

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-345
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 augustus 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.,
gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 3 augustus 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Inboedelverzekering. Gegronde verdenking van fraude. Afwijzing claim, opzegging verzekering, externe registratie persoonsgegevens. Consument heeft een claim ingediend op zijn inboedelverzekering voor diefstal van goederen uit zijn woonhuis. Bij onderzoek is gebleken dat Consument ten aanzien van verschillende schadeposten onwaar en tegenstrijdig heeft verklaard. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar op goede gronden tot het oordeel is gekomen dat Consument een onware opgave en een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden. De gebleken onregelmatigheden leiden afzonderlijk en samengenomen tot de slotsom dat Consument opzettelijk en bij herhaling onwaar heeft verklaard met het doel Verzekeraar te misleiden tot het doen van een uitkering waarop hij geen recht had. De door Verzekeraar getroffen maatregelen zijn terecht en proportioneel. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief met bijlage van de gemachtigde van Consument;
- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- De verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.
- de e-mail van Verzekeraar van 12 april 2016;
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 29 april 2016.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een inboedelverzekering bij Verzekeraar.
- 2.2 Op 23 september 2013 heeft Consument aangifte gedaan van diefstal uit zijn woning. In het proces-verbaal staat dat iemand via de voorzijde van de woning zich de toegang tot de woning heeft verschaft, dat onder meer een BlackBerry, een horloge, ring en een sieraden set zijn gestolen en een televisie en het laminaat zijn beschadigd.
- 2.3 Consument heeft het evenement op 25 september 2013 telefonisch gemeld bij Verzekeraar. Hij heeft de schade ook met een op die datum ondertekend formulier gemeld. Op het formulier is ingevuld dat een televisie van het merk Samsung met een aanschafprijs van € 419,- beschadigd is en dat negen meter laminaat, met een aanschafprijs van € 3.500,-, is beschadigd. De geschatte herstellkosten van het laminaat zijn volgens opgave van Consument € 2.000,-.
- 2.4 In opdracht van Verzekeraar is een toedrachtonderzoek uitgevoerd waarvan op 28 november 2013 rapport is uitgebracht. Op 21 oktober 2013 heeft de onderzoeker een gesprek met Consument gevoerd en de verklaring van Consument op schrift gesteld. De verklaring is door Consument gelezen en voor akkoord ondertekend. Consument heeft, voor zover van belang het volgende verklaard.

“U geeft mij aan dat uit het dossier blijkt dat ik een schadeclaim heb ingediend naar aanleiding van een inbraak in mijn woning op 18 april 2013 die gepleegd zou zijn tussen 16.00 uur en 18.00 uur. Ik kan daarop antwoorden dat dit juist is.

(...)

Naar aanleiding van de inbraak heeft de expert mij bezocht en met hem heb ik de schadeclaim uitvoering besproken. (...)

De door mij in Marokko gekochte sieraden die uit mijn woning werden onvreemd bestonden uit:

- een paar gouden oorbellen 18 karaat;*
- een gouden collier 18 karaat;*
- een gouden armband 18 karaat.*

De door mij genoemde sieraden staan allemaal op deze door mij aan de expert verstrekte aankoopnota van Bijouterie [naam 1] vermeld. (...)

Uit het dossier blijkt dat de door u geclaimde schade van de inbraak is uitgekeerd ad. €4.992.00. Ik kan daarop antwoorden dat dit juist is.

(...)

Op 25 september 2013, heb ik een Schadeaangifteformulier ingevuld, ondertekend en opgestuurd naar mijn verzekering. Ik heb daarop ingevuld dat er tijdens de inbraak ongeveer 9 meter laminaat beschadigd is, dat u op 15 juni 2013 zou hebben aangeschaft voor een bedrag van €3.500,00. Als herstelkosten vermeldt u op €2.000,00. Ik kan daarop antwoorden dat dit niet helemaal waar is. Voor de deur van het balkon aan de voorzijde van de woning, heeft men het laminaat omhoog getrokken en ook op enkele plaatsen langs de plinten in de woonkamer. (...)

U geeft mij aan dat in de woonkamer een Samsung KTV staat. Ik kan daarop antwoorden dat ik inderdaad de KTV op het Schadeformulier heb opgegeven, maar niet dat deze gestolen was, maar dat deze kapot was gegaan. Ik ben er later achter gekomen dat deze KTV helemaal niet kapot is, maar dat men aan de achterzijde de aan- en uitknop had ingedrukt. Deze KTV behoort dus niet meer in de schadeaangifte opgenomen te worden.
(...)

U geeft mij aan dat in het dossier een ondertekende Goederenbijlage aanwezig is d.d. 25 september 2015. U vraagt mij wie deze heeft ingevuld en ondertekend. Ik kan daarop antwoorden dat deze goederenbijlage door mij is ingevuld en ondertekend.

U geeft mij op dat op deze goederenbijlage staan vermeldt;
(...)

- een Black Berry van mijn vriendin, vorig jaar juni 2012 door haar gekocht bij Phone House in Rotterdam voor een bedrag van €300,00. Van deze aankoop kan ik u geen nota of gebruiksaanwijzing tonen. Zij heeft daar ook haar abonnement lopen. [telefoonnummer 1]. Zij heeft dit artikel gekocht en direct contant betaald.

(...)

- een gouden sieraden set, bestaande uit een gouden halsketting, een paar oorbellen en een armband, gekocht en betaald door mijn vriendin op 20 maart 2008 in Marokko bij Bijouterie [naam 2] voor een bedrag van DH 225000 omgerekend is dit ongeveer €2.000,00. Van deze aankoop kan zij u een nota tonen. Zij heeft dit artikel gekocht en direct contant betaald. Op deze door mij verstrekte nota staan alle door haar genoemde sieraden vermeld. De nota staat op haar naam.

- (...)

- Een jas, merk Gucci, gekocht op 25 april 2013 bij Gucci in de PC Hoofdstraat te Amsterdam voor een bedrag van € 350,00. Van deze aankoop kan ik u een nota tonen. Ik heb dit artikel gekocht en direct contant betaald.

- (...)

Opmerkingen

(...)

Onderzoek telefoon

Verzekerde verklaarde dat de als ontvreemd opgegeven Black Berry vorig jaar juni 2012 door haar was gekocht voor een bedrag van € 300,-.

Op 4 en 5 november 2013 heb ik gesproken met een medewerker van Phone House. Zij deelde mee dat:

(...)

- het betrof een actie waarbij de telefoon werd geleverd voor een bedrag van € 22,95;

(...)

- bij het abonnement behoort het telefoonnummer [telefoonnummer 2];

- het abonnement in gebruik is;

- men geen melding heeft ontvangen dat het toestel ontvreemd zou zijn.

(...)

Onderzoek nota's

In overleg met u, heb ik de twee in de schadeclaims door verzekerde verstrekte nota's, laten vertalen door Vertaalbureau (...).

No: 001096 d.d. 1 oktober 2012:

Verzekerde verklaarde dat tijdens de inbraak d.d. 18 april 2013 werden ontvreemd:

- een paar gouden oorbellen 18 karaat;

- een gouden collier 18 karaat;

- een gouden armband 18 karaat.

(...)

Uit onderzoek van deze aankoopnota blijkt dat alleen vermeld staat een(1) halsketting met 4 stenen ad. 43000DH.

(...)

No: 000237 d.d. 20 maart 2013

Verzekerde en zijn vriendin verklaarden dat een gouden dubbele damesring, een gouden sieraden set, bestaande uit een gouden halsketting, een paar oorbellen en een armband, gekocht en betaald op 20 maart 2008 in Marokko bij Bijouterie [naam 2] voor een bedrag van DH 225000, allemaal op deze aankoopfactuur zouden staan vermeld.

Uit onderzoek van deze aankoopnota blijkt alleen een gouden ring op deze aankoopnota te staan.

(...)

Confronterend gesprek verzekerde:

(...)

U geeft mij aan dat de door u aan de expert verstrekte aankoopnota (van de op 18 april 2013 gestolen sieraden – toevoeging Geschillencommissie) op verzoek van Nationale Nederlanden door een erkend vertaalbureau is vertaald. Uit dit aanvullende onderzoek is gebleken dat op de door u verstrekte nota alleen wordt gesproken over een halsketting met 4 stenen van 18 krt. á 43000 Dirham. De andere door mij genoemde sieraden, staan niet op deze aankoopfactuur vermeld, terwijl u eerder verklaarde dat dit wel zo was. Ik kan daarop antwoorden dat dit niet juist is.

(...)

U verklaarde dat de door mij geclaimde KTV Samsung met een aankoopdatum van 22 augustus 2013 ad. € 419,00 en tijdens het bezoek in de woonkamer van u werd aangetroffen, achteraf helemaal niet kapot was omdat aan de achterzijde de aan/uitknop was ingedrukt. Deze wordt dan ook niet meer geclaimd, maar u had dit nog niet aan de verzekering doorgegeven. Ik kan daarop antwoorden dat dit juist is. Ik heb op uw bezoek gewacht om dit verder met u te bespreken.

(...)

U verklaarde met betrekking tot de als ontvreemd opgegeven goederen dat:

(...)

U geeft mij aan dat de telefoon niet is gekocht voor een bedrag van € 300 euro maar voor een bedrag van € 22,95 omdat dit een actie was met het genomen abonnement. U vraagt mij waarom dan door mij een prijs van €300 is opgegeven. Ik kan daarop antwoorden dat deze telefoon wel degelijk € 300 euro heeft gekost en deze is opgenomen in het maandbedrag van €22,95. Zij heeft dus met dan dit bedrag voor de telefoon betaald. Phone House heeft u dus onjuiste informatie verstrekt.

(...)

De door u verstrekte aankoopfactuur is door het vertaalbureau vertaald. Het blijkt dat de nota inderdaad op naam staat van uw vriendin, maar alleen is afgegeven voor de aankoop van een gouden ring. De overige door ons geclaimde gouden sieraden staat niet op deze nota vermeld. Ik kan daarop antwoorden dat dit niet juist is. Alle goederen staan er namelijk op vermeld. Het is gewoon niet goed vertaald.

(...)

Uit onderzoek is gebleken dat de door mij in de schadeclaim verstrekte nota, niet is afgegeven voor een jas zoals ik eerder verklaarde, maar voor een tas. Ik kan daarop antwoorden dat dit niet juist is. Ik heb deze nota gekregen bij de aanschaf van een jas.

(...)

Resumé

Tijdens het onderzoek is onder andere gebleken dat:

- vele onderwerpen tegenstrijdig en onjuist heeft verklaard;
- verzekerde tijdens het melden van de schade verklaarde dat de inbraak via het balkon had plaatsgevonden;
- verzekerde in het proces-verbaal van aangifte verklaarde, dat de inbraak via de voordeur heeft plaatsgevonden;
- verzekerde in het 1^e gesprek verklaarde dat de ontvreemde sieraden bestemd waren voor zijn toekomstige vrouw, waarmee de relatie ongeveer anderhalve maand voor het gesprek (dus medio augustus 2013) beëindigd zou zijn en dat hij vanaf september 2013 samenwoonde met zijn vriendin;
- verzekerde in het 2^e gesprek weer verklaarde dat zijn huidige vriendin dezelfde persoon is als zijn ex-aanstaande vrouw;
- de door verzekerde verstrekte aankoopnota van de Gucci jas is afgegeven voor een Gucci tas;
- door verzekerde en zijn vriendin onjuist is verklaard over de door hen verstrekte Marokkaanse aankoopnota's;
- door verzekerde onjuist is verklaard inzake de aankoop van de BlackBerry;
- op het afgesloten abonnement ook na de inbraak gesprekken worden gevoerd.

Hoewel verzekerde verklaarde dat hij de gevraagde bewijsstukken heeft gemaild, is gebleken dat tot op heden nog niet werden ontvangen;

- *een kopie afschrift ING bank m.b.t. geldopname, aanschaf laminaat, leggen laminaat en restant van de als onvreemd opgegeven € 1.000,00;*
- *de door de politie gewaarmerkte goederenlijst.”*

2.5 Bij brief van 13 januari 2014 heeft Verzekeraar Consument bericht dat zij op basis van het onderzoek tot de conclusie is gekomen dat Consument op meerdere punten opzettelijk een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument zich niet aan zijn verplichting, genoemd in art. 2.1.3 en 2.1.4 van de voorwaarden heeft gehouden om alle van belang zijnde gegevens te verstrekken en zich te onthouden van alles wat de belangen van de verzekeraar zou kunnen schaden. Op grond van art. 2.2.2 en artikel 7:941 lid 5 Burgerlijk Wetboek (BW), waarin is bepaald dat elk recht op uitkering vervalt indien de verzekerde verplichtingen niet is nagekomen met het opzet de verzekeraar te misleiden, heeft Verzekeraar de claim afgewezen. Verzekeraar heeft de verzekering op grond van artikel 6.4 van de voorwaarden per 13 januari 2014 beëindigd. Verzekeraar heeft een bedrag van € 1.540,95 aan onderzoekskosten teruggevorderd.

Verzekeraar heeft Consument voorts in die brief bericht dat zij de persoonsgegevens van Consument heeft opgenomen in haar Gebeurtenissenadministratie en in het Incidentenregister alsmede in het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister. Verzekeraar heeft het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) geïnformeerd over de registratie in het Incidentenregister.

2.6 In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 is, voor zover relevant, 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.’*

(...)

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN en SFH (de fraudeloketten).

(...)

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.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dekking voor de schade voor een bedrag van circa € 12.000,-, herstel van de verzekeringsovereenkomst en doorhaling van de registraties van zijn persoonsgegevens.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Consument heeft niet opzettelijk gehandeld met het doel Verzekeraar te misleiden. De weergave van de verklaringen van Consument door de expert zijn onjuist. Verzekeraar heeft de opmerkingen van Consument uit zijn verband getrokken. Consument heeft zijn volle medewerking aan het onderzoek verleend en in het vertrouwen dat de onderzoeker de verklaring van Consument juist had weergegeven heeft hij die ondertekend. Verzekeraar heeft zich bij het onderzoek laten leiden door een tunnelvisie. Kennelijk vormde Consument voor Verzekeraar een te hoog risico, omdat hij eerder een beroep op zijn verzekering had gedaan, en heeft Verzekeraar deze diefstal aangegrepen om de verzekering te kunnen beëindigen. Voorts heeft Verzekeraar de eerdere schade ten onrechte laten meewegen bij de beoordeling van deze claim.
 - De feiten en omvang van de schade rechtvaardigen niet een algeheel verval van recht op uitkering. De gevolgen van de door Verzekeraar getroffen maatregelen zijn onevenredig groot.
 - Op de stellingen van Consument ten aanzien van de verschillende schadeposten zal hierna worden ingegaan.

Verweer

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

4. Beoordeling

Opzet tot misleiding

4.1 De commissie gaat in de eerste plaats in op de vraag of Consument het opzet heeft gehad om Verzekeraar te misleiden en overweegt dienaangaande als volgt. Verzekeraar heeft op basis van de onderzoeksbevindingen geconcludeerd dat in de schademelding en de verklaringen die Consument tegenover de onderzoeker heeft afgelegd enkele onregelmatigheden zijn gebleken. De onderzoeker heeft Consument hiermee geconfronteerd en hem in de gelegenheid gesteld om hierop te reageren.

Consument heeft bij de schademelding opgegeven dat de laminaatvloer was beschadigd. De expert heeft evenwel geen schade kunnen vaststellen. Consument heeft toegelicht dat hij het laminaat had laten herstellen voordat de expert langskwam en dat zijn opmerking dat het geclaimde bedrag van € 2.000,- niet helemaal juist is. De Commissie stelt vast dat Consument het geclaimde bedrag niet heeft kunnen onderbouwen, dat hij niet heeft aangetoond dat reparatie heeft plaatsgevonden en overigens zijn stelling dat zijn verklaring uit de context zou zijn gehaald niet geconcretiseerd.

Consument heeft schade aan een televisie geclaimd terwijl deze televisie niet beschadigd bleek te zijn. Verzekeraar heeft ter zitting toegelicht dat Consument een aankoopnota heeft overgelegd met een aankoopdatum enkele dagen voor de inbraak. Aangenomen mag worden dat Consument dus wist dat aan de achterzijde van het toestel een aan/uit-knop zat. Voorts heeft Consument twee keer telefonisch bij Verzekeraar navraag gedaan naar de stand van zaken van de schadeafwikkeling. Hij had bij die gelegenheden kunnen melden dat de televisie niet kapot was maar heeft dit nagelaten. De Commissie is van oordeel dat Consument de verplichting alle feiten en omstandigheden te melden die voor de beoordeling van de schade van belang zijn niet is nagekomen. Het argument van Consument dat hij voornemens was dit te melden bij het bezoek van de expert en dit ook direct aan de expert heeft gemeld toen deze hem bezocht, kan hem niet baten. Door niet uit eigen beweging bij Verzekeraar te melden dat de televisie niet beschadigd was en dus niet meer geclaimd werd, heeft Consument kennelijk de mogelijkheid in stand gelaten dat Verzekeraar een uitkering zou doen voor de televisie terwijl daarop geen recht bestond. Consument was in de gelegenheid dit te melden en hij had er niet zonder meer van kunnen en mogen uitgegaan dat de schade door een onderzoeker zou worden onderzocht.

Consument heeft voorts een BlackBerry voor een bedrag van € 300,- geclaimd. Dit bedrag zou contant zijn betaald. Bij onderzoek bleek dat de telefoon in het kader van een actie was gekocht en dat een bedrag van € 22,95 was betaald. De juistheid van de stelling van Consument kan, zonder stukken ter onderbouwing van dit standpunt, niet worden aangenomen. In latere correspondentie heeft Consument aangevoerd dat de bevindingen van de onderzoeker onjuist zijn. Hij heeft uitgelegd dat hij de waarde van het toestel heeft opgegeven en dat het toestel in termijnen is afbetaald omdat de waarde van het toestel in het abonnement is verdisconteerd. Deze uitleg kan niet worden gerijmd met de eerste verklaring van Consument dat het toestel bij aankoop contant was betaald. Voorts zijn onregelmatigheden geconstateerd ten aanzien van het nummer dat bij de gestolen BlackBerry zou horen zonder dat door Consument hiervoor een toereikende en aannemelijk verklaring is gegeven.

Ten aanzien van de door Consument geclaimde sieraden is bij onderzoek vastgesteld dat de nota die Consument had overgelegd en die op die sieraden betrekking had, slechts betrekking had op een deel van de sieradenset. Bij confrontatie door de onderzoeker heeft Consument met klem volhard in zijn stelling dat de nota betrekking had op *alle* sieraden. De Commissie is van oordeel dat indien Consument, zoals hij stelt, de nota niet kon lezen omdat hij de Arabische taal niet machtig is en geen reden had om aan de nota te twijfelen, lag het voor de hand dat in ieder geval ook direct bij het indienen van de nota te vermelden.

Consument heeft voorts aangevoerd dat de betreffende juwelier in Marokko hem heeft uitgelegd dat hij op deze manier omzetbelasting kon ontlopen. Ter voorkoming van problemen met de belastingdienst wenste de juwelier deze verklaring niet op schrift te zetten. Deze later gegeven toelichting van Consument, kan hem gelet op het bovenstaande niet baten.

Consument heeft ten aanzien van de door hem ingediende nota voor de Gucci tas eveneens met klem en bij herhaling gesteld dat de nota betrekking had op een jas, ook na confrontatie door de onderzoeker met het feit dat het een nota van een tas was.

- 4.2 Consument heeft in algemene zin gesteld dat de feiten in groot contrast staan met de stellingen die Verzekeraar heeft aangevoerd zonder dit nader, met stukken, te onderbouwen. Voorts heeft hij toegelicht dat hij er na het lezen van de eerste twee alinea's van de verklaring die de onderzoeker heeft opgesteld op heeft vertrouwd dat de onderzoeker zijn verklaring juist zou weergeven. Later bleek dat de expert al zijn woorden heeft verdraaid. Verzekeraar heeft aangevoerd, en ter zitting nader toegelicht, dat bij alle door Consument ingediende schadeposten vraagtekens zijn gerezen en dat niet meer kan worden aangenomen dat het om vergissingen gaat. De verklaringen van Consument zijn onjuist, tegenstrijdig en ongeloofwaardig waardoor het vertrouwen in hem ernstig is geschaad. Verzekeraar stelt voorts dat Consument, zoals hij zelf ook stelt, bekend was met de gang van zaken bij een onderzoek naar de schade zodat hij zo nodig een derde bij het interview kon uitnodigen.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat Consument door ondertekening van de verklaring heeft verklaard dat hij de vragen en opgaven naar waarheid heeft beantwoord en verstrekt en dat hij geen bijzonderheden heeft verzwegen. Dit brengt mee dat van de juistheid van de verklaring mag worden uitgegaan. De algemene stelling van Consument dat de feiten niet overeenkomen met de inhoud van het rapport kan hem reeds om die reden niet baten. Voorts is de Commissie van oordeel dat Consument geen toereikende verklaring heeft gegeven voor de geconstateerde onregelmatigheden. Uit het bovenstaande volgt dat Consument tegenstrijdig heeft verklaard en zijn toelichting op geen enkele wijze met stukken heeft onderbouwd. Van de juistheid van zijn stellingen kan derhalve niet worden uitgegaan.
- 4.4 Het bovenstaande leidt tot het oordeel dat Verzekeraar op goede gronden tot het oordeel is gekomen dat Consument een onware opgave en een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden. Deze onregelmatigheden leiden ieder afzonderlijk en samen genomen tot de slotsom dat Consument opzettelijk en bij herhaling onwaar heeft verklaard met het doel Verzekeraar te misleiden tot het doen van een uitkering waarop hij geen recht had. Een oordeel over de vraag of Verzekeraar deze inbraak in de beoordeling van de schade van 23 september 2013 kan betrekken, kan in het midden blijven.

Verval van recht op uitkering en beëindiging verzekering

4.5 Het voorgaande brengt mee dat Verzekeraar zich terecht heeft beroepen op verval van recht op uitkering voor de door Consument gemelde schade op grond van artikel 2.1 en 2.2 van de voorwaarden. In artikel 2.2 van de voorwaarden en artikel 7:941 lid 5 BW is bepaald dat het recht op uitkering vervalt indien de verzekerde verplichtingen niet is nagekomen met het opzet de verzekeraar te misleiden. Verzekeraar heeft aldus de gehele claim mogen afwijzen. Hieraan doet niet af dat niet op alle onderdelen van de claim onjuistheden zijn gebleken. Verzekeraar heeft op grond van artikel 6.2 van de voorwaarden en artikel 7:940 lid 3 BW, de verzekeringsovereenkomst met onmiddellijke ingang mogen beëindigen.

Registratie persoonsgegevens

4.6 Voor wat betreft de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument heeft mogen registreren in zijn Incidentenregister en in het EVR, overweegt de Commissie dat Verzekeraar zich heeft verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het Incidentenregister en 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 verstrekende gevolgen voor de betrokkene. Deze vermelding kan tot gevolg hebben dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de geregistreerde weigeren. Er moeten daarom hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. 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 bepalen 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, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5. 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 feit te kunnen komen. Er moet dus een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aanwezig zijn (zie de door het Verbond van Verzekeraars opgestelde ‘Handreiking ten behoeve van toepassing van interne en externe waarschuwingssystemen conform de bindende zelfregulering voor verzekeraars’, p. 34 en HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4). Daarbij is van belang dat enkele ‘verdachte omstandigheden’ onvoldoende zijn voor een EVR-registratie. Zodra er een andere plausibele verklaring voor de omstandigheden kan worden gegeven, zal geen sprake zijn van een gegronde verdenking van fraude (vgl. GC Kifid 2015-142 en GC Kifid 2015-143).

- 4.7 Ingevolge artikel 5.2.1. onder c van het Protocol dient de verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Dat wil zeggen dat het belang van verzekeraars bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor de Consument. 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. Desalniettemin kunnen, ook indien overigens aan de voorwaarden voor registratie is voldaan, de belangen van 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. 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 Consument die beperking van de duur van registratie wenst, te onderbouwen op grond waarvan zij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen.
- 4.8 Hetgeen onder 4.1-4.4 is overwogen brengt mee dat de feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking van fraude (opzet tot misleiden) vormen. Hiermee is voldaan aan de onder artikel 5.2.1 onder a en b genoemde vereisten van het Protocol. Met betrekking tot het onder artikel 5.2.1. sub c genoemde proportionaliteitsvereiste, neemt de Commissie het volgende in aanmerking. Verzekeraar heeft aangevoerd dat het belang van opname in het Extern Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolg voor Consument als gevolg van deze registratie. Hierbij heeft Verzekeraar meegewogen dat op meerdere punten in het dossier is gebleken van onregelmatigheden, Consument onjuiste, ongeloofwaardige en tegenstrijdige verklaringen heeft afgelegd en hij de schade niet heeft kunnen aantonen. Verzekeraar heeft een aantal door Consument gemelde schadeposten nader uitgewerkt maar de onregelmatigheden lopen als een rode draad door het hele dossier. Deze omstandigheden brengen mee dat het gerechtvaardigd is andere maatschappijen in te lichten over het geschonden vertrouwen in Consument. Verzekeraar stelt voorts dat Consument van zijn stelling dat hij geen verzekeringen meer kan sluiten geen bewijs heeft overgelegd. Dit is ook niet aannemelijk. Andere maatschappijen zouden bij een aanvraag met Consument met Verzekeraar contact hebben opgenomen en overigens staat de mogelijkheid open om bij Rialto een verzekering aan te vragen. Consument stelt dat hij door de registratie buitenproportioneel wordt geraakt in zijn belangen. Als gevolg van de registratie heeft Consument geen inboedelverzekering gesloten. Later is opnieuw een poging gedaan in te breken in zijn woning. Consument voelt zich hierdoor niet meer veilig. In oktober 2013 heeft Consument zijn bedrijf moeten beëindigen omdat hij geen werknemers meer in dienst kan nemen omdat hij de vereiste verzekering niet kan sluiten. Hij heeft geen auto meer omdat hij geen motorrijtuigenverzekering kan sluiten. Consument leeft nu van een uitkering.

- 4.9 Naar het oordeel van de Commissie kunnen de door Consument aangevoerde omstandigheden niet leiden tot het oordeel dat hij disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt door de registratie. Gelet op het arrest van het Hof Amsterdam van 10 maart 2009, ECLI:NL:GHAMS:2009:BJ0719, maakt het feit dat Consument bemoeilijkt wordt in zijn beroepsuitoefening door de EVR-registratie, deze registratie niet disproportioneel. Ook de overige door Consument aangevoerde omstandigheden maken niet dat Consument onevenredig had wordt geraakt. Hierbij neemt de Commissie in aanmerking dat Consument de door hem gestelde nadelen op geen enkele wijze aanneemelijk heeft gemaakt en overigens door Verzekeraar gemotiveerd zijn betwist. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar in voldoende mate rekening heeft gehouden met de door Consument aangevoerde omstandigheden door de gegevens te registreren voor de duur van vijf jaar.
- 4.10 Nu voldaan is aan de vereisten van artikel 5.2.1 van het Protocol, is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar de gegevens van Consument mocht registreren in het EVR. Dit brengt mee, dat de persoonsgegevens tevens in het Incidentenregister mogen blijven staan: het EVR is immers aan het Incidentenregister gekoppeld (artikel 3.1.2 Protocol). Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol mocht de registratie gemeld worden bij het Centrum Bestrijding Verzekeringfraude van het Verbond van Verzekeraars.
- 4.11 De slotsom is dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.