

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-061 (prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. B.I. Bethlehem, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 april 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : FBTO, gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 2 februari 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument heeft diefstalschade van haar horloge op haar doorlopende reisverzekering gevorderd. Verzekeraar heeft de schadevordering afgewezen, de verzekering van Consument tussentijds opgezegd en de persoonsgegevens van Consument intern geregistreerd in het IVR wegens opzet tot misleiding teneinde een hogere schade-uitkering te verkrijgen.

De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat Consument opzet had om Verzekeraar te misleiden. Om deze reden oordeelt de Commissie dat Verzekeraar moet overgaan tot vergoeding van de gevorderde diefstalschade, de opzegging van de verzekering ongedaan moet maken en gehouden is de persoonsgegevens van Consument uit de interne registers te verwijderen. Aan interne registraties worden dan wel minder strenge eisen gesteld dan aan externe registraties, maar dat neemt niet weg dat in het onderhavige geval de persoonsgegevens van Consument in die registers opgenomen zijn wegens opzettelijk frauduleus gedrag. In dat geval moet dat gedrag wel in voldoende mate vaststaan. Dat vereiste vloeit immers niet voort uit de aard van het register, maar uit de strafrechtelijke aard van de geregistreeerde persoonsgegevens (vgl. Gerechtshof Den Haag 15 december 2015, r.o. 8.2, ECLI:NL:GHDHA:2015:3815).

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief en aanvulling daarop van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie daarop van Consument d.d. 4 augustus 2015. Verzekeraar heeft hierop niet meer gereageerd.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 2 december 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Per 30 mei 2011 heeft Consument een doorlopende reisverzekering bij Verzekeraar afgesloten, alsmede een rechtsbijstandsverzekering en woonverzekeringen.

2.2 Artikel 4 van de toepasselijke verzekeringsvoorden luidt, voor zover van belang, als volgt:

*“U bent niet verzekerd in de volgende situaties:*

*(...)*

*d. Als u ons met opzet misleidt*

*(...)”*

2.3 Artikel 8 van de toepasselijk verzekeringsvoorwaarden luidt, voor zover van belang, als volgt:

*“Wij kunnen de verzekering per brief of e-mail opzeggen:*

*(...)*

*- Als u of de verzekerde na een gebeurtenis met opzet een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven.”*

2.4 In mei 2014 is Consument naar [Land] op vakantie gegaan. Het horloge van Consument is beschadigd geraakt.

2.5 In augustus 2014 is Consument naar [Land I] op vakantie gegaan. Tijdens deze vakantie is haar horloge gestolen. Consument heeft in dit verband op 30 augustus 2014 een beroep op haar doorlopende reisverzekering gedaan.

2.6 Op 8 september 2014 heeft Consument Verzekeraar laten weten dat zij nog op zoek zou gaan naar de bon van het horloge. Op 21 november 2014 heeft Consument een Word-document overgelegd, waarvan zij zegt dat dit de bon van het horloge betreft. Dit document is kort voor verzenden aangemaakt. Hierop staat, naast de adresgegevens van de juwelier, het volgende:

*“[Plaats], 15 mei 2014*

*I Dameshorloge DKNY 495,00 EU”*

2.7 Op 29 december 2014 heeft Verzekeraar telefonisch contact met Consument opgenomen en verzocht de originele nota op te sturen. Consument heeft per e-mail van 9 januari 2015 een pdf-document opgestuurd en aan Verzekeraar onder meer het volgende ge-e-maild:

*“Zoals afgesproken heb ik nog even op kantoor nagekeken hoe ik de bon aan u verstuurd heb. Ik heb de bon ingescand. Deze is als PDF naar mijn kantoormail gegaan, van waaruit ik deze als Word file bewaard heb en als attachment in Word aan u toegezonden heb.*

*Ik stuur u hierbij tevens de PDF versie toe (zie bijlage).”*

2.8 Het pdf-bestand was wederom kort voor verzenden aangemaakt. Verzekeraar heeft Consument bericht dat er voor hem weinig verschil bestaat tussen een Word-document of een pdf-document en aan Consument nogmaals verzocht de originele nota op te sturen.

- 2.9 Op 23 februari 2015 heeft Consument telefonisch met Verzekeraar gesproken en verteld dat het door haar toegezonden document geen originele nota betreft, maar dat zij na haar vakantie van de juwelier een bewijs heeft gekregen en dit heeft gescand (in Word) en naar Verzekeraar heeft gestuurd. Verzekeraar heeft Consument verteld dat de juwelier per 6 augustus 2014 gefailleerd is, waarop Consument heeft aangegeven dat zij sprak over haar vakantie in mei 2014 en niet over haar vakantie in augustus 2014. Verzekeraar heeft Consument voorts voorgehouden dat de maximale prijs voor een vergelijkbaar horloge € 295,- betreft. Consument kon het prijsverschil niet verklaren en kon niet aantonen dat zij de prijs daadwerkelijk betaald had.
- 2.10 Op 23 februari 2015 heeft Verzekeraar de vordering van Consument schriftelijk afgewezen met een beroep op artikel 4 sub d van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Voorts heeft Verzekeraar de verzekeringen van Consument per 23 april 2015 tussentijds opgezegd en de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in de gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde interne verwijzingsregister (IVR). Verzekeraar verwijt Consument daarbij dat (i) de door Consument opgegeven aankoopprijs van het horloge te hoog is in vergelijking de prijs waarvoor vergelijkbare horloges worden aangeboden; (ii) het verhaal van Consument op meerdere punten inconsistent is, onder meer waar zij verklaart dat zij na haar vakantie in augustus naar de juwelier zou zijn gegaan om het horloge ter reparatie aan te bieden, terwijl de juwelier toen al failliet was en haar horloge toen al was gestolen; (iii) de door Consument overgelegde garantiebon niet authentiek is, terwijl Consument tegenover Verzekeraar steeds heeft doen voorkomen dat dit een originele nota betrof. Op de nota ontbreken een rekeningnummer of wijze van betaling, een btw- en KvK-nummer, het type horloge en een btw-percentage. Volgens Verzekeraar heeft Consument dan ook opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken gegeven teneinde een hogere schade-uitkering te krijgen dan waarop zij mogelijk recht had en is dus sprake van fraude.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering*

- 3.1 Consument vordert het herleven van de verzekering(en), verwijdering van de persoonsgegevens uit de registers en uitkering van de schade die zij heeft geleden door de diefstal van het horloge, welk schadebedrag conform de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is gemaximeerd tot € 250,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar onrechtmatig jegens Consument handelt. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan. (i) Consument heeft het horloge voor € 495,- gekocht bij de juwelier. Zij heeft dit bedrag contant voldaan. Dat het horloge bij andere aanbieders goedkoper zou worden aangeboden, doet daaraan niet af. (ii) Consument heeft het horloge niet na haar vakantie van eind augustus 2014 ter reparatie bij de juwelier aangeboden, maar na haar vakantie in mei 2014. Op dat moment was de juwelier nog niet failliet. Het horloge is toen onder de garantie gerepareerd en Consument heeft een nieuwe bon voor de garantie gekregen, omdat zij de originele aankoopbon kwijt was. (iii) Consument heeft nooit beweerd dat zij de originele aankoopbon van het horloge nog had.

Zij heeft aangegeven dat zij daarnaar nogmaals zou zoeken, nu zij de bon kwijt was. Ze heeft deze bon niet gevonden. Ze had enkel de garantiebon van de juwelier nog, die ze aan Verzekeraar heeft toegestuurd. Daarbij heeft ze niet geveinsd dat het de originele aankoopbon betrof.

*Verweer Verzekeraar*

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 Aangezien Verzekeraar zowel de afwijzing van de schadeclaim, de opzegging van de verzekeringen en de interne registratie kort gezegd heeft gebaseerd op opzet tot misleiding door Consument teneinde een hogere schade-uitkering te verkrijgen dan waarop zij recht had, zal de Commissie allereerst beoordelen of hiervan sprake is geweest.
- 4.2 Daarbij acht de Commissie van belang dat tussen partijen niet ter discussie staat dat Consument een horloge van DKNY bezat ter waarde van (in ieder geval) € 295,-, dat dit horloge is gestolen gedurende haar vakantie en dat de maximale vergoeding die zij op haar doorlopende reisverzekering had kunnen verkrijgen € 250,- betrof. Reeds om deze reden is de Commissie van oordeel dat Consument niet opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven teneinde een hogere schade-uitkering te verkrijgen dan waarop zij recht had: de maximale voor Consument te verkrijgen schade-uitkering betrof immers € 250,-. Zowel in de situatie waarin Consument de volgens Verzekeraar juiste prijs van het horloge zou hebben opgegeven, als in de situatie waarin Consument opzettelijk een onjuist hoger bedrag zou hebben opgegeven, zou zij dus slechts recht hebben gehad op vergoeding van € 250,-. De volgens Verzekeraar juiste prijs van het horloge ligt immers ook boven € 250,-. Er is dan ook geen sprake geweest van het opzettelijk geven van een onjuiste voorstelling van zaken teneinde een hogere schade-uitkering te verkrijgen dan waarop Consument recht zou hebben gehad bij het geven van de juiste voorstelling van zaken.
- 4.3 Daarbij komt dat Consument naar het oordeel van de Commissie aannemelijk heeft gemaakt dat de door Verzekeraar geconstateerde inconsistenties te wijten kunnen zijn aan miscommunicatie. Consument is immers eveneens in mei 2014 op vakantie geweest, zodat het wel degelijk tot de mogelijkheden behoort dat zij haar horloge na die vakantie heeft laten repareren. De juwelier was toen immers nog niet failliet en het horloge was toen immers nog niet gestolen. Voorts volgt de Commissie Consument in haar stelling dat zij nooit over een originele aankoopnota heeft gesproken. Desgevraagd heeft Consument steeds aan Verzekeraar laten weten daarnaar op zoek te zijn en heeft zij verder altijd over “de bon” gesproken. Voor het ontbreken van bepaalde gegevens op deze bon (KvK-nummer etc.) heeft Consument bovendien een plausibele verklaring kunnen geven, namelijk dat deze bon een garantiebewijs betrof en geen originele aankoopnota. Hetzelfde geldt voor het feit dat zowel het Word- als het pdf-document kort voor verzending waren aangemaakt. Hierover heeft Consument verklaard dat zij de bon ten behoeve van de verzending daarvan had gescand als Word- respectievelijk pdf-document.

- 4.4 Nu niet is komen vast te staan dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven en Verzekeraar opzettelijk heeft misleid, faalt het beroep van Verzekeraar op artikel 4 sub d van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en is Verzekeraar gehouden over te gaan tot vergoeding aan Consument van het door haar gevorderde bedrag van € 250,- op haar doorlopende reisverzekering.
- 4.5 Hetzelfde geldt voor de tussentijdse opzegging door Verzekeraar van de verzekeringen van Consument: nu Verzekeraar opzettelijke misleiding door Consument niet aannemelijk heeft gemaakt, was Verzekeraar niet tot tussentijdse opzegging gerechtigd op grond van artikel 8 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden.
- 4.6 Over de interne registratie van de persoonsgegevens van Consument overweegt de Commissie het volgende. Verzekeraar mag gegevens intern registreren die betrekking hebben op gebeurtenissen die, gelet op het bijzondere karakter van de financiële sector, de zorg en aandacht van Verzekeraar behoeven (vgl. de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen, paragraaf 5.5.1). Aan interne registraties worden minder strenge eisen gesteld dan aan externe registraties, waarvoor kort gezegd een gegronde verdenking van fraude is vereist. Het moge waar zijn dat voor interne registratie geen onrechtmatig/strafbaar gedrag (en dus ook geen bewijs daarvoor) vereist is, maar dat neemt niet weg dat in het onderhavige geval de persoonsgegevens van Consument in die registers opgenomen zijn wegens opzettelijk frauduleus gedrag. In dat geval moet dat gedrag wel in voldoende mate vaststaan. Dat vereiste vloeit immers niet voort uit de aard van het register, maar uit de strafrechtelijke aard van de geregistreerde persoonsgegevens (vgl. Gerechtshof Den Haag 15 december 2015, r.o. 8.2, ECLI:NL:GHDHA:2015:3815). Nu het frauduleuze gedrag van Consument (het opzettelijk geven van een onjuiste voorstelling van zaken teneinde een hogere schade-uitkering te krijgen dan waarop zij mogelijk recht had) niet is komen vast te staan, oordeelt de Commissie dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument uit de gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR dient te verwijderen.
- 4.7 De conclusie is dat Verzekeraar ten onrechte is overgegaan tot het tussentijds opzeggen van de verzekeringen van Consument, de persoonsgegevens van Consument ten onrechte intern heeft geregistreerd en ten onrechte niet is overgegaan tot uitkering van de diefstalschade tot het gemaximeerde bedrag van € 250,-. De Commissie wijst de vorderingen van Consument daarom toe.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar de opzegging van de verzekeringen van Consument ongedaan dient te maken. Voorts beslist de Commissie dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument uit de gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR dient te verwijderen. Tot slot beslist de Commissie dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 250,-.

*In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld)*