

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-133
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. C.E. Polak, leden en
mr. D.B. Holthinrichs, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 juli 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Quinten Adviesgroep B.V., gevestigd te Limmen, verder te noemen
Tussenpersoon
Datum uitspraak : 22 februari 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting:

Consument heeft met tussenkomst van Tussenpersoon een verzekering gesloten voor zijn motorfiets. Vlak voor ingang van de verzekering heeft hij met zijn motorfiets een ongeluk gehad. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het EVR en Incidentenregister. Consument stelt dat Tussenpersoon in het aanvraagformulier voor de verzekering een aanvullende verklaring zou geven met betrekking tot het ongeluk, in verband met de schademelding. De Commissie oordeelt dat Consument niet heeft bewezen dat een dergelijke afspraak is gemaakt. De vordering tot rectificatie bij verzekeraar van de in het aanvraagformulier ingevulde informatie wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- De e-mail van Consument met de klacht;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 november 2017 en zijn aldaar verschenen.

De zaak is ter zitting gelijktijdig behandeld met de zaak met dossiernummer [2018-134] van Consument tegen N.V. Noordhollandsche van 1816, verder te noemen de Verzekeraar. Deze is tevens ter zitting verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op donderdag 14 juli 2016 bij een particulier in [Plaatsnaam] een tweedehands motorfiets gekocht en opgehaald met een gehuurde aanhanger.

Consument heeft de aanhanger in zijn woonplaats bij de verhuurder (tankstation [Naam tankstation] te [Plaatsnaam 2]) teruggebracht en is vervolgens op de nieuw aangeschafte motor naar huis gereden. Consument heeft op weg naar huis met de motorfiets een aanrijding gehad met een fietser. De fietser is afgevoerd met een traumahelikopter. Uit de gegevens van de meldkamer van de Politie blijkt dat het ongeluk om 14.18 uur is geregistreerd.

- 2.2 De schoondochter van Consument heeft op diezelfde donderdag 14 juli 2016, om 14.34 uur, telefonisch contact opgenomen met de Tussenpersoon met het verzoek om voorlopige dekking te regelen voor de door Consument die dag aangeschafte motorfiets. Tussenpersoon heeft de verzekering, verder te noemen de 'Verzekering', tijdens dit telefoongesprek, om 14.48 uur, bij Verzekeraar in het systeem gezet. Ook heeft Tussenpersoon aan Consument een aanvraagformulier voor de Verzekering gemaild dat door Consument diende te worden ingevuld en teruggestuurd.
- 2.3 Consument heeft het aanvraagformulier diezelfde dag ingevuld en ondertekend vervolgens per post teruggestuurd. De vraag of hij in de afgelopen 5 jaar schade heeft geleden zoals onder de verzekering gedekt heeft Consument met 'nee' beantwoord.
- 2.4 Op maandag 18 juli 2016 heeft Consument telefonisch contact gehad met de Tussenpersoon en melding gemaakt van het ongeluk van 14 juli 2016. Tussenpersoon heeft dezelfde dag een schadeformulier naar Consument gestuurd met het verzoek dat in te vullen en terug te sturen.
- 2.5 Consument heeft op 4 augustus 2016 de voorzijde van het schadeformulier, ingevuld en aan Tussenpersoon teruggestuurd. De op de voorzijde van het formulier onder 1. gestelde vraag naar het tijdstip van het ongeval is niet ingevuld. Tussenpersoon heeft dit doorgestuurd naar Verzekeraar.
- 2.6 Op 15 augustus 2016 heeft Verzekeraar per e-mail aan Tussenpersoon de ontvangst van de schademelding bevestigd en vragen gesteld omtrent de schadetoedracht. Ook heeft Verzekeraar Tussenpersoon verzocht om de ontbrekende ingevulde achterzijde van het schadeformulier. Tussenpersoon heeft Consument dezelfde dag per e-mail verzocht om de ontbrekende achterzijde van het schadeformulier in te vullen en terug te sturen. Consument heeft de achterzijde van het schadeformulier ingevuld en gedagtekend op 18 augustus 2016 teruggestuurd naar Tussenpersoon. Verzekeraar heeft de ingevulde achterzijde van het schadeformulier op 18 augustus 2016 ontvangen.
- 2.7 Verzekeraar heeft Tussenpersoon daarna verzocht om aan te geven op welk tijdstip namens Consument de telefonische aanvraag tot voorlopige verzekeringsdekking werd gedaan. Op 12 september 2016 heeft Tussenpersoon Verzekeraar een van Consument ontvangen schermafbeelding toegestuurd waaruit volgt dat Tussenpersoon op 14 juli 2016 om 14.34 uur werd gebeld.
- 2.8 Verzekeraar heeft jegens de bij het ongeluk betrokken fietser aansprakelijkheid erkend en, rekening houdend met 50 % eigen schuld, een bedrag uitgekeerd aan de fietser.

- 2.9 Op 12 september 2016 heeft de afdeling Veiligheidszaken van Verzekeraar Consument aangeschreven met de mededeling dat was geconstateerd dat de voorlopige verzekeringsdekking op 14 juli 2016 werd aangevraagd kort nadat het ongeluk had plaatsgevonden en dat Consument 'nee' had ingevuld op de vraag naar het schadeverleden. Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid en dat daarom de Verzekering wordt beëindigd op grond van artikel 7:929 lid 2 BW. Ten slotte deelde Verzekeraar mede dat de uitkering aan de bij het ongeluk betrokken fietser op Consument wordt verhaald.
- 2.10 Verzekeraar heeft van de constatering van fraude melding gemaakt bij de Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) van het Verbond van Verzekeraars. Tevens heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument voor de duur van 6 jaar geregistreerd in het in het Extern Verwijzingsregister (hierna 'EVR') van het Centraal Informatiesysteem alsmede in het Incidentenregister van haar afdeling Veiligheidszaken.
- 2.11 Verzekeraar heeft Tussenpersoon gevraagd een aantal vragen te beantwoorden omtrent de gang van zaken met betrekking tot de telefonische aanvraag van de Verzekering en het invullen van het schadeformulier. Op 10 november 2016 heeft Tussenpersoon dit gedaan en melding gemaakt van een aantal inconsistenties in haar visie, namelijk:
- twee tegenstrijdige versies ten aanzien van de telefonische aanvraag van de Verzekering;
 - dat het ongeluk had plaatsgevonden voor ingang van de Verzekering;
 - dat twijfelachtig is of iemand zoveel motorkleding aantrekt voor een kort ritje, zoals Consument beweert.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Tussenpersoon wordt opgedragen om aan Verzekeraar een rectificatie te verstrekken. Daarin dient Verzekeraar ervan in kennis te worden gesteld dat Tussenpersoon conform afspraak aanvankelijk in het schriftelijke aanvraagformulier van de Verzekering een toelichting zou verstrekken, namelijk dat Consument op 14 juli 2016 een aanrijding had gehad, en dat het door Consument geretourneerde schadeformulier nog nader zou worden ingevuld door Tussenpersoon. Bovendien dient Tussenpersoon bij Verzekeraar recht te zetten dat de lezing van Consument de ware lezing is van de gang van zaken met betrekking tot de telefonische aanvraag van de Verzekering.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Tussenpersoon onder meer in zijn brief van 10 november 2016 een onjuiste opgave aan Verzekeraar heeft gedaan van hetgeen was voorgevallen en de wijze waarop de verzekering tot stand is gekomen en dat met de Tussenpersoon was afgesproken dat hij in het schriftelijke aanvraagformulier voor de Verzekering een toelichting zou verstrekken, namelijk dat Consument op 14 juli 2016 een aanrijding had gehad, en dat het door Consument geretourneerde schadeformulier nog nader zou worden ingevuld.

Verweer Tussenpersoon

3.3 Tussenpersoon heeft gemotiveerd bestreden dat zij de door Consument gestelde afspraken heeft gemaakt en geschonden en dat zij een onjuiste opgave aan Verzekeraar heeft gedaan.

4. Beoordeling

4.1 Partijen worden verdeeld gehouden over de juistheid van de door Tussenpersoon gedane opgave aan Verzekeraar en de tussen hen gemaakte afspraken rondom de totstandkoming van de verzekering. Uitgangspunt is dat, nu Consument aan zijn vordering ten grondslag legt dat de door hem gestelde afspraken zijn gemaakt en de opgave van de Tussenpersoon onjuist is, op hem de last rust zulks tegenover de gemotiveerde betwisting door de Tussenpersoon te bewijzen. De Commissie stelt vast dat Consument daartoe in de kern niet meer heeft aangedragen dan zijn eigen stellingen dat een en ander is gegaan zoals hij heeft omschreven. De enkele verklaring van Consument kan op zichzelf echter niet voldoende bewijs opleveren van zijn stellingen. Dit betekent dat niet als vaststaand kan worden aangenomen dat de opgave van de Tussenpersoon aan de Verzekeraar onjuist is geweest of dat de door Consument gestelde afspraken zijn gemaakt. De vordering is reeds daarom niet toewijsbaar.

4.2 Op grond van het voorgaande komt de Commissie tot de slotsom dat Tussenpersoon niet gehouden is tot rectificatie van de aan Verzekeraar verstrekte informatie.

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 40 van het Reglement.