

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-278  
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. B.F. Keulen en drs. W. Dullemond AAG en  
mr. S.W.A. Kelterman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 april 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen  
Verzekeraar  
Datum uitspraak : 21 juni 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Inboedel- en kostbaarhedenverzekering - fraude – registratie persoonsgegevens.  
De verzekerde som van de kostbaarhedenverzekering was op 13 april 2011 verhoogd op basis van een taxatierapport dat op 4 april 2011 was opgemaakt. Op 11 mei 2011 is bij een inbraak voor een aanzienlijk bedrag aan sieraden ontvreemd. Deze schade is aan Consument vergoed. In verband met schade door diefstal van sieraden uit een auto op 12 november 2011 is het daarvoor vastgestelde schadebedrag aan Consument betaald. Op 19 maart 2013 is de verzekerde som van de kostbaarhedenverzekering verhoogd, waarbij een taxatierapport met foto's aan Verzekeraar is overgelegd. Consument heeft een claim ingediend wegens diefstal uit de woning op 11 augustus 2013 van geld, sieraden, een laptop en een kluisje. De schade-expert constateerde dat twee jaar eerder een soortgelijke diefstal had plaatsgevonden, waarbij sieraden kort vóór de diefstal ter verzekering waren aangeboden. De claim is afgewezen. Consument zou in 2013 (voor een groot deel) dezelfde sieraden hebben laten taxeren als eerder in 2011 waren getaxeerd en die door Consument in datzelfde jaar als gestolen waren opgegeven. Verzekeraar heeft daaruit de conclusie getrokken dat de in 2013 getaxeerde sieraden in 2011 niet waren gestolen en dat Consument daarmee in 2011 opzettelijk een hogere schadeclaim had ingediend dan waar recht op zou kunnen bestaan. Hierdoor is het recht op schadevergoeding voor de beide evenementen in 2011 komen te vervallen. Verzekeraar vordert de uitkeringen terug ter zake van de schades d.d. 11 mei 2011 en 12 november 2011, alsmede de onderzoekskosten. De verzekeringen zijn per 26 maart 2015 beëindigd. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument opgenomen in een intern incidentenregister en voor een periode van acht jaar in het Externe Verwijzingsregister van de Stichting CIS. Het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) van het Verbond van Verzekeraars is op de hoogte gebracht van de laatstgenoemde registratie. Verzekeraar heeft hiertoe aangevoerd dat uit de verklaringen van beide taxateurs en een ingeschakelde deskundige de conclusie kan worden getrokken dat het grotendeels om dezelfde sieraden gaat en dat het praktisch gezien vrijwel onmogelijk is dat Consument in de tussentijd identieke sieraden heeft kunnen verkrijgen. De Commissie neemt die conclusie over. De drie fotomappen die Verzekeraar heeft overgelegd bevatten foto-afdrukken van merendeels dezelfde sieraden, waarbij tevens kan worden vastgesteld dat het in alle drie mappen gaat om afdrukken van dezelfde opnamen. Gelet op de verklaringen van de toenmalige tussenpersoon en de huidige tussenpersoon van Consument moet worden aangenomen dat de foto's van de meeste sieraden zijn gemaakt in 2011.

De visie van Consument, dat hij na de diefstal van de sieraden in 2011 vrijwel identieke sieraden heeft weten te verwerven en dat die sieraden in maart 2013 zijn getaxeerd, kan niet worden geaccepteerd nu deskundigen hebben verklaard dat dit vrijwel onmogelijk is en voldoende onderbouwing van die visie ontbreekt. Bovendien zijn bij het taxatierapport van maart 2013 foto's gevoegd die in 2011 zijn gemaakt. Deze foto's zijn ook ter hand gesteld van de expert en de schade-onderzoeker als foto's van sieraden die op 11 augustus 2013 zouden zijn gestolen. Verzekeraar heeft voldoende onderbouwd dat de registratie proportioneel is nu Consument bewust een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. Voor een verkorting van de duur van de registratie heeft Consument geen argumenten naar voren gebracht.

## **1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman en Geschillen-commissie Financiële Dienstverlening en op basis van de volgende stukken:

- De namens Consument ingediende klacht;
- het verweer van Verzekeraar d.d. 7 juli 2015;
- de repliek van de gemachtigde van Consument d.d. 7 september 2015;
- de aanvullende informatie van Verzekeraar d.d. 18 februari 2016;
- de reactie daarop van de gemachtigde van Consument d.d. 7 april 2016.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 30 november 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 bij Verzekeraar een inboedelverzekering en een kostbaarheden-verzekering gesloten. De verzekerde som van laatstgenoemde verzekering is volgens opgave van Verzekeraar op 13 april 2011 verhoogd tot €22.317,00. Op 4 april 2011 was van een aantal sieraden een taxatierapport opgemaakt door de heer [naam taxateur 1].
- 2.2 Op 11 mei 2011 is bij een inbraak voor een bedrag van €19.307,00 aan sieraden ontvreemd. De totale schade (inboedel en sieraden) is vastgesteld op €23.814,00 welk bedrag aan Consument is vergoed.
- 2.3 In verband met een schadeclaim betreffende diefstal van sieraden uit een auto op 12 november 2011 is het daarvoor vastgestelde schadebedrag van €1.521,00 aan Consument betaald.
- 2.4 Op 19 maart 2013 is de verzekerde som van de kostbaarhedenverzekering verhoogd naar €32.598,00. Een taxatierapport van [naam taxateur 2] alsmede foto's zijn overgelegd bij het wijzigingsverzoek aan Verzekeraar.

2.5 Consument heeft in het najaar van 2013 een claim ingediend wegens diefstal uit de woning op 11 augustus 2013 van geld, sieraden, een laptop en een kluisje. De diefstal van de sieraden is geclaimd op de kostbaarhedenpolis; de overige zaken en de niet op de kostbaarhedenverzekering verzekerde sieraden zijn geclaimd op de inboedelpolis.

2.6 Verzekeraar heeft eerst een schade-expert ingeschakeld en vervolgens een onderzoeksbureau, omdat de expert had geconstateerd dat twee jaar eerder een soortgelijke diefstal had plaatsgevonden, waarbij sieraden kort vóór de diefstal ter verzekering waren aangeboden.

Op basis van het onderzoek heeft Verzekeraar op 23 maart 2015 een definitief standpunt aan Consument kenbaar gemaakt. Consument zou in 2013 (voor een groot deel) dezelfde sieraden hebben laten taxeren als eerder in 2011 waren getaxeerd en die door Consument in datzelfde jaar als gestolen waren opgegeven. Verzekeraar heeft daaruit de conclusie getrokken dat de in 2013 getaxeerde sieraden in 2011 niet waren gestolen en dat Consument daarmee in 2011 opzettelijk een hogere schadeclaim had ingediend dan waar recht op zou kunnen bestaan. Hierdoor is het recht op schadevergoeding voor de beide evenementen in 2011 komen te vervallen.

Consument heeft volgens Verzekeraar gehandeld in strijd met zijn verplichting om volledige medewerking te verlenen aan de schaderegeling en onderzoeken. Consument heeft opzettelijk onjuiste informatie verstrekt met betrekking tot de schadeclaim van 11 augustus 2013. Verder heeft Consument in het kader van het onderzoek geen toestemming verleend om informatie op te vragen bij [naam winkelbedrijf]. Daardoor is het recht op schadevergoeding komen te vervallen. Daarnaast is Verzekeraar van mening dat vanwege de strijdige verklaringen van Consument onvoldoende is aangetoond dat bij de inbraak van 11 augustus 2013 daadwerkelijk de door hem geclaimde sieraden zijn ontvreemd.

2.7 Verzekeraar vordert de uitkeringen terug ter zake van de schades d.d. 11 mei 2011 ad. € 23.814,00 en 12 november 2011 ad. € 1.521,00, alsmede de onderzoekskosten van € 7.132,95. Totaal € 32.467,95. De in de pakketpolis opgenomen verzekeringen zijn per 26 maart 2015 beëindigd. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument opgenomen in een intern incidentenregister en voor een periode van acht jaar in het Externe Verwijzingsregister van de Stichting CIS. Het Centrum Bestrijding Verzekerings-criminaliteit (CBV) van het Verbond van Verzekeraars is op de hoogte gebracht van de laatstgenoemde registratie.

2.8 In het ten tijde van de registratie toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) is, voor zover van belang, bepaald:

## **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.

#### **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 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 mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vorderingen van Consument*

3.1 Consument heeft op het klachtformulier als voorstel om de klacht op te lossen vermeld: 'schade uitkering en doorhalen registratie'. De gemachtigde van Consument heeft deze vorderingen toegelicht in een begeleidende brief d.d. 15 april 2015.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vorderingen steunen, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst en is aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft de diefstalschadeclaim d.d. 11 augustus 2013 ten onrechte met een beroep op verzekeringsfraude afgewezen.
- Uitgangspunt is dat de bewijslast van de gestelde fraude bij Verzekeraar ligt. Uit de onderzoeken van Verzekeraar blijkt de fraude niet. Ook anderszins kan Verzekeraar de fraude niet bewijzen en heeft hij dat ook niet gedaan.

#### *Verweer van Verzekeraar*

3.3 Verzekeraar heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

1. Brief Verzekeraar d.d. 7 juli 2015

a. *Het onderzoek*

Tijdens het onderzoek constateerde de onderzoeker diverse tegenstrijdigheden en bijzonderheden.

Cliënt verklaarde onder meer op 09 oktober 2013 (1e verklaring): "De betreffende juwelier heeft deze sieraden dan ook allemaal daadwerkelijk gezien en in zijn handen gehad. Daarbij zijn van de sieraden ook foto's gemaakt. Dat deed ik zelf nadat ik ze allemaal na de taxatie terugkreeg van deze juwelier. Dat was dus in maart dit jaar 2013.

(...) Ik had van de aanschaf van de sieraden aankoopnota's, zowel van sieraden die ik voor als na de eerste inbraak aankocht. Deze nota's zaten echter ook in het kluisje dat in zijn geheel is gestolen bij de laatste inbraak. (...) Ook heb ik foto's aan de expert gegeven. Daarop zijn in totaal 11 sieraden te zien, die ook op het taxatierapport van 1 maart 2013 staan."

Afschriften van de door cliënt aan [naam expertisebureau] overgelegde foto's zijn bijgevoegd. Alle foto's van de sieraden zijn geprint op papier van Mitsubishi Electric. Deze foto's zijn door verzekerde bij de adviseur opgehaald en vervolgens aan de expert overhandigd.

Tijdens het gesprek verklaarde de heer [naam Consument] dat de foto's niet zijn gemaakt met een digitale camera maar met een kant en klare wegwerpcamera. De foto's zijn dan ook op de ouderwetse manier afgedrukt.

In zijn (2e) verklaring op 25 oktober 2013 geeft [naam Consument] aan dat in tegenstelling tot hetgeen hij eerder had verklaard de foto's van de sieraden met een digitale camera door zijn stiefzoon zijn gemaakt. Dit is een opmerkelijke wending die de heer [naam Consument] hier aangeeft, zeker nu de foto's enkele maanden daarvoor zijn gemaakt. In zijn eerste verklaring geeft cliënt immers aan dat hij zelf de foto's heeft gemaakt met een analoge wegwerpcamera. De foto's van de inbraak zelf zou de heer [naam Consument] gemaakt hebben met een wegwerpcamera.

De negatieven van de foto's van de inbraak waren niet meer in het bezit van de heer [naam Consument]. Dit wordt nog eens herhaald en nader toegelicht in de (3e) verklaring van 21 november 2013. In zijn 3e verklaring geeft cliënt aan dat zijn stiefzoon de foto's van de sieraden na taxatie heeft uitgeprint die cliënt zelf vervolgens naar zijn tussenpersoon heeft gebracht. In deze verklaring geeft de heer [naam Consument] ook aan dat zijn stiefzoon meerdere sets, vermoedelijk drie, heeft afgedrukt. Dat zijn stiefzoon 3 sets zou hebben afgedrukt sluit niet aan bij zijn 4e verklaring waarin hij aangeeft dat zijn stiefzoon 1 set op Canonpapier heeft afgedrukt en dat zijn stiefdochter de andere (2) sets heeft laten afdrukken bij een fotocentrale. Verder verklaarde [naam Consument]' *"Ik heb bij mijn tussenpersoon 1 set foto's afgegeven van de sieraden. De andere setjes bewaarde ik zelf. Die lagen hier in de kast in de woonkamer"*.

Tijdens het gesprek met cliënt confronteerde de onderzoeker hem met het gegeven dat de assurantieadviseur heeft verklaard dat één set foto's na de diefstal door verzekerde weer was opgehaald. Verzekerde verklaarde hierover: *"Ik kan mij dat niet meer herinneren, maar dat zou best kunnen dat ik dat heb gedaan. Als dat zo is dan moet dat 1 van de setjes zijn geweest die mijn stiefzoon maakte van de foto's van de sieraden. Maar nogmaals ik kan mij dat niet meer herinneren. Het zou best kunnen zijn, dat ik inderdaad naar hem toe ben gegaan om dat setje foto's weer op te halen."* Ook dit gegeven is bijzonder opmerkelijk nu er slechts een korte periode zit tussen het ophalen van de foto's bij adviseur (na de schade) en het gesprek met de onderzoeker. Wij kunnen ons moeilijk voorstellen dat verzekerde zich dit niet meer kan herinneren.

b. *Door verzekerde overgelegde foto's*  
*Verklaring verzekerde*

Bij de vierde verklaring (9 januari 2014) is nogmaals gevraagd hoe en hoeveel set foto's zijn gemaakt naar aanleiding van de tweede taxatie. De heer [naam Consument] verklaarde onder meer: *"Mijn stiefzoon heeft 1 setje afgedrukt op zijn Canon printer en hij heeft de originele foto's op een USB stick gezet. Mijn stiefdochter heeft vervolgens twee of drie dagen later 2 setjes laten afdrukken vanaf die usb-stick. Dus die twee setjes zouden op ander fotopapier kunnen zijn afgedrukt. Dat heeft zij denk ik bij een fotocentrale gedaan. "*

Op basis van deze verklaring kan geconcludeerd worden dat verzekerde naar aanleiding van de tweede taxatie in het bezit is geweest van 3 sets foto's.

Verder staat vast dat er foto's zijn ingeleverd bij de eerste taxatie. Naar aanleiding van de eerste en tweede taxatie heeft verzekerde dus beschikt over 4 sets foto's van de sieraden.

*Bij eerste taxatie bij [naam voormalige tussenpersoon]*

Uit het onderzoek is gebleken dat verzekerde bij deze voormalige assurantieadviseur [naam tussenpersoon] bij de eerste taxatie een set foto's heeft ingeleverd. Onduidelijk is op welk fotopapier deze foto's zijn geprint. De heer [naam tussenpersoon] verklaarde hierover: *"De heer [naam Consument], woonachtig op het adres [adres Consument], was een klant van mij. Op mijn advies heeft hij destijds sieraden laten verzekeren op basis van taxatiewaarden. Dit is in 2011 geweest. Hiervoor heeft de heer [naam Consument] mij destijds een taxatierapport van zijn sieraden doen toekomen. Dit taxatierapport is opgemaakt door juwelier [naam taxateur 1] te [plaats]. Bij en tegelijk met dit taxatierapport ontving ik van de heer [naam Consument] ook foto's van de getaxeerde sieraden op dit taxatierapport. Het taxatierapport en de foto's heb ik tezamen in het dossier van de heer [naam Consument] gedaan."*



*Net als alle andere portefeuilles, heb ik ook dat dossier bij de verkoop van mijn bedrijf overgedragen aan [naam huidige tussenpersoon]"*.

*Bij tweede taxatie bij [naam huidige tussenpersoon]*

Bij de tweede taxatie heeft verzekerde - volgens zijn verklaring - één set foto's bij zijn huidige assurantieadviseur [naam huidige tussenpersoon] ingeleverd. Deze (19) foto's zijn door de adviseur op 29 maart 2013 ingescand en samen met het ingescande taxatierapport naar a.s.r. verzonden. Eén set foto's zou na de schade weer door verzekerde zijn opgehaald. Tijdens het onderzoek werd duidelijk dat [naam huidige tussenpersoon] daarna de beschikking had over nog een set foto's (op Canon papier). Dit sluit aan bij de bevindingen uit het onderzoek dat [naam vorige tussenpersoon] het volledige dossier (inclusief 1e taxatie en de foto's) bij [naam huidige tussenpersoon] had ingeleverd. Omdat [naam huidige tussenpersoon] beschikte over nog een set foto's van de sieraden is besloten om hem te bezoeken en de foto's te bekijken. De foto's bleken dezelfde foto's van de sieraden te betreffen als de foto's die [naam Consument] had overgelegd aan [naam onderzoeksbureau]. Met dien verstande dat [naam huidige tussenpersoon] beschikte over 19 foto's en [naam onderzoeksbureau] over 15 foto's. Op verzoek van de onderzoeker heeft [naam huidige tussenpersoon] de nog in zijn bezit zijnde foto's gescand en ter beschikking gesteld. De foto's weken qua formaat en printerpapier af van de andere foto's. Verder beschikte [naam onderzoeksbureau] over 3 foto's die niet in het bezit waren van [naam huidige tussenpersoon]. Dit betroffen foto's van sieraden die niet waren vermeld op het taxatierapport. Het gaat hier om de foto's van een drietal horloges, een ring en een munt. Deze kostbaarheden zouden volgens [naam Consument] na de tweede taxatie zijn aangeschaft. Deze foto's maakte hij met een wegwerpcamera.

Naar aanleiding van het tweede bezoek van de onderzoeker aan [naam huidige tussenpersoon] heeft [naam huidige tussenpersoon] de heer [naam Consument] geïnformeerd over dit bezoek.

Tijdens dit contact zou verzekerde gesteld hebben dat hij bij het taxatierapport van 2013 twee sets foto's heeft ingeleverd. De medewerkers van het assurantiekantoor [namen medewerkers] konden zich dit niet meer herinneren. Tijdens het bezoek van de onderzoeker gingen de heren [namen medewerkers] ervan uit dat zij één set van verzekerde hadden ontvangen. Dit is verwoord in een concept verklaring. Na het contact met [naam Consument] hebben de beide heren de concept verklaring op dit punt aangepast. Het feit dat er in 2013 twee sets zouden zijn ingeleverd past ook niet bij het gegeven dat [naam huidige tussenpersoon] nóg één set foto's in zijn administratie heeft zitten en het gegeven dat verzekerde naar aanleiding van de tweede taxatie beschikte over 3 sets foto's van de sieraden. De aanwezigheid van nog een set foto's is verklaarbaar door de overdracht van de portefeuille door [naam vorige tussenpersoon]. Daarbij is eveneens een set foto's meegekomen aldus de verklaring van [naam vorige tussenpersoon].

*Bij de politie*

Bij de politie leverde [naam Consument] in totaal 38 foto's in van zowel de inbraak, sieraden en de ontvreemde laptop. Deze foto's zijn allemaal op Mitsubishi papier afgedrukt.

*Bij [naam onderzoeksbureau]*

Bij [naam onderzoeksbureau] leverde [naam Consument] tijdens het eerste gesprek een vijftiental foto's van de sieraden in. Deze foto's zijn afgedrukt op Mitsubishi papier.

*Bij [naam expertisebureau]*

Bij [naam expertisebureau] leverde [naam Consument] 19 foto's in van zowel foto's van de inbraak, sieraden en de ontvreemde laptop. Ook deze foto's zijn afgedrukt op Mitsubishi papier.

Beschikbare foto's volgens opgave van verzekerde:

Eerste taxatie 2011	: 0 sets
Tweede taxatie 2013	: 3 sets
Totaal beschikbare foto's	: 3 sets

Aantal daadwerkelijk ingeleverde sets:

Bij [naam voormalige tussenpersoon] n.a.v. 1e taxatie	: 1 set
Bij [naam huidige tussenpersoon] n.a.v. de 2 <sup>e</sup> taxatie	: 1 set
Bij [naam onderzoeksbureau]	: 1 set Mitsubishi p.
Bij de politie	: 1 set Mitsubishi p.
Bij [naam expertisebureau] is een set ingeleverd afkomstig van [naam huidige tussenpersoon] (Mitsubishi papier)	
Totaal	: 4 sets.

Op grond hiervan kan geconcludeerd worden dat de heer [naam Consument] nimmer twee sets bij [naam huidige tussenpersoon] ingeleverd kan hebben. De heer [naam Consument] verklaarde immers dat hij naar aanleiding van de tweede taxatie 3 sets foto's heeft laten vervaardigen.

In eerste instantie is [naam huidige tussenpersoon] in het bezit geweest van twee sets foto's van de sieraden (een set ingeleverd door verzekerde en één set in het ontvangen acceptatiedossier). Eén set heeft verzekerde bij [naam huidige tussenpersoon] opgehaald en aan de expert overhandigd. Deze set bleek later afgedrukt op Mitsubishi papier. De aan de onderzoeker door [naam Consument] getoonde set was afgedrukt op Canonpapier en wijkt hiermee af van de overige ingeleverde sets. Op grond hiervan is de conclusie gerechtvaardigd dat zowel bij de eerste taxatie als ook bij de tweede taxatie identieke foto's zijn gebruikt.

De foto's van de sieraden bij de tweede taxatie zouden volgens [naam Consument] geprint zijn door de stiefzoon van verzekerde met behulp van een Canonprinter. Over de juistheid van deze verklaring bestaat ernstige twijfel.

Zeker bij 3 sets foto's is gebruik gemaakt van Mitsubishi papier. Mitsubishi verklaarde dat hun papier niet gebruikt kan worden in een fotoprinter van het merk Canon. Het papier waarop de foto's zijn afgedrukt wordt met name gebruikt in afdrukstations zoals fotoshops, drogisterijen of de Hema. Zie hiervoor het verslag van [naam onderzoeksbureau]. Om e.e.a. te verifiëren heeft [naam onderzoeksbureau] aan verzekerde toestemming gevraagd om navraag te doen bij [naam winkelbedrijf].



Verzekerde verklaarde hier in zijn vierde verklaring als volgt over: "U vraagt mij of ik er bezwaar tegen heb dat er door u contact wordt opgenomen met [naam winkelbedrijf] en daar wordt nagevraagd wat ik bij hen verzocht af te drukken hoe dit aanleverde: Nee, ik wil niet hebben dat [naam winkelbedrijf] hierover wordt benaderd. Ik wil dit niet omdat ik dit een inbreuk op mijn privacy vind."

Op grond van voorgaande moeten wij vaststellen dat verzekerde voor de eerste en tweede taxatie totaal 4 sets foto's heeft vervaardigd. Deze sets zijn getraceerd bij alle betrokken partijen. De foto's blijken in alle gevallen identiek te zijn. Alleen de set in het bezit van [naam huidige tussenpersoon] wijkt af wat betreft de maatvoering en het gebruikte printer papier. Wij kunnen dan ook niet anders concluderen dan [dat] bij beide taxaties dezelfde foto's en dus ook dezelfde sieraden zijn gebruikt.

c. *Vergelijking taxatierapporten*

Bij vergelijking van beide schadeclaims constateerden wij opmerkelijke overeenkomsten tussen beide rapporten. Een groot aantal sieraden komt wat betreft omschrijving met elkaar overeen. [Volgt overzicht van brief Verzekeraar d.d. 7 juli 2015, pagina 8]

Zorgvuldigheidshalve hebben wij aan [naam deskundige] (sieradendeskundige en gerechtelijk deskundige) gevraagd om beide rapporten te beoordelen op overeenkomstige items. De heer [naam deskundige] bestempelt in ieder geval een zestal items als dermate specifiek dat op basis van de omschrijving kan worden gesteld dat het hier om dezelfde sieraden gaat.

De zeer geringe afwijkingen in gewichten kunnen een gevolg zijn van het werken met niet geijkte apparatuur. Ook [naam deskundige] geeft aan dat meerdere sieraden voor wat betreft de omschrijving overeenkomsten hebben. Omdat hiervan geen specifieke kenmerken beschikbaar zijn kan [naam deskundige] hierover geen definitieve uitspraak doen. Dat neemt niet weg dat ook voor wat betreft deze sieraden de omschrijvingen met elkaar overeenkomen.

d. *Onderbouwing claim*

De heer [naam Consument] verklaarde tijdens het onderzoek dat alle aankoop-bescheiden zich bevonden in de kluis en deze bij de inbraak zijn weggenomen. Omtrent de wijze van aankoop verklaarde [naam Consument] dat hij de sieraden na de inbraak van 2011 heeft vervangen. De aankopen zouden hebben plaatsgevonden op Marktplaats, in de kroeg en op het plaatselijke woonwagenveld.

Later ontvingen wij via de [gemachtigde van Consument] een overzicht van de heer [naam Consument] waarin hij redelijk gedetailleerd aangeeft waar en wanneer hij een aantal sieraden heeft gekocht. Deze opgave wordt echter niet ondersteund door enig bewijs van aankoop.

Ook ontvingen wij nog 5 verklaringen van familieleden en van andere personen waarin deze verklaren welke sieraden zij aan de heer [naam Consument] hebben verkocht. Ook deze verklaringen zijn niet voorzien van enige ondersteunend bewijs van de aankopen.

Bij de opgave van de heer [naam Consument] zelf valt op dat hij de geelgouden closed-for-ever-armband ([taxateur 1] nr. 9 / [taxateur 2] nr. 5 / nummering [Consument] (bijlage 11) op taxatie van [taxateur 2] nr. 6) zelf zou hebben gekocht bij

[naam winkelbedrijf] in E., ongeveer december 2012. Eerder heeft de heer [naam Consument] hierover verklaard dat deze armband door zijn vrouw is teruggekocht, waarschijnlijk via internet, maar mogelijk ook op het woonwagencamp (tweede verklaring blz. 6 onderaan).

Datzelfde geldt voor het gouden collier, fantasie gourmette model ([taxateur 1] nr. 4 / [taxateur 2] nr. 3/nummering [naam Consument] op taxatie van [taxateur 2] nr. 9) In zijn opgave geeft [naam Consument] aan dat hij niet meer weet waar en wanneer dit collier is aangekocht. In zijn tweede verklaring geeft [naam Consument] aan dat dit collier door zijn vrouw is teruggekocht, waarschijnlijk via internet, maar mogelijk ook op het woonwagencamp (tweede verklaring blz. 6 onderaan).

Ook valt op dat in de verklaring van de heer [naam getuige] over de aankoop van de gouden armband met briljanten en diamanten ([taxateur 1] nr. 1 / [taxateur 2] nr.14) niet wordt gesproken over het op de foto zichtbare certificaat. De heer [naam deskundige] heeft immers vastgesteld dat dit certificaat niet bij de afgebeelde armband hoort.

e. *Conclusies*

Op grond van voornoemde feiten en omstandigheden staat het naar Verzekeraar meent vast dat:

- Verzekerde tegenstrijdige verklaringen aflegt met betrekking tot de wijze waarop de foto's zijn vervaardigd;
- verzekerde bij het opnieuw verzekeren van de sieraden gebruik heeft gemaakt van sieraden die reeds daarvoor in 2011 zouden zijn ontvreemd;
- hierdoor tevens kan worden geconcludeerd dat van diefstal van de sieraden in 2011 geen sprake is geweest.
- van enige onderbouwing van de claim geen sprake is.

f. *Overige bezwaren*

1. De heer [naam Consument] betwist dat er sprake is van verzekeringsfraude.

- Zie het hiervoor gestelde.

2. Uit de antwoorden van [naam deskundige] blijkt dat het niet gaat om dezelfde sieraden.

- [naam deskundige] heeft in zijn rapport wel degelijk sieraden omschreven die naar zijn mening overeenstemmen wat betreft omschrijving. Voor wat betreft de armband bezet met diamanten is [naam deskundige] van mening dat dit een uniek exemplaar betreft.

3. Lange duur behandeling.

- Uit het dossier blijkt inderdaad dat de behandeling langer heeft geduurd dan verwacht. Dit is met name een gevolg van het feit dat verzekerde diverse malen tegenstrijdig heeft verklaard. Hierdoor is meer onderzoek noodzakelijk geweest dan in eerste instantie werd ingeschat.

4. In tegenstelling tot zijn eerdere verklaring heeft de heer [naam Consument] nu verklaard dat er sprake is van twee setjes foto's die hij bij zijn adviseur heeft ingeleverd.

- De onderzoeksresultaten tonen aan dat deze verklaring niet juist kan zijn.

5. Verzekeringsfraude blijkt niet uit de onderzoeken van Verzekeraar en diens conclusies.

- Wij zijn van mening dat wel degelijk is aangetoond dat hier sprake is van verzekerings-fraude.

6. De heer [naam Consument] heeft nimmer geweigerd zijn medewerking te verlenen aan het onderzoek bij [naam winkelbedrijf].

- In ieder geval staat hiervan vast dat verzekerde niet bereid was hieraan zijn medewerking te verlenen.

7. De heer [naam Consument] heeft met de aangifte, de foto's en het taxatierapport zijn claim voldoende aangetoond.

- Dit punt is hiervoor nader toegelicht.

8. De door [taxateur 2] getaxeerde armband heeft [naam Consument] op 18 maart 2012 gekocht van de heer [naam getuige] en is dan ook niet hetzelfde sieraad als getaxeerd door [taxateur 1].

- [naam deskundige] geeft aan dat dit een uniek exemplaar betreft. Bovendien komt de omschrijving op het certificaat niet overeen met de omschrijving op het taxatierapport. Ook betalingsbewijzen waaruit zou blijken dat de koop daadwerkelijk heeft plaats-gevonden ontbreken.

9. Verzekeraar heeft zijn stelling niet onderbouwd met rapporten en verslagen.

- Verzekeraar heeft zijn stelling onderbouwd met de rapportage van [naam onderzoeks-bureau] en de bevindingen van [naam deskundige].

3.4 De Commissie heeft Verzekeraar bij brief van 23 december 2015 de volgende vragen voorgelegd:

*1. De taxatierapporten*

*De kwestie spitst zich toe op de vraag of aan de juwelier [taxateur 2] een of meer sieraden ter taxatie zijn aangeboden (en in het taxatierapport d.d. 1 maart 2013 zijn vermeld) die eerder, in verband met diefstal op 11 mei 2011 of 12 november 2011, bij uw maatschappij waren geclaimd. De heer [naam Consument] stelt, dat het ging om niet dezelfde objecten; hij zou na de diefstal op genoemde data gelijksoortige sieraden hebben aangeschaft. De juweliers [naam taxateur 1] en [naam taxateur 2] hebben over dit aspect op 16 oktober 2013 verklaringen afgelegd tegenover de medewerker van het onderzoeksbureau [naam onderzoeksbureau] en op uw verzoek heeft de juwelier [naam deskundige] met een brief d.d. 16 juli 2014 enkele vragen beantwoord. Uit de verklaringen en de antwoorden op de gestelde vragen is echter geen eenduidig antwoord verkregen op de vraag of het gaat om dezelfde objecten als die welke eerder als gestolen waren geclaimd. De vraag of sprake is geweest van een frauduleuze claim d.d. 11 mei 2011 kan derhalve niet goed worden beoordeeld. De Commissie stelt u in de gelegenheid dit punt nader te onderbouwen, bijvoorbeeld door middel van aanvullende schriftelijke verklaringen van deskundigen, een of meer van genoemde juweliers daaronder begrepen, omtrent de mate van waarschijnlijkheid dat verzekerde er, als hij daar gericht naar zou hebben gezocht, in de periode van ruim twee jaar na de eerste schadedatum in zou kunnen zijn geslaagd om soortgelijke objecten als die welke op die datum waren ontvreemd aan te schaffen, mede gelet op de eventuele zeldzaamheid van de desbetreffende sieraden.*

## 2. De foto's

De vraag is of verzekerde in 2013 dezelfde foto's heeft ingeleverd als in 2011. Uit het dossier komt naar voren dat met betrekking tot de diverse schadeclaims bij meerdere gelegenheden foto's zijn gemaakt: ten tijde van de taxatie door juwelier [naam taxateur 1] op 4 april 2011, op de dag van taxatie door de juwelier [naam taxateur 2] op 1 maart 2013, bij de aanschaf na de taxatiedatum, ongeveer 3 of 4 weken vóór de inbraak op

11 augustus 2013, van een drietal horloges, een (zegel)ring en een munt (gouden tientje) en direct na het constateren van de inbraak op 11 augustus 2013. Het gaat hier in de eerste plaats om de foto's van 1 maart 2013. Die zijn gemaakt door de stiefzoon van de heer [naam Consument] met een digitale camera. Eén set foto's zou direct zijn uitgeprint op de Canon-fotoprinter van de stiefzoon en de stiefdochter van de heer [naam Consument] zou nog enkele setjes hebben laten afdrukken bij een fotocentrale.

Graag ontvang ik nog een duidelijk overzicht van de beschikbare foto's met vermelding van de datum waarop deze zijn gemaakt c.q. uitgeprint en op welk merk fotopapier.

Bent u van mening dat u op basis van de thans beschikbare gegevens het standpunt kunt handhaven dat met het taxatierapport van 1 maart 2013 bij de assurantietussenpersoon dezelfde foto's zijn ingeleverd als bij het inleveren van het taxatierapport d.d. 4 april 2011 bij de toenmalige assurantietussenpersoon? Kunt u originele foto's aan de Commissie tonen en zo ja, welke?

### 3.5 Bij brief d.d. 18 februari 2016 heeft Verzekeraar daarop als volgt geantwoord:

Brief [naam gemachtigde van Consument]

In de brief van [naam gemachtigde] van 27 januari 2016 aan de Geschillencommissie wordt gesteld dat de heer [naam Consument] in 2011 geen foto's van de sieraden zou hebben gemaakt.

De onderzoeker heeft de heer [naam Consument] tijdens het onderzoek gevraagd of er in 2011 foto's zijn gemaakt.

De heer [naam Consument] verklaarde hierover op 9 januari 2014 het volgende: "U vraagt mij of ik destijds, in 2011, ook foto's inleverde van de sieraden die ik liet taxeren. Dat weet ik niet meer. Echt niet. Zo ver gaat mijn geheugen niet terug. (...) U vertelt mij, van mijn voormalige tussenpersoon, [naam vorige tussenpersoon], te hebben vernomen dat ik in 2011 bij het inleveren van het taxatierapport ook foto's inleverde van de in 2011 getaxeerde sieraden. U vraagt mij om een reactie: dat weet ik niet meer. Ik weet echt niet meer of ik destijds wel of niet ook een setje foto's inleverde". Opmerkelijk is dat de heer [naam Consument] nu stelt dat er in 2011 geen foto's zijn gemaakt, terwijl hij op

9 januari 2014 verklaarde dat hij toen al niet meer wist of hij al dan niet foto's had gemaakt. Overigens stelt de heer [naam vorige tussenpersoon] dat hij in 2011 wel foto's heeft ontvangen van de heer [naam Consument] en deze samen met het volledige polisdossier aan [naam huidige tussenpersoon] heeft overhandigd. Hierover later meer in deze brief.

Vragen Geschillencommissie

Ad. 1

In het destijds door de onderzoeker opgemaakte onderzoeksverslag zijn verklaringen opgenomen van beide juweliers. Juwelier [naam taxateur 1] heeft destijds verklaard dat op de beide taxatierapporten in totaal 8 sieraden voorkomen, waarvan hij ervan overtuigd is dat dit voor 100% dezelfde sieraden betreffen.

Op ons verzoek heeft de onderzoeker de heer [naam taxateur 1] nogmaals bezocht en hierbij is een uitvoerige verklaring opgenomen. Ook nu, na het opnieuw beoordelen van de taxatierapporten, blijft de heer [naam taxateur 1] van mening dat met betrekking tot een achttal sieraden de overeenkomsten zodanig zijn dat dit dezelfde sieraden betreffen. De heer [naam taxateur 1] verklaart hierbij onder meer: *"op de twee taxatierapporten komen in totaal 8 sieraden voor, ten aanzien waarvan ik overtuigd ben dat dit voor 100% dezelfde sieraden betreffen."*

Op de vraag of de sieraden in een periode van twee jaar na de eerste schadedatum opnieuw zouden kunnen worden aangeschaft antwoordde de heer [naam taxateur 1]: *"Eigenlijk kan het gewoonweg niet. Iemand kan niet overeenkomstige of soortgelijke sieraden aanschaffen in een tijdsbestek van circa twee jaar, buiten de reguliere juweliersbranche. Zelfs al zou dit wel via de reguliere juweliersbranche plaatsvinden, dan is dat haast al onmogelijk en moet men heel erg veel moeite doen om aan overeenkomstige of soortgelijke sieraden te komen. Met men bedoel ik dan de juwelier in kwestie die hieromtrent wordt verzocht en een zoekopdracht krijgt. Als particulier is dat gewoonweg onmogelijk"*.

De onderzoeker heeft aan de heer [naam taxateur 1] de foto's getoond die de heer [naam Consument] naar aanleiding van zijn schadeclaim uit 2013 aan hem heeft overgelegd. De heer [naam taxateur 1] zegt hierover: *"U toont mij foto's van de sieraden die in 2013 zouden zijn onvreemd uit de woning van de heer [naam Consument]. Ik herken de sieraden wel als zijnde sieraden die ik wel in mijn handen heb gehad maar ik kan mij niet herinneren of dit de sieraden waren die de heer [naam Consument] mij ter taxatie aanbood. Dat is te lang geleden en daarnaast hadden wij veel taxaties per maand. De sieraden die ik hierboven noemde daarvan zie ik ook een groot aantal terug op en tussen de foto's die u mij zojuist toonde. Dit zijn foto's die u uit een mapje haalde en die u "fotomap 1" noemt."* Fotomap 1 betreffen de foto's die de heer [naam Consument] aan de onderzoeker heeft overhandigd. De verklaring van de heer [naam taxateur 1] treft u bijgaand aan.

Belangrijk om te benadrukken is dat de heer [naam Consument] heeft aangegeven dat hij de sieraden na de eerste diefstal niet via een juwelier heeft aangeschaft maar zelf op zoek zou zijn gegaan naar vervangende soortgelijke sieraden. De heer [naam taxateur 1] is van mening dat het feitelijk onmogelijk is om in deze periode dezelfde soort sieraden aan te schaffen.

Ook vanuit het onderzoeksverslag welke al in uw bezit is, wil ik benadrukken dat ook de heer [naam taxateur 2] (tweede taxatie) en de door ons geraadpleegde gerechtsdeskundige de heer [naam deskundige] van mening zijn dat diverse sieraden wat betreft omschrijving en gewichten zodanig met elkaar overeenkomen dat hier gesproken kan worden van identieke sieraden.

#### Ad. 2

In uw brief stelt u terecht dat de vraag beantwoord moet worden of de heer [naam Consument] in 2013 dezelfde foto's heeft ingeleverd als in 2011 samen met de eerste taxatie.

Naar a.s.r. meent is wel degelijk aangetoond dat samen met de eerste taxatie dezelfde foto's zijn ingediend als welke ook zijn gebruikt bij de aanpassing van de verzekering in 2013 en de schaderegeling in 2013.

Vaststaat dat [naam huidige tussenpersoon] beschikte over de volgende sets foto's:

1. Set ontvangen in het polisdossier overgedragen door de heer [naam vorige tussen-persoon], (Een bevestigende verklaring waarin de heer [naam vorige tussenpersoon] aangeeft dat hij het dossier inclusief de foto's heeft overgelegd aan [naam huidige tussenpersoon] treft u bijgaand aan).
2. Een set ontvangen samen met het taxatierapport bij de aanpassing van de verzekerde som in 2013.

Eén set foto's is door de heer [naam Consument] bij [naam huidige tussenpersoon] opgehaald ten behoeve van de schaderegeling door [naam expertisebureau]. Daarnaast heeft de onderzoeker van de heer [naam Consument] een set foto's ontvangen. Beide sets zijn afgedrukt op fotopapier van Mitsubishi. Van de set die in het bezit van de politie is weten we eveneens dat deze is afgedrukt op fotopapier van Mitsubishi.

Met toestemming van de heer [naam Consument] hebben wij de set foto's opgehaald die nog in bezit was van [naam huidige tussenpersoon]. Deze set foto's is afgedrukt op Canonpapier en lijkt afkomstig uit een thuisprinter. Opvallend hierbij is dat weliswaar het formaat iets afwijkt maar dat de afbeeldingen van de meeste foto's identiek zijn. Met andere woorden het zijn dezelfde foto's en dus ook dezelfde sieraden als die op Mitsubishi-papier zijn afgedrukt. In de wetenschap dat één set foto's samen met de eerste taxatie bij [naam vorige tussenpersoon] is ingeleverd en door [naam vorige tussenpersoon] aan het polisdossier is toegevoegd, kan het niet anders zijn dan dat het hier gaat om dezelfde sieraden. Dit polisdossier is door [naam vorige tussenpersoon] bij overdracht van zijn portefeuille naar [naam huidige tussen-persoon] aan [naam huidige tussenpersoon] overhandigd.

De heer [naam vorige tussenpersoon] heeft deze gang van zaken destijds per e-mail bevestigd aan de onderzoeker.

Op uw verzoek treft u hierbij de volgende originele set foto's aan:

Map 1: Set foto's door de heer [naam Consument] overhandigd aan de onderzoeker, op Mitsubishi papier;

Map 2: Set foto's door de heer [naam Consument] overhandigd aan de expert ten behoeve van de schaderegeling, op Mitsubishi papier. Deze foto's zijn door de heer [naam Consument] na de diefstal opgehaald bij [naam huidige tussenpersoon].

Map 3: Set foto's afkomstig van [naam huidige tussenpersoon], op Canonpapier. Deze foto's zijn door de heer [naam Consument] recent van de datum "15-1-16" voorzien.

Wij hebben de politie verzocht om ons de foto's ter beschikking te stellen die zij van de heer [naam Consument] hebben ontvangen. Helaas ontvingen wij tot op heden op ons verzoek nog geen reactie. Wel weten wij dat al deze foto's zijn afgedrukt op fotopapier van Mitsubishi, aangeleverd in een [naam winkelbedrijf]-envelop met het opschrift "digitale fotoservice" en overeenkomen met de foto's die aan de expert en de onderzoeker zijn overhandigd (blz. 48 van het onderzoeksrapport).



Bij de politie zijn 38 foto's ingeleverd, waaronder foto's van:

- de sieraden
- de laptop
- de situatie met betrekking tot het kluisje voor de inbraak
- de situatie met betrekking tot het kluisje na de inbraak
- de situatie in, aan en rondom de woning na de inbraak.

Van deze foto's - met uitzondering van de foto's van de sieraden - verklaarde de heer [naam Consument] dat hij deze met een analoge wegwerpcamera heeft gemaakt. Opmerkelijk genoeg verklaarde de heer [naam Consument] dat hij nooit bij [naam winkelbedrijf] is geweest voor het laten afdrucken van foto's. Voor een nader onderzoek bij [naam winkelbedrijf] gaf de heer [naam Consument] geen toestemming.

[...]

De heer [naam Consument] is destijds uitgebreid gehoord over de wijze en het moment waarop de foto's zijn gemaakt. De verklaringen zijn op meerdere punten niet consistent. Bij confrontatie met geconstateerde tegenstrijdigheden heeft de heer [naam Consument] zijn verklaringen meerdere malen aangepast. Met name legt de heer [naam Consument] wisselende verklaringen af over de wijze waarop de foto's zijn vervaardigd en het aantal sets wat zou zijn afgedrukt. Hiervoor verwijs ik graag naar mijn reactie in de brief van 7 juli 2015.

Ik ben van mening dat hiermede genoegzaam is aangetoond dat hier sprake is van verzekeringsfraude.

3.6 De gemachtigde van Consument heeft bij brief van 7 april 2016 als volgt op voormelde brief van Verzekeraar gereageerd.

“Om een herhaling van zetten te voorkomen, zal ik hieronder trachten kort te reageren. Wederom worden de tegenstrijdigheden in de verklaringen van cliënt benadrukt. Daarbij wordt nogmaals de visie van de heer [naam deskundige] herhaald. Er zijn dus geen nieuwe verklaringen overgelegd, waaruit zou moeten blijken dat cliënt zich schuldig heeft gemaakt aan fraude.

Nogmaals benadrukt cliënt dat hij dezelfde sieraden heeft gekocht. Dat dit volgens [naam deskundige] onmogelijk zou zijn is onjuist. Cliënt heeft hiervoor al voldoende stukken overgelegd, voornamelijk advertenties van marktplaats.

A.S.R. draagt geen enkele nieuwe feiten c.q. bewijzen aan. Het is een herhaling van wat al eerder in het dossier door A.S.R. is overgelegd. Ik volsta dan ook om te verwijzen naar het door cliënt in dit dossier gevoerde verweer.”

## 4. Beoordeling

### *Opzet tot misleiding (fraude)*

- 4.1 Kernvraag in dit geschil is of Consument met betrekking tot de schadeclaim van 11 augustus 2013 onjuiste inlichtingen heeft verstrekt met het opzet Verzekeraar te misleiden. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument in maart 2013 een aantal sieraden heeft laten taxeren die in 2011 als gestolen waren gemeld en waarvoor Verzekeraar toen een uitkering heeft verleend en vervolgens opnieuw die sieraden heeft geclaimd als zijnde gestolen op 11 augustus 2013. Verzekeraar heeft hiertoe aangevoerd dat uit de verklaringen van beide taxateurs en een ingeschakelde deskundige de conclusie kan worden getrokken dat het grotendeels om dezelfde sieraden gaat en dat het praktisch gezien vrijwel onmogelijk is dat Consument in de tussentijd identieke sieraden heeft kunnen verkrijgen.
- 4.2 De Commissie neemt die conclusie over. De drie fotomappen die Verzekeraar heeft overgelegd bevatten foto-afdrukken van merendeels dezelfde sieraden, waarbij tevens kan worden vastgesteld dat het in alle drie mappen gaat om afdrukken van dezelfde opnamen. Gelet op de verklaringen van de toenmalige tussenpersoon en de huidige tussenpersoon van Consument moet worden aangenomen dat de foto's van de meeste sieraden zijn gemaakt in 2011. De toenmalige tussenpersoon heeft toen bij het taxatie-rapport dat in april 2011 was opgemaakt een set foto's van de getaxeerde sieraden ontvangen. De visie van Consument, dat hij na de diefstal van de sieraden in 2011 vrijwel identieke sieraden heeft weten te verwerven en dat die sieraden in maart 2013 zijn getaxeerd, kan niet worden geaccepteerd nu deskundigen hebben verklaard dat dit vrijwel onmogelijk is en voldoende onderbouwing van die visie ontbreekt. Bovendien zijn bij het taxatierapport van maart 2013 foto's gevoegd die in 2011 zijn gemaakt. Deze foto's zijn ook ter hand gesteld van de expert en de schade-onderzoeker als foto's van sieraden die op 11 augustus 2013 zouden zijn gestolen.
- 4.3 De Commissie komt tot het oordeel dat Verzekeraar in voldoende mate heeft aangetoond dat Consument zijn verplichting tot het verschaffen van inlichtingen en bescheiden niet is nagekomen met het opzet Verzekeraar te misleiden om op die wijze een uitkering te verkrijgen waarop hij geen recht had. Consument is er niet in geslaagd zijn standpunt dat de diefstal van sieraden in 2011 daadwerkelijk heeft plaatsgevonden en dat hij ten tijde van de taxatie in 2013 weer over een collectie vrijwel identieke sieraden beschikte en die ter taxatie heeft aangeboden voldoende aannemelijk te maken. De verklaringen van Consument zijn op meerdere onderdelen niet te verenigen met de bevindingen van de schade-onderzoeker en van de geraadpleegde taxateurs en deskundige.

### *Registratie persoonsgegevens*

- 4.4 Verder is aan de orde de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument heeft mogen registreren in zijn Incidentenregister en in het Extern Verwijzingsregister, alsmede in het register van het CBV.
- Bij de beoordeling van deze vraag staat het volgende voorop. Deelnemers - waaronder Verzekeraar - hebben zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR te handelen conform het hierboven in r.o. 2.8 genoemde Protocol. Doel van het Protocol is onder meer de continuïteit en de integriteit van de financiële sector te waarborgen waaraan registratie van gegevens een bijdrage kan leveren.

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, CLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5.

- 4.5 Ingevolge artikel 5.2.1. onder c van het Protocol dient de deelnemer bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Dat wil zeggen dat het belang van deelnemers bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor de consument. Het is in eerste instantie aan de deelnemer 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 de deelnemer. 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 de consument die beperking van de duur van registratie wenst, te onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen.
- 4.6 De Commissie heeft hierboven vastgesteld dat Verzekeraar er gerechtvaardigd van overtuigd was dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden. Hiermee is sprake van een incident in de zin van art. 2 van het Protocol en voldaan aan de doelstelling voor vastlegging van gegevens in het Incidentenregister. De registratie in het Incidentenregister is daarmee terecht. Nu sprake is van een gegronde verdenking van fraude is eveneens voldaan aan de onder artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol genoemde vereisten voor opname van de gegevens in het EVR. Verzekeraar heeft voldoende onderbouwd dat de registratie proportioneel is nu Consument bewust een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. Tevens weegt mee dat de claim van een diefstalschade fraudegevoelig is als Verzekeraar zich bij het bepalen van zijn standpunt uitsluitend of in hoofdzaak moet baseren op de eigen verklaring van de verzekerde.
- 4.7 Consument heeft doorhaling van de registratie gevorderd, maar heeft niet gesteld en onderbouwd, dat de *duur* van de registratie als disproportioneel moet worden aangemerkt, terwijl Verzekeraar kennelijk aanleiding heeft gezien de duur van de externe registratie te stellen op acht jaar, zijnde de volgens het Protocol toegestane maximum-duur. Voor een verkorting van de duur van de registratie heeft Consument geen argumenten naar voren gebracht.
- 4.8 De slotsom is dat de vordering van Consument tot doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister van Verzekeraar en in het EVR van de Stichting CIS, alsmede de registratie van deze signaleringen bij het CBV, zal worden afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld kan niet tot een andere beslissing leiden en zal 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 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)*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*