

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-890
(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. A.M.T. Wigger,
leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 3 oktober 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 6 november 2019
Aard uitspraak : Bindend advies
Bijlage : Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële
Instellingen van 23 oktober 2013

Samenvatting

Motorrijtuigenverzekering. De auto van Consument is door brand beschadigd en Consument heeft de schade onder zijn verzekering gemeld. Verzekeraar stelt dat Consument de brand opzettelijk heeft veroorzaakt, althans hierbij negatief betrokken was, en met onware informatie over de toedracht van de schade heeft geprobeerd Verzekeraar te bewegen tot het doen van uitkering waarop hij geen recht heeft. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar met het onderzoeksrapport en de reactie van de expert op het rapport van contra-expertise, en de opname van de bewakingscamera's die beelden laten zien die bij de door [onderzoeksbureau] vastgestelde oorzaak passen, voldoende bewijs heeft geleverd van zijn stelling dat Consument negatief bij de brand in de auto is betrokken. Verzekeraar is niet gehouden tot het doen van uitkering, mocht de verzekeringsovereenkomst beëindigen en de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister voor de duur van zes jaar acht de Commissie ook terecht. Tot slot oordeelt de Commissie dat Consument geen recht heeft op terugbetaling van de door hem vergoede interne en externe onderzoekskosten. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- de klachtbrief van Consument en het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de aanvullende reactie van Verzekeraar van 18 februari 2019;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.
Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 oktober 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een auto van het merk Volkswagen, [type], bij Verzekeraar verzekerd met een allrisk dekking. Op 14 februari 2018 is de auto door brand beschadigd. Consument heeft voor de schade een beroep op zijn verzekering gedaan.

- 2.2 In opdracht van Verzekeraar is expertise uitgevoerd. De schade op basis van dagwaarde is vastgesteld op € 23.485,00. In het rapport van 7 maart 2018 staat de volgende verklaring van Consument:

“Tijdens de rit heb ik een kortsluiting/brandlucht kort tevoren waargenomen maar dacht deze geur van buiten de auto kwam, daarom heb ik er geen aandacht aan geschonken. Ter hoogte van de ‘sluis’ zag ik, al rijdende met de auto, vlammen uit de middenconsole tevoorschijn komen. (...) Hierna heb ik direct de hulpdiensten gebeld, (...)”

- 2.3 De expert heeft onderzoeksbureau [naam onderzoeksbureau] (hierna: [onderzoeksbureau]) ingeschakeld voor een complete inspectie. [Onderzoeksbureau] heeft separaat, op 26 maart 2019, over haar bevindingen gerapporteerd. In het rapport staat, voor zover van belang:

“3.4 Oorzaakonderzoek

(...)

Tijdens het onderzoek aan de diverse elektrische aansluitingen en de elektronica die in de middenconsole was opgenomen, kon worden uitgesloten dat één van deze componenten de brand had veroorzaakt. Alle onderzochte componenten waren, op enige vervolgschade na, nog intact.

Tijdens het oorzaak onderzoek gebruikte rapporteur elektronische detectieapparatuur voor koolwaterstoffen (zie paragraaf 1.7). Dit om mogelijke aanwezigheid van (resten van) vluchtige brandbare vloeistoffen vast te stellen. Dat onderzoek leverde ter hoogte van de middenconsole een verhoogde meetwaarde op.

Vervolgens nam rapporteur een monster van het isolatiemateriaal dat onder de middenconsole gemonteerd was (zie paragraaf 1.8). Dat monster werd verpakt in een glazen pot waarvan het deksel werd verzegeld met de antifraudezegel (...).

3.5 [naam bedrijf] N.V.

Het veiliggestelde brandmonster is in overleg met opdrachtgever overgebracht naar het laboratorium van [naam bedrijf] N.V. te [plaatsnaam]. Door [naam bedrijf] N.V. is de aanwezigheid van een aardoliedestillaat aangetoond, dat zij omschreef als terpentine/thinner/kwastenreiniger.

(...)

3.6 Resumé technisch onderzoek

- Tijdens het onderzoek kon iedere mogelijke elektrische en/of technische oorzaak geheel worden uitgesloten.
- Niet blijkt van de mogelijke aanwezigheid van stoffen die voor zelfopwarming gevoelig zijn. Verzekerde en zijn echtgenote verklaarden niet te roken en daarom kan een gloeiende peuk als oorzaak geheel worden uitgesloten.
- Op de plaats van ontstaan is terpentine aangetroffen.
- Op basis van uitsluiting van andere mogelijke oorzaken en het aantreffen van een aardoliedestillaat (terpentine) moet worden geconcludeerd dat de oorzaak voor het ontstaan van de brand het opzettelijk bijbrengen en/of achterlaten van open vuur is, in welke vorm dan ook.
- Daarbij moet worden geconcludeerd dat voor de ontsteking een vluchtige brandbare vloeistof (terpentine) over, in ieder geval, (een deel van) de middenconsole werd uitgegoten.

4 TACTISCH ONDERZOEK

4.1 Beelden bewakingscamera's

(...)

Uit de camerabeelden blijkt dat bij aankomst van de Volkswagen geen bijzonderheden zichtbaar zijn. De verlichting van de auto werkt nog normaal. Na het tot stilstand komen van de auto passeert een aantal auto's en vrachtauto's de Volkswagen.

Twee minuten nadat de Volkswagen tot stilstand kwam, ontstaat in het voertuig plots een fel lichtschijnsel en komt de bestuurder in beeld doordat het lichtschijnsel op hem valt. Het lijkt alsof deze persoon uitstapt of overeind komt uit een gebukte houding.

Het van niets naar een fel licht gaan, komt overeen met het beeld dat ontstaat bij het ontsteken van een uitgegoten vluchtige brandbare vloeistof. Ook het zwakker worden van het lichtschijnsel duidt op de mogelijke verbranding van een dergelijke vloeistof. Pas nadat omgevingsmateriaal begint te branden wordt dan het lichtschijnsel weer sterker.

(...)

Gelet op de beelden die door de bewakingscamera werden vastgelegd, moet worden geconcludeerd dat twee minuten na het tot stilstand komen van de auto daarin plots een felle brand ontstond.

(...)

4.4 Bijzonderheden en verificatie verklaring verzekerde

(...)

Handelingen na ontdekking brand:

Verzekerde verklaarde dat hij tijdens het rijden al vlammen zag tussen de voorstoelen. Hij zette de Volkswagen daarop direct stil en verliet ook direct de auto om hulp in te roepen. Dit omdat de accu van zijn mobiele telefoon leeg was.

Uit de videobeelden van de bewakingscamera's op het terrein van [naam plek] blijkt niets van zichtbaar vuur en/of lichtschijnsel in de Volkswagen op het moment dat deze aan komt rijden en stopt. Dit had wel verwacht mogen worden indien de brand al tijdens het rijden ontstond.

Uit de beelden blijkt verder dat de bestuurder (lees verzekerde) niet direct uitstapt en hulp inroept van passerende voertuigen. Pas 2 minuten nadat de Volkswagen tot stilstand kwam, ontstaat een lichtflits en stapt verzekerde uit om hulp in te roepen.

(...)

5. SLOTOPMERKINGEN

Aan de hand van het hierboven omschreven onderzoek is het navolgende vastgesteld:

- De oorzaak voor het ontstaan van de brand is het opzettelijk bijbrengen en/of achterlaten van open vuur, in welke vorm dan ook. Daarbij werd, voor de ontsteking, een vluchtige brandbare vloeistof (terpentine) over (een deel van) de middenconsole uitgesloten.
- Tijdens het onderzoek kon iedere technische en/of elektrische oorzaak voor het ontstaan van de brand worden uitgesloten. Ter hoogte van de middenconsole kon de aanwezigheid van een aardoliedestillaat (terpentine) worden aangetoond.
- Volgens opgave van verzekerde was de brand in de Volkswagen ontstaan tijdens het rijden. Verzekerde verklaarde direct na het zien van de vlammen de Volkswagen tot stilstand te hebben gebracht en direct te zijn uitgestapt.
- De brand ontstond ter hoogte van de middenconsole en kon zich beperkt naar haar omgeving uitbreiden. In de Volkswagen ontstond alleen in het voorste deel van het inzittendencompartiment forse vuurschade. In de rest van de Volkswagen ontstond de rook- en roetschade.
- Uit beelden van de bewakingscamera's ter hoogte van de plek waar de Volkswagen tijdens de brand stond, blijkt dat de brand twee minuten na het tot stilstand komen van de Volkswagen ontstond. Uit de camerabeelden blijkt dat verzekerde ook pas 2 minuten na het tot stilstand brengen van de Volkswagen, de Volkswagen verlaat. Dit is tegenstrijdig met hetgeen door verzekerde is verklaard.
- Door verzekerde is specifiek tegenstrijdig verklaard ten aanzien van de storingen in de Volkswagen en de reparaties van de dealer."

- 2.4 Verzekeraar heeft naar aanleiding van de onderzoeksbevindingen geconcludeerd dat Consument op negatieve wijze betrokken is geweest bij het ontstaan van de brand in het voertuig. Bij brief van 1 mei 2018 heeft Verzekeraar Consument meegedeeld dat de schade niet wordt vergoed, de verzekeringen worden beëindigd, de externe onderzoekskosten van € 5.494,31 en de interne onderzoekskosten van € 532,- van Consument worden teruggevorderd en dat de persoonsgegevens van Consument voor de duur van zes jaar worden geregistreerd in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) en van de incidentenregistratie een melding aan het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijke Incidenten (hierna: CBV) wordt gedaan. Per e-mail van 4 mei 2018 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over de beëindiging van de verzekering van de Volkswagen per direct en de beëindiging van de verzekering van de andere auto van Consument met een termijn van twee weken.
- 2.5 Door Consument is een contra-expert ingeschakeld. De contra-expert heeft op 18 juni 2018 rapport uitgebracht en daarin staat, voor zover relevant:

“Onderzoek

(...)

Het brandbeeld, en de zgn. v-vormige ontwikkeling van de brand, geeft eenduidig een beeld dat de brand begonnen is in of op de console tussen beide voorstoelen. Opmerkelijk is de heftigheid van de brandschade aan beide zijanten van de stoelen in vergelijking met het overige brandbeeld.

(...)

Kortom, er zijn in de voertuigelektronica geen aanwijzingen gevonden voor ernstige defecten die mogelijkterwijze als motivatie voor brandstichting zouden kunnen gelden.

Brandbare stoffen

Met de heer [naam] werd besproken op welke wijze hij een monster van de bekleding rondom het middenconsole had genomen en wat de aanleiding daarvoor was geweest. (...)

Onze kritiek op deze werkwijze is dat er geen referentie monster is genomen van een bekledingsstuk iets verderop. Bekend is dat de bekledingsmaterialen in de automotive sector vaak een (deel) herkomst hebben uit aardolie producten. Mogelijk dat de brandinvloed op het bekledingsmateriaal een dusdanig restproduct heeft opgeleverd dat dampvorming tot een meteruitslag heeft geleid. Mogelijk dat in het laboratorium een zgn. CH-waarde (koolwaterstofverbinding) werd vastgesteld die de indruk geeft van aanwezigheid van het aardoliedestillaat terpentine. Door een referentie monster te analyseren kan onomstotelijk aantoonbaar worden gemaakt dat op het specifiek gemeten bekleding stuk een brandversneller werd toegevoegd. Het is namelijk niet uit te sluiten dat door het brandproces gevolgd door het blussen van de brand er sprake is van deelproces waarbij het basisproduct van de bekleding, aardolie, heeft geleid tot de vorming van restproducten die de indruk geven van terpentine.

Videobeelden

(...)

Door ons werden de video beelden ook bestudeerd en naar ons oordeel is de kwaliteit onvoldoende om daaruit feiten af te leiden die steekhoudende argumenten opleveren voor het standpunt dat de onderzoekers hebben ingenomen.

(...)

Conclusie

Ten aanzien van het ontstaan van de brand hebben wij in het voertuig geen technische oorzaak aangetroffen. (...)"

- 2.6 [Onderzoeksbureau] heeft, op 12 juli 2018, als volgt op het rapport van contra-expertise gereageerd:

"Dit levert voor mij geen nieuwe aanknopingspunten op en past in onze conclusie m.b.t. de brandstichting.

De opmerking dat tijdens de brand stoffen zijn ontstaan die gelijk zijn aan het vastgestelde terpentine is pure onzin. Het kan zijn dat er tijdens het verbrandingsproces ook stoffen ontstaan die in terpentine voorkomen, maar bij het bepalen van de stof spelen alle componenten een rol. Juist het samenstel en de verhouding van die componenten vormen voor het lab de

eindconclusie dat sprake was van, in dit geval, terpentine.

Het is bovendien uitgesloten dat bij het verbranden van materialen juist terpentine zou ontstaan."

- 2.7 Verzekeraar heeft zijn standpunt gehandhaafd en Consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij Kifid. Op verzoek van Verzekeraar heeft [onderzoeksbureau] tijdens de procedure aanvullend, bij brieven van 31 januari 2019 en 3 juni 2019, gerapporteerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering, herstel van de verzekeringsovereenkomst, doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens en terugbetaling van de door hem vergoede onderzoekskosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.
- Op 14 februari 2018 is tijdens het rijden brand ontstaan in de auto van Consument. Deze schade is gedekt onder de verzekering.

- Verzekeraar is niet geslaagd in het bewijs dat Consument de schade met opzet heeft veroorzaakt. Uit het door Verzekeraar overgelegde bewijs blijkt niet wat de oorzaak van de brand is. De conclusie in het rapport dat iedere mogelijke elektrische of technische oorzaak kon worden uitgesloten, volgt niet uit het genoemde bewijs. Ook blijkt niet uit het onderzoek dat terpentine is gebruikt als ontstekingsmiddel en/of brand versnellend middel. Uit de contra-expertise is gebleken dat, nu geen referentiemonster is genomen, niet onomstotelijk vaststaat dat een brandversneller is toegevoegd. Bovendien is niet uitgesloten dat het aardoliedestillaat na de brand is bijgebracht. De videobeelden zijn onduidelijk en bewijzen niet dat sprake is van brandstichting door Consument. Uit die beelden blijkt ook niet dat de verklaring van Consument dat al vlammen aanwezig waren niet juist is. De inconsistenties in de verklaringen van Consument waarop Verzekeraar zich heeft beroepen, dragen niet bij aan de conclusie dat Consument op negatieve wijze betrokken is bij de brand. Consument had ook geen financieel belang bij het in brand steken van de auto omdat hij de auto kort voor de brand had verkocht.
- Op basis van het door Verzekeraar overgelegde bewijs is ook een alternatief scenario mogelijk, inhoudende dat de in de auto aanwezige wasbenzine vlam heeft gevat door kortsluiting in de elektronica van de bijrijdersstoel. Van negatieve betrokkenheid van Consument is geen sprake.
- De registratie van de persoonsgegevens van Consument is niet terecht. Verzekeraar heeft het voornemen tot registratie niet, onder toezending van het rapport van [onderzoeksbureau], met Consument besproken. Bovendien geldt volgens het Protocol als uitgangspunt dat aangifte wordt gedaan, maar daartoe is Verzekeraar niet overgegaan en ook de politie heeft Consument niet als verdachte aangemerkt. Daarmee rijst de vraag of in voldoende mate vaststaat dat Consument heeft gefraudeerd. Verzekeraar heeft geen inzicht gegeven in de belangen van Consument die hij in zijn afweging heeft meegenomen. Verzekeraar heeft de verzekering beëindigd zonder daarvan mededeling te doen aan Consument. Consument heeft daardoor enige tijd onverzekerd rondgereden. Consument heeft de kosten van onderzoek onder protest vergoed, maar vordert deze bedragen terug.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft de schade aan de auto opzettelijk veroorzaakt door brandstichting en is daarmee op negatieve wijze betrokken geweest bij het ontstaan van de brand. Hij heeft vervolgens voor deze schade een beroep op zijn verzekering gedaan en daarbij een onjuiste toedracht van de schade gemeld. Hiermee heeft hij geprobeerd Verzekeraar ertoe te bewegen een uitkering te doen waarop hij geen recht had.
- Verzekeraar was daarom gerechtigd het verzoek om uitkering af te wijzen en de verzekeringen op te zeggen. Verzekeraar heeft de gegevens van Consument terecht opgenomen in het Incidentenregister en het EVR.

Hij heeft in het kader van de belangenafweging de ernst van de frauduleuze handeling meegewogen, alsmede de onjuist afgelegde verklaringen en het feit dat Consument ook na confrontatie is blijven volharden in zijn onjuiste verklaringen. Omdat Verzekeraar ook de onderzoekskosten van Consument terugvordert, heeft hij de gegevens niet voor de maximale duur van acht jaar geregistreerd, maar voor de duur van zes jaar.

- Consument is op grond van artikel 6:96 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: 'BW') gehouden de kosten van onderzoek te voldoen. Zowel ten aanzien van de interne als de externe onderzoekskosten is voldaan aan de dubbele redelijkheidstoets.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vragen of (I) Verzekeraar is gehouden om dekking te verlenen onder de verzekering, (II) Verzekeraar de verzekeringen van Consument mocht beëindigen, (III) Verzekeraar de persoonsgegevens mocht registreren in het Extern Verwijzingsregister en het Incidentenregister en de incidentenregistratie mocht melden CBV, en (IV) of Verzekeraar de door hem gemaakte interne en externe onderzoekskosten van Consument mocht terugvorderen.

Opzet tot misleiding

- 4.2 Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument de schade opzettelijk heeft veroorzaakt, althans negatief betrokken was bij de brand, met het doel uitkering onder de verzekering te krijgen waarop hij geen recht heeft. Om die reden heeft Verzekeraar de schade die Consument claimt niet vergoed. Verzekeraar heeft een beroep gedaan op artikel 9 van de verzekeringsvoorwaarden en artikel 7:952 BW. Op grond van deze artikelen wordt schade niet vergoed wanneer deze, kort gezegd, met opzet van de verzekerde is veroorzaakt. Verzekeraar heeft zich ook op het standpunt gesteld dat het recht op uitkering is vervallen omdat Consument zijn verplichting om alle gegevens te verschaffen die van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen, niet is nagekomen met het opzet Verzekeraar te misleiden. Hiermee doet Verzekeraar een beroep op artikel 7:941 lid 5 van het BW.
- 4.3 De Commissie beoordeelt in de eerste plaats of Consument de schade opzettelijk heeft veroorzaakt. Beide partijen hebben onderzoek laten doen naar de oorzaak van de schade. Consument is door de onderzoeker van [onderzoeksbureau] geconfronteerd met diens bevindingen en is in de gelegenheid gesteld daarop te reageren. Consument heeft hierop zelf een onderzoeksbureau ingeschakeld. Deze onderzoeksbureaus hebben vastgesteld dat in de voertuigelektronica geen oorzaak van de schade kan worden gevonden. Een technische oorzaak van de schade is door beide onderzoekers uitgesloten.

[Onderzoeksbureau] heeft in haar onderzoek vastgesteld dat de brand is ontstaan ter hoogte van de middenconsole en op die plaats een verhoogde meetwaarde voor de aanwezigheid van (resten van) vluchtige brandbare vloeistoffen geconstateerd. Op andere plaatsen in de auto was geen verhoogde meetwaarde zichtbaar. Het onderzoek naar het afgenomen monster van het isolatiemateriaal onder het middenconsole wees uit dat daarin aardoliedestillaat aanwezig was, wat in het rapport is omschreven als terpentine/thinner/kwastenreiniger. Deze conclusie is door de contra-expert niet betwist. De brand is ontstaan door het bijbrengen en/of achterlaten van vuur bij de middenconsole waarover die vluchtige brandbare vloeistof is gegoten. De door de contra-expert opgeworpen mogelijkheid dat door het brandproces sprake is van een deelproces waarbij het basisproduct van de bekleding, aardolie, heeft geleid tot de vorming van restproducten die de indruk geven van terpentine, is naar het gemotiveerde oordeel van [onderzoeksbureau] uitgesloten. Consument heeft een alternatieve oorzaak van de brand opgeworpen, maar deze stelling is op geen enkele wijze onderbouwd en deze alternatieve oorzaak is volgens [onderzoeksbureau] ook uitgesloten.

- 4.4 Op de videobeelden van de bewakingscamera's ter hoogte van de plek waar de auto van Consument tijdens de brand stond, is twee minuten nadat de auto stil stond, een fel lichtschijnsel te zien, dat kort daarna dimt. Daarna is op de videobeelden een bewegende schim te zien, die loopt naar de achterzijde van de auto en een aankomende auto waarschuwt. [Onderzoeksbureau] heeft uitgelegd dat het van niets naar fel licht gaan, duidt op een vermoeden van ontbranding van wasbenzine. Ook het daarna zwakker worden van het felle lichtschijnsel past bij de situatie van het ontvlammen van een dergelijke vloeistof. De videobeelden komen overeen met de uitkomsten van het technisch onderzoek door [onderzoeksbureau], dat een brandbare stof is uitgegoten over het middenconsole waarbij vervolgens vuur is gebracht. De omschrijving van de toedracht die Consument heeft gegeven – Consument heeft verklaard dat tijdens het rijden al vlammen in de auto aanwezig waren, hij de auto daarna heeft stilgezet en toen direct is uitgestapt – wordt door de videobeelden niet bevestigd. De uitkomst van het onderzoek van [onderzoeksbureau] en de videobeelden zijn door Consument feitelijk niet weersproken.
- 4.5 Consument heeft aangevoerd dat de videobeelden niet duidelijk zijn en dat op basis daarvan niet kan worden aangenomen dat zijn auto in brand stond, dat Consument negatief betrokken was bij het ontstaan van deze brand en dat ook niet kan worden vastgesteld dat de schim bij de auto Consument is. Consument heeft onvoldoende onderbouwd waarom hij niet de schim op de beelden kan zijn en het niet zijn auto kan zijn die op de beelden zichtbaar is.

Er is geen aanleiding om aan te nemen dat op het tijdstip van de brand en op de locatie waarop de auto van Consument in brand stond, waarover tussen partijen geen discussie bestaat, een andere auto in brand stond dan die van Consument. Indien juist is, zoals Consument stelt, dat de brand in de auto aanwezig was *voordat* Consument stil stond, had deze brand door een lichtschijnsel op de beelden zichtbaar moeten zijn. Dat was niet het geval, dit lichtschijnsel verscheen pas twee minuten *nadat* de auto stil stond. Indien Consument op dat moment al buiten de auto stond, had dit eveneens zichtbaar moeten zijn op de beelden, nu een korte periode later wel duidelijk een schim bij de auto waarneembaar is.

- 4.6 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar met het onderzoeksrapport van [onderzoeksbureau] en de reactie van [onderzoeksbureau] op het rapport van contra-expertise, en de opname van de bewakingscamera's die beelden laten zien die bij de door [onderzoeksbureau] vastgestelde oorzaak passen, voldoende bewijs heeft geleverd voor zijn stelling dat Consument negatief bij de brand in de auto is betrokken en met onware informatie over de toedracht van de schade heeft geprobeerd Verzekeraar te bewegen tot het doen van uitkering waarop hij geen recht heeft. Niet vereist is, zoals Verzekeraar terecht heeft aangevoerd, dat Verzekeraar ook aantoont dat Consument voor de opzettelijke misleiding een motief had. Gelet op wat de Commissie hierboven heeft overwogen, behoeft de overige argumentatie van partijen niet meer te worden besproken. Het bovenstaande brengt mee dat Verzekeraar niet is gehouden uitkering onder de verzekering te doen.

Beëindiging verzekeringen

- 4.7 Op grond van artikel 7 van de verzekeringsvoorwaarden en art. 7:940 lid 3 laatste zin BW heeft Verzekeraar het recht de verzekering bij opzettelijke misleiding door de verzekerde te beëindigen. Gelet op het voorgaande heeft Verzekeraar de verzekeringen van Consument tussentijds mogen beëindigen nu continuering van de verzekerings-overeenkomst gezien de bovengenoemde omstandigheden niet meer van Verzekeraar kan worden gevergd. Voor toewijzing van de vordering tot herstel van de verzekerings-overeenkomst, acht de Commissie geen grond aanwezig.

EVR – criterium: zwaardere verdenking

- 4.8 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister en het EVR. Artikel 5.2.1 van het Protocol (zie bijlage) bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond artikel 5.2.1 onder a en b, een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene niet is vereist. Wel is een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude door de betrokkene vereist.

Zie het arrest van de Hoge Raad van 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4. Ten slotte moet het proportionaliteits-beginsel in acht worden genomen (zie art. 5.2.1 onder c van het Protocol).

- 4.9 De Commissie heeft onder 4.2 tot en met 4.6 overwogen dat Verzekeraar is geslaagd in zijn bewijs dat Consument negatief bij de brand in de auto is betrokken en dat hij met een onjuiste verklaring over de toedracht heeft geprobeerd een uitkering te ontvangen waarop hij geen recht heeft. Hierdoor is aan de vereisten in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol voldaan.

EVR - proportionaliteitsafweging

- 4.10 Op grond van art. 5.2.1 onder c van het Protocol dient de verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen. Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9. Vastgesteld moet worden dat het belang van Verzekeraar bij opname in het EVR prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen daarvan voor de betreffende persoon. De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.
- 4.11 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van zes jaar opgenomen in het EVR en uitgelegd welke belangen hij in deze afweging heeft meegewogen. De Commissie is van oordeel dat deze omstandigheden, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie en de duur daarvan niet disproportioneel maken. Van omstandigheden die tot verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden is de Commissie niet gebleken.

Incidentenregistratie en melding CBV

- 4.12 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie in het Incidentenregister, die eveneens voor de duur van zes jaar is gedaan, te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.
- 4.13 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 Verzekeringscriminaliteit.

Gelet op hetgeen hiervoor onder 4.12 is overwogen is voor het toewijzen van de vordering tot intrekking van de melding van de incidentenregistratie aan het CBV derhalve geen grond aanwezig.

Onderzoekskosten

- 4.14 Verzekeraar heeft van Consument een bedrag van € 5.494,31 aan externe onderzoekskosten van [onderzoeksbureau] gevorderd en een bedrag van € 532,- voor vergoeding van de interne kosten. Consument heeft deze bedragen betaald, en vordert deze van Verzekeraar terug.
- 4.15 De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken is een toerekenbare tekortkoming van Consument als bedoeld in artikel 6:74 BW (zie GC Kifid 2016-368 onder 4.3.). Consument is verplicht de schade te vergoeden die Verzekeraar als gevolg hiervan heeft geleden. De door Verzekeraar gemaakte, en met facturen van [onderzoeksbureau] onderbouwde, externe onderzoekskosten worden door de Commissie als schade aangemerkt. Consument kan worden gehouden deze te vergoeden op grond van artikel 6:96 lid 2 sub b BW (zie GC Kifid 2010-139). Om die reden wordt de vordering tot terugbetaling van het bedrag van € 5.494,31 aan onderzoekskosten afgewezen.
- 4.16 Verzekeraar heeft ook interne kosten bij Consument in rekening gebracht. Interne onderzoekskosten komen op grond van artikel 6:96 lid 2 BW voor vergoeding in aanmerking als Verzekeraar op enigerlei wijze aantoonst dat deze kosten daadwerkelijk zijn gemaakt als gevolg van de aan Consument verweten tekortkoming. Zie bijvoorbeeld de uitspraak GC Kifid 2019-575. Verzekeraar zal concreet moeten onderbouwen dat en hoe de kosten samenhangen met het fraudeonderzoek naar Consument.
- 4.17 Verzekeraar heeft ter onderbouwing van de door hem gemaakte onderzoekskosten een overzicht overgelegd van door hem uitgevoerde werkzaamheden. Dit is door Consument niet bestreden. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar voldoende heeft onderbouwd welke interne werkzaamheden zijn verricht. De Commissie is daarom van oordeel dat Consument geen recht heeft op terugbetaling van de door hem vergoede interne kosten.

Slotsom

- 4.18 De vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

Bijlage

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.