Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-248 d.d. 5 augustus 2013
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. P.A. Offers en E.M. Dil-Stork, leden en mevrouw mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Inboedelverzekering, opzet tot misleiding, onderzoekskosten, IVR en EVR. Consumenten hebben bij hun inboedelverzekeraar een claim ingediend met betrekking tot een beschadigde laptop. De verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat consumenten een vervalste brief zouden hebben ingediend. Daarnaast heeft de verzekeraar de lopende verzekeringen van consumenten opgezegd, hun persoonsgegevens geregistreerd in het IVR en EVR en de onderzoekskosten in rekening gebracht. De commissie oordeelt dat de verzekeraar uit de stijl- en grammaticafouten in de betreffende brief evenals de afwijkende huisstijl en de zwart-witkleur terecht en op goede gronden heeft geconcludeerd dat consumenten de brief hebben vervalst en hebben verstrekt met het oogmerk haar te misleiden. Verder oordeelt de commissie dat de door de verzekeraar getroffen maatregelen gerechtvaardigd zijn en dat de vorderingen van consumenten moeten worden afgewezen.

Consumenten,

tegen

Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, 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;
- het door Consumenten ingevulde en ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief met bijlagen van Aangeslotene van 6 december 2012.

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 6 mei 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consumenten zijn in 2011 op dezelfde polis verzekerd bij Aangeslotene tegen inboedelschade. Consument 2 is de verzekeringnemer.

3.2. In juli 2011 heeft Consument 1 bij Aangeslotene een schade aan haar laptop gemeld. Aangeslotene heeft daarop een expert opdracht gegeven de toedracht van de schade te onderzoeken.

3.3. In verband met het onderzoek heeft de expert op 1 september 2011 een bezoek gebracht aan Consument 1. Consument 1 heeft tijdens het gesprek aan de expert een in zwart-wit afgedrukte brief van Y van 20 juli 2011 overhandigd. In deze brief staat, voor zover relevant, het volgende:
"BETREFD SERVICE OPDRACHT 122153
Geachte mevrouw ! na aanleiding van de val van de laptop.
Moet ik u helaas mededelen dat deze niet meer in aanmerking komt voor reparatie .
Wij vertrouwen erop dat deze bevestiging voldoende is.
m.v.g. Y te Z."

3.4. De expert heeft in zijn rapport van 5 september 2011 onder meer het volgende vermeld:
"**<u>Oorzaak en toedracht</u>**
Verzekerde verklaarde aan ons als volgt:
"Op mijn verjaardag op 10 juli 2011 vierde ik mijn verjaardag in de middag en avond, waarbij veel gasten in de woonkamer aanwezig waren. De laptop stond met gesloten scherm en niet gekoppeld op het internet of elektriciteit op een hoek van de eethoektafel. Voorafgaand aan het feest had ik de laptop nog gebruikt, maar verzuimd deze naar een veilige plek te verplaatsen. Er werd gedanst in de woonkamer en er liepen kinderen rond en plotseling lag de laptop op de plavuizen vloer. Door wie dit werd veroorzaakt is onbekend gebleven. De laptop was fysiek beschadigd en functioneerde niet meer.
Ik heb dit voorval gemeld bij de ANWB/Unigarant en deze adviseerden mij de laptop aan te bieden bij een reparateur. Hierna kon ik de onderzoeksnota waarop het resultaat van onderzoek stond vermeld opsturen. Wij hebben het defecte apparaat aangeboden bij Y te Z, waar de laptop ook werd gekocht en de laptop bleek niet meer reparabel. X expert/ onderzoeker toont mij het onderzoeksrapport van Y die zich in uw dossier bevindt.
U vraagt aan mij de defecte laptop te tonen. Ik antwoord dat dat niet meer gaat omdat we de laptop, nadat we deze defect weer hadden opgehaald bij Y, hebben afgevoerd/weggegooid.
U vraagt wat voor schade zichtbaar was aan de laptop. Ik (…) antwoord hierop dat de batterijklep was gebroken, de behuizing beschadigd was en het scherm een bobbel vertoonde. Het apparaat deed niets meer.

(…)
X expert/ onderzoeker toont mij de kopie onderzoeksnota van Y: service opdracht 122153.
U vraagt aan mij om het origineel te overleggen. Ik (…) antwoord dat dit exemplaar het origineel is, zoals wij deze hebben ontvangen bij de Y. U vraagt of ik dat zeker weet. Ja, dat weet ik zeker.
X expert/onderzoeker merkt op dat Y altijd briefpapier, in kleuren lay-out, verstrekt, dit overlegde exemplaar is een kopie.
U vraagt mij nogmaals of het correct is dat dit overlegde kopie exemplaar in zwart/wit, het bij Y ontvangen exemplaar is. Hierop antwoord ik (…) nogmaals ja.
(…)

Onderzoeksnota controle Y d.d. 1 september 2011

Direct na het bezoek (…) bezochten wij het Y filiaal (…) te Z. Na inzage van de onderzoeksnota (…), vielen ons al enige zaken op (…). Ten eerste betreft het een kopie (zwart/wit). Ten tweede rammelt het van de stijl en schrijffouten en het Y logo en adresgegevens staan op de onjuiste plaats. Ter vergelijk kunt u de aankoopnota naast de zoals inmiddels bekend vermeende onderzoeksnota leggen.
Bij de balie van Y werd door de baliemedewerker de toevallig passerende filiaaldirecteur (…) aangesproken om toestemming te vragen of aan ons informatie mocht worden verstrekt. Na het tonen van de onderzoeknota (…) stond de heer [A] (…) ons persoonlijk te woord, na raadplegen van het "service opdrachtnummer" in het geautomatiseerde bestand zoals op de onderzoeksnota staat vermeld.

Conclusie

Het servicenummer (…) betreft een serviceopdracht ten behoeve van een andere klantnaam (…), het betrof een ander artikel, beslist geen laptop, (…).
Voorts werd ons vermoeden bevestigd door de heer [A] dat de onderzoeksnota zoals overlegd een samenraapsel is van gegevens door middel van kopiëren en scannen.
De heer [A] kon hier kort over zijn: Wij hebben onze eigen vaste lay-out voor alle briefpapier waarin geen stijlfouten en schrijffouten voorkomen. De overlegde onderzoeksnota door verzekerde betreft derhalve een falsificatie. De laptop werd nimmer aangeboden ter reparatie."

3.5. Onder verwijzing naar de conclusies in het expertiserapport heeft Aangeslotene Consumenten bij brief van 13 oktober 2011 bericht dat zij de geclaimde schade niet zal vergoeden. Daarnaast heeft zij hen in de gelegenheid gesteld op de bevindingen van de expert te reageren. Consumenten hebben van deze gelegenheid geen gebruik gemaakt.

3.6. Bij brief van 5 december 2011 heeft Aangeslotene Consumenten bericht dat zij op basis van de bevindingen van de expert tot de conclusie is gekomen dat zij hebben getracht haar op te lichten om een schadevergoeding te ontvangen waar zij geen recht op hebben. Daarnaast heeft Aangeslotene Consumenten bericht dat zij hierdoor onnodige onderzoekskosten heeft moeten maken en daarom deze kosten ad € 708,15 van hen terugvordert. Tot slot heeft Aangeslotene Consumenten bericht dat zij hun persoonsgegevens zal opnemen in het interne en externe

verwijzingsregister (hierna: het IVR en EVR) en dat zij het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude van het Verbond van Verzekeraars van de opname op de hoogte zal brengen.

3.7. Tot slot heeft Aangeslotene Consument 2 bij brief van 7 december 2011bericht dat de conclusies van de expert voor haar aanleiding vormen om alle lopende verzekeringen per 21 december 2011 te beëindigen.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consumenten vorderen dat Aangeslotene de schade aan de laptop vergoedt en de onderzoekskosten ad € 708,15 terugbetaalt. Daarnaast vorderen zij ongedaanmaking van de registraties in de onder 3.6. genoemde registers.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door de schade niet te vergoeden. Consumenten stellen dat zij met de brief van Y van 20 juli 2011 voldoende hebben aangetoond dat de laptop voor reparatie is aangeboden en niet meer kon worden gerepareerd.
- Verder betwisten Consumenten dat sprake is van een poging tot fraude.

4.3. Aangeslotene voert tegen de stellingen van Consumenten 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

Ontvankelijkheid

5.1. Alvorens de klacht inhoudelijk te kunnen behandelen, dient de Commissie zich uit te spreken over de ontvankelijkheid van de klacht. Aangeslotene voert aan dat Consumenten niet-ontvankelijk zijn omdat zij hun klacht niet conform artikel 29.1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening binnen drie maanden na het oordeel van de Ombudsman van 11 april 2012 aan de Commissie hebben voorgelegd. De Commissie verwerpt dit verweer van Aangeslotene, nu uit het dossier blijkt dat het in artikel 29.2 bedoelde klachtformulier op 20 juni 2012 door de Commissie is ontvangen. Consumenten hebben hun klacht daarmee binnen de in 29.1 van het Reglement gestelde termijn bij de Commissie ingediend en zijn derhalve ontvankelijk in hun klacht.

Beoordeling van de klacht

5.2. Vaststaat dat Consument 1 op 13 november 2010 een laptop, heeft gekocht bij Y te Z en dat zij in juli 2011 bij Aangeslotene een claim heeft ingediend omdat de laptop onherstelbaar zou zijn beschadigd. Verder staat vast dat Aangeslotene de claim heeft afgewezen en dat zij de persoonsgegevens van Consumenten heeft laten opnemen in het IVR en EVR, de lopende verzekeringen heeft beëindigd en de onderzoekskosten ad € 708,15 bij Consumenten in rekening heeft gebracht.

5.3. De Commissie overweegt dat de door Aangeslotene getroffen maatregelen zijn gebaseerd op artikel 7:941 lid 5 BW. Dit artikel bepaalt dat het recht op uitkering

vervalt indien de verzekerde zijn verplichting, om de verzekeraar alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen welke voor deze van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen, niet is nagekomen met het opzet om de verzekeraar te misleiden. Het verval van het recht op uitkering en de vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens verdenking van (poging tot) fraude zijn maatregelen met mogelijk verstrekkende gevolgen voor de betrokkene. Gelet hierop dient Aangeslotene voor een geslaagd beroep op artikel 7:941 lid 5 BW over de "opzet te misleiden" concrete feiten en omstandigheden te stellen – en bij betwisting door Consumenten te bewijzen – waaruit het bestaan van genoemde opzet kan blijken. Daarnaast moeten die feiten en omstandigheden voldoende zwaarwegend zijn om het verval van het recht op uitkering en de registratie in het EVR, met alle daaraan verbonden gevolgen, te rechtvaardigen (zie Geschillencommissie Kifid 2011/146 en 2012/15 en Gerechtshof Amsterdam 12 januari 2006, LJN: AV8245).

5.4. Aangeslotene stelt dat Consumenten haar hebben trachten te misleiden, door een vervalste brief van Y in te dienen. Dat de brief van 20 juli 2011 is vervalst, leidt Aangeslotene onder meer af uit de diverse stijl- en taalfouten in de brief, de zwart-wit kleur, de afwijkende huisstijl en het feit het servicenummer 122153 betrekking heeft op een andere klant en op een ander product. Aangeslotene wordt in die conclusie ondersteund door de directeur van het desbetreffende filiaal van Y. Consumenten betwisten dat de brief is vervalst en stellen dat zij de brief in de betreffende uitvoering van Y hebben ontvangen.

5.5. De Commissie volgt Aangeslotene in haar standpunt dat de brief van 20 juli 2011 diverse stijl- en grammaticafouten bevat en dat vergelijking van de brief met de aankoopnota van de laptop uitwijst dat de huisstijl op de brief op meerdere punten afwijkt van die op de aankoopnota. Gezien deze constateringen in samenhang met de vaststelling dat de brief is uitgevoerd in het zwart-wit, is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene daaruit terecht en op goede gronden heeft geconcludeerd dat Consumenten de brief hebben vervalst en aan Aangeslotene hebben verstrekt met het oogmerk haar te misleiden. Daar komt bij dat Consument 1 tot twee keer toe desgevraagd heeft geantwoord dat deze brief een origineel is dat zij in deze vorm bij Y heeft gekregen.

5.6. De voorgaande feiten en omstandigheden zijn zodanig zwaarwegend dat de door Aangeslotene getroffen maatregelen gerechtvaardigd zijn en dat de vorderingen van Consumenten worden afgewezen. Dat geldt ook voor het bezwaar tegen het door Aangeslotene in rekening brengen van de onderzoekskosten. Ook indien de verzekeringsvoorwaarden niet zouden voorzien in een daartoe strekkende regeling, geldt dat de onjuiste mededelingen van Consumenten – zie Hoge Raad 16 januari 1959, NJ 1960, 46 – kunnen worden gekwalificeerd als wanprestatie van de verzekeringnemer in welk geval artikel 6:74 BW de verzekeringnemer verplicht de schade die de verzekeraar daardoor lijdt te vergoeden. Onder deze kosten vallen ex artikel 6:96 lid 2 sub b BW ook expertisekosten die samenhangen met het vaststellen van de (omvang van de) wanprestatie zoals bijvoorbeeld - zoals in dit geval - de kosten van het inschakelen van een onderzoeksbureau.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consumenten 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.