

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-230
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. P.M. Arnoldus-Smit en mr. W.F.C Baars, leden
en mr. Z. Bonoo als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 mei 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 5 april 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij Verzekeraar een inboedelverzekering gesloten. Consument heeft verschillende (schade)toedrachten vermeld, onjuiste informatie verstrekt tijdens de schademeldingen en onjuist verklaard tegenover meerdere vertegenwoordigers van Verzekeraar. Verzekeraar heeft de verzekeringen van Consument beëindigd en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in haar Externe Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van acht jaar. De Commissie is van oordeel dat de feiten en omstandigheden de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude door Consument. De door Consument gegeven verklaringen voor de geconstateerde onregelmatigheden zijn niet aannemelijk en overigens ook niet consistent. De door Verzekeraar getroffen maatregelen zijn terecht zodat de gehele vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende reactie van Consument.

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 op 13 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een inboedelverzekering (hierna: de Verzekering) gesloten. Op de Verzekering zijn onder meer de Voorwaarden Inboedelverzekering Extra uitgebreid/Compleet B 03.2.40 G (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In de Voorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(...)

Artikel 5

Welke verplichtingen hebt u bij schade?

Bij schade hebt u een aantal verplichtingen.

(...)

4. Laat ons de schade onderzoeken. Daarvoor kunnen wij een of meer deskundigen (experts) inschakelen. Vragen deze deskundigen informatie van u? Dan bent u verplicht die informatie te geven. Bewaar de bewijsstukken van de schade, de diefstal of het verlies goed, zoals nota's. Wij kunnen die voor controle achteraf bij u opvragen.

(...)

Artikel 15

Wanneer mogen wij de verzekering stoppen?

Wij kunnen de verzekering om verschillende redenen stoppen. In deze gevallen hebben wij het recht om de verzekering te stoppen:

(...)

4. Als er sprake is van fraude. U leest hier meer over in artikel 23.

(...)

Artikel 16

Wanneer verjaren of vervallen uw rechten uit de verzekering?

Wilt u aanspraak maken op uw recht op schade-vergoeding? Dan is het belangrijk dat u dat binnen bepaalde termijnen meldt. Uw rechten kunnen namelijk verjaren. Ook kunnen ze vervallen als u de verplichtingen uit de verzekering niet nakomt. Of als er sprake is van fraude.

(...)

Wanneer vervallen uw rechten?

1 Als er sprake is van fraude, vervalt meteen elk recht op uitkering. Behalve als de fraude niet rechtvaardigt dat uw rechten vervallen. U leest hier meer over in artikel 23.

2 Als u (al dan niet bij schade) de verplichtingen uit de verzekering niet nakomt, vervalt meteen elk recht op uitkering. Maar alleen als wij daardoor zijn benadeeld.

(...)

Artikel 23

Wat zijn de gevolgen van fraude?

Het is voor alle verzekerden belangrijk dat wij zo min mogelijk onnodige kosten maken. Wij maken bijvoorbeeld onnodige kosten, als u een schade-uitkering krijgt van ons op basis van informatie die niet klopt. Daarom doen wij onderzoek, als er aanwijzingen zijn dat u opzettelijk geen, onjuiste of onvolledige informatie geeft.

Bijvoorbeeld als wij vermoeden dat u met opzet probeert om schadevergoeding te krijgen waarop u geen recht hebt. Of als wij vermoeden dat u ons op een andere manier opzettelijk benadeelt. Geeft u onjuiste informatie of houdt u informatie achter, als u de verzekering aanvraagt? Ook dan kunnen wij een onderzoek doen. Wij hebben hiervoor een fraudebeheersingsbeleid (zie www.deltalloyd.nl/over-ons, ga naar 'Keurmerk Klantgericht Verzekeren' en klik op 'Zorgvuldige dienstverlening').

Voor u betekent dit het volgende:

1. *U moet ons gegevens geven vóórdát u de overeenkomst aangaat. Verder moet u een schade zo snel mogelijk bij ons melden. Ook hebben wij informatie van u nodig om een verzoek tot schade- uitkering te beoordelen. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om het vergoeden van schade of kosten.*
2. *Vermoeden wij dat u onjuiste of onvolledige informatie verstrekt? Dan kunnen wij beslissen om een onderzoek in te stellen. Ook als u geen informatie geeft, kunnen wij ervoor kiezen daaraan gevolgen te verbinden. Als wij een onderzoek doen, geldt de Gedragscode persoonlijk onderzoek (zie www.verzekeraars.nl).*
3. *Op basis van de uitkomsten van het onderzoek nemen wij een beslissing. Wij kunnen dan bijvoorbeeld beslissen dat er aanleiding is om de verzekeringsovereenkomst te stoppen. Wij kunnen zelfs beslissen om de hele verzekeringsrelatie te stoppen. Dan kunnen wij ook verzekeringen stoppen die u hebt bij andere onderdelen van de Delta Lloyd Groep. Ook kunnen wij beslissen dat u geen schadevergoeding (meer) krijgt of geen (volledige) vergoeding van kosten krijgt. Behalve als de fraude niet rechtvaardigt dat uw rechten vervallen. Zie hiervoor artikel 16.*
4. *Daarnaast kunnen wij beslissen om aangifte te doen bij de politie. Ook kunnen wij beslissen om uw gegevens te registreren in (waarschuwings) registers. Een voorbeeld van zo'n register is het extern verwijzingsregister bij het Centraal Informatiesysteem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen (CIS). Meer informatie hierover vindt u in het Privacystatement op www.deltalloyd.nl.*
5. *Hebben wij ten onrechte een schadebedrag uitgekeerd of kosten vergoed? Dan kunnen wij beslissen om het uitgekeerde bedrag en de eventuele kosten die daarmee samenhangen, terug te vorderen.*
6. *Wij kunnen besluiten om de onderzoekskosten, of de kosten die daarmee samenhangen, bij u in rekening te brengen.*

(...)

- 2.2 *Op of omstreeks 6 maart 2016 is schade ontstaan aan de Samsung televisie, de Bose soundbar, de marmeren schouwplaat en het kristallen vaasje met bladgoud van Consument.*
- 2.3 *Consument heeft op 7 en 8 maart 2016 bij Verzekeraar telefonisch melding gedaan van de schade. Op het geluidsfragment van het telefonisch gesprek van 7 maart 2016 is onder meer het volgende te horen:*

“(...)

SP1: Oké en wat is er gebeurd meneer?

SP2: Op de een op andere moment is de televisie, die krijgt flikkerend beeld en die krijgt strepen. Dus een streep, twee strepen, ik zie nu, het is net of er weer een streep bij komt. Ik heb een paar dagen gewacht, ik heb er nu al vijf of zes. Maar het is zo'n 3D televisie, zo'n heel grote, van 70 inch.

SP1: Ja, oké. En is er iets gebeurd waardoor de schade is ontstaan? Bent u er bijvoorbeeld tegenaan gekomen of is er iets tegenaan gevallen of iets dergelijks?

SP2: Nee, hij staat tegen de muur.

SP1: Ja, oké. Dus er is niks tegenaan gekomen of iets dergelijks? Maar de televisie bleek het ineens niet meer te doen? Als ik het goed begrijp.

(...)

SP2: Juist, hij doet het wel alleen bij sommige, één kanaal is het dus dat die opeens flikkerend beeld krijgt sinds vanochtend. Ik kan er bijna echt niet van slapen dit hele weekend. Maar ik zat dus tv te kijken, vrijdagavond en ineens kwam er een streep van boven naar beneden.

(...)

SP1: Oké. Nou wat ik hier zie is dat u inderdaad een inboedelverzekering bij ons heeft. Het is echter zo dat dit niet onder de dekking van uw inboedelverzekering valt. Dat heeft ermee te maken dat u voor verschillende oorzaken bent verzekerd maar daarbij moet er wel echt iets gebeurd zijn. Dus als het zeg maar niet bekend is wat de oorzaak is dan kunnen we sowieso de schade al niet in behandeling nemen. (...)

En daarnaast heeft u wel een compleet dekking, wat betekent dat u bijvoorbeeld ook verzekerd bent wanneer er iets tegenaan valt, of u er tegenaan stoot, maar daar is duidelijk geen sprake van. Dus dan is er eigenlijk niet echt sprake van een oorzaak die onder de dekking valt van de inboedelverzekering. Het lijkt eerder te gaan om bijvoorbeeld een eigen gebrek van de televisie en ik kan u wel adviseren om even contact op te nemen met Samsung bijvoorbeeld om te vragen of het mogelijk is dat het onder de garantie valt. Want als ik het zo hoor is er echt sprake van een binnenkomend onheil, dat er dus echt sprake is van een defect van de televisie zelf, en niet een oorzaak die echt van buiten tegen de televisie aankomt, zoals bijvoorbeeld brand of een lekkage of iets wat er tegenaan gevallen is.

SP2: Nou, met schoonmaken niet?

SP1: U gaf eerder aan dat het spontaan gebeurd is en dat u...

SP2: Nee, dat was 's avonds. 's Middags heb ik de schouw schoongemaakt, sorry hoor, en de soundbar en dat heb ik dan met zo'n natte doek gedaan, Ik weet niet....

SP1: Nou, mocht dat de oorzaak zijn dan is het zo dat wanneer de oorzaak is dat er bijvoorbeeld een onjuiste uitgevoerde werkzaamheid bij reiniging, onderhoud en reparatie is, dat klinkt heel gemeen, maar zeg maar stel dat u het heeft schoongemaakt met iets waar het toch niet tegen blijkt te kunnen dan is dat specifiek uitgesloten van de dekking op de inboedelverzekering. Dat kun u ook nog nalezen in de voorwaarden.

(...)"

2.4 Op het geluidsfragment van het telefonisch gesprek van 8 maart 2016 is onder meer het volgende te horen:

"(...)

SP2: Ik had gisteren had ik een schade gemeld bij een collega van u en die mevrouw die zei gewoon tegen mij dat het niet verzekerd was. Dat vond ik gewoon een vreemde zaak. Ik heb haar uitgelegd wat er allemaal gebeurd is maar volgens mij heeft ze dat niet opgeschreven of wat dan ook.

(...)

SP1: [...naam Consument...] dank u wel voor het wachten. Wat ik zie staan is dat een Samsung televisie geeft flikkerend beeld, zitten strepen in het beeld, en er is aangegeven dat u niet precies weet wat er is gebeurd. U geeft aan van u heeft met iemand de schade besproken en waarom vindt die persoon dat de schade wel gedekt zou moeten zijn? Ben ik benieuwd naar.

(...)

SP2: Ja, heel graag. Ik ben nu zelf thuis. Iedere zaterdag en zondag maar eigenlijk zondag maken we het huis compleet schoon, dus afstoffen en dat soort dingen. En die televisie staat op een schouw, een hele grote schouw, en het is een televisie van ongeveer 1 meter 70, dus echt een soort bioscoop is dat. Smart 3D.

Maar dan hebben we dus zo'n vaas ernaast en wat fotolijsten, een soort klein boeket is dat, dus met het schoonmaken met Glassex en daar hebben we dus die schouw schoongemaakt en toen is die kleine vaas is dan omgevallen en dat heb ik gisteren ook tegen die mevrouw verteld maar dat hoor ik nou net van u niet. Dus ik vraag... Ze stond wel vragen aan mij te stellen maar ik weet niet of dat betrekking heeft met dit. Dus op een gegeven moment is die vaas een beetje gevallen daar tegenaan, toen was er niks aan de hand, toen heb ik alles gedept en 's avonds...

(...)

SP1: Ik denk dat het verschil zit... wat is genoteerd is dat het is gekomen door schoonmaken en iets over een vaasje wat er tegenaan is gevallen, vind ik niet terug, [..Consument..]. Dus ik weet niet wat u heeft besproken maar het verhaal wat u nu vertelt, lijkt anders dan het verhaal wat u gisteren aan mijn collega heeft verteld. Dan Wij kunnen u het volgende voorstellen: ik ga in ieder geval een expert voor u inschakelen, die de schade met u gaat bespreken. (...)"

2.5 Op 9 maart 2016 heeft Consument Verzekeraar het volgende medegedeeld:

"(...)

Hierbij wil een schade melden aan mijn Samsung tv.

Op dd 06-03-2016 was ik de bronzen schouw met massief marmeren blad, soundbar Bose, fotolijsten, antiek kristallen vaas en de tv aan het schoonmaken. Dit doe ik meestal met een statische doek. Bij het optillen van de soundbar kwam deze module tegen de kristallen vaas aan die naast de soundbar en tv staat zo tegen de rand en het glas aan van de tv.

Omstreeks 17.00 uur deed ik de tv aan en er verscheen direct een streep van boven naar beneden (vertikaal), buiten het glas en rand zitten er momenteel 4 strepen naast elkaar op het beeld. En het lijkt wel alsof er iedere dag er 1 bijkomt.

(...)"

2.6 Op 24 maart 2016 heeft een toedrachtonderzoek door schade-expert CED BrandVaria plaatsgevonden.

2.7 Bij e-mail van 31 maart 2016 heeft de schade-expert Consument het volgende medegedeeld:

"(...)

Na telefonisch overleg met Delta Lloyd is overeengekomen dat de schade wordt vastgesteld conform de voorhanden zijnde gegevens, doch hierbij het nadrukkelijke verzoek van Delta Lloyd om de beschadigde goederen niet af te voeren, daar wellicht nog een nader onderzoek zal worden ingesteld. Dit geldt met name voor de televisie en de soundbar, daar de exacte oorzaken van het defect raken niet vermeld staan.

Wat de Samsung televisie betreft vernam ik van medewerkers van Radio Fortuin dat deze circa 3 jaar oud en is en de aanschafwaarde circa € 7.000,00 bedroeg. Het typenummer UE65JS9500LXXN is echter niet meer leverbaar en een identieke televisie kost thans circa € 5.000,00.

De schade stel ik onder voorbehoud van dekking vast als volgt:

- Samsung televisie € 5.000,00

- Bose Soundbar € 1.599,00
- Vervangen marmeren blad €3.872,00
- Kristallen vaasje met bladgoud €950,00.

Graag uw akkoord, zodat ik Delta Lloyd afsluitend kan rapporteren.

(...)"

- 2.8 Bij e-mail van 31 maart 2016 heeft Consument de schade-expert het volgende medegedeeld:

"(...)

Even terug te komen op uw mail is de vaas geen €950 maar €1100 en u bent de Offertekosten vergeten.

Wat betreft de Smart Led tv staat er nog 1 bij Mediamart te [..plaatsnaam 1..], doordat mijn tv Limited Edition is is het type geworden Samsung ue78js9500lxxn. Met zijn kenmerk High Polich Gold rand rondom zoals u bij mij heeft kunnen zien. U weet ook dat er in de elektronika wereld iedere 2a3 mnd andere modellen op de markt komen.

(...)"

- 2.9 Bij e-mail van 4 april 2016 heeft de schade-expert Consument het volgende medegedeeld:

"(...)

De Samsung UE65JS9500LXXN staat te koop bij de Mediamarkt in [..plaatsnaam 2..] voor een bedrag ad € 4.999,00. Ik zie dan ook geen aanleiding om mijn schadebedrag dienaangaande te wijzigen.

Wel zal ik inderdaad nog taxatiekosten opnemen en de waarde van het vaasje aanpassen. De schade bedraagt derhalve:

- Samsung televisie € 5.000,00
- Bose soundbar € 1.599,00
- Vervangen marmeren blad € 3.872,00
- Taxatiekosten € 135,00
- Kristallen vaasje met bladgoud € 1.100,00.

Graag uw akkoord. Indien u zich niet met deze schadevaststelling kunt verenigen, verneem ik zulks ook gaarne van u, waarna u eventueel een contra-expert kunt benoemen.

(...)"

- 2.10 Op 13 april 2016 heeft een aanvullend toedrachtonderzoek plaatsgevonden door de afdeling Integriteitzaken van Verzekeraar. Toen bleek dat een reconstructie niet meer mogelijk was, omdat Consument de TV en de soundbar enkele dagen eerder had laten afvoeren.

- 2.11 Op 18 april 2016 heeft de schade-expert van CED BrandVaria een schaderapport opgesteld. In het schaderapport staat, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

"(...)

Omschrijving van de toedracht

Op 6 maart 2016 heeft verzekerde tijdens het schoonmaken abusievelijk tegen een vaasje op de schouw aangestoten, waarna dit vaasje tegen de USHD televisie is aangekomen, waarbij schade is ontstaan.

(...)

Bevindingen/onderzoek

Bij onze opname ter plaatse werd de omschreven toedracht bevestigd door onze bevindingen. Gelet op het schadebeeld en de aan ons gegeven informatie hebben wij geen twijfel aan de toedracht zoals omschreven.

Schade-omvang

*Er is schade ontstaan aan:
de USHD Samsung televisie;
een Bose Soundbar;
een kristallen vaasje met bladgoud;
het marmeren ovenblad van de schouw.*

Tijdens ons bezoek aan verzekerde hebben wij een beschadiging geconstateerd op de metalen omlijsting van de Samsung televisie en tevens 'strepen' op de beeldbuis.

De Bose soundbar vertoonde geen sporen van vloeistof en/of uitwendige beschadigingen.

Op het blad van de schouw hebben wij geen aantasting door zuren aangetroffen.

(...)

Akkoord

Verzekerde is niet met het vastgestelde schadebedrag, zoals gerapporteerd in bijgevoegde schadevaststelling, akkoord gegaan.

(...)

Opmerkingen

(...)

Wel hebben wij verzekerde per mail medegedeeld dat de beschadigde goederen voorhanden dienen te blijven voor een eventueel nader onderzoek.

(...)"

2.12 Op 22 april 2016 is een akte van benoeming opgesteld.

2.13 De afdeling Integriteit/zaken van Verzekeraar heeft op 17 mei 2016 een onderzoeksrapport opgesteld. In het onderzoeksrapport staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"(...)

2. Aanleiding

Verzekerde dient driemaal een claim, over één en dezelfde schade, in bij OHRA schadeverzekering. Twee keer telefonisch en één keer schriftelijk, waarbij de door hem omschreven toedracht steeds door hem wordt aangepast. Na de tweede telefonische melding wordt door OHRA een expert ingeschakeld. De ingeschakelde expert [..medewerker A..] vermeldt, na zijn bezoek, dat volgens hem de schade niet dan wel niet geheel afkomstig is van een omvallende vaas.

Hierop wordt mij gevraagd een onderzoek uit te voeren.

(...)

6. Samenvatting

Uit het ingestelde onderzoek is gebleken dat:

- *Verzekerde verschillende toedrachten op geeft en de juiste toedracht niet kan worden bepaald, omdat de TV en soundbar niet meer aanwezig waren;*
- *De door verzekerde opgegeven toedrachten zijn:*
 - *Ineens strepen op het beeldscherm;*
 - *Schoonmaken van de televisie en de schouw;*
 - *Omvallen van een vaas, al dan niet met water;*
- *Onduidelijk is wanneer de televisie voor het eerst strepen op het beeldscherm vertoonde;*
 - *Vrijdag of zondagavond;*
- *De strepen in het beeldscherm niet zijn ontstaan door een omvallend object, maar te maken heeft met frequentie storingen van de aanbieder, in dit geval Ziggo;*
- *De televisie niet defect was door deze strepen, maar enkel met ogenschijnlijk eenvoudige oplossingen kan worden verholpen in samenwerking met Ziggo;*
- *De omlijsting van de televisie wel beschadigingen vertoonde, maar dat deze beschadigingen geen causaal verband hebben met de strepen op het beeldscherm;*
- *De beschadiging op de omlijsting niet het gevolg is van een omvallend vaasje;*
- *De beschadiging op de omlijsting niet tot gevolg kan hebben dat er gas uit het beeldscherm zou kunnen stromen;*
- *Het beeldscherm geen beschadigingen vertoont waaruit gas zou kunnen zijn gestroomd;*
- *De vaas een lichte beschadiging in de rand vertoonde, waarvan niet was na te gaan, wanneer deze beschadiging is ontstaan;*
- *De volledige kortsluiting in de soundbar niet meer te onderzoeken valt of mogelijk zelfs niet heeft plaatsgevonden en zeker niet meer is vast komen te staan wanneer en waardoor deze eventuele kortsluiting heeft plaats gevonden;*
- *Verzekerde niet mee werkt aan een volledige reconstructie doordat hij tegen alle verzoeken in de apparatuur niet beschikbaar stelde voor onderzoek;*
- *Het marmerenblad geen beschadigingen vertoont en verzekerde deze dus onterecht claimt;*
- *Verzekerde niet mee werkt aan een correcte beoordeling van de schade omdat hij niet alle foto's overlegt;*
- *Verzekerde verschillende toedrachten vertelt aan diverse personen van de verzekeringsmaatschappij;*
- *De toedrachten zoals deze gesteld worden door verzekerde als zeer onaannemelijk mogen worden beschouwd.*
- *Verzekerde kennelijk bewust onjuiste informatie heeft vermeld tijdens de schademelding (valsheid in geschrifte) en bewust onjuist verklaard heeft tegenover meerdere vertegenwoordiger van de verzekeringsmaatschappij met het kennelijke doel een schadeuitkering te ontvangen waarop geen recht bestaat.*

(...)"

2.14 Bij brief van 24 mei 2016 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

"(...)

U hebt op 7 en 8 maart 2016 telefonisch, en op 9 maart 2016 per mail, een schade gemeld. Het gaat daarbij om dezelfde schade met een wisselende toedracht.

Op 24 maart 2016 is de schade-expert [..medewerker A..] van CED BrandVaria bij u langs geweest om de schade op te nemen. Omdat bij de behandeling van deze schade enkele zaken opvielen, heeft onze afdeling Integriteitzaken de behandeling overgenomen. Uw claim is nader onderzocht. [..Medewerker B..] en [..medewerker C..] zijn op 13 april 2016 bij u langs geweest met het doel om een reconstructie te houden van de schade. Dit is u vooraf per mail, en ook telefonisch, mede gedeeld.

Naar aanleiding van het ingestelde onderzoek concluderen wij als volgt:

(...)

Ons standpunt

U heeft ons als verzekeraar opzettelijk proberen te misleiden door verschillende toedrachten te formuleren met het kennelijke doel een (hogere) schade-uitkering te krijgen dan waarop u recht had dan wel recht zou kunnen hebben. U hebt ons dus een onjuiste voorstelling van zaken gegeven. Dit merken wij aan als (poging tot) fraude.

Gevolgen voor uw schadeclaim

In artikel 5 is vermeld dat u verplicht bent om mee te werken als wij de schade willen onderzoeken. Hierin is ook vermeld dat u bewijsstukken van de schade dient te bewaren (artikel 5.4) U heeft hier niet aan voldaan.

In artikel 23 van de polisvoorwaarden is uitgebreid vermeld wat de gevolgen zijn van fraude. Het gevolg van fraude is, dat u geen uitkering krijgt (artikel 23.3). Als u opzettelijk de maatschappij misleid heeft, vervalt onmiddellijk elk recht op uitkering (artikel 16)

Op grond van de hiervoor vermelde feiten en polisvoorwaarden vergoeden wij uw schade niet.

Gevolgen voor uw verzekeringen bij Delta Lloyd

Wij hebben het recht om al uw verzekeringen met onmiddellijke ingang te beëindigen als door u een onjuiste voorstelling van zaken wordt gegeven. Dit is vermeld in artikel 23.3 van de polisvoorwaarden.

Wij zullen uw inboedel en aansprakelijkheidsverzekering dan ook beëindigen per 24 mei 2016.

Registratie

Verzekeraars hanteren een actief antifraudebeleid. Verzekeraars hebben daarom afgesproken alle incidenten te registreren. Deze schade en uw personalia zijn daarom door ons geregistreerd. In de bijlage treft u een toelichting aan over de registratie en de melding daarvan aan het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude.

(...)"

- 2.15 Verzekeraar heeft de verzekeringen van Consument beëindigd en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in haar Externe Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van acht jaar.
- 2.16 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 Consument

- 3.1 Consument vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens en vergoeding van de schade ad € 12.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Verzekeraar dient de door Consument geleden schade te vergoeden en de persoonsgegevens van Consument te verwijderen uit het EVR.
 - Consument stelt, in reactie op het verweer van Verzekeraar, dat hij niet frauduleus heeft gehandeld.
 - Consument betwist de inhoud van de in het onderzoeksrapport opgenomen transcripties van de gevoerde gesprekken. Consument eist dat Verzekeraar alle relevante bandopnames verstrekt.

Verweer van Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument heeft Verzekeraar opzettelijk misleid door bewust een onjuiste voorstelling van zaken te geven. Consument heeft verschillende (schade)toedrachten vermeld met als doel een uitkering te verkrijgen waarop hij geen recht had. Hiertoe verwijst Verzekeraar onder meer naar de onderzoeksrapporten van de schade-expert en de afdeling Integriteitzaken. Verzekeraar heeft de verzekeringen van Consument met onmiddellijke ingang beëindigd en de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar geregistreerd in het EVR.
 - Consument is op grond van artikel 5 van de Voorwaarden verplicht om zijn medewerking te verlenen aan het schadeonderzoek. Ook is Consument verplicht om de bewijsstukken van de schade te bewaren. Consument heeft hieraan niet voldaan.
 - Nu vast staat dat Consument fraude heeft gepleegd, acht Verzekeraar de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR gerechtvaardigd. Verzekeraar heeft bij het vaststellen van de registratieduur rekening gehouden met het proportionaliteitsbeginsel. Een registratieduur van acht jaar is een reële termijn.

- In het onderzoeksrapport van de afdeling Integriteit zaken is een waarheidsgetrouwe transcriptie opgenomen van de gevoerde gesprekken tussen Consument en de medewerkers van Verzekeraar.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet aanleiding in de eerste plaats te beoordelen of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument uit het Extern Verwijzingsregister dient te verwijderen. Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen conform het Protocol.

Registratie Extern Verwijzingsregister

- 4.2 Gelet op de mogelijk verstrekkingen 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).
- 4.3 In de onderhavige zaak staat vast dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het EVR heeft opgenomen en dat zij zich hierbij onder meer heeft gebaseerd op de feiten, de verklaringen van Consument, de door Consument verschaft informatie en de onderzoeksrapporten van de schade-expert en de afdeling Integriteit. Hieruit is gebleken dat Consument (i) verschillende (schade)toedrachten heeft vermeld, (ii) onjuiste informatie heeft verstrekt tijdens de schademeldingen, en (iii) onjuist heeft verklaard tegenover meerdere vertegenwoordigers van Verzekeraar. Vergissingen aan de kant van Consument bij deze opgaven worden uitgesloten geacht. De Commissie licht dit in het hiernavolgende toe. Vast staat dat Consument – ondanks herhaald verzoek van Verzekeraar – niet heeft meegewerkt aan het schadeonderzoek door de geclaimde apparatuur niet beschikbaar te houden voor nader onderzoek én de apparatuur, zonder aannemelijk geworden verklaring, vlak voor het onderzoek heeft afgevoerd. De vraag die beantwoord moet worden is of de gestelde feiten een gegronde verdenking van fraude vormen en van opzet aan de zijde van Consument om Verzekeraar te misleiden en Verzekeraar derhalve in redelijkheid tot het besluit van de registratie heeft kunnen komen. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar, gelet op de haar ter beschikking staande gegevens, op goede gronden tot het oordeel heeft kunnen komen dat Consument een onware opgave en/of een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden. Consument heeft ten aanzien van de onregelmatigheden gesteld dat de inhoud van de in het onderzoeksrapport opgenomen transcripties van de gevoerde gesprekken van 7 en 8 maart 2016 niet overeenkomt met de werkelijk door hem gegeven verklaringen. Tijdens de zitting is vast komen te staan dat de transcripties, welke hiervoor gedeeltelijk zijn weergegeven, één op één overeenkomen met de inhoud van de ter zitting beluisterde geluidsbestanden. Dit brengt mee dat van de juistheid van de weergave van de verklaringen wordt uitgegaan.

Consument heeft vervolgens aangevoerd dat hij zich de door hem gegeven verklaringen tijdens de gevoerde gesprekken, als gevolg van een hypoglykemie, oftewel een te lage bloedsuikerspiegel, niet meer kan herinneren of in elk geval zijn verklaringen onder invloed van deze aandoening heeft afgelegd. Volgens Consument is de inhoud van de opgenomen gesprekken van 7 en 8 maart 2016 dan ook niet een waarheidsgetrouwe weergave van wat er echt is gebeurd. De Commissie acht de door Consument gegeven verklaringen voor de geconstateerde onregelmatigheden niet aannemelijk en overigens ook niet consistent. Bovendien kan de toelichting van Consument hem niet baten aangezien hij niet heeft gesteld laat staan aannemelijk heeft gemaakt dat de hypoglykemie (wat de aard en ernst ervan was, is overigens niet gebleken) het onmogelijk heeft gemaakt om Verzekeraar juist in te lichten.

- 4.4 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.
- 4.5 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. Verder heeft Verzekeraar de omstandigheden van het geval meegewogen in haar afweging ten aanzien van de duur van de registratie. Dit heeft ertoe geleid dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument voor de maximale registratieduur van acht jaar heeft opgenomen in het EVR. Consument heeft ter zitting aangevoerd dat het voor hem gedurende de registratie onmogelijk is zich elders te verzekeren. Gelet op de gebleken omstandigheden van dit geval acht de Commissie de registratie en de door Verzekeraar gehanteerde termijn gerechtvaardigd. Dat het voor Consument gedurende de registratie onmogelijk is om zich elders te verzekeren maakt de registratie – gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector – niet disproportioneel.

Registratie Incidentenregister

- 4.6 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

- 4.7 Gelet op het oordeel, zoals hierboven onder 4.3 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 schadeclaim mogen afwijzen.

Slotsom

De slotsom is dat de vordering van Consument in alle onderdelen wordt afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de 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.