Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-260 d.d. 26 augustus 2013
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop en mr. B.F. Keulen, leden en mevrouw mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Inboedelverzekering. Consument heeft bij zijn inboedelverzekeraar vermissing van diverse goederen geclaimd als gevolg van een diefstal in zijn woning. De verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat consument bij het aangaan van de verzekering geen informatie heeft verstrekt over het schade- en verzekeringsverleden van zijn echtgenote. Daarnaast heeft de verzekeraar de persoonsgegevens van consument opgenomen in het externe verwijzingsregister. De commissie oordeelt dat de verzekeraar zich terecht en op juiste gronden op het standpunt heeft gesteld dat Consument niet heeft voldaan aan zijn wettelijke mededelingsplicht ex artikel 7:928 BW en dat de verzekeraar een gerechtvaardigd belang had bij de registratie in het externe verwijzingsregister. De Commissie wijst de vordering af.

Consument,

tegen

Univé Zuid-Holland Bemiddeling B.V., gevestigd te Delft, hierna te noemen Aangeslotene.

Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ingevulde en ondertekende klachtformulier met bijlage, ontvangen op 16 oktober 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 1 juli 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Op 19 april 2009 heeft Consument bij Aangeslotene een inboedelverzekering aangevraagd. Op het aanvraagformulier moesten onder meer de volgende vragen worden beantwoord: "Heeft of had u of (een) andere belanghebbende(n) bij de verzekering een woonhuis-/inboedelverzekering?" en "Heeft u of (een) andere belanghebbende(n) bij de verzekering de afgelopen 5 jaar schade geleden als gevolg van een risico, waartegen de aangevraagde verzekering dekking biedt?". Bij beide vragen heeft Consument het antwoord 'nee' aangekruist. Aangeslotene heeft vervolgens de aanvraag geaccepteerd.

3.2. Op 28 maart 2012 zijn er diverse goederen gestolen uit de woning van Consument. De schade heeft Consument bij Aangeslotene gemeld. Een expert heeft de schade vastgesteld op € 13.390,-.

3.3. Aangeslotene heeft vervolgens een onderzoeksbureau opdracht gegeven de schade te onderzoeken. Op 20 april 2012 heeft de onderzoeker een bezoek gebracht aan Consument en zijn echtgenote. Tijdens het bezoek hebben zij, voor zover relevant, het volgende verklaard:

"**Slotvragen:**
Ik heb de claim alleen ingediend bij [Aangeslotene].
Een verzekeringsmaatschappij heeft mij en mijn vrouw nooit een verzekering geweigerd.
Een verzekeringsmaatschappij heeft mij en mijn vrouw nooit een verzekering opgezegd.
(…)
Ik en mijn echtgenote zijn altijd verzekerd geweest bij [Aangeslotene]. (…) Wij zijn nooit eerder verzekerd geweest voor onze inboedel bij een andere maatschappij."

3.4. Op 11 mei 2012 heeft er een vervolggesprek plaatsgevonden. Consument en zijn echtgenote hebben tijdens dat gesprek de volgende verklaring afgelegd:
"U confronteert ons met het aanvraagformulier van de verzekering d.d. 19 april 2009. Bij vraag 5 werd gevraagd of de aanvrager of een andere belanghebbende bij de verzekering bij een verzekeringmaatschappij een woonhuis/inboedelverzekering had. U deelt mede dat deze vraag met "nee" werd beantwoord. Wij verklaren dat deze vraag niet juist werd beantwoord. Wij vermoedden bij de aanvraag dat de verzekering zou worden geweigerd als wij zouden hebben vermeld dat wij eerder een verzekering hadden bij [verzekeraar X].
Bij vraag 5 werd ook gevraagd of de aanvrager of een andere belanghebbende bij de verzekering de afgelopen vijf jaar wel eens een schade heeft geclaimd waarvoor de aangevraagde [verzekering] dekking biedt. Wij delen mede dat deze vraag ook met "nee" werd beantwoord. Ook deze vraag werd niet juist beantwoord maar dat is gedaan omdat wij vermoedden dat de verzekering zou worden geweigerd als wij eerlijk waren geweest.
(…)
U confronteert ons met het feit dat wij eerder hebben verklaard dat een verzekeringmaatschappij ons nooit eerder een verzekering hebben opgezegd. Wij delen eensluidend mede dat wij hier natuurlijk niet konden zeggen dat [verzekeraar

X] ons een verzekering had opgezegd, maar dat heeft [verzekeraar X] eerder wel gedaan. Maar omdat wij op het aanvraagformulier hadden vermeld dat wij niet eerder een verzekering hebben gehad, konden wij natuurlijk ook niet zeggen dat een verzekering werd opgezegd.
Wij hebben in onze vorige verklaring ook op uw vraag of wij wel eens eerder een schade hebben geclaimd, ook niet gezegd dat wij eerder een inbraakschade uit 2007, een diefstalschade van een portemonnee en een inbraakschade uit 2008 hebben geclaimd. Wij hebben dit niet verklaard omdat deze schades alle bij [verzekeraar X] werden geclaimd. Wij hebben dit bewust gedaan omdat wij niet wilden dat [Aangeslotene] iets wist van de verzekering bij [verzekeraar X]."

3.5. Onder verwijzing naar de verklaring van 11 mei 2012 heeft Aangeslotene Consument bij brief van 16 mei 2012 bericht dat zij heeft geconstateerd dat door hem en zijn echtgenote een onjuiste voorstelling van zaken is gegeven over hun verzekerings- en schadeverleden en dat dit meebrengt dat zij niet zal overgaan tot vergoeding van de schade en dat zij de lopende verzekeringen zal beëindigen.
Daarnaast heeft zij Consument bericht dat zij de door haar gemaakte onderzoekskosten ad € 1.316,98 op hem zal verhalen, dat zij zijn persoonsgegevens zal opnemen in haar interne incidentenregister en het externe verwijzingsregister van de Stichting CIS en dat het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude van het Verbond van Verzekeraars van de opname in het interne incidentenregister op de hoogte wordt gebracht.

3.6. In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 3 maart 2011 staat, voor zover hier van belang, het volgende:

"**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 (…).

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 het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Dit Extern Verwijzingsregister (…) bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen.

(…)

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 vormden, 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 klachte 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."

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de schade ad € 13.390,-. Daarnaast vordert hij ongedaanmaking van de registratie in het externe verwijzigingsregister (hierna genoemd: EVR) van de Stichting CIS.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door geen uitkering te verlenen.
- Consument stelt dat van fraude geen sprake is. Hij voert daartoe aan dat hij niet wist dat hij op het aanvraagformulier ook had moeten vermelden dat zijn vrouw een inboedelverzekering heeft gehad en dat zij op grond van die verzekering in het verleden schade heeft geclaimd.

4.3. Aangeslotene voert tegen de stellingen van Consument verweer en concludeert tot afwijzing van de vordering. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

Mededelingsplicht ex artikel 7:928 BW

5.1. Uitgangspunt bij de beoordeling van deze zaak is de in artikel 7:928 lid 1 BW opgenomen mededelingsplicht bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst. Deze houdt in dat de verzekeringnemer vóór het sluiten van de overeenkomst aan de verzekeraar alle feiten meedeelt die relevant (kunnen) zijn voor de beoordeling
door de verzekeraar of hij het aangeboden risico kan en/of wil accepteren. Indien de verzekeraar daarbij gebruik maakt van een door hem opgestelde vragenlijst, mag en moet de verzekeringnemer ervan uitgaan dat een correcte invulling van de daarop

vermelde vragen voor de verzekeraar niet alleen afdoende maar ook noodzakelijk is om tot een zorgvuldige beoordeling te kunnen komen.
5.2. Vaststaat tussen partijen dat Consument de inboedelverzekering heeft aangevraagd en dat hij in verband hiermee een vragenlijst heeft ingevuld. Voorts staat vast dat in de vragenlijst twee vragen waren opgenomen, te weten (i) of Consument of (een) andere belanghebbende(n) bij de verzekering een inboedelverzekering heeft of heeft gehad en (ii) of er de afgelopen 5 jaar schade is geleden als gevolg van een risico, waartegen de aangevraagde verzekering dekking biedt. Tot slot staat vast dat Consument beide vragen met 'nee' heeft beantwoord. De eerste vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of Consument hiermee zijn mededelingsplicht ex artikel 7:928 BW heeft geschonden.
5.3. Aangeslotene voert aan dat Consument beide vragen bewust onjuist heeft ingevuld met het opzet haar te misleiden en dat hij daarmee voornoemde plicht heeft geschonden. Ter onderbouwing van haar standpunt verwijst zij naar de door Consument op 11 mei 2012 afgelegde verklaring. De Commissie is met Aangeslotene van oordeel dat uit die verklaring blijkt dat Consument heeft begrepen dat hij het schade- en verzekeringsverleden van zijn echtgenote had moeten melden maar dat hij dit niet heeft gedaan omdat hij bang was dat de verzekeringsaanvraag dan door Aangeslotene zou worden geweigerd. Gelet hierop en het feit dat Consument de inhoud van de (door hem en zijn echtgenote ondertekende) verklaring niet heeft bestreden, moet worden aangenomen dat Consument de vragen op het vragenformulier bewust niet correct heeft beantwoord. Aangeslotene heeft zich naar het oordeel van de Commissie dan ook terecht en op goede gronden op het standpunt gesteld dat Consument niet heeft voldaan aan zijn wettelijke mededelingsplicht met het opzet haar te misleiden.
Opname in het EVR
5.4. Vervolgens moet worden onderzocht of Aangeslotene in redelijkheid tot de registratie in het EVR heeft kunnen besluiten.
5.5. Voorop staat dat het onder 3.6. aangehaalde Protocol – onder meer – criteria geeft voor de verwerking van persoonsgegevens in het EVR. Aangeslotene heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in genoemd register te handelen conform het Protocol. Van belang is dat het EVR kan worden geraadpleegd door alle bij het Protocol aangesloten financiële instellingen. Dit kan tot gevolg hebben dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de opgenomen persoon kunnen weigeren. De vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens verdenking van (poging tot) fraude is aldus een maatregel met mogelijk verstrekkende gevolgen voor de betrokkene. Er moeten daarom hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) van Aangeslotene voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR (zie Geschillencommissie Kifid 2012/15 en Gerechtshof Amsterdam 12 januari 2006, LJN: AV8245).
Hiervoor is in alinea 5.3. reeds vastgesteld dat Consument de vragen op het vragenformulier niet correct heeft beantwoord met het oogmerk Aangeslotene te misleiden. De Commissie is van oordeel dat aan de in artikel 5.2 jo. 4.1.1 van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen opgenomen criteria is voldaan en dat daarmee de opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR gerechtvaardigd is.

5.6. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vorderingen van Consument worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.