

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0392
(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en
mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 24 maart 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 28 april 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 en de AVG

Samenvatting

De consument heeft bij de verzekeraar melding gemaakt van inbraak in zijn auto en diefstal van een aantal zaken uit die auto. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen en de persoonsgegevens van de consument geregistreerd, omdat de consument de verzekeraar opzettelijk zou hebben misleid met als doel een schadevergoeding te ontvangen waarop geen recht bestaat. De commissie kan niet vaststellen dat er sprake is geweest van opzet tot misleiding. De vordering van de consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

I. 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 de consument; 2) de reactie van de verzekeraar op de klacht (het 'verweer'); 3) de reactie van de consument op het verweer (de 'repliek') en 4) de reactie van de verzekeraar op de repliek (de 'dupliek').
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 november 2020. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, tezamen met zijn vertegenwoordiger van Stichting Achmea Rechtsbijstand, de heer mr. T. de Groot. De verzekeraar was eveneens aanwezig.
- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Voordat de commissie overgaat tot haar beoordeling, schetst de commissie onder het kopje 'Wat is er gebeurd?' de feiten. Daarna wordt onder 'De klacht en vordering' en onder 'Het verweer' weergegeven welke standpunten iedere partij heeft ingenomen.

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft per 1 maart 2018 een WA+ beperkt casco autoverzekering bij de verzekeraar afgesloten voor zijn Mercedes Benz. Op de autoverzekering zijn de 'Algemene voorwaarden Univé Verzekeringen versie 1' en de 'Voorwaarden Univé Autoverzekering versie 5' van toepassing. In artikel 6.1.2 van de laatstgenoemde voorwaarden is bepaald dat er verzekeringsdekking is voor schade of verlies door diefstal of inbraak.
- 2.2 Op 30 november 2018 zijn het navigatiesysteem en de radio uit de auto van de consument gestolen. De verzekeraar heeft de consument destijds een schadevergoeding uitgekeerd.
- 2.3 De consument heeft gesteld dat hij de schade heeft laten herstellen door auto-reparatiebedrijf D., waar dhr. A. werkzaam is. Ook na de hierna te noemen nieuwe inbraak heeft de consument zich tot autoreparatiebedrijf D. gewend.
- 2.4 Op 15 maart 2019 heeft de consument telefonisch bij de verzekeraar melding gemaakt van een nieuwe inbraak in de nacht van 14 op 15 maart 2019. Op 16 maart 2019 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie. Hij heeft het volgende verklaard:

“Er is ingebroken en spullen uit mijn auto meegenomen. Spullen zoals Radio/navigatie/airbag/briljas/motorcomputer/gereedschap en een sporttas zijn gestolen. De dader is via de rechter zijruit in de auto gekomen, de auto stond op slot. Het navigatiesysteem dat is weggenomen is een inbouw navigatie van Mercedes-benz. Het ventilatierooster dat hier boven in het dashboard zat is ook weg, de airbag is uit het stuur gehaald. De sporttas is van het merk Nike.”
- 2.5 De afdeling Speciale Zaken van de verzekeraar heeft naar aanleiding van de schademelding van 15 maart 2019 een toedrachtsonderzoeker van CONFID opdracht gegeven onderzoek te doen. Daarnaast is een technische onderzoeker van Post-Crash Voertuigdiagnose (P-CVD) ingeschakeld om de digitale storingsinformatie van de auto uit te lezen.

2.6 In het onderzoeksrapport van CONFID van 24 april 2019 staat onder meer het volgende:

“V: Hoe trof u de auto aan?

A: Als eerste zag ik dat er spullen uit de auto waren en je ziet glas. Er zat een gat in de ruit. De ruit was er niet helemaal uit, maar er zat een rond gat in de ruit. Ik heb het glas er verder niet zelf uitgehaald. Als je gaat rijden valt het er een beetje uit.

V: Welke onderdelen zijn er volgens u gestolen?

A: De airbag, radionavigatie en dashboardtoebehoren/rooster.

V: Welke goederen zijn er uit de auto gestolen?

A: Zonnebril, tas, gereedschap en nog een motormanagement onderdeel een ECU en mijn jas.”

2.7 In het onderzoeksrapport van P-CVD van 4 juli 2019 staat, voor zover van belang, het volgende:

- De stuurwielairbag, de stuurwielbedieningsknoppen, de hoofdunit en het display van het infotainmentsysteem, het bovenste bedieningspaneel en het paneel met ventilatieroosters en de alarmlichtschakelaar in het midden van het dashboard waren gedemonteerd zonder zichtbare schade aan het dashboard en stuurwiel en elektronisch waren onderbroken door de stekkerverbindingen te ontkoppelen;
- De Mercedes is voorzien van een alarmsysteem (origineel Mercedes) maar niet van een inbraakbeveiliging. Laatstgenoemde betekent dat de portieren in afgesloten of vergrendelde toestand van binnenuit kunnen worden geopend. De werking van het alarmsysteem werd gecontroleerd en functioneerde correct.
- De voertuigelektronica van de Mercedes werd uitgelezen met het diagnosesysteem Mercedes Xentry.
- De hoofdunit van het infotainmentsysteem en de alarmlichtschakelaar werden voor het eerst als zijnde elektronisch onderbroken waargenomen in de kilometerstand-actualiseringsstap 286.048 km – 286.064 km. Voor de stuurwielairbag geldt dat deze voor het eerst als zijnde elektronisch onderbroken werd waargenomen in de kilometerstand-actualiseringsstap 286.096 km - 286.112 km. Getuige dit kilometerschandaalverschil in storingswaarneming werd er tussen de elektronische onderbreking van de hoofdunit van het infotainmentsysteem en de alarmlichtschakelaar enerzijds en de elektronische onderbreking van de stuurwielairbag anderzijds minimaal 32 kilometer en maximaal 64 kilometer met de Mercedes gereden.
- Volgens het alarmgeheugen werd het alarmsysteem voor het laatst geactiveerd door het openen van het rechter voorportier in vergrendelde toestand op 12-01-2019 om 19:00 uur bij een (absolute) kilometerstand van 297.105 km. Dit betekent dat het alarm niet werd geactiveerd in de gemelde diefstalperiode – de avond/nacht van 14-03-2019 op 15-03-2019 tussen 23:00 uur en 08:30 uur.
- Bij de vorige diefstal, die plaatsvond op 30 november 2018, werd het alarm volgens het alarmgeheugen ook niet geactiveerd.

- De werking van het alarmsysteem en de registratie van de datum, tijd en kilometerstand in het alarmgeheugen werd tijdens de inspectie en uitlezing gecontroleerd door het rechter voorportier op 27-03-2019 omstreeks 11:53 uur in vergrendelde toestand van binnenuit te openen. Bij het openen van het portier in vergrendelde toestand werd het alarmsysteem vrijwel direct geactiveerd. Het activeren van het alarmsysteem was in het geheugen geregistreerd op 27-03-2019 om 11:00 uur bij een kilometerstand van 287.765 km met als alarmbron het rechter voorportier.
- Het inschakelen van de motor en rijden met de Mercedes tijdens de diefstal is alleen mogelijk als men de beschikking heeft gehad over een geprogrammeerde c.q. bekende sleutel en strookt niet met de braakschade (ingeslagen raam rechter voorportier).
- Het alarmsysteem werd niet geactiveerd in de verklaarde diefstalperiode. Om toegang te krijgen tot de Mercedes en het demonteren van de volgens opgave ontvreemde onderdelen dient men het voorportier te openen. Daarnaast zijn de demontage-werkzaamheden in het voertuig niet mogelijk zonder beweging te veroorzaken. Dit betekent dat het alarm niet alleen door het openen van het rechter voorportier, maar ook door de bewegingsdetectiesensoren in het voertuigen zou moeten worden geactiveerd. Indien het alarmsysteem wordt omzeild en/of onklaar wordt gemaakt zoals geopperd door de heer (achternaam van de consument) dan wordt dit geregistreerd als storing en zal het alarmsysteem niet meer correct functioneren.

2.8 Per brief van 9 juli 2019 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd over de uitkomst van het onderzoek dat naar aanleiding van zijn schademelding werd verricht. In deze brief verwijt de verzekeraar de consument dat hij tegenstrijdige informatie heeft verstrekt:

“Op 15 maart 2019 heeft u bij (naam van de verzekeraar) een inbraakschade in uw auto, de Mercedes met kenteken (...), gemeld. U vertelde dat er was ingebroken en dat het navigatiesysteem, de radio en de bestuurdersairbag waren gestolen. U had na de inbraak van 30 november 2018 een tweedehands navigatiesysteem en radio gekocht via marktplaats. U gaf aan niet te beschikken over correspondentie van deze aankoop. U claimt als gevolg van de inbraakschade de door de expert vastgestelde schade van € 3.082,60.

(...)

Dhr. (achternaam onderzoeker CONFID) heeft ook navraag gedaan bij (naam autoreparatiebedrijf) (...). De heer (achternaam onderzoeker CONFID) heeft dhr. A. van (naam autoreparatiebedrijf) o.a. gevraagd naar de inkoopfacturen behorende bij de door u getoonde factuur met factuurnummer 2019-1692. Dhr. A. heeft aangegeven dat de factuur met nr. 2019-1692 door hem is uitgedraaid en betrekking heeft op de aangekochte goederen zoals vermeld op de factuur. Een inkoopfactuur van de goederen was echter niet in zijn bezit. De verkregen informatie is echter in strijd met wat u op 15 maart 2019 aan (naam van de verzekeraar) heeft verklaard.

U zou de radio/navigatie immers voor € 1.750,- via Marktplaats hebben gekocht en hier geen documentatie meer van hebben. Daarbij is betaling van de factuur van (naam autoreparatiebedrijf) ook niet door u aangetoond.”

Verder heeft de verzekeraar de conclusies van het onderzoek als volgt samengevat:

“Getuige de opgeslagen storingsinformatie werd de hoofdunit van het infotainmentsysteem en de alarmlichtschakelaar op een ander moment elektronisch onderbroken danwel gedemonteerd dan de stuurwielairbag. Tussen de elektronische onderbreking van de hoofdunit van het infotainmentsysteem en de alarmlichtschakelaar enerzijds (286.048 km) en de elektronische onderbreking van de stuurwielairbag anderzijds (286.096 km) werd er minimaal 32 kilometer en maximaal 64 kilometer met uw auto gereden. Het inschakelen van de motor van uw auto en het rijden van uw auto tijdens de diefstalperiode van de onderdelen is alleen mogelijk indien men de beschikking heeft gehad over een geprogrammeerde c.q. bekende sleutel. Dit strookt niet met de braakschade. Daarbij heeft u verklaard zelf over de sleutels te beschikken.

Uit het alarmgeheugen blijkt dat het alarmsysteem niet werd geactiveerd in de door u gemelde diefstalperiode, terwijl dit gezien de braakschade wel geactiveerd had moeten worden. Om toegang te krijgen tot uw auto en het demonteren van de onderdelen dient men het voorportier te openen. Daarbij zijn de demontage werkzaamheden in het voertuig niet mogelijk zonder beweging te veroorzaken. Bij beweging in het interieur wordt het alarmsysteem namelijk ook geactiveerd. Bij controle door de expert werkte het alarmsysteem correct.

De kilometerstand in het instrumentenpaneel van uw auto werd teruggesteld in de periode na 12 januari 2019.

U heeft er geen verklaring voor dat er tussen de demontage van het infotainmentsysteem en de alarmlichtschakelaar en de demontage van de stuurwielairbag minimaal 32 kilometer met de auto is gereden.

Gezien de bovenstaande feiten kan het niet anders dan dat er ten tijde van de demontage van de onderdelen één of meerdere voertuigsleutels bij het voertuig aanwezig waren.

Volgens uw verklaring waren de voertuigsleutels in uw bezit.”

- 2.9 De verzekeraar heeft vervolgens te kennen gegeven dat de claim van de consument wordt afgewezen op grond van opzet tot misleiding. De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument voor de duur van vier jaar opgenomen in het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister ('EVR'). Daarnaast heeft de verzekeraar een melding gedaan bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna: CBV) van het Verbond van Verzekeraars en zijn de autoverzekering en de rechtsbijstandverzekering per direct beëindigd. Tot slot heeft de verzekeraar de onderzoekskosten van € 2.250,00 van de consument gevorderd.

2.10 De rechtsbijstandsverzekeraar van de consument heeft bij brief van 13 augustus 2019 de beschuldigingen aan het adres van de consument betwist. In deze brief stelt de rechtsbijstandsverzekeraar het volgende:

“Door [de verzekeraar] is onvoldoende onderbouwd dat sprake is van fraude. Dat er een aantal feiten en omstandigheden in het onderzoeksrapport zijn waardoor door [de verzekeraar] wordt getwijfeld aan het verhaal van cliënt, maakt niet dat sprake is van fraude. Er zijn onduidelijkheden van technische en van feitelijke aard die mogelijk door verschillende oorzaken zouden kunnen worden verklaard. Dit wil nog niet zeggen dat er niet kan zijn ingebroken en al helemaal niet dat sprake is van opzettelijke misleiding van [de verzekeraar] en daarmee van fraude.”

De rechtsbijstandsverzekeraar heeft hieraan toegevoegd dat de consument in januari 2019 het instrumentenpaneel van de auto heeft laten vervangen, omdat sprake was van een aantal storingen. Dit zou volgens de rechtsbijstandsverzekeraar een aantal bevindingen uit het onderzoek van P-CVD kunnen verklaren. De verzekeraar wordt daarom verzocht een heroverweging te maken.

2.11 De verzekeraar heeft het verzoek van de rechtsbijstandsverzekeraar om een heroverweging te maken, afgewezen:

“U stelt slechts dat er alternatieve verklaringen kunnen zijn voor de conclusies uit het onderzoek. U draagt echter geen enkele andere verklaring aan. Daarbij gaat u met deze stelling volledig voorbij aan de feiten zoals deze zijn genoemd in het rapport van technisch expert en ik heb opgesomd in mijn brief van 9 juli 2019, waarnaar ik u dan ook verwijs.”

2.12 Bij brief van 20 september 2019 heeft de rechtsbijstandsverzekeraar een verklaring van dhr. A., directeur van het reparatiebedrijf D. waar de consument zijn auto in onderhoud heeft, aan de verzekeraar gestuurd. In deze brief staat het volgende:

- “De weergave van een elektronische onderbreking is niet altijd exact. Een auto kan verschillende afwijkingen hebben op technisch/elektronische vlak. De praktijk kent veelal gevallen waarin waardes en standen afwijken van de normale staat van dienst.”
- “De auto kent tal van elektronische systemen en deze dienen te werken aan de hand van richtlijnen. Echter treden er vaak storingen op waardoor afwijkingen ontstaan in de systemen van de auto.”
- “De verklaring die door de verzekering wordt gegeven (dat er met de auto gereden is), is niet de enige oorzaak die het verschil in de kilometerstand weergeeft. Elektronische storingen en afwijkingen kunnen makkelijk een oorzaak zijn voor het verschil in kilometerstand. Het is immers nooit 100% zeker dat bepaalde weergaven exact hetzelfde moeten zijn of op dezelfde wijze gekoppeld zijn aan een kilometerstand.

Ook als onderdelen of systemen eerder gecorrigeerd, geüpdatet of gedemonteerd zijn kunnen er afwijkingen zijn ontstaan. In enkele gevallen hoef je maar even met een elektronisch systeem bezig te zijn of verkeerd aan te sturen en er kan een storing plaatsvinden.”

- “Ik lees in het onderzoek dat het alarm niet is geactiveerd. Beide sleutels in uw bezit zijn. Ik begrijp ook dat er braakschade is. Het is mij onbekend waarom het alarm niet is afgegaan althans niet uit diagnose is gebleken dat deze is geactiveerd. Wel ben ik op de hoogte dat alarmsystemen worden omzeilt. Het is bekend dat er allerlei digitale technologieën en apparatuur bestaan die ervoor kunnen zorgen dat de beveiliging van de auto wordt uitgeschakeld.”
- “De Mercedes Benz (...) is bij mij op de zaak geweest voor verschillende reparaties. Er bleek in de auto verschillende problemen te zijn met de elektronica. Zo waren er problemen met de tellerklok en het ECU (Electronic Control Unit). De ECU maakt gebruik van diverse componenten zoals bondjes met een printplaat en is daarom ook gevoelig voor defecten en storingen. Deze ECU is het hart van de auto en staat in verbinding met meerdere sensoren en chips om de auto goed te laten functioneren. De auto had problemen met de ECU.”

2.13 Per e-mail van 29 oktober 2019 heeft de verzekeraar een aanvullende rapportage van P-CVD aan de rechtsbijstandsverzekeraar verzonden. P-CVD heeft daarin de door dhr. A. in zijn verklaring naar voren gebrachte stellingen betwist. P-CVD heeft bovendien voorgesteld dat, indien dhr. A., de consument en de rechtsbijstandsverzekeraar niet overtuigd zijn van een correcte werking van de storingsregistratie van de Mercedes, een reconstructie in aanwezigheid van alle partijen wordt gehouden.

2.14 De rechtsbijstandsverzekeraar heeft vervolgens per e-mail van 8 november 2019 aan de verzekeraar voorgesteld om (op kosten van de verzekeraar) een *second opinion* te laten uitvoeren. De verzekeraar heeft dit voorstel van de hand gewezen, omdat er op grond van de verzekeringsvoorwaarden alleen recht op een contra-expertise bestaat bij discussie over de hoogte van de schade, waarvan geen sprake is. De verzekeraar heeft daarbij aangegeven dat de consument zelf een contra-expertise zal moeten regelen.

2.15 De consument heeft daarop een klacht ingediend bij de verzekeraar over de manier waarop hij tijdens het onderzoek is bejegend en over, kort gezegd, de afhandeling van zijn schadeclaim. Bij brief van 24 december 2019 heeft de verzekeraar aan de consument medegedeeld dat zijn klacht ongegrond is bevonden. De consument heeft vervolgens zelf een contra-expert ingeschakeld, te weten TOV onderzoeksbureau (hierna: TOV). TOV heeft op 12 maart 2020 rapport uitgebracht.

Uit het rapport komt, onder meer, het volgende naar voren:

- “Bovendien duidde verzekerde erop dat het bij [de verzekeraar] bekend was dat de onderhavige Mercedes een schadeauto was met een -technisch- verleden. Dit, naar aanleiding van de eerste inbraak in deze auto.”
- “Wij hebben over hetgeen onder 4.4. is gesteld (*over de actualisering per 16 km, verduidelijking van de commissie*) navraag gedaan bij de meer aangehaalde gerenommeerde Mercedes-dealer. Het was hen/hier onbekend dat een dergelijke ‘sprong’ zich voordeed. Deze vraag hebben wij ook voorgelegd aan een ander onderzoeksbureau dat zich bezighoudt met gelijke onderzoeken; ook hen zei deze stelling niets. Enkel door het opnemen van deze stelling door P-CVD menen wij dat de feitelijke ‘forensische’ onderbouwing ontbreekt.”
- “Dát er met de Mercedes zou zijn gereden is enkel gebaseerd op vermeend gereden kilometers (de stappen van 16-32 kilometer). Vastgesteld is dat deze auto over langere tijd meerdere storingen kende waarbij ook meerdere malen herstel en vervanging van onderdelen hebben plaatsgevonden. Bovendien hebben wij niet kunnen vaststellen dat de herhaalde diversiteit aan kilometerstanden ook duidt op de gangbare feitelijke inbraakperiode van 14 op 15 maart 2019.”
- Door de onderzoeker van P-CVD werden onder het hoofdstuk ‘Voorbeeld-voertuigen’ ‘Ter overtuiging van de omstandigheid dat er bij de storingswaarneming van de volgens opgave ontvreemde onderdelen gelijke dan wel dezelfde kilometerstanden in het storingsgeheugen werden geregistreerd worden een tweetal voorbeeldcasussen beschreven’. (...) Wij verwijzen korthedshalve naar dit aanvullende rapport van de onderzoeker van P-CVD. Wij stellen echter vast dat het niet van reële/forensische toegevoegde waarde is deze vergelijkingen op te nemen. Immers, duidelijk is dat de registratie van de kilometerstanden erg weerbarstige materie is. Vele factoren kunnen een rol spelen bij die registratie zoals de voertuighistorie, onderhoud, vervanging onderdelen en storingen. Bovendien is niet vermeld waar het onderzoek naar deze ‘voorbeelden’ hun oorsprong vinden en hoe de informatie werd vergaard. Wij achten de opname hiervan enigszins tendentius.”
- “Wij stelden met name ten aanzien van de alinea: *‘Immers indien het professionele dievengilde in staat is om het alarmsysteem tijdelijk uit te schakelen, zou men ook in staat moeten zijn om de Mercedes te openen zonder braakschade én zelfs compleet te ontvreemden. Indien een alarmsysteem bij een partiële diefstal onklaar wordt gemaakt laat dit doorgaans zowel fysieke sporen – beschadiging van de alarmsysteemcomponenten of kabels – als digitale sporen – storingen met betrekking tot het alarmsysteem – achter. Van beide was in onderhavige casus geen sprake’*, het volgende vast.

Ofschoon wij de logische denkwijze van de onderzoeker van P-CVD zouden kunnen onderschrijven, is ook dit niet met feiten gestaafd. Immers, niet gezegd is hoe de daders te werk zijn gegaan, waarover zij beschikten om de diefstal te plegen/vergemakkelijken en of dit per sé fysieke sporen had moeten achterlaten.”

- “Het demonteren van onderdelen hoeft bij juiste uitbouw, niet tot enige schade te leiden.”
- “Wij stellen vast dat in deze rapportage/dit onderzoek als het gaat om een tijdslijn van gebeurtenissen niet ‘traditioneel’ gesproken wordt over uren en minuten maar over kilometerstanden. Het gaat daarbij dan om technische aspecten die voor een leek niet te begrijpen en controleren zijn. Ook, zo is wel bekend en ook uit dit dossier gebleken, zijn de geregistreerde kilometerstanden ook - sterk- onderhevig aan de historie van de auto en bijvoorbeeld het verrichten van herstel, (de)montage en opgetreden storingen ten aanzien van het betreffende voertuig, zoals de onderhavige Mercedes.”
- “Wij menen geen sluitend verband te zien tussen de meer aangehaalde kilometerstanden van het ontkoppelen van de in dit rapport mee aangehaalde onderdelen in de tijdslijn van 14 op 15 maart 2019.”
- “In het dossier wordt een kilometerstand d.d. 10 december 2013 ad 379.867 (...) aangehaald, die de Mercedes zou hebben gehad. In relatie tot hetgeen verzekerde wordt aangerekend mist deze toevoeging zijn doel nu verzekerde de Mercedes pas in 2016 in zijn bezit kreeg. Wel wordt hiermee aangetoond dat reeds voordat de Mercedes in het bezit kwam van verzekerde, ‘bewerkingen’ hebben plaatsgevonden aan het motor-management/de kilometerstand van deze auto.”
- “Gesteld wordt dat om toegang te krijgen tot het voertuig en het vervolgens demonteren van de onderhavige onderdelen, het voorportier diende te worden geopend. Niet is vastgesteld dat de ruit niet zodanig was ingeslagen dat het mogelijk was om door inklimming de Mercedes in te gaan. Het portier hoefde daarbij niét geopend te worden. Vastgesteld is, zoals uit de rapportage van P-CVD mag blijken (zie onder hoofdstuk 4.2) dat het voertuig niét zou zijn voorzien van een inbraak/-diefstaldetectie. Daar waar dat meerdere malen in het dossier is aangehaald, is het wel/niet activeren van het alarm doordat er in de auto bewegingen hebben plaatsgevonden bij onder meer de demontage, daarmee niét relevant i.c. niet aan de orde.”
- “Gesteld wordt dat verzekerde [de verzekeraar] heeft misleid met het doel een schadevergoeding te ontvangen waarop hij geen recht zou hebben. Er is sprake van fraude, aldus de brief. Veel van de ‘bewijzen’ liggen buiten de directe invloedssfeer van verzekerde. Hij heeft ook geen kennis van de werking van kilometerstanden, het alarm en andere zaken die hem worden tegengeworpen.”

Naar aanleiding van dit rapport heeft de consument besloten om de zaak aan Kifid voor te leggen voor een bindend advies.

2.16 De verzekeraar heeft bij verweer een nader rapport van P-CVD (d.d. 21 april 2020) overgelegd, in reactie op het eerste rapport van TOV, ingebracht door de consument. Hierin staat het volgende:

- “De heer [naam onderzoek TOV] stelt dat het alarm in de Mercedes niet geactiveerd wordt indien men zich toegang tot de Mercedes verschaft via het ingeslagen portierraam en het portier hierbij niet geopend wordt. Dit is niet correct. Het demonteren van de onderdelen door of via het ingeslagen portierraam veroorzaakt namelijk beweging in het interieur en dit betreft, net als het openen van het portier in vergrendelde of afgesloten toestand, een trigger voor het alarmsysteem. Indien de interieur bewegingsdetectie-sensoren van het alarmsysteem – de sensoren die zoals de benaming al doet vermoeden beweging in het voertuig signaleren – niet correct functioneren wordt dit als storing geregistreerd en dit was niet aan de orde bij onderhavige Mercedes (...);
- “De omstandigheid dat de kilometerstand in de Mercedes tot twee keer toe werd teruggesteld, het vervangen van het instrumentenpaneel en/of in het verleden uitgevoerde schadeherstel werkzaamheden zijn niet van invloed geweest op de verschillende kilometerstand die als gevolg van de gemelde partiële diefstal in de storingsgeheugens werden geregistreerd. Bij storingswaarneming wordt namelijk de kilometerstand geregistreerd die op dat moment bekend is in het instrumentenpaneel. Als de volgens opgave ontvreemde onderdelen danwel de hoofdunit van het infotainmentsysteem, de alarmlichtschakelaar en de stuurwielairbag op hetzelfde moment danwel bij dezelfde kilometerstand actualiseringsstap elektronisch worden onderbroken, dan wordt bij de éérste storingswaarneming dezelfde kilometerstand danwel kilometerstand actualiseringsstap geregistreerd.”
- “Bij de interpretatie van storingsinformatie is de éérste storingswaarneming van belang dan wel leidend. Dit betreft namelijk het éérste moment, in dit geval de kilometerstand, dat een storing wordt geregistreerd en deze is voor alle systemen in de Mercedes gelijk. Deze kan geen 32 tot 64 kilometer verschillen. De kilometerstand die bij de laatste storingswaarneming wordt geregistreerd kan door de beschreven prioritering na de eerste storingswaarneming wel verschillen. De regeleenheid zal bij een aanhoudende of actuele storing controleren of de storing nog actief/actueel is en hierbij wordt de kilometerstand van de laatste storingswaarneming geregistreerd en weergegeven tijdens het uitlezen. Tijdens het uitlezen van het voertuig komt de actuele kilometerstand dan ook overeen of valt binnen de op dat moment geldende kilometerstand actualiseringsstap. Tijdens het onderzoek aan de Mercedes betrof de actuele kilometerstand 287.765 km. De elektronische onderbreking van de hoofdunit van het infotainmentsysteem en de stuurwielairbag werden voor het laatst waargenomen binnen de op dat moment geldende kilometerstand actualiseringsstap 287.760 km – 287.776 km.

De elektronische onderbreking van de alarmlichtschakelaar werd voor het laatst waargenomen bij de kilometerstand actualiseringsstap 287.664 km – 287.760 km. Dit betreft de voorgaande kilometerstand actualiseringsstap en deze is door prioritering nog niet afgesloten en geactualiseerd. Met andere woorden de kilometerstand die bij de laatste storingswaarneming wordt geregistreerd zegt niks over de kilometerstand bij de éérste storingswaarneming, maar alleen iets over de status van de storing op het moment van het uitlezen.”

- 2.17 Bij repliek heeft de consument gereageerd op het verweer van de verzekeraar en heeft de consument een nader rapport (d.d. 11 juni 2020) van TOV in de procedure gebracht. In dit rapport is de reactie van een medewerker van Mercedes Benz Cars Nederland B.V. opgenomen. Deze medewerker geeft aan dat de onderlinge verschillen in de kilometerstanden met een maximaal verschil van 300 kilometer nog steeds als plausibel gezien kunnen worden. Het standpunt van de fabrikant is volgens deze medewerker dat de kilometerstandweergave bij een foutcode bedoeld is om een storingsdiagnose te geven en niet voor andere doeleinden.
- 2.18 Tevens is door TOV gereageerd op de stelling dat bij het demonteren van de onderdelen door of via het ingeslagen portierraam beweging ontstaat in het interieur en dit, net als het openen van het portier in vergrendelde of afgesloten toestand, een trigger voor het alarmsysteem veroorzaakt. TOV merkt hierover op dat P-CVD in zijn eerste en tweede rapport geen melding heeft gedaan van een werkend interieur-alarm, maar slechts van een alarmsysteem (origineel Mercedes). Volgens TOV staat niet vast dat hier uitgebreid onderzoek naar is ingesteld. TOV wijst er daarbij opdat P-CVD pas in zijn derde rapport een afbeelding heeft overgelegd waarop te zien is dat er sprake is van een Interieurdetectie en van een wegsleep-beveiligingssysteem.
- 2.19 Bij dupliek heeft de verzekeraar aangevoerd dat:
- P-CVD aan de consument en zijn vertegenwoordiger heeft voorgesteld om een reconstructie te houden. Die reconstructie heeft niet plaatsgevonden, omdat de consument hieraan niet wilde meewerken;
 - de reactie van TOV geen specifiek technische beoordeling is geweest van de bevindingen van P-CVD maar een algemene beoordeling van de zaak. P-CVD heeft in haar rapport dit laatste aspect uitdrukkelijk benoemd. Overigens heeft P-CVD in deze zaak haar conclusies in rapportages verwoord en daarbij is in afzonderlijke reacties nogmaals ingegaan op nieuwe en/of specifieke vragen aan de zijde van de consument;
 - inmiddels uit openbare bronnen is gebleken dat de auto sinds 9 juli 2020 niet meer op naam staat van de consument en op dit moment te koop staat bij een garage in het oosten van het land.

Het standpunt van de consument dat ‘vooralsnog’ niet akkoord wordt gegaan met een reconstructie – en kennelijk op een later moment wel – valt hiermee niet te rijmen. Bovendien kan nu geen reconstructie meer worden uitgevoerd.

Bij dupliek heeft de verzekeraar voorts de antwoorden van P-CVD op een drietal vragen naar aanleiding van het rapport van TOV van 11 juni 2020 in het geding gebracht. In reactie op de bevindingen van de medewerker van Mercedes Benz heeft P-CVD naar voren gebracht dat de interpretatie van de medewerker van Mercedes Benz incorrect is:

- “De totaalkilometerstand wordt per kilometer geactualiseerd/geregistreerd in het instrumentenpaneel en deze kilometerstand is zichtbaar voor de bestuurder. Indien er een storing optreedt zoals in onderhavige casus in het airbagsysteem (airbagregeleenheid), de instrumentenpaneel regeleenheid en de zogenaamde signaalopname- en aansturingsmodule voor regeleenheid, dan wordt de éérste en laatste storingsregistratie in stappen van 16 km opgeslagen en geactualiseerd in het storingsgeheugen. Bij een totaalkilometerstand van bijvoorbeeld 10 km wordt in het storingsgeheugen bij éérste storingsregistratie een kilometerstand van 0 km geregistreerd. Bij een totaal-kilometerstand van 20 km wordt in het storingsgeheugen bij éérste storingsregistratie een kilometerstand van 16 km geregistreerd.”
- “Bij onderhavig type Mercedes wordt niet zoals gesteld door de heer (naam medewerker Mercedes Benz) op tijdsbasis een storingsregistratie vastgelegd, althans een systeemtijd-waarde of datum en tijd werden niet zichtbaar geregistreerd in de freezeframes van het storingsgeheugen van de airbagregeleenheid, de instrumentenpaneel regeleenheid en de signaalopname- en aansturingsmodule voor regeleenheid van onderhavige Mercedes. Daarnaast wordt de kilometerstand in de storingsgeheugens van deze regeleenheden ook niet per kilometer geactualiseerd. In het storingsgeheugen van de automatische versnellingsbakregeleenheid kan dit wel het geval zijn. Echter in het storingsgeheugen van de automatische versnellingsbakregeleenheid van onderhavige Mercedes waren überhaupt geen storingsregistraties geregistreerd en staan dus ook niet ter discussie. De heer (naam medewerker Mercedes Benz) bevestigt vervolgens in zijn reactie min of meer het feit dat de kilometerstand in de storingsgeheugens in stappen van 16 kilometer wordt geactualiseerd. Enige zekere helderheid over de wijze waarop de kilometerstand in de storingsgeheugens van onderhavige Mercedes wordt geactualiseerd kan hij echter niet geven omdat de fabrikant die informatie niet vrijgeeft. Juist deze omstandigheid is voor mij in het verleden de reden geweest om het kilometerstand actualiseringproces middels validatie danwel reverse engineering te onderzoeken.”
- “Vervolgens stelt de heer (naam medewerker Mercedes Benz) dat er in de storingsgeheugens een afwijking van maximaal 300 kilometer mogelijk is ten opzichte van de (totaal)kilometerstand in het instrumentenpaneel.

Ook deze stelling is niet juist. De kilometerstand die in de storingsgeheugens wordt geregistreerd betreft de totaalkilometerstand (in stappen van 16 km) die bekend is in het instrumentenpaneel en niet de totaalkilometerstand in de elektronische contactslot regeleenheid (EZS) zoals voorgesteld door de heer (naam medewerker Mercedes Benz).”

- “Voorts stelt de heer (naam medewerker Mercedes Benz) onder het kopje Standpunt Mercedes-Benz NL dat de kilometerstand in het storingsgeheugen na éérste storingsregistratie bij een kilometerstand van bijvoorbeeld 100.000 km (kilometerstand actualiseringsstap 100.000 km – 100.016 km) vervolgens na gelijktrekking van de kilometerstand bij een volgende contactslot-/motorinschakeling kan verspringen naar de op dat moment geldende totaalkilometerstand van bijvoorbeeld 100.028 km. Dit standpunt is mijns inziens niet correct. De kilometerstand bij éérste storingswaarneming wordt namelijk niet geactualiseerd door de voorgestelde gelijktrekking van kilometerstanden. Het actualiseren van de kilometerstand bij éérste storingswaarneming is alleen mogelijk als een permanente storing wordt gewist met een diagnosesysteem en vervolgens vrijwel meteen opnieuw wordt geregistreerd.”

De klacht en vordering

2.20 De consument vordert het door CONFID vastgestelde schadebedrag van € 3.729,94, de kosten van de contra-expert van TOV (€ 1.965,65) en de kosten voor de duurdere verzekering als gevolg van de maatregelen van € 68,12 per maand tot aan heden. Daarnaast vordert de consument de ongedaan making van de registraties in het Incidentenregister en het EVR, de CBV-melding en hij vordert kwijschelding van de onderzoekskosten door de verzekeraar.

2.21 Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument het volgende aan:

- Met betrekking tot het verwijt van de verzekeraar dat de consument tegenstrijdige informatie heeft verschaft over de aanschaf van een tweedehands navigatiesysteem en radio (randnummer 2.8 hiervoor) merkt de consument op dat de verzekeraar hem verkeerd begrepen heeft. Na de eerste inbraak heeft hij zelf het schadeherstel geregeld. Een deel van de spullen heeft hij zelf aangeschaft via Marktplaats, maar de radio en de navigatie heeft hij door (naam autoreparatiebedrijf) laten aanschaffen en repareren. De spullen waren tweedehands;
- De verzekeraar heeft zich ook niet specifiek uitgelaten over, of onderbouwd, wat er precies is gezegd bij de telefonische melding van de schade op 15 maart 2019. Mogelijk is er sprake van een verkeerde interpretatie door de medewerker van de verzekeraar over de termen ‘tweedehands’ en ‘Marktplaats’. Hij kan zich niet goed herinneren hoe hij het besproken heeft. Tijdens het interview met CONFID heeft hij specifiek aangegeven hoe de reparatie en aanschaf is gegaan, zoals hiervoor beschreven;

- Daarnaast is het logisch dat het bedrag van € 1.750,00 niet overeenkomt met de totaalfactuur van autoreparatiebedrijf D. van € 2.800,00, omdat op die factuur ook andere onderdelen/kosten staan, zoals het instrumentenpaneel, de reparatie van het instrumentenpaneel en een ECU-computersysteem.

2.22 Ter betwisting van het door de verzekeraar aangedragen technische bewijsmateriaal, heeft de consument een beroep gedaan op het rapport van TOV (randnummer 2.15 hiervoor). De consument voert het volgende aan:

- De storingsmeldingen worden volgens P-CVD geregistreerd n.a.v. een eigendiagnose van het systeem. Uit het rapport van P-CVD blijkt dat zowel de eerste als de laatste storingsregistratie heeft plaatsgevonden door middel van een eigendiagnosefunctie van het systeem van de auto. Dit betekent dat ook volgens P-CVD er kennelijk een verschil bestaat in prioritering van storingsmeldingen binnen de eigendiagnosefunctie. Nu het verschil in kilometerstanden kennelijk verklaarbaar is “door een lagere prioritering van de onderlinge storingsmeldingen”, is het verschil niet forensisch en/of zorgvuldig verklaard/onderbouwd.
- Daarnaast is de redenering van P-CVD niet logisch. Een hogere prioriteit zou tot een eerdere storingsmelding moeten leiden, dus bij een lagere kilometerstand. Als de storingsmelding van de alarmlichtschakelaar een lagere prioriteit zou hebben dan de storingsmelding van de stuurwielairbag, omdat de stuurwielairbag een veiligheidssysteem is, dan zou de kilometerstand van de storingsmelding van de stuurwielairbag juist hoger moeten zijn, niet lager. In casu is het precies andersom: de kilometerstand van de storingsmelding van het infotainmentsysteem en de alarmschakelaar (lager prioriteit volgens P-CVD) is lager (dus eerder geregistreerd) dan de kilometerstand van de storingsmelding van de stuurwielairbag (hoge prioriteit volgens P-CVD);
- Ook valt niet in te zien waarom het verschil tussen de kilometerstand van de eerste storingsmelding van het infotainmentsysteem en de alarmschakelaar van 286.048 en de storingsmelding van de stuurwielairbag van 286.096 niet eveneens kan worden verklaard door dezelfde prioritering in de eigendiagnosefunctie. Ook hier gaat het om een lagere kilometerstand bij de storingsmelding van het infotainmentsysteem en de alarmschakelaar dan bij de stuurwielairbag;
- Het is op zijn minst vreemd te noemen dat P-CVD het verschil in kilometerstand bij de eerste storingsmelding toeschrijft aan rijden met de auto en het verschil in kilometerstand bij de laatste storingsmelding aan prioritering binnen de zelfdiagnosefunctie. Er wordt dus met twee maten gemeten. Het kan net zo goed zijn dat het verschil in kilometerstand bij de eerste storingsmelding ook aan een verschil in prioritering binnen de zelfdiagnosefunctie te wijten is;
- Uit de verklaring van dhr. A. (randnummer 2.12 hiervoor) blijkt dat er voldoende andere verklaringen te geven zijn voor een afwijking in de kilometerstanden van de geregistreerde storingsmeldingen;

- De conclusies van P-CVD en de verzekeraar zijn volledig gebaseerd op de kilometerstanden van de storingsregistraties. Echter, er staan geen tijden bij de storingsmeldingen. Het is daarom niet vast te stellen op welk tijdstip de verschillende storingsregistraties zijn gedaan. Ook zijn er veel storingen geweest aan de auto en is het instrumentenpaneel vanwege deze storingen al eens vervangen. TOV-onderzoeksbureau merkt op dat dit essentiële onderdeel van de auto, het instrumentenpaneel, niet nader lijkt te zijn onderzocht. De auto had al vóór aankoop een onlogische kilometerstand;
- De verzekeraar gaat ervan uit dat het autoportier is geopend en het alarm dus moet zijn afgegaan. Echter, het gat in de ingeslagen ruit van het rechter voorportier was groot genoeg om in de Mercedes te klimmen. Daarom kan het zo zijn dat de dader(s) de auto is/zijn ingeklommen zonder de portier te openen. P-CVD heeft deze mogelijkheid onvoldoende onderzocht.

2.23 Onder het kopje 'Conclusie' merkt de consument op dat het rapport van P-CVD veel niet onderbouwde stellingen bevat. Door de vele storingen aan de auto zijn er ook veel onzekerheden over de juistheid van de kilometerstanden. Het verschil in kilometerstand van de storingsmeldingen kan volgens P-CVD door prioritering van de zelfdiagnosefunctie zijn veroorzaakt. Hiermee is volgens de consument geen fraude aangetoond.

Het verweer

2.24 De verzekeraar stelt dat de consument hem opzettelijk heeft misleid met het doel een schadevergoeding te ontvangen waarop geen recht bestaat. Volgens de verzekeraar blijkt uit onderzoek dat de consument onjuiste informatie heeft verstrekt. Daarnaast heeft de consument geen verklaring voor het feit dat er minimaal 32 kilometer met de auto is gereden tussen het loskoppelen van het infotainmentsysteem en de alarmlichtschakelaar en het loskoppelen van de stuurwielairbag. De verzekeraar stelt dat er sprake is van fraude.

- 2.25 Bij verweer heeft de verzekeraar een korte samenvatting gegeven van zijn standpunten met betrekking tot:
1. de (vermeende) tegenstrijdige mededelingen van de consument over de aanschaf van een tweedehands radio-/navigatiesysteem via Marktplaats;
 2. het alarmsysteem dat niet geactiveerd werd tijdens de inbraak;
 3. de door P-CVD uitgelezen gegevens, waaruit blijkt dat er tussen de elektronische onderbreking van de hoofdunit van het infotainmentsysteem en de alarmlichtschakelaar enerzijds (286.048 km) en de elektronische onderbreking van de stuurwielairbag anderzijds (286.096 km) minimaal 32 kilometer en maximaal 64 kilometer met de auto werd gereden;
 4. het terugstellen van de kilometerteller, en;

5. de omstandigheid dat de consument in de gesprekken met de onderzoeker heeft aangegeven er geen verklaring voor te hebben dat er minimaal 32 km met de auto is gereden tijdens het verwijderen van de onderdelen.

3. De beoordeling

Waarover moet de commissie een beslissing nemen?

- 3.1 Aan de orde zijn de vragen 1) of de verzekeraar terecht uitkering heeft geweigerd op grond van opzettelijke misleiding door de consument, 2) of de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument op juiste gronden heeft geregistreerd, 3) of de onderzoekskosten kunnen verhaald op de consument, dan wel de onderzoekskosten van de consument op de verzekeraar en 4) of de verzekeraar de hogere betaalde premie moet vergoeden aan de consument.
- 3.2 Volgens de verzekeraar heeft de consument geprobeerd hem opzettelijk te misleiden. Hij wijst er in dit verband op dat de consument onwaar heeft verklaard over de aanschaf van een tweedehands radio-/navigatiesysteem na de eerste inbraak. Ook wijst de verzekeraar op de bevindingen van P-CVD, waaruit volgens de verzekeraar blijkt dat tussen de elektronische onderbreking van de hoofdunit van het infotainmentsysteem en de alarmlichtschakelaar en de elektronische onderbreking van de stuurwielairbag anderzijds minimaal 32 kilometer en maximaal 64 kilometer met de auto werd gereden. Verder wijst de verzekeraar erop dat het autoalarm niet is afgegaan, terwijl dit alarm tijdens een controle door P-CVD normaal functioneerde, en dat de kilometerteller bleek te zijn teruggedraaid.

De juridische maatstaf waaraan voldaan moet zijn

- 3.3 De verzekeraar doet, naar de juridische interpretatie van de commissie, een beroep op art. 7:941 lid 2 en lid 5 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Lid 2 schrijft, kort gezegd, een medewerkingsplicht voor aan de verzekerde die een verzekeringsclaim bij de verzekeraar heeft ingediend. In lid 5 is vervolgens bepaald, voor zover van belang, dat de verzekerde geen recht op uitkering heeft als hij de medewerkingsplicht van lid 2 niet is nagekomen met het opzet de verzekeraar te misleiden. In dit verband is een arrest van de Hoge Raad van belang. De Hoge Raad heeft namelijk bepaald dat bij de beantwoording van de vraag of een verzekerde het opzet heeft gehad zijn verzekeraar te misleiden, moet worden onderzocht of de verzekerde de bedoeling had deze verzekeraar te bewegen tot het verstrekken van een uitkering die hij zonder die schending niet zou hebben verstrekt.¹ De commissie zal deze maatstaf hanteren.

¹ Zie Hoge Raad 21 februari 2020, [ECLI:NL:HR:2020:311](https://www.rechtspraak.nl/ECLI:NL:HR:2020:311), overweging 3.1.5, via www.rechtspraak.nl.

- 3.4 De bewijslast in dezen rust op de verzekeraar (art. 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). Hierbij geldt een strenge maatstaf. De commissie kan bijvoorbeeld niet op basis van vermoedens uitspreken dat de consument heeft gehandeld met het opzet de verzekeraar te misleiden². De gevolgen hiervan voor de consument kunnen namelijk groot zijn. Dit betekent dat zodra de commissie twijfelt over de vraag of de consument heeft gefraudeerd of niet, de door de verzekeraar van verzekeringsfraude verdachte consument 'vrijuit' gaat, hoezeer ook de vermoedens van de verzekeraar invoelbaar zijn voor de commissie en hoezeer ook deze vermoedens door de verklaringen van een door de verzekeraar ingeschakelde deskundige worden ondersteund. Daarbij geldt dat waar zich een reeks aan bijzondere gebeurtenissen heeft voorgedaan, dat niet betekent dat er dus sprake is geweest van verzekeringsfraude.³

Heeft de consument tegenstrijdig verklaard over de aankoop van bepaalde auto-onderdelen?

- 3.5 De verzekeraar heeft erop gewezen dat de consument eerst heeft medegedeeld, in het kader van zijn telefonische schademelding, dat hij, na de eerste auto-inbraak, via *Marktplaats* voor € 1750,- een tweedehands radio- en navigatiesysteem heeft gekocht, hetgeen hij niet kon bewijzen. Vervolgens heeft hij in een gesprek met de onderzoeker van CONFID verklaard dat hij dit auto-onderdeel gekocht heeft bij *autoreparatiebedrijf D.*, dat hij contant heeft betaald en dat daarvan eveneens geen bewijs voorhanden is. Ter ondersteuning van deze stelling heeft de verzekeraar ter zitting nog een telefoonnotitie in de procedure gebracht. Dit is echter te laat. De commissie zal deze notitie daarom niet meenemen in haar overwegingen.
- 3.6 De commissie kan niet uitsluiten dat de consument zich in het telefoongesprek in het kader van de schademelding heeft vergist of zich slechts ongelukkig of onprecies heeft uitgelaten tegenover de verzekeraar, zoals hij gesteld heeft. De commissie acht dus niet bewezen dat de consument op dit punt een valse verklaring heeft afgelegd met het doel een uitkering te verkrijgen waarop hij geen recht heeft. Dat de consument niet kan bewijzen dat hij heeft betaald voor het radio- en navigatiesysteem (dat hij heeft aangeschaft na de eerste inbraak in de auto) roept vragen op, maar dat is niet voldoende. De consument heeft wel een aankoopnota van reparatiebedrijf D. aan de verzekeraar verstrekt met daarop, onder meer, de aanschaf van een radio/navigatiesysteem. Ook heeft hij aangetoond dat hij na de eerste inbraak een bedrag van € 3.500,- heeft opgenomen om het op die aankoopnota vermelde bedrag te voldoen. Daarnaast blijkt uit het technische rapport van P-CVD dat een radio- en navigatiesysteem aanwezig was, gezien deze volgens de technische onderzoeker zichtbaar is losgekoppeld van het systeem.

² Vergelijk hiervoor uitspraak GC 2011-146, via www.kifid.nl/uitspraken/.

³ Vergelijk hiervoor uitspraak GC 2018-730, via www.kifid.nl/uitspraken/.

De omstandigheid dat het alarm niet is afgegaan

- 3.7 De verzekeraar heeft het standpunt ingenomen dat de diefstal niet heeft plaatsgevonden op de door de consument beschreven wijze en dat dat blijkt uit een aantal omstandigheden. De eerste omstandigheid is dat uit de door P-CVD uitgelezen autogegevens blijkt dat het alarm niet is afgegaan tijdens de (vermeende) inbraak hoewel het alarm wel goed functioneerde tijdens een test van P-CVD.
- 3.8 De commissie kan niet uitsluiten dat er wel degelijk is ingebroken in de auto van de consument. De commissie wijst er in dit verband op dat de consument heeft verklaard dat hij niet meer zeker wist of hij de auto wel had afgesloten. Het niet goed afgesloten-zijn van de auto zou kunnen verklaren waarom het alarm niet is afgegaan.
- 3.9 De verzekeraar heeft in dit verband verder aangevoerd dat de consument wisselende verklaringen heeft afgelegd. In het proces verbaal heeft de consument aangegeven dat de auto was vergrendeld, maar bij het eerste gesprek met de onderzoeker heeft de consument gezegd niet meer te weten of hij de auto had vergrendeld. Het is begrijpelijk dat het verschil tussen deze verklaringen vragen oproepen bij de verzekeraar, maar deze verklaringen lopen niet zover uiteen dat hieruit zonder meer een poging tot opzettelijke misleiding kan worden afgeleid.

De uitgelezen data en de verschillende kilometerstanden

- 3.10 De commissie acht de door de verzekeraar in de procedure gebrachte rapporten en de door de deskundige van de verzekeraar gegeven antwoord op gerezen vragen op zich overtuigend. Uit deze rapporten blijkt duidelijk dat deze deskundige (P-CVD) is aan te merken als een expert bij uitstek. Dit helpt de verzekeraar echter niet verder, gelet op het hiernavolgende.
- 3.11 De consument en zijn vertegenwoordiger hebben de bevindingen van de deskundige (P-CVD) van de verzekeraar uitvoerig betwist. Zij hebben onder meer betoogd dat er een technische, elektronische verklaring kan zijn voor de door de deskundige van de verzekeraar gevonden discrepanties (randnummer 2.25 hiervoor, onder nummer 3). Hoewel hun (uitvoerige) betwisting niet technisch van aard is – de consument en zijn vertegenwoordiger hebben ‘slechts’ een rapport van een *tactisch* onderzoeker tegenover het rapport van P-CVD gesteld –, heeft deze betwisting wel twijfel gezaaid bij de commissie. Uit de technische conclusies blijkt onvoldoende de directe betrokkenheid van de consument tot de inbraak en de ontvreemding van de weggenomen auto-onderdelen. Er zijn bijvoorbeeld verklaringen overgelegd van onder andere een medewerker van Mercedes-Benz en van autoreparatiebedrijf D. die, afzonderlijk van elkaar de 16-32 kilometersprong óf niet kunnen plaatsen óf aangeven dat er een technische verklaring voor kan zijn.

Aan de verzekeraar was het, na deze gemotiveerde betwisting voorzien van verschillende verklaringen van andere kenners van Mercedes-Benz auto's, om aan te tonen dat de kilometersprong toch echt op verzekeringsfraude wijst, door dit te laten bevestigen door een andere partij dan P-CVD. Daarnaast zijn er andere onduidelijkheden: was de auto wel goed vergrendeld en kan het zijn dat eventuele dieven een stukje met de auto hebben gereden? De commissie kan kortom niet met zekerheid vaststellen dat de consument zelf betrokken moet zijn geweest bij de demontage van zijn auto-onderdelen. Het P-CVD-rapport leidt tot een vermoeden van verzekeringsfraude, maar dat is niet genoeg.

De teruggedraaide kilometerteller

3.12 De verzekeraar heeft erop gewezen dat de kilometerteller in de auto moet zijn teruggedraaid. Dit feit duidt er echter niet op dat de consument de inbraak in de auto in scène heeft gezet. Dit feit levert dus geen bewijs voor de door de verzekeraar te bewijzen opzettelijke misleiding door de consument.

Tussenconclusie

3.13 Uit het voorgaande volgt dat opzettelijke misleiding niet is komen vast te staan en daarmee de vastgestelde schade van € 3.729,94 onterecht is geweigerd op grond van artikel 7:941 lid 5 BW.

Heeft de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument in het EVR en het Incidentenregister op juiste gronden geregistreerd?

3.14 Omdat opname van persoonsgegevens in het EVR ernstige gevolgen kan hebben voor de betrokkene, moeten hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) die de financiële instelling daartoe aanvoert.⁴ Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens in het EVR is vereist dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude door de betrokkene. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is niet vereist.⁵

3.15 Hierboven heeft de commissie geoordeeld dat de onregelmatigheden in het dossier wel vragen oproepen, maar de weergegeven feiten en omstandigheden geen opzet tot misleiding opleveren. Er is dus geen sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude. Aan de vereisten voor registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR is daarom niet voldaan zodat de registratie moet worden doorgehaald.

⁴ Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3 via www.rechtspraak.nl.

⁵ Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4, via www.rechtspraak.nl.

- 3.16 Gelet op het bovenstaande moet daarmee ook de registratie in het Incidentenregister te worden doorgehaald. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 3.1.2 van het Protocol). Dit brengt mee dat wanneer de registratie in het EVR moet worden doorgehaald, de gegevens ook in het Incidentenregister moeten worden doorgehaald.

Melding Centrum Bestrijding Verzekeringcriminaliteit (CBV)

- 3.17 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket. Dit is het Centrum Bestrijding Verzekeringcriminaliteit. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen dient Verzekeraar de melding van de incidentenregistratie aan het CBV in te trekken.

Externe onderzoekskosten

- 3.18 De verzekeraar heeft externe kosten van € 2.250,00 bij de consument in rekening gebracht. De commissie is van oordeel dat dit niet terecht is. Onderzoekskosten komen op grond van artikel 6:96 lid 2 BW alleen voor vergoeding in aanmerking wanneer de verzekeraar aantoonbaar dat deze kosten daadwerkelijk zijn gemaakt als gevolg van de aan de consument verweten tekortkoming. Nu de commissie in randnummer 3.13 heeft overwogen dat onvoldoende is gebleken dat er sprake is van opzettelijke misleiding, is van een aan de consument te verwijten tekortkoming ook geen sprake. De verzekeraar heeft deze kosten derhalve niet terecht bij de consument in rekening gebracht.
- 3.19 De door de consument gevorderde onderzoekskosten van € 1.965,65, gemaakt door TOV, komen op grond van artikel 6:96 BW alleen voor vergoeding in aanmerking als de consument op enigerlei wijze aantoonbaar deze kosten daadwerkelijk te hebben gemaakt als gevolg van de aan de verzekeraar verweten tekortkoming. De verzekeraar stelt dat de onderzoekskosten niet voor vergoeding in aanmerking komen, nu de consument deze zelf niet heeft gemaakt, maar de kosten op grond van zijn rechtsbijstandverzekering zijn gemaakt. Hoewel de consument een belang kan hebben bij een toekenning van een vergoeding deze kosten, is niet aangetoond dat deze kosten voor rekening van de consument zijn gekomen of zullen komen. De onderzoekskosten van TOV zijn in opdracht van en door de rechtsbijstandsverzekering van de consument gemaakt. De commissie is van oordeel dat de consument er niet in is geslaagd de omvang van de vordering voldoende te onderbouwen door aan te tonen dat deze kosten niet door zijn rechtsbijstand worden gedekt. Dit deel van de vordering zal daarom niet worden toegewezen.

Vordering terugbetaling duurdere autoverzekering

- 3.20 De consument stelt dat hij door de registratie van zijn persoonsgegevens door de verzekeraar een hogere premie heeft moeten betalen voor een autoverzekering bij een andere verzekeraar, te weten de Vereende.

Het verschil tussen de premie die hij heeft betaald bij de verzekeraar en de premie die hij betaalt bij de Vereende is € 68,12 per maand. Hij vordert het verschil in premie terug voor de periode dat de consument is geregistreerd in de externe registers.

3.21 Uit de door de consument overgelegde stukken is niet gebleken dat de consument bij meerdere verzekeraars is geweigerd. Hierdoor kan de commissie niet vaststellen dat de consument door toedoen van de verzekeraar alleen terecht kon bij de Vereende tegen een hogere premie voor zijn autoverzekering. De vordering zal daarom niet worden toegewezen.

4. De beslissing

4.1 De commissie beslist dat verzekeraar binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- het vastgestelde schadebedrag van € 3.729,94 uitkeert aan de consument.
- de persoonsgegevens van de consument doorhaalt in het EVR en het Incidentenregister;
- de melding aan het CBV intrekt;
- de onderzoekskosten kwijtscheldt.

De commissie wijst al het overige 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.

Bijlagen:

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 vormen, 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.