

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-454
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. A.M.T. Wigger en mr. dr. S.O.H. Bakkerus,
leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Zoetermeer, verder te
noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 10 juli 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Registratie van persoonsgegevens in Incidentenregister en EVR. Consument heeft bij Verzekeraar schade aan zijn Samsung telefoon en zijn Armani horloge geclaimd. Verzekeraar heeft de schade aan het horloge vergoed en gevraagd de beschadigde telefoon toe te sturen. De telefoon is daarna gestolen in een woninginbraak. Uit onderzoek is gebleken dat de Samsung telefoon en het Armani horloge al eerder door Consument bij een andere verzekeraar waren geclaimd.

Nadat Verzekeraar de vergoeding voor het horloge had teruggevorderd en de verzekering beëindigd heeft Consument een nieuwe inboedelverzekering aangevraagd en wederom schade aan hetzelfde horloge en dezelfde telefoon geclaimd. De Commissie is van oordeel dat de feiten en omstandigheden de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude door Consument. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 26 oktober 2016;
- de repliek van Consument van 8 november 2016;
- de dupliek van Verzekeraar van 13 december 2016;
- de aanvulling van Consument van 22 januari 2017;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een “Royaal” inboedelverzekering gesloten. De ingangsdatum van de verzekering is 23 september 2015. In de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden BI 13 is – voor zover hier van belang – het volgende bepaald:

“Artikel 14 Verzekeringsfraude

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

- *Onze kosten bij u in rekening brengen.*
- *Een uitkering terugvorderen.*
- *Uw verzekering stoppen.*
- *Aangifte doen bij de politie.*
- *De fraudeur registreren in het fraudesysteem van de verzekeringsmaatschappijen bij de Stichting CIS. De fraudeur kan zich dan moeilijker verzekeren tegen normale premies. Zie voor mee informatie www.klaverblad.nl/links.”*

- 2.2 Op 16 oktober 2015 heeft Consument bij Verzekeraar gemeld dat hij op 11 oktober 2015 een zwarte Samsung Galaxy s6 telefoon (verder: de Telefoon) en een horloge van het merk Armani (verder: het Horloge) had laten vallen waardoor deze beschadigd waren geraakt. Vervolgens heeft Consument op verzoek van Verzekeraar een foto van het beschadigde Horloge, een total loss verklaring van de reparateur van de Telefoon met IMEI-nummer [nr. 1], een betalingsbewijs en een pakbon van de Telefoon, een verzendbon van het Horloge en een pro-forma nota voor reparatie van het Horloge aan Verzekeraar toegestuurd. Consument heeft die stukken als bijlage toegestuurd bij de volgende e-mail van 20 oktober 2015:

“[...]

Hierbij de gevraagde gegevens. Een foto van het toestel heb ik helaas niet, omdat deze niet meer bruikbaar was volgens de reparateur en deze is derhalve door mij weggegooid. Foto van horloge heb ik gelukkig nog wel kunnen maken.

[...]”

- 2.3 Per e-mail van 20 oktober 2015 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat hij geen uitkering kon doen voor de Telefoon omdat Consument de Telefoon voor inspectie beschikbaar dient te houden. Per e-mail van diezelfde datum heeft Consument Verzekeraar bericht:

“[...]

Naar aanleiding van uw e-mail het volgende:

Ik heb het toestel uit de vuilniszak uit de vuilnisbak weten te halen. [...]”

- 2.4 Vervolgens heeft Verzekeraar Consument per e-mail van 21 oktober 2015 gevraagd het toestel aangetekend naar hem op te sturen.
- 2.5 Per e-mail van 23 oktober 2015 heeft Consument aan Verzekeraar gemeld dat op 22 oktober 2015 bij hem thuis een diefstal had plaatsgevonden en dat onder andere de Telefoon was gestolen.

- 2.6 Op 26 oktober 2015 heeft Verzekeraar aan Consument een vergoeding voor het beschadigde Horloge verstrekt.
- 2.7 Op 5 november 2015 heeft Verzekeraar van Consument het proces-verbaal van aangifte van de diefstal van onder andere de Telefoon ontvangen. Vervolgens heeft Verzekeraar aan Consument op 5 november 2015 uitkering gedaan voor de schade aan de Telefoon. Consument heeft volgens het proces-verbaal van aangifte het volgende aan de Politie verklaard:
- “Ik ben de huurder van de woning. Hierbij doe ik aangifte van diefstal in/uit woning (niet gekwal). Ik had op [tussen donderdag 22 oktober 2015 te 7:30 en donderdag 22 oktober 2015 te 17:00] mijn woning verlaten. Soms sluit ik niet goed af. De deur trek ik dan niet goed dicht. Ik sluit niet af op nachtslot. Verder heeft niemand een huissleutel van mijn woning. Toen ik de woning verliet was het schemerig. Volgens mij brandde de lantaarnpalen niet.
Uit de woning is het volgende door onbekende(n) weggenomen;*
- Telefoon-automaat, Samsung S6, zwart (1)
 - Imac,
 - Armani schoenen
- [...]”*
- 2.8 Op 10 november 2015 heeft Verzekeraar van [naam verzekeraar] (verder: Verzekeraar A) bericht ontvangen waaruit bleek dat Consument in juli 2015 een identieke claim bij Verzekeraar A had ingediend voor de Telefoon. De pakbon en het betalingsbewijs zijn identiek aan de bij Verzekeraar ingediende stukken. De bij Verzekeraar A door Consument ingediende bon van de reparateur vermeldt een invoerdatum en een printdatum. Die data ontbreken op de bon van de reparateur die Verzekeraar van Consument heeft ontvangen. Op beide bonnen van de reparateur betreft het IMEI-nummer [nr. 1] en betreft het een total loss verklaring. Destijds heeft Verzekeraar A Consument een vergoeding van € 714,00 voor de Telefoon verstrekt.
- 2.9 Op 10 november 2015 heeft Verzekeraar van [naam verzekeraar] (verder: Verzekeraar B) informatie ontvangen waaruit bleek dat Consument in maart 2015 een claim had ingediend bij Verzekeraar B voor een horloge van het merk Armani dat beschadigd was geraakt door een val. Ter onderbouwing van de claim had Consument dezelfde foto's aan Verzekeraar B toegestuurd die hij bij zijn e-mail van 20 oktober 2015 aan Verzekeraar had toegestuurd.
- 2.10 Met een e-mail van 10 november 2015 heeft Verzekeraar Consument medegedeeld dat sprake was van fraude omdat de schade aan de Telefoon en het Horloge meermaals door Consument is geclaimd. Verzekeraar heeft in die e-mail aangegeven dat het uitgekeerde bedrag zou worden teruggevorderd, de diefstal schade niet in behandeling zou worden genomen en dat de inboedelverzekering zou worden beëindigd.
- 2.11 Op 10 november 2015 heeft Verzekeraar telefonisch contact gehad met [naam verzekeraar] (verder: Verzekeraar C) waaruit bleek dat Consument bij Verzekeraar C een inboedelverzekering had aangevraagd en wederom een claim voor hetzelfde Horloge en dezelfde Telefoon had ingediend.

2.12 Met een brief van de afdeling Veiligheidszaken van 12 november 2015 heeft Verzekeraar Consument laten weten dat zijn gegevens voor een periode van 3 jaar zijn opgenomen in het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister. Nadat Consument Verzekeraar had gemeld dat hij het uitgekeerde bedrag had terugbetaald, heeft hij geklaagd over de registratie van zijn persoonsgegevens.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het Interne Verwijzingsregister en doorhaling van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister en een schriftelijke bevestiging hiervan. Alles op straffe van een dwangsom.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.1 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- De registratie van de persoonsgegevens van Consument door Verzekeraar is disproportioneel en niet zorgvuldig besloten.
 - Fraude staat geenszins vast. Consument heeft zulks dan ook nooit toegegeven. Consument heeft de uitkering onder ernstige dwang van Verzekeraar terugbetaald. Het terugbetalen van de uitkering kan niet worden beschouwd als schuldbekentenis of erkenning dat fraude is gepleegd. Het feit dat Consument een klacht heeft ingediend bij Kifid kan worden gezien als een verzet tegen de stelling van Verzekeraar dat sprake is van fraude.
 - Consument heeft de verklaring van de reparateur niet valselijk aangepast en maakt ernstig bezwaar tegen de stelling van Verzekeraar hieromtrent. Consument wenst dat objectief en verifieerbaar wordt aangetoond dat de verklaring van de reparateur door Consument is aangepast. Het bewijs hiervan ontbreekt.
 - Het Horloge en de Telefoon waren reeds eerder beschadigd geraakt en derhalve heeft Consument zonder erbij stil te staan het Horloge en de Telefoon weggegooid. Vervolgens werd Consument geconfronteerd met het verzoek van Verzekeraar om foto's van de schade toe te sturen. Uit pragmatisch oogpunt en omdat Consument geen foto's meer kon maken van de schade en de schade vrijwel identiek was aan de eerder geclaimde schade, heeft Consument ervoor gekozen om de foto's van die eerder geclaimde schade aan Verzekeraar toe te sturen.
 - Consument had weldegelijk financiële schade en daarom heeft hij de schade bij een Verzekeraar C geclaimd maar dit is geenszins fraude. Consument heeft deze route gekozen door de incorrecte en intimiderende werkwijze (dreigen met aangifte en invorderingsmaatregelen) van Verzekeraar.
 - Gelet op de verstrekking van de gevolgen van registratie in het Incidentenregister en het EVR, is opname van de persoonsgegevens van Consument in deze registers niet proportioneel.
 - Gelet op het bepaalde in artikel 43 Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) is registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister niet rechtmatig.

Verweer Verzekeraar

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

- Verzekeraar heeft zijn standpunt dat Consument verzekeringsfraude heeft gepleegd omdat dezelfde schade ook bij andere verzekeringsmaatschappijen is ingediend en werd uitbetaald, gebaseerd op de volgende omstandigheden. Consument heeft de schade aan de Telefoon die hij op 16 oktober 2015 bij Verzekeraar heeft geclaimd al in juli 2015 bij Verzekeraar A geclaimd. De stukken die Verzekeraar A van Consument had ontvangen zijn nagenoeg identiek aan de stukken die hij bij Verzekeraar heeft ingediend. Destijds heeft Verzekeraar A de schade aan de Telefoon vergoed. Daarnaast is het Horloge dat Consument eveneens op 16 oktober 2015 bij Verzekeraar heeft geclaimd reeds in maart 2015 door Consument bij Verzekeraar B geclaimd. De foto's van het beschadigde Horloge die Consument naar Verzekeraar en Verzekeraar B heeft toegestuurd zijn gelijk. Vervolgens heeft Consument bij Verzekeraar C een nieuwe inboedelverzekering aangevraagd en wederom de Telefoon en het Horloge geclaimd.
- Uit de beschikbare stukken volgt onomstotelijk het bewijs dat sprake is van fraude. Daarmee is voldaan aan de criteria van artikel 5.2.1. sub a en b van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (verder: Protocol). Verzekeraar heeft besloten om de gegevens van Consument voor een periode van 3 jaar te registreren. Hierdoor heeft Verzekeraar in voldoende mate rekening gehouden met de belangen van Consument en heeft hij voldaan aan het proportionaliteitsvereiste van artikel 5.2.1 sub c van het Protocol. De fraude kent immers een recidiverend karakter als gevolg waarvan een langere registratie goed verdedigbaar zou zijn geweest.
- Het recht van Verzekeraar om een verzekerde bij fraude te registreren in het Incidentenregister en het EVR is ook neergelegd in artikel 14 van de verzekeringsvoorwaarden BI 13.
- Consument heeft erkend dat hij foto's van een ander schadegeval heeft toegestuurd teneinde uitkering te verkrijgen. Hiermee erkent Consument dat hij Verzekeraar niet naar waarheid heeft geïnformeerd en derhalve fraude heeft gepleegd.
- Consument heeft tevens erkend dat omdat Verzekeraar de schade heeft teruggevorderd, hij dezelfde schade bij een andere verzekeraar heeft geprobeerd vergoed te krijgen. Ook hieruit blijkt dat sprake is van fraude.
- De verklaring die Consument voor de gang van zaken geeft, is niet geloofwaardig en vormt in geen geval een afdoende verklaring voor het indienen van claims bij drie verzekeraars voor de Telefoon en het Horloge. Consument verklaart dat het Horloge en de Telefoon tweemaal zijn beschadigd, hij heeft echter drie claims ingediend. Consument verklaart in de huidige procedure bij Kifid dat hij de Telefoon en het Horloge heeft weggegooid en dat hij daarom geen foto's van de schade kon overleggen. In een e-mail van 20 oktober 2015 aan Verzekeraar schreef hij echter dat hij de Telefoon uit de vuilnisbak had weten te halen. Toen Verzekeraar hem vervolgens op 21 oktober 2015 verzocht om de Telefoon op te sturen, meldde Consument twee dagen later dat de Telefoon was gestolen. De door Consument afgelegde verklaringen zijn onderling tegenstrijdig, niet geloofwaardig en in elk geval op verschillende onderdelen in strijd met de waarheid zijn.

4 Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling van de Commissie ligt de vraag of Verzekeraar terecht de persoonsgegevens van Consument heeft opgenomen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister. Als uitgangspunt hierbij geldt dat Verzekeraar zich heeft verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen overeenkomstig het Protocol.
- 4.2 Gelet op de mogelijke verstreckende gevolgen voor een betrokkene van 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 brengt mee 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 2016-302, onder 4.6 en de daar genoemde uitspraken.
- 4.3 De Commissie acht de door Consument gegeven verklaring voor de geconstateerde onregelmatigheden niet aannemelijk en die verklaring is overigens ook niet consistent. Consument heeft met zijn verklaring bevestigd dat hij een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven teneinde een uitkering van Verzekeraar te krijgen. Consument heeft erkend dat de foto's die hij naar Verzekeraar heeft toegestuurd al eerder door hem waren gebruikt ter onderbouwing van andere schadeclaims. Tevens heeft Consument met zijn verklaring bevestigd dat hij de schades die hij reeds bij Verzekeraar had geclaimd vervolgens bij Verzekeraar C heeft geclaimd. Daarmee heeft Consument getracht tweemaal een uitkering te verkrijgen voor één schade. In de procedure bij Kifid heeft Consument verklaard dat hij het Horloge en de Telefoon had weggegooid. Deze verklaring strookt ook niet met zijn eerdere mededeling aan Verzekeraar en het proces-verbaal van aangifte. Consument heeft immers in zijn e-mail van 20 oktober 2015 aan Verzekeraar medegedeeld dat hij het toestel had weggegooid. Nadat Verzekeraar Consument om bewijs van de schade aan de Telefoon had gevraagd heeft Consument eveneens op 20 oktober 2015 aan Verzekeraar medegedeeld dat hij de Telefoon uit de vuilniszak had weten te halen. Vervolgens is het toestel volgens Consument in zijn e-mail van 23 oktober 2015 en het proces-verbaal van aangifte, uit zijn woning gestolen. De verklaring van Consument in de procedure bij Kifid staat derhalve lijnrecht tegenover zijn verklaring in de e-mail van 20 oktober 2015. De verklaring van Consument in de procedure bij Kifid strookt overigens ook niet met zijn verklaring in het proces-verbaal van aangifte over de diefstal van de Telefoon. Daarnaast heeft Consument nagelaten toe te lichten onder welke omstandigheden hij een vergoeding van Verzekeraar A heeft gekregen voor de Telefoon met IMEI-nummer [nr. 1] omdat deze total loss was en dezelfde Telefoon vervolgens weer total loss kon geraken. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar, gelet op de hem ter beschikking staande gegevens, op goede gronden tot het oordeel is gekomen dat de onderhavige zaak een gegronde verdenking van fraude oplevert.

- 4.4 Het bovenstaande brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in art. 5.2.1 onder a en b van het Protocol is voldaan. Op grond van art. 5.2.1 onder c van het Protocol dient de verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen (Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9). De betrokkene die verwijdering van een registratie wenst, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.
- 4.5 Verzekeraar heeft gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet registreren van zijn persoonsgegevens. Verzekeraar heeft aan de hand van de door hem gehanteerde puntenmatrix aangevoerd waarom de door hem meegenomen verzwarende en verlichtende omstandigheden leiden tot een registratieduur van drie jaar in het EVR. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar hierdoor voldoende rekening heeft gehouden met de belangen van Consument. De stelling van Consument dat de verstreckende gevolgen van de registratie voor Consument, de registratie niet rechtvaardigen doet hier niet aan af. Van omstandigheden die tot doorhaling of een verdere verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden is de Commissie niet gebleken.
- 4.6 Gelet op het bovenstaande dient ook deze registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (art. 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 mogen blijven staan.
- 4.7 Consument heeft voorts doorhaling van registratie van zijn gegevens in het Intern Verwijzingsregister gevorderd. De Commissie overweegt dat in het totale verweer van Verzekeraar besloten ligt dat hij eveneens bezwaar heeft tegen toewijzing van dit onderdeel van de vordering. Registratie in het Incidentenregister en het EVR betekent dat de persoonsgegevens ook in de interne Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister van Verzekeraar zijn opgenomen. De Commissie heeft onder 4.3 overwogen dat de feiten een gegronde verdenking van fraude door Consument opleveren. Onder 4.6 is overwogen dat de gegevens derhalve ook in het Incidentenregister blijven staan. De omstandigheden zijn aangemerkt als een Incident in de zin van art. 2 PIFI. Met de in de omschrijving van het begrip Incident genoemde 'gebeurtenis' wordt bedoeld de 'gebeurtenis' in de zin van art. 5.5.1 GVPFI. Het bovenstaande brengt mee dat sprake is van een gebeurtenis en Verzekeraar derhalve de gegevens ook heeft mogen opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. De vordering tot doorhaling van de registratie in het IVR dient derhalve ook te worden afgewezen.
- 4.8 De stelling van Consument dat uit art. 43 Wbp volgt dat de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister niet rechtmatig is acht de Commissie onvoldoende onderbouwd en kan ook niet tot een ander oordeel leiden.
- 4.9 De slotsom is dat de gehele vordering van Consument wordt afgewezen.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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.