

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-296
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. S.O.H. Bakkerus, leden en
mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 april 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 10 mei 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

In de woning van Consument is ingebroken. Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister daar Consument tegenstrijdige verklaringen heeft gegeven en onjuiste informatie heeft opgegeven. Consument vordert dat haar persoonsgegevens worden verwijderd uit het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. De Commissie acht de door Consument gegeven verklaringen voor de geconstateerde onregelmatigheden en tegenstrijdigheden niet aannemelijk en overigens ook niet consistent. De Commissie is van oordeel dat de feiten en omstandigheden de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude door Consument en Verzekeraar mocht derhalve overgaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in de registers. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument van 5 februari 2016;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen van 20 april 2016;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar met bijlagen.

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 11 januari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een inboedelverzekering (hierna: 'de Verzekering') afgesloten.

- 2.2 In de nacht van 11 op 12 april 2015 is in de woning van Consument ingebroken. Hierbij zijn verschillende goederen ontvreemd. Consument heeft op 12 april 2015 aangifte gedaan van inbraak en diefstal uit haar woning. In het proces-verbaal staat opgenomen, zakelijk weergegeven als verklaring van Consument, dat iemand via de achterzijde van de woning zich de toegang tot de woning heeft verschaft en dat onder meer twee l-pads, een zonnebril, een koffer, contant geld en sieraden zijn gestolen.
- 2.3 Op 23 juni 2015 is in opdracht van Verzekeraar door een toedrachtonderzoeker een bezoek aan Consument gebracht. In het interview is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Louis Vuiton zonnebril

A: Ik heb daar alleen nog een foto van deze zonnebril zat in een koffertje. In dat koffertje zat ook een garantiebewijs waarop de datum van aanschaf is vermeld. Ik heb deze zonnebril cadeau gekregen van een vriend. Ik heb daar zelf geen aankoopbewijs van. De koffer die in de goederenbijlage van de aangifte is vermeld is het koffertje waarin de zonnebril zat.

[...]

€ 1.500,- contant geld

Dat geld zat in hetzelfde koffertje als waar de zonnebril in zat. In dat koffertje zaten ook de gouden sieraden en de aankoopbewijzen van deze sieraden.

Sieraden twv €9.000-

Armband, twee ringen en riem.

A: Deze sieraden heb ik in 2014 van mijn ex-vriend gekregen. Met deze ex-vriend zou ik in 2014 gaan trouwen. Ik heb deze man leren kennen in [Land 2] hij is genaamd [X] ik weet niet waar deze man woont. De relatie is in oktober 2014 uitgegaan. Ik heb echter nooit meer iets van deze man gehoord. De sieraden mocht ik houden. Ik zei u al dat ik op een gegeven moment niets meer van deze man heb gehoord. Ik heb geen adres of telefoonnummer van deze man. Ik heb ook geen aankoopbewijzen van deze sieraden die zal mijn ex-vriend hebben denk ik.

[...]

V: Uit de mij verstrekte informatie blijkt dat u in op 19 juli 2012 via uw tussenpersoon Bokhorst Verzekeringen een verzekering bij Avéro Achmea sloot. Waar was u daarvoor verzekerd?

A: Ik was daarvoor bij FBTO verzekerd geweest.

V: Wat was de reden van beëindiging van deze verzekeringsovereenkomst?

A: In 2012 was er ook ingebroken in mijn woning. Ook toen zijn er sieraden van mij weggenomen. Ik had deze sieraden gekregen via een erfenis. Bij de afhandeling die schadeclaim zijn er problemen geweest. Ik kreeg toen in eerste instantie geen schade vergoed omdat door een vriendin – die onder de medicijnen zat – een verkeerde opmerking had gemaakt over de inbraak. Volgens mij heeft deze vriendin gezegd dat een deur openstond. Ik heb toen een advocaat ingeschakeld via mijn rechtsbijstandverzekering. Uiteindelijk heb ik mijn schade vergoed gekregen.

[...]

V: Uit uw verklaring blijkt dat u al twee keer eerder het slachtoffer bent geweest van woninginbraak. Op welke wijze heeft men de vorige keer de toegang tot uw woning verschaft?

A: Ook in 2012 heeft men door verbreking van de ruit van de keukendeur de toegang tot mijn woning gekregen. U vroeg mij of destijds ook de sleutel in de binnenzijde van de deur in het slot stak. Dat weet ik echt niet meer.

Vervolgens is het koffertje waar ik destijds mijn sieraden, geld, zonnebril en aankoopbewijzen in zaten gestolen. Ik had destijds ook al deze goederen in één koffertje.”

- 2.4 Bij brief van 31 juli 2015 heeft Verzekeraar Consument medegedeeld dat zij Consument een uitkering van € 1.000,- verstrekt. Voor de overige goederen, de totale schadeclaim bedroeg € 12.500,-, heeft Consument het bezit en de waarde volgens Verzekeraar onvoldoende kunnen aantonen, bijvoorbeeld door middel van aankoopbewijzen.
- 2.5 Bij brief van 18 augustus 2015 heeft Verzekeraar Consument medegedeeld dat zij de Verzekering van Consument per 18 oktober 2016 opzegt en de aansprakelijkheidsverzekering per contractvervaldatum, zijnde 1 juli 2016, beëindigt.
- 2.6 Consument heeft Verzekeraar bij brief van 21 september 2015 het volgende medegedeeld:

“Sieraden ter waarde van ongeveer € 9.000,-

[...]

Met daadwerkelijke voeten in de aarden heeft zij contact kunnen opnemen met [X], die thans verkeerd in [Land 1], en hij heeft de van de bruidsprijs aan haar opgestuurd. Client heeft de aankoop bon van de bruidsprijs vertaald in het Nederlands en in het Engels.”

- 2.7 Op 6 januari 2016 heeft een toedrachtonderzoeker in opdracht van Verzekeraar opnieuw een bezoek aan Consument gebracht. In het interview is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“V: U hebt mij ten tijde van het eerste interview op 23-06-2015 ondermeer verklaard dat:

- U in het verleden twee keer eerder een inbraakschade hebt gemeld in uw woning.
- Dat ten tijde van deze beide inbraken de gestolen sieraden en overige goederen tezamen met de aankoopbewijzen bij elkaar in respectievelijk in een koffertje en een kluisje werden bewaard en deze bij de inbraak in zijn geheel werden weggenomen.
- Er naar aanleiding van de inbraak in 2012 ook problemen zijn geweest bij de behandeling van uw schade waarna u een advocaat hebt ingeschakeld via uw rechtsbijstandsverzekering om uw schade vergoed te krijgen.
- Ook in 2012 de door u geleden schade via foto's werd onderbouwd omdat ook destijds aankoopbewijzen waren gestolen.

- De als gestolen opgegeven sieraden en overige goederen ten tijde van onderhavige inbraak ook in één koffertje werden bewaard tezamen met de aankoopbewijzen en dat dat koffertje in zijn geheel werd weggenomen.

V: Is bovenstaande juist samengevat?

A: Ja dit heeft u juist samengevat. Onder meer heb ik dit tijdens uw vorige bezoek met u besproken en verklaard.

V: U hebt u verzekeraar in het bezit gesteld van aanvullende informatie omtrent de bij de inbraak als gestolen opgegeven goederen. Onder andere verstrekte u een handgeschreven aankoopbon waaruit de aanschaf van de door u als gestolen opgegeven sieraden zou blijken. Wanneer hebt u deze aankoopbon ontvangen?

A: Ik geloof in oktober/november 2015. Ik weet het niet meer zeker ik heb deze bon direct na ontvangst naar mijn verzekeraar verstuurd.

V: Ik begrijp uit de informatie die ik kreeg dat de aankoopbon uit [Land 1] afkomstig is. Klopt dat?

A: Ja dat klopt.

V: Hoe is deze aankoopbon vanuit [Land 1] bij u terechtgekomen?

A: Ik heb deze via aangetekende post ontvangen vanuit [Land 1]. Ik toonde u zojuist de plastic verpakking waarin ik deze factuur heb ontvangen. U mag deze van mij meenemen. Ik heb een deel van deze plastic verpakking afgescheurd en naar de verzekeraar verzonden. Op dat deel staat de afzender vermeld.

V: Blijkt uit de gegevens van de afzender dat deze factuur door uw ex-partner is verzonden?

A: Nee, dat zijn niet de gegevens van mijn ex-partner. Dat zijn de gegevens van een vriend van hem.

V: Hoe bent u in contact gekomen met die betreffende vriend?

A: Ik kende die man nog uit de periode dat ik nog met mijn ex-partner was. Ik had zijn telefoonnummer nog.

V: Woont die vriend dan in Nederland?

A: Nee, die woont ook in [Land 1].

V: Hoe hebt u die man dan leren kennen?

A: Hij was een keer hier in Nederland op vakantie. Ik heb hem op dat moment via mijn vriend leren kennen.

V: Hoe heet deze vriend van uw Ex-partner?

A: Zijn voornaam is [Y], zijn achternaam weet ik niet

V: Waar heeft u deze [Y] ontmoet?

A: Ik heb u in mijn eerste verklaring verteld dat ik mijn ex-vriend heb ontmoet in [Plaats 1]. Hij werkte toen in een tent" [Naam tent]" in [Plaats 1]. Ik heb u bij het interview ook verteld dat ik daar in de nacht waarin de inbraak plaatsvond ook was. Op dat moment werkte mijn ex-partner daar al niet meer.

De vriend van mijn ex-partner was daar ook toen ik hem voor het eerst ontmoette. Ik heb toen zijn telefoonnummer gekregen. Deze heb ik altijd bewaard en ik heb nog regelmatig contact met hem. De laatste keer heb ik speciaal contact met hem opgenomen om hem te vragen de bon op te sturen.

V: Waarom hebt u niet direct contact opgenomen met uw ex-partner?

A: Dat kon niet ik heb namelijk geen enkele formatie gekregen waar mijn ex-partner op dit moment woont, ik had alleen het telefoonnummer van zijn vriend. Ik vernam van deze vriend - [Y] - dat mijn ex-partner inmiddels getrouwd is en kinderen heeft. Hij kan geen contact met mij hebben omdat hij dan in moeilijkheden komt met zijn huidige vrouw.

[...]

V: U verklaarde mij ten tijde van het eerste interview dat u ook de Louis Vuiton zonnebril van een vriend hebt gekregen. U heb klaarblijkelijk veel moeite gedaan om de aankoop van de sieraden te onderbouwen. Hebt u de persoon van wie u de betreffende zonnebril hebt gekregen ook benaderd voor het aankoopbewijs?

A: Nee dat heb ik niet gedaan. Ik heb die bril al een jaar of drie geleden van ene "[Z]" gekregen. Ik heb verder geen contact meer met deze man. Dat aankoopbewijs is er gewoon niet meer

V: Kun je mij de volledige naam van [Z] geven?

A: Nee die weet ik niet. Ik heb verder geen gegevens van [Z].

V: U hebt mij eerder – in tegenstelling tot wat u mij zojuist verklaarde – verklaard dat u uw ex-partner in [Land 2] hebt ontmoet. Kunt u mij uitleggen hoe dat zit?

A: Ja, wat u mij nu aangeeft klopt. Ik heb mijn ex-partner voor het eerst ontmoet in [Land 2] om precies te zijn in [Plaats 2] tijdens het uitgaan. Ik heb hem daar ontmoet en daarna verder leren in de horecagelegenheid in [Plaats 1].

V: U hebt op 1 mei 2015 aan de door uw verzekeraar ingeschakelde schade-expert verklaard dat de aankoopbon van de betreffende sieraden eerder wel in uw bezit is geweest maar dat de aankoopbon in het weggenomen koffertje zat die tijdens de inbraak werd weggenomen. Hoe kan het dan dat u nu een aankoopbon van uw ex-partner hebt ontvangen?

A: Het klopt wat u zegt. Ik heb aan de schade-expert inderdaad verklaard dat de originele aankoopbonnen – ook die van de sieraden – in het diplomatenkoffertje zaten. Deze aankoopbonnen zijn allemaal gestolen. De aankoopbon die ik aan de verzekeraar heb gegeven is niet het originele aankoopbewijs. Mijn ex-partner is naar de winkel geweest waar hij in 2014 de sieraden heeft gekocht en deze opnieuw laten opmaken.

V: Het is dus niet de originele aankoopbon maar een bon die op uw verzoek door uw ex-partner is opgehaald. Bij de betreffende juwelier in [Land 1].

A: Klopt. Deze bon is niet opgemaakt op de datum van aankoop van de sieraden. Deze bon is later – na mijn verzoek hierom aan mijn ex-partner – opgemaakt. Of deze sieraden ook daadwerkelijk in die winkel zijn aangeschaft weet ik niet. Ik ben niet bij de aankoop aanwezig geweest.

V: U verklaarde aan de schade-expert ook dat u de zonnebril van uw ex-partner [X] had gekregen.

U verklaarde nu dat u de zonnebril van [Z] hebt gekregen. Kunt u mij verklaren hoe dat zit?

A: U hebt mij net voorgelezen wat de schade-expert heeft gerapporteerd. Het klopt dat ik aan hem heb verklaard dat ik de zonnebril ook van mijn ex-partner [X] heb gekregen. Dat klopt ook. Ik heb mij vergist. Ik heb een andere zonnebril van [Z] gekregen. Dat was een Chanel zonnebril.

[...]

Ik wil u nu aangeven dat ik in verband met mijn medicijn gebruik veel last heb van geheugenverlies. Ik denk ook dat het daarom is dat ik op diverse punten anders heb verklaard.”

- 2.8 Bij brief van 2 februari 2016 heeft Verzekeraar de schade afgewezen en Consument medegedeeld dat haar persoonsgegevens zijn opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. In de brief is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Resumerend stellen wij dat:

- U ons onjuist geïnformeerd heeft over de alsnog ingestuurde nota. Nergens heeft u laten blijken dat dit geen originele nota betrof. Zonder het door ons ingestelde onderzoek hadden wij u dan ook ten onrechte een uitkering gedaan.*
- U heeft tegenstrijdige verklaringen gegeven over hoe u aan de bij ons geclaimde zonnebril bent gekomen.*
- U heeft tegenstrijdig verklaard over hoe en waar u uw ex-partner heeft leren kennen.*

Conclusie

Gezien het bovenstaande kan ik niet anders dan concluderen dat u met opzet een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven óver de onderbouwing van uw claim. U heeft ons een nota overhandigd en het doen voorkomen alsof dit de originele nota is. Dit blijkt niet het geval. Ook verklaard u meermaals tegenstrijdig.

Verzekeringen en schadeclaims zijn gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Als maatschappij moeten wij ervan uit kunnen gaan dat u direct juiste informatie verstrekt over schades en het verzekerde risico, ook al zou dat kunnen betekenen dat er geen dekking bestaat voor de geleden schade. Nu het vertrouwen is geschaad, zijn wij van mening dat dit niet zonder gevolgen kan blijven.

Wij vorderen de reeds uitgekeerde betaling op u terug

Omdat u met opzet een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven heeft u ten onrechte een schadevergoeding gehad. Wij vorderen dit bedrag van € 1.000,00 daarom op u terug.

[...]

Wij hebben uw persoonsgegevens opgenomen in ons incidentenregister

[...]

Wij hebben uw persoonsgegevens voor en periode van 8 jaar opgenomen in het Extern Verwijzingsregister”

- 2.9 Consument heeft bij brief van 23 februari 2016 bezwaar gemaakt tegen de opname van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister.
- 2.10 Verzekeraar heeft het bezwaar van Consument bij brief van 12 april 2016 afgewezen. In de brief stond – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“De ingestuurd nota

SAR baseert zich bij de behandeling van de claim alleen op feitelijke informatie die zij van uw cliënte hebben ontvangen. In het verweer van SAR valt te lezen dat 'met daadwerkelijk voeten in de aarde heeft zij contact kunnen opnemen met [X], die thans verkeerd in [Land I], en hij heeft de [nota] van de bruidsprijs aan haar toegestuurd. Client heeft de aankoop bon van de bruidsprijs vertaald in het Nederlands en Engels. - de bon en de vertaling worden overlegd'.

U stelt in uw verweer dat uw cliënt zowel niet heeft gezegd of het wel of niet een originele nota betreft. Dit is deels correct. Zij heeft inderdaad niet aangegeven dat dit geen originele nota betrof. Als zij dit gedaan had, had SAR een dergelijk verweer niet naar ons toegestuurd. Ook blijkt de manier waarop ze aan deze nota zegt te zijn gekomen niet juist. Pas tijdens het afnemen van de verklaring blijkt dat uw cliënte de nota helemaal niet via [X] heeft bemachtigd, maar dat zij deze van een voor ons onbekende derde heeft gekregen.

Uw cliënte heeft hiermee opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken gegeven. Zij wist dat dit niet een originele nota was en ze had deze ook niet via [X] gekregen. Een later opgemaakte handgeschreven bon gekregen van een onbekende derde toont geen bezit van goederen aan. Aangezien uw cliënte bekend is met de eisen die er aan de bewijsvoering bij een inbraakschade gevraagd worden.

De overige tegenstrijdigheden

U stelt dat met betrekking tot de claim van de zonnebril dit louter een vergissing is geweest. Ook stelt u dat er niet tegenstrijdig is verklaard over het ontmoeten van haar ex-partner [X].

Er wordt op beide gebieden op meerdere momenten verschillend verklaard. De onderbouwing van de claim van de zonnebril is niet aanwezig.

Conclusie

Wij handhaven het door ons ingenomen standpunt. Wij gaan er van dat onze verzekerde ons te allen tijde volledig en juist informeren, ook als dat in hun eigen nadeel werkt. Uw cliënte heeft opzettelijk onwaar verklaard over het bemachtigen van de aankoop bon. Zij heeft nimmer uit eigen beweging gezegd dat dit geen originele bon betrof. Ook heeft zij, via SAR, ten onrechte gezegd dat ze contact heeft gehad met haar ex-partner en dat hij deze heeft opgestuurd. Pas na confrontatie van onze kant blijkt dit niet waar te zijn. Daarnaast wil ik nogmaals benadrukken dat uw cliënte, gezien haar verleden, bekend is met de afhandeling en het belang van zorgvuldigheid van inbraakclaims.”

- 2.11 In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) is – voor zover van belang – het volgende opgenomen:

“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 registraties van haar persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister (hierna: 'EVR') en Incidentenregister.

Grondslagen daarvoor

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

- In het onderhavige geval is geen sprake van fraude noch kan op basis van het voorhanden materiaal deze conclusie worden getrokken. Het handelen van Consument verdient niet de schoonheidsprijs, maar van een bewuste poging tot misleiding is geen sprake. Het handelen van Consument zou enkel tot het oordeel kunnen leiden dat zij de waarde van de gestolen sieraden onvoldoende heeft aangetoond.
- De Verzekeraar heeft de inbraak niet betwist. Consument heeft in de aangifte verklaard dat bij de inbraak een koffer is weggenomen met hierin goederen en de aankoopbewijzen van de gestolen goederen. Daardoor is Consument niet in staat geweest Verzekeraar een origineel aankoopbewijs te geven. Dit betekent logischerwijs dat het door Consument naderhand overgelegde aankoopbewijs niet het originele aankoopbewijs kan zijn. Consument heeft nimmer aangegeven dat het om het originele aankoopbewijs ging. Zij heeft ook nimmer aangegeven dat het niet het originele aankoopbewijs was. Verzekeraar had er derhalve redelijkerwijs van kunnen en moeten uitgaan dat het door Consument overgelegde aankoopbewijs niet het origineel kon zijn. Consument heeft Verzekeraar derhalve nimmer onjuist geïnformeerd.
- Verzekeraar stelt dat Consument onjuist heeft verklaard over hoe zij aan de gestolen zonnebril is gekomen. De tegenstrijdige verklaring is echter aan te merken als een vergissing; er was geen sprake van opzet bij Consument. In het geval van fraude dient sprake te zijn van opzet.
- Consument heeft niet tegenstrijdig verklaard over hoe en waar zij haar ex-partner heeft ontmoet. Consument heeft haar eerdere verklaring enkel aangevuld. De duiding “ontmoet hebben” heeft namelijk naast een objectieve betekenis ook een subjectieve betekenis. “Ontmoet hebben” kan het eerste feitelijke treffen van personen betekenen. Ten tweede kan het ook betekenen dat mensen zich bewust zijn van het feit dat zij elkaar ontmoeten en hun samenzijn op betrekkningsniveau willen ervaren.

Met de twee verschillende betekenissen kunnen ook twee verschillende locaties gepaard gaan. Verzekeraar heeft haar conclusie te snel en ten onrechte getrokken.

- Consument is nogal verward, waardoor de vergissingen en tegenstrijdigheden kunnen worden verklaard. De verwardheid is niet erkend door een dokter.

Verweer Verzekeraar

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

- Verzekeraar acht fraude bewezen. Consument heeft namelijk herhaaldelijk tegenstrijdige verklaringen gegeven over verschillende aspecten van de schadeclaim. Hiermee heeft zij opzettelijk onwaar verklaard over haar schadeclaim.
- Consument heeft tegenstrijdige verklaringen afgelegd met betrekking tot het aankoopbewijs van de gestolen sieraden. Tegenover de toedrachtonderzoeker heeft Consument in het interview van 23 juni 2015 verklaard dat alle aankoopbewijzen van de gestolen goederen in het gestolen koffertje zaten. Kort na deze verklaring heeft Consument in hetzelfde interview aangegeven dat haar ex-partner in het bezit was van het aankoopbewijs van de gestolen sieraden. Consument heeft bij het verstrekken van het aankoopbewijs niet aangegeven dat het origineel was. Consument heeft pas op het moment dat hiernaar werd gevraagd in het interview van 6 januari 2016 verklaard dat het niet het originele aankoopbewijs was. Tevens bevreedt het Verzekeraar dat de datum op het aankoopbewijs 2014-1-6 is. Consument heeft de bon pas in september 2015 aan Verzekeraar toegezonden en ook rond deze tijd ontvangen. Door de datum van het aankoopbewijs heeft Consument het aankoopbewijs als origineel willen presenteren. Indien Verzekeraar hier geen onderzoek naar had ingesteld, zou zij er vanuit zijn gegaan dat het een origineel aankoopbewijs was en ten onrechte een uitkering aan Consument hebben gedaan. Daarnaast heeft Consument tegenstrijdig verklaard over de manier waarop zij aan het aankoopbewijs is gekomen. In haar brief van 21 september 2015 stelt Consument namelijk dat zij na veel moeite contact heeft kunnen krijgen met haar ex-partner en dat hij het aankoopbewijs van de sieraden aan haar heeft opgestuurd. In het interview van 6 januari 2016 verklaard Consument dat niet haar ex-partner, maar een vriend van hem het aankoopbewijs heeft toegezonden.
- Consument heeft tegenstrijdige verklaringen gegeven over hoe zij aan de gestolen zonnebril is gekomen. Consument had eerder verklaard dat zij de zonnebril van haar ex-partner, [X], had gekregen. In het interview van 6 januari 2016 heeft Consument verklaard dat zij de zonnebril van zekere [Z] had gekregen. Nadat de toedrachtonderzoeker haar confronteerde met deze tegenstrijdigheid, gaf Consument aan dat zij zich had vergist en dat zij een andere zonnebril van [Z] had gekregen dan de als gestolen opgegeven zonnebril. De tegenstrijdige verklaringen van Consument kunnen niet worden aangemerkt als een vergissing.
- Consument heeft tegenstrijdig verklaard over hoe en waar zij haar ex-partner heeft leren kennen. Consument had eerder verklaard dat zij haar ex-partner, [X] in [Land 2] had ontmoet. In het interview van 6 januari 2016 heeft Consument verklaard dat zij haar ex-partner in een uitgaansgelegenheid in [Plaats 1] heeft ontmoet. Nadat de toedrachtonderzoeker Consument met deze tegenstrijdige verklaring had geconfronteerd, gaf Consument aan dat het klopt dat ze haar ex-partner in [Land 2] heeft ontmoet, maar hem in de uitgaansgelegenheid in [Plaats 1] beter heeft leren kennen.
- Verzwarende omstandigheden zijn dat Consument heeft samengespannen met een tegenpartij of derde en bewijs heeft vervalst.

Consument heeft namelijk een aankoopbewijs overgelegd dat zij vanuit [Land I] toegestuurd heeft gekregen van een derde en hiermee Verzekeraar onjuist geïnformeerd. Daarnaast heeft Consument herhaaldelijk gefraudeerd of is sprake van een vermoeden daartoe. Het is namelijk de derde inbraakschade die door Consument geclaimd wordt. In alle drie de gevallen werden de goederen en de aankoopbewijzen in één koffer bewaard en werd deze koffer gestolen. Bij de twee eerdere schadeclaims waren net als in het onderhavige geval ernstige twijfels bij de betrokken verzekeraars. Bovenstaande leidt volgens de proportionaliteitsmatrix tot een opname van acht jaar van de persoonsgegevens van Consument in het EVR.

- Gezien de eerdere schadeclaims van Consument is zij bekend met het afhandelen van schadeclaims en het bewijs dat verzekeraars vragen. Het is derhalve logisch dat Verzekeraar strenger is richting Consument met betrekking tot het aantonen van de schade. Daarnaast is het opmerkelijk dat net als in de eerdere twee schadeclaims ook in het onderhavige geval een koffer met hierin alle aankoopbewijzen is gestolen.

4. Beoordeling

- 4.1 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

- 4.2 Gelet op de mogelijk verstreckende 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 interviews met Consument van de toedrachtonderzoeker. Als vaststaand moet worden aangenomen dat Consument meerdere malen tegenstrijdige verklaringen heeft gegeven en onjuiste informatie heeft opgegeven. Consument heeft dit steeds pas na een confrontatie met de tegenstrijdigheden door de toedrachtonderzoeker hersteld of hiervoor een verklaring gegeven. De vraag die beantwoord moet worden is of de gestelde feiten een gegronde verdenking vormen van fraude, dat wil zeggen van opzet 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 de feiten en omstandigheden de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude door Consument.

Consument heeft meerdere malen tegenstrijdig verklaard over of zij of haar ex-partner het aankoopbewijs van de gestolen sieraden in bezit had en waar het naderhand overgelegde aankoopbewijs vandaan kwam. Consument heeft in het interview van 23 juni 2015 allereerst verklaard dat de aankoopbewijzen van de gouden sieraden in het gestolen koffertje aanwezig waren. In ditzelfde interview heeft Consument tevens verklaard dat haar ex-partner de aankoopbewijzen in zijn bezit had. Bij brief van 21 september 2015 heeft Consument Verzekeraar een aankoopbewijs van de gouden sieraden gezonden. Consument heeft in het interview van 6 januari 2016 aangegeven dat dit niet het originele aankoopbewijs betrof, aangezien zij eerder had gezegd dat het aankoopbewijs was gestolen, en dat zij dit in oktober/november 2015 uit [Land 1] heeft ontvangen. Het aankoopbewijs dateert echter van 2014. In het interview van 23 juni 2015 heeft Consument verklaard dat zij de sieraden in 2014 van haar ex-partner heeft ontvangen. Bovenstaande feiten sluiten niet aan bij de verklaring van Consument dat het niet het originele aankoopbewijs betreft en dat zij dit eind 2015 heeft ontvangen. Daarnaast heeft Consument tegenstrijdig verklaard over van wie zij de gestolen zonnebril heeft gekregen en hoe en waar zij haar ex-partner heeft ontmoet. Consument heeft verklaard dat de onregelmatigheden enkel vergissingen en het gevolg van verwardheid zijn. De Commissie acht de door Consument gegeven verklaringen voor de geconstateerde onregelmatigheden en tegenstrijdigheden niet aannemelijk en overigens ook niet consistent. Het beroep van Consument op haar verwardheid kan haar niet baten alleen al nu zij dit beroep niet voldoende heeft onderbouwd, met bijvoorbeeld een verklaring van een arts.

- 4.4 Het bovenstaande oordeel 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 in zijn belangen wordt geraakt 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 zijn afweging ten aanzien van de duur van de registratie. Dit heeft ertoe geleid dat Verzekeraar de registratie voor de maximale registratieduur van acht jaar heeft opgenomen in het EVR. Gelet op de gebleken omstandigheden van dit geval acht de Commissie de registratie en de door Verzekeraar gehanteerde termijn gerechtvaardigd.

Registratie Incidentenregister

- 4.6 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voorts voor de duur van acht jaar opgenomen in het Incidentenregister. 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.

Slotson

4.7 Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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

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