

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-517 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. N. Bouwman, secretaris)

Klacht ontvangen op : 28 maart 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen AEGON
Datum uitspraak : 28 oktober 2016
Aard uitspraak : bindend

Samenvatting

In onderhavige zaak staat vast dat AEGON de persoonsgegevens van Consument in het EVR heeft opgenomen en dat zij zich daarbij heeft gebaseerd op de verklaringen van Consument, de rapporten zoals opgesteld door Dekra en de informatie zoals ingewonnen bij zowel het KNMI als medewerkers van [Witgoedwinkel A]. De vraag die beantwoord dient te worden is of de gestelde feiten een gegronde verdenking vormen van opzet aan de zijde van Consument om AEGON te misleiden en AEGON derhalve in redelijkheid tot het besluit van de registratie heeft kunnen komen. De Commissie is van oordeel dat uit niets is gebleken dat Consument op een onaangename en agressieve manier is benaderd. Bovendien is dit geen plausibele verklaring voor het onjuist informeren van AEGON. Gelet op het voorgaande en de door AEGON aangevoerde argumenten die de EVR registratie dragen, is er derhalve een *gegronde verdenking van fraude* en staat aldus vast dat Consument opzet had AEGON te misleiden in de zin van artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol. De door AEGON gedane melding in de registers is passend gezien de vastgestelde thans onvoldoende weerlegde feiten, en in overeenstemming met het Protocol. Gelet op het genoemde in artikel 3 van de Algemene Voorwaarden en artikel 4.4.4. van de Bijzondere Voorwaarden komt in een dergelijke situatie de gemelde schade niet voor vergoeding in aanmerking. Het *gehele* recht van Consument op deze gedane uitkeringen komt daarmee te vervallen. Consument dient het bedrag van € 2.679,- aan AEGON terug te betalen. Ook de vordering van Consument om de onderzoekskosten te crediteren wordt afgewezen, omdat in casus sprake is van fraude en dus van een wanprestatie ex 6:74 BW. De schade die Aegon als gevolg van deze fraude heeft geleden (gemaakte onderzoekskosten) dienen betaald te worden door Consument.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van AEGON;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van AEGON;
- de reactie van Consument d.d. 25 september 2016;
- de reactie van Aegon d.d. 5 oktober 2016;
- indienen AEGON factuurspecificatie onderzoekskosten d.d. 25 oktober 2016;
- reactie Consument d.d. 26 oktober 2016 op de onderzoekskosten.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.
De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij AEGON een Inboedelverzekering afgesloten met polisnummer [nr. I]. Op deze verzekering zijn de Algemene Voorwaarden nr. 2200 (hierna: 'de Algemene Voorwaarden') en de Bijzondere Voorwaarden nr. 3019 (hierna: 'de Bijzondere Voorwaarden') van toepassing. In artikel 1 van de Algemene Voorwaarden en in artikel 7.3 van de Bijzondere Voorwaarden is het volgende bepaald:

'7.3 Wanneer mogen wij de verzekering beëindigen?

(...)

- als er sprake is van fraude, bedrog of oplichting;

(...)'

In artikel 3 van de Algemene Voorwaarden staat het volgende opgenomen:

'Welke schades vergoeden wij niet?

(...)

- als blijkt dat ons bij het afsluiten van de verzekering of bij het melden van de schade opzettelijke verkeerde informatie is verstrekt of als blijkt dat belangrijke informatie is achtergehouden.

(...)'

In artikel 4.4.4. van de Bijzondere Voorwaarden staat het volgende:

'4.4.4 Wat is niet verzekerd?

U bent niet verzekerd:

(...)

- voor schade waarover u ons met opzet onjuiste gegevens heeft gegeven;

(...)

- 2.2 Consument heeft op 14 augustus 2015 een claim ingediend op zijn Inboedelverzekering in verband met schade als gevolg van blikseminslag. Consument claimde schade aan een Asus computer, een Philips TV en een Pioneer dvd speler. Consument heeft een schadeangifteformulier ingediend en de totale schadeclaim bedraagt € 650,-.

- 2.3 Uit dossieronderzoek van AEGON bleek dat Consument reeds eerder claims had ingediend en dat de foto die werd opgestuurd van de Philips TV niet overeenkomt met de TV die op de factuur staat. Op grond van deze onregelmatigheden is AEGON een feitenonderzoek gestart en heeft deze Dekra ingeschakeld om nader onderzoek te verrichten, óók naar eerder door Consument ingediende schadeclaims.
- 2.4 AEGON vraagt Consument op 12 oktober 2015 offertes van herstel aan te leveren. Consument heeft zijn schadeclaim vervolgens op 28 oktober 2015 ingetrokken.
- 2.5 In een emailbericht van 28 oktober 2015 laat een medewerker van [Witgoedwinkel A] het volgende aan Dekra weten:

(...)

Verkopen op vestiging [plaats] zoals genoemd in de offerte hebben zich niet voorgedaan. Je ziet onderstaand de drie artikelnummers (itemnummers) in een transactie overzicht en nergens staat salesorder bij, er zijn dus geen verkopen bekend. Conclusie is dat er geen verkoop heeft plaatsgevonden.

(...)

Algehele conclusie, de verkoop en de reparatie opdrachten hebben niet plaatsgevonden. Maar een [Witgoedwinkel A] medewerker(s) heeft wel bijgedragen aan deze zaak.

Punt offerte, ik kan mij dit wel voorstellen, er worden vaker offertes gemaakt en dat hoeft op zich niets te betekenen. Maar er heeft geen definitieve verkoop plaatsgevonden.

Punt reparaties, dit is absoluut ongewoon en niet de bedoeling. Zeker niet dat er ook afgifte bewijzen worden uitgereikt en niets wordt ingenomen. Daarnaast is de verkoopdatum van 01-02-2013 gemanipuleerd, deze producten zijn niet verkocht op die datum. De artikelen in de offerte en de fake reparaties zijn qua merk en soort wel hetzelfde maar qua type niet, let hier op.

- 2.6 Op 24 november 2015 is Dekra bij Consument thuis langs geweest. In het rapport van Dekra d.d. 25 november 2015 staat het volgende opgenomen:

Schade door inductie 2015

V: U hebt een schadeclaim bij Aegon ingediend. Kunt u vertellen wat er is gebeurd?

A: De dag, dat het gebeurde onweerde het in de buurt. Door inductie ontstond er schade aan mijn radio, televisie en pc.

V: Welke apparaten zijn er door inductie beschadigd?

A: Dat was mijn Philips tv 107 cm, een Pioneer DV-99 en een Adus i5 desktop. Deze heb ik in 2012, 2014 en 2015 gekocht. Dit heb ik ook zo op het schadeformulier ingevuld.

V: Waar is de beschadigde apparatuur?

A: Die heb ik allemaal weggegooid.

V: Ik heb van Aegon een telefoonnotitie ontvangen d.d. 3 oktober 2015. U hebt toen doorgegeven van alle apparaten zijn hersteld. Klopt dat?

A: Ja dat klopt, ik heb toen inderdaad naar Aegon gebeld en ik heb doorgegeven dat de apparaten zijn gerepareerd. Ik wil u eerlijk bekennen dat dit niet klopt. Ik kan u hierover het volgende vertellen: Nadat de schade was ontstaan ben ik naar de [Witgoedwinkel A] in [plaats] gereden. Bij de [Witgoedwinkel A] had ik namelijk de apparatuur in 2012, 2014 en 2015 aangeschaft. Ik had de beschadigde apparatuur niet meegenomen en ik vertelde een van de mannelijke medewerkers wat er was gebeurd. Deze medewerker ken ik niet. Hij zocht in het computersysteem mijn gegevens op en hij zag dat ik de apparatuur daar inderdaad in 2012, 2014 en 2015 had gekocht.

Zonder dat ik de apparaten daadwerkelijk bij mij had maakte de medewerker enkel documenten die ik later naar Aegon heb gestuurd.

(...)

V: mag ik de tv even omdraaien om het typenummer te bekijken?

A: Nee, dat heb ik liever niet. Ik wil het graag netjes houden en ik wil liever niet dat u aan de tv draait.

2.7 Ook staat in het rapport het volgende opgenomen over een valschade d.d. 9 oktober 2012:

‘4 - Valschade 9 oktober 2012

Verzekerde claimt dat hij op 9 oktober 2012 een mobiele telefoon heeft laten vallen. Hij diende een factuur in van [Telefoonwinkel A] van 4 juli 2013 en een factuur c.q. reparatiebon van Telefoonstore uit [plaats]. Ook over deze schadeclaim is verzekerde erg onduidelijk.

Vast staat dat verzekerde dezelfde factuur (met hetzelfde IMEI nummer) indiende als bij de schadeclaim van 14 juni 2014.’

2.8 De onderzoeker heeft uiteindelijk geconcludeerd:

‘Samenvatting

Uit het door ons ingestelde onderzoek is gebleken dat verzekerde opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. De weergave van het interview, dat per aangetekende brief is verzonden, hebben wij nog niet retour ontvangen. Samengevat hebben wij de navolgende onregelmatigheden vastgesteld:

- Verzekerde heeft tot twee keer toe ([Witgoedwinkel A] en [Witgoedwinkel B]) medewerkers bewogen documenten op te maken. Bij [Witgoedwinkel A], maar mogelijk óók bij [Witgoedwinkel B], heeft hij opzettelijk foutieve typenummers doorgegeven, die door de medewerkers in documenten zijn verwerkt. Naar wij hebben begrepen heeft verzekerde een 'zielig' verhaal opgehangen, waardoor de medewerkers zich hebben laten meeslepen om tóch iets op papier te zetten;
- Vast staat dat verzekerde twee keer dezelfde factuur van [Telefoonwinkel A] heeft ingediend. Er is door Aegon twee keer een bedrag uitgekeerd op basis van deze factuur.

- Verzekerde heeft een onjuiste voorstelling van zaken gegeven over de inductieschade. Hij heeft onjuiste gegevens over de typenummers verstrekt en de apparatuur blijkt gewoon in de woonkamer te staan.’

2.9 In het Eindverslag van Dekra d.d. 29 december 2015 is het volgende opgenomen:

‘Controle bij [Witgoedwinkel A]

Verzekerde heeft drie afgiftebewijzen van [Witgoedwinkel A] uit [plaats] ingediend. Hierop staan onder andere de navolgende gegevens en/of opmerkingen:

Datum melding en afgifte document is 1 oktober 2015;

De leverdatum van de drie apparaten is 1 februari 2013;

De pc is van het merk **Asus, type [X]**;

De televisie is van het merk **Philips, type [X]**;

De dvd speler is van het merk Pioneer, type [X];

Alle apparatuur zou defect zijn door blikseminslag;

De reparatiekosten zouden EUR 300,00 (televisie en pc) en EUR 125,00 (dvd speler) bedragen.

Wij hebben met [Witgoedwinkel A] contact opgenomen en hieruit blijkt dat de onderzoeken niet hebben

plaatsgevonden. De medewerker had deze bewijzen niet mogen opmaken en meegeven omdat er geen apparatuur is ingeleverd. Ook de offerte zou nooit in een daadwerkelijk aankoop zijn omgezet (...)

2.10 Navraag bij het KNMI door DEKRA leert dat het op 13 augustus 2015 niet heeft geonweerd.

2.11 Naar aanleiding van bovenstaande heeft AEGON de schadeclaim van Consument afgewezen. Daarnaast heeft AEGON de persoonsgegevens van Consument opgenomen in Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister van de Stichting CIS (EVR) voor de duur van maximaal 8 jaar. Daarnaast heeft AEGON melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijkeit (CBV).

2.12 AEGON vordert de eerder aan Consument verrichtte uitkeringen ad € 2.679,- terug. Ook vordert AEGON de gemaakte onderzoekskosten ad € 2.016,67 terug.

2.13 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.

(...)

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident.

(...)

3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld.

(...)

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 Verwijdering van gegevens uit 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

Vordering Consument

3.1 Consument vordert creditering van € 4.696,- (bestaande uit € 2.679,- aan gedane uitkeringen en € 2.016,67 onderzoekskosten van Dekra) en de verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het EVR.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De desbetreffende schade is wel gegrond. De claim van 13 augustus 2015 is later weer ingetrokken, omdat Consument zelf de betreffende apparaten had vervangen en gemaakt. Aan de hand hiervan heeft AEGON een expertisebureau ingeschakeld die Consument op een zeer onaangename en agressieve manier heeft benaderd. Het verhaal is uit het verband getrokken. Hierdoor voelde Consument zich geïntimideerd en kon hij niet meer uit zijn woorden komen. Ook bij vorige claims is niet gelogen, deze zijn zelfs door een expert goedgekeurd. Consument stelt door het gesprek helemaal in de war te zijn gebracht en hij weet niet meer wat hij toentertijd heeft gezegd.
- Consument stelt hard geraakt te worden in zijn belangen door de registratie, omdat hij op het moment het WSNP traject volgt. Een van de voorwaarden om deel te mogen nemen aan het WSNP traject is dat je geen nieuwe schulden mag maken. Consument kan derhalve door de registratie in het EVR in de problemen komen en misschien zelfs uit het WSNP traject worden gegooid.

Verweer AEGON

3.3 AEGON heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft facturen, verklaringen en foto's ingediend die niet overeenkomen met de werkelijkheid. Consument heeft zich met zijn handelswijze schuldig gemaakt aan opzettelijke misleiding met als doel AEGON te bewegen tot uitkeringen waar hij geen recht op heeft. Nu vast is komen te staan dat Consument AEGON opzettelijk heeft willen misleiden vervalt zijn recht op uitkering. Dat geldt voor de laatste door hem ingediende claim van 13 augustus 2015, maar ook voor de claim van 9 oktober 2012, 21 oktober 2012 en 14 juni 2015. AEGON verwijst hierbij naar artikel 1.1. van de voorwaarden.
- Nu Consument stelselmatig en gedurende enkele jaren vanaf ingangsdatum verzekering (maart 2012) meerdere frauduleuze claims heeft ingediend, geen medewerking heeft verleend, claims probeert in te trekken en zeer onsamenhangende verhalen vertelt, is de registratieduur van acht jaar gerechtvaardigd.

4. Beoordeling

Extern Verwijzingsregister

- 4.1 Voor wat betreft de vraag of AEGON de persoonsgegevens van Consument in het EVR mocht opnemen, overweegt de Commissie het volgende.
- 4.2 AEGON heeft zich 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 verstrekken 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 AEGON voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. Zie uitspraak Geschillencommissie Kifid 2015-142 d.d. 12 mei 2015.
- 4.3 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, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5, alsmede de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 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 feit te kunnen komen. Er moet dus sprake zijn van een *zwaardere verdenking* dan een *redelijk vermoeden* van schuld. 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).
- 4.4 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.

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. De 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.

- 4.5 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 de registratie wenst, te onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen.
- 4.6 In onderhavige zaak staat vast dat AEGON de persoonsgegevens van Consument in het EVR heeft opgenomen en dat zij zich daarbij heeft gebaseerd op de verklaringen van Consument, de rapporten zoals opgesteld door Dekra en de informatie zoals ingewonnen bij zowel het KNMI als medewerkers van [Witgoedwinkel A]. De vraag die beantwoord dient te worden is of de gestelde feiten een gegronde verdenking vormen van opzet aan de zijde van Consument om AEGON te misleiden en AEGON derhalve in redelijkheid tot het besluit van de registratie heeft kunnen komen.
- 4.7 AEGON heeft, gelet op de haar tot beschikking staande gegevens, op goede gronden tot het oordeel kunnen komen dat Consument een onware opgave en/of een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel AEGON te misleiden. Redengevend is het volgende. Voor een EVR-registratie geldt onder andere dat sprake moet zijn van een *gegronde verdenking* van verzekeringsfraude. Aan dit criterium is om de volgende redenen voldaan. Uit het expertiserapport en de verklaringen van Consument blijkt dat hij in eerste instantie had aangegeven dat hij de apparatuur had weggegooid, maar na een huisbezoek bleek dit niet het geval. Bovendien blijkt dat de toedracht niet klopt: door het KNMI is vastgesteld dat er geen onweer was op de schadedatum d.d. 13 augustus 2015. Bovendien blijkt uit het rapport en navraag bij [Witgoedwinkel A] dat Consument medewerkers heeft bewogen documenten op te maken die niet overeenkomen met de werkelijkheid: de beschadigde zaken zijn daar nooit aangekocht, het bleken offertes te zijn die nooit zijn doorgezet. Ook oordeelt de Commissie dat Consument tegenstrijdige verhalen heeft verteld en geen medewerking heeft verleend ten tijde van het onderzoek aan huis. Daarbij staat tevens vast dat Consument tweemaal eenzelfde factuur van een mobiele telefoon heeft ingediend én schadevergoedingen hiervoor heeft ontvangen. De Commissie is voorts van oordeel dat AEGON bij haar besluitvorming mocht afgaan op de bevindingen van de door haar geraadpleegde onderzoeker: deze bevindingen worden gestaafd door objectief vaststelbare feiten. Consument heeft geen onjuistheden of onregelmatigheden in de onderzoeksrapportage aangetoond.
- 4.8 De Commissie is van oordeel dat uit niets is gebleken dat Consument op een onaangename en agressieve manier is benaderd. Bovendien is dit geen plausibele verklaring voor het onjuist informeren van AEGON. Gelet op het voorgaande en de door AEGON aangevoerde argumenten die de EVR registratie dragen, is er derhalve een *gegronde verdenking van fraude* en staat aldus vast dat Consument opzet had AEGON te misleiden in de zin van artikel 5.2.1

sub a en b van het Protocol. De door AEGON gedane melding in de registers is passend gezien de vastgestelde thans onvoldoende weerlegde feiten, en in overeenstemming met het Protocol.

- 4.9 AEGON heeft gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet registreren van zijn persoonsgegevens, terwijl de omstandigheid dat Consument zich thans enkel bij Rialto kan verzekeren en derhalve te maken krijgt met een hogere premie, de registratie zelf niet disproportioneel maakt. De Commissie is dan ook van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens van Consument proportioneel is.
- 4.10 Het proportionaliteitsbeginsel kan 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. Verzekeraar heeft Consument voor acht jaar geregistreerd en zich daarbij laten leiden door het stelselmatig en gedurende enkele jaren indienen van frauduleuze claims. De Commissie is van oordeel dat geen sprake is van verlichtende omstandigheden. Alhoewel fraude na onderzoek vast staat, volhardt Consument in zijn standpunt dat hier geen sprake van is. Consument stelt tevens dat de registratie – welke overigens is ingegaan per 1 januari 2016- consequenties heeft voor zijn WSNP traject, maar onderbouwt deze stelling niet. Voor alsnog lijkt Consument het WSNP traject te volgen, ook nadat hij per 11 maart 2016 een nieuwe Inboedelverzekering heeft kunnen afsluiten bij een andere verzekeraar. Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de duur van de EVR-registratie niet verkort dient te worden.

Registratie Incidentenregister

- 4.11 AEGON heeft de gegevens van Consument voorts voor de duur van acht jaar opgenomen in het Incidentenregister. In het bovenstaande is de Commissie tot het oordeel gekomen dat de gedragingen van Consument een gegronde verdenking van fraude in de zin van art. 5.2.1 onder a en b van het Protocol opleveren. Dit brengt mee dat de persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het Incidentenregister en ook na afloop van het onderzoek naar het Incident in dit register mogen blijven staan, nu hiermee het doel van dit register zoals omschreven in art. 4.1.1 van het Protocol is gediend. Consument heeft niet aangevoerd hoe hij door de Incidentenregistratie overigens in enig belang wordt geschaad. Gelet hierop is de Commissie van oordeel dat de registratie in het Incidentenregister voor de duur van acht jaar niet disproportioneel is (vgl. GC Kifid 2016-210, onder 4.12).

Terugvorderen van eerdere uitkeringen door AEGON

- 4.12 Op grond van de beschikbare gegevens, waaronder het expertiserapport en overige bevindingen van de expert, heeft AEGON redelijkerwijs kunnen concluderen dat sprake is geweest van het opzettelijk opgeven van onjuiste informatie bij verschillende schademeldingen. Gelet op het genoemde in artikel 3 van de Algemene Voorwaarden en artikel 4.4.4. van de Bijzondere Voorwaarden komt in een dergelijke situatie de gemelde

schade niet voor vergoeding in aanmerking. Het *gehele* recht van Consument op deze gedane uitkeringen komt daarmee te vervallen. Consument dient het bedrag van € 2.679,- aan AEGON terug te betalen.

Kwijtschelding van de gevorderde onderzoekskosten

- 4.13 Over de onderzoekskosten overweegt de Commissie als volgt. De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken kan gekwalificeerd worden als wanprestatie ex artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek. Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2016-368 r.o. 4.3. Vanwege deze toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door Consument, is hij gehouden de schade die AEGON als gevolg hiervan heeft geleden, te vergoeden. De onderzoekskosten worden door de Commissie als schade aangemerkt en Consument kan worden gehouden deze te vergoeden. Om die reden wordt het verzoek van Consument tot creditering van de onderzoekskosten afgewezen.

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.]

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.