

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-049 d.d.
28 januari 2016
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. C.E. Polak, leden en
mr. R. de Kruif, secretaris)**

Samenvatting

Consument claimt op zijn doorlopende reisverzekering een aantal tijdens zijn verblijf op een camping gestolen fietsen. De Commissie acht voldoende aannemelijk geworden dat Consument bij zijn schadeclaim een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel een hogere schadevergoeding te verkrijgen. Het lag op de weg van Consument om direct de juiste informatie te verschaffen wat in dit geval niet is gebeurd. Aangeslotene heeft deze gebeurtenis op goede gronden aangemerkt als incident als bedoeld in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen en mocht overgaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het daarbij behorende Externe Verwijzingsregister. De vordering van Consument is afgewezen.

Consument,

tegen

Europeesche Verzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

I. 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 ondertekende vragenformulier met bijlagen, ontvangen op 16 december 2014;
- de aanvullende brief d.d. 17 maart 2015 van Consument;
- het verweerschrift d.d. 11 mei 2015 van Aangeslotene;
- de repliek d.d. 14 juli 2015 van Consument;
- de dupliek d.d. 29 juli 2015 van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 november 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument heeft via de gevolmachtigde Voogd & Voogd Verzekeringen bij Aangeslotene een doorlopende reisverzekering afgesloten. Van toepassing zijn de Polisvoorwaarden Doorlopende vakantiereis 311.21 10-08 (hierna genoemd: de Voorwaarden).

- 2.2. Van 27 juli 2012 tot en met 10 augustus 2012 heeft Consument, samen met zijn vriendin en twee kinderen, voor vakantie verbleven op de camping van [Vakantiepark X] in [plaats].
- 2.3. Consument heeft bij Aangeslotene een schadeclaim ingediend in verband met diefstal van fietsen, welke fietsen tijdens het vakantieverblijf op de camping op 7 augustus 2012 waren gestolen.
- 2.4. Aangeslotene heeft [bedrijf X] (hierna: [bedrijf X]) verzocht om de schadeclaim van Consument te onderzoeken. De toedrachtonderzoeker van [bedrijf X] heeft een onderzoeksrapport opgesteld, dat is gedateerd 12 oktober 2012. Daarin wordt verwezen naar een Facebook-bericht waarin Consument melding maakt van twee gestolen crossfietsen. Verder is daarin de volgende verklaring van een medewerker van het [Vakantiepark X] opgenomen:

“In zie in ons systeem de volgende vermelding:

Klant meldt ons op 9 augustus 2012 de diefstal van 2 op slot gezette [merk] Crossfietsen welke werden gestolen bij het zwembad. Kleur oranje.

Dit is dus op 9 augustus 2012 bij ons gemeld en er is NIET gemeld dat er ook twee elektrische fietsen werden gestolen en ook is niet gemeld dat de fietsen uit de voortent zijn gestolen.(...)”

- 2.5. Consument heeft een nota d.d. 21 juni 2012 (factuurnummer [nr. 1]) overgelegd waarop het volgende staat vermeld:

<i>“Omschrijving</i>	<i>Aantal</i>	<i>Prijs</i>	<i>Totaal</i>
<i>geleverd twee stunt fietsen [merk A] oranje</i>	<i>2,00</i>	<i>599,00</i>	<i>1.198,00</i>
<i>twee [merk B] e-bike</i>	<i>2,00</i>	<i>2.599,00</i>	<i>5.198,00</i>
<i>(...)</i>			
		<i>Totaal te betalen:</i>	<i>€ 6.396,00”</i>

- 2.6. In de Voorwaarden is onder andere het volgende opgenomen:

“6.1 Geen uitkering of hulp wordt verleend voor gebeurtenissen:

(...)

6.1.2 als verzekerde of belanghebbende een onware opgave doet en/of een verkeerde voorstelling van zaken geeft. In dat geval vervalt het recht op uitkering voor de hele vordering, ook voor die onderdelen waarbij geen onware opgave is gedaan en/of verkeerde voorstelling van zaken is gegeven

(...)

7.1 Verzekerde of belanghebbende is verplicht:

(...)

7.1.1 het bezit, de waarde en de ouderdom van de bagage aan te tonen door middel van originele aankoopnota's, garantiebewijzen, opnamebewijzen van bank of giro, reparatienota's of andere door de Europeesche gevraagde bewijsstukken

(...)

10 Terugvordering niet-verzekerde diensten

Verzekerde is verplicht de rekeningen van de Europeesche of SOS International terzake van diensten, kosten en dergelijke waarvoor krachtens deze verzekering geen dekking bestaat, binnen 30 dagen na datering van die rekeningen te voldoen.(...)”

2.7. In het van toepassing zijnde 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 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 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. De vordering en grondslagen

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van € 1.026,00 (€ 300,00 per elektro-fiets, € 238,00 per crossfiets verminderd met het eigen risico ad € 50,00) alsmede het ongedaan maken van de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister.

- 3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene de schadeclaim ten onrechte heeft afgewezen. Consument voert de volgende argumenten aan:
- Met de overgelegde nota d.d. 21 juni 2012 heeft Consument slechts opgave willen doen van de geleden schade. Consument (fietsenhandelaar) is uitgegaan van de verkoopprijs, omdat hij door de diefstal deze omzet misloopt. Er is ook geen reden om een lager schadebedrag uit te keren dan een andere verzekerde (die geen fietsenhandelaar is) zou hebben ontvangen, omdat Consument dezelfde premie betaalt als ieder ander.
 - Het is de eigen keus van Consument geweest om geen afzonderlijke fietsverzekering af te sluiten. Dit hangt direct samen met het feit dat Consument geen fietsen uitleent aan klanten die hij niet kent of zonder bij uitleen alternatieve maatregelen te nemen zoals het eisen van een borg.
 - Consument was zich er in eerste instantie niet van bewust dat de diefstal van de fietsen onder de dekking van de reisverzekering kon vallen. Pas ruimschoots na de diefstal is hij daarop geattendeerd. Hierdoor is er ook enige tijd verstreken tussen de diefstal en de aangifte bij de Politie.
 - Het facebook-bericht, waarnaar door Aangeslotene wordt verwezen, had een geheel andere lading. Omdat de diefstal van de twee vrijwel nieuwe kinderfietsen tot groter verontwaardiging heeft geleid dan de diefstal van de twee elektro-fietsen, zijn alleen de kinderfietsen in het facebook-bericht vermeld.
 - Consument weet niet waarom zijn verklaring afwijkt van hetgeen bij de campingreceptie staat vermeld. Consument heeft nooit bedoeld te zeggen dat de fietsen bij het zwembad zouden zijn gestolen. Wel heeft hij bij het zwembad gezocht. Het is heel goed mogelijk dat degene die deze mededeling heeft opgenomen dit onjuist heeft begrepen of doorgegeven.
 - In de drukte van augustus is het een koud kunstje om fietsen van een camping te ontvreemden. Zelfs indien deze met sloten zijn uitgerust.
 - Zolang de fietsen in voorraad worden gehouden, worden geen frame-nummers genoteerd. Gezien de zeer opvallende kleurstelling van de demofietsen, is herleiding zeer wel mogelijk ook zonder dat framenummers zijn genoteerd.
 - Het feit dat de vriendin mee was op vakantie is niet relevant voor de vergoedingsplicht, aangezien Consument rechtmatig eigenaar was van de gestolen fietsen. Dat een tweede fiets was meegenomen voor gebruik door een ander doet hier niet aan af.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Het is voldoende aangetoond dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met betrekking tot de beweerdelijke diefstal. Bovendien zijn de schadebedragen gemajoreerd.
 - Meerdere bronnen (facebook-bericht, receptie van de camping) geven enkel de diefstal van de twee crossfietsen aan.
 - Over de plaats waar de diefstal heeft plaatsgevonden worden tegenstrijdige verklaringen gegeven. Ook over de diefstaldatum en de aangifte datum zijn tegenstrijdige verklaringen afgegeven. Het facebook-bericht is van 7 augustus 2012, terwijl in het proces-verbaal van aangifte 8 augustus 2012 als datum van de diefstal is opgenomen.
 - Het bedrag van de verzekeringsclaim is hoger dan het bedrag in het proces-verbaal.

- Consument heeft een factuur overgelegd met daarop de fietsen tegen adviesprijzen/verkoopwaardes, terwijl hij de fietsen eind juli uit zijn eigen winkelvoorraad heeft meegenomen. De elektro-fietsen waren zogenaamde demofietsen die al twee jaar als zodanig in gebruik waren en niet meer tegen nieuwwaarde verkocht zouden kunnen worden. De op de overgelegde nota genoemde bedragen zijn aanzienlijk hoger dan de beweerdelijke schade.
- Door Consument is een onjuiste voorstelling van zaken gegeven omtrent de diefstal met als doel Aangeslotene te misleiden. Consument is geen onbekende met verzekeringsclaims en hij kan dan ook niet aanvoeren dat hij de vragen verkeerd begrepen heeft of niet wist wat van hem verwacht werd. Bij zijn fietsenhandel adviseert hij zijn klanten ook over fietsverzekeringen en preventiemaatregelen. Mede in dat licht wordt de onware opgave Consument ernstig aangerekend.
- Aangeslotene is gerechtigd om gebeurtenissen zoals fraude als incident op te nemen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. Consument heeft niet alleen een onware claim ingediend, maar ook een vals proces-verbaal laten opmaken. Gezien de getoonde minachting voor de wet en de waarheid alsmede de plicht van Aangeslotene tot bescherming van de integriteit van de financiële sector ziet Aangeslotene geen reden tot matiging van de registratie.
- Aangeslotene heeft extra onderzoekskosten moeten betalen en is van mening dat deze kosten voor rekening van Consument dienen te komen.

4. Beoordeling

Opzet tot misleiding

- 4.1. De Commissie acht aannemelijk geworden dat Consument bij zijn schadeclaim een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel Aangeslotene te misleiden waardoor hij een hogere schadevergoeding zou krijgen. De Commissie overweegt hierbij het volgende .
- 4.2. De bij Aangeslotene gerezen twijfels over met name de (waarde van de) twee geclaimde elektrische fietsen, heeft Consument onvoldoende kunnen weerleggen. Hoewel Consument voor elke tegenstrijdigheid of onjuiste opgave (achteraf) een uitleg heeft gegeven, stelt Aangeslotene terecht dat de betreffende tegenstrijdigheden door toedoen van Consument zijn ontstaan en dat het op zijn weg lag om direct de juiste informatie te verschaffen. Gelet op zijn beroep als fietsenhandelaar –waarbij Consument ook klanten adviseert over fietsverzekeringen en preventiemaatregelen- en de eerdere ervaringen van Consument met verzekeringsclaims, mag ervan uitgegaan worden dat Consument wist wat van hem verwacht werd.
- 4.3. Het was aan Consument om het bezit, de waarde en de ouderdom van de gestolen fietsen aan te tonen. Duidelijk is geworden dat Consument met de door hem overgelegde factuur, waar vier fietsen met een totale waarde van € 6.396,00 op stonden vermeld, in samenhang met de overige feiten en omstandigheden van het geval, aan die verplichtingen niet heeft voldaan. Consument had Aangeslotene direct op een juiste en volledige wijze moeten informeren over de omstandigheden van de diefstal en de reële waarde van de gestolen goederen.

- 4.4. Aangeslotene mocht bij haar besluitvorming afgaan op de bevindingen van de door haar ingeschakelde toedrachtonderzoeker, welke bevindingen voldoende zijn gestaafd met objectief vastgestelde feiten, zoals de geconstateerde tegenstrijdige verklaringen over wat/waar/wanneer is gestolen, de onjuiste opgave van de hoogte van de schade en de ervaring van Consument met eerdere verzekeringsclaims.
- 4.5. Gelet op het voorgaande acht de Commissie de poging tot fraude, te weten in dit geval het bewust opgeven van onjuiste informatie teneinde een hogere schadevergoeding te verkrijgen, voldoende aannemelijk geworden. Aangeslotene heeft de betreffende gebeurtenis dan ook op goede gronden aangemerkt als Incident als bedoeld in het Protocol.

Opname in het EVR

- 4.6. Voor wat betreft de vraag of Aangeslotene ook voldoende grond had om de persoonsgegevens van Consument in het EVR op te nemen, overweegt de Commissie het volgende.
- 4.7. Aangeslotene heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het EVR te handelen conform het hierboven onder 2.7 genoemde Protocol. Vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens verdenking van (poging tot) fraude is een maatregel met mogelijk verstreckende 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 Aangeslotene voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens in het EVR mogen worden opgenomen. 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. De Commissie acht dit, zoals hierboven reeds is betoogd, in het onderhavige geval voldoende aangetoond.
- 4.8. Ingevolge artikel 5.2.1. onder c van het Protocol dient Aangeslotene voorts bij de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Dat wil zeggen dat het belang van Aangeslotene bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor 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 Aangeslotene 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 Aangeslotene die afweging te maken. Een consument die verwijdering van een registratie wenst zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Aangeslotene. In artikel 5.3.2 van het Protocol is 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 in zijn belangen wordt geraakt.

4.9. In de onderhavige zaak staat vast dat Aangeslotene 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 kennis en ervaring van Consument met verzekeringsclaims. Het is gelet op de aard van het incident (frauduleus handelen) niet onredelijk dat Aangeslotene de registratieduur heeft gesteld op de maximale termijn van 8 jaar. Bovendien geldt dat elke Deelnemer aan het Protocol de registratieduur in eerste instantie naar eigen oordeel kan en mag invullen. Een proportionaliteitsafweging is een afweging op basis van alle relevante omstandigheden van het geval. Het is aan Aangeslotene (als Deelnemer aan het Protocol) om deze afweging te maken. Gelet op het doel van het Protocol, waaronder het waarborgen van de integriteit van de financiële sector, is de Commissie – de door Aangeslotene gemaakte afweging toetsend - van oordeel dat de inbreuk op de belangen van Consument door de registratie in het EVR niet onevenredig is in verhouding tot het doel van het Protocol en dat dit doel niet in redelijkheid op een andere, voor Consument minder nadelige, wijze kan worden gerealiseerd.

Onderzoekskosten

4.10. Wat betreft de door Aangeslotene gestelde onderzoekskosten ad € 1.267,33 merkt de Commissie op dat in het algemeen (op grond van artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek) geldt dat degene die toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van een verbintenis, gehouden is de schade die de andere partij daardoor lijdt te vergoeden. De onjuiste mededelingen van Consument kunnen worden gekwalificeerd als een dergelijke wanprestatie. (Zie ook eerdere beslissingen van de Geschillencommissie, bijvoorbeeld 2013-128 en 2013-316). Voorts blijkt uit artikel 10 van de Voorwaarden dat Consument verplicht is rekeningen van Aangeslotene ter zake van diensten, kosten en dergelijke waarvoor krachtens de verzekering geen dekking bestaat, te voldoen. De Commissie beschikt in de onderhavige kwestie echter niet over een specificatie van de door Aangeslotene gestelde onderzoekskosten zodat zij reeds om die reden over de redelijkheid daarvan alsmede over de vraag of deze in het geheel voor rekening van Consument dienen te komen, geen uitspraak in de vorm van een bindende beslissing kan doen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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 <https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend>.