Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-945
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. drs. S.F. van Merwijk, leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 oktober 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 25 november 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden / Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

Samenvatting

Autoverzekering. Registratie EVR. Onderzoekskosten. Consument heeft bij Verzekeraar een schadeclaim ingediend vanwege een ongeval met een andere auto. Verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat Consument onwaar heeft verklaard over de schade en de toedracht van het ongeval. De Commissie oordeelt dat uit de onderzoeksrapporten volgt dat de auto van de Tegenpartij ten tijde van het ongeval niet kan hebben gereden. Dit is in strijd met de verklaringen van Consument. De Commissie gaat er vanuit dat de ware schadetoedracht een heel andere is dan door Consument is opgegeven en die niet onder de dekking van de autoverzekering valt, namelijk een opzetaanrijding. Consument heeft Verzekeraar daarom opzettelijk misleid met als doel een uitkering te krijgen waarop geen recht bestaat. Ook de registratie van de persoonsgegevens in de registers en de melding bij het CBV mogen worden gehandhaafd. Ten aanzien van de onderzoeks-kosten oordeelt de Commissie dat die door Verzekeraar op Consument kunnen worden verhaald. Vorderingen afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de namens Consument ingediende aanvullende stukken; 3) het verweerschrift van Verzekeraar; 4) de namens Consument ingediende repliek en 5) de dupliek van Verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 september 2020 en zijn aldaar verschenen.

1.3 Consument en Verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft voor haar Citroën C3 (hierna 'de Auto'), een allrisk autoverzekering bij Verzekeraar gesloten. Verzekeringsvoorwaarden (AV-02-181) (hierna 'de Voorwaarden') zijn toepasselijk. De relevante bepalingen zijn in de bijlage opgenomen.

2.2 Op 21 februari 2019 heeft Consument Verzekeraar gemeld dat zij met de Auto een aanrijding had gehad met een Volkswagen Polo (hierna 'de Volkswagen') die werd bestuurd door de [naam bestuurder] (hierna: de Tegenpartij). Het aanrijdingsformulier vermeldt dat het ongeval op 20 februari 2019 om 15:00 uur heeft plaatsgevonden. Bij de toedracht staat dat Consument rechtsaf ging en dat de Tegenpartij van rechts kwam en voor de kruising stil stond om linksaf te gaan. De situatieschets onderschrijft de gestelde toedracht. Het door Verzekeraar ontvangen schadeformulier was in eerste instantie niet door de Tegenpartij ondertekend, maar dit is later alsnog gebeurd. Uiteindelijk hebben beide partijen het aanrijdingsformulier ondertekend.

2.3 Verzekeraar heeft de schadeclaim in behandeling genomen en een expert ingeschakeld om de schade aan beide voertuigen te onderzoeken. Omdat de expert aan beide voertuigen een onlogisch schadebeeld en ook andere opvallende zaken constateerde, is de afdeling Speciale zaken van Verzekeraar ingeschakeld. De afdeling Speciale zaken heeft een technisch onderzoek en een toedrachtonderzoek laten uitvoeren.

2.4 [Naam onderzoeksbureau] heeft Consument op 4 april 2019 ondervraagd en heeft daarvan een interviewverslag gemaakt. Daarin staat dat Consument onder andere het volgende heeft verklaard (V=vraag, A=antwoord):

"*V: Waar kwam u vandaan en waar ging u naartoe?*
A: Ik kwam van huis. De aanrijding gebeurde op nog [geen] 100 meter van mijn woning. Ik reed op de [straatnaam 1] en wilde rechtsaf slaan om de [straatnaam 2] in te rijden.
V: Wie zaten er bij u in de auto?
A: Ik zat samen met mijn jongste zoontje in de auto. Mijn zoontje zat rechts achterin in een kinderstoeltje.
V: Wat voor weer was het ter plaatse?
A: Het was droog en het was licht.
(…)
V: Wat gebeurde er precies?
A: Ik was net van huis weggereden. Ik reed op de [straatnaam 1] naar de kruising met de [straatnaam 2]. Ik sloeg daar rechtsaf. Kennelijk heb ik de bocht te ruim genomen en de andere auto te laat gezien. Ik ben vervolgens tegen de, volgens mij, al stilstaande auto van de tegenpartij gebotst. Het kan ook zijn dat deze langzaam reed maar naar mijn idee stond de auto stil.
(…)

V: *Was het voertuig van de tegenpartij in beweging toen de aanrijding plaatsvond?*
A: *Volgens mij stond de auto van de tegenpartij stil of vrijwel stil.*
(…)
V: *Wie heeft het ongeluk zien gebeuren, zijn er getuigen van het ongeval?*
A: *Ik weet niet of er getuigen zijn van de aanrijding. Ik heb niemand gezien die naar ons toegekomen is.*
(…)
V: *Wat heeft u vervolgens gedaan?*
A: *Ik ben uitgestapt en heb mijn auto laten staan. Ik ben met mijn zoon naar huis gelopen. Ik heb een kennis van mij gebeld. Hij is hierheen gekomen. Na de aanrijding kon de Citroën niet meer gestart worden. Ik weet niet hoe mijn auto weggehaald is van de plaats van de aanrijding. Dat heeft die kennis van mij geregeld. Ik heb van de kennis begrepen dat er wat onderdelen op straat lagen die hij heeft opgeraapt. De naam van deze kennis is [naam kennis], u mag hem hier over bellen. Dat kunt u dan via mij doen.*
(…)
V: *Waar is uw auto heengebracht na de aanrijding, wie heeft dit verzorgd en hoe is dit gebeurd?*
A: *[Naam kennis] heeft geregeld dat de auto werd weggesleept. De auto is naar een parkeerplaats bij het bedrijf van de tegenpartij vervoerd, vandaar is de auto naar het autoschadebedrijf gebracht. Voor zover ik weet staat de auto nu bij [naam garage] in [plaatsnaam].*
(…)"

2.5 [Naam onderzoeksbureau] heeft de Tegenpartij op 9 april 2019 ondervraagd. In het daarvan opgestelde interviewverslag staat dat de Tegenpartij - voor zover relevant - het volgende heeft verklaard:

"*(…)*
V: *Wie zaten er bij u in de auto en droeg u de veiligheidsgordel?*
A: *Ik zat alleen in de auto. Ten tijde van de aanrijding droeg ik de gordel op de normale wijze.*
V: *Wat voor weer was het ten tijde van de aanrijding?*
A: *Dat weet ik niet precies. Volgens mij was het droog.*
V: *Wat gebeurde er precies?*
A: *Ik reed van huis weg en wilde op de kruising van de [straatnaam 1] en de [straatnaam 2] linksaf slaan om de [straatnaam 1] in te rijden. Ik zag de andere auto van links naderen. Ik zag dat deze met een flinke snelheid aan kwam rijden. Ik heb hard geremd en ben gestopt. Toen ik net stilstond klapte de auto van de tegenpartij tegen de linkerzijde van de Volkswagen Polo.*
V: *In welke versnelling en met welke snelheid werd er gereden ten tijde van de aanrijding?*
A: *Ik had de Volkswagen in de D stand staan. Op het moment van de aanrijding stond ik stil.*
(…)
V: *Wie heeft het ongeval zien gebeuren, zijn er getuigen van het ongeval?*
A: *Er waren mensen op straat maar ik weet niet wie dat waren. Ik heb geen gegevens van deze mensen. Ik weet ook niet of en wat deze mensen hebben gezien of gehoord.*
(…)

V: *Hoe heeft u na de aanrijding de plaats van het ongeval verlaten en kon de Volkswagen na de aanrijding nog rijden?*

A: *Na de aanrijding liep de motor van de Volkswagen niet meer. Ik kon de hendel van de versnellingsbak nog wel verzetten maar ook de versnellingsbak deed niets meer. Ik kon dus niet meer rijden en heb de auto laten staan.*

(…)

V: *Hoe heeft de tegenpartij de ongevalslocatie verlaten?*

A: *De tegenpartij heeft haar auto laten staan en is weggelopen met het kind dat erbij was. Ze was helemaal hysterisch en over haar toeren. Ik heb eerst mijn eigen auto weg laten halen en daarna heeft een neef van mij de auto van de tegenpartij afgesleept en de auto op de parkeerplaats naast mijn garage neergezet. De auto van de tegenpartij startte ook niet. (…)*"

2.6 In het rapport van Post-Crash Voertuig Diagnose (PCVD) van [datum] 2020 zijn - voor zover van belang – de volgende conclusies opgenomen:

"(…)
- Het schadebeeld aan de linkerflank van de Volkswagen is te plaatsen bij stilstand dan wel nagenoeg stilstand van de Volkswagen tijdens de botsing.
- Het gemelde defect/probleem met de automatische versnellingsbak van de Volkswagen is niet te plaatsen bij de aanrijding, omdat het linker voorwiel met daarachter de aandrijfas en de automatische versnellingsbak niet werden belast. (…)
- De schade aan de distributieriem van de motor van de Citroën dan wel het afslijten/afbreken van de vertanding van de distributieriem is niet te plaatsen bij de aanrijding, omdat het motorblok tijdens de aanrijding niet werd belast/beschadigd. Het afslijten/afbreken van de vertanding van de distributieriem is zeer waarschijnlijk een gevolg van achterstallig onderhoud. Dit betekent dat de distributieriem van de motor van de Citroën zeer waarschijnlijk al voor de gemelde aanrijding defect was, en de Citroën niet zelfstandig dan wel op eigen kracht kan hebben gereden tijdens de aanrijding.
- Het niet activeren van de linker zij-airbag en de gordelspanners van de voorstelen van de Volkswagen tijdens de aanrijding is te relateren aan de omstandigheid dat het airbagsysteem in "rust" was. Dit betekent dat de Volkswagen tijdens de aanrijding stilstond met een uitgeschakeld contactslot en motor, en dus niet op eigen kracht kan hebben gereden kort voor dan wel tijdens de aanrijding."

2.7 Het rapport van bevindingen van [naam onderzoeksbureau] van 24 juni 2019 vermeldt onder andere samenvattingen van de verklaringen van Consument en de Tegenpartij. Daarnaast zijn er bevindingen opgenomen die zijn gebaseerd op het hiervoor vermelde rapport van PCVD. [Naam onderzoeker] concludeert in het rapport dat zowel Consument als de Tegenpartij onwaar hebben verklaard over de feiten en omstandigheden van de aanrijding.

2.8 Bij brief van 17 mei 2019 heeft Verzekeraar Consument over zijn voorlopige standpunt geïnformeerd, namelijk dat het er alle schijn van heeft dat de aanrijding in scene was gezet.

Verzekeraar verwees daarbij onder andere naar de distributieriem van de Auto die al voor de aanrijging defect was en naar de Volkswagen die ten tijde van de aanrijding een uitgeschakeld contactslot had.

2.9 Met een e-mailbericht van 21 mei 2019 heeft Consument meegedeeld dat zij het niet eens is met het voorlopige standpunt en dat zij contact op zal nemen met de Tegenpartij en met een advocaat.

2.10 Bij brief van 5 juni 2019 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat hij bij het standpunt blijft dat Consument bewust onjuiste informatie heeft verstrekt en dat Verzekeraar de volgende maatregelen tegen Consument treft: de persoonsgegevens van Consument zijn voor de duur van 8 jaar in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) geregistreerd, de registratie in het Incidentenregister is gemeld aan het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV). Verder vordert Verzekeraar van Consument € 1.865,82 voor de door hem gemaakte kosten van de technisch onderzoeker en € 532,00 voor de gemaakte interne kosten van Verzekeraar.

2.11 Consument kon zich niet met dit standpunt verenigen en heeft een advocaat ingeschakeld die verschillende berichten naar Verzekeraar heeft gestuurd. Verzekeraar is evenwel bij zijn standpunt gebleven.

2.12 De Tegenpartij heeft, in verband met een eigen geschil met Verzekeraar over deze kwestie, nadere deskundigen van Dekra Expertise en Ongevallen Analyse [X] ingeschakeld. Beide deskundigen namen het onderzoek PCVD als uitgangspunt en hebben gerapporteerd. Omdat Verzekeraar de conclusies van deze twee deskundigen betwistte, heeft hij Ongevallen Analyse Nederland (OAN) opdracht gegeven om als vierde deskundige een oordeel te geven. Het rapport van OAN van [datum] 2019 vermeldt kort gezegd dat het niet met zekerheid is te zeggen dat de distributieriem van de Auto al voor het de aanrijding kapot was. Uit niets zou blijken dat de Auto voortgeduwd of gesleept was terwijl sprake moet zijn geweest van een aanzienlijke impact. Maar het defect aan de versnellingsbak van de Volkswagen is geen voorstelbare gevolgschade van de aanrijding en uit het schadebeeld in combinatie met het niet activeren van de zijairbag en de gordelspanner kan worden afgeleid dat de Volkswagen ten tijde van de aanrijding geen ingeschakeld contact had, aldus AON.

2.13 In het dossier is een factuur van PCVD van € 1.865,82 opgenomen. De door Verzekeraar intern gemaakte kosten bedragen € 1.395,00. Verzekeraar heeft gespecificeerd dat 22,5 uur aan het onderzoek is besteed en dat het uurtarief € 62,00 is.

De klacht en vordering

2.14 Consument vordert van Verzekeraar uitkering van de schade aan de Auto, doorhaling van de registraties van haar persoonsgegevens en intrekking van de melding aan het CBV.

Consument vordert ook dat Verzekeraar zijn vordering tot betaling van de onderzoeks-kosten en de kosten voor de interne werkzaamheden intrekt. Tot slot vordert Consument vergoeding van haar eigen bijdrage aan rechtsbijstand van € 147,00 en excuses.

Standpunten Consument

2.15 Consument heeft geen fraude gepleegd en de conclusies uit de PCVD zijn speculatief. Verzekeraar heeft bij zijn bevindingen ten onrechte geen rekening gehouden met de omstandigheid dat de aanrijding overdag en in een dichtbevolkte buurt heeft plaatsgevonden. Verzekeraar gaat tevens voorbij aan het feit dat de Auto eerst bij het bedrijf van de Tegenpartij is gestald. Daardoor was het voor de Tegenpartij of een derde mogelijk om aan de Auto te "rommelen". De Tegenpartij had bovendien in eerste instantie het schadeaangifteformulier niet ondertekend. Gelet op de constateringen in de rapportages is het juist goed mogelijk dat uitsluitend de Tegenpartij het een en ander in scene heeft gezet. Het is goed mogelijk dat het defect aan de distributieriem door de aanrijding of tijdens het wegslepen is ontstaan. Uit de omstandigheden dat de motorkap moeilijk open te krijgen was en de afdekkap van de distributieriem in de kofferbak lag blijkt geen fraude.

2.16 Verzekeraar heeft het opleggen van de maatregelen gebaseerd op gedragingen die niet eens een redelijk vermoeden van schuld ter zake van fraude door Consument opleveren, terwijl voor het opleggen van die maatregelen vereist is dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld. Dit volgt uit de uitspraken van Kifid. Daaruit volgt ook dat de onderzoekskosten niet voor rekening van Consument komen. Er bestaat geen causaal verband tussen de gedragingen van Consument en de onderzoekskosten. Haar verklaringen zijn niet onjuist. Bovendien is het aantal genoteerde uren dat Verzekeraar aan de zaak heeft besteed onrealistisch hoog.

2.17 De belangenafweging tussen de financiële sector en Consument is niet juist. Juist zij heeft als alleenstaande moeder met een zeer beperkt budget belang bij rechtvaardigheid. Ook is niet duidelijk op welk onderdeel van artikel 5 Verzekeraar doelt.

Het verweer

2.18 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd. Op basis van het toedracht- en technisch onderzoek kan het ongeval niet hebben plaatsgevonden zoals Consument en de Tegenpartij hebben verklaard. In tegenstelling tot de verklaring van Consument, kon de Auto ten tijde van het ongeval niet hebben gereden door de defecte distributieriem. Ook kan de Volkswagen ten tijde van het ongeval niet zijn komen aanrijden omdat het voertuig niet op contact stond, het airbagssysteem was namelijk in "rust". Verder kunnen de schades aan beide voertuigen niet zijn ontstaan door het ongeval. Door de aanrijding zijn het linker voorwiel en de aandrijfas in combinatie met de automatische versnellingsbak niet belast en daarom kunnen de defecten aan de versnellingsbak niet door het ongeval zijn ontstaan.

Het afslijten/afbreken van de vertanding van de distributieriem is niet te plaatsen bij de aanrijding omdat het motorblok niet werd belast/beschadigd. De distributieriem was al voor de aanrijding defect. Uit de verklaringen van Consument valt op te maken dat de Tegenpartij onmiddellijk voor de aanrijding in beweging was en dit is dus niet mogelijk. Consument heeft dus onwaar verklaard over de toedracht van de aanrijding en de schade met de opzet Verzekeraar te misleiden. Verzekeraar doet daarom een beroep op artikel 5 en 7 van de Voorwaarden en artikel 7:941 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

2.19 Verder vindt Verzekeraar het zeer opmerkelijk dat Consument beweert dat zij de Tegenpartij niet kende en zij noch de Tegenpartij de politie niet heeft gebeld en ook geen foto's heeft gemaakt. Ook is het vreemd dat er wel mensen op straat waren, maar dat niemand naar partijen is toegekomen, terwijl volgens de verklaring van de Tegenpartij Consument helemaal over haar toeren was en een kind bij zich had.

2.20 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar in het EVR en het Incidentenregister opgenomen omdat uit de onderhavige zaak blijkt dat niet op de moraliteit van Consument kan worden vertrouwd. De gedragingen van Consument vormen een bedreiging voor de (financiële) belangen van financiële instellingen, als mede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. Omdat het om een opzet-aanrijding gaat, Consument met de Tegenpartij heeft samengespannen en zij blijft ontkennen, is een duur van 8 jaar proportioneel. Omdat de melding aan het CBV op juiste gronden is gedaan, is die melding terecht.

2.21 Doordat Consument onjuiste informatie heeft verstrekt met het opzet Verzekeraar te misleiden, heeft zij een onrechtmatige daad gepleegd en daarom vordert Verzekeraar de gemaakte onderzoekskosten en de gemaakte interne kosten van Consument.

3. De beoordeling

3.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vragen of (I) Verzekeraar de schade aan de Auto aan Consument moet uitkeren, (II) Verzekeraar de persoonsgegevens mocht registreren in het Extern Verwijzingsregister en het Incidentenregister en de incidentenregistratie mocht melden aan het CBV, en (III) of Consument de door Verzekeraar gevorderde interne en externe onderzoekskosten moet betalen.

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

3.2 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 zij recht heeft. Om die reden heeft Verzekeraar de schade die Consument claimt niet vergoed.

Hiermee doet Verzekeraar een beroep op artikel 7 van de Voorwaarden en op artikel 7:941 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Bij de beoordeling van de vraag of Verzekeraar dit standpunt terecht heeft ingenomen, geldt als uitgangspunt dat het op de weg van Verzekeraar ligt om de daarvoor dienende feiten te stellen en zo nodig te bewijzen.

3.3 Verzekeraar heeft Consument verweten dat zij onwaar heeft verklaard over de schade aan de Auto en de toedracht van het ongeval met het opzet Verzekeraar te misleiden een (hogere) uitkering te krijgen dan waarop zij recht heeft. Verzekeraar verwijst voor dit standpunt naar de verschillende onderzoeksrapporten. Ten aanzien van de schade heeft PCVD in zijn rapport vastgesteld dat het defect aan de Volkswagen niet te plaatsen is bij de aanrijding omdat het linker voorwiel met daarachter de aandrijfas en de automatische versnellingsbak niet werden belast. Dit oordeel wordt door het rapport van OAN ondersteund. Consument heeft deze bevindingen niet weersproken en geen tegenbewijs aangeboden en daarom staat dit in deze klachtprocedure vast.

3.4 Uit beide rapporten volgt ook dat de Volkswagen ten tijde van het ongeval met een uitgeschakeld contactslot stilstond. Dit blijkt uit het feit dat de gordelspanners en de zij-airbags niet zijn geactiveerd. Ook deze bevindingen heeft Consument niet weersproken en zij staan daarom vast. Bovendien volgt uit de verklaring van de Tegenpartij dat de Volkswagen met de defecte versnellingsbak niet kon rijden, terwijl dat defect niet door de gestelde aanrijding kan zijn veroorzaakt.

3.5 De rapporten van OAN en PCVD komen tot verschillende conclusies ten aanzien van het defect aan de distributieriem van de Auto. Volgens het rapport van PCVD was de distributie-riem al defect en kon de Auto niet zelfstandig in beweging komen. In het rapport van OAN is echter vastgesteld dat sprake moet zijn geweest van een aanzienlijke impact en dat uit niets blijkt dat de Auto is voortgeduwd of gesleept, zodat niet zeker is dat de distributieriem al voor de aanrijding kapot was. Dit brengt mee dat niet is komen vaststaan dat de distributieriem al voor de aanrijding defect was waardoor de Auto niet meer kon rijden.

3.6 Uit de bovenstaande overwegingen volgt dat de Auto ten tijde van het ongeval kan hebben gereden, maar de Volkswagen niet. Dit leidt tot de conclusie dat Consument onwaar heeft verklaard over de toedracht van het ongeval omdat uit haar verklaringen volgt dat, hoewel de Volkswagen ten tijde van de aanrijding stilstond, deze kort daarvoor nog had gereden. De Commissie is daarom van oordeel dat Consument onwaar heeft verklaard over de toedracht van het ongeval. Hierbij neemt zij in overweging dat het niet aannemelijk is dat Consument op klaarlichte dag op een kruising, in een wijk waar zij woont, tegen een auto die niet kon rijden is gebotst.

Daarbij komt dat het niet waarschijnlijk is dat geen foto's van het ongeval zijn gemaakt, de politie niet ter plaatste is geroepen, dat zich geen getuigen van het ongeval hebben gemeld en dat in een woonwijk op klaarlichte dag na het ongeval niemand te hulp is geschoten terwijl Consument met een kind was. Bovendien is de verklaring van Consument dat zij de Tegenpartij niet kende ongeloofwaardig, omdat het dan niet logisch is om zonder enig bewijs vast te leggen van een ongeval weg te lopen. Daarbij komt dat Consument wist waar de Tegenpartij woonde. Ook valt, zonder nadere toelichting - die ontbreekt – niet in te zien dat en hoe een auto die niet kon rijden op klaarlichte dag midden op die kruising zou zijn beland.

3.7 De Commissie oordeelt dat Verzekeraar voldoende feiten en omstandigheden heeft aangedragen die de conclusie rechtvaardigen dat Consument het opzet heeft gehad Verzekeraar te misleiden over de toedracht van het ongeval om zo een (hogere) uitkering te krijgen dan waarop zij recht heeft. Consument heeft met haar onware verklaringen Verzekeraar willen laten geloven dat de schade aan de Auto gedekt was, terwijl uit de feiten en omstandigheden volgt dat de Auto tegen de defecte, stilstaande Volkswagen is gebotst. De Commissie gaat er dan ook vanuit dat de ware schadetoedracht een heel andere is dan door Consument is opgegeven en die niet onder de dekking van de autoverzekering valt, namelijk een opzetaanrijding. Een opzetaanrijding is ook onder een allrisk autoverzekering niet verzekerd. Verzekeraar heeft daarom op grond van artikel 7 van de Voorwaarden en tevens artikel 7:941 lid 5 van het BW dekking mogen weigeren.

Registratie persoonsgegevens

3.8 Nu de Geschillencommissie tot het oordeel is gekomen dat sprake is van fraude dient te worden beoordeeld of de genomen maatregelen terecht zijn. Allereerst wordt beoordeeld of opname van de persoonsgegevens in het EVR terecht is.

3.9 Omdat opname van persoonsgegevens in deze registers - en met name het EVR - voor Consument ernstige gevolgen kan hebben moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument. Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, rechtsoverweging 4.3 en Geschillencommissie Kifid 2017-717 onder 4.2. Van belang bij deze beoordeling is het bepaalde in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna: het Protocol). Op grond van artikel 5.2.1 sub a van het Protocol geldt voor de registratie van persoonsgegevens in het EVR allereerst het vereiste dat de vastgestelde gedragingen een bedreiging vormen voor Financiële Instellingen. Op grond van 5.2.1 sub b van het Protocol en de nadere uitwerking daarvan in de jurisprudentie van de Hoge Raad (Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720) moet sprake zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude. Tevens moet op grond van artikel 5.2.1 sub c de registratie proportioneel zijn. Zie de relevante bepalingen van het Protocol in de bijlage.

3.10 In overweging 3.7 heeft de Commissie geconcludeerd dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid over de toedracht van het ongeval om zo een (hogere) schadevergoeding te ontvangen dan waar zij geen recht op heeft. Deze gedraging vormt naar het oordeel van de Commissie een bedreiging voor Verzekeraar. Hiermee is voldaan aan de vereisten die worden gesteld in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol.

Proportionaliteit van de registratie

3.11 Op grond van artikel 5.2.1 sub c van het Protocol moet Verzekeraar bij de registratie een proportionaliteitsafweging 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 wegen. Zie Geschillencommissie Kifid 2016-302, onder 4.9. 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.

3.12 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar in het EVR geregistreerd. Verzekeraar heeft aangegeven dat het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van haar persoonsgegevens. Daarnaast heeft Verzekeraar aangegeven bij het bepalen van de duur van de registratie rekening te hebben gehouden met de omstandigheden dat het om een opzet-aanrijding gaat, Consument met de Tegenpartij heeft samengespannen en dat zij blijft ontkennen. De Commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft voor Consument en dat het sluiten van een verzekering hierdoor bemoeilijkt wordt. Gelet op de feiten en omstandigheden van deze zaak is de Commissie echter van oordeel dat het belang van de financiële sector bij registratie van de persoonsgegevens van Consument zwaarder weegt dan het belang van Consument bij niet registreren van haar persoonsgegevens. Daarbij is de Commissie niet gebleken van enige omstandigheid die tot een kortere duur van de registratie zou moeten leiden. Dat Consument een alleenstaande moeder is met een zeer beperkt budget maakt de registratie en de duur daarvan – gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector – niet disproportioneel. De Commissie is dan ook van oordeel dat een registratieduur van acht jaar proportioneel is.

Incidentenregister

3.13 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 mogen blijven staan.

CBV

3.14 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij het CBV.

Nu de registraties in het EVR en het Incidentenregister gehandhaafd mogen blijven, bestaat geen aanleiding om te bepalen dat de melding daarvan aan het CBV moet worden ingetrokken.

De getroffen maatregelen zijn gerechtvaardigd

3.15 Het bovenstaande brengt mee dat de getroffen maatregelen van Verzekeraar gerechtvaardigd zijn. Dit brengt ook mee dat de door Consument gevorderde kosten voor rechtsbijstand niet voor vergoeding in aanmerking komen.

De (onderzoeks)kosten

3.16 Verzekeraar heeft van Consument de betaling van een bedrag van € 1.865,82 gevorderd voor de onderzoekskosten van PCVD en een bedrag van € 532,00 in verband met intern gemaakte kosten. Consument vordert dat zij deze bedragen niet hoeft te betalen.

3.17 De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken laat zich kwalificeren als een toerekenbare tekortkoming op grond van artikel 6:74 BW. Zie Geschillencommissie Kifid 2016-368 onder 4.3. Vanwege deze tekortkoming is Consument in beginsel verplicht de schade te vergoeden die Verzekeraar als gevolg hiervan heeft geleden. De door Verzekeraar gemaakte onderzoekskosten worden door de Commissie als schade aangemerkt en Consument kan worden gehouden deze schade te vergoeden op grond van artikel 6:96 lid 2 sub b van het BW.

3.18 De door Verzekeraar gevorderde onderzoekskosten komen echter alleen voor vergoeding in aanmerking als deze kosten aantoonbaar zijn gemaakt als gevolg van de aan Consument verweten tekortkoming en dus uitsluitend betrekking hebben op en samenhangen met het fraudeonderzoek en niet op het reguliere onderzoek naar de toedracht, de schadeomvang en eventuele dekkingsbeletselen. Zie Gerechtshof Den Haag, 22 augustus 2000, ro.16, Prg. 5564 en Geschillencommissie Kifid 2018-228. Uit het dossier volgt dat Verzekeraar PCVD heeft ingeschakeld omdat het schadebeeld niet strookte met de door Consument opgegeven informatie. De kosten van PCVD kunnen naar het oordeel van de Commissie aangemerkt worden als kosten die uitsluitend zijn gemaakt in het kader van het fraudeonderzoek. De vordering van Consument tot kwijtschelding van de onderzoekskosten komt derhalve niet voor toewijzing in aanmerking.

Interne kosten

3.19 Verzekeraar heeft onderbouwd welke werkzaamheden in het kader van het interne onderzoek zijn verricht en hoeveel tijd daaraan is besteed. In totaal heeft Verzekeraar 22,5 uur besteed aan het onderzoek tegen een uurtarief van € 62,00.

De interne onderzoekskosten komen daarmee op € 1.395,00. Dit bedrag heeft Verzekeraar vervolgens gematigd naar € 532,00, zijnde het bedrag dat het Verbond van Verzekeraars aan de hand van een abstracte berekeningsmethode hanteert als redelijke kosten voor intern fraudeonderzoek.

3.20 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar voldoende heeft onderbouwd dat hij werkzaamheden heeft verricht en welke werkzaamheden dit zijn, hoeveel uren daaraan is besteed en hoe Verzekeraar komt tot het bedrag van € 532,00. Gelet hierop bestaan geen gronden om te beslissen dat Consument deze kosten niet aan Verzekeraar dient te vergoeden.

Excuses

3.22 De Commissie kan tot slot niet oordelen over het al dan niet aanbieden van excuses. Dat vooronderstelt een gemoedstoestand die de Commissie niet aan partijen kan opleggen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage I - Relevante bepalingen uit de Verzekeringsvoorwaarden (AV-02-181)

5 Wanneer mogen wij uw verzekering meteen stoppen?

U betaalde uw premie niet op tijd.

- Wij mogen alle verzekering binnen de Interpolis Alles in één Polis stoppen.
- Niet betaalde premie blijft u verschuldigd.

U of een verzekerde pleegde fraude.

- Wij mogen alle verzekeringen binnen de Interpolis Alles in één Polis stoppen.
- U moet uitkeringen en koste terugbetalen.
- U krijgt geen premie terug.
- Wij mogen de fraude doorgeven aan de politie.
- Wij mogen de fraude registreren.
  - Alle verzekeraars in Nederland kunnen dit zien.

Bij Begrippen ziet u wat wij onder fraude verstaan.

U meldde een belangrijke verandering niet.

- Wij mogen de verzekering waarvoor de verandering geldt, stoppen.
- Te veel betaalde premie krijgt u terug.

Bij de verschillende verzekeringen leest u wat belangrijke veranderingen zijn.

7 Wanneer is schade niet verzekerd?

(…)

U of een verzekerde pleegt fraude.

Bij Begrippen ziet u wat wij onder fraude verstaan.

(…)

Begrippen

Fraude

U of een verzekerde vertelt niet de waarheid of vertelt niet alles:

- Of om een (hogere) vergoeding van ons te krijgen.
- Of om een verzekering af te sluiten of te houden.

Bijlage II - 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.