

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-356 (mr. dr. S.O. H. Bakkerus, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 19 augustus 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Reaal Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 22 april 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Bromfietsverzekering. Consument heeft uitkering gevraagd van schade door diefstal van haar scooter. Na het indienen van de claim blijkt dat haar zoon kentekenhouder is en de aankoopnota ook op naam staat van de zoon. Consument heeft haar mededelingsplicht geschonden door bij de aanvraag van de verzekering te melden dat zij verzekeringnemer en regelmatig bestuurder is. Dit heeft geen gevolgen voor de dekking van de diefstal. Verzekeraar heeft namelijk niet aannemelijk gemaakt dat hij bij kennis van de ware stand van zaken de verzekeringsaanvraag niet zou hebben geaccepteerd en om die reden ook geen uitkering hoeft te doen. Verzekeraar heeft bevestigd dat hij fraude niet kan aantonen. De omschrijving van de gebeurtenis in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR moet hij daarom zo nodig aanpassen zodat daaruit niet blijkt dat Consument heeft gefraudeerd. Vordering toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 februari 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 19 juli 2018 bij Verzekeraar een bromfietsverzekering aangevraagd voor een scooter. Deze scooter is gekocht op 7 september 2016.

Op het aanvraagformulier voor de verzekering is ingevuld dat Consument de verzekeringnemer is en dat het kenteken van de scooter op naam van de verzekeringnemer staat. De verzekering is per 19 juli 2018 tot stand gekomen. Op het polisblad is Consument als regelmatige bestuurder vermeld.

- 2.2 In de nacht van 15 op 16 maart 2019 is de scooter gestolen. De scooter stond geparkeerd voor de woning van de zoon in Breda. De scooter is later beschadigd teruggevonden. Consument heeft voor de schade door de diefstal een beroep op de verzekering gedaan. Zij heeft ook aangifte van de diefstal gedaan. In het afschrift van deze aangifte staat de volgende omschrijving van het voorval:

“Ik heb de scooter op 15 maart 2019 voor de deur gezet met hangslot om het achterwiel aan de [adres] te Breda om ongeveer 22.00 uur. De volgende ochtend 16 maart 2019 rond 12.00 wilde ik met de scooter vertrekken naar huis nadat ik bij mij zoon heb geslapen en kwam tot mijn grote verbazing dat hij er niet meer stond.”

- 2.3 Verzekeraar heeft met een e-mail aan de tussenpersoon zijn voorlopige bevindingen meegedeeld dat Consument bij de aanvraag van de verzekering heeft verklaard dat zij eigenaar en regelmatig bestuurder van de scooter is, maar dat het kenteken van de scooter volgens de informatie van de Rijksdienst voor Wegverkeer (RDW) op naam van de zoon staat en dat de aankoopnota op naam van de zoon staat. Verder is gebleken dat de scooter vanaf het woonadres van de zoon is gestolen. Verzekeraar concludeert dat Consument opzettelijk onware informatie heeft verstrekt bij het aanvragen van de verzekering en vraagt Consument hierop te reageren.
- 2.4 De nadere uitleg die Consument heeft gegeven was voor Verzekeraar geen aanleiding het standpunt te herzien. Verzekeraar heeft Consument per brief van 1 augustus 2019 zijn definitieve standpunt meegedeeld. Verzekeraar is van mening dat het gelet op de tenaamstelling en aankoop van de scooter en de locatie van de diefstal niet geloofwaardig is dat Consument eigenaar en regelmatige bestuurder is van het voertuig. Ook schrijft Verzekeraar dat Consument heeft verklaard dat zij bij haar zoon bleef slapen omdat zij de volgende ochtend in de buurt moest zijn maar deze verklaring niet juist kan zijn omdat zij pas om 12 uur ontdekte dat de scooter was gestolen. Consument heeft op het aanvraagformulier van de verzekering de vraag of de verzekeringnemer ook kentekenhouder is bevestigend beantwoord. Uit het onderzoek bij de RDW is gebleken dat dit niet juist is. Verzekeraar zou bij een juiste voorstelling van zaken de polis niet hebben geaccepteerd. Verzekeraar concludeert dat Consument opzettelijk onjuiste informatie heeft verstrekt en heeft de gegevens opgenomen in het Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister en hij heeft de incidentenregistratie gemeld bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering door betaling van een bedrag van € 3.600,00. Subsidiair vordert zij de door haar betaalde premie terug.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument heeft voor de onderbouwing van haar vordering de volgende argumenten aangevoerd.
- Consument was ervan overtuigd dat de scooter op haar naam stond. De scooter is gekocht door de zoon en de ex-partner van Consument. Consument had uitgezocht welke merk en model scooter zij wilde. Omdat Consument ten tijde van de aankoop van de scooter overspannen was, heeft zij haar zoon gevraagd uit te kijken naar een scooter die aan haar wensen voldeed en wanneer hij een geschikte scooter had gevonden deze te kopen. De zoon heeft de scooter na de aankoop op zijn naam gezet en de zoon en Consument hebben er daarna niet aan gedacht de tenaamstelling te wijzigen. Consument was de eigenaar en regelmatige bestuurder van de scooter en zij was ervan overtuigd dat de scooter op haar naam stond.
 - De avond voordat de scooter was gestolen, was Consument naar Breda gereden, waar haar zoon in een studentenwoning woonde. Omdat de zoon en zijn huisgenoten niet thuis waren, en Consument de volgende dag ook in Breda moest zijn en geen parkeerkosten voor haar auto wilde maken, is zij met de scooter naar Breda gegaan en heeft zij in de kamer van haar zoon geslapen. De scooter heeft zij voor de deur geparkeerd. De volgende ochtend heeft Consument uitgeslapen, waardoor zij pas rond 12:00 uur ontdekte dat de scooter weg was.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument heeft bij aanvraag van de verzekering gemeld dat het kenteken op haar naam staat. Het kenteken stond echter op naam van de zoon. Consument heeft over de omstandigheden rondom de diefstal tegenstrijdig verklaard. Uit alle informatie blijkt dat de zoon zowel de eigenaar als de regelmatig bestuurder was van de scooter. Consument heeft niet aangetoond dat zij eigenaar van de scooter was.
 - Wanneer Consument de vragen in het aanvraagformulier naar waarheid had beantwoord, was de aanvraag niet geaccepteerd. Verzekeraar accepteert geen aanvraag wanneer de verzekeringnemer en/of regelmatig bestuurder jonger is dan 20 jaar. De zoon was op het moment van de aanvraag van de verzekering jonger dan 20 jaar. In artikel 4.1.10 van de algemene voorwaarden, staat daarom ook dat schade veroorzaakt door personen jonger dan 24 jaar uitgesloten is van dekking als bij de aanvraag van de verzekering is vermeld dat de verzekeringnemer/bestuurder 24 jaar of ouder is.

- Verzekeraar hoeft geen uitkering te doen wanneer niet aan de mededelingsplicht is voldaan en de verzekeraar bij kennis van de ware stand van zaken geen verzekering zou hebben gesloten.
- Na indiening van de claim van Consument was het Verzekeraar toegestaan de kentekengegevens bij de RDW te verifiëren. Hieruit bleek dat het kenteken op naam van de zoon stond. De scooter is ook gestolen bij de woning van de zoon. Vervolgens bleek dat de aankoopbon van de scooter ook op naam van de zoon stond.
- Op 4 april 2019 heeft Consument naar Verzekeraar gebeld om te informeren naar de stand van zaken. Consument heeft in dit gesprek gezegd dat haar zoon met haar vriend naar een winkel is gegaan om een scooter voor haar te kopen. De zoon zou voor het gemak zijn eigen gegevens hebben opgegeven. Voor de betaling van de scooter zou Consument haar vakantie- en spaargeld aan de zoon hebben meegegeven. Ook heeft zij verklaard dat Consument ten tijde van de diefstal in de woning van de zoon sliep, omdat zij de volgende ochtend weer in de buurt moest zijn.
- De verklaringen van Consument in het proces-verbaal en het telefoongesprek van 4 april 2019 komen niet overeen. Daarbij komt dat de omstandigheden die Consument heeft geschetst niet waarschijnlijk zijn. Zij woonde slechts 11,5 km van Breda en zij beschikt ook over een auto. Voor Consument was dus geen noodzaak of voordeel om in de studentenwoning van de zoon te logeren. Daargelaten dat dit ook niet gebruikelijk is.
- Ook komen de verklaringen van Consument uit het gesprek van 4 april 2019 niet overeen met wat zij in haar e-mails in reactie op de bevindingen van Verzekeraar schrijft over de reden waarom de scooter op naam van haar zoon is gezet. Telefonisch verklaarde Consument dat dit 'voor het gemak' was, en later in haar e-mail schreef ze dat dit was gebeurd zonder na te denken. Bovendien was er geen noodzaak om het kenteken op naam van de zoon te zetten omdat de scooter niet meteen na de aankoop was meegenomen. Dit blijkt uit de aankoopnota waarop staat dat een aanbetaling is gedaan en het restantbedrag een dag later is betaald. Bovendien wordt bij de aankoop van een motorvoertuig nadrukkelijk gevraagd op wiens naam de factuur en het kenteken moet staan. Hieruit volgt dat zowel de aankoopnota als het kentekenbewijs op naam van haar zoon is gezet.

4. Beoordeling

Inleiding

- 4.1 De klacht van Consument is op een zitting van de Commissie behandeld. Verzekeraar heeft op de zitting verklaard dat hij de gegevens van Consument voor de duur van vijf jaar heeft opgenomen in het Interne Verwijzingsregister en het Incidentenregister. De belangrijkste reden van deze registraties is dat Verzekeraar geen verzekeringsaanvragen van Consument meer wil accepteren. Met deze registratie wil hij haar eigen organisatie hierop opmerkzaam maken.

Verzekeraar heeft ook verklaard dat hij onvoldoende kan aantonen dat Consument bij het aanvragen van de verzekering opzettelijk onware informatie heeft gegeven. Om deze reden heeft Verzekeraar de gegevens niet in een extern register (het Extern Verwijzingsregister) opgenomen waar ook andere verzekeraars toegang tot hebben. Verzekeraar heeft op de zitting toegezegd dat hij, omdat opzettelijke misleiding niet is aangetoond, de gegevens uit het Incidentenregister verwijdert en de melding hiervan aan het CBV intrekt. Over de registratie in het Incidentenregister en de melding aan het CBV hoeft de Commissie dus niet te oordelen.

- 4.2 Verzekeraar heeft op de zitting zijn standpunt gehandhaafd dat Consument niet heeft aangetoond dat zij de eigenaar en kentekenhouder van de scooter was en dat hij bij kennis van de ware stand van zaken de verzekeringsaanvraag niet zou hebben geaccepteerd. Daarover zal de Commissie oordelen. Vervolgens gaat de Commissie in op de registratie die Verzekeraar heeft gedaan in haar interne registers.

Heeft Consument de mededelingsplicht geschonden?

- 4.3 Bij beoordeling van de klacht van Consument gaat het om de vraag of Consument haar mededelingsplicht bij het aangaan van de verzekering heeft geschonden. Als de Commissie oordeelt dat dat het geval is, is de volgende vraag of Consument om die reden geen recht heeft op dekking voor de schade door diefstal van de scooter. Bij beantwoording van deze vragen, gaat de Commissie uit van de volgende regels.
- 4.4 In artikel 7:928 lid 1 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) staat dat de verzekeringnemer verplicht is om vóór het sluiten van de verzekering aan de verzekeraar alle feiten mee te delen die hij kent of behoort te kennen en waarvan hij weet of behoort te begrijpen dat daarvan de beslissing van de verzekeraar om de verzekering te sluiten afhangt of kan afhangen. Als de verzekeraar bij het sluiten van de verzekering gebruik heeft gemaakt van een vragenlijst geldt dat een onjuiste of onvolledige beantwoording van de vragen ertoe kan leiden dat de verzekeraar er zich in een later stadium op beroept dat hij de verzekering helemaal niet zou hebben gesloten als hij op de hoogte was geweest van de ware stand van zaken (artikel 7:930 lid 4 BW). Het gaat daarbij om het acceptatiebeleid van de redelijk handelend verzekeraar, dat heeft de Hoge Raad bepaald in het arrest van 5 oktober 2018, (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2018:1841).
- 4.5 Partijen zijn het erover eens dat de aankoopnota en het kenteken van de scooter op naam stonden van de zoon en dat Consument op het aanvraagformulier van de verzekering heeft vermeld dat zij de regelmatige bestuurder en de kentekenhouder was. Verder staat vast dat de scooter gestolen is, terwijl deze stond geparkeerd voor de woning van de zoon. Hierdoor heeft Verzekeraar geconcludeerd dat de scooter niet van Consument was maar dat de zoon de eigenaar en de regelmatige bestuurder van de scooter was.

Verzekeraar stelt daarom dat Consument het aanvraagformulier onjuist heeft ingevuld door daarop te vermelden dat zij de regelmatige bestuurder was van de scooter.

- 4.6 De Commissie volgt het standpunt van Verzekeraar. Consument heeft haar verweer dat zij eigenaar van de scooter is niet voldoende gemotiveerd. Zo heeft zij niet aannemelijk kunnen maken dat zij de scooter heeft betaald of andere uitgaven voor de scooter heeft gedaan waaruit kan volgen dat zij de eigenaar en regelmatige bestuurder van de scooter is, zoals tanken of eventueel onderhoud. De Commissie concludeert daarom dat Consument de vraag wie de regelmatige bestuurder van de scooter is, niet naar waarheid heeft beantwoord en dat daarmee niet is voldaan aan de mededelingsplicht die bij het sluiten van de verzekering geldt.

Wat zijn de consequenties?

- 4.7 De volgende vraag is welke gevolgen Verzekeraar mocht verbinden aan het niet nakomen van de mededelingsplicht. Verzekeraar stelt dat hij de verzekering niet zou hebben geaccepteerd als hij wist dat de scooter op naam van de zoon stond en ook door hem was gekocht. Hij doet daarmee een beroep op artikel 7:930 lid 4 BW. Verzekeraar heeft daarbij de volgende uitleg gegeven. Vanaf 16 jaar is het toegestaan om scooter te rijden. Dat zijn onervaren en jeugdige bestuurders en het is een feit van algemene bekendheid dat deze bestuurders een extra groot risico vormen in het verkeer en een grotere schadelast meebrengen. Daarbij komt dat bromfietsen diefstalgevoelig zijn. Het verzekeren van bromfietsen is daarom niet bij iedere verzekeraar mogelijk en als het risico wordt geaccepteerd, worden hieraan hoge eisen gesteld, waarbij in ieder geval een minimale leeftijd geldt en eisen aan de ervaring worden gesteld. Verzekeraar accepteert geen verzekeringsaanvragen van personen onder de 20 jaar. Indien Consument op het aanvraagformulier naar waarheid zou hebben vermeld dat de zoon de regelmatige bestuurder was, zou Verzekeraar de verzekering dus niet hebben geaccepteerd, vanwege de leeftijd van de zoon.
- 4.8 De Commissie oordeelt als volgt. Verzekeraar heeft gesteld dat hij geen aanvragen accepteert van personen onder de 20 jaar en dat dit beleid niet afwijkt van het beleid van een redelijk handelend verzekeraar. De zoon was ten tijde van de aanvraag echter niet jonger dan 20 jaar, hij was 20 jaar oud. De zoon is geboren op 14 februari 1998 en de verzekering is aangevraagd op 18 juli 2018. Verzekeraar heeft aan zijn stelling dat hij de aanvraag niet zou hebben geaccepteerd vanwege de jeugdige leeftijd van de zoon, ten onrechte ten grondslag gelegd dat de zoon jonger was dan 20 jaar. Omdat dat niet juist is, gaat de redenering dat hij vanwege de jonge leeftijd de verzekering niet zou hebben geaccepteerd niet op. Dit betekent dat Verzekeraar niet heeft onderbouwd dat hij bij kennis van de ware stand van zaken de verzekeringsaanvraag van Consument niet zou hebben geaccepteerd. En dit brengt mee dat Verzekeraar de dekking ook niet met dit argument had mogen afwijzen.

- 4.9 Verzekeraar heeft in zijn verweerschrift ook nog verwezen naar artikel 4.1.10 van de algemene voorwaarden. Voor zover Verzekeraar hiermee had bedoeld te betogen dat de diefstal van de scooter op grond van dit artikel is uitgesloten van dekking, geldt dat een beroep op dat artikel niet terecht is omdat de schade niet is veroorzaakt door iemand jonger dan 24 jaar maar door een derde.
- 4.10 Het bovenstaande leidt tot de volgende slotsom. Consument heeft haar mededelingsplicht bij het aangaan van de verzekering geschonden. Dit heeft geen gevolgen voor de dekking van de diefstal. Verzekeraar heeft namelijk niet aannemelijk gemaakt dat hij bij kennis van de ware stand van zaken de verzekeringsaanvraag niet zou hebben geaccepteerd en om die reden ook geen uitkering hoeft te doen. Als Voor zover Verzekeraar had bedoeld een beroep op artikel 4.1.10 van de algemene voorwaarden te doen, gaat dat beroep niet op omdat van de in dat artikel genoemde situatie geen sprake is. Verzekeraar moet dus dekking verlenen.

De interne registratie van de persoonsgegevens van Consument

- 4.11 Verzekeraar heeft de registratie in het Intern Verwijzingsregister gehandhaafd. Dit register is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie en vormt daarmee het interne waarschuwingssysteem van Verzekeraar. In de Gebeurtenissenadministratie is de informatie opgenomen die betrekking heeft op wat er is gebeurd (de gebeurtenis). In het Intern Verwijzingsregister zijn alleen de verwijzingsgegevens opgenomen van de persoon wiens gegevens zijn opgenomen. Zo kan de eigen maatschappij erop worden geattendeerd dat van een bepaalde persoon informatie is opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en die informatie opvragen. Andere maatschappijen hebben geen toegang tot dit systeem.
- 4.12 Consument heeft tegen de registratie in deze interne registers geen bezwaar gemaakt. Zij heeft er wel bezwaar tegen gemaakt om als fraudeur te worden aangemerkt. Op de zitting heeft Verzekeraar verklaard dat hij niet kan aantonen dat Consument opzettelijk haar mededelingsplicht heeft geschonden. De Commissie oordeelt daarom dat uit de informatie die in de interne registers is opgenomen, niet mag blijken dat sprake zou zijn geweest van opzettelijke misleiding dan wel fraude. Dit vloeit voort uit de beginselen van verwerking van persoonsgegevens die zijn neergelegd in artikel 5 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Een zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens brengt mee dat de geregistreerde gegevens juist zijn en de gebeurtenis op grond waarvan is geregistreerd in voldoende mate vaststaat.

De slotsom

- 4.13 De vordering van Consument om uitkering te doen voor de schade aan de scooter zal worden toegewezen. Consument heeft gesteld dat haar schade € 3.600,00 bedraagt. Omdat Verzekeraar tegen deze omvang van de schade geen verweer heeft gevoerd, zal de Commissie dit bedrag toewijzen.

4.14 Uit de informatie die Verzekeraar heeft opgenomen in de interne registers, mag niet blijken dat sprake is geweest van opzettelijke misleiding dan wel fraude door Consument. Zo nodig moet Verzekeraar de omschrijving van de gebeurtenis aanpassen. Verzekeraar heeft op de zitting verklaard dat de registratie in het Incidentenregister en de melding daarvan aan het CBV doorhaalt.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 3.600,00.

De Commissie bepaalt dat Verzekeraar de omschrijving van de gebeurtenis in zijn interne registers zo nodig moet aanpassen in die zin dat daaruit niet blijkt dat sprake is geweest van opzettelijke misleiding dan wel fraude door Consument.

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.