

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-280  
(door mr. B.F. Keulen, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en mr. S. Bakkerus, leden  
en mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 oktober 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Zoetermeer,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 3 mei 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft bij Verzekeraar een inboedelverzekering gesloten. Vast staat dat Consument Verzekeraar onjuist heeft geïnformeerd over de diefstal van de bij de woninginbraak weggenomen sieraden, aankoopnota's van de sieraden heeft ingediend, waarvan de datum en de bedragen handmatig zijn aangepast en de in 2014 bij ASR ingediende schadeclaim met betrekking tot de sieraden onvermeld heeft gelaten. Verzekeraar heeft de verzekeringen van Consument beëindigd en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in haar Incidentenregister en 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, inclusief bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 april 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 in 2015 bij Verzekeraar een pakketverzekering, waartoe onder meer behoort een inboedelverzekering (hierna: de Verzekering), gesloten. Op de Verzekering zijn onder meer de Polisvoorwaarden BI 13 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In de Voorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

### **Artikel 13 Stoppen van de verzekering**

5. Wij mogen de verzekering zonder opzegtermijn stoppen als de premie niet op tijd is betaald en bij fraude.

### **Artikel 14 Verzekeringsfraude**

Bij verzekeringsfraude bestaat er geen recht op uitkering. Bij verzekeringsfraude kunnen wij ook het volgende doen:

- Onze kosten bij u in rekening brengen.
- Een uitkering terugvorderen.
- Uw verzekeringen stoppen.
- Aangifte doen bij de politie.
- De fraudeur registreren in het fraudesysteem van verzekeringsmaatschappijen bij de Stichting CIS. De fraudeur kan zich dan moeilijker verzekeren tegen normale premies.

(…)

U pleegt bijvoorbeeld fraude in de volgende gevallen.

- U liegt bij uw aanvraag of claim.
- U verandert bedragen op nota's of offertes.
- U vervalst documenten.
- U geeft een onjuiste verklaring aan ons.

(…)”

- 2.2 Op 26 juli 2016 heeft een inbraak plaatsgevonden in de woning van Consument.
- 2.3 Consument heeft op 31 juli 2016 bij de politie aangifte gedaan. In het proces-verbaal staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

*Ik doe aangifte van inbraak in mijn woning. Op 5 juli 2016 omstreeks 02.00 uur heb ik met mijn familie de woning verlaten. We zijn op vakantie gegaan. Wij hebben onze woning afgesloten achtergelaten. We hadden geen verlichting in de woning aangelaten. De gordijnen aan de achterzijde waren open die aan de voorzijde waren dicht.*

*Op 31 juli 2016 te 19.30 uur kwamen we thuis. De sleutel pastte niet opp de voordeur, dus ik ben achterom gelopen. In de woonkamer lag een briefje van de politie. Hierop stond dat er een inbraak was ontdekt en dat er een nieuwe cilinder in de voordeur was gemonteerd. Deze had de dader namelijk verbroken.*

*De gehele woning is door de daders doorzocht. Tot nu toe heb ik ontdekt dat de sieraden van mijn vrouw zijn weggenomen, twee spaarpotten van de kinderen en een mobiele telefoon.*

*In de spaarpot van mijn zoon, zat als ik het moet schatten, 2000 euro. In de spaarpot van mijn dochter zat ongeveer 1000 euro. De armbanden van mijn vrouw waren ongeveer 1000 euro waard. Ook is er een buikband weggenomen, met een waarde van ongeveer 3000 euro.  
(...)”*

- 2.4 Consument heeft op 4 augustus 2016, via zijn tussenpersoon, bij Verzekeraar melding gedaan van de schade.
- 2.5 Verzekeraar heeft schade-expert DEKRA Experts ingeschakeld om de schade vast te stellen.
- 2.6 DEKRA Experts heeft op 6 september 2016 een expertiserapport opgesteld. In het expertiserapport staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

*“(…)”*

#### **Verzekeringsgegevens**

*Verzekerde is sinds maart 2015 bij u verzekerd en er zou niet eerder schade zijn geclaimd. DEKRA Experts heeft in 2013 en 2014 expertise verricht bij verzekerde. De schadeclaim in 2014 betrof een inbraak (zie onregelmatigheden).*

#### **Evenement**

*Tijdens de vakantie van verzekerde is er ingebroken. Toen verzekerde op 31 juli 2016 thuis kwam, kon hij de voordeur niet open krijgen. Hij is toen via de achterdeur binnen gekomen, waar hij op de tafel in de woonkamer een briefje van de politie zag liggen dat er was ingebroken. Het slot zou in opdracht van de politie zijn vervangen en de sleutel kon bij de politie worden opgehaald. Het slot zou middels de zogenaamde “kerntrekmethod” zijn geforceerd.*

#### **Politie**

*Er is aangifte gedaan bij de politie, alwaar een proces-verbaal werd opgemaakt. Een kopie van de aangifte hebben wij van u ontvangen. Wij hebben ons namens u, als medebelanghebbenden, laten registreren. Wij zullen u van eventuele ontwikkelingen op de hoogte houden.*

#### **Schadeomvang**

*Verzekerde claimt de diefstal van EUR 3.000,00 contant geld, een mobiele telefoon, een gouden armband en een gouden buikriem.*

#### **Onregelmatigheden**

*Tijdens de behandeling van dit dossier zijn door ons de navolgende onregelmatigheden aangetroffen:*

##### Geld

*Verzekerde verklaarde dat hij sinds de geboorte van zijn vijf jaar oude zoontje en twee jaar oude dochtertje, elke maand geld spaart voor hen. Hij heeft dit echter op geen enkele manier kunnen onderbouwen.*

##### Mobiele telefoon

*Verzekerde claimt de diefstal van een mobiele telefoon, merk Wolfgang, type as50q. Het bezit kon niet worden onderbouwd.*

##### Buikriem en armband

Verzekerde claimt dat de ouders een gouden armband en een gouden riem hebben gestolen. Om het bezit te onderbouwen overlegde hij twee aankoopnota's. Dit betreffen twee buitenlandse nota's, zeer waarschijnlijk afkomstig uit Marokko.

Het viel ons op dat hij twee kopieën overlegde. Verzekerde verklaarde niets anders dan deze kopieën te hebben, die hij aanduidde als 'de originele nota's. Bij bestudering van de nota met nummer 001210 viel ons het volgende op:

- Op de nota staat als aankoopbedrag 30.000 Dirham. Dit bedrag lijkt te zijn aangepast en oorspronkelijk heeft er mogelijk een ander getal gestaan.
- 30.000 Dirham is omgerekend EUR 2.760,00 (koers 1-9-2016). De 18 karaat riem zou 300 gram zwaar zijn. De prijs van fijnoud (24 karaat) bedroeg in januari 2016 ongeveer EUR 31,00 per gram. Omgerekend zou de 300 gram zware riem minimaal EUR 9.000,00 moeten kosten (zonder maakloon). Het betaalde bedrag van EUR 2.760,00 is dan ook veel te laag.
- Ook in de datum en de tenaamstelling lijken penwijzigingen te zijn aangebracht.
- Ook in de nota van de armband lijken penwijzigingen te zijn aangebracht.

(...)

#### Overeenkomsten met inbraak in 2014

Wij vroegen verzekerde of hij al eerder een inbraakschade had geclaimd. Hij antwoordde dat er alleen een schade in 2013 was geclaimd. Over de inbraak in 2014, waarbij voor ruim EUR 10.000,- aan sieraden werd gestolen, werd niet gesproken.

Wij hebben de door verzekerde ingediende (kopie) schadestukken in 2014 bekeken. Deze stukken bevinden zich in het geautomatiseerde systeem van DEKRA Experts. Het blijkt dat hij bij de inbraak in 2014 facturen heeft ingediend die óók de factuurnummers 001210 en 001212 hebben. De tekst op de factuur, lay-out het handschrift zijn identiek. Het lijkt erop dat verzekerde in de huidige claim de facturen heeft vervalst door de datum en de bedragen te veranderen.

Gezien het vorenstaande bestaat het vermoeden dat verzekerde mogelijk een onjuiste voorstelling van zaken geeft.

Omdat verzekerde geen originele nota's kan overleggen, adviseren wij u deze schadeclaim te vergelijken met de schadeclaim die in 2014 bij a.s.r. is ingediend.

#### **Schadevaststelling**

In overleg met u hebben wij nog geen schade vastgesteld. Graag ontvangen instructies op welke wijze dit dossier verder moet worden behandeld.

(...)"

2.7 Bij brief van 12 september 2016 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

"(...)

Inmiddels zijn wij in het bezit gesteld van het expertiserapport en de schadestukken van ASR met betrekking tot de daar gemelde inbraakschade uit 2014. De schade wordt niet door ons vergoed. Hieronder lichten wij ons standpunt toe.

*Uit de stukken blijkt u de nota's voor een armband en buikruim uit 2010 (die in 2014 ook zijn ingediend bij ASR) heeft bijgewerkt en opnieuw bij ons heeft ingediend. Dit is fraude. Volgens artikel 14 van de polisvoorwaarden B113 en artikel 7:941 lid 5 BW vervalt hierdoor elk recht op uitkering.*

*Majoreren door middel van valselijk opgemaakte nota's rechtvaardigt het verval van de gehele uitkering. Bovendien zijn er geen bijzondere omstandigheden die in dit geval aanleiding geven tot een minder verder gaande sanctie. Wij zullen deze schade niet vergoeden.*

*Deze wordt door ons gemeld bij de afdeling Veiligheidszaken. Zij zullen u informeren over de verdere gevolgen.*

*(...)"*

- 2.8 Bij brief van 14 september 2016 heeft de afdeling Veiligheidszaken van Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

*"(...)*

*Bij de beoordeling van de schade werd duidelijk dat u ons onjuiste informatie heeft verstrekt. U heeft de data en bedragen op bonnen uit 2010 handmatig aangepast. De zaken op de bonnen heeft u ook in 2014 geclaimd bij een eerdere inbraak. Het dubbel claimen van schade en het vervalsen van facturen, zijn vormen van verzekeringsfraude. In deze brief leggen wij uit welke gevolgen dat heeft.*

*Wij hebben uw persoonsgegevens intern opgenomen in ons Incidentenregister. Dat register is gemaakt om de veiligheid en integriteit van ons bedrijf te beschermen. De afdeling Veiligheidszaken beheert het register. Als u wilt weten welke gegevens wij van u hebben verwerkt, kunt u een brief of e-mail sturen naar onze afdeling. (...)*

*Verder hebben het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) van het Verbond van Verzekeraars verteld dat uw persoonsgegevens zijn opgenomen in het incidentenregister. (...)*

*Daarnaast zijn uw gegevens voor een periode van acht jaar opgenomen in het Extern Verwijzingsregister van de stichting CIS. Het doel van de melding bij Stichting CIS is voor verzekeraars en geïmagineerde agenten om risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. (...)*

*Wij begrijpen dat de registratie gevolgen voor u kan hebben als u bijvoorbeeld een andere verzekering of financieel product aanvraagt, of als u solliciteert bij een financiële instelling. Daarom hebben wij een zorgvuldige afweging gemaakt tussen uw belangen en de belangen van de financiële instellingen. De schending van ons vertrouwen in u is zo ernstig dat wij het belangrijk vinden om uw gegevens in het waarschuwingssysteem op te nemen.*

*(...)"*

- 2.9 Bij brief van 18 september 2016 heeft Consument Verzekeraar het volgende medegedeeld:

*"(...)*

*Van de uitkering van het schadeclaimgeld van 2014 heb ik nieuwe juwelen aangeschaft bij dezelfde juwelier in Marokko als waar ik de toen gestolen juwelen had gekocht. Mijn vrouw wou graag dezelfde Juwelen bij dezelfde winkel, want de kwaliteit beviel haar heel goed daarom. (Deze winkel ken ik al lange tijd via mijn familie.) Ik heb daarop de oude nota's en geld naar haar/ mijn zus gestuurd om de juwelier te laten zien wat wij in 2010 bij hem hadden gekocht. Daar vroeg hij namelijk om.*

Op 14 september 2016 heb ik, nadat ik een aangetekende brief van u had ontvangen, naar mijn zus in Marokko gebeld en haar van uw brief en de huidige situatie op de hoogte gesteld. Mijn zus heeft de juwelier opgebeld en tegen hem gezegd dat de nota's van toen nu door de verzekeringmaatschappij in Nederland zijn afgewezen. De juwelier antwoordde dat hij niet anders dan gebruikelijk had gehandeld en daarbij nooit eerder problemen heeft gehad. Er werd tegen mijn zus verteld dat de meeste juweliers op deze manier werken om (belasting te ontduiken). Hij heeft mij door zijn werkwijze echter in een moeilijke situatie gebracht.

U heeft per telefoon tegen mij gezegd dat ik in het schadeformulier van 2016 niet had vermeld dat het ook in 2014 om een inbraak ging. Maar dat schadeformulier is niet door mij ingevuld, maar door mijn tussenpersoon, [..naam..], financieel adviseur.

Toen de schade-expert bij mij thuis kwam, heeft hij een paar vragen gesteld. Onder andere of er in de buurt vaker wordt ingebroken. Mijn antwoord was ja en ik vertelde hem dat er bijvoorbeeld bij mijn buurman recentelijk nog een poging tot inbraak is geweest. En in 2014 werd er dus bij mij voor de eerste maal ingebroken, De politie is daarvan op de hoogte en ik heb daar toen ook een politierapport van gekregen.

U beschuldigt mij van vervalsing en fraude. Ik maak ernstig bezwaar tegen deze beschuldiging: van vervalsing en/of fraude van mijn kant is absoluut geen sprake.

Op 15 september 2016 heb ik telefonisch de situatie aan u uitgelegd. Ik heb u verteld dat ik niets wist van 'bijgewerkte nota's' waar u het over had.

Ik ben dan ook zeer teleurgesteld over de gang van zaken. Het lijkt erop dat ik het slachtoffer ben geworden van misleidende handelingen van anderen.

Ik verzoek u daarom dringend om nogmaals naar mijn zaak te kijken en tot een rechtvaardig oordeel en besluit te komen.

(...)"

2.10 Bij e-mail van 19 september 2016 heeft de afdeling Veiligheidszaken van Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

"(...)

Op grond van de volgende punten, hebben wij ons standpunt ingenomen:

- U kunt geen originele facturen overleggen, alleen kopieën.
- De facturen die u heeft overlegd, hebben dezelfde factuurnummers als de originelen van 2010.
- De facturen zijn overschreven. Het jaartal en de prijs zijn met pen aangepast.
- De aanschafdatum (30 januari) is hetzelfde, alleen het jaartal is veranderd van 2010 naar 2016. Het is zeer onwaarschijnlijk dat de aankoop op exact dezelfde datum heeft plaatsgevonden.
- U zegt dat u na de inbraak in 2014 de zaken opnieuw heeft aangeschaft. Op de bonnen staat echter jaartal 2016.
- De inbraak in 2014 is niet gemeld op het aanvraagformulier, maar óók niet aan de expert.
- In 2014 is een groot deel van de sieradenclaim niet uitgekeerd.
- De goudprijs op de facturen komt niet overeen met de werkelijke, huidige goudprijs.

*U heeft geen feiten aangeleverd die ons standpunt doen veranderen.*

*(...)*

- 2.11 Verzekeraar heeft de verzekeringen van Consument beëindigd en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in haar Incidentenregister en Externe Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van acht jaar.
- 2.12 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 vormden, 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, vergoeding van de schade ad € 7.175,- en herstel van de verzekeringsrelatie.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Consument heeft Verzekeraar niet met opzet willen misleiden. Consument heeft een goede baan en een goed salaris en wil op geen enkele manier betrokken worden bij frauduleuze handelingen. Consument heeft naar waarheid verklaard. De tussenpersoon heeft zich vergist bij het invullen van het aanvraagformulier. Er is absoluut geen sprake geweest van vervalsing en/of fraude.
- Consument heeft zowel in 2010 als in 2016 dezelfde sieraden bij de dezelfde juwelier gekocht. In verband met de tweede aankoop van de sieraden in 2016 heeft Consument geld en de originele nota's uit 2010 via zijn zus naar de juwelier in Marokko gestuurd. Consument heeft een bedrag van € 4.000,- overgemaakt naar zijn familie in Marokko. Dit bedrag was bedoeld voor de zus van Consument die zorg zou dragen voor de aankoop van de sieraden. Hiertoe verwijst Consument naar de foto's van de sieraden en de bewijzen van de money transfers.
- De juwelier in Marokko heeft erkend dat hij de aankoopnota's uit 2010 heeft aangepast om de belasting te ontduiken. Consument was hiervan niet op de hoogte. Hiertoe verwijst Consument naar de verklaring van die juwelier.

### *Verweer van Verzekeraar*

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



- Er is sprake van een gegronde verdenking van fraude. Consument heeft met opzet onware informatie verstrekt met het doel Verzekeraar te misleiden. Consument heeft aankoopbewijzen ingediend waarvan de datum en bedragen zijn aangepast met het oogmerk Verzekeraar te doen geloven dat het om recente, originele aankoopnota's ging. De nadien door Consument verstrekte verklaringen geven enkel meer reden om fraude aan te nemen. Verzekeraar meent dat is voldaan aan de criteria voor registratie in het EVR zoals neergelegd in artikel 5.2 van het Protocol. De gedragingen van Consument vormen een bedreiging voor de financiële sector; in voldoende mate is komen vast te staan dat Consument bij deze gedragingen betrokken is. Het belang van opname in het EVR prevaleert boven de nadelige gevolgen voor Consument. Aangezien Consument tegen beter weten in volhardt in zijn claim, is de maximale registratieduur van acht jaar gerechtvaardigd. Verzekeraar heeft terecht de schade-uitkering geweigerd, de verzekeringen opgezegd en de persoonsgegevens van Consument geregistreerd.
- De stelling van Consument dat hij niet op de hoogte was van de gewijzigde aankoopnota's is volstrekt ongeloofwaardig. Het had Consument moeten zijn opgevallen dat hij geen originele aankoopnota's van de juwelier kreeg, maar in plaats daarvan kopieën van de originele nota's. Ook had Consument moeten zien dat de prijzen voor de tweede aankoop van de sieraden aanzienlijk lager waren dan de oorspronkelijke prijzen. drs
- Het is opvallend dat Consument het bestaan van de schadeclaim bij ASR met betrekking tot de sieraden tegenover Verzekeraar heeft willen verbergen. Consument heeft er geen verklaring voor gegeven waarom hij de schadeclaim bij ASR tot twee maal toe onvermeld heeft gelaten. De schadeclaim die Consument heeft ingediend bij Verzekeraar is nagenoeg gelijk aan het bedrag dat hij in 2014 van ASR niet uitgekeerd heeft gekregen. Ook kan met recht betwijfeld worden dat de 1e en 2e aankoop van de sieraden precies op dezelfde datum, namelijk op 30 januari, hebben plaatsgevonden.
- De verklaring van Consument bevat veel ongerijmdheden. Uit de bewijzen van de money transfers blijkt dat het geld voor de sieraden niet is verstuurd naar de zus van Consument in [..plaats 1..], maar naar twee andere personen in [..plaats 2..]. Het bedrag van
- € 4.000,- is in drie deelbetalingen overgemaakt in januari, februari en augustus 2015. De voornoemde omstandigheden doen de geloofwaardigheid van Consument geen goed. De datum op de door Consument toegestuurde foto vormt evenmin sluitend bewijs van het bezit van het sieraad op dat moment. Het is algemeen bekend dat digitale fototoestellen de mogelijkheid bieden om de datum op foto's handmatig aan te passen. Ook hecht Verzekeraar geen waarde aan de verklaring van de juwelier.

#### **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 verstreckende gevolgen voor een betrokkene van een registratie in het EVR, moeten hoge eisen worden gesteld aan de gronden die Verzekeraar meent te hebben 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
- 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, het expertiserapport van de schade-expert en de bevindingen van de afdeling Veiligheidszaken. Hieruit is gebleken dat Consument (i) Verzekeraar onjuist heeft geïnformeerd over de diefstal van de bij de woninginbraak weggenomen sieraden, (ii) aankoopnota's van de sieraden heeft ingediend, waarvan de datum en de bedragen handmatig zijn aangepast, en (iii) de in 2014 bij ASR ingediende schadeclaim met betrekking tot de sieraden onvermeld heeft gelaten. 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 haar te misleiden. Consument heeft erkend dat de bij Verzekeraar ingediende aankoopnota's handmatig zijn aangepast. Hiermee staat vast dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven teneinde een uitkering te krijgen waarop hij geen recht had. Consument heeft ten aanzien van de onregelmatigheden gesteld dat de in 2010 aangeschafte sieraden bij de woninginbraak in 2014 zijn weggenomen. Na de schadeuitkering van ASR heeft Consument exact dezelfde sieraden aangeschaft bij dezelfde juwelier in Marokko. Hiertoe heeft Consument de originele aankoopnota's uit 2010 en het geld voor de sieraden via zijn zus naar de juwelier in Marokko gestuurd. Volgens Consument heeft niet hij, maar de juwelier in Marokko de aankoopnota's uit 2010 aangepast. De aanpassingen op de aankoopnota's van de sieraden zijn Consument niet (eerder) opgevallen. Ook heeft Consument gesteld dat de tussenpersoon zich heeft vergist bij het invullen van het schadeaanvraagformulier. Hierdoor is geen melding gemaakt van de in 2014 bij ASR ingediende schadeclaim met betrekking tot de sieraden. De Commissie kan Consument niet volgen in zijn stellingen, nu Consument bij de aankoop van de sieraden in 2016 eenvoudig vast had kunnen stellen dat de datum en de bedragen van de originele aankoopnota's waren aangepast. Dit geldt temeer nu het voor de echtgenote van Consument, naar eigen zeggen, zo van belang was dat exact dezelfde sieraden werden aangeschaft. Bovendien had Consument zowel bij het indienen van de schadeclaim als gedurende het schadeonderzoek bij Verzekeraar kunnen, dan wel moeten vermelden dat de betreffende aankoopnota's waren vervalst. Door de aangepaste aankoopnota's van de sieraden zonder enige toelichting bij Verzekeraar in te dienen heeft Consument ten onrechte de indruk gewekt dat sprake was originele aankoopbewijzen. Consument heeft in reactie op de bevindingen van Verzekeraar

de bewijzen van de money transfers en een verklaring van de juwelier overgelegd. De bewijzen van de money transfers stroken niet met de eerder door Consument gegeven verklaring dat hij in 2016 het geld voor de sieraden en de originele aankoopnota's uit 2010 via zijn zus naar de juwelier in Marokko heeft gestuurd. Uit de bewijzen van de money transfers volgt immers dat het geld voor de sieraden in 2015 naar twee onbekende personen in Marokko is overgemaakt. De verklaring van de juwelier maakt het voorgaande niet anders. De Commissie acht de door Consument gegeven verklaringen voor de geconstateerde onregelmatigheden niet aannemelijk en overigens ook niet consistent.

- 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 aangevoerd dat het voor hem gedurende de registratie onmogelijk is zich elders te verzekeren tegen 'normale' prijzen. 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 tegen 'normale' premies maakt de registratie en de duur daarvan – 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.

#### *Opzegging verzekeringen*

Verzekeraar heeft de verzekeringen van Consument beëindigd. De inboedelverzekering is met onmiddellijke ingang beëindigd. De overige verzekeringen zijn met ingang van 17 december 2016 en 1 maart 2017 beëindigd.

Artikel 13 lid 5 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden geeft Verzekeraar de bevoegdheid een bij haar lopende verzekering te beëindigen indien de verzekerde fraude pleegt. In bovenstaande overwegingen heeft de Commissie vastgesteld dat Consument een onjuiste claim heeft ingediend met het doel Verzekeraar te misleiden. Verzekeraar heeft de verzekeringen van Consument op grond van artikel 13 lid 5 van de Voorwaarden derhalve mogen beëindigen en heeft daarmee niet disproportioneel gehandeld.

#### *Slotsom*

De slotsom is dat de vordering van Consument in al haar 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.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

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