

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-427  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars en mr. drs. R. Knopper, leden  
en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 juli 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.,  
gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 4 juli 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft bij Verzekeraar een inboedelverzekering afgesloten. In 2015 en 2016 is in de woning van Consument vochtschade ontstaan. Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. Consument vordert dat Verzekeraar de geleden schade aan haar vergoedt en dat haar persoonsgegevens worden verwijderd uit het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. De Commissie is van oordeel dat de feiten en omstandigheden de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude door Consument, daar Consument schade dubbel heeft geclaimd. De Commissie is daarnaast van oordeel dat Verzekeraar de schadeclaim van Consument heeft mogen afwijzen en over mocht gaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in de registers. De Commissie wijst de vordering van Consument derhalve af.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar met bijlage;
- de door Verzekeraar overgelegde geluidsopname van een gesprek van 6 april 2016.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 juni 2017 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2015 bij Verzekeraar een inboedelverzekering (hierna: 'de Verzekering') afgesloten.

- 2.2 Op de Verzekering zijn de Algemene Polisvoorwaarden Woonverzekering IWV03 (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing. In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

**“2.2 Sancties bij niet nakomen verplichtingen bij schade**

**2.2.1 Schaden van belangen**

*Aan de IWV en aan hierin opgenomen verzekeringen kunnen geen rechten worden ontleend indien verzekeringnemer of verzekerde een of meer van de verplichtingen bij schade niet is nagekomen en verzekeraar daardoor in een redelijk belang is geschaad.*

**2.2.2 Opzet tot misleiding**

*Elk recht op uitkering vervalt indien verzekeringnemer of verzekerde een of meer van de verplichtingen bij schade niet is nagekomen met het opzet verzekeraar te misleiden. Dit geldt niet indien de misleiding het verval van dit recht niet rechtvaardigt.*

[...]

**6.4 Ontbinding**

*De verzekering eindigt door een buitengerechtelijke ontbindingsverklaring die is gebaseerd op een tekortkoming in het nakomen van verplichtingen die uit de verzekering voortvloeien. Dit geldt alleen indien de tekortkoming het ontbinden van de verzekeringsovereenkomst rechtvaardigt. Als gerechtvaardigde gronden voor ontbinding door de verzekeraar worden in elk geval de hierna genoemde omstandigheden beschouwd:*

- a. Opzet tot misleiding van de verzekeraar door of namens de verzekeringnemer of de verzekerde.*

[...]

**DEKKING INBOEDEL BASIS**

**10.3 Gedekte gebeurtenissen Inboedel Basis**

**10.3.1 In de woning**

[...]

- h. Neerslag en/of rioolwater*

[...]

*- schade als gevolg van op de locatie opgetreden regenval, sneeuwval, hagel of smeltwater, onvoorzien de woning binnengedrongen als gevolg van lekkage (of overlopen) van daken, balkons, dakgoten of afvoerleidingen daarvan;”*

2.3 Op 23 februari 2015 is als gevolg van lekkage vochtschade in de woning van Consument ontstaan. Consument heeft de schade in maart 2015 bij Verzekeraar gemeld. Consument heeft schade aan een mobiele telefoon, tapijt, beddengoed, matras, behang en schoenen geclaimd. Verzekeraar heeft de schade aan Consument uitgekeerd.

2.4 In januari 2016 is als gevolg van lekkage opnieuw vochtschade in de woning van Consument ontstaan. Consument heeft schade aan een stofzuiger, strijkijzer, tapijt, beddengoed, matras en een tas geclaimd. In het schademeldingsformulier van 7 januari 2016 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

6. Omschrijving beschadigd of vermist voorwerp 1	
6a Voorwerp, merk en type, naam leverancier	Miekt Stofzuiger S4123 (2000w)
6b Aankoopdatum	09-2015
6c Aanschafprijs	€ 229,00
6d Kan de schade worden hersteld?	<input checked="" type="checkbox"/> Nee → Ga verder met 6g <input type="checkbox"/> Ja
6e Inschatting schadebedrag/ herstelkosten	€ 229,00
6f Is de schade al hersteld?	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja Kosten herstel € _____, ____ Naam reparateur _____ Adres _____ Postcode _____ Plaats _____
6g Wilt u meer schade aangeven?	<input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/> Ja → Ga verder met 7

7. Omschrijving beschadigd of vermist voorwerp 2	
7a Voorwerp, merk en type, naam leverancier	Strijkijzer <del>Rejula</del> Tejal Ultra Gliss 4645 (2400w)
7b Aankoopdatum	11-2015
7c Aanschafprijs	€ 50,00
7d Kan de schade worden hersteld?	<input checked="" type="checkbox"/> Nee → Ga verder met 7g <input type="checkbox"/> Ja
7e Inschatting schadebedrag/ herstelkosten	€ 50,00
7f Is de schade al hersteld?	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja Kosten herstel € _____, ____ Naam reparateur _____ Adres _____ Postcode _____ Plaats _____
7g Wilt u meer schade aangeven?	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja, sluit dan een bijlage bij, waarin u per voorwerp de in dit blok gevraagde informatie beschrijft

Schade aan beddengoed, matras en tapijt. € 800,00  
 Leven dourestas - € 200  
 (Michael Kors)

2.5 Op het schadeformulier staat onder de schadeomschrijving het volgende:

*“Op 07 jan, om 15 uur is er enorme lekkage ontstaan in mijn slaapkamer. Het regende en het water kwam naar binnen via het raam en de vensterbank die in zeer slechte staat is. Het raam was dicht. Muren zijn helemaal onder water gekomen. Tapijt en mijn matras op bed, samen met beddengoed. Mijn stofzuiger is door de lekkage zo beschadigd dat hij helemaal kapot is gegaan door het water. Zo ook mijn strijkijzer, tas en lamp.”*

2.6 Bij brief van 13 januari 2016 heeft de verhuurder van het appartement, woningbouwvereniging Woonbron, het volgende over de schade-oorzaak aan Consument medegedeeld:

*“Middels deze brief wil ik u graag de bevindingen doorgeven die ik tijdens bovengenoemde inspectie geconstateerd heb.*

*Er komt water naar binnen in de slaapkamer en de woonkamer. Na verder onderzoek, heb ik geconstateerd dat de watergaatjes van het kunststofkozijn helemaal vol met vuil zaten. Ik heb voorzichtig een deel van het vuil verwijderd en hierdoor liep het water dat in het kozijn stond gelijk weg. De lekkage is dus ontstaan doordat de watergaatjes van het kunststofkozijn verstopt zijn, waardoor er vervolgens water naar binnen loopt.*

*Ik heb u geadviseerd om regelmatig deze watergaatjes in het kozijn te reinigen, bijvoorbeeld met een pijpenragertje. Hierdoor kan het water vervolgens goed weglopen. De schade die er is ontstaan dient u te verhalen bij uw inboedelverzekering.*

*Woonbron verstrekt wel eenmalig de opdracht om de watergaten te reinigen en de kitnaden bij de raamkozijnen te herstellen en/of te vervangen. Alle rubbers worden nagekeken en alle ramen passend en sluitend gemaakt. De ramen sluiten op dit moment goed, maar dit wordt uit voorzorg gedaan om een nieuwe lekkage te voorkomen.”*

2.7 Consument heeft op 5 februari 2016 telefonisch contact met Verzekeraar gehad. In de telefoonnotitie van Verzekeraar staat – voor zover relevant – het volgende:

*“Verzekerde belt. Ze heeft waterschade aan haar woning. Dit heeft echter precies dezelfde oorzaak als vorig jaar. Ze geeft aan dat de WBV niks heeft gedaan om de oorzaak te herstellen (zie verklaring dossier 2015). Ze heeft precies dezelfde schade als vorig jaar maar claimt nu nog wat extra.*

*Mijn vragen voor verzekerde:*

*Heeft u vorig jaar de schade hersteld aan uw vloerbedekking?*

*Nee dat heb ik niet gedaan. Dit zei verzekerde erg duidelijk. Ik herhaalde haar vraag: u heeft vorig jaar geen nieuwe vloerbedekking genomen? Nee.*

*Oke, maar er was vorig jaar al schade. Wat heeft u met de uitkering gedaan?*

*Mevrouw begint heel erg te stotteren. Ik eh ik ik ik weet eh ik weet het niet. Ik heb wel een nieuwe vloer genomen. Ik vraag haar: heeft u wel een nieuwe vloerbedekking gekocht in het afgelopen jaar? Ja zegt verzekerde. Ik zeg waarom zegt u dan net van niet? Ja eh iik eh ik eh ik weet niet. Ik heb wel een nieuwe genomen. Maar ik heb gewoon precies dezelfde genomen dus je ziet het niet.*

*Ik geef aan heeft u dan misschien een bon? Nee ik bewaar geen bonnen. Oke maar wat kostte hij? Ja eh ik weet niet zo ik weet niet. Ik kijk wel wat ik op het schade aangifte formulier heb ingevuld. O ik zie 800,00. Ik zeg heeft u dit misschien gepind? Nee nee. Ik zeg u heeft 800 contant betaalt. Oke.”*

- 2.8 Verzekeraar heeft naar aanleiding van de vochtschade een schade-expert ingeschakeld om de schade vast te stellen. De schade-expert heeft Consument op 3 maart 2016 bezocht. In het schaderapport van de schade-expert d.d. 14 maart 2016 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

#### **“BEVINDINGEN / ONDERZOEK**

*Met betrekking tot de toedracht van de schade zijn wij via uw maatschappij in het bezit gekomen van een verklaring van de verhuurder van het appartement, woningbouwvereniging Woonbron. Uit deze verklaring blijkt dat nadat zij het vuil uit de watergaatjes van het kunststof kozijn hadden verwijderd het water dat in het kozijn stond direct wegstroomde.*

*Verzekerde claimt dat als gevolg van deze lekkage schade is ontstaan aan:*

- Miele stofzuiger t.w.v € 229,00.*
- Strijkijzer, Tefal t.w.v. € 50,00.*
- Beddengoed, matras en tapijt t.w.v. € 800,00.*
- Lederen damestas, Michael Kors t.w.v. € 200,00.*
- Behang op wand onder raamkozijn.*

*Tijdens ons bezoek toonde verzekerde ons een foto op haar mobiele telefoon. Uit deze foto maakten wij op dat het behang op de wand onder het raamkozijn in de slaapkamer door de lekkage nat was geworden. Wij constateerden echter dat dit behang ook bij de lekkage in februari 2015 nat was geworden maar door verzekerde nog niet was vervangen. Hetzelfde geldt voor het geclaimde tapijt. Dit was door verzekerde naar aanleiding van de lekkage in 2015 ook nog niet vervangen, deze was alleen gereinigd. Schade aan het beddengoed hebben wij ook niet waargenomen.*

*Tijdens ons bezoek van 3 maart 2016 hebben wij geen zichtbare waterschade aan het tapijt in de slaapkamer waargenomen. Verzekerde toonde ons een gele vochtplek in het matras. Deze schade zou vorige jaar ook door verzekerde zijn geclaimd. De door verzekerde geclaimde de stofzuiger, handtas en strijkijzer waren door verzekerde al weggegooid.*

## **SCHADE-OMVANG**

*Zoals vermeld had verzekerde de geclaimde stofzuiger, handtas en strijkijzer al weggegooid. Hierdoor hebben wij deze zaken niet kunnen beoordelen. Wij hebben deze geclaimde schade daarom ook niet opgenomen in de schadevaststelling.*

*Hetzelfde geldt voor de geclaimde schade aan het tapijt, beddengoed, matras en behang. Aan het tapijt en beddengoed hebben wij geen gevolgschade waargenomen en de schade aan het matras en behang was al eerder bij uw maatschappij geclaimd maar was door verzekerde nog niet vervangen. Er zou destijds door uw maatschappij voor deze zaken wel een vergoeding aan verzekerde zijn verstrekt.*

*Gezien bovenstaande hebben wij geen schadebedrag opgenomen/vastgesteld, waarvan mededeling aan verzekerde.*

*[...]*

*De schade is als volgt vastgesteld:*

### **INBOEDEL**

#### INBOEDEL

Diversen	€	0,00
<b>Totaal (inclusief btw)</b>	€	<b>0,00"</b>

- 2.9 Op 6 april 2016 is in opdracht van Verzekeraar door een schade-onderzoeker opnieuw een bezoek aan Consument gebracht. In het interview is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

### **Toedracht schade 2016**

Op de schadedatum ontdekte ik overdag dat er water over mijn vensterbank liep in de slaapkamer. Ik heb voor bewijs foto's gemaakt en de buurvrouw erbij geroepen. Mijn vriendin zei me dat ik de verzekering moest inschakelen en het moest melden. Het water kwam gewoon door de kieren van het raam naar binnen. De vorige keer ontdekte ik het 's nachts en nu overdag. Het regende die dag heel erg en er stond een harde wind. Als dat zo is, harde regen en harde wind, dan zijn er problemen bij de ramen. Het hangt af van de wind waar de problemen ontstaan. De woningbouw is Woonbron en die hebben iemand gestuurd. Er was iets verstopt bij het raam en dat is verholpen. Ze hebben ook een extra gaatje gemaakt en een metalen strip geplaatst tegen het raam zodat het gootje onder het raam niet meteen volloopt maar er voorlangs blijft lopen.

### **Schade**

Als gevolg daarvan is er schade ontstaan aan:

- Tapijt, dit tapijt is gelegd in 2015 door de mensen van de winkel waar ik het heb gekocht. Ik heb er toen €? Voor betaald. Dat weet ik niet meer. Het tapijt is gekocht bij Leen Bakker.
- Behang. Het behang is 2-3 jaar oud. Dit is gekocht bij Gamma dacht ik.
- Strijkijzer, dit is een Tefal Ultra Gliss 4645 en deze is gekocht bij Mediamarkt, ongeveer 1 jaar geleden. Nee sorry, de aankoopdatum is van november 2015 zie ik nu. Een Tefal is altijd goed. Dit was een paars-wit strijkijzer. Ik heb niet op mijn naam gekocht. Mijn vriendin heeft dit strijkijzer op haar naam gezet, zij heeft het voor mij gekocht. Maar ik heb de bon niet meer, die had zij mij wel gegeven maar ik heb het weggegooid.
- Stofzuiger, ik lees dat dit een Miele S4123 en was van september 2015, ook gekocht bij de Mediamarkt. Deze was grijs met stofzuigerzakken. Ik heb nu geen stofzuiger, ik doe met water schoonmaken. Dus dweilen. Geen bon. Ook heeft mijn vriendin deze voor mij gekocht. De bon heb ik niet meer.
- Eenpersoonsmatras van mijn bed. Dit matras was drie maanden oud toen deze voor het eerst beschadigd raakte. Het matras is nu dus ongeveer een jaar en drie maanden oud. Dit matras is gekocht bij Leen Bakker. Ik meen voor € 110,- per stuk dacht ik, in ieder geval ietsjes meer dan € 100,-.
- Damestas van leer. De tas was helemaal gevlekt. De tas stond op de grond. Dit was een Michael Kors. Een zwarte tas met daarop in goudkleurige metalen letters het merk. Die tas had ik gekocht in 2015 bij de Bijenkorf voor € 200,-. Ik heb geen bon meer en de tas is weggegooid.

[...]

V: Waarom heeft u alles weggegooid?

A: Ik had er niets meer aan. Ik wist niet meer waarom ik dat nodig had. De tas was lelijk geworden.

V: Heeft u misschien een foto van de tas?

A: Nee dat heb ik niet. Ik heb de stofzuiger en het strijkijzer niet meer. Die deden toch niets meer. Het water is erin gestroomd.

V: U heeft de buurvrouw erbij gehaald om te getuigen. Heeft uw buurvrouw de stofzuiger, de strijkijzer en de tas gezien?

A: Nee het was mijn buurvrouw niet maar mijn vriendin.

V: Hoe heet uw vriendin?

A: [REDACTED] zij woont in [REDACTED]

V: Kan ik even contact met haar opnemen over de spullen?

A: Ja maar ik weet haar nummer niet.

V: Kunt u haar nummer voor mij opzoeken?

A: [REDACTED] Zij is nu op haar werk. Tot half zes-half zeven.

V: Dan kan ik haar bellen om te informeren naar de aankopen bij de Mediamarkt.

A: Ik kan zelf wel naar de mediamarkt gaan voor een proforma nota.

V: Wilt u bij Leen Bakker ook een kopienota gaan halen?

A: Ja dat zal ik doen.

V: Hoe denkt u dat het matras beschadigd is geraakt?

A: Het matras stond op z'n kant naast het bed want ik was het bed aan het verschonen.

V: U heeft foto's gemaakt op uw telefoon en die heeft u aan de expert getoond. Wilt u mij die tonen?

A: Ik heb het u getoond.

V: Mevrouw [REDACTED] uw claim klopt niet. Het tapijt is eerder beschadigd geweest en is niet nieuw, het behang, uw matras. Dan heeft u een stofzuiger, een strijkijzer en een tas geclaimd die alle weg zijn. Ik wil u uitleggen dat de claim nader wordt onderzocht als u hierbij blijft.

A: Ik blijf hierbij. Het tapijt is niet vervangen, dat heeft u niet goed begrepen, het tapijt is van kort voor de eerste schade.

V: U heeft financiële problemen. Sinds wanneer is dat.

A: Sinds twee jaar. Ik regel het zelf. Ik heb geen baan meer en ik heb schulden. Ik heb een afspraak met de instantie hoe ik de schuld betalen moet. Dit betreft de belastingdienst. Ik sta ook rood bij de bank. Ik heb een schuld van € dat gaat u niet aan.

V: U claimt een tapijt, behang en een matras dat al eens geclaimd is.

A: Ok. Dat is zo. Maar u bent deskundig. Ik wist dat niet. Ik heb gewoon gewezen dat ik schade heb. Het klopt dat ik vorig jaar een vergoeding kreeg. Het was mijn plan om dit jaar van alles te vervangen maar dat is niet gelukt. Ik had het geld nodig om naar mijn moeder te gaan vorig jaar omdat zij is overleden. Ik heb alleen gezegd dat het tapijt was en het behang nat was. Ik heb niet gezegd dat ik nieuw wil.

V: U schrijft zelf op uw schadeformulier dat u € 800,- schade heeft aan matras, tapijt en beddengoed.

A: Ik bedoelde niet dat het schade was maar wat alles bij elkaar ongeveer kostte, niet de schade. Ik dacht dat de expert zou komen en dat hij zou kijken.

V: Ik heb u net en telefoongesprek voorgelezen van 5 februari 2016 die u heeft gehad met iemand van Nationale Nederlanden. Daarin zegt u ook dat u de vloerbedekking heeft vervangen voor een precies dezelfde vloer.

A: Ja dat klopt allemaal wat u zegt maar ik heb het niet goed begrepen. Zij vroeg mij wat ik gedaan had met het geld. Ik heb gezegd dat ik er helemaal niets mee heb gedaan maar dat ik de vloer wel wilde vervangen alleen dat ik het nog niet heb gedaan. Het tapijt was wel een jaar geleden gekocht maar voor de eerste waterschade. Na de eerste waterschade heb ik het tapijt schoongemaakt.

- 2.10 Verzekeraar heeft de schade bij brief van 16 juni 2016 afgewezen en Consument medegedeeld dat zij de Verzekering per direct beëindigt. Daarnaast heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument opgenomen in de gebeurtenissenadministratie, het Incidentenregister en het Extern verwijzingsregister (hierna: 'EVR'). In de brief stond – voor zover relevant – het volgende vermeld:



Wij ontvingen van u een verzoek om een vergoeding te verlenen voor een waterschade aan beddengoed, een matras, een muur, een stofzuiger, een strijkijzer, een tas en een lamp met een totale waarde van €1.250,-. De schade is ontstaan op 20 januari 2016 op uw woonadres te [REDACTED]

#### **Geen schadevergoeding**

Wij vergoeden deze schade niet. Verder beëindigen wij deze overeenkomst met u, registreren wij uw (persoons)gegevens en verhalen wij de door ons gemaakte kosten op u. Wij leggen u in deze brief uit hoe wij tot deze beslissingen zijn gekomen.

#### **Uw schadeclaim**

Tijdens een eerdere waterschade van 23 februari 2015 claimde u een bijna identieke schade en deze claim is door ons betaald. Dit was voor ons een reden om een nader onderzoek in te stellen.

#### **Onderzoek**

Uit het onderzoek door onderzoeksbureau Confid zijn, onder andere, de volgende bevindingen naar voren gekomen:

- Het matras is niet vervangen na de vorige schadeclaim. Het matras zou op z'n kant tegen het bed hebben gestaan waardoor deze nat is geworden.
- Het tapijt verving u niet na de vorige schadeclaim.
- Het behang verving u niet na de vorige schadeclaim.
- Van de andere geclaimde items heeft u geen bewijs. U kunt de beschadigde spullen en/of de aankoopfacturen niet laten zien.
- Het strijkijzer en de stofzuiger zouden door- en op naam van een vriendin zijn gekocht.
- U heeft aangegeven financiële problemen te hebben en schulden te hebben bij onder andere de belastingdienst.

#### **Conclusies**

Op basis van ons onderzoek en alle feiten en omstandigheden concluderen wij dat door u, naar onze mening, bewust een verkeerde voorstelling van zaken is gegeven over het merendeel van uw schadeclaim met de bedoeling om een onterechte en/of te hoge uitkering te verkrijgen. Wij zijn ervan overtuigd dat u ons onjuist heeft geïnformeerd met het opzet om ons te misleiden.

U geeft aan dat u e.e.a. niet goed heeft begrepen en alleen heeft aangewezen wat nat was geworden door het water dat naar binnen zou zijn gestroomd. Echter op het ingestuurde schadeaangifteformulier geeft u duidelijk aan schade te hebben geleden aan alle goederen en noemt u ook specifieke schadebedragen. Van een vergissing kan dus geen sprake zijn. U heeft doelbewust spullen opgegeven waarvoor u bij een eerdere waterschade al een vergoeding heeft ontvangen.]

2.11 Consument heeft bij brief van 25 juni 2016 bezwaar gemaakt tegen de afwijzing van Verzekeraar.

2.12 Bij e-mail van 20 juli 2016 heeft Verzekeraar het bezwaar van Consument afgewezen. In de e-mail is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Wij hebben de geluidsbestanden van uw gesprek met onderzoeksbureau [..naam..] beluisterd en er is geen enkele Indicatie te vinden van de door u beweerde Intimidatie en/of discriminatie. U bent aan het eind van het gesprek met onderzoeksbureau [..naam..] ook ruimschoots in de gelegenheid gesteld om uw verklaringen door te lezen en aan te passen. U heeft een aantal zaken doorgekrast en deze wijzigingen zijn verwerkt in de uiteindelijke verklaring.

Ons standpunt zoals verwoord in onze brief van 16 juni 2016 blijft daarom van kracht.”

- 2.13 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 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 vergoeding van de schade van € 1.279,- en doorhaling van de registraties van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. Daarnaast vordert Consument dat Verzekeraar de haar in rekening gebrachte onderzoekskosten van € 524,08 kwijtscheldt.

#### *Grondslagen daarvoor*

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

- De schade van januari 2016 is identiek aan de schade van 2015, maar de schadeclaim is anders. Consument heeft het tapijt na de vochtschade van 2015 niet vervangen. Zij heeft het tapijt laten schoonmaken door een reinigingsbedrijf. Zij heeft de schade niet opzettelijk dubbel geclaimd. Zij wist niet dat ze dezelfde schade niet twee keer mocht claimen. Op het schade-aangifteformulier heeft zij aangegeven wat beschadigd was geraakt, niet wat zij vergoed wilde krijgen. Zij was in de veronderstelling dat een schade-expert zou langskomen om de uitkering vast te stellen.
- Consument heeft geen aankoopnota's van de beschadigde goederen bewaard. Bij de afhandeling van de schadeclaim in 2015 was het niet nodig om aankoopnota's over te leggen. Zij heeft het strijkijzer, de stofzuiger en de tas weggegooid, omdat deze beschadigd waren. Zij was zich niet bewust van het feit dat zij deze moest bewaren.
- Tijdens het interview met de schade-onderzoeker op 6 april 2016 is Consument door de schade-onderzoeker verbaal en non-verbaal geïntimideerd en gediscrimineerd. De schade-onderzoeker heeft druk op haar uitgeoefend om bepaalde dingen te bekennen. Daarnaast vroeg de schade-onderzoeker naar persoonlijke zaken die niet relevant zijn voor het beoordelen van de schadeclaim.

Hiermee is de privacy van Consument geschonden.

- Consument heeft, voordat zij haar handtekening onder het interview van 6 april 2016 zette, een aantal stukken tekst doorgestreept en aangegeven waarmee zij het niet eens was. De schade-onderzoeker heeft Consument verzekerd dat deze stukken uit het interview zouden worden verwijderd. Toen zij het interview onder ogen kreeg, bleek dat niks met haar aanpassingen en opmerkingen was gedaan. Het interview van 6 april 2016 is derhalve niet volledig en ongeldig.
- Consument heeft op grond van artikel 9 tot en met 15 van de Voorwaarden, waarin de begrippen, de omvang van de dekking en de uitsluitingen nader zijn bepaald, recht op dekking onder de Verzekering. Consument wijst in dit verband specifiek op artikel 10.3 van de Voorwaarden.
- Verzekeraar heeft zelf een onderzoeker ingeschakeld, Consument heeft hier niet om verzocht. De onderzoekskosten kunnen derhalve niet op Consument worden verhaald.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

- Verzekeraar heeft de schade aan het tapijt, matras en behang als gevolg van de lekkage in 2015 aan Consument vergoed. De spullen zijn na de eerste schade niet door Consument vervangen. Consument heeft dit toegegeven in het interview van 6 april 2016. Consument heeft derhalve opzettelijk dubbel schade geclaimd. Daarnaast leidt de lekkage van 7 januari 2016 niet tot schade waarvoor Consument niet al een vergoeding heeft ontvangen.
- De schade-expert heeft vastgesteld dat het matras en het beddengoed niet kunnen zijn beschadigd door de lekkage, omdat het bed niet bij het raam stond.
- Consument kan op geen enkele wijze het bezit van de stofzuiger, het strijkijzer en de tas aantonen. Zij heeft geen foto's of aankoopbonnen van de goederen overgelegd. Het is opmerkelijk dat Consument de goederen heeft weggegooid, daar zij in de veronderstelling was dat een schade-expert de schade en uitkering zou komen vaststellen. Het ligt dan voor de hand de goederen te bewaren of er in ieder geval foto's van te maken. Dit heeft zij nagelaten. Wanneer Consument de goederen wel in haar bezit zou hebben gehad, is het volgens de schade-expert niet aannemelijk dat deze verloren zijn gegaan door vocht. Voorts is het volgens de schade-expert niet aannemelijk dat de goederen onder het betreffende raam stonden.
- Op grond van bovenstaande is Verzekeraar tot de conclusie gekomen dat Consument heeft geprobeerd Verzekeraar opzettelijk te misleiden door schade aan goederen te claimen die zij niet heeft geleden, niet in haar bezit heeft gehad en door dubbel schade te claimen. Het argument van Consument dat zij de schade niet wilde claimen, maar erop rekende dat een schade-expert de schade zou komen vaststellen acht Verzekeraar ongeloofwaardig. In 2015 heeft Verzekeraar de schade zonder tussenkomst van een schade-expert uitgekeerd. Bovendien gaf Consument de schade niet alleen op in het schade-aangifteformulier, maar ook bij de aanvullende vragen van de schade-expert. Alles wijst erop dat Consument ervan uitging dat Verzekeraar op basis van haar schriftelijke melding de schade zou uitkeren.

- Verzekeraar acht het, gelet op het opzettelijk misleiden, het handhaven van de integriteit van het financiële stelsel en het voorkomen en bestrijden van fraude, noodzakelijk de persoonsgegevens van Consument op te nemen in het Incidentenregister en het EVR. Zij hanteert daarbij in eerste instantie een plaatsingsduur van vier jaar vanwege de omvang van de geclaimde schade (tussen € 1.000,- en € 5.000,-). Vanwege de moeilijke persoonlijke omstandigheden van Consument is de termijn aangepast naar twee jaar.
- Consument heeft op meerdere punten tegenstrijdig verklaard. Zo heeft zij in het telefoongesprek van 5 februari 2016 verklaard dat ze de schade aan het tapijt van 2015 niet heeft vervangen. In datzelfde telefoongesprek verklaart ze later dat ze het tapijt wel heeft vervangen.
- Consument is kritisch maar respectvol ondervraagd door de schade-onderzoeker en zij is op geen enkele wijze geïntimideerd of gediscrimineerd. De schade-onderzoeker is transparant geweest en heeft de originele verklaring met de door Consument doorgestreepte passages aan Verzekeraar toegezonden.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie ziet aanleiding in de eerste plaats te beoordelen of Consument onder de Verzekering recht heeft op dekking van de schadegebeurtenis. Hierna zal worden beoordeeld 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.

##### *Recht op dekking*

- 4.2 Voorop staat dat het op de weg van verzekerde ligt om te stellen en, bij gemotiveerde betwisting, te bewijzen dat zich een gedekt evenement heeft voorgedaan, dat daardoor schade is ontstaan en om aan te tonen wat de omvang van die schade is. Consument stelt dat haar stofzuiger, strijkijzer en tas als gevolg van vochtschade zijn beschadigd. Consument heeft geen bewijsstukken, zoals foto's, aankoopnota's of bankafschriften overgelegd noch de beschadigde goederen getoond waarmee zij het bezit hiervan en de schade hieraan heeft aangetoond. De Commissie acht het door Consument aangedragen bewijs derhalve onvoldoende. Verzekeraar is ten aanzien van het strijkijzer, de stofzuiger en de tas niet gehouden een uitkering aan Consument te doen.
- 4.3 Ten aanzien van het tapijt, behang en matras moet als vaststaand worden aangenomen dat Consument de schade die hieraan in 2015 is ontstaan niet heeft hersteld en in 2016 opnieuw bij Verzekeraar heeft geclaimd. Consument heeft met zoveel woorden erkend dat zij de uitkering voor de schade in 2015 voor andere doeleinden heeft gebruikt. Consument heeft ten aanzien van de dubbel geclaimde schade verklaard dat zij niet wist dat dit niet mocht en dat zij enkel heeft aangegeven wat beschadigd was en in de veronderstelling verkeerde dat een schade-expert de schade zou komen vaststellen. De Commissie acht de door Consument gegeven verklaringen voor het claimen van een dubbele schade niet aannemelijk.

Uit het schadeaanvraagformulier van januari 2016, zoals hiervoor onder 2.4 is aangehaald, kan alleen worden geconcludeerd dat Consument de gespecificeerde schade vergoed wenste te krijgen. De Commissie is dan ook van oordeel dat de hiervoor genoemde feiten en omstandigheden de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude door Consument. Gezien het bovenstaande heeft Verzekeraar zich terecht op het standpunt gesteld dat de schade onder de Verzekering niet gedekt is. Op grond van artikel 7:941 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek en artikel 2.2.2 van de Voorwaarden heeft Verzekeraar de claim mogen afwijzen.

*Registratie Extern Verwijzingsregister*

- 4.4 Gelet op de mogelijk verstrekkingen 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.
- 4.5 Het oordeel, zoals onder 4.3 is overwogen, 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 de 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 haar 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 hij de registratie voor de duur van twee jaar heeft geplaatst. 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. De omstandigheden van het geval en de belangen van de Consument zijn in voldoende mate meegewogen en in de duur van de registratie tot uiting gekomen.

*Registratie Incidentenregister*

- 4.7 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voorts voor de duur van twee 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.

*Onderzoekskosten*

- 4.8 Verzekeraar heeft de door hem gemaakte onderzoekskosten van € 524,08 van Consument teruggevorderd. De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken laat zich kwalificeren als wanprestatie ex artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek (Vgl. Geschillencommissie nr. 2016-368 r.o. 4.3). Vanwege deze toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verbintenis uit de verzekeringsovereenkomst is Consument 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 (vgl. GC Kifid 2010-139). De vordering van Consument tot kwijtschelding van de onderzoekskosten komt derhalve niet voor toewijzing in aanmerking.

*Onheuse bejegening*

- 4.9 Consument stelt dat zij tijdens het interview van 6 april 2016 door de schade-onderzoeker is geïntimideerd en gediscrimineerd. Consument heeft onvoldoende concreet aangegeven op welke wijze zij onheus is bejegend en welke uitspraken zij gedwongen heeft gedaan. Verzekeraar heeft de stelling van Consument voldoende gemotiveerd betwist. Voorts blijkt uit de geluidsopname van het interview dat de schade-onderzoeker weliswaar op kritische wijze vragen heeft gesteld en meerdere keren heeft doorgevraagd, maar niet dat Consument daarbij onheus is bejegend. Aan deze stelling gaat de Commissie daarom voorbij.

*Slotsom*

- 4.10 De slotsom is dat de vorderingen van Consument 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](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.*