde-benadeelde bij een schadegeval verplicht de schade die de aansprakelijkheidsverzekeraar daardoor lijdt te vergoeden. Onder deze kosten vallen ex artikel 6:96 lid 2 sub b BW ook – zie Kantonrechter Brielle 3 december 2002, Prg. 2003, 6038 – expertisekosten die samenhangen met het vaststellen van de (omvang van de) onrechtmatige daad zoals bijvoorbeeld - zoals in dit geval - de kosten van het inschakelen van een onderzoeksbureau.

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

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vorderingen van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.