

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-277
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. K. Engel, leden en
mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 maart 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 16 april 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Inboedelverzekering. Opzettelijke misleiding bij melding van de schade. Consument heeft dekking gevraagd voor schade door inbraak en diefstal van inboedel. Verzekeraar heeft dekking geweigerd en de verzekering van Consument beëindigd omdat Consument dekking heeft gevraagd voor een telefoon die niet van hem was en die ook niet was gestolen. Deze conclusie van Verzekeraar is naar het oordeel van de Commissie terecht. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument 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 20 maart 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft per 1 maart 2017 een inboedelverzekering afgesloten bij Verzekeraar.

2.2 Op 3 mei 2017 heeft de broer van Consument namens Consument aangifte gedaan bij de politie van diefstal in/uit de woning van Consument tussen 19 april 2017 en 3 mei 2017.

Consument verbleef op dat moment in [naam land]. De broer heeft, zo blijkt uit het proces-verbaal dat van de aangifte is opgemaakt, verklaard dat uit de woning niets is weggenomen.

- 2.3 Consument heeft de schade op 8 mei 2017, tijdens zijn verblijf in [naam land], online gemeld bij Verzekeraar. In het schadeaangifteformulier heeft Consument opgegeven dat een aantal goederen is beschadigd, te weten: een tablet van het merk [merknaam 1], een laptop van het merk [merknaam 2] een tablet van het merk [merknaam 3], een horloge van het merk [merknaam 4] en een gouden ketting. Verder is opgegeven dat het slot van de buitendeur, de slaapkamerdeur, de deur van de woonkamer en de vloerbedekking zijn beschadigd.
- 2.4 Naar aanleiding van de schademelding heeft Verzekeraar, bij brief van 9 mei 2017, nadere informatie opgevraagd bij Consument, te weten een kopie van het proces-verbaal met goederenbijlage; foto's van de braaksporen en een kopie van de aankoopnota's van de gestolen inboedel. Consument heeft de gevraagde stukken toegestuurd, waaronder een factuur van [naam telecombedrijf] gedateerd op 6 februari 2017 voor een telefoon van het merk [merknaam 5], van € 420,-. Op de factuur staat het IMEI nummer [IMEI nummer] vermeld.
- 2.5 Consument heeft, na terugkomst van zijn verblijf in [naam land], op 8 juni 2017 een verklaring bij de politie afgegeven. In het proces-verbaal van verhoor aangever staat dat braakschade aan de woning is toegebracht. Verder staat in het proces-verbaal dat de volgende goederen uit de woning zijn weggenomen:
- mobiele telefoon zonder simkaart van het merk [merknaam 5], goudkleurig. Emei nummer onbekend.
 - Tablet, merk [merknaam 3], kleur wit. Type en serienummer zijn onbekend;
 - Laptop, merk [merknaam 2], 17 Inch , kleur zwart. Type en serienummer zijn onbekend;
 - Gouden heren ketting, grote ovale schakel;
 - zwart met goudkleurige heren horloge, merk [merknaam 4];
 - goudkleurig heren zonnebril, merk [merknaam 6];
 - kindervan, merk [merknaam 7], kleur zwart.
- 2.6 In opdracht van Verzekeraar is onderzoek gedaan naar de schade. In het kader van het onderzoek is Consument op 11 juli 2017 en op 25 juli 2017 geïnterviewd.

In het verslag van het interview van 11 juli 2017 staat over de diefstal van de telefoon het volgende:

“1. Mobiel telefoon van het Merk [merknaam 5].

Dit betreft een tweede hands telefoon die ik op 6 februari 2017 in [plaatsnaam] heb gekocht. Ik heb de telefoon gekocht omdat het een goeie prijs was. Ik heb voor deze telefoon EUR 420,- betaald en ik bewaarde de telefoon thuis omdat ik nog een andere telefoon heb die het nog doet. Ik heb u de originele bon ter beschikking gesteld.”

In het verslag van het interview van 25 juli 2017 staat over deze verklaring en de aankoop van de telefoon het volgende:

“Uit onderzoek is gebleken dat deze informatie niet juist is, wat heeft u daarop te zeggen?

A: Dat is vreemd.

V: Uit onderzoek is gebleken dat deze telefoon door een andere persoon daar in die winkel is gekocht, wat heeft u daarop te zeggen?

A: Ik weet 100% zeker dat ik die telefoon voor mijzelf heb gekocht en dat ik de telefoon ook zelf heb betaald.

[...]

V: Uit onderzoek blijkt dat deze telefoon is gekocht en betaald door een man met de naam [naam broer Consument], maar met de geboortedatum [datum] 1981 en deze man heeft zich gelegitimeerd met een legitimatiebewijs voorzien van het nummer [nummer legitimatiebewijs], wonende [adres] te [woonplaats], (uw broer) wat heeft u hierop te zeggen?

A: Ja dat is inderdaad mijn broer en hij was op het moment van de aankoop bij mij in de winkel, maar ik heb de telefoon gekocht en betaald.

V: Waarom heeft u [niet] eerder verklaard dat u deze telefoon heeft gekocht, in aanwezigheid en samen met uw broer?

A: Dat was toch helemaal niet van belang en u heeft hier nooit naar gevraagd.

V: Vind u het niet vreemd dat u een telefoon koopt en u betaald de telefoon, dat de verkoper dan aan uw broer vraagt om zich te legitimeren?

A: Ja dat is wel vreemd, maar daar heb ik niet op gelet. Na mijn aankoop was ik met de telefoon bezig en ik heb wel gezien en gehoord dat de verkoper nog met mijn broer sprak, maar ik heb niet gehoord wat er aan hem werd gevraagd en ik heb ook niet gezien dat hij zijn legitimatiebewijs heeft getoond. Ik blijf erbij dat ik de telefoon heb gekocht en betaald.”

2.7 De onderzoeker heeft op 27 juli 2017 rapport uitgebracht, waarin voor zover relevant het volgende is opgenomen:

“15. ONDERZOEK AANKOOP MOBIELE TELEFOON.

Verzekerde overlegde een factuur van [telecombedrijf], gevestigd [adres telecombedrijf] te [vestigingsplaats]. Deze factuur, gedateerd 6 februari 2017, betreft de aankoop van een [merknaam 5] mobiele telefoon, voorzien van het Imei nummer. [IMEI nummer], voor een bedrag van EUR 420,- inclusief btw. [...]

Op maandag 17 juli 2017 heb ik een bezoek gebracht aan bovengenoemd bedrijf. Nadat ik de aankoopfactuur had getoond, heeft een medewerker van [telecombedrijf] onderzoek gedaan in de geautomatiseerde administratie van het bedrijf. Hieruit bleek dat de betreffende “tweedehands” mobiele telefoon, van het merk [merknaam 5], op 5 december 2016 door hun was ingekocht. Op 6 februari 2017 is deze telefoon voor een bedrag van EUR 420,- verkocht aan een persoon genaamd [achternaam Consument], geboren [datum] 1981, wonende [adres]. De persoon heeft zich gelegitimeerd met een Nederlands identiteitsbewijs voorzien van het nummer [nummer legitimatiebewijs].

[...]

Uit vorenstaande kan worden opgemaakt dat de mobiele telefoon niet door verzekerde zelf is aangeschaft, maar kennelijk door zijn broer [naam broer Consument], die ook in eerste instantie aangifte deed van de diefstal in de woning van verzekerde.

[...]

18. TWEEDE INTERVIEW VERZEKERDE

Op 25 juli 2017 is verzekerde nogmaals bezocht en is hij geconfronteerd met de onderzoeksbevindingen.

Hij verklaarde onder andere dat:

- Hij tijdens het interview van 11 juli 2017 de waarheid had gesproken.
- Hij toen had aangegeven dat alle onvreemde goederen zijn eigendom waren en hij daarbij blijft.
- Hij het vreemd vindt dat bij onderzoek was gebleken dat de mobiele telefoon niet aan hem is verkocht, maar aan iemand anders.
- Hij 100% zeker weet dat hij de telefoon zelf had gekocht en ook zelf had betaald.

Nadat ik verzekerde had geconfronteerd met de onderzoeksbevindingen dat de telefoon volgens [telecombedrijf] was verkocht aan een man genaamd [achternaam Consument], geboren [datum] 1981 en wonende [adres], die zich had gelegitimeerd met een ID voorzien van het nummer [nummer legitimatiebewijs], verklaarde hij dat:

- Dit zijn broer was en dat zijn broer bij de aankoop aanwezig was.
- Hij dit niet eerder had verteld omdat hij het niet van belang vond en hem daar nooit eerder naar is gevraagd.
- Hij het wel vreemd vindt dat de verkoper de gegevens van zijn broer heeft genoteerd, terwijl hij de telefoon heeft gekocht en betaald.
- Dit mogelijk komt omdat hij na de aankoop van de telefoon bezig was met de door hem aangeschafte telefoon.
- Hij niet heeft gehoord wat de verkoper met zijn broer heeft besproken en ook niet heeft gezien dat zijn broer zijn ID heeft getoond.”

2.8 Op verzoek van Verzekeraar heeft de onderzoeker de broer van Consument geïnterviewd. De onderzoeker heeft bij brief van 20 augustus 2017 aanvullend gerapporteerd. Daarin staat dat de broer onder meer heeft verklaard dat:

- “Hij niet wist of er ook goederen waren onvreemd, omdat hij niet wist wat er op dat moment in huis was.
- Hij later van zijn broer heeft gehoord dat er wel spullen waren onvreemd.
- Hij ook heeft gehoord dat de telefoon van zijn broer was onvreemd.
- Dat zijn broer een zelfde telefoon had als de telefoon die hijzelf in zijn bezit heeft.
- Dat hij bij de aankoop van die telefoon aanwezig is geweest en dat deze telefoon is gekocht in een winkel aan de [adres telecombedrijf] te [vestigingsplaats].
- Dat de factuur toen niet op naam van zijn broer, maar op zijn naam is gezet.
- Hij niet weet waarom zij daar toen voor gekozen hebben.
- Dat de telefoon die zijn broer toen had gekocht ook een [merknaam 5] is, maar dat dit een andere telefoon is dan de telefoon die hij nu zelf in bezit heeft.”

Verder staat in de aanvulling op het rapport:

“Nadat ik aan de heer [naam broer Consument] had gevraagd of ik het IMEI nummer van zijn telefoon mocht bekijken en controleren, gaf hij daarvoor zijn toestemming en overhandigde hij mij zijn telefoon.

Door de code *#06# in te tikken, verscheen de code in het scherm “IMEI: [IMEI nummer]

[...]

Dit is het IMEI nummer dat overeenkomt met het IMEI nummer op de factuur van [telecombedrijf], waarvan verzekerde [Consument] verklaard dat dit zijn gestolen telefoon is.

Nadat ik de heer [broer van Consument] daarmee had geconfronteerd verklaarde hij dat:

- Hij zeker weet dat de door hem getoonde telefoon van het merk [merknaam 5] zijn eigendom is en dat deze telefoon niet gestolen is.
- Hij niet begrijpt waarom zijn broer heeft opgegeven dat de telefoon met het IMEI nummer [IMEI nummer] is gestolen.
- Hij niet wist dat zijn broer dit had opgegeven.”

2.9 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 5 september 2017 meegedeeld dat is komen vast te staan dat Consument een telefoon als gestolen heeft opgegeven terwijl die telefoon in eigendom en bezit was van de broer van Consument. Verzekeraar heeft daaruit geconcludeerd dat Consument heeft geprobeerd Verzekeraar opzettelijk te misleiden. Verder is ook de overige schade die wordt geclaimd dubieus en bestaat bij Verzekeraar het vermoeden dat Consument goederen als gestolen heeft opgegeven die niet daadwerkelijk in zijn bezit waren of gestolen waren. Verzekeraar heeft de dekking onder de verzekering afgewezen en de verzekering per direct beëindigd. Verzekeraar heeft de onderzoekskosten ad € 3.146,03 teruggevorderd en Consument aansprakelijk gesteld voor de interne onderzoekskosten van € 532,-. Verzekeraar heeft de gegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister en voor de duur van zes jaar opgenomen in Extern Verwijzingsregister. Van de incidentenregistratie heeft Verzekeraar een melding gedaan bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit.

2.10 Consument heeft bij brief van 13 november 2017 bezwaar gemaakt tegen het standpunt van Verzekeraar.

Over de telefoon schrijft hij in die brief:

“De telefoon: mijn broer en ik hebben de zelfde telefoon, de nacht voordat ik naar [naam land] op vakantie ging, slapte ik bij mijn broer, hij had mij naar het vliegveld gebracht, ik ben mijn telefoon in zijn huis vergeten, hij heeft mij niets hierover gezegd. Toen ik naar Nederland terug ben en mijn woning binnen ging heb ik die telefoon niet gevonden, dus die is ook weggenomen.”

2.11 De daarna gevoerde correspondentie tussen Consument en Verzekeraar heeft niet tot een ander standpunt van Verzekeraar geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering en herstel van de verzekeringsovereenkomst.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd.

- De inbraak heeft plaatsgevonden en daarbij is schade veroorzaakt en zijn goederen weggenomen. Deze schade is gedekt onder de verzekering.
- Van opzettelijke misleiding is geen sprake.
- Bij de aankoop van de telefoon zijn de gegevens van de broer van Consument genoteerd omdat de verkoper een legitimatiebewijs nodig had en Consument dat op het moment van de aankoop niet bij zich had. Consument heeft de telefoon betaald. Indien zijn broer heeft verklaard dat de als gestolen opgegeven telefoon van hem was, is dat onjuist. Hij is de Nederlandse taal niet goed machtig, mogelijk dat hij daarom onjuist heeft verklaard. Dat is ook de reden waarom de eerste aangifte van de diefstal niet volledig was. Verzekeraar heeft door het gebruik van de onjuiste verklaringen van de broer onjuiste conclusies getrokken.
- Consument heeft pas later opgemerkt dat de als gestolen opgegeven telefoon niet was gestolen. Consument was vergeten dat de telefoon bij zijn broer lag en de broer had ook niet opgemerkt dat de telefoon bij hem lag.
- Ten aanzien van de overige gestolen goederen geldt dat Consument met de factuur van de ketting heeft aangetoond dat de ketting door hem is aangeschaft. Dat de betaalde prijs niet overeen zou komen met de goudprijs ten tijde van de aankoop komt omdat de prijs van een sieraad altijd hoger ligt dan de waarde van het materiaal waarvan het is gemaakt.

Het feit dat Consument geen foto's heeft van alle als gestolen opgegeven goederen, brengt niet mee dat de aanschaf of het bezit niet kan worden aangenomen.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument weersproken. Het verweer van Verzekeraar komt in de kern hierop neer dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft proberen te misleiden door vergoeding voor een telefoon te claimen waarvan is komen vast te staan dat die van zijn broer was en niet was gestolen. Verder is komen vast te staan, althans aannemelijk, dat Consument ook ten aanzien van andere als gestolen of beschadigd opgegeven goederen onjuist heeft verklaard of onjuiste informatie heeft verstrekt. Consument heeft het bezit van de als gestolen opgegeven goederen niet bewezen, althans niet aannemelijk gemaakt. De verklaringen van Consument over de vastgestelde tegenstrijdigheden zijn niet aannemelijk. Consument heeft daarom geen recht op uitkering en de verzekering is terecht beëindigd. Verzekeraar ziet af van de vordering van € 532,- voor vergoeding van de interne kosten.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument vordert dekking onder de verzekering en herstel van de verzekeringsovereenkomst. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument hem opzettelijk heeft misleid door een telefoon te claimen die niet van hem was en die niet was gestolen. Om die reden heeft Verzekeraar de schade die Consument heeft geclaimd, niet vergoed en de verzekering beëindigd.
- 4.2 Op grond van artikel 7:941 Burgerlijk Wetboek (BW) is – kort gezegd – de verzekeringnemer verplicht de verzekeraar alle gegevens te verschaffen die van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen (lid 2) en vervalt het recht op uitkering indien de verzekeringnemer die verplichting niet is nagekomen met het opzet de verzekeraar te misleiden (lid 5). De Commissie moet in dit geval dus beoordelen of Consument aan Verzekeraar onjuiste gegevens heeft verstrekt of inlichtingen heeft gedaan met het doel om een uitkering te krijgen waarop hij geen recht had.

Opzet tot misleiding

- 4.3 Consument heeft aan Verzekeraar opgegeven dat bij de woninginbraak in mei 2017 een aan hem toebehorende telefoon [merknaam 5], met blijkens de aankoopbon het IMEI nummer [IMEI nummer] (hierna: de Telefoon), is gestolen. Vast staat dat de Telefoon niet is gestolen, maar dat deze zich op 11 augustus 2017 bij de broer van Consument bevond. Daarmee staat vast dat Consument aan Verzekeraar onjuiste gegevens heeft verstrekt.

- 4.4 De Commissie stelt vervolgens vast dat Consument op 11 juli 2017 heeft verklaard dat de Telefoon zijn eigendom was, dat hij die zelf had gekocht en dat hij die thuis bewaarde omdat hij nog een andere telefoon had. Op 25 juli 2017 heeft Consument, nadat hem was verteld dat op de aankoopbon van de Telefoon het nummer van het identiteitsbewijs van zijn broer was vermeld, verklaard dat hij tijdens de aankoop van de Telefoon met zijn telefoon bezig was en daardoor niet had gehoord wat er werd gevraagd en niet had gezien dat zijn broer zijn legitimatiebewijs toonde.
- 4.5 De broer van Consument heeft op 20 augustus 2017 verklaard dat hij bij de aankoop van de Telefoon aanwezig is geweest en dat hij niet weet waarom de factuur toen niet op naam van Consument is gezet, dat zijn broer eenzelfde telefoon had als de telefoon die hijzelf in zijn bezit heeft en dat de Telefoon die Consument toen heeft gekocht ook een [merknaam 5] is, maar dat dit een andere telefoon is dan de telefoon die hij nu zelf in bezit heeft. Nadat uit het IMEI nummer bleek dat de broer van Consument de Telefoon op dat moment in zijn bezit had, heeft de broer van Consument verklaard dat hij zeker weet dat de door hem getoonde telefoon van het merk [merknaam 5] zijn eigendom is en dat deze telefoon niet gestolen is, hij niet begrijpt waarom zijn broer heeft opgegeven dat de telefoon met het IMEI nummer [IMEI nummer] is gestolen en dat hij niet wist dat zijn broer dit had opgegeven.
- 4.6 Nadat Verzekeraar Consument op 5 september 2017 zijn standpunt had meegedeeld, heeft Consument bij brief van 13 november 2017 over de gang van zaken bij de aankoop van de Telefoon geschreven dat zijn broer zijn legitimatiebewijs had getoond, omdat hij dat van hem niet bij zich had, dat hij en zijn broer dezelfde telefoon hebben en dat Consument zijn Telefoon de nacht voordat hij naar [naam land] op vakantie ging in het huis van zijn broer is vergeten. Dit standpunt heeft Consument ook op de zitting herhaald, met dien verstande dat hij desgevraagd ter zitting heeft ontkend dat hij en zijn broer dezelfde telefoon hadden.
- 4.7 De Commissie stelt vast dat de verklaringen van Consument naar aanleiding van de nadere bevindingen van Verzekeraar telkens wisselen. Aanvankelijk had hij de Telefoon zelf gekocht, later was hem niet opgevallen dat zijn broer daarbij zijn legitimatiebewijs had getoond en ten slotte was dit omdat Consument zijn eigen legitimatiebewijs niet bij zich had. In eerste instantie verklaarde Consument dat hij de Telefoon thuis bewaarde en niet had meegenomen naar [naam land] omdat hij nog een andere telefoon had. Later verklaarde hij dat hij de Telefoon bij zijn broer had laten liggen. Aanvankelijk verklaarde Consument, in navolging van zijn broer dat zij beiden eenzelfde soort telefoon hadden, ter zitting ontkende Consument dit weer. Op grond van deze tegenstrijdigheden acht de Commissie de verklaringen van Consument niet geloofwaardig.

4.8 Deze ongeloofwaardige verklaringen, gezien in onderling verband en samenhang met de expliciete verklaring van de broer van Consument dat hij zeker weet dat de Telefoon zijn eigendom is, dat deze niet is gestolen is, dat hij niet begrijpt waarom Consument dat heeft opgegeven, leiden de Commissie tot de slotsom dat Consument opzettelijk aan Verzekeraar heeft opgegeven dat de aan zijn broer toebehorende Telefoon zijn eigendom was en dat deze was gestolen met de bedoeling om op die manier een uitkering onder de Verzekering te kunnen ontvangen waar hij geen recht op had. Dat de broer van Consument de Nederlandse taal slecht zou beheersen maakt dat niet anders. Nog daargelaten dat die stelling verder niet is onderbouwd, bijvoorbeeld met een nadere verklaring van de broer van Consument, acht de Commissie het uitgesloten dat de uitdrukkelijke mededelingen van de broer van Consument over het eigendom van de Telefoon slechts berusten op een gebrek aan beheersing van de Nederlandse taal.

Het recht op dekking

4.9 Het bovenstaande brengt mee dat het recht op uitkering is vervallen. Verzekeraar heeft dekking mogen weigeren van de schade die Consument heeft geclaimd. De overige onregelmatigheden die Verzekeraar heeft genoemd ten aanzien van de schade waarvoor Consument dekking heeft gevraagd, hoeven daarom niet meer te worden beoordeeld.

De opzegging van de verzekering

4.10 Artikel 1.6.3 van de voorwaarden bepaalt dat Verzekeraar de verzekering per direct mag beëindigen als sprake is van fraude, bedrog of oplichting. Gelet op de conclusie dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft proberen te misleiden en art. 7:940 lid 3 laatste zin BW heeft Verzekeraar de verzekering mogen beëindigen.

Slotsom

4.11 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.