

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-466
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. C.E. Polak, leden en
mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 juli 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Reaal Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 18 juli 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij Verzekeraar een inboedelverzekering afgesloten. In 2014 is in de woning van Consument ingebroken. Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. Consument vordert dat Verzekeraar de geleden schade aan haar vergoedt en dat haar persoonsgegevens worden verwijderd uit het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. De Commissie is van oordeel dat de feiten en omstandigheden de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude door Consument, daar Consument haar mededelingsplicht heeft geschonden. De Commissie is daarnaast van oordeel dat Verzekeraar de schadeclaim van Consument heeft mogen afwijzen en over mocht gaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in de registers. De Commissie wijst de vordering van Consument derhalve af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- 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 23 februari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 28 maart 2014 bij Verzekeraar telefonisch een inboedelverzekering, een aansprakelijkheidsverzekering, een doorlopende reisverzekering en een rechtsbijstandverzekering afgesloten.

- 2.2 Bij brief van 28 maart 2014 heeft Verzekeraar Consument het polisblad en het ingevulde aanvraagformulier toegezonden. Op het polisblad staat een aantal van de van toepassing zijnde clausules opgenomen, te weten:

“14225 – controle polis

De verzekeringnemer is gehouden de op het polisblad vermelde gegevens direct na ontvangst van het polisblad nauwkeurig te controleren. Afwijkingen dan wel onjuistheden dienen zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van het polisblad schriftelijk aan de maatschappij gemeld te worden. Na afloop van deze termijn van 14 dagen wordt als vaststaand aangenomen dat de door de verzekeringnemer verstrekte gegevens juist zijn overgenomen en dat de gegevens op het polisblad en op andere bij de verzekering behorende documenten correct zijn.

14229 - Mededelingsplicht

Deze verzekering is tot stand gekomen en de polis is opgemaakt op basis van de door de bemiddelaar via internet verstrekte gegevens dan wel het door verzekeringnemer ondertekende aanvraagformulier.

De verzekeringnemer is op basis van artikel 7:928 Burgerlijk Wetboek verplicht voor het sluiten van de verzekering alle feiten mede te delen die hij kent of behoort te kennen en waarvan hij weet of behoort te begrijpen dat die van belang (kunnen) zijn voor de acceptatiebeslissing van de verzekeraar (mededelingsplicht). Dit geldt ook voor feiten en omstandigheden die betrekking hebben op een bij het sluiten van deze verzekering bekende derde wiens belangen worden meeverzekerd. Niet alleen de wetenschap van verzekeringnemer is bij de beantwoording bepalend, maar ook die van de andere belanghebbenden bij deze verzekering. Indien niet of niet volledig aan de mededelingsplicht is voldaan, kan dat ertoe leiden dat het recht op uitkering wordt beperkt of zelfs vervalt. De verzekeraar heeft bovendien het recht de verzekering met onmiddellijke ingang op te zeggen indien verzekeringnemer met opzet tot misleiden van de verzekeraar heeft gehandeld of als de verzekeraar bij kennis over de ware stand van zaken de verzekering niet zou hebben gesloten. Deze mededelingsplicht betreft nadrukkelijk ook de juiste beantwoording door de verzekeringnemer van de slotvragen:

1. Of verzekeringnemer of een andere belanghebbende bij deze verzekering, in de laatste 8 jaar, als verdachte of ter uitvoering van een opgelegde (straf)maatregel, in aanraking is geweest met politie of justitie in verband met:

- Wederrechtelijk verkregen of te verkrijgen voordeel zoals diefstal of verduistering;*
- Wederrechtelijke benadeling van anderen zoals vernieling, bedreiging of afpersing;*
- Overtreding van de Wet Wapens en munitie, de opiumwet of de Wet economische delicten.*

2. Of verzekeringnemer of een andere belanghebbende bij deze verzekering, de laatste 8 jaar door een verzekeraar een verzekering is opgezegd en/of geweigerd en/of op beperkende en/of verzwarende voorwaarden is aangeboden.”

- 2.3 Op het aanvraagformulier staat – voor zover relevant – het volgende:

“Schadeverleden

Heeft u, of een andere belanghebbende bij deze verzekering de laatste 5 jaar schade geleden/toegebracht verband houdende met de aangevraagde verzekering?

Antwoord

: Nee

[...]

Verzekerden

[...]

Naam eerste kind: : [naam eerste Kind]
Geboortedatum eerste kind : [datum] | 1989
Naam tweede kind : [naam tweede Kind]
Geboortedatum tweede kind : [datum] | 1983

[...]

1. Is de aanvrager of een belanghebbende bij de verzekering, in de laatste 8 jaren in aanraking geweest met politie of justitie?

Antwoord : Nee ”

- 2.4 Op 23 december 2014 is in de woning van Consument ingebroken. Consument heeft diezelfde dag aangifte van deze inbraak gedaan en een lijst met de gestolen goederen aan de politie overgelegd. Consument heeft de schade tevens bij Verzekeraar gemeld.
- 2.5 De partner van Consument heeft op 28 januari 2015 een verhoor op het politiebureau gehad. Hierbij heeft hij verklaard dat naast de reeds opgegeven goederen tevens een trouwring is gestolen.
- 2.6 Verzekeraar heeft naar aanleiding van de schade een schade-onderzoeker ingeschakeld om de schade te onderzoeken. Deze schade-expert heeft Consument op 30 juli 2015 bezocht. In het onderzoeksrapport staat – voor zover relevant – het volgende:

“Eerdere schaden

Uit de bevraging in het Fraude Informatie Systeem Holland (FISH) door de fraude coördinator van Reaal verzekeringen kwam naar voren dat op naam van verzekerde en/of belanghebbende meerdere schaden bekend waren.

Eerdere reisschadeclaim bij Reaal

Door zoon [naam zoon] werd onder de doorlopende reisverzekering een diefstalschade geclaimd d.d. 6 april 2014. Hij werd in een hotelkamer in Paramaribo bestolen. Hij claimde:

-3 mobiele telefoons

-contanten

-een gouden ketting

Van de gouden ketting met een waarde van EUR 1.100,00 werd door [naam zoon] een taxatierapport overgelegd van [naam bedrijf] d.d. 27 maart 2014. Dit is hetzelfde taxatierapport dat door verzekerde nu werd overgelegd bij de onderhavige diefstalschade. Alle op dit rapport getaxeerde items worden geclaimd met uitzondering van de ketting die bij het evenement

d.d. 6 april 2014 werd geclaimd door zoon [naam zoon].

Aanvraagformulier verzekeringspakket

Verzekerde heeft via Duinrand Makelaars in Assurantiën te Rijswijk een verzekeringspakket aangevraagd met ingangsdatum 14 maart 2014.

Voor de inboedelverzekering is bij de samenstelling huishouden opgegeven:

- "Alleenstaande met/zonder inwonende kinderen".

Bij de aanvraag voor de doorlopende reisverzekering is bij gezinssamenstelling ingevuld:

- "Alleenstaande met kinderen"

Bij verzekerden is ingevuld:

"[initialen consument], [datum]1055"

"[naam zoon], [datum]1989"

"[naam dochter], [datum]1983"

Door het invullen van de namen van kinderen bij de doorlopende reisverzekering komen wij tot de conclusie dat voor de inboedelverzekering geldt: "alleenstaande met kinderen".

Bij de behandeling van deze aangelegenheid kwam naar voren dat de geboortedata van de kinderen niet correct waren opgegeven.

De zoon van verzekerde is: [naam zoon], geboren [datum]1983 en

De dochter is: [naam dochter], geboren [datum]1989.

De slotvraag over het schadeverleden over de laatste vijf jaar bij de aanvraag van de inboedelverzekering is beantwoord met: "Nee"

De slotvragen bij de aanvullende acceptatievragen van het aanvraagformulier werden als volgt beantwoord:

... laatste 8 jaren in aanraking geweest met politie of justitie? "Nee"

...laatste 8 jaren een verzekering opgezegd, geweigerd..... ? "Nee"

Verzekerde verklaarde dat haar zoon [naam zoon] in 2013 werd beroofd van een gouden ketting met diamanten. Bij onderzoek ontdekten wij dat op naam van [naam zoon] een kostbaarhedenverzekering was afgesloten bij Centraal Beheer Achmea en dat onder die verzekering een beroving schade in augustus 2013 werd geclaimd.

Verzekerde verklaarde dat zoon [naam zoon], in 2007 door de politie werd aangehouden op verdenking van verboden vuurwapenbezit. Volgens verzekerde werd hij hiervoor vrijgesproken.

Door het onjuist invullen van de geboortedatum en initialen van zoon [naam zoon] was het bij acceptatie van de verzekeringen niet mogelijk om de ingevulde vragen op het aanvraagformulier te controleren.

Volgens opgave van verzekerde betreft het een verschrijving/foute opgave door het intermediair.

[...]

Claim

De in het proces-verbaal van aangifte opgegeven gestolen goederen hebben wij in onderstaande tabel weergegeven in de volgorde zoals die in de bij het proces-verbaal van aangifte behorende goederenlijst is opgenomen.

Bij ieder artikel is aangegeven aan welke persoon het volgens opgave toebehoorde. Van het merendeel is het voormalig bezit niet aangetoond kunnen worden. Zoals eerder in het verslag gemeld woonden zoon [naam zoon] en dochter [naam dochter] nog verzekerde op het schadeadres.

1	2 kluisleutels			
2	gsm Blackberry			geen bewijs
3	ipad Mini			geen bewijs
4	laptop Acer	EUR	450,00	geen bewijs
5	iPad	EUR	500,00	geen bewijs
6	MacBook wit	EUR	1.100,00	geen bewijs
7	iPad (in verklaring Samsung)	EUR	175,00	geen bewijs
8	iPad (in verklaring Samsung)	EUR	175,00	geen bewijs
9	Fotocamera			geen bewijs
10	Hanger (onjuist zie 24)	EUR	1.500,00	
11	armband	EUR	1.850,00	taxatierapport
12	armband	EUR	1.350,00	taxatierapport
13	ring	EUR	495,00	taxatierapport
14	ring	EUR	860,00	taxatierapport
15	Rolex horloge	EUR	4.500,00	geen bewijs
16	parfums	EUR	120,00	geen bewijs
17	kleding	EUR	250,00	geen bewijs
18	tas MK	EUR	250,00	geen bewijs
19	parfums Gucci	EUR	150,00	geen bewijs
20	autosleutels Mercedes	EUR	350,00	geen bewijs
21	kadobonnen	EUR	100,00	geen bewijs
22	2 tassen MK	EUR	500,00	geen bewijs
23	Contanten (spaargeld)	EUR	1.500,00	geen bewijs
24	trouwing			geen bewijs
	Totaal	EUR	16.175,00	

- 2.7 Verzekeraar heeft de schade bij brief van 19 november 2015 afgewezen en Consument medegedeeld dat zij onjuiste informatie aan Verzekeraar heeft verstrekt en dat wanneer Verzekeraar bij de aanvraag van de juiste informatie op de hoogte was geweest, zij de verzekeringen niet had afgesloten. Verzekeraar vordert de onderzoekskosten van € 1.599,- van Consument. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister en in het Extern Verwijzingsregister (hierna: 'EVR').
- 2.8 Consument heeft bij e-mail van 21 april 2016 bezwaar gemaakt tegen de afwijzing van Verzekeraar.
- 2.9 Bij e-mail van 20 juli 2016 heeft Verzekeraar het bezwaar van Consument afgewezen.

2.10 In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) is – voor zover van belang – het volgende 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.

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.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de schade, door haar begroot op € 16.175,-, en verwijdering van de registratie van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR.

Grondslagen daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Consument heeft de inboedelverzekering telefonisch afgesloten. Consument heeft bij de aanvraag de juiste initialen en geboortedata van haar kinderen doorgegeven. Wellicht is dit door Verzekeraar verkeerd verstaan dan wel opgeschreven. Voorts zijn de slotvragen tijdens de telefonische aanvraag niet gesteld. Consument heeft deze vragen dan ook niet onjuist kunnen beantwoorden. Voorts is ten aanzien van de slotvragen onvoldoende duidelijk of die vragen enkel zien op Consument of ook op haar kinderen. Ten slotte is de zoon van Consument nimmer veroordeeld voor een strafbaar feit. Op grond hiervan is geen sprake van het verstrekken van onjuiste informatie door Consument. Het incorrect invullen van het aanvraagformulier is te wijten aan het handelen en nalaten van Verzekeraar. De gevolgen hiervan mogen niet voor rekening van Consument komen.
 - Naar aanleiding van de telefonische aanvraag van de verzekeringen heeft Consument nimmer een polis ontvangen.
 - Consument heeft verschillende stukken, waaronder foto's en taxatierapporten, aan Verzekeraar toegezonden waaruit blijkt dat zij de gestolen goederen voor de diefstal in haar bezit had.
 - Consument was op 23 december 2014 net twee weken terug van een vakantie in Dubai. Zij heeft daar tassen, parfums en kerstcadeaus gekocht. De bonnen van deze goederen heeft Consument niet meegenomen naar Nederland en kan zij derhalve niet overleggen.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, samengevat weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument heeft gehandeld in strijd met de mededelingsplicht ex artikel 7:928 van het Burgerlijk Wetboek (hierna; 'BW'). Bij het aanvragen van de verzekeringen heeft Consument de initialen en de geboortedata van haar kinderen onjuist opgegeven.

Voorts heeft Consument de slotvragen onjuist beantwoord. De vragen of Consument of een andere belanghebbende bij de verzekeringen in de laatste acht jaar in aanraking is geweest met politie of de laatste 5 jaar schade heeft geleden/toegebracht verband houdende met een van de aangevraagde verzekeringen heeft Consument met 'nee' beantwoord. Gebleken is dat de zoon van Consument in 2007 door de politie is aangehouden op verdenking van verboden vuurwapenbezit en in 2013 en 2014 schadeclaims vanwege diefstal heeft ingediend. De twee slotvragen zijn derhalve onjuist beantwoord. Verzekeraar was op basis van de werkelijke gegevens de overeenkomst met Consument niet aangegaan, daar een van de belanghebbenden bij de verzekeringen, de zoon van Consument, in de afgelopen acht jaar is verdacht van verboden vuurwapenbezit. De omstandigheid dat de zoon van Consument niet voor verboden vuurwapenbezit is veroordeeld maakt dit niet anders. Verdenking van verboden vuurwapenbezit is voor Verzekeraar voldoende om de aanvragen van de verzekeringen af te wijzen. Op grond van artikel 7:930 lid 4 BW is het verzoek tot schadevergoeding van Consument afgewezen, nu Verzekeraar op basis van de werkelijke gegevens niet tot het sluiten van de overeenkomst zou zijn overgegaan.

- Het niet melden van het strafrechtelijk verleden van de zoon van Consument in combinatie met het opgeven van onjuiste initialen en geboortedata is aan te merken als een poging tot misleiding. Een andere geboortedatum kan immers leiden tot het niet matchen van aanvraaggegevens, zoals bijvoorbeeld het claimverleden. Verzekeraar acht het, gelet op dit opzettelijk misleiden, voor het handhaven van de integriteit van het financiële stelsel en het voorkomen en bestrijden van fraude, noodzakelijk de persoonsgegevens van Consument op te nemen in het Incidentenregister en het EVR. Zij hanteert daarbij een plaatsingsduur van vijf jaar. Het onjuist opgeven van de initialen en geboortedata van haar kinderen, wordt door Verzekeraar als bijzondere en verzwarende omstandigheid gezien. De registratie van vijf jaar is niet disproportioneel.
- De verzekeringen zijn niet op grond van artikel 7:929 lid 2 BW opgezegd, daar Consument de verzekeringen zelf tussentijds heeft opgezegd.
- Consument stelt dat de slotvragen niet zijn gesteld. De slotvragen zijn wel degelijk aan Consument gesteld. Juist ten behoeve van telefonisch doorgesproken aanvragen en slotvragen zijn duidelijke teksten rondom de beantwoording van de slotvragen. De assurant tussenspersoon die de aanvraag telefonisch heeft opgenomen zal bevestigen dat in alle gevallen de slotvragen gesteld worden en dat niet tot indiening van de aanvraag zal worden overgegaan als de vragen niet worden beantwoord. De vragen zijn derhalve gesteld en door Consument beantwoord.
- Verzekeraar heeft Consument na de aanvraag het polisblad toegezonden. Hierin staat de mededelingsplicht nogmaals duidelijk weergegeven. Niet alleen is de aard en omvang van de mededelingsplicht weergegeven, maar ook de vraag rondom het strafrechtelijk verleden van alle belanghebbende in de afgelopen acht jaar wordt beschreven. De slotvragen zijn voldoende duidelijk en het had Consument voldoende kenbaar moeten zijn dat zij de slotvragen naar waarheid had moeten beantwoorden.
- Consument heeft de omvang van de schade niet aangetoond. Consument heeft enkel voor de gestolen sieraden taxatierapporten overgelegd waaruit de waarde hiervan blijkt. Daarnaast heeft Consument geen enkel direct bewijs geleverd van voormalig bezit van de gestolen goederen. De partner van Consument is van beroep juwelier zodat aannemelijk is dat hij van de juwelen die zakelijk verhandeld worden aanschafnota's heeft.

Het ontbreken van elke nota voor alle gestolen goederen, met name de sieraden, is derhalve bijzonder. Tevens is het bijzonder dat ten aanzien van de Ipads, de laptop, de Macbook, de GSM en de fotocamera geen bewijs van voormalig bezit aanwezig is. Wanneer Consument de aankoopnota's niet meer in haar bezit heeft, is niet aannemelijk dat geen enkel ander bewijs aanwezig is, bijvoorbeeld in de vorm van pintransacties, aansluitmateriaal, verpakkingsmateriaal en digitale sporen. Het ontbreken van elk spoor van bewijs, ook bij de elektronica, is onwaarschijnlijk.

- Enkel Consument is verzekerde onder de verzekeringen en niet de kennelijk ook belanghebbende partner van Consument. Officieel woont de partner van Consument niet op het verzekerde adres, maar uit de lijst van de schade-onderzoeker blijkt dat sommige gestolen goederen aan hem toebehoren.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde zijn de vragen of Consument haar precontractuele mededelingsplicht heeft geschonden, of zij heeft gefraudeerd bij de aanvraag van de verzekeringen en of Verzekeraar dientengevolge mocht overgaan tot afwijzing van de schadeclaim en opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR. Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het EVR te handelen conform het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (PIFI).

Precontractuele mededelingsplicht

- 4.2 Ingevolge artikel 7:928 lid 1 BW is de verzekeringnemer verplicht om vóór het sluiten van de overeenkomst aan de verzekeraar alle feiten mee te delen die hij kent of behoort te kennen en waarvan hij weet of behoort te begrijpen dat de beslissing van de verzekeraar afhangt of kan afhangen. Op grond van artikel 7:928 lid 2 BW geldt de in lid 1 bedoelde verplichting voor de verzekeringnemer ook ten aanzien van andere belanghebbenden bij de verzekeringsovereenkomst. Indien een verzekering wordt gesloten op de grondslag van een door de verzekeraar opgestelde vragenlijst, geeft de verzekeraar daarmee te kennen dat de gestelde vragen feiten betreffen waarvan de verzekeringnemer moet begrijpen dat daarvan de beslissing van de verzekeraar of en zo ja op welke voorwaarden hij de verzekering wil sluiten, afhangt of zou kunnen afhangen. Een niet juiste invulling kan er dan ook toe leiden dat de verzekeraar zich er in een later stadium bij de vraag of er recht op uitkering bestaat, een en ander overeenkomstig het bepaalde in artikel 7:930 lid 3 en 4 BW, op beroept dat hij – indien hij tijdig op de hoogte was gesteld van de juiste stand van zaken – de verzekering niet of niet onder dezelfde condities zou zijn aangegaan. Voor beide vragen geldt als uitgangspunt een toetsing aan het acceptatiebeleid van een redelijk handelend verzekeraar. Vgl. Hof Den Bosch 24 maart 2015, ECLI:NL:GHSHE:2015:1073.
- 4.3 Alvorens over te gaan tot de beantwoording van de vraag of Consument haar mededelingsplicht ex artikel 7:928 BW heeft geschonden, overweegt de Commissie dat als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – haar stellingen in beginsel dient te bewijzen. Consument stelt dat zij de initialen en geboortedata van haar kinderen juist aan Verzekeraar heeft doorgegeven, maar dat laatstgenoemde deze verkeerd heeft overgenomen. Voorts stelt Consument dat de slotvragen niet aan haar zijn gesteld.

Verzekeraar heeft de stellingen van Consument voldoende gemotiveerd weersproken. Verzekeraar heeft de procedure omtrent het telefonisch aanvragen van verzekeringen uiteengezet en stelt hierbij dat bij elke telefonische aanvraag, zo ook bij de telefonische aanvraag van Consument, de slotvragen worden gesteld. Wanneer de slotvragen niet zijn gesteld dan wel beantwoord, zal niet worden overgegaan tot indiening van de aanvraag. Consument heeft geen aanvullende stukken overgelegd die haar stellingen ondersteunen. Consument heeft derhalve onvoldoende aannemelijk gemaakt dat zij de initialen en geboortedata juist heeft doorgegeven en dat de slotvragen niet aan haar zijn gesteld.

- 4.4 Naar aanleiding van de telefonische aanvraag van de verzekeringen heeft Verzekeraar het polisblad en het ingevulde aanvraagformulier aan Consument toegezonden. Hierin is de mededelingsplicht nogmaals uiteengezet en is Consument gewezen op de verplichting de stukken na te gaan en eventuele onjuistheden aan Verzekeraar te melden. Consument heeft ter zitting gesteld dat zij deze stukken nimmer heeft ontvangen. De ontstaansgeschiedenis van deze stelling is, voorzichtig uitgedrukt, moeizaam te noemen. Wat de Commissie met name aanstonds opvalt is dat Consument niet uit eigen beweging, maar eerst nadat zij zich geconfronteerd zag met de stelling van Verzekeraar, zich op dit standpunt stelt alhoewel zij hiertoe reeds de mogelijkheid heeft gehad in de interne klachtenprocedure en in de schriftelijke procedure bij het Kifid. Bovendien is de ter zitting geponeerde stelling tardief en zal derhalve worden gepasseerd. Er dient vanuit te worden gegaan dat Consument het polisblad en het aanvraagformulier heeft ontvangen. Naar aanleiding hiervan heeft Consument geen melding gemaakt van de onjuiste initialen en geboortedata en de onjuist beantwoorde slotvragen. Consument is derhalve in de gelegenheid gesteld om de fouten te herstellen, maar heeft dit nagelaten. Op grond hiervan staat vast dat Consument Verzekeraar onjuiste informatie heeft verstrekt en de slotvragen onjuist heeft beantwoord. Een rechtvaardiging daarvoor is niet aangevoerd en evenmin gebleken. Nu Consument ten onrechte onjuiste gegevens aan Verzekeraar heeft verstrekt, heeft zij op grond van artikel 7:928 lid 1 BW haar mededelingsplicht geschonden.
- 4.5 Ten aanzien van de stelling van Consument dat onvoldoende duidelijk is of de slotvragen ook betrekking hebben op de kinderen van Consument en de stelling dat de zoon van Consument nimmer is veroordeeld voor een strafbaar feit oordeelt de Commissie als volgt. Uit de slotvragen blijkt voldoende duidelijk dat deze betrekking hebben op de aanvrager én andere belanghebbenden bij de verzekering, in dit geval Consument en haar kinderen. Uit de slotvraag over het strafrechtelijk verleden blijkt voldoende duidelijk dat deze niet enkel ziet op veroordelingen voor strafbare feiten, maar of de aanvrager of een belanghebbende in aanraking is geweest met de politie. Het verdacht worden van verboden vuurwapenbezit valt hieronder. In het onderhavige geval diende Consument de slotvraag over het strafrechtelijk verleden met ja te beantwoorden.
- 4.6 Verzekeraar heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende gemotiveerd uiteengezet dat zij de verzekering niet zou hebben gesloten indien zij kennis zou hebben gehad van de ware stand van zaken, zodat Verzekeraar Consument gelet op het voorgaande op grond van artikel 7:930 lid 1 en 4 BW geen uitkering verschuldigd is.

Registratie Extern Verwijzingsregister

- 4.7 Gelet op de mogelijk verstrekkende gevolgen voor een betrokkene van een registratie in het EVR, moeten hoge eisen worden gesteld aan de gronden van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De vereisten die het Protocol in artikel 5.2.1 sub a en b stelt, houden in dat in voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector vormt. Dit houdt in dat de gestelde feiten op grond waarvan de gegevens zijn geregistreerd, een gegronde verdenking van fraude moeten vormen ('opzet te misleiden'). Vgl. Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5 en GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.6 en de daar genoemde uitspraken.
- 4.8 In de onderhavige zaak staat vast dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het EVR heeft opgenomen en dat zij zich hierbij onder meer heeft gebaseerd op de feiten, de verklaringen van Consument, de door Consument verschaft informatie en het onderzoeksrapport van de schade-onderzoeker. De vraag die beantwoord moet worden is of de gestelde feiten een gegronde verdenking vormen van fraude, dat wil zeggen van opzet van Consument om Verzekeraar te misleiden, en Verzekeraar derhalve in redelijkheid tot het besluit van de registratie heeft kunnen komen. De Commissie is van oordeel dat de feiten en omstandigheden de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude door Consument. Op grond van hetgeen onder 4.3 en 4.4 overwogen, dient als vaststaand te worden aangenomen dat Consument onjuiste gegevens aan Verzekeraar heeft opgegeven en twee slotvragen onjuist heeft beantwoord. De gevraagde gegevens en de slotvragen waren voor Verzekeraar van belang voor de beoordeling van de verzekeringsaanvraag. Het feit dat Consument de initialen en de geboortedata van haar kinderen onjuist heeft opgegeven maakt dat Verzekeraar niet heeft kunnen verifiëren of de opgegeven gegevens over bijvoorbeeld het strafrechtelijk- en claimverleden juist waren. De combinatie van het onjuist opgeven van de gegevens van haar kinderen, het onjuist beantwoorden van de slotvragen en van de vraag naar het strafrechtelijk verleden van de aanvrager en andere belanghebbende, waaronder de zoon van Consument, maken dat de Commissie van oordeel is dat Consument Verzekeraar met opzet heeft willen misleiden in de zin van artikel 5.2.1 sub a en b van het PIFI met het doel een verzekering te sluiten die bij kennis van de ware stand van zaken door Verzekeraar niet zou zijn geaccepteerd.
- 4.9 Dit oordeel brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol is voldaan. Op grond van artikel 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). De betrokkene die verwijdering van een registratie wenst, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.

4.10 Verzekeraar heeft gemotiveerd aangevoerd dat en waarom het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet registreren van haar persoonsgegevens. Verder heeft Verzekeraar de omstandigheden van het geval meegewogen in zijn afweging ten aanzien van de duur van de registratie. Dit heeft ertoe geleid dat hij de registratie voor de duur van vijf jaar heeft geplaatst. 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. De omstandigheden van het geval en de belangen van de Consument zijn in voldoende mate meegewogen en in de duur van de registratie tot uiting gekomen. Voorts heeft Consument niet gesteld dan wel onderbouwd dat zij door de registratie disproportioneel in haar belangen wordt geraakt.

Registratie Incidentenregister

4.11 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voorts voor de duur van vijf jaar opgenomen in het Incidentenregister. Gelet op het bovenstaande dient ook de Incidentenregistratie te worden gehandhaafd. Het Extern Verwijzingsregister is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het Extern Verwijzingsregister terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

Slotsom

4.12 De slotsom is dat de vorderingen van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.