

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-388 d.d.
14 december 2015**

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.J. Guijt, secretaris)

Samenvatting

Consument vordert dat Verzekeraar de registratie van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister en het ERV ongedaan maakt. Van een schending van het beginsel van hoor en wederhoor zoals door Consument gesteld, omdat zij onvoldoende in de gelegenheid zou zijn gesteld om op de bij Verzekeraar jegens haar gerezen verdenkingen te reageren, is geen sprake. Gelet op de haar ter beschikking staande gegevens heeft Verzekeraar ook 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. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

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

I. 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 14 januari 2015;
- de brief van Consument met bijlagen, ingekomen 26 februari 2015;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- het e-mailbericht van Verzekeraar met bijlage van 23 oktober 2015.

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 4 november 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft met ingang van 1 maart 2012 een inboedelverzekering (hierna: de Verzekering) gesloten bij Verzekeraar.
- 2.2 Op 24 april 2012 heeft Consument bij Verzekeraar een schade gemeld als gevolg van diefstal na een inbraak in de woning van haar toenmalige vriend die op 17 maart 2012 heeft plaatsgevonden. Van die inbraak heeft de inmiddels ex-vriend van Consument, mede namens Consument, aangifte gedaan. In het proces-verbaal van aangifte d.d. 21 maart 2012 staat, voor zover hier relevant:

“Toen ik op zaterdag 17 maart 2012 omstreeks 23.15 uur bij mijn woning terug kwam, ben [ik] de woning door de voordeur binnen gegaan. (..) Ik zag dat mijn zwarte geldkistje geopend was. Dit kastje lag in een lade en stond nu open op het bureau. (..) Ik zag dat er vier (4) herdenkingsmunten weg waren genomen uit voornoemd kistje. Een (1) van de munten koste me tien (10) euro, de andere drie (3) munten vertegenwoordigen een waarde van 32,90 euro per stuk. Ik zag tevens dat de lades van de kast waren doorzocht.

(..)

Toen ik naar boven ging zag ik in mijn slaapkamer op de eerste verdieping dat de slaapkamer doorzocht was. Ik zag dat het raamboompje van het raam verbroken was. Ik zag voetstappen op mijn bed. Ik zag dat lades en deuren van kasten open stonden. Op mijn slaapkamer stond een blauwe koffer van mijn vriendin. In deze koffer zat een laptop, kleur zwart, van het merk [MERK]. Ik zag dat deze laptop weg was. Tevens heb ik het vermoeden dat er drie (3) a vier (4) overhemden van het kledingrek zijn weggenomen. Dat weet ik echter niet zeker.

(..)

Hierbij werden de goederen, zoals genoemd op de bijlage weggenomen goederen, weggenomen.”

- 2.3 In de bij het proces-verbaal van aangifte gevoegde bijlage ‘weggenomen goederen’ staat:

“Gestolen goed

(..)

Object : Computer (Notebook)
Merk/type : [merk]

(..)

Gestolen goed

(..)

Categorie omschrijving : Geld
Object : Munten (Herdenking)
Aantal : 3
Bijzonderheden : Waarde 32,90

Gestolen goed

(..)

Categorie omschrijving : Geld
Object : Munten (Herdenking)

(..)

Bijzonderheden : Waarde 10 euro.”

- 2.4 Nadat Verzekeraar Consument bij e-mailbericht van 24 april 2012 om aanvullende informatie heeft gevraagd over de schade, heeft Consument Verzekeraar bij e-mailbericht van 2 juli 2012 het volgende medegedeeld:

“Hierbij antwoorden op u[w] vragen naar aanleiding van de inbraak op 17 maart 2012.

De zaken die gestolen zijn heb ik weergegeven in de bijlage in excel overzicht. In het excel overzicht is een weergave van de gestolen goederen incl aangeven welke goederen een bon hebben met alle aankoopdata. Daarnaast heb ik in de bijlage de facturen van de laptops toegevoegd. In de facturen wordt aangeven om welke type laptop het gaat met daarbij gekochte accessoires. Het enige waar ik geen bonnen van heb is het geld wat uit het kluisje is gestolen en de koffer die gestolen is.”

Consument heeft bij dit bericht bijgevoegd een overzicht ‘Gestolen goederen 17 maart 2012’ waarop twee [merk] laptops vermeld staan, diverse kledingstukken, hockeyspullen, een koffer en een geldbedrag ad € 3.000,- dat zich ten tijde van de inbraak in het geldkluisje zou hebben bevonden.

- 2.5 Verzekeraar heeft vervolgens een expert ingeschakeld. Deze heeft op 26 juli 2012 een rapport opgesteld. In dit rapport staat onder meer:

“Verzekerde en haar vriend hebben van dit voorval aangifte gedaan bij de politie. In het procesverbaal is alleen melding gemaakt van 1 laptop van verzekerde en enkele munten van de vriend van verzekerde. Verzekerde heeft ons echter een overzicht met 26 subs overhandigd. Verzekerde gaf hier als reactie op dat ze er pas, nadat de agent weg was, achter kwam dat er veel meer weg was (onder andere de koffer met al haar spullen en het bedrag van EUR 3.000,00 dat zij zolang in het geldkistje van haar vriend had gestopt).

Ook viel in het proces-verbaal op dat de vriend van verzekerde waarschijnlijk geen inboedelverzekering heeft omdat verzekeraars blijkbaar moeilijk doen over een brandgevoelig plafond. Wij hebben verzekerde kenbaar gemaakt dat er voor ons een aantal signalen waren om met u te gaan bellen om het advies uit te gaan brengen om dit dossier extra aandacht te gaan geven. Op de koffer na heeft verzekerde van alle onvreemde apparatuur en overige goederen de nota's/betalbewijzen.

Alle apparatuur/goederen zijn in de periode juni 2010 en maart 2012 aangeschaft. Het gaat in totaal om een nieuwwaarde/vervangingswaarde van circa EUR 3.200,00. Afgezien hiervan is er ook nog een geldbedrag van EUR 3.000,00 onvreemd. Dit betrof geld dat verzekerde van de deelnemers van het kamp had ontvangen en wat zij nog moest afdragen aan de hockeyclub (..”).

- 2.6 Verzekeraar heeft naar aanleiding van de bevindingen van de expert de claim van Consument nader laten onderzoeken door een toedrachtonderzoeker.

Op 1 augustus 2012 heeft deze toedrachtonderzoeker Consument om een kopie van het proces-verbaal van aangifte gevraagd. Eerst na diverse herinneringen ontving de toedrachtonderzoeker op 25 oktober 2012 dit proces-verbaal.

- 2.7 Op 28 januari 2013 heeft de toedrachtonderzoeker Consument bezocht. De toedrachtonderzoeker heeft naar aanleiding van het gesprek met Consument een verklaring opgesteld en deze op 29 januari 2013 aan Consument gezonden met het verzoek de verklaring ter goedkeuring te ondertekenen. In deze verklaring staat, voor zover hier relevant:

“Nadat er op 18 maart 2012 was ingebroken in de woning van mijn toenmalige vriend, is de politie direct ter plaatsen geweest. Zowel mijn toenmalige vriend als ik, hebben direct tegen de agent verteld dat er veel goederen waren gestolen. Ik had direct gezien dat mijn koffer was leeggehaald en dat het geld, wat ik voor hockeyclub (..) in bewaar had, alsmede de inhoud van mijn koffer en twee laptops waren meegenomen en heb dit aan de verbalisant opgegeven. Van mijn toenmalige vriend was een waardevolle muntenverzameling gestolen. Wat er nog meer van mijn toenmalige vriend was gestolen weet ik niet meer. Mijn toenmalige vriend had geen inboedelverzekering afgesloten. (..)

Het is zijn eigen schuld dat hij geen inboedelverzekering heeft. U vraagt mij of al de door mij geclaimde goederen, die in het ingestuurde excelbestand staan, van mij zijn. Deze zijn allemaal van mij. Er zitten geen goederen bij, die van mijn toenmalige vriend zijn. (..)

Ik heb twee nota's ingestuurd van de laptops die gestolen zijn. Ik gebruikte één laptop privé voor de normale zaken. Ik had de tweede laptop ook privé aangeschaft maar omdat ik weleens wat bijverdien (..)

Ik heb met u afgesproken dat ik de nota's, die behoren bij de overige geclaimde goederen zal in scannen en naar u toe zal sturen.”

- 2.8 Medio maart 2013 heeft Consument de toedrachtonderzoeker een door haar ondertekende aangepaste verklaring toegezonden. In deze verklaring heeft Consument onder meer de volgende tekst weggelaten:

“Het is zijn eigen schuld dat hij geen inboedelverzekering heeft. U vraagt mij of al de door mij geclaimde goederen, die in het ingestuurde excelbestand staan, van mij zijn. Deze zijn allemaal van mij. Er zitten hier geen goederen bij, die van mijn toenmalige vriend zijn.”

- 2.9 Bij e-mailbericht van 18 maart 2013 heeft de ex-vriend van Consument de toedrachtonderzoeker meegedeeld dat er volgens hem maar één laptop is gestolen en dat Consument nota's aan Verzekeraar heeft overgelegd waarop kledingstukken staan die van hem zijn en ook door hem zijn aangekocht. Daarnaast heeft de ex-vriend van Consument medegedeeld dat het opgestelde politierapport door Consument op onrechtmatige wijze bij hem was weggenomen. Bij e-mailbericht van 21 maart 2013 heeft de ex-vriend van Consument de toedrachtonderzoeker bericht dat hij zijn verklaring van 18 maart 2013 wil rectificeren. Het politierapport zou buiten zijn weten om door Consument zijn meegenomen, maar daar zat volgens hem geen kwade opzet achter. Er zou een laptop zijn gestolen en enkele kledingstukken. Over de kledingbonnen zou hij geen zekerheid hebben. Bij e-mailbericht van 28 maart 2013 heeft de ex-vriend van Consument de toedrachtonderzoeker bericht dat er bij de inbraak een laptop is gestolen toebehorend aan Consument en enkele kledingstukken. Mochten er tijdens het indienen van de claim kledingbonnen van hem gebruikt zijn, dan dient de toedrachtonderzoeker die volgens de ex-vriend van Consument als niet ingezonden beschouwen. Voorts heeft de ex-vriend van Consument aangeboden de toedrachtonderzoeker met zijn onderzoek te helpen, indien naar aanleiding van het indienen van de kledingbonnen onduidelijkheid bestaat.
- 2.10 Op 9 april 2013 heeft de toedrachtonderzoeker de door Consument ingestuurde aankoopnota's van de door haar geclaimde goederen aan de ex-vriend van Consument toegestuurd en hem verzocht door te geven of er aankoopnota's en goederen van hem op staan. Voorts heeft de toedrachtonderzoeker hem verzocht door te geven of hij kan bevestigen dat hij maar één laptop hebt gezien. Bij e-mailbericht van dezelfde datum heeft de ex-vriend van Consument naar aanleiding van de bonnen doorgegeven dat een aantal daarvan aankopen en goederen van hem betreft.

Daarnaast heeft hij medegedeeld dat er bij zijn weten één laptop gestolen is en dat dat ook is doorgegeven aan de politie direct na de inbraak. Over een mogelijk tweede laptop kan hij niets melden.

- 2.11 Op 9 april 2013 heeft de toedrachtonderzoeker Consument verzocht hem de originele aankoopnota's van de laptops te doen toekomen en de aanvullende politieaangifte in te dienen waarin de gestolen goederen die door Consument geclaimd zijn en niet in het eerste proces-verbaal van aangifte zijn opgenomen, vermeld staan. Deze heeft de toedrachtonderzoeker niet ontvangen. De toedrachtonderzoeker heeft Consument nog diverse voorstellen gedaan om tot een tweede afspraak te komen. Dat is hem niet gelukt.
- 2.12 Bij brief van 23 juli 2013, geadresseerd aan het ouderlijk adres van Consument, heeft Verzekeraar Consument ingelicht over haar voorlopige bevindingen, inhoudende dat uit het onderzoek was gebleken dat Consument, ter onderbouwing van haar claim, diverse aankoopnota's van kledingstukken heeft ingediend, die niet van haar zijn en dat Consument onvoldoende meewerkt aan het vervolg van het onderzoek waardoor onduidelijk blijft of de door Consument geclaimde laptops ook daadwerkelijk gestolen zijn. In deze brief heeft Verzekeraar Consument in de gelegenheid gesteld uiterlijk op 23 augustus 2013 op haar bevindingen te reageren en haar medegedeeld dat bij het uitblijven van een tijdige reactie een definitief standpunt zal worden ingenomen over afwikkeling van de schade.
- 2.13 Bij brief van 2 oktober 2013, eveneens geadresseerd aan het ouderlijk adres van Consument, heeft Verzekeraar Consument haar definitief standpunt bekend gemaakt. Zij heeft de schade afgewezen omdat zij ervan uitgaat dat Consument de situatie onjuist heeft weergegeven en Consument voorts onvoldoende heeft meegewerkt aan het door Verzekeraar ingestelde onderzoek. Daarnaast heeft Verzekeraar Consument medegedeeld al haar verzekeringen te beëindigen en haar in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) te registreren.
- 2.14 Bij brief van 10 oktober 2013 (bij Verzekeraar ingekomen op 31 oktober 2013) heeft Consument bezwaar gemaakt tegen de beslissing. Verzekeraar heeft bij e-mailbericht van 20 november 2013 op dit bezwaar gereageerd en haar eerdere beslissing gehandhaafd.
- 2.15 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, zoals bij navraag ter zitting is gebleken, ongedaanmaking van de registratie van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. Daarnaast vordert Consument vergoeding van de door haar gemaakte kosten in deze procedure, door haar begroot op € 140,-, vermeerderd met nakosten en procedurele kosten.
- 3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Verzekeraar haar besluit tot registraties ex artikel 3:2 Awb onzorgvuldig heeft genomen door Consument voorafgaand aan de registratie niet te horen over de verdenkingen die volgens haar jegens Consument waren gerezen. De brief van 23 juli 2013, waarin Verzekeraar Consument in de gelegenheid heeft gesteld op de verdenkingen die waren gerezen te reageren, is naar het ouderlijk adres van Consument gezonden. Dit terwijl volgens Consument bij Verzekeraar het woonadres van Consument bekend was.

In de periode van 23 juli 2013 tot en met 2 oktober 2013 heeft er schriftelijk, noch telefonisch contact tussen Verzekeraar en Consument plaatsgevonden terwijl het op de weg van Verzekeraar lag om alles in het werk te stellen om ervoor te zorgen dat Consument geconfronteerd werd met de verdenking van fraude.

Ook was er geen sprake van een gerechtvaardigd vermoeden van fraude.

De registraties in het Incidentenregister en het EVR zijn derhalve onrechtmatig.

- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Toepassing hoor en wederhoor

- 4.1 Consument stelt allereerst dat de registraties in het Incidentenregister en het EVR onrechtmatig zijn omdat Consument voorafgaand aan deze registraties niet is gehoord over de verdenkingen die volgens Verzekeraar jegens haar waren gerezen.
- 4.2 Tussen partijen staat vast dat Verzekeraar Consument bij brief van 23 juli 2013 heeft ingelicht over haar voorlopige bevindingen naar aanleiding van de claim van Consument en haar in de gelegenheid heeft gesteld op die bevindingen te reageren en, nadat Consument niet (tijdig) op de verdenkingen had gereageerd, bij brief van 2 oktober 2013 een definitief standpunt heeft ingenomen. Vast staat voorts dat deze brieven zijn verzonden aan het ouderlijk adres van Consument. Verzekeraar heeft aangevoerd dat Consument bij het afsluiten van de verzekering dit ouderlijk adres als postadres aan de tussenpersoon heeft doorgegeven, dat Consument dit adres nimmer heeft aangepast en dat Verzekeraar er derhalve vanuit mocht gaan dat correspondentie voor Consument aan dat adres verzonden mocht worden. Nu Consument de stelling van Verzekeraar, inhoudende dat zij bij het aangaan van de verzekering het ouderlijk adres als postadres heeft opgegeven, niet dan wel onvoldoende heeft betwist, gaat de Commissie van de juistheid van die stelling uit. De Commissie is van oordeel dat het op de weg van Consument lag dit adres aan te passen indien zij zulks wenste. Consument heeft gesteld, noch bewezen dat zij zulks heeft gedaan. Overigens hebben de brieven die Verzekeraar op 5 september 2012 en 2 oktober 2012 naar datzelfde adres heeft verzonden met het verzoek het proces-verbaal van aangifte in te sturen, Consument wel bereikt getuige het feit dat zij daarop heeft gereageerd en het proces-verbaal heeft ingediend. Ook op de brief van Verzekeraar van 2 oktober 2013 heeft Consument gereageerd door tijdig een reactie in te dienen, zodat vaststaat dat ook deze brief haar heeft bereikt. Van een schending van het beginsel van hoor en wederhoor is derhalve geen sprake.
- 4.3 Ook de klacht van Consument inhoudende dat Verzekeraar nalatig is geweest doordat zij in de periode 23 juli tot en met 2 oktober 2013 niet heeft geprobeerd Consument per e-mailbericht of telefonisch te bereiken, faalt. Verzekeraar mocht naar het oordeel van de Commissie in die periode volstaan met de brief die aan het postadres van Consument is verzonden. Dit geldt te meer nu Consument vanaf medio juni 2013, ondanks diverse verzoeken daartoe, niet reageerde op e-mails van de toedrachtonderzoeker en een door hem ingesproken bericht op haar voicemail.

Opname in het EVR

- 4.4 Voor wat betreft de vraag of Verzekeraar ook voldoende grond had om de persoonsgegevens van Consument in het EVR op te nemen, overweegt de Commissie het volgende.
- 4.5 Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het EVR te handelen conform het hierboven onder 2.15 genoemde Protocol. Vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens verdenking van (poging tot) fraude is een maatregel met mogelijk verstrekende 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.
- 4.6 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.
- 4.7 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 de 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. Een 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.
- 4.8 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 een consument die beperking van de duur van registratie wenst, te onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen.

4.9 In onderhavige zaak staat vast dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het EVR heeft opgenomen en dat zij zich daarbij onder meer heeft gebaseerd op het onderzoeksrapport van de toedrachtonderzoeker en de e-mailberichten van de ex-vriend 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 Verzekeraar te misleiden en Verzekeraar derhalve in redelijkheid tot het besluit tot de registratie heeft kunnen komen.

Verzekeraar heeft, gelet op de haar ter beschikking staande gegevens, naar het oordeel van de Commissie 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.

4.10 In het proces-verbaal van aangifte d.d. 21 maart 2012 heeft de ex-vriend van Consument verklaard dat dat een [merk] laptop weg was en dat hij het vermoeden had dat er drie of vier overhemden van zijn kledingrek waren weggenomen. In de bij het proces-verbaal gevoegde bijlage 'weggenomen goederen' staan alleen één [merk] Computer (Notebook) vermeld en een aantal herdenkingsmunten. Consument heeft evenwel aan Verzekeraar bij e-mailbericht van 2 juli 2012 doorgegeven dat twee [merk] laptops zijn gestolen, diverse kledingstukken, hockeyspullen, een koffer en een geldbedrag ad € 3.000,- dat zich ten tijde van de inbraak in het geldkluisje van haar ex-vriend had bevonden. Ondanks verzoeken daartoe heeft Consument geen aanvullende aangifte bij de politie gedaan van de door haar geclaimde goederen die niet in het proces-verbaal van aangifte van 21 maart 2012 waren opgenomen. Bovendien heeft de ex-vriend van Consument meermalen verklaard dat er maar één laptop is gestolen en heeft hij doorgegeven dat Consument nota's heeft ingediend van kledingstukken die niet van haar zijn maar van hem. Aan de stelling van Consument dat zij per ongeluk nota's van kleding heeft ingediend die niet van haar is, gaat de Commissie voorbij nu in het overzicht 'Gestolen goederen 17 maart 2012' dat Consument op 2 juli 2012 heeft ingediend slechts de goederen vermeld staan en Consument daarbij geen aankoopbonnen heeft gevoegd. Bovendien heeft Consument niet de originele aankoopbonnen van de laptops aan Verzekeraar overgelegd. Uit deze feiten en omstandigheden, in onderling verband beschouwd, heeft Verzekeraar redelijkerwijs tot het oordeel kunnen komen dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven teneinde meer uitkering onder de verzekering te krijgen dan waarop zij eigenlijk 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 zij in dit geval disproportioneel wordt geraakt in haar belangen.

4.11 De Commissie acht onder de hiervoor genoemde omstandigheden, mede gezien het feit dat Consument is blijven persisteren bij haar verklaringen en ook onvoldoende heeft willen meewerken aan het door Verzekeraar ingestelde onderzoek naar de schadeclaim ook geen gronden aanwezig om de duur van de registratie te verkorten.

Opname in het incidentenregister

- 4.12 Gelet op het hiervoor onder 4.10 genoemde is eveneens aan de vereisten voor het opnemen in het Incidentenregister voldaan op grond van artikel 3.1.1 jo. 4.1.1 van het Protocol.

Slotsom

- 4.13 Resumerend is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar heeft mogen overgaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR, zodat de vorderingen van Consument dienen te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.