

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-568

(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 29 december 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Reaal Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 21 november 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Opzet tot misleiding. Registratie Incidentenregister en EVR voor acht jaar. Consument heeft een beroep op zijn reisverzekering gedaan voor waterschade aan goederen, waaronder een iPad, telefoon en föhn, die tijdens zijn vakantie is ontstaan. Bij onderzoek naar de schade bleek dat de goederen niet in die mate waren beschadigd als Consument had opgegeven. Een verklaring van de reparateur dat de iPad en telefoon onherstelbaar beschadigd waren, bleek in strijd met de waarheid en te zijn afgegeven op verzoek van Consument. De Commissie is van oordeel dat Consument opzettelijk onware informatie heeft verstrekt met het doel Verzekeraar te misleiden. De door Verzekeraar getroffen maatregelen, te weten afwijzing van de claim, opzegging verzekering, terugvordering onderzoekskosten en registratie in het Incidentenregister en in het Extern Verwijzingsregister van de persoonsgegevens van Consument, zijn naar het oordeel van de Commissie terecht en proportioneel. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 21 april 2016;
- de geluidsopnames van de in opdracht van Verzekeraar uitgevoerde interviews;
- de e-mail van Verzekeraar van 2 juni 2016;
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 17 juni 2016;
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 27 juni 2016;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 4 november 2016 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 onder meer een reisverzekering bij Verzekeraar. In de toepasselijke algemene voorwaarden is, voor zover relevant, bepaald:

“2.3 Mogen wij uw verzekering stoppen?

Ja, in de volgende gevallen mogen wij uw verzekering stoppen:

(...)

- U heeft bij ons schade gemeld. En u heeft ons daarbij opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie gegeven.

(...)”

2.2 Consument heeft melding gemaakt van schade aan bagage tijdens zijn vakantie in [land]. Op de verklaring van de schade aan de hostess van de reisorganisatie en op het schadeformulier is ingevuld dat op 18 augustus 2015 door noodweer met zware regenval een gedeelte van het hotel is komen blank te staan, waaronder de kamer van Consument. Hierdoor zijn diverse goederen door vocht aangetast.

2.3 Per e-mail van 25 augustus 2015 heeft de tussenpersoon Consument meegedeeld dat wanneer de schade hoger is dan € 1.000,- eventueel een expert wordt ingeschakeld en Consument gevraagd om een inventarisatie te maken van de beschadigde spullen onder vermelding van de ouderdom en de prijzen van de goederen.

2.4 Consument heeft in reactie daarop per e-mail van diezelfde datum aan de tussenpersoon de volgende door water beschadigde artikelen opgegeven:

- Ipad Apple	€ 400,-
- Föhn	€ 50,-
- Kleding	€ 150,-
- Schoenen	€ 350,-
- Stekkerdoos	€ 10,-
Totaal	€ 960,-

In aanvulling daarop heeft Consument kort daarna aan de tussenpersoon bericht:

“De telefoon van mijn vrouw is vandaag overleden, we zijn er mee weg geweest om te laten repareren, zoals ook met de Apple i pad 2 van onze dochter. Beide zijn niet te repareren. Er is een bon van gemaakt, die ik je ook af komt geven.”

2.5 Op de door Consument overgelegde factuur van de reparateur van 26 augustus 2015 staat:

“Apple iPad 2 met serienummer (...) is niet meer te repareren het moederbord is defect door waterschade”

Samsung Galaxy S4 met serienummer (...) is niet meer te repareren het moederbord is defect door waterschade.”

Naast de omschrijving bij de iPad is met pen geschreven: “Tww E 350,- 2012 bouwjaar” en naast de omschrijving van de telefoon is met pen geschreven: “Tww E 305,- telefoon 2013”

2.6 In opdracht van Verzekeraar is onderzoek naar de claim van Consument gedaan waarvoor de onderzoeker op 22 september 2015 een bezoek aan Consument heeft gebracht. In het rapport van 16 november 2015 staat, voor zover van belang:

“Onderzoek en ingediende documenten

Verzekerde claimt onder andere schade aan een iPad en een Samsung telefoon. Om aan te tonen dat deze onherstelbaar beschadigd zijn overlegt zij een factuur van [reparateur]. Door ons is onderzoek verricht naar de inhoud en/of authenticiteit van deze factuur en hierover kunnen wij als volgt berichten.

Factuur [reparateur]

Verzekerde overlegt een factuur van [reparateur] (...). [Reparateur] is een bedrijf dat computers en randapparatuur repareert. De factuur is op naam gesteld, maar er is geen bedrag in rekening gebracht voor de onderzoekskosten. Uit de “factuur” kan worden opgemaakt dat [reparateur] de apparaten heeft onderzocht. [Reparateur] verklaart herover:

“beide apparaten zijn niet meer te repareren het moederbord is defect door waterschade”

Op 22 september 2015 namen wij contact op met [reparateur] en spraken de eigenaar, (...). Wij stelden hem enkele vragen en vroegen hem of er onder de naam [Consument] recent een iPad en een telefoon zijn nagekeken. [Reparateur] bevestigde ons dat de factuur op naam van verzekerde staat en dat hij deze inderdaad heeft onderzocht. Omdat de apparaten een korte periode in een vochtige ruimte hadden gelegen en niet direct met water in contact zijn gekomen spraken wij onze twijfels uit. Hierop reageerde hij terughoudend, zelfs zenuwachtig, maar volhardde in zijn eerdere uitleg. De apparaten zijn door hem “opengemaakt” en hierna zijn de bevindingen in een verklaring uitgewerkt.

Interview verzekerde

Op 22 september 2015 bezochten wij het schadeadres en spraken met [Consument]. Wij bespraken de gebeurtenis op [plaats] en op ons verzoek toonde zij ons de beschadigde spullen. Ons viel het op dat zij schoenen claimt, waarvan de stiksels kapot zijn. Ook claimde zij kleding waaraan verkleuring zichtbaar is. De geclaimde föhn zou volgens haar opgave enkel koude lucht blazen en de apparatuur zou niet met water in contact zijn gekomen, alleen heeft de apparatuur enkele dagen in een vochtige ruimte gelegen.

Tijdens ons bezoek hebben wij de föhn uitgeprobeerd en tot verbazing werkte deze naar behoren. Omdat wij óók vermoedens hadden dat de iPad en de Samsung telefoon niet waren beschadigd, hebben wij met toestemming deze apparaten en de resterende geclaimde spullen meegenomen. Wij hebben verzekerde duidelijk onze twijfels omtrent de claim geuit, maar zij volhardde in haar uitleg.

Wij hebben ook de iPad en de telefoon ter plaatse geprobeerd, maar deze kregen wij niet aan. Later hebben wij een oplader van een iPad aangesloten en de iPad bleek naar behoren te functioneren. De telefoon ging niet aan, wij kwamen er later achter dat er geen batterij in de telefoon zat.

(...)

Com-Connect

Wij hebben de apparaten, met een machtiging van verzekerde, opgestuurd aan Com-Connect. Nadat de apparatuur is onderzocht, blijkt het volgende:

*De iPad werkt nog steeds, deze is aan geweest om een image (kopie back-up) te maken. De schadedatum is 18 augustus 2015. Op diverse momenten zowel vóór als na de schadedatum is de iPad gebruikt, de laatste keer was op 21 september 2015 (een dag vóór ons bezoek). (...) Van de Samsung telefoon is het scherm defect. Door Com-Connect is vastgesteld dat deze na de schadedatum van 18 augustus 2015 nog is gebruikt. Het laatste gebruik is vastgesteld op 26 augustus 2015.
(...)*

Bezoek tussenpersoon

Op 3 november 2015 brachten wij een tweede bezoek aan het kantoor van de tussenpersoon. Wij bespraken met verzekerde in het bijzijn van [tussenpersoon] nogmaals de omvang van de schade. (...) Verzekerde liet ons weten dat zij in het eerste gesprek had aangegeven dat de iPad wel werkte, maar niet functioneerde zoals het zou moeten. Hij zou slecht opstarten en regelmatig uitvallen. (...) Zij volhardde in dit gesprek dat de iPad en de telefoon door [reparateur] zijn nagezien en zij op de inhoud geen enkele invloed heeft gehad.

Bezoek reparateur

(...) op 4 november 2015 belde [reparateur] en hij liet ons vrijwel direct weten dat hij geen zin had om verder mee te werken aan de 'op verzoek van verzekerde' opgemaakte factuur. Hij liet ons weten dat hij de beide apparaten, in tegenstelling tot zijn eerdere uitleg, wel in zijn handen heeft gehad, maar niet had opengeschroefd. Hij had op uitdrukkelijk verzoek van verzekerde een verklaring opgesteld. Hiermee zou zij een claim indienen bij de verzekeraar. (...)

Samenvattingen en conclusie

*Uit het door ons ingestelde onderzoek is gebleken dat de verzekerde opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. De door verzekerde overgelegde factuur met daarin de verklaring dat de aangeboden apparatuur (iPad en telefoon) onherstelbaar beschadigd zou zijn geraakt is op uitdrukkelijk verzoek van verzekerde opgemaakt. Daarbij is de door verzekerde geclaimde föhn niet stuk. Ook de door verzekerde geclaimde schade aan de schoenen, waarbij de stiksels van de schoenen zijn losgekomen, is niet aannemelijk. De foto's van de "beschadigde" schoenen zijn reeds in uw bezit.
(...)"*

Bij het rapport is een door de reparateur ondertekend verslag van het gesprek op 4 november 2015 met de onderzoeker gevoegd. In deze verklaring staat, voor zover relevant:

"(...) U toont mij een factuur van mijn bedrijf met de datum 26-08-2015. (...) Ik kan u verklaren dat de factuur door mij is opgemaakt, hij is dus afkomstig van mijn bedrijf. Op uw vraag of ik de apparaten daadwerkelijk heb nagezien kan ik u zeggen dat dit niet zo is. Ik wil geen problemen en ik ga u eerlijk zeggen wat er op 26 augustus 2015 is voorgevallen. [De echtgenote van Consument] heeft aan mij gevraagd of ik een verklaring wilde opstellen waaruit kon worden geconcludeerd dat de eerdere genoemde apparatuur (Ipad en telefoon) defect zijn.

Met deze verklaring kon zij dan een claim indienen bij haar verzekering. Ik heb de iPad wel in mijn handen gehad, maar deze niet op schade onderzocht. Ik heb hierover dus niet de waarheid verteld. De iPad heb ik wel aangezet, maar deze functioneerde gewoon goed. Bij de telefoon kreeg ik, ook nadat ik er een andere batterij in had gestopt, geen signaal. Omdat [de echtgenote van Consument] mij had gezegd dat de telefoon voorafgaand aan de 26^e augustus in een ruimte had gelegen waar veel vocht was, heb ik die reden, op haar verzoek, als oorzaak op de verklaring genoemd.

Ik kan u zeggen dat ik de telefoon, evenals de iPad, niet op schade heb onderzocht. Ik heb de uitleg op de verklaring op verzoek van [de echtgenote van Consument] neergezet. Dat is niet slim geweest en ik heb de situatie onderschat. Ik heb hier spijt van.”

2.7 Bij brief van 30 november 2015 heeft Verzekeraar Consument bericht dat zij met een beroep op artikel 2.3 van de verzekeringsvoorwaarden geen uitkering doet en de verzekeringen van Consument per direct beëindigt en dat zij de onderzoekskosten van € 2.513,28 op Consument verhaalt. Verzekeraar heeft Consument er in die brief over geïnformeerd dat zijn persoonsgegevens zijn opgenomen in het Incidentenregister en zijn gemeld aan de Stichting CIS en dat hij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit van het Verbond van Verzekeraars over de opname van de persoonsgegevens in het Incidentenregister heeft geïnformeerd.

2.8 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument door Verzekeraar was het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) van toepassing. Voor zover van belang is hierin 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.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert uitkering onder de verzekering, doorhaling van de registratie van de persoonsgegevens in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister, intrekking van de vordering tot betaling van de onderzoekskosten en een vergoeding voor de hoge premie die Consument thans verschuldigd is van € 1.692,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- De schoenen en kleding zijn door het vocht/water beschadigd waardoor sprake is van waardevermindering.
- De echtgenote van Consument heeft na de waterschade de föhn geprobeerd en toen bleek dat de föhn zowel in de warme als in de koude stand koude lucht blies. Daarna heeft zij de föhn niet meer geprobeerd en bewaard bij de andere beschadigde spullen. De omstandigheid dat de föhn later, in bijzijn van de onderzoeker, wel weer naar behoren functioneerde, betekent dat hiervoor ook geen uitkering meer hoeft te worden gedaan. Consument claimt geen vergoeding voor een goedwerkende föhn.

- De iPad functioneerde niet meer naar behoren, deze startte moeilijk op, en de telefoon gaf ongeveer vijf dagen na thuiskomst een zwart scherm. De reparateur heeft bevestigd dat de apparatuur door vocht is aangetast. Consument heeft tegenover de onderzoeker niet verklaard dat de iPad niet meer functioneerde maar dat deze niet meer zo functioneerde als voorheen. De onderzoeker twijfelt kennelijk aan de bevindingen van de reparateur en rekent dit Consument aan.
- Het bedrijf Com-Connect heeft alleen de apparatuur uitgelezen maar de werking niet gecontroleerd en evenmin op vochtschade beoordeeld. De iPad werkte nog zodat het niet verwonderlijk is dat er na de schadedatum nog data zijn uitgelezen. De telefoon heeft tot ongeveer vijf dagen na de schadedatum nog gefunctioneerd zodat begrijpelijk is dat er data zijn uitgelezen van na de schadedatum. Van belang is echter dat dit niet wegneemt dat de apparatuur vochtschade heeft opgelopen waardoor de iPad niet meer naar behoren werkte en de telefoon enkele dagen later een zwart scherm gaf.
- Consument haalt altijd de batterij uit apparaten die niet meer functioneren. Hij heeft door dit te doen niet de indruk willen wekken dat de apparaten niet meer functioneerden terwijl dit in werkelijkheid niet zo was.
- De verklaring van de reparateur van 4 november 2015 is gelogen. De reparateur heeft de apparaten in bijzijn van de echtgenote van Consument opengemaakt en zelf verklaard dat de apparaten door de waterschade onherstelbaar waren beschadigd. Het gesprek van 4 november 2015 is door de onderzoeker niet opgenomen. De onderzoeker heeft de reparateur onder druk gezet, dit is bevestigd door de moeder van de reparateur.
- De expert zou de apparaten laten controleren bij Samsung en Apple maar daarvan is geen verklaring of rapport opgemaakt.
- De brief van 30 november 2015 is niet aangetekend aan Consument verstuurd waarmee Verzekeraar niet de binnen de verzekeringswereld gebruikelijke weg heeft gevolgd. De verzekeringen waren beëindigd voordat Consument van deze opzegging kennis had kunnen nemen.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft opzettelijk onwaar verklaard met het doel een uitkering te verkrijgen waarop geen recht bestaat.
- Consument heeft verklaard dat de telefoon is opengemaakt bij de reparateur en dat de reparateur totaal verlies door waterschade heeft vastgesteld. De reparateur heeft echter bij navraag verklaard dat er op verzoek van Consument door hem een valse verklaring is afgegeven ten behoeve van een claim bij de verzekering. De telefoon was niet totaal verloren. Consument heeft ook over de iPad verklaard dat deze totaal verloren was. De iPad was evenwel tot het moment van expertise gebruikt. Ook de föhn zou volgens de verklaring van Consument totaal verloren zijn maar deze functioneerde gewoon. Technisch kan niet worden verklaard dat de föhn eerst alleen koude lucht blies en later, bij het bezoek van de expert, weer functioneerde en ook warme lucht blies. Technisch is bewezen dat de verklaring van Consument onjuist was. Uit de verklaring van de reparateur in samenhang met de feiten blijkt dat Consument opzettelijk onwaar heeft verklaard. De expert heeft de reparateur niet onder druk gezet teneinde een verklaring af te leggen op basis waarvan tot fraude zou kunnen worden geconcludeerd.

- De toelichting van Consument strookt niet met de latere verklaring van de reparateur. Daarbij komt dat indien juist is de opvatting van Consument dat hij uitging van de verklaring van de reparateur dat de apparatuur totaal verloren was, dan had Consument in ieder geval bij het bezoek van de expert de volledige waarheid dienen te vertellen en derhalve dienen te verklaren dat de apparatuur (toch) nog kon worden gebruikt en daarmee niet als totaal verloren beschouwd diende te worden.
- De getroffen maatregelen zijn terecht en proportioneel. In dit dossier is sprake van een groot aantal verzwarende omstandigheden, zoals het door een ander laten opstellen van een valse verklaring, het samenspannen (twee mensen die gezamenlijk onwaar verklaren), het beïnvloeden van bewijs (het voor het gesprek met de expert verwijderen van de accu zonder daar melding van te maken) terwijl geen verzachtende omstandigheden aanwezig zijn. Dit rechtvaardigt een registratie in het EVR voor de duur van acht jaar.
- Verzekeraar heeft erkend dat hij Consument over de opzegging te laat heeft bericht en daarvoor excuses aangeboden.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter zitting is vastgesteld dat de klacht over de berichtgeving van de opzegging van de verzekeringen geen beoordeling meer behoeft nu Verzekeraar daarvoor zijn excuses heeft gemaakt en deze excuses door Consument zijn aanvaard.
- 4.2 De Commissie ziet aanleiding in de eerste plaats te beoordelen of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister heeft mogen opnemen. Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen conform het Protocol.

Registratie Extern Verwijzingsregister

- 4.3 Gelet op de mogelijk verstrekkende gevolgen voor een betrokkene van een registratie in het EVR, moeten hoge eisen worden gesteld aan de gronden van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De vereisten die het Protocol in art. 5.2.1 sub a en b stelt, houden in dat in voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector vormt. Dit houdt in dat de gestelde feiten op grond waarvan de gegevens zijn geregistreerd, een gegronde verdenking van fraude moeten vormen ('opzet te misleiden'). Vgl. Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5 en GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.6 en de daar genoemde uitspraken.
- 4.4 Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument het opzet heeft gehad om Verzekeraar te misleiden door goederen als beschadigd te claimen die in werkelijkheid niet beschadigd waren of niet in die mate als door Consument geclaimd. Bij beoordeling van de vraag of de feiten een gegronde verdenking van fraude door Consument opleveren neemt de Commissie het volgende in overweging. Consument heeft schade geclaimd aan onder meer een föhn, iPad en telefoon. Ter onderbouwing van de claim heeft Consument een factuur van een reparateur overgelegd waarop is te lezen dat de iPad en de telefoon niet meer te repareren zijn en defect zijn door waterschade.

Tegenover de onderzoeker verklaarde de reparateur in eerste instantie dat hij de apparaten had onderzocht en deze daarvoor had opengemaakt. Bij een eerste beoordeling door de onderzoeker van de als beschadigd opgegeven apparatuur bleek dat de iPad naar behoren functioneerde en de telefoon niet aanging maar er geen batterij in de telefoon zat. Bij nader onderzoek bleek dat de iPad na de schadedatum van 18 augustus 2015 is gebruikt om een kopie back-up te maken en dat de laatste datum van gebruik 21 september 2015, een dag voor het bezoek van de expert, was. De telefoon bleek bij nader onderzoek nog te zijn gebruikt tot 26 augustus 2015 en (alleen) een kapot scherm te hebben. Bij confrontatie met deze bevindingen heeft Consument toegelicht dat hij in het eerste gesprek met de onderzoeker heeft gesteld dat de iPad wel werkte maar niet naar behoren functioneerde en heeft hij volhard in zijn verklaring dat de apparaten door de reparateur zijn nagezien en dat zij op de inhoud van de verklaring van de reparateur geen invloed heeft gehad. In een tweede gesprek tussen de onderzoeker en de reparateur heeft de reparateur verklaard dat hij de factuur waarin hij verklaarde dat de apparatuur total loss was op verzoek van Consument heeft opgesteld en dat hij de apparaten niet heeft onderzocht.

De Commissie is van oordeel dat hieruit de conclusie volgt dat door Consument onwaar is verklaard over de schade. Consument heeft schade geclaimd en daarbij gesteld dat de iPad en telefoon onherstelbaar beschadigd zijn terwijl is gebleken dat de iPad nog werkte en van de telefoon alleen het scherm kapot was. De toelichting van Consument kan hem niet baten. Indien juist is, zoals hij stelt, dat hij de reparateur op zijn woord heeft geloofd dat de apparatuur niet kon worden hersteld, had Consument in ieder geval tegenover de onderzoeker moeten medelen dat hij de apparatuur na de schadedatum nog had gebruikt en bij het overhandigen van de telefoon moeten uitleggen dat de batterij eruit was gehaald. Een en ander werd evenwel pas duidelijk toen de onderzoeker de telefoon openmaakte en later toen de apparatuur werd uitgelezen. De nadien gegeven toelichting van Consument dat hij heeft verklaard dat de apparatuur niet meer naar behoren functioneerde, acht de Commissie niet aannemelijk, te meer niet nu Consument in zijn e-mail van 26 augustus 2015 aan zijn tussenpersoon heeft bericht dat de telefoon die dag is 'overleden' en dat zowel de telefoon als de iPad niet meer kunnen worden gerepareerd. Gelet op de aanvullende verklaring van de reparateur is de Commissie van oordeel dat Consument het opzet heeft gehad om Verzekeraar met de onware verklaringen te misleiden. De stelling van Consument dat de reparateur door de onderzoeker onder druk is gezet tot het afgeven van de verklaring, acht de Commissie zonder nadere stukken ter onderbouwing van dit standpunt niet aannemelijk. Ook ten aanzien van de toestand van de föhn heeft Consument onwaar verklaard. De föhn is als beschadigd door water opgegeven terwijl bij het bezoek van de expert bleek dat de föhn naar behoren functioneerde. Het had op de weg van Consument gelegen om uit eigen beweging volledig en naar waarheid te verklaren over de mate van beschadiging van de geclaimde spullen. De conclusie is dat Consument het opzet heeft gehad om Verzekeraar te misleiden tot het doen van een (hogere) uitkering dan waarop hij recht had.

- 4.5 Het bovenstaande brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in art. 5.2.1 onder a en b van het Protocol is voldaan. Op grond van art. 5.2.1 onder c van het Protocol dient de verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen.

Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9). De betrokkene 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 Verzekeraar.

4.6 Verzekeraar 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. De Commissie is van oordeel dat deze omstandigheden, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie en de duur daarvan niet disproportioneel maken. Van omstandigheden die tot verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden is de Commissie niet gebleken.

Registratie Incidentenregister

4.7 Gelet op het bovenstaande dient ook de Incidentenregistratie te worden gehandhaafd. Het Extern Verwijzingsregister is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het Extern Verwijzingsregister terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

Recht op dekking

4.8 Gelet op het oordeel, zoals hierboven onder 4.4 is overwogen, dat Consument heeft geprobeerd om Verzekeraar opzettelijk te misleiden heeft Verzekeraar zich terecht op het standpunt gesteld dat de schade niet is gedekt. Op grond van artikel 7:941 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek heeft Verzekeraar de claim mogen afwijzen.

Onderzoekskosten

4.9 Verzekeraar heeft de door hem gemaakte onderzoekskosten van € 2.513,28 van Consument teruggevorderd. De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken kan gekwalificeerd worden als wanprestatie ex artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek. Vergelijk Geschillencommissie nr. 2016-368 r.o. 4.3. Vanwege deze toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door Consument, is hij gehouden de schade die Verzekeraar als gevolg hiervan heeft geleden, te vergoeden. De onderzoekskosten worden door de Commissie als schade aangemerkt en Consument kan worden gehouden deze te vergoeden.

Slotsom

4.10 De slotsom is dat de vorderingen van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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.