

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-142 d.d.
12 mei 2015**

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. M. van Pelt, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft een inboedelverzekering bij Verzekeraar. In 2012 meldt hij een schade aan de inductiekookplaat – de linkerbenedenhoek is afgebroken. Verzekeraar wijst de schade af, omdat de verzekering geen dekking biedt. Consument breidt vervolgens de dekking uit tot all-risk. In 2013 meldt Consument opnieuw een schade aan de inductiekookplaat – de linkerbenedenhoek is afgebroken. Verzekeraar wijst de schade af, omdat de schade al bestond voordat de dekking werd uitgebreid. Verzekeraar gaat bovendien over tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De registratie in het EVR acht de Commissie onder de genoemde omstandigheden gerechtvaardigd en niet buitenproportioneel. Consument heeft geen feiten en omstandigheden aangevoerd op grond waarvan kan worden vastgesteld dat hij in dit geval disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen. De vorderingen van Consument worden afgewezen.

Consument,

tegen

Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Verzekeraar.

1. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument met bijlagen, ontvangen op 5 juni 2014;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 1 april 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een woongarantverzekering (hierna: de Verzekering) gesloten bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn van toepassing de Bijzondere voorwaarden Inboedelgarant WO6106 (hierna: de Voorwaarden). In deze Voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende.

“Wat is verzekerd

Artikel 2

2.1 In de woning

De verzekering dekt de schade aan de inboedel die veroorzaakt is door:

- a. brand en brandblussing, ook als gevolg van eigen gebrek en eigen bederf;
- b. schroeien, zengen, verkolen, broeien en smelten, als gevolg van aanraking of hitte-uitstraling van een brandend, gloeiend of heet voorwerp;
- c. blikseminslag, inclusief schade door overspanning op het elektrisch net als gevolg van blikseminslag (inductie); [etcetera] “

- 2.2 Bij brief van 6 juli 2012 heeft Consument een schade gemeld aan Verzekeraar. In de schadeaanfite staat voor zover relevant het volgende.

“Schade veroorzaakt door een gevallen pan ,werd de inductiekookplaat (glasplaat) op de linker onderhoek beschadigt. Glasplaat brak.stuk af”

- 2.3 Bij brief van 24 juli 2012 heeft Verzekeraar deze schadeclaim afgewezen, omdat deze niet viel binnen de in artikel 2 van de Voorwaarden opgesomde limitatieve gebeurtenissen.

- 2.4 Consument heeft de inductiekookplaat niet laten repareren of vervangen.

- 2.5 Consument heeft per 28 november 2012 de Verzekering uitgebreid met een all-riskdekking. In de Bijzondere voorwaarden Inboedelgarant met ‘All Risk’ dekking WO6107 staat voor zover relevant het volgende.

“Wat is verzekerd

Artikel 2

In de woning

De verzekering dekt de schade aan de inboedel als gevolg van een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis die van buitenaf op de verzekerde zaken inwerkt of een gevolg is van een eigen gebrek van de verzekerde zaken zelf met uitzondering van het eigen gebrek zelf.”

- 2.6 Door middel van een schadeaanfiteformulier, gedateerd op 17 maart 2013, heeft Consument opnieuw een schadeclaim ingediend. Op het schadeaanfiteformulier is bij de vraag “hoe is de schade ontstaan” het volgende ingevuld.

“Bij het openen van het keukenkastje is er een glazen fles naar beneden gevallen die op de hoek van de inductieplaat terecht kwam waardoor er een hoek van de inductieplaat afbrak”

- 2.7 In het dossier bevindt zich een foto van de in 2013 geclaimde schade waarop is te zien dat van de linkeronderzijde van de glasplaat van de inductiekookplaat een hoek is afgebroken.

- 2.8 Op 11 april 2013 heeft Verzekeraar aan Consument een brief gestuurd met daarin onder meer het volgende.

“U heeft op 12 maart 2013 een schade gemeld aan uw inductiekookplaat. (...)

Op 24-07-2012 ontvang Centraal Beheer Achmea een brief van u, gedateerd op 06-07-2012, waarin u een schade meldt aan uw inductiekookplaat. De linker onderhoek is beschadigt doordat er een pan op de inductieplaat is gevallen. U stuurt een offerte van [bedrijf] van 25-06-2012 mee voor een vervangende kookplaat. Omdat u op dat moment geen All Risk dekking heeft op uw Woongarantpolis komt de schade niet voor vergoeding in aanmerking en de schade wordt dus afgewezen.

Op 28 november 2012 sluit u een All Risk dekking af op uw Woongarantpolis.

Op 12-03-2013 meldt u opnieuw een schade aan uw inductiekookplaat. Op 25-03-2013

ontvangen wij het schadeaanfiteformulier en hierop geeft u aan dat de schade veroorzaakt is op 22-02-2013 doordat er een glazen fles uit het keukenkastje is gevallen op de glazen inductiekookplaat. Hierdoor is er een hoek van de kookplaat afgebroken.

Vervolgens hebben wij op 8 april 2013 telefonisch contact gehad met uw vrouw (...). Zij bevestigde de schadezaak zoals vermeld op het schadeangifteformulier. Zij bevestigde dat zij deze schade immers een aantal weken geleden zelf had veroorzaakt. Vervolgens verklaarde mevrouw (...) dat er nog nooit eerder schade aan de inductiekookplaat is geweest. Ook verklaarde zij dat er geen andere inductiekookplaten in huis aanwezig zijn.

Toen wij haar confronteerde met de schademelding van 6 juli 2012 ontkende zij in eerste instantie dat er al eerder schade was aan de kookplaat. Toen wij vervolgens de brief voorlezen die u in juli 2012 naar ons gestuurd had met de schademelding gaf zij uiteindelijk toe dat de schade al eerder was ontstaan.

Wij komen tot de conclusie dat u een All Risk dekking heeft afgesloten om alsnog de schade aan de inductiekookplaat vergoed te krijgen. Wij zullen de schade dan ook niet vergoeden. De schade was er immers al eerder dan de All Risk dekking.

Daarnaast heeft dit consequenties voor uw verzekeringsovereenkomsten bij Centraal Beheer Achmea. Per direct zullen wij uw Woongarantverzekering (...) beëindigen. (...)

Op grond van voormelde feiten heeft Centraal Beheer Achmea besloten uw gegevens op te nemen in het Incidentenregister. Dit register is door Centraal Beheer Achmea aangelegd met als doel het waarborgen van de veiligheid en integriteit in de financiële sector. Het register wordt beheerd door onze afdeling risicobeheer. Als u inzage wilt hebben in de gegevens die wij van u verwerken, dan kunt u zich schriftelijk tot de afdeling risicobeheer wenden. (...)

Tevens delen wij u mee dat wij de opzegging van uw verzekeringsovereenkomsten en uw volledige personalia zullen verwerken in het Centraal Informatiesysteem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen, eigendom van Stichting CIS. Deze databank heeft tot doel een bijdrage te leveren aan het voeren van een verantwoord beleid in het acceptatie- en claimproces door de deelnemers van Stichting CIS. De Stichting CIS is op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens de verantwoordelijke voor dit systeem (...)"

2.9 Bij brief van 23 april 2013 heeft Consument gereageerd op de brief van Verzekeraar. Consument heeft onder meer het volgende geschreven.

"Gevoed door uw reclamespot op T.V. "er is meer verzekert dan u denkt" heeft mijn echtgenote telefonisch contact gezocht met uw schade afdeling, haar verhaal gedaan en de toezegging gekregen haar een schadeformulier te zullen toezenden. Het uit haar handen laten vallen van voorwerpen komt regelmatig voor, na haar ziekte.

Het klopt dat ik al eerder een verzoek tot schadevergoeding aan u heb toegestuurd. Dat was voor het afsluiten van All Risks dekking. De claim werd toen afgewezen.

Het telefonisch contact met mijn echtgenoot op 8 april 2013 heeft ze op uw vraag verklaart dat nooit eerder een schademelding was gedaan klopt niet. Kennelijk kan ze zich dat niet meer herinneren.

De conclusie betreffen de het afsluiten van de All Risks dekking alleen bedoelt was om als nog de inductiekookplaat vergoed te krijgen deel ik zeker niet. Ik begrijp ook niet, dat bij het telefonisch contact met uw schade afdeling niet direct, met een druk op de knop van uw computer, waar de gegevens staan zoals beschreven in uw brief van 11 april niet aan haar is medegedeeld! Dat had deze vervelende gevolgen kunnen voorkomen.

(...)

Wij zijn erg geschrokken van uw schrijven van 11 april 2013 genoemde consequenties. Het is nooit van ons de bedoeling geweest, om zonder goede reden gebruik te maken van de (woongarant)verzekering om schade bij u te claimen.

(...)

Wij betreuren de gang van zaken ten zeerste en verzoeken u beleeft uw conclusie te heroverwegen en bieden u ons welgemeende excuus aan en verzoeken u vriendelijk doch dringend de brief van 11 april 2013 als niet geschreven te beschouwen en tevens de verzekeringen voort te zetten op de voorheen situatie.“

2.10 In het destijds geldende Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna: het Protocol) van 3 maart 2011 is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

“Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;*
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;*
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.*

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 vormen, 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 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.”

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de door hem geleden schade vergoedt, door hem begroot op € 1.037,72 voor het vervangen van de inductiekookplaat. Tevens vordert Consument ongedaanmaking van de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister (daaronder begrepen het Extern Verwijzingsregister, hierna: EVR) en de informatie bij Stichting CIS te (laten) verwijderen.
- 3.2 Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat:
- het bij de schademeldingen van 6 juli 2012 en 17 maart 2013 om twee verschillende schades ging. In 2012 brak een stuk van de glasplaat af maar was de inductiekookplaat nog wel bruikbaar. In 2013 brak de gehele hoek van de inductiekookplaat af. Daarna was de inductiekookplaat niet meer bruikbaar. Als Verzekeraar een schade-expert onderzoek had laten doen, had de schade-expert kunnen vaststellen dat er sprake was van twee verschillende schades.
 - het telefoongesprek op 8 april 2013 met de echtgenote van Consument mag niet in de beoordeling worden meegenomen. De echtgenote van Consument was niet op de hoogte van de verzekeringszaken en kon zich tijdens dat gesprek kennelijk niet meer herinneren dat al eerder een schade aan de inductiekookplaat was gemeld.
- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Voor wat betreft de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het EVR mocht opnemen, overweegt de Commissie het volgende.
- 4.2 Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het EVR te handelen conform het hierboven genoemde Protocol. Vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens verdenking van (poging tot) fraude is een maatregel met mogelijk verstrekkende gevolgen voor de betrokkene. Deze vermelding 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 geregistreerde weigeren. Er moeten daarom hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR.
- 4.3 Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. In voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging vormt voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. Dit houdt in dat de gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking moeten vormen van fraude ("opzet te misleiden"). (Zie ook: *Hof Amsterdam 30 november 2010, LJN: BO7581, r.o. 3.5*).
- 4.4 Ingevolge artikel 5.2.1. onder c van het Protocol dient de verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Dat wil zeggen dat het belang van verzekeraars bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor de Consument. Doel van het Protocol is onder meer de continuïteit en de integriteit van de financiële sector te waarborgen. De dreiging van registratie kan daaraan - al dan niet als preventief middel - een positieve bijdrage leveren,

doch alleen indien in betreffende gevallen ook daadwerkelijk tot registratie wordt overgegaan. Het belang van een verzekeraar is er bovendien in gelegen dat hij dient te kunnen uitgaan van de juistheid van de door een verzekerde verstrekte informatie. Desalniettemin kunnen, ook indien overigens aan de voorwaarden voor registratie is voldaan, de belangen van Consument daardoor zodanig zwaar worden geraakt dat in het concrete geval registratie achterwege zal moeten blijven. Het is in eerste instantie aan de verzekeraar die afweging te maken. Consument die verwijdering van een registratie wenst zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.

- 4.5 Indien komt vast te staan dat mag worden overgegaan tot registratie in het EVR, kan het proportionaliteitsbeginsel vervolgens een rol spelen bij de duur van de registratie. In artikel 5.3.2 van het Protocol is immers opgenomen dat de duur van de registratie *maximaal* acht jaar is. Het is ook hier aan Consument die beperking van de duur van registratie wenst, te onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen.
- 4.6 In onderhavige zaak staat vast dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het EVR heeft opgenomen en dat zij zich daarbij heeft gebaseerd op de schadeaangifteformulieren van 6 juli 2012 en 17 maart 2013 en het telefoongesprek op 8 april 2013 met de echtgenote van Consument. De vraag die beantwoord moet worden is of de gestelde feiten een gegronde verdenking vormen van opzet aan de zijde van Consument om de verzekeraar te misleiden en Verzekeraar derhalve in redelijkheid tot het besluit tot de registratie heeft kunnen komen.
- 4.7 Verzekeraar heeft, gelet op de haar ter beschikking staande gegevens, op goede gronden tot het oordeel kunnen komen dat Consument een onware opgave en/of een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden. Redengevend is het volgende. In de schademelding van 6 juli 2012 is uitdrukkelijk vermeld dat een stuk van de linkerbenenhoek van de glasplaat van de inductiekookplaat was afgebroken. Vast staat dat dit nadien niet is gerepareerd en dat de kookplaat niet is vervangen. De schademelding van 17 maart 2013 heeft eveneens betrekking op het afbreken van de linkerbenenhoek van de glasplaat van dezelfde inductiekookplaat. Op de in het dossier gevoegde foto van de schade is te zien dat van de linkerbenenhoek van de glasplaat een hoek is afgebroken. Op de foto is slechts één breuk te zien en het afgebroken stuk is intact. Uit deze feiten, bezien in onderling verband en samenhang met de telefonische verklaring van de echtgenote van Consument '*dat de schade al eerder was ontstaan*', heeft Verzekeraar redelijkerwijs kunnen en mogen concluderen dat door Consument in maart 2013 dezelfde schade aan de inductiekookplaat werd geclaimd die in 2012 al eens was afgewezen. Onder die omstandigheden heeft Verzekeraar, gelet op het feit dat tussentijds de dekking van de verzekering is uitgebreid zodat het schadeveroorzakende voorval in maart 2013, anders dan in 2012, wèl onder de dekking van de verzekering viel, redelijkerwijs tot het oordeel kunnen komen dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven teneinde alsnog een uitkering onder de verzekering te krijgen waarop hij eigenlijk geen recht had. De registratie in het EVR acht de Commissie onder die omstandigheden gerechtvaardigd en niet buitenproportioneel. Consument heeft geen feiten en omstandigheden aangevoerd op grond waarvan kan worden vastgesteld dat hij in dit geval disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen. De vordering van Consument de registratie van zijn persoonsgegevens in het EVR en bij Stichting CIS ongedaan te maken zal worden afgewezen.

4.8 Gelet op het voorgaande is evenmin gebleken dat Consument gerechtigd is tot schadevergoeding. Verzekeraar heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat de linkerbenedenhoek van de inductiekookplaat al in 2012 is afgebroken en de geclaimde schade dus is ontstaan voordat de (all-risk)dekking is ingegaan. Dit brengt mee dat ook deze vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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 www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.