

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-069  
(door prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C.A. Koopman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 april 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te  
noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 10 februari 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Verzekeraar heeft, gelet op de haar ter beschikking staande gegevens, niet op goede gronden tot het oordeel kunnen komen dat Consument een onware opgave en/of een verzekerde voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden. Het rapport van de contra-expert wijst uit dat voor het merendeel van de opgegeven gestolen goederen het aannemelijk is dat deze in het bezit waren van Consument. Gelet op het voorgaande vormen de door Verzekeraar gestelde feiten en omstandigheden die de EVR-registratie dragen derhalve geen gegronde verdenking van fraude en staat aldus niet vast dat Consument opzet had Verzekeraar te misleiden in de zin van artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol. Voor wat betreft het aantonen van de schade heeft Consument onvoldoende kunnen bewijzen dat de goederen ten tijde van de inbraak in zijn bezit waren. De contra-expert heeft weliswaar op een aantal onderdelen vastgesteld dat het aannemelijk is dat de goederen eigendom waren van Consument, maar dit is uitvoerig weerlegd door Verzekeraar en laat daarmee op zijn minst twijfel over.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van Verzekeraar;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- repliek van Consument;
- dupliek van Verzekeraar;
- reactie van Consument op dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 15 juli 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 Consument heeft een inboedelverzekering afgesloten bij Verzekeraar. Op deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 Op 1 december 2014 ontvangt Verzekeraar via de tussenpersoon van Consument een melding dat er is ingebroken in de woning van Consument. Tevens ontvangt Verzekeraar een deel van het proces-verbaal.
- 2.3 Een overzicht van de gestolen goederen, zoals opgenomen in het proces-verbaal:
  1. Contant geld € 1.000,-;
  2. Macbook Pro 17;
  3. Goudkleurige Iphone 6;
  4. Samsung S4 kleur: wit;
  5. Citizen horloge;
  6. Armani horloge;
  7. Rioollaser Leica;
  8. Slagmoersleutel Rodcraft;
  9. Ipad 3;
  10. Audi A8 accessoires, DVD scherm, airbags;
  11. 18 karaats gouden ketting.
- 2.4 De schade-expert vraagt om nadere onderbouwing van de eigendommen van Consument. Op 15 december 2014 overlegt Consument foto's van een aantal spullen. De foto's zijn afkomstig van Google.
- 2.5 De schade-expert vraagt nogmaals om nadere onderbouwing van de eigendommen van Consument. Consument verklaart dat van alle gestolen objecten niets aangetoond kan worden omdat deze van vrienden, bekenden en op Marktplaats gekocht zijn. Omdat de eigendom van de spullen niet kon worden vastgesteld, is het schadebedrag op € 0,00 vastgesteld.
- 2.6 De schade-expert heeft bovenstaande gemeld bij Verzekeraar. De zaak is aangemeld bij de fraude-coördinator. Verzekeraar heeft Consument coulancehalve een aanbod gedaan van € 2.000,-. Consument heeft dit aanbod niet geaccepteerd. Hij heeft op 6 januari 2015 zijn verzekering beëindigd. Op 6 februari 2015 klaagt Consument voor het eerst Klachtkompas.nl.
- 2.7 Consument heeft verzocht om een contra-expert in te schakelen. De heer E.J. van Bekkum van Van Bekkum Inspectie & Taxatie wordt op 29 januari 2015 benoemd. De contra-expert Van Bekkum Inspectie & Taxatie heeft de schade op 3 februari 2015 getaxeerd op € 6.350,-. De onderzoekskosten bedragen € 1.580,56. De contra-expert heeft zich in dit stadium nog niet uitgelaten over de kwaliteit van het bewijs.

- 2.8 Op 10 februari 2015 stuurt de contra-expert aan Verzekeraar foto's die Consument heeft gemaakt van zijn eigendommen. Uit de eigenschappen van deze foto's blijkt dat al deze foto's zijn genomen op 16 januari 2015 tussen 15:30 en 16:09 uur. De contra-expert zegt onder andere het volgende in zijn rapport: *“Zoals eerder vermeld en bewijsbaar is te onderbouwen, kan het zijn dat het feit dat alle foto's dezelfde datum weergeven, te herleiden is naar een verkeerde telefooninstelling. In deze hebben wij dit in een eerder stadium reeds aangegeven, echter dit is door uw maatschappij zonder enige onderzoek en of verweer direct van de hand gedaan.”*
- 2.9 Verzekeraar schakelt onderzoeksbureau I-tek in op 10 februari 2015 om nader onderzoek te doen naar de schadedatum en de datum waarop de foto's zijn gemaakt. Dit is op 11 februari 2015 meegedeeld aan Consument. Op 11 februari 2015 klaagt Consument opnieuw op het Klachtkompas.nl.
- 2.10 Op 13 februari 2015 wordt Consument opnieuw geïnterviewd door de register onderzoeker. Tijdens dit interview verklaart Consument als volgt: *“Op 15 november 2014 is er ingebroken in mijn voormalige woning. Ik heb daarvan aangifte gedaan bij de politie. (...) Ik heb vervolgens de schade gemeld bij ASR Verzekeringen. (...) Daarop is er een expert op bezoek gekomen. Die heeft de schade bekeken en opgenomen. Die expert is daarop vertrokken en vertelde dat hij de schade zou gaan afwikkelen. Hij heeft de schade echter doorgegeven aan de heer Van Dinter van ASR. Die heeft vervolgens contact met mij opgenomen en deed mij een voorstel. Hij bood mij 1000 Euro schadevergoeding. Daar was ik het niet mee eens. Daarop deed hij mij een bod van 2000 Euro. Daar was ik het ook niet mee eens. Hierop heb ik een contra-expert ingeschakeld. De schade die ik had was veel hoger. Mijn schade als gevolg van de inbraak ligt tussen de 8000 en 9000 Euro. (...) Ik heb begrepen dat men dat bedrag mij niet wilde uitkeren, omdat ik niet genoeg bewijzen had, om aan te tonen dat ik de bij de inbraak gestolen spullen ook daadwerkelijk in mijn bezit had. Op dat moment kon ik inderdaad niets aantonen. Ik ben daar later achteraan gegaan, zo heb ik onder andere navraag gedaan bij jongens van wie ik bepaalde spullen had gekocht. (...)”*
- 2.11 Verzekeraar vordert de extra gemaakte onderzoekskosten terug en laat Consument registreren in het EVR alsmede het Incidentenregister beide voor de duur van acht jaar.
- 2.12 Artikel 5.1.1 sub d van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen 2013 luidt: *“Verwerking van Persoonsgegevens door Financiële instellingen vindt plaats, met inachtneming van de beginselen voor Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten: (...) het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar een Financiële instelling deel van uitmaakt, (...) haar Cliënten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.”*

## 2.13 Artikel 2 van het Protocol luidt: “**2. Begripsbepalingen**

*In dit protocol wordt verstaan onder:*

*Incident een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.”*

## 2.14 Artikel 4.1 van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013 luidt: “**Doel Incidentenregister**

*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 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 de deelname aan waarschuwingssystemen.”*

## 2.15 Artikel 5.2 van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013 luidt:

**“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 de 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 klachten 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 mogelijke nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.*

5.2.2 Een Deelnemer is niet gehouden tot opname van Verwijzingsgegevens in het Extern Verwijzingsregister indien opsporingsbelangen of andere gewichtige belangen hiertoe aanleiding geven.

5.2.3 In geval sprake is van strafbare feiten zal de directie van de Deelnemer, op advies van Veiligheidszaken, daarvan aangifte of klachten doen behoudens in de gevallen waarin opsporingsbelangen of andere belangen aan het doen van aangifte of klachten in de weg staan. In die gevallen is de Deelnemer verplicht tot vastlegging van de redenen op grond waarvan de Deelnemer, al dan niet tijdelijk, heeft afgezien van het doen van aangifte of klachten.

5.2.4 De beslissing tot vastlegging van Verwijzingsgegevens in het Extern Verwijzingsregister wordt genomen door Veiligheidszaken.

5.2.5 Opname gebeurt in beginsel door de Deelnemer wiens belang in het geding is. De overige bij het Incident betrokken Deelnemers kunnen echter ook tot opname van de Verwijzingsgegevens overgaan, indien het belang van de financiële sector in het geding is.”

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

#### Vordering

3.1 Consument vordert alsnog uitkering van de schadevergoeding door de contra-expert begroot op € 6.350,- en verwijdering uit het EVR register en het Incidentenregister.

#### 3.2 Grondslagen en argumenten daarvoor

- Uit de e-mails van de verkopers blijkt dat Consument de goederen heeft gekocht.
- Consument heeft voldoende aangetoond dat de gestolen spullen zijn eigendom waren. Dit heeft hij gedaan door middel van foto's van de goederen en e-mails van de verkopers. Ook heeft Consument een USB-stick overhandigd met daarop meer foto's van de spullen. Consument weet niet hoe hij het op een andere manier kan aantonen. Consument begrijpt niet waarom hij zijn claim beter diende te onderbouwen. Zijn vriend heeft een soortgelijke claim bij een andere verzekeraar ingediend en heeft dit volledig vergoed gekregen.
- Consument stond op het punt om een operatie te ondergaan. Op dat moment was zijn leven een redelijke chaos. Dat is de reden dat hij de foto's later aanleverde. De reden dat hij later de USB-stick aanleverde welke eerst onvindbaar was, was vanwege zijn verhuizing.
- Ondanks de (mentale) gezondheidsproblemen van Consument verklaarde hij tijdens zitting dat de verklaring die hij destijds heeft afgelegd de juiste is.
- Consument heeft Verzekeraar vaak gebeld en gemaild, maar geen reactie gekregen behalve de doorverwijzing naar het Kifid.
- Consument heeft bij Verzekeraar aangegeven dat deze ter verificatie de verkopers kan bellen zodat een verklaring kan worden opgesteld. Dit heeft Verzekeraar niet gedaan.
- Consument heeft de foto's van de spullen in de loop der tijd gemaakt. Consument weet niet meer exact wanneer en waar deze zijn gemaakt. De foto's zijn in ieder geval niet na de schadedatum gemaakt. Consument heeft dit onderbouwd door voorbeeldfoto's te overleggen waaruit blijkt dat de datum waarop de foto's zijn gemaakt niet klopt. Dit ligt aan de telefooninstellingen. De fraude-coördinator heeft dit eveneens bevestigd. Hij heeft, in tegenstelling tot wat Verzekeraar beweerd, niet verklaard dat de foto's niet op dezelfde dag zijn gemaakt.

- Consument is erg van slag door de beschuldigingen van Verzekeraar. Hij is nooit in aanraking geweest met justitie. ASR werkt hem tegen.
- Consument vindt het aanbod van Verzekeraar om de zaak af te doen voor € 2.000,- te laag, gezien zijn opgegeven schade.

### 3.3 Verweer van Verzekeraar

- Consument heeft met opzet een verkeerde voorstelling van zaken gegeven, teneinde een (hogere) schade uitkering te krijgen. Dit baseert Verzekeraar zowel op de bevindingen wat betreft de foto's als de door Consument geuite klachten op het Klachtcompas.
- De schade-expert heeft navraag gedaan naar de eigendom van de gestolen goederen alsmede de waarde daarvan, omdat de opgegeven gestolen goederen niet klopten bij het inkomen van Consument (€ 1.500,- bruto per maand).
- De e-mails van de mogelijke verkopers zijn onvoldoende gespecificeerd. Ook waren zij telefonisch niet bereikbaar. Er zaten geen nota's bij van de verkochte goederen en het was onbekend wie de afzender was van de e-mails. De NAW gegevens ontbreken.
- Consument gaf eerst aan geen bewijsmiddelen te hebben om de eigendom aan te tonen. Consument leverde later foto's aan die dateerden van na de schadedatum en op dezelfde dag gemaakt waren, gelet op de kleding van Consument. De verklaring van Consument dat deze in de loop der tijd zijn gemaakt acht Verzekeraar ongeloofwaardig gezien de eigenschappen van de foto waaruit blijkt dat de foto's op één dag zijn gemaakt. Verzekeraar acht het zeer kwalijk dat Consument het gebrek aan bewijs heeft proberen te repareren door achteraf foto's te maken van (soortgelijke) spullen.
- Verzekeraar twijfelt aan het waarheidsgehalte van de hele claim nu op basis van de datum van de foto's de goederen achteraf beschikbaar blijken te zijn (na de schadedatum). De verklaring van Consument dat de data van de foto's door het overzetten naar een USB-stick is veranderd, acht Verzekeraar zeer ongeloofwaardig.
- Ter zitting stelt Verzekeraar dat de 8 jaar beide registraties volgens zijn protocol is. Mogelijke herbeoordeling op proportionaliteit kan tussentijds worden gedaan. Het betreft een maatregel met beperkte hinder.
- De bevindingen van de contra-expert worden op alle onderdelen tegengesproken door Verzekeraar. De telefoon waar de foto's mee gemaakt zouden zijn, is niet beschikbaar voor onderzoek, de juwelier waar de gouden ketting gekocht zou zijn, heeft geen bewijs van aankoop in zijn boekhouding en het is niet bewezen dat Consument de gepinde bedragen in zijn bezit had, dan wel spaarde voor zijn bruiloft. Aannemelijk is dat deze bedragen zijn opgegaan aan de dagelijkse boodschappen.

## 4. Ter zitting

- Verzekeraar heeft aangegeven de vordering wat betreft de onderzoekskosten in te trekken.
- Tijdens de zitting is besproken dat de contra-expert zijn bevindingen zou voorleggen aan Verzekeraar en Consument.

De contra-expert heeft in zijn rapport d.d. 28 augustus 2015 het volgende aangegeven:

*“(...) Aangaande de overige zaken dient te worden gesteld dat deze zijn aangekocht via Marktplaats.nl, zoals u weet betreffen dit vaak particulieren aankopen waarbij geen nota’s en of kwitanties worden gegeven. Gezien het feit dat binnen Nederland jaarlijks vele honderdduizenden artikelen via Marktplaats.nl worden verkocht en hier geen bewijzen van zijn te vinden, dient de vraag in deze te worden gesteld of de ingediende claim van de aangekochte inboedelzaken aannemelijk mogen worden geacht of niet. Wij achten de aannemelijkheid van deze op Marktplaats.nl gekochte zaken wel aanwezig. Wij hebben onze mening hieromtrent gevormd na uitvoerig overleg met verzekerde. Verzekerde kon ons van de geclaimde zaken welke op Marktplaats.nl waren aangekocht gedetailleerde omschrijvingen geven en kon op alle vragen van ons aangaande uiterlijk en gebruik van de geclaimde zaken afdoende antwoord geven. (...)”*

- Verzekeraar heeft in haar brief van 14 september 2015 een reactie op de bevindingen van de contra-expert gegeven. Verzekeraar weersprekt alle onderdelen waaruit de vaststelling van de schade zou blijken. De bevindingen van de contra-expert werpen geen nieuw licht op de zaak. Verzekeraar handhaaft zijn ingenomen standpunt.
- Consument heeft in zijn e-mail van 9 september 2015 aangegeven dat hij het op alle punten eens is met de bevindingen van de contra-expert.
- Verzekeraar heeft in een telefoongesprek met het Kifid d.d. 9 november 2015 aangegeven geen derde onafhankelijke deskundige in te zullen schakelen, nu het niet om de omvang van de schade gaat maar de bewijsbaarheid van de schade.

## 5. Beoordeling

### Schadeuitkering

5.1 Ter beoordeling ligt allereerst de vraag voor of Verzekeraar is gehouden tot het doen van een schadeuitkering aan Consument vanwege inbraakschade.

5.2 De vraag die de Commissie moet beantwoorden is of Verzekeraar zich redelijkerwijs op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument geen recht heeft op uitkering omdat hij de gestelde schade met betrekking tot de gestolen goederen onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. Bij de beantwoording van deze vraag heeft als uitgangspunt te gelden dat bij een schadeclaim als de onderhavige in beginsel geen hoge eisen mogen worden gesteld wat betreft het door de verzekerde te leveren bewijs van diefstal. In beginsel is voldoende dat de verzekerde het bewijs van aangifte of diefstal bij de politie overlegt en bewijs van het bezit en de waarde van de gestolen zaken en op deze wijze het schadevoorval aannemelijk maakt. Dat kan evenwel anders zijn indien de door verzekerde opgegeven feiten en omstandigheden met betrekking tot het schadevoorval redelijkerwijs aanleiding geven te twijfelen aan de waarachtigheid van die opgave. In een dergelijk geval mag de verzekeraar nader bewijs verlangen van het voorval en de als gevolg daarvan geleden schade (zie ook Geschillencommissie Kifid 2014/04 r.o. 5.1 en HR 11 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF70702004, NJ 2004/568). Aangezien laatstgenoemde het geval was, heeft Verzekeraar aanvullend bewijs gevraagd aan Consument welke Consument (ten dele) niet kon overleggen.

- 5.3 Ter zake van de door Consument afgelegde verklaringen omtrent de aankoop van de goederen overweegt de Commissie dat deze op verschillende punten niet eenduidig zijn geweest. Door aanvankelijk geen bewijs te leveren van de eigendom van de goederen en later foto's te overleggen welke afkomstig zijn van internet en niet van de goederen zelf, en de datum van de foto's een discussiepunt is tussen partijen, acht de Commissie het niet voldoende bewezen dat deze goederen in bezit waren van Consument. De contra-expert heeft weliswaar op een aantal onderdelen vastgesteld dat het aannemelijk is dat de goederen eigendom waren van Consument, maar dit is uitvoerig weerlegd door Verzekeraar en laat daarmee op zijn minst twijfel over. Gezien r.o. 5.2 is het aan Consument om door middel van aanvullend bewijs aan te tonen dat de goederen zijn eigendom waren. Consument is hier niet in geslaagd. Hiermee is niet aan voldaan aan de hoge eisen zoals deze voortvloeien uit het arrest van de Hoge Raad van 11 april 2003.
- 5.4 Uit de bankafschriften blijkt dat Consument in de loop der tijd kleine bedragen heeft gepind (in totaal € 1.000,-). Het staat niet vast dat Consument dit bedrag heeft gespaard voor zijn bruiloft. Dit is ook niet ter zake doende, nu niet kan worden aangetoond dat het bedrag aanwezig was in zijn woning ten tijde van de diefstal.

### **Extern Verwijzingsregister**

- 5.5 Voor wat betreft de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het EVR mocht opnemen, overweegt de Commissie het volgende.
- 5.6 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 verstrekken gevolgen voor Consument. 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 gesteld worden aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van persoonsgegevens van Consument in het EVR. Zie uitspraak Geschillencommissie nr. 2015-142 d.d. 12 mei 2015.
- 5.7 Artikel 5.2.1 sub 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 desbetreffende persoon een bedreiging vormt voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede continuïteit en integriteit van de financiële sector. Dit houdt in dat de door Verzekeraar gestelde feiten die de registratie dragen een *gegronde verdenking* moeten vormen van fraude (opzet te misleiden). Zie het arrest van het Hof Amsterdam van 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, ro. 3.5, alsmede de uitspraak van de Geschillencommissie van 12 mei 2015, nr. 2015-142. De financiële instelling moet in het dossier van het incident ten opzichte van betrokkene genoeg bewijsmiddelen hebben op grond waarvan kan worden gesteld dat sprake is van een zware verdenking of bewezenverklaring.



De informatie in het dossier moet van dien aard zijn dat voor de rechter genoeg bewijs beschikbaar is om tot een bewezenverklaring van het strafbare of onoorbare feite te kunnen komen. Er moet dus een *zwaardere* verdenking dan een *redelijk vermoeden* van schuld aanwezig zijn.

- 5.8 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 verzekerde verstrekte informatie. Desalniettemin kunnen, ook indien overigens aan de voorwaarden voor registratie is voldaan, de belangen van een 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, evenwel moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.
- 5.9 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 in dit geval aan Consument die beperking van de duur van registratie wenst, te onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen.
- 5.10 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 verklaringen van Consument en de overgelegde foto's van de gestolen goederen. 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.
- 5.11 Verzekeraar heeft, gelet op de haar ter beschikking staande gegevens, niet op goede gronden tot het oordeel kunnen komen dat Consument een onware opgave en/of een verzekerde voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden. Redengevend is het volgende. Voor een EVR-registratie geldt onder andere dat er sprake moet zijn van een *gegronde verdenking* van verzekeringsfraude. Aan dit criterium is om de volgende redenen niet voldaan. Het rapport van de contra-expert wijst uit dat voor het merendeel van de opgegeven gestolen goederen het aannemelijk is dat deze in het bezit waren van Consument. Tevens blijkt uit het rapport van de contra-expert dat de datum waarop de foto's van de vermeende gestolen goederen zouden zijn gemaakt (zijnde na de schadedatum), ter herleiden kan zijn aan verkeerde telefooninstellingen. Consument heeft eveneens verklaard dat de telefooninstellingen een reden kunnen zijn dat de datum van de foto's is gelegen na de schadedatum.

5.12 Gelet op het voorgaande vormen de door Verzekeraar gestelde feiten en omstandigheden die de EVR-registratie dragen derhalve *geen gegronde verdenking van fraude* en staat aldus niet vast dat Consument opzet had Verzekeraar te misleiden in de zin van artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol. Aan het proportionaliteitsbeginsel van artikel 5.2.1 sub c wordt aldus niet toegekomen.

5.13 De conclusie is dat Verzekeraar ten onrechte is overgegaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De Commissie wijst de vordering van Consument tot verwijdering van zijn gegevens uit het EVR daarom toe.

### **Incidentenregister**

5.14 Voor zover met interne registratie wordt bedoeld dat de persoonsgegevens van Consument zijn opgenomen in het Incidentenregister van Verzekeraar geldt het volgende. Indien is voldaan aan de vereisten van een EVR-registratie, mogen de gegevens in het Incidentenregister vermeld blijven staan: het EVR is immers aan het Incidentenregister gekoppeld (artikel 3.1.2 PIFI). Indien evenwel –zoals in onderhavige geval- onvoldoende bewijs voor een EVR-registratie bestaat, dienen de persoonsgegevens óók uit het Incidentenregister verwijderd te worden. Dit om te voorkomen dat voorvallen, waarbij niet genoeg bewijs voor aantoonbare fraude voor handen is, al te lichtzinnig buiten de muren van een verzekeraar bekend worden. Nu geen sprake is van een gegronde verdenking van fraude (zie r.o. 5.11) moeten de persoonsgegevens van Consument dus ook het Incidentenregister verwijderd worden.

De Commissie beslist dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, verwijderd uit het EVR, alsmede het Incidentenregister. De overige vordering van Consument wordt afgewezen.

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)