

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-845
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. R.J. Verschoof, leden
en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 februari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 13 december 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Inboedelverzekering. Na uitkering door Verzekeraar is door de expert van Verzekeraar en de contra-expert ter finale kwijting aanvullende schade vastgesteld. Verzekeraar heeft conform de akte van taxatie aanvullend uitkering gedaan. Geen grond voor vernietiging of aanpassing van deze akte aanwezig. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- het e-mailbericht van 17 juni 2016 Verzekeraar;
- de aanvulling op het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 september 2017, waarbij alleen de Verzekeraar is verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een inboedelverzekering, een particuliere aansprakelijkheidsverzekering en een bromfietsverzekering. Artikel 6.1a van het algemene reglement ALG-5 bepaalt:
- “Artikel 6 Einde van de verzekering door opzegging door verzekeraar of van rechtswege**
- 6.1. De verzekering eindigt te 0.00 uur in de volgende situaties door een schriftelijke opzegging door verzekeraar:*

a. *Tegen het einde van de op het polisblad vermelde geldigheidsduur of, indien de geldigheidsduur meer dan vijf jaar belooft, telkens tegen het einde van het vijfde verzekeringsjaar, met inachtneming van een opzeggingstermijn van twee maanden; (...)*”

2.2 Op 24 november 2013 heeft Consument geconstateerd dat gereedschappen uit de garage bij zijn woonhuis zijn gestolen. Op 9 december 2013 heeft Consument aangifte gedaan van diefstal tussen 23 november 2013 te 08:15 uur en 24 november 2013 te 12:45 uur. Het proces-verbaal van aangifte bevat een bijlage met een door Consument opgemaakte lijst met weggenomen goederen.

2.3 Bij brief van 20 maart 2015 heeft Verzekeraar Consument bericht over haar bevindingen naar aanleiding van de schade en voorts dat zij heeft vastgesteld dat Consument op het aanvraagformulier van de verzekeringen niet heeft opgegeven dat hij in 2012 met politie/justitie in contact is geweest ter zake mishandeling. Verzekeraar heeft Consument meegedeeld dat hij geen duidelijke informatie over de claim heeft gegeven en niet alle relevante vragen over de claim heeft beantwoord. Hierdoor heeft Verzekeraar de omvang van de claim niet kunnen vaststellen. De lijst van weggenomen goederen die Consument heeft opgemaakt toont niet aan dat hij de goederen in bezit had en wanneer en voor welk bedrag de goederen zijn aangeschaft. Verzekeraar heeft daarom alleen het met aankoopnota's aangetoonde deel van de claim, een bedrag van € 1.351,30, vergoed. Verzekeraar heeft Consument bericht dat hij dit incident (waarmee Verzekeraar doelt op voornoemd gebrek aan duidelijke informatie en het uitblijven van antwoorden op vragen) en de persoonsgegevens van Consument heeft opgenomen in het Incidentenregister. Verder heeft Verzekeraar het verzekeringspakket met de onder 2.1 genoemde verzekeringen van Consument per 1 juli 2015 conform artikel 6.1a van het algemeen reglement beëindigd. Verzekeraar heeft Consument gewezen op de mogelijkheid in artikel 7 van het algemeen reglement om de verzekering zelf op te zeggen.

2.4 Consument heeft een contra-expert ingeschakeld en vervolgens is een akte van benoeming experts opgesteld. Hierin is bepaald:

“als uitsluitend bewijs van de grootte van de schade overeenkomstig de in de polis vermelde waardegrondslagen zal gelden een taxatie gemaakt door twee experts, waarvan verzekerde en verzekeraar(s) er ieder één benoemen en die als blijk van aanvaarding van hun benoeming deze akte mede ondertekenen. (...)”

De ‘akte van benoeming experts’ is ondertekend door de expert van Verzekeraar, de contra-expert en door Consument.

2.5 Op 24 november 2015 is de akte van taxatie getekend. De experts hebben verklaard de aanvullende schade tegen finale kwijting te hebben begroot op een bedrag van € 3.500. Verzekeraar heeft aanvullend en ter finale kwijting het bedrag van € 3.500 aan Consument uitgekeerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert aanvullende uitkering onder de verzekering voor de schade door diefstal van de gereedschappen, doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens en een schadevergoeding voor zijn gezin voor de geleden psychische schade en de ervaren stress.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft voor de onderbouwing van zijn vordering, kort en zakelijk weergegeven, de volgende argumenten aangevoerd:

- Consument was ten tijde van het sluiten van de verzekering door medicatie niet in staat helder te denken. De heer [naam belangenbehartiger] behartigde de zaken van Consument en heeft hem geholpen met het invullen van de aanvraagformulieren. De heer [naam belangenbehartiger] heeft ook de aanvraagformulieren ingevuld en aan Consument toegestuurd. Consument heeft de formulieren in goed vertrouwen ondertekend en geretourneerd. Indien Consument kennis had van de vraag naar zijn strafrechtelijk verleden, had hij deze vraag met 'ja' beantwoord. De gezondheidstoestand van Consument liet niet toe dat hij zich in het formulier verdiepte.
- Consument heeft daarna bij diverse andere maatschappijen verzekeringen aangevraagd onder vermelding van de beëindiging door Verzekeraar. De aanvragen zijn afgewezen. Consument heeft daarom via internet een verzekering aangevraagd om, door een onjuiste beantwoording van vragen, alsnog een verzekering te kunnen sluiten. Enige tijd later heeft Verzekeraar Consument meegedeeld dat het royement alleen intern was. Consument heeft bij de nieuwe verzekeraar een waterschade geclaimd.
- In opdracht van Verzekeraar heeft een expert de schade onderzocht. Consument heeft de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd als onaangenaam ervaren. De expert die door Verzekeraar was ingeschakeld heeft zowel de inbraakschade die bij Verzekeraar is gemeld als de waterschade die bij de nieuwe verzekeraar is gemeld, onderzocht. De expert heeft informatie uit het dossier van Verzekeraar gebruikt voor het dossier bij de nieuwe verzekeraar. Hij heeft het onderzoek gemanipuleerd en onjuist uitgevoerd. Verzekeraar is hierin meegegaan.
- Verzekeraar heeft de claim met wisselende argumenten afgewezen en misbruik gemaakt van de geestelijke toestand van Consument.
- Hoewel Consument van veel gereedschappen geen aankoopbon heeft, zijn er wel getuigen die kunnen verklaren dat de goederen bij Consument in bezit waren. De getuigen zijn echter niet gevraagd een verklaring over te leggen. Volgens de contra-expert was het geen probleem dat we geen aankoopbonnen meer waren.
- Verzekeraar heeft geprobeerd de uit te betalen schade zo laag mogelijk te houden en heeft uiteindelijk een aanvullende uitkering gedaan om de zaak tegen finale kwijting te regelen. Consument is akkoord gegaan met de aanvullende uitkering, zijn schade bedroeg immers € 30.000 en hiervan was slechts een klein deel vergoed, maar niet tegen finale kwijting. Hiervoor heeft Consument ook niet getekend.
- Verzekeraar heeft Consument niet verweten dat hij zelf iets met de inbraak te maken heeft gehad en Consument geen fraude verweten. Zij heeft vervolgens wel aanleiding gezien de verzekeringen te beëindigen.

Consument heeft ervoor gekozen de verzekering zelf op te zeggen om te voorkomen dat Verzekeraar deze eenzijdig zou beëindigen. Verzekeraar is ook ten onrechte overgegaan tot registratie van zijn persoonsgegevens. Deze registratie zou intern zijn, de expert was hiervan evenwel ook in kennis gesteld dus kennelijk was de registratie niet alleen intern.

Verweer Verzekeraar

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

- De schadevergoeding is met de akte van 24 november 2015 tegen finale kwijting geregeld. Consument heeft geen recht op een aanvullende uitkering.
- De verzekeringen zijn per brief van 20 maart 2015 opgezegd per 1 juli 2015. Verzekeraar heeft Consument de gelegenheid geboden zelf zijn verzekeringen op te zeggen. Hiervan heeft Consument gebruik gemaakt, maar niet tijdig. Hieruit blijkt dat Consument tegen de beëindiging van de verzekeringen geen bezwaar heeft. Verzekeraar heeft van de opzegging geen externe melding gemaakt.
- De gegevens van Consument zijn opgenomen in het Incidentenregister omdat hij op het aanvraagformulier van de door hem aangevraagde verzekeringen desgevraagd niet heeft opgegeven dat hij in 2012 met politie/justitie in contact is geweest ter zake van mishandeling. Consument heeft bij de behandeling van de schade niet de gevraagde medewerking verleend waardoor onderzoek naar de schade niet mogelijk was. Naar aanleiding van de gebeurtenissen bij de schadebehandeling is een redelijk vermoeden van fraude gerezen. Dit brengt mee dat sprake is van een gebeurtenis die als gevolg zou kunnen hebben dat de belangen van Verzekeraar of van de financiële sector als geheel in het geding zijn. Hiermee is sprake van een Incident. De doelafweging brengt mee dat de gegevens in het Incidentenregister mogen worden opgenomen.
- De externe werking van het Incidentenregister is gering. De incidenteninformatie mag worden gedeeld indien hiervoor aanleiding bestaat en de informatie relevant is voor een andere maatschappij. De informatie mag worden uitgewisseld tussen de afdelingen Veiligheidszaken van financiële instellingen. De doelafweging in artikel 4.1.1 van het Protocol brengt, volgens de opstellers van het Protocol, mee dat registratie is toegestaan ingeval van een redelijk vermoeden van fraude.

4. Beoordeling

- 4.1 Verzekeraar heeft ter zitting toegezegd dat zij de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister zal intrekken. De Commissie gaat ervan uit dat Verzekeraar zich aan die toezegging houdt en Consument daarvan een bevestiging stuurt.
- 4.2 De Commissie ziet zich derhalve alleen nog gesteld voor de vraag of Consument recht heeft op een aanvullende uitkering. Tussen de expert van Verzekeraar en de contra-expert die Consument heeft ingeschakeld, is een akte van taxatie opgesteld en ondertekend. Op grond van de akte van benoeming van experts geldt deze taxatie als uitsluitend bewijs van de grootte van de schade. Consument heeft de akte van benoeming ondertekend.
- 4.3 De akte van taxatie is aan te merken als een beslissing van derden in de zin van artikel 7:904 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

Partijen hebben elkaar, door de akte van taxatie die de experts hebben gemaakt, finale kwijting verleend. Dat Consument het daarmee achteraf oneens was, maakt niet meer uit. Zijn instemming of het gebrek daaraan, is vervangen door de instemming van de experts. Verzekeraar heeft de akte van taxatie nageleefd. Dit betekent dat Consument geen vordering meer jegens Verzekeraar geldend kan maken ten aanzien van de diefstal van de gereedschappen.

- 4.4 De vordering van Consument komt hierop neer dat deze akte van taxatie dient te worden aangepast dan wel vernietigd. De akte is, als een beslissing van derden in de zin van artikel 7:904 BW, op grond van artikel 7:904 BW vernietigbaar indien gebondenheid daaraan van een partij daarbij (in dit geval Consument) in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming van de overeenkomst in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.
- 4.5 De Commissie is van oordeel dat de akte van taxatie niet voor aanpassing of vernietiging in aanmerking komt. Consument is aan de inhoud van de akte van taxatie en de daarin verleende finale kwijting gebonden, tenzij deze voor vernietiging in aanmerking komt. Vernietiging is slechts onder bijzondere omstandigheden gerechtvaardigd. De door Consument aangevoerde omstandigheden bieden die rechtvaardiging niet. Consument heeft zelf een contra-expert ingeschakeld. Deze expert heeft, conform het bepaalde in de akte van benoeming, met de expert die door Verzekeraar was benoemd overeenstemming bereikt over de omvang van de schade. Met de akte van benoeming is Consument akkoord gegaan. Dat Consument tot het ondertekenen van de akte van benoeming is gekomen onder invloed van een abnormale geestestoestand is niet gebleken, laat staan dat Verzekeraar dit had moeten weten. De inhoud of de wijze van totstandkoming van de overeenkomst geven daarom geen aanleiding tot het oordeel dat gebondenheid aan de overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 4.6 De conclusie is dat geen grond aanwezig is tot vernietiging of aanpassing van de vaststellingsovereenkomst. Verzekeraar is niet gehouden tot het doen van een aanvullende uitkering voor de diefstal van de gereedschappen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.