

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-345
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. J.S.W. Holtrop, leden en
mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 april 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 6 juni 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Inboedelverzekering. Inbraak en diefstal uit woning. Registratie van persoonsgegevens in Incidentenregister en EVR. Consument heeft schade door inbraak en diefstal uit zijn woning gemeld. Als bewijs van voormalig bezit van een als gestolen opgegeven sieradenset heeft Consument een foto van sieraden aan Verzekeraar overgelegd. Volgens Consument is de foto in Nederland gemaakt, enkele weken na aankoop van de sieraden in 2012. Uit onderzoek is gebleken dat de foto twee dagen na de diefstal is gemaakt in [plaats], [Land], alwaar Consument en zijn echtgenote verbleven op het moment van de diefstal. De verklaringen die Consument hiervoor heeft gegeven zijn niet consistent en kunnen overigens de bevindingen van Verzekeraar niet weerleggen. Vorderingen afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van de gemachtigde van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift 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 20 februari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een verzekeringspakket bij Verzekeraar met onder meer een inboedelverzekering. In de voorwaarden is, in artikel 8 lid 6, bepaald dat Verzekeraar de verzekering mag opzeggen als sprake is van een vertrouwensbreuk. Voorts is in artikel 17 lid 4 bepaald dat Verzekeraar schade die is ontstaan of verergerd door een poging tot fraude niet vergoedt. Artikel 19 van de voorwaarden bepaalt wat verzekeraar doet bij fraude:

“Als sprake is van fraude dan kan dit tot gevolg hebben, dat:

1. wij aangifte doen bij de politie;
2. wij de verzekering beëindigen;
3. wij u registreren in het signaleringssysteem waar verzekeringsmaatschappijen gebruik van maken;
4. u de door ons gemaakte kosten en/of de betaalde vergoedingen terug moet betalen.”

2.2 Consument heeft bij Verzekeraar een inbraakschade gemeld. De inbraak heeft plaatsgevonden in de periode van vrijdag 10 juli 2015 omstreeks 19.30 uur tot zaterdag 11 juli 2015 omstreeks 17.10 uur. Consument was op dat moment onderweg naar [Land]. Consument heeft opgegeven dat een grote hoeveelheid goederen, kostbaarheden en geld is weggenomen en voorts dat schade aan de inboedel is ontstaan. Verder heeft Consument kosten opgegeven die in verband met zijn terugreis van [Land] naar Nederland zijn gemaakt. In opdracht van Verzekeraar is onderzoek naar de schade gedaan en daarvan is een rapport met datum 16 november 2015 opgemaakt. De onderzoeker heeft voor het onderzoek verklaringen van Consument afgenomen. In de 1^e verklaring, die op 5 oktober 2015 is afgenomen, staat voor zover relevant:

“Op maandag 13 juli heb ik de vliegticket geregeld maar ook de woningbouw gebeld om een afspraak te maken voor bezoek. Op dinsdag 14 juli 2015 ben ik vanaf het hotel met een taxi naar het vliegveld [naam vliegveld] in [Land] gegaan. Ik vlieg met een vliegtuig terug naar Nederland. Vanaf Schiphol ben ik met de trein naar mijn woning gegaan. (...)

Sieradenset: 07-08-2012 €5.400,00

U toont mij een foto waarop te zien een sieradenset. Dit betreft de sieradenset die is onvreemd en die op 7 augustus 2012 is gekocht door ons. Alle op deze foto zichtbare sieraden zijn onvreemd en staan vermeld op de nota. Naar aanleiding van een eerdere inbraak, waarbij door een expert is aangegeven dat wij geen foto's hadden van een sieraad, heb ik ongeveer een maand na de aankoop een foto van de sieraden gemaakt. Deze foto is thuis gemaakt. Deze foto staat op de mobiele telefoon van mijn echtgenote. Mijn echtgenote heeft een mobiele telefoon van het merk Samsung, S5. Ik heb u de foto getoond.
(...)”

In de 2^e verklaring, eveneens afgenomen op 5 oktober 2015, staat:

“U toont mij een foto waarop te zien een sieradenset. Ik heb u hierover zojuist verklaard. De sieradenset hebben wij in [Land] gekocht. U deelt mij mede dat ik heb verklaard dat ongeveer een maand na de aankoop van deze sieraden een foto is gemaakt.

U deelt mij mede dat uit de eigenschappen van deze digitale foto blijkt dat deze foto is genomen in Algerije. Ook vertelt u mij dat de foto is genomen op 13 juli 2015, omstreeks 17.29 uur. Deze datum ligt na de ontdekking van de diefstal. U vraagt mij hierover nader te verklaren.

Ik kom niet uit Algerij en kan dit dus niet plaatsen. Ten tweede was ik op 13 juli 2015 druk met het regelen van de reis naar regelen en het verblijf verder te regelen in [plaats] in [Land]. Ik heb dus in het geheel geen tijd gehad om een foto van mijn sieraden te regelen. Daarnaast wist ik niet wat er allemaal was gestolen. Om die reden kan ik dus ook niet een foto regelen.

U moet echt van mij aannemen dat ik de foto kort na aankoop van de sieraden heb gemaakt. Ik heb foto's ook gedeeld met mijn echtgenote. De foto staat nu alleen op haar mobiel. U heeft de mobiel van mijn echtgenote onderzocht. Ik begrijp van u dat u het niet kan verklaren waarom als datum op de foto wordt vermeld 13 juli 2015.

(...)

Mijn huidige iPhone heb ik al vanaf juli 2012. Met die mobiele telefoon heb ik de foto van de sieraden gemaakt. De foto heb ik al die tijd om mijn mobiele telefoon bewaard. (...)

Ik heb de foto niet meer op mijn mobiele telefoon staan. Ik heb alles geWhatsapped naar de mobiele telefoon van mijn echtgenote omdat ik ruimte op mijn mobiele telefoon nodig had. (...)"

In het rapport staat voorts:

Resumé:

In dit stadium van het onderzoek is thans vastgesteld dat

- volgens opgave van verzekerde op 10 of 11 juli 2015 in zijn woning is ingebroken.
- verzekerde heeft verklaard dat voorafgaand aan de inbraak de poortdeur slotvast is afgesloten geweest.
- na de inbraak is vastgesteld dat deze poortdeur niet meer slotvast afgesloten is geweest en volgens verzekerde houdt dit in dat de daders een sleutel hebben gehad.
- aan de achterzijde van de woning een raam is geforceerd.
- na onderzoek is vastgesteld dat de vernielingen/beschadigingen aan dit raam het gevolg kan zijn van het forceren van dit raam tijdens de inbraak.
- uit de woningen en goederen waaronder geld en sieraden zijn ontvreemd.
- in de woningen tijdens de inbraak vernielingen/beschadigingen zijn gepleegd.
- voor wat betreft deze schades deze ook kunnen zijn ontstaan als gevolg van het normale gebruik van de woning.
- verzekerde heeft verklaard dat hij geld heeft opgenomen voor de aankoop en het plaatsen van een tuinschutting.
- verzekerde heeft verklaard dat het zijn bedoeling is geweest dat de schutting voor zijn vakantie gekocht en geplaatst zou worden terwijl de verkoopster van de schutting heeft medegedeeld dat al bekend was dat de schutting voor de vakantie van verzekerde niet geplaatst kon worden.
- het derhalve vreemd is dat verzekerde op 3 juli 2015 nog € 2.000,00 heeft opgenomen terwijl hij op dat moment wist c.q. heeft kunnen weten dat de tuinschutting niet voor zijn vakantie geleverd en geplaatst zou worden.
- het om die reden niet aannemelijk is geweest dan wel dat het niet geloofwaardig is dat verzekerde ten tijde van de inbraak een geldbedrag in zijn woning heeft bewaard gehad.
- het ook vreemd is dat een geldbedrag wordt opgenomen terwijl op 10 juli 2015 de opdracht voor levering van het materiaal voor de schutting wordt vervaardigd.
- verzekerde een bewijs van de aankoop van de set sieraden ter beschikking heeft gesteld.
- verzekerde een digitale foto van deze set sieraden ter beschikking heeft gesteld.
- volgens de eigenschappen van deze foto de foto op 13 juli 2015 in Algiers is gemaakt.
- deze foto derhalve na de inbraak is gemaakt en verzekerde op dat moment in [Land] verbleef.
- het vreemd is dat een foto van een set sieraden op deze datum wordt gemaakt terwijl verzekerde, volgens zijn verklaring, nog niet wist dat een set sieraden uit zijn woning was ontvreemd.
- verzekerde in eerste instantie heeft verklaard dat de foto is gemaakt met de mobiele telefoon van zijn echtgenote en later heeft verklaard dat hij de foto met zijn toestel heeft gemaakt.
- het aankoopbewijs van de set sieraden in dit stadium van het onderzoek niet is vertaald en derhalve de informatie niet vergeleken is met de op de foto afgebeelde sieraden."

- 2.3 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 1 december 2015 geïnformeerd dat hij ten aanzien van de claim onregelmatigheden heeft geconstateerd, dat de voorlopige conclusie is dat de schade onvoldoende is aangetoond en dat mogelijk sprake is van een frauduleuze claim. Verzekeraar heeft Consument in de gelegenheid gesteld om te reageren en hem geïnformeerd over de mogelijke gevolgen indien fraude komt vast te staan.
- 2.4 Consument heeft hierop bij brief van 23 december 2015 gereageerd. Hij heeft daarin een toelichting gegeven op de door de expert geconstateerde onregelmatigheden. Consument had ten tijde van de inbraak contant geld in zijn woning in verband met een te plaatsen schutting. De schutting zou op 4 of 11 juli 2015 geplaatst worden, zodat Consument het bedrag voor de schutting op 3 juli 2015 contant in huis had. Vlak voordat Consument op vakantie ging, werd hem meegedeeld dat de schutting niet meer voor zijn vakantie kon worden geplaatst. Consument heeft hierover rechtstreeks contact gehad met een werknemer van het bedrijf dat de schutting zou plaatsen. Consument wist niet, anders dan het bedrijf kennelijk heeft meegedeeld, al ruim voor 3 juli 2014 dat het plaatsen van de schutting verzet werd. Ten aanzien van de sieradenset stelt Consument dat de foto van de sieraden is gemaakt mijn zijn telefoontoestel, een Apple Iphone 4S. Hij heeft dit toestel op 3 juli 2012 gekocht. De stelling van Verzekeraar dat dit niet mogelijk is omdat dit toestel een besturingssysteem heeft dat na 30 juni 2014 is ingevoerd, is dus onjuist. Bij aanschaf van een nieuw toestel in mei 2015 heeft Consument de foto's naar het toestel van zijn echtgenote verzonden een Samsung Galaxy S5. Een aantal dagen na de inbraak heeft de echtgenote de foto van de sieraden naar Consument gestuurd. Consument heeft in zijn verklaring mogelijk een aantal gegevens en data door elkaar gehaald maar hij heeft uitdrukkelijk niet een verkeerde voorstelling van zaken gegeven met het doel een uitkering te verkrijgen waarop geen recht bestaat. Bij de inbraak is door de daders hardhandig met de inboedel omgegaan als gevolg waarvan de inboedel beschadigd is. Deze beschadigingen zijn niet te verklaren door normaal gebruik. Consument heeft in [Land] gebeld met de alarmcentrale maar kan dit niet aantonen omdat hij daarvoor een ander toestel heeft gebruikt. Bij terugkomst in Nederland heeft hij op 14 juli 2015 opnieuw met de ANWB contact opgenomen. Dit blijkt uit de telefoonspecificatie.
- 2.5 Bij brief van 13 januari 2016 heeft Verzekeraar Consument bericht dat hij een definitief standpunt heeft ingenomen. Verzekeraar is tot de conclusie gekomen dat de foto die Consument als bewijs van het voormalig bezit van de sieraden heeft overgelegd, volgens de achtergrondinformatie van die foto, is gemaakt op 13 juli 2015 met een toestel dat beschikte over software die op 30 juni 2014 beschikbaar was. De foto is twee dagen na de inbraak gemaakt. Verzekeraar concludeert op basis hiervan dat Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven over de inbraakclaim met het doel Verzekeraar te bewegen tot het doen van een uitkering waarop hij geen recht heeft. De overige punten heeft Verzekeraar onbesproken gelaten. Verzekeraar heeft de onderzoekskosten, een bedrag van € 1.316,60, teruggevorderd. Verzekeraar heeft de uitkering waarop Consument op grond van zijn reisverzekering recht heeft (een bedrag van € 514,75) hierop in mindering gebracht en van Consument per saldo betaling van een bedrag van € 801,85 gevorderd. Verzekeraar heeft de verzekering beëindigd en Consument voorts bericht dat hij geen verzekeringsaanvragen van Consument meer zal accepteren. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister.

De duur van de externe registratie is drie jaar. Verzekeraar heeft het Centrum Bestrijding Verzekeringsschuldigheid over de registratie geïnformeerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering, herstel van de verzekeringsovereenkomst, doorhaling van de registraties en voorts een verklaring voor recht dat Consument de onderzoekskosten niet hoeft terug te betalen. Verder vordert Consument een vergoeding voor de door hem en zijn gezin geleden hinder en nadeel als gevolg van de door Verzekeraar getroffen maatregelen en een vergoeding voor de kosten van rechtsbijstand.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst en heeft onrechtmatig persoonsgegevens van Consument geregistreerd. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Verzekeraar heeft ten onrechte het standpunt ingenomen dat Consument zich schuldig heeft gemaakt aan fraude. De bewijzen die Verzekeraar hiervoor heeft overgelegd, kunnen deze conclusie niet dragen.
 - Consument heeft een foto van sieraden overgelegd om het voormalig bezit van daarvan aan te tonen. Deze foto is geruime tijd voor de diefstal gemaakt met de Iphone 4S van Consument.
 - Consument heeft door de inbraak zijn vakantie moeten onderbreken. In Nederland heeft hij zijn echtgenote, die nog in [Land] was, gevraagd de foto van de sieraden die op haar telefoon stond, naar hem te e-mailen. De foto van de sieraden is op 13 juli 2015 op de telefoon, met software van na 30 juni 2014, van Consument ontvangen. Doordat de foto meerdere keren digitaal is verzonden, heeft de foto een andere datum gekregen. Hieruit kan niet worden geconcludeerd dat de foto na de diefstal is gemaakt.
 - De expert heeft in het onderzoeksrapport vermeld dat nader onderzoek noodzakelijk is om de eigenschappen van de foto te kunnen onderzoeken en vast te stellen of het mogelijk is dat bij het door- of versturen van de foto de eigenschappen zijn veranderd. Dit nadere onderzoek door een onafhankelijke deskundige is wel aan Consument toegezegd maar ten onrechte niet gedaan. Consument is bereid de telefoons voor onderzoek beschikbaar te stellen. Verzekeraar heeft vergaande consequenties verbonden aan de gang van zaken omtrent de foto zonder het door de expert gesuggereerde nader onderzoek uit te voeren. Verzekeraar beroept zich voorts op de interpretatie van haar eigen onderzoeksbureau. Deze interpretatie is onjuist en niet te controleren. Verzekeraar heeft de stelling dat met de foto is gemanipuleerd onvoldoende onderbouwd.
 - Consument ondervindt veel nadeel van de door Verzekeraar getroffen maatregelen. Hij kan nu alleen onder bezwarende voorwaarden elders een verzekering sluiten.

- Consument is ter onderbouwing van de klacht alleen ingegaan op de gang van zaken rond de foto nu Verzekeraar naar eigen zeggen met de foto al voldoende bewijs had geleverd van het bestaan van fraude. Het geschil was derhalve daartoe beperkt zodat onbegrijpelijk is dat Verzekeraar in zijn verweer ook een beroep op de overige omstandigheden doet. Dit kan worden aangemerkt als misbruik, althans oneigenlijk gebruik, van procesrecht.

Verweer Verzekeraar

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

- Naar aanleiding van het onderzoek is geconstateerd dat de claim diverse onregelmatigheden bevat.
- De foto die Consument heeft overgelegd als bewijs van het bezit van de set sieraden die hij als gestolen heeft opgegeven, is gemaakt na de datum van de inbraak. De eigenschappen van de foto tonen aan dat deze op 13 juli 2015 is gemaakt met het besturingssysteem iOS versie 7.1.2. Dit systeem was eerst beschikbaar op 30 juni 2014. De door Verzekeraar ingeschakelde deskundige heeft verklaard dat de eigenschappen betreffende de oorsprong van de foto niet wijzigen wanneer de foto is gekopieerd of wordt doorgestuurd. Volgens deze gegevens is de foto bovendien niet, zoals Consument heeft verklaard, in Nederland gemaakt maar in [plaats], [Land]. De aanvankelijke constatering dat de foto in Algiers is gemaakt, is onjuist gebleken. Consument heeft op 5 oktober 2015 verklaard dat hij op 13 juli 2015 in [plaats] verbleef en dat hij zijn terugreis aan het regelen was. Consument vertrok pas op 14 juli 2015 naar Nederland en had de inbraakschade dus nog niet opgenomen. Het verzoek aan zijn echtgenote om toezending van de foto kon op zijn vroegst pas op die datum zijn gedaan.
Nader onderzoek op de telefoons van Consument en van zijn echtgenote is gelet op de eigenschappen van de foto niet nodig. De verklaring van Consument dat de foto ongeveer een maand na de aankoopdatum van de sieraden op 7 augustus 2012 in Nederland is gemaakt, is onjuist. De nadere toelichting van Consument is eveneens in strijd met de waarheid. De geclaimde set kan niet zijn gestolen omdat deze na de schadedatum nog is gefotografeerd.
- Consument heeft ter onderbouwing van het voormalig eigendom van de sieraden tevens een nota overgelegd. De nota heeft betrekking op één collier en niet op een set sieraden en voorts correspondeert het op de nota genoemde bedrag niet met het door Consument opgegeven schadebedrag.
- De verklaring van Consument over de aanwezigheid van een contant geldbedrag van € 2.800 is niet aannemelijk. Consument stelt dat hij op 3 juli 2015 voor het plaatsen van een schutting een bedrag van € 2.000 heeft opgenomen. Uit navraag bij het bedrijf dat de schutting zou plaatsen is gebleken dat Consument ruim voor 3 juli 2015 wist dat de schutting niet voor zijn vakantie geplaatst zou worden.
- Bij de alarmcentrale van de ANWB is geen melding van Consument bekend met betrekking tot het onderbreken van zijn reis. Het telefonisch contact op 14 juli 2015 betreft de schademelding.
- Consument heeft ten aanzien van de claim van de sieradenset gefraudeerd. De overige onregelmatigheden heeft Verzekeraar toegelicht om een beeld te schetsen van de gehele claim. Voor het standpunt dat sprake is van fraude zijn deze omstandigheden niet doorslaggevend.

- De registratie in het EVR is terecht en proportioneel. Verzekeraar heeft hierbij in aanmerking genomen dat Consument, ondanks het aanwezige technisch bewijs, blijft ontkennen en voort heeft hij de verzekeringsrelatie en -duur in aanmerking genomen. Deze afweging heeft geleid tot een registratieduur van drie jaar. De Incidentenregistratie is geplaatst voor de duur van acht jaar.
- Verzekeraar heeft zijn standpunt tijdens de procedure bij Kifid niet gewijzigd. Van misbruik, of oneigenlijk gebruik, van procesrecht is geen sprake.

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 conform het Protocol Incidenten waarschuwingssysteem Financiële Instellingen (verder: het Protocol) te handelen.

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 artikel 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 De Commissie stelt voorop dat het op de weg van Verzekeraar ligt om de feiten die hij aan zijn beroep op fraude ten grondslag legt bij gemotiveerde betwisting door Consument ook te bewijzen. Verzekeraar heeft ter onderbouwing van zijn standpunt dat Consument opzettelijk heeft misleid, aangevoerd dat Consument heeft getracht uitkering te verkrijgen voor diefstal van een sieradenset terwijl hij daarop geen recht heeft. Verzekeraar heeft hiertoe aangevoerd, onder verwijzing naar een onderzoek van de expert, dat de foto die Consument heeft overgelegd om het voormalig bezit van de beweerdelijk gestolen sieraden aan te tonen, twee dagen na de schadedatum is gemaakt in [plaats], [Land]. Dit blijkt uit de eigenschappen ten aanzien van de oorsprong van de foto. Deze gegevens wijzigen niet wanneer de foto opnieuw wordt opgeslagen of verzonden, zodat van de juistheid van die gegevens kan worden uitgegaan, aldus Verzekeraar. Consument heeft aanvankelijk verklaard dat de foto kort na aankoop van de sieraden in 2012 in Nederland was gemaakt. In reactie op de bevindingen van de expert dat de foto op 13 juli 2015 is gemaakt, heeft Consument verklaard dat hij op die datum druk was met het regelen van zijn terugreis en niet wist wat er was gestolen zodat hij die dag niet die foto kon hebben gemaakt. Later heeft Consument toegelicht dat hij, toen hij in Nederland aankwam, zijn vrouw, die op dat moment in [Land] was, had gevraagd de foto van de sieraden naar hem toe te sturen. Dit verklaart hoe de foto op 13 juli 2015 op zijn telefoontoestel is gekomen.

Ter zitting heeft Consument toegelicht dat hij tijdens zijn vakantie in [Land] van familie had vernomen dat een inbraak was gepleegd waarbij derden een puinhoop hadden achtergelaten. Consument ging ervan uit dat de sieradenset ook zou zijn gestolen en hij heeft toen op 13 juli 2015 zijn vrouw gevraagd om toezending van de foto van de sieradenset. Een dag later is hij naar Nederland gevlogen. De verklaring van Verzekeraar omtrent de eigenschappen van de foto zouden ook op de kopie van de foto van toepassing zijn. Dit moet worden vastgesteld door een deskundige. De Commissie is van oordeel dat de verklaringen van Consument over de herkomst van de foto niet consistent zijn en overigens de bevindingen van Verzekeraar dat de foto op 13 juli 2015 is gemaakt in [plaats], [Land], niet kunnen weerleggen. Verzekeraar heeft aan de deskundige expliciet gevraagd of de gegevens van de oorsprong van de foto kunnen wijzigen wanneer deze worden doorgestuurd naar een andere telefoon of informatiedrager. De deskundige heeft deze vraag ontkennend beantwoord en voorts aangegeven dat het niet nodig is de telefoontoestellen van Consument en zijn echtgenote te onderzoeken. De stelling van Consument dat het onderzoek onjuist is, althans ook van toepassing zou kunnen zijn op verzending van de foto, is op geen enkele wijze gemotiveerd of nader met stukken, bijvoorbeeld een contra-expertise, onderbouwd. De Commissie komt derhalve tot het oordeel dat Verzekeraar terecht het standpunt heeft ingenomen dat Consument heeft getracht een uitkering te krijgen voor diefstal van sieraden terwijl daarop geen recht bestaat.

- 4.4 Verzekeraar heeft ter zitting toegelicht dat hij in zijn verweer ook is ingegaan op de overige onregelmatigheden in de schademelding om een beeld te schetsen van de claim. Deze onregelmatigheden waren voor het standpunt van Verzekeraar dat Consument heeft gefraudeerd en de getroffen maatregelen evenwel niet doorslaggevend. Zoals reeds uit hetgeen hierboven onder 4.3 is overwogen blijkt, leiden de omstandigheden en de gedragingen van Consument omtrent de claim van de sieradenset reeds tot het oordeel dat Consument heeft getracht Verzekeraar te misleiden. Hetgeen partijen ten aanzien van de overige onregelmatigheden hebben aangevoerd kan niet tot een ander oordeel leiden zodat dit geen nadere bespreking behoeft.
- 4.5 Het bovenstaande brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR, genoemd in art. 5.2.1 onder a en b van het Protocol, is voldaan. Op grond van artikel 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 of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.
- 4.6 Verzekeraar heeft gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van zijn persoonsgegevens. De Commissie is van oordeel dat deze omstandigheden, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie en de duur daarvan niet disproportioneel maken. Consument heeft aangevoerd dat hij zich graag elders wil kunnen verzekeren zonder ‘bezwarende voorwaarden’.

Gelet op de gebleken omstandigheden van dit geval acht de Commissie de registratie en de door Verzekeraar gehanteerde termijn van drie jaar gerechtvaardigd. Dat het voor Consument gedurende de registratie niet mogelijk is om zich elders te verzekeren onder 'normale' voorwaarden maken de registratie en de duur daarvan – gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector – niet disproportioneel.

De opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister

4.7 Gelet op het bovenstaande dient ook deze registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Verzekeraar heeft de Incidentenregistratie geplaatst voor de duur van acht jaar. De Commissie is van oordeel dat de door Consument aangevoerde algemene stellingen dat de door Verzekeraar getroffen maatregelen niet proportioneel zijn niet meebrengen dat de duur van de Incidentenregistratie dient te worden verkort tot de duur van de registratie in het EVR. De Commissie is ook overigens niet gebleken van omstandigheden die verkorting van de duur van de Incidentenregistratie rechtvaardigen.

Recht op dekking

4.8 Gelet op het hiervoor gegeven oordeel 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 17 lid 4 van de verzekeringsvoorwaarden en artikel 7:941 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek (BW) heeft Verzekeraar de claim in zijn geheel mogen afwijzen (vgl. HR 3 december 2004, NJ 2005/160 (Lorushorloge)).

Opzegging verzekering

4.9 Op grond van artikel 19 lid 2 van de voorwaarden heeft Verzekeraar het recht de verzekering bij opzettelijke misleiding door de verzekerde te beëindigen. Gelet op het voorgaande en art. 7:940 lid 3 laatste zin BW heeft Verzekeraar derhalve de verzekering van Consument tussentijds mogen beëindigen nu continuering van de verzekeringsovereenkomst gezien de bovengenoemde omstandigheden niet meer van Verzekeraar kan worden geveerd. Voor toewijzing van de vordering tot herstel van de verzekeringsovereenkomst met terugwerkende kracht, acht de Commissie geen grond aanwezig.

Onderzoekskosten

4.10 Verzekeraar heeft de door hem gemaakte onderzoekskosten van € 1.316,60 van Consument teruggevorderd. De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken kan gekwalificeerd worden als wanprestatie ex artikel 6:74 BW. Vgl. Geschillencommissie nr. 2016-368 r.o. 4.3. Vanwege deze toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door Consument en op grond van artikel 19 lid 4 van de voorwaarden, is hij gehouden de schade die Verzekeraar als gevolg hiervan heeft geleden, te vergoeden. De onderzoekskosten worden door de Commissie als schade aangemerkt en Consument kan worden gehouden deze te vergoeden. Vergelijk art. 6:96 lid 2 sub b BW (GC Kifid 2010-139). De vordering van Consument tot kwijtschelding van de onderzoekskosten komt derhalve niet voor toewijzing in aanmerking.

Slotsom

4.11 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vorderingen van Consument zullen worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

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

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