

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-380
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. C.E. Polak, mr. A.M.T. Wigger, leden en
mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 september 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 21 juni 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Autoverzekering. Consument heeft na een aanrijding een beroep gedaan op zijn autoverzekering. Consument heeft een onware opgave gedaan over de schade, met de opzet Verzekeraar te misleiden. Verzekeraar heeft dekking mogen weigeren. Ook heeft Verzekeraar de gegevens van Consument mogen opnemen in het Incidentenregister en het EVR.

I. 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; en
- de aanvullende stukken van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 juni 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

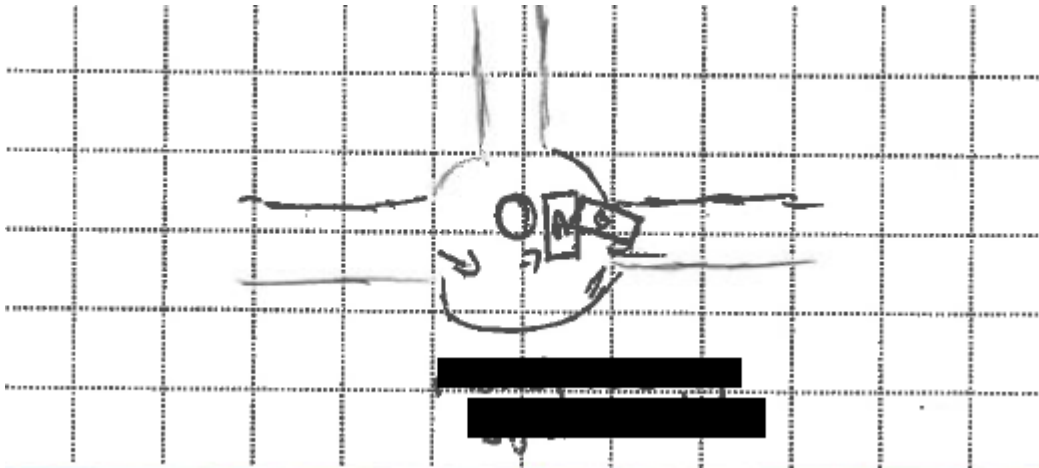
De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft sinds december 2014 een verzekeringspakket bij Verzekeraar. Onderdeel van het pakket is een autoverzekering, die wordt geadmistreerd onder polisnummer [nummer 1]. De verzekering voorziet onder voorwaarden in een dekking voor schade aan het voertuig van Consument met kenteken [kentekennummer] (hierna: het Voertuig).

Op de verzekering zijn (onder meer) de algemene voorwaarden AV-01-141 van toepassing.

2.2 Op 29 november 2016 heeft een aanrijding plaatsgevonden waarbij het Voertuig beschadigd is geraakt. Het Voertuig werd ten tijde van de aanrijding bestuurd door de neef van Consument, de heer [X]. Consument bevond zich ten tijde van de aanrijding niet in het Voertuig.

- 2.3 Consument heeft met een op 30 november 2016 gedateerd aanrijdingsformulier de schade bij Verzekeraar gemeld. Daarop is de volgende tekening opgenomen.



Op het aanrijdingsformulier is over de toedracht vermeld:

Reed op de rotonde. Tegenpartij zag mij niet.

De bestuurder van de andere auto heeft ingevuld:

Wou de rotonde opgaan. Zag te laat en botste tegen hem.

- 2.4 Verzekeraar heeft onderzoek laten doen naar de toedracht van de aanrijding en naar de schade. In het kader van het onderzoek naar de toedracht heeft Consument op 19 december 2016 een verklaring afgelegd. De door Consument ondertekende schriftelijke verklaring houdt, voor zover relevant, het volgende in:

In wat voor staat verkeerde [het Voertuig] d.d. 29 november 2016, direct voor deze aanrijding?
De [automerk I] was toen nog steeds in prima staat, schadevrij en ook technisch in orde. De auto had geen storingen.

Wat kunt u mij vertellen over deze aanrijding, d.d. 29 november 2016?
Ik heb mijn [automerk I] uitgeleend aan mijn neef [X]. [...] Onderweg hierheen kreeg hij op de rotonde geen voorrang. Hierdoor raakte de rechter zijkant beschadigd. Hij is toen met de tegenpartij naar mijn zaak gekomen om samen het schadeformulier in te vullen. De tegenpartij was een [buitenlandse] mevrouw van 30 a 40 jaar oud.

Met welke snelheid reed [X] op het moment van de aanrijding?
Ik reed op dat moment met een snelheid van ongeveer 30 km/u.

Met welke snelheid reed de tegenpartij?
Geen idee.

Heeft [X] de aanrijding aan zien komen?
Hij heeft de aanrijding niet aan zien komen.

Heeft [X] nog geremd en zo ja op welk moment?
Ja, maar toen was de aanrijding al gebeurd.

Op welke plaats op de weg bevond [het Voertuig] zich op het moment van de botsing?
Die reed op de rotonde.

Op welke plaats op de weg bevond de auto van de tegenpartij zich op het moment van de botsing?
Die wilde net de rotonde oprijden.

Op welke plaats op de weg kwam [het Voertuig] tot stilstand, direct na de botsing?
Op de rotonde.

Op welke plaats op de weg kwam de auto van de tegenpartij tot stilstand, direct na de botsing?
Die kwam ook op de rotonde tot stilstand.

Welke schade aan [het Voertuig] exact, is volgens u afkomstig als gevolg van deze aanrijding?
De schade aan de rechter kant, voorkant. De voorbumper, de koplamp rechtsvoor, het rechter voorscherm, rechter voor- en achter portier en het rechter achterscherm.

Welke schade had de auto van de tegenpartij na deze aanrijding?
Die had schade aan de linker voorzijde. Dat was een wat hoge auto, een [automerk 2].

Op 30 oktober 2016 heeft u met deze [automerk 1] ook al een aanrijding gehad. Wat kunt u over deze aanrijding verklaren?

Toen reed ik zelf als bestuurder van mijn [automerk 1] in [Plaatsnaam], toen er plotseling een auto uit een parkeervak kwam, die tegen mijn langsrijdende [automerk 1] aan reed. Toen werd ook de rechter zijkant van mijn [automerk 1] beschadigd. Die aanrijding is toen met behulp van de politie afgehandeld. Die heeft ons toen een schadeformulier verstrekt.

Waar heeft u de schade van deze aanrijding laten herstellen? Heeft u daar een factuur van?
Deze schade heb ik laten herstellen bij [Naam autobedrijf] in [Plaatsnaam]. Daar heb ik geen factuur van, omdat ik geen btw zou terug krijgen. Het plaatwerk is toen hersteld en gespoten.

Ook de neef van Consument heeft een verklaring afgelegd:

In welke staat ontving u [het Voertuig], zowel technisch als optisch?
Deze auto ontving ik van mijn oom in technisch goede staat, ook schadevrij.

In wat voor staat verkeerde [het Voertuig] d.d. 29 november 2016, direct voor deze aanrijding?
De [automerk 1] was toen nog steeds in prima staat, schadevrij en ook technisch in orde. De auto had geen storingen.

Wat kunt u mij vertellen over deze aanrijding d.d. 29 november 2016?

Ik was onderweg, vanaf mijn huis in [Plaatsnaam] naar mijn neef in [Plaatsnaam 2] om de [automerk 1], die ik van hem had geleend, terug te brengen. Ik reed over de [straatnaam 1] en naderde een rotonde. Een vriend van mij, [Y], reed achter mij, zodat ik met hem weer terug kon meerijden naar [Plaatsnaam]. Ik reed de rotonde op en wilde linksaf op de rotonde de [straatnaam 2] op rijden. Vanuit tegengestelde richting, ook vanaf de [straatnaam 1], kwam er ook een auto aanrijden. Ik reed al op de rotonde en ging ervan uit dat die wel zou stoppen. Op het laatste moment echter zag ik dat die auto toch doorreed. Ik voelde en hoorde een klap en begreep dat die auto tegen mijn auto was gebotst. De linker voorkant van de [automerk 2] botste tegen de rechter zijkant van mijn auto. Van schrik ben ik even in de auto blijven zitten. Toen ik uitstapte zag ik dat uit de [automerk 2] een [buitenlandse] vrouw kwam. Zij zat alleen in de auto. Omdat we geen schadeformulier hadden, zijn we doorgereden naar de garage van mijn neef. Hij heeft met die vrouw het schadeformulier ingevuld.

Met welke snelheid reed U op het moment van de aanrijding?
Ik reed op dat moment met een snelheid van ongeveer 30 km/u.

Met welke snelheid reed de tegenpartij?
Geen idee.

Heeft U de aanrijding aan zien komen?
Ik heb de aanrijding niet aan zien komen.

Heeft U nog geremd en zo ja op welk moment?
Ja, maar toen was de aanrijding al gebeurd.

Op welke plaats op de weg bevond [het voertuig] zich op het moment van de botsing?
Ik reed op de rotonde.

Op welke plaats op de weg bevond de auto van de tegenpartij zich op het moment van de botsing?
Die wilde net de rotonde oprijden.

Op welke plaats op de weg kwam [het voertuig] tot stilstand, direct na de botsing?
Op de rotonde, met de neus van de [automerk 1] in de richting van de [straatnaam 2] met de voorzijde in de richting van de middenberm.

Op welke plaats op de weg kwam de auto van de tegenpartij tot stilstand, direct na de botsing?
Die kwam ook op de rotonde tot stilstand.

Welke schade aan [het voertuig] exact, is volgens u afkomstig als gevolg van deze aanrijding?
De schade aan de rechter kant, voorkant. De voorbumper, de koplamp rechts voor, het rechter voorscherm, rechter voor- en achter portier en het rechter achter scherm.

Welke schade had de auto van de tegenpartij na deze aanrijding?
Die had schade aan de linker voorzijde. Dat was een wat hoge auto, een [automerk 2].

- 2.5 Op 15 februari 2017 is gerapporteerd door de onderzoeker van Verzekeraar. Bij brief van 8 maart 2017 heeft Verzekeraar dekking voor de schade van Consument geweigerd. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat de onderzoeksbevindingen over het ontstaan van de aanrijding en de staat van het Voertuig direct voor de aanrijding niet overeenkomen met de verklaring van Consument.

Uit onderzoek blijkt volgens Verzekeraar dat het Voertuig beschadigingen vertoont die niet in verband kunnen worden gebracht met de op het schadeformulier gestelde aanrijdingsomstandigheden en de verklaringen. Er zijn ook beschadigingen aan het Voertuig die identiek zijn aan de beschadigingen die waren veroorzaakt als gevolg van een aanrijding met een [automerk 3] op 30 oktober 2016. Dit terwijl de schade van 30 oktober 2016 volgens de verklaring van Consument geheel hersteld zou zijn.

Verzekeraar heeft geconcludeerd dat Consument opzettelijk onjuiste informatie heeft verstrekt. Verzekeraar heeft het verzoek om schadevergoeding afgewezen en heeft Consument laten weten diens gegevens te registreren in het Incidentenregister, het EVR (voor de duur van 3 jaren) en het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijke (hierna: CBV).

Ook heeft Verzekeraar de onderzoekskosten van Consument teruggevorderd (EUR 1.321,21 en EUR 532). Tot slot heeft Verzekeraar de verzekeringsovereenkomsten met Consument, de Woongarantverzekering en de Verkeersverzekering beëindigd.

- 2.6 Naar aanleiding hiervan heeft Consument het in de brief van Verzekeraar genoemde rapport van Onderzoeksbureau [Naam onderzoeksbureau 1] opgevraagd. Dit rapport is op 3 april 2017 ontvangen. Bij brief van 21 april 2017 heeft de advocaat van Consument op het rapport gereageerd:

Uit het dossier blijkt dat mijn cliënt, (...), van verzekeringsfraude wordt beticht, in elk geval van een poging tot fraude. Cliënt betwist dat dit zo is. Met de onderhavige [automerk 1] hebben zich twee aanrijdingen voorgedaan, te weten op 30 oktober 2016 en 29 november 2016. Na de eerste aanrijding is de [automerk 1] gerepareerd door de Firma [Naam autobedrijf] in [Plaatsnaam]. Deze reparatie is binnen een beperkt budget gerealiseerd: de schade was zoveel mogelijk uitgedrukt en vervolgens gepolijst, en op het eerste gezicht vrijwel niet meer zichtbaar. Ook was plaatselijk zgn. 'spotrepair' toegepast. De auto was weer klaargemaakt om te kunnen worden verkocht. De heer [Consument] heeft nimmer gesteld dat de auto *tot in het kleinste detail* was hersteld.

- 2.7 Bij brief van 26 april 2017 heeft Verzekeraar gereageerd:

Verweer

Dit beperkt zich tot de verklaring die de heer [Naam Consument] heeft gedaan ten aanzien van de staat van het voertuig direct voor het ongeval. U gaat niet in op onze bevindingen dat de door uw cliënt opgegeven schade aan zijn voertuig niet in verband kunnen worden gebracht met de op het schadeaanvraagformulier gestelde aanrijdingsomstandigheden en verklaringen. Ook gaat u niet in op de stelling dat uit onderzoek is gebleken dat er beschadigingen zijn waargenomen die identiek zijn aan de beschadigingen die zijn veroorzaakt als gevolg van de aanrijding van 30 oktober 2016. [...] Wij achten uw verweer onvoldoende om tot herziening van ons eerder ingenomen standpunt over te gaan.

- 2.8 Bij brief van 8 mei 2017 heeft Consument gereageerd, waarbij een deskundigenrapport van 3 mei 2017 is gevoegd, opgesteld door [Naam onderzoeksbureau 2]. In dit rapport wordt geconcludeerd:

Duidelijk is, dat de vermelde krassen met een verschillende krasrichting op de rechter voor zijkant van de [automerk 1] niet bij uitstek aantonen dat dit beeld niet vanuit dit voorval te verklaren is. De rolbewegingen van de voertuigen en begrijpelijke stuurcorrecties op het ongetwijfeld door de bestuurders geconstateerde contact tussen de voertuigen bij het aanwezige snelheidsverschil geeft de mogelijkheid dat de achterzijde van het spatscherm van de [automerk 2] eerst in contact is gekomen met de rechter voorzijde van de [automerk 1] en daarbij andere krassen veroorzaakte dan de voorzijde van dat spatscherm op de gelijke plaats contact maakte terwijl de [automerk 1] t.o.v. de [automerk 2] vooruit bewoog. Tussen de voorzijde en achterzijde van dat spatscherm is de opening voor de verdraaiing van het wiel uitgespaard, waardoor over die afstand het contact zal zijn onderbroken en de voertuigen met de veranderende rolbewegingen een wat ander beeld op diezelfde plaats bij het vervolg contact mogelijk maakte. Dat de [automerk 2] contact heeft gehad met de [automerk 1] wordt door het sporenfolie onderzoek bevestigd. De vegen op het portier komen niet voldoende overeen met de oude schade om van gelijke sporen te kunnen spreken. De krassen op de spiegel en op de achterbumper lijken wel met die van de eerdere schade overeen te komen. De aangetroffen blauwe partikel kan duiden op een achtergebleven lakpartikel van het eerder contact met de [automerk 3]. Het rapport van MO toont enige storende typefouten. Zo is het kenteken van de [automerk 1] niet goed vermeld en is de aanduiding in de bijlage dat de sporenfolie op de [automerk 2] zichtbaar is niet correct.

Op basis van dit rapport heeft Consument Verzekeraar verzocht zijn standpunt te herzien.

- 2.9 Door middel van zijn brief van 16 mei 2017 heeft Verzekeraar laten weten zijn afwijzend standpunt te handhaven. Verzekeraar heeft bij zijn brief een rapport van [Naam onderzoeksbureau] van 15 mei 2017 gevoegd. Daarin wordt ingegaan op de bevindingen in het rapport dat Consument heeft bijgevoegd:

Op pagina 4 wordt ingegaan op de krassen zoals zichtbaar op de foto rechts hieronder. Ik blijf van mening dat die krassen niet te plaatsen zijn bij de gestelde toedracht. [...] Door [Naam onderzoeksbureau 2] wordt gesteld dat de achterzijde van het spatscherm van de [automerk 2], eerst in contact kan zijn gekomen met de rechtervoorzijde van de [automerk 1]. Dat zou een verklaring zijn voor de teruglopende krassen. Eerst daarna zou dan de voorzijde van het spatscherm van de [automerk 2] op dezelfde plaats contact hebben gemaakt met de [automerk 1]. Deze verklaring is met zekerheid niet te plaatsen bij de toedrachtomschrijving zoals gegeven door de [automerk 1] bestuurder en het logische verloop van een dergelijke aanrijding tussen twee voertuigen op een rotonde.

- 2.10 Consument heeft op 19 mei 2017 aan Verzekeraar aangekondigd een klacht te zullen indienen en heeft dit bij brief van 2 juni 2017 gedaan. Bij deze klacht heeft Consument een aanvullend rapport van [Naam onderzoeksbureau 2] van 26 mei 2017 gevoegd. De onderzoeker van Consument handhaaft zijn eerdere conclusies:

Wat hier werkelijk aan de hand is geweest, is een ruimere rotonde waarbij de voertuigen naast elkaar hebben gereden en de bestuurders met elkaar in een schermutseling bezig zijn geweest. De omstandigheid dat de [automerk 1] de rotonde volgend en de [automerk 2] daarbij vanuit een rechter bocht tot in een linker bocht van de rotonde wisselend accelererend en afremmend bezig zijn geweest. De vreemde sporen, krassen met heen en terug beeld erin zijn bij een dergelijke schermutseling niet uitzonderlijk en niet vergelijkbaar met welke botsproef in een relatief rechte lijn dan ook. De combinatie van bocht, rolbewegingen door het contact van de voertuigen samen met de acties van de bestuurders geven aanleiding te veronderstellen dat niet de normale schamp schade met daarbij behorende krassen in beeld zullen komen. De in de voorstelling met de autootjes gegeven beeldvorming is totaal onmogelijk.

[...]

Dat een enkel partikel van een vorige schade is aangetroffen toont aan dat de schade van een vorig voorval niet 100% werd hersteld. In het geval van 100% herstellen zal een degelijke partikel van een vorige aanrijding niet worden aangetroffen.

- 2.11 Bij brief van 27 juni 2017 heeft Consument bij Verzekeraar gerappelleerd. Uiteindelijk heeft Consument bij brief van 3 augustus 2017 opnieuw een afwijzende reactie van Verzekeraar ontvangen. Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Op 1 september 2017 heeft Consument zijn klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar ten onrechte dekking weigert en ten onrechte stelt dat sprake is van fraude.

- 3.2 Ten aanzien van de stelling van Verzekeraar dat Consument ten onrechte heeft verklaard dat er geen schade was aan het voertuig vóór de aanrijding van 29 november 2016 stelt Consument dat in relatief korte tijd twee aanrijdingen hebben plaatsgevonden (de eerste was op 30 oktober 2016) en dat Consument naar aanleiding van de eerste aanrijding het voertuig niet tot in het kleinste detail heeft laten repareren. Consument bestrijdt evenwel dat hij Verzekeraar ter zake onjuist zou hebben voorgelicht. Verzekeraar heeft dit ook niet kunnen aantonen.
- 3.3 Ten aanzien van de toedracht van de aanrijding stelt Verzekeraar eveneens ten onrechte dat Consument een onjuiste verklaring zou hebben afgelegd. Verzekeraar stelt op basis van de rapporten van zijn deskundige dat de schade aan het voertuig niet strookt met de verklaring van Consument omtrent de toedracht. Consument heeft dit – onder verwijzing naar de rapporten van zijn deskundige – weersproken.
- 3.4 Consument wenst dat Verzekeraar de door hem geleden schade (circa EUR 8.700) alsnog vergoedt en dat de registratie van de gegevens van Consument ongedaan worden gemaakt. Ook wenst Consument dat de opzegging van zijn beide verzekeringen ongedaan wordt gemaakt. Consument wenst de verzekeringen vervolgens zelf op te zeggen.

Verweer

- 3.5 Verzekeraar handhaaft het standpunt dat Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven over de wijze waarop de schade is ontstaan en ten aanzien van de staat van het voertuig direct voor de aanrijding.
- 3.6 Niet alleen Verzekeraar en zijn onderzoeker, maar ook de onderzoeker van Consument heeft onderschreven dat de schade aan het voertuig van Consument in ieder geval ten dele (nog) te wijten is aan de aanrijding op 30 oktober 2016, in plaats van aan de aanrijding van 29 november 2016. Verzekeraar benadrukt dat Consument geen bewijs kan leveren van het feit dat het voertuig na de aanrijding van 30 oktober 2016 zou zijn hersteld. Consument heeft Verzekeraar op 19 december 2016 dan ook ten onrechte geïnformeerd dat het voertuig volledig schadevrij was. Overtuigend bewezen is dat de [automerk 1] niet of niet geheel was hersteld van de schade na de aanrijding met de [automerk 3] op 30 oktober 2016. Consument heeft zijn verklaring op dit punt pas aangepast, nadat Verzekeraar hem met de onderzoeksresultaten heeft geconfronteerd. Consument had direct moeten melden dat de vorige schade nog zichtbaar was en dat daarmee de auto niet schadevrij was. Ook blijkt uit het onderzoek dat de aanrijding niet kan zijn ontstaan op de gepresenteerde wijze. Consument en diens gemachtigde gaan hier in het geheel niet op in. Consument had de opzet Verzekeraar te misleiden.
- 3.7 Door de onjuiste voorstelling van zaken die Consument heeft gegeven is het vertrouwen van Verzekeraar geschaad. Verzekeraar acht fraude bewezen en daarom is opzegging van de verzekeringen en registratie gerechtvaardigd.

Verzekeraar heeft de gegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister en in het Externe Verwijzingsregister (voor een duur van 3 jaren, op basis van een proportionaliteitsmatrix). Voorts heeft Verzekeraar melding gedaan bij het CBV.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt dat Verzekeraar ten onrechte weigert zijn schade te vergoeden en dat Verzekeraar ten onrechte de verzekeringen heeft opgezegd en zijn gegevens heeft geregistreerd. Consument bestrijdt in dat kader onjuiste informatie te hebben verschaft. Van opzet tot misleiding is geen sprake.

De Commissie oordeelt in het hiernavolgende over de klacht van Consument. Bij de beoordeling van de vraag of Verzekeraar mocht handelen zoals hij heeft gedaan, moet eerst worden vastgesteld of Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven en, zo ja, of dit is geweest met de opzet Verzekeraar te misleiden.

Onjuiste voorstelling van zaken?

- 4.2 Voor beoordeling van de vraag of Consument Verzekeraar een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met betrekking tot de aanrijding en de schade, heeft de Commissie alle informatie in het dossier, en de informatie verschaft ter zitting, beoordeeld. Op basis van deze informatie concludeert de Commissie dat Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven.

Ten overstaan van de onderzoeker hebben immers zowel Consument als de neef van Consument verklaard dat het Voertuig voorafgaand aan de aanrijding van 29 november 2016 “in prima staat, schadevrij en ook technisch in orde” was. Voorts heeft Consument verklaard dat de schade als gevolg van de aanrijding van 30 oktober 2016 hersteld was “bij [Naam autobedrijf] in [Plaatsnaam]”. Meer in het bijzonder stelt Consument dat “het plaatwerk is [...] hersteld en gespoten”. Eerst na de afwijzing van de dekking door Verzekeraar heeft Consument, bij monde van diens advocaat, verklaard dat het Voertuig “niet tot in het kleinste detail” was hersteld. Deze nuancering is niet goed te rijmen met de eerdere verklaringen (“schadevrij”). Consument heeft geen logische verklaring voor het feit dat na de aanrijding op 29 november 2016 nog autolak is aangetroffen van de [automerk 3] waarmee de aanrijding op 30 oktober 2016 heeft plaatsgehad. Beide deskundigen zijn het er over eens dat dit niet mogelijk is, indien het plaatwerk van het Voertuig daadwerkelijk overgespoten was. In het licht van het voorgaande lag het op de weg van Consument om zijn stelling dat het Voertuig na de aanrijding van 30 oktober 2016 bij [Naam autobedrijf] zou zijn hersteld nader te onderbouwen. Hij heeft dat niet gedaan. Zowel een nota als een verklaring van [Naam autobedrijf] ontbreken.

Verder is van belang dat het schadebeeld van het voertuig na de aanrijding van 29 november 2016 niet strookt met de toedracht zoals die is geschetst op het aanrijdingsformulier en in de verklaringen van 19 december 2016. Op het aanrijdingsformulier is immers een situatie getekend waarop de wederpartij met de voorzijde van zijn voertuig haaks is ingereken op de zijkant van het Voertuig. In de verklaringen van 19 december 2016 is bovendien opgenomen dat het Voertuig zich reeds op de rotonde bevond, terwijl de wederpartij met diens voertuig “net de rotonde [wilde] oprijden”. De neef van Consument heeft meer in het bijzonder verklaard “ik voelde en hoorde een klap en begreep dat die auto tegen mijn zijkant was gebotst. De linker voorkant van de [automerk 2] botste tegen de rechter zijkant van mijn auto”.

De uitleg van de door Consument ingeschakelde expert maakt het voorgaande niet anders. Die expert geeft weliswaar een schets van omstandigheden waaronder de aan het Voertuig geconstateerde “vreemde sporen, krassen met heen en terug beeld erin” bij een aanrijding op een rotonde mogelijkerwijs zouden hebben kunnen ontstaan, maar deze situatieschets, waarbij de voertuigen op de rotonde naast elkaar zouden hebben gereden en de bestuurders met elkaar in een schermutseling, wisselend accelererend en afremmend bezig zouden zijn geweest strookt geenszins met de omschrijving van de toedracht van de aanrijding door Consument en diens neef, waaruit blijkt dat veeleer sprake was van een haakse botsing.

Opzet tot misleiding?

- 4.3 De slotsom is dat Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven over de staat van het Voertuig vóór de aanrijding van 29 november 2016. Consument heeft verklaard dat het Voertuig schadevrij was en heeft vervolgens vergoeding gevraagd voor de schade aan het Voertuig, daarbij stellende dat deze volledig was veroorzaakt door de aanrijding op 29 november 2016. Nu dit met inachtneming van de verklaringen en onderzoeksgegevens, als hierboven vermeld, niet het geval kan zijn, gaat de Commissie er vanuit dat Consument niet de (gehele) waarheid heeft verteld. Dit tezamen genomen met de omstandigheid dat het Consument, die zelf handelde in auto's, niet kan zijn ontgaan dat er na 30 oktober 2016 nog schade aan het Voertuig was, leidt tot de conclusie dat Consument de onjuiste mededelingen opzettelijk heeft gedaan, met de bedoeling alsnog of nogmaals een vergoeding te krijgen voor een schade die (in ieder geval ten dele) eerder was ontstaan. Dit levert een gegronde verdenking van fraude op.

Dekking

- 4.4 Tussen partijen is niet in geschil dat sprake is geweest van een aanrijding. In beginsel heeft Consument in een dergelijke situatie dekking voor schade aan het Voertuig. Verzekeraar heeft het verzoek om dekking evenwel afgewezen omdat de schade niet (uitsluitend) het gevolg zou zijn van de aanrijding van 29 november 2016 en Consument hierover een onware opgave heeft gedaan, met de opzet Verzekeraar te misleiden. Verzekeraar doet daarmee een beroep op artikel 7:941 lid 5 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Met inachtneming van de verstrekkende gevolgen ervan worden hoge eisen gesteld aan een beroep op dit artikel. Concreet moet minimaal sprake zijn van een gegronde verdenking van fraude. Zoals vastgesteld bij randnummer 4.3 is daarvan sprake in de onderhavige situatie. Verzekeraar heeft daarom het verzoek om dekking onder de verzekering mogen afwijzen.

Registratie

- 4.5 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister. Ook heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument voor een duur van drie jaren geregistreerd in het EVR. Tot slot heeft Verzekeraar melding gemaakt van de registratie bij het CBV. Consument wenst dat deze registraties ongedaan gemaakt worden.
- 4.6 Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene verstrekkende consequenties hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het externe verwijzingsregister vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s).

Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de betrokkene zullen weigeren. Tegen deze achtergrond is de Commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers. Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3 en GC Kifid 2017-717 onder 4.2.

- 4.7 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument waren het Protocol en Wet Bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp, thans de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die ten aanzien van de toepasselijke bepalingen niet afwijkt van de Wbp) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is slechts gerechtvaardigd indien zij in overeenstemming is met de Wbp en het Protocol. Blijkens de Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel van de Wbp is daarbij gedacht aan gegevens in verband met strafbaar of hinderlijk gedrag, die tot gevoelige gegevens behoren omdat de betrokkene in verband wordt gebracht met strafrechtelijk verwijtbaar gedrag. Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormen, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De strafrechtelijke aard van de te verwerken gegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4. Bij bevestigende beantwoording van deze vraag dient voorts, overeenkomstig artikel 8 onder f van de Wbp, thans artikel 6 onder f van de AVG, en artikel 5.2.1 sub c van het Protocol, te worden beoordeeld of op grond van een en ander opneming in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur.
- 4.8 Het is aan Verzekeraar om feiten te stellen die een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld van fraude opleveren. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar hierin is geslaagd en verwijst daartoe naar de randnummers 4.2 en 4.3 hierboven. Aan de vereisten voor registratie in het EVR, genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol is voldaan.

Op grond van sub c van datzelfde artikel in het Protocol dient een verzekeraar bij registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken. Bij de beoordeling van de vraag of een verzekeraar de gegevens in het EVR laat opnemen en zo ja, voor welke duur, dient een verzekeraar ook de belangen van de betrokkene mee te wegen. De Commissie verwijst naar haar eerdere uitspraak van 5 juli 2016 (2016-302, randnummer 4.9).

De betrokkene die verwijdering van de persoonsgegevens verlangt, moet onderbouwen op grond waarvan hij meent dat zijn belangen disproportioneel zijn geschaad en waarom zijn belang moet prevaleren boven het belang van een verzekeraar en de financiële sector als geheel.

- 4.9 Verzekeraar heeft de gegevens van Consument voor een duur van drie jaren in het EVR laten registreren. Verzekeraar heeft dit onderbouwd door overlegging van een proportionaliteitsmatrix. Daarin is meegewogen dat Consument is blijven ontkennen dat sprake is van fraude. Anderzijds heeft Verzekeraar meegewogen dat Consument meerdere producten bij Verzekeraar had. Verzekeraar komt tot een totaalscore van 10 punten. Bij een totaal van 13 punten of meer kan aanleiding zijn voor een registratieduur van acht jaren. Verzekeraar heeft in deze situatie gekozen voor een registratieduur van drie jaren. Consument heeft gesteld nadeel te ondervinden van de registratie. Deze stelling heeft Consument niet onderbouwd.

De Commissie begrijpt dat de registratie consequenties heeft voor Consument. Gezien de omstandigheden van deze kwestie is de Commissie evenwel van oordeel dat het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van zijn gegevens. De duur van de registratie is beperkt tot drie jaren en dit komt de Commissie niet onredelijk voor.

- 4.10 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het Incidentenregister gehandhaafd te blijven. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit heeft tot gevolg dat, zolang de registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens in het Incidentenregister ook blijven staan. Verzekeraar heeft niet gesteld dat, en zo ja op welke gronden, de duur van de registratie in het Incidentenregister langer is dan de duur van de registratie in het EVR. Gesteld noch gebleken is dat sprake is van omstandigheden die een langere duur van de incidentenregistratie rechtvaardigen en dus mag Verzekeraar de registratie in het Incidentenregister voor dezelfde duur als de registratie in het EVR continueren.
- 4.11 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit. Nu de registratie zowel in het EVR als in het Incidentenregister op juiste gronden is gedaan, behoeft de melding bij het CBV niet te worden ingetrokken.

Opzegging verzekeringen

- 4.12 Verzekeraar heeft de autoverzekering met onmiddellijke ingang beëindigd. Ten aanzien van de Woongarantverzekering, die Consument bij Verzekeraar heeft onder polisnummer [nummer 2], heeft Verzekeraar laten weten deze te zullen beëindigen tegen de eerstvolgende premievervaldatum. Consument heeft gevorderd dat de beëindigingen ongedaan worden gemaakt, opdat hij de verzekeringen zelf kan opzeggen.
- 4.13 Ten aanzien van de opzegging van de autoverzekering met onmiddellijke ingang, wegens schending van de mededelingsplicht, merkt de Commissie het volgende op. De onderhavige maatregel is er een met verstreckende consequenties.

Om die reden mag deze maatregel alleen onder voorwaarden worden toegepast. Artikel 7:940 lid 3 BW voorziet in de mogelijkheid van tussentijdse opzegging, indien sprake is van opzet tot misleiding. Bovendien moet sprake zijn van een voorziening daartoe in de overeenkomst en moet de beëindiging plaatsvinden op basis van in de overeenkomst vermelde gronden, welke van dien aard zijn dat gebondenheid aan de overeenkomst niet meer van de verzekeraar kan worden gevergd.

De onderhavige overeenkomst voorziet in een tussentijdse beëindiging daarvan ingeval van afwijzing van de schade. Bovendien is sprake van opzet tot misleiding. Verzekeraar heeft met inachtneming hiervan de autoverzekering tussentijds mogen beëindigen.

- 4.14 Waar het gaat om de beëindiging van de Woongarantverzekering van Consument tegen de premievervaldatum benadrukt de Commissie dat het Verzekeraar vrij staat de verzekering per premievervaldatum te beëindigen, ongeacht wat de reden van die beëindiging is. De Commissie wijst de vordering van Consument op dit punt af.

Conclusie

- 4.15 Alles overwegende is de Commissie van oordeel dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude door Consument. Om die reden mocht Verzekeraar vergoeding van de schade aan Consument weigeren, overgaan tot het registreren van diens persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister, overgaan tot melding bij het CBV en mocht Verzekeraar de verzekeringen van Consument beëindigen, zoals hij heeft gedaan.

5. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering van Consument af, waarbij de Commissie verstaat dat Consument voor de duur van drie jaren is geregistreerd in het Incidentenregister.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.