

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-489  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard en mr. A.M.T. Wigger, leden  
en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 december 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 25 juli 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Kostbaarhedenverzekering. Beroving van sieraden. EVR-registratie. Verzekeraar heeft na onderzoek niet kunnen vaststellen dat de door de Consument gemelde beroving heeft plaatsgevonden en de claim op grond daarvan mogen afwijzen. De gedragingen, de wijze van communiceren en de bedreigende uitlatingen van Consument rechtvaardigen EVR-registratie. Verzekeraar heeft onvoldoende gemotiveerd op grond waarvan Consument gehouden is de onderzoekskosten terug te betalen en de Commissie verklaart voor recht dat Consument hiertoe niet gehouden is. Vordering gedeeltelijk toegewezen.

## **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 e-mails met bijlagen van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 8 februari 2017;
- de e-mail met bijlage van Consument van 23 februari 2017;
- de brief van Consument van 25 februari 2017;
- de e-mail van Consument van 27 februari 2017;
- de aanvulling op het verweerschrift van Verzekeraar van 6 maart 2017;
- de brieven van Consument van 19 maart 2017, 25 maart 2017;
- de brieven van Consument van 12 april 2017, 16 april 2017;
- het e-mailbericht van Verzekeraar van 19 april 2017;
- het e-mailbericht van Consument van 21 april 2017;
- het e-mailbericht van Verzekeraar van 10 juli 2017.

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

De Commissie heeft besloten de zaak niet mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en haar echtgenoot, die als verzekeringnemer op het polisblad staan vermeld, zijn verzekerd bij Verzekeraar. Onder het verzekeringspakket valt onder meer een kostbaarhedenverzekering.
- 2.2 Consument heeft op 11 juli 2016 gemeld dat zij is beroofd van haar handtas met daarin twee gouden ringen. Op 12 juli 2016 heeft Consument aangifte bij de politie gedaan van diefstal met geweld.
- 2.3 Verzekeraar heeft op 12 juli 2016 opdracht voor expertise gegeven. De expert heeft op 28 juli 2016 een bezoek aan Consument gebracht en op 29 juli rapport uitgebracht. In het rapport staat, voor zover relevant, dat Consument op maandag 11 juli 2016 tussen 10:30 en 11:00 uur op een begraafplaats in [plaatsnaam] is beroofd van een Louis Vuitton handtas met daarin 2 gouden en met diamanten ingelegde ringen. De tas is op 24 juli 2016 terugbezorgd. In de door de expert opgetekende verklaring van Consument staat dat zij op 11 juli 2016 de begraafplaats van haar overleden zoon bezocht omdat het graf zou worden geruimd. Zij parkeerde de auto op de parkeerplaats waar zij ook een andere auto zag staan met twee dames erin. Bij terugkomst bij de auto vroeg één van de dames Consument of zij medicijnen voor migraine had. Consument heeft haar tas uit haar trolley gehaald en daaruit medicijnen gehaald en aan de dame gegeven. Vervolgens pakte de dame met een ruk de tas van Consument, stapte in de auto en reed weg. Op dat moment was niemand in de directe omgeving aanwezig. Consument heeft direct 112 gebeld met haar mobiele telefoon. Haar werd meegedeeld: “mevrouw voor zoiets als dit moet u geen 112 bellen.” Consument is vervolgens naar de balie en het kantoor van de begraafplaats gelopen waar zij de politie heeft gebeld. De politie deelde haar mee dat zij op dat moment niets voor Consument kon doen en dat Consument een afspraak kon maken om aangifte te doen. Consument heeft verklaard dat zij de ringen bij zich had omdat zij van plan was na het bezoek aan de begraafplaats naar de juwelier in Velp te gaan om de sieraden te laten reinigen. Op 24 juli 2016 is Consument gebeld dat de tas is teruggevonden. Deze was volgens de vinders gevonden naast het pad richting de begraafplaats. De ringen zaten niet meer in de tas.

Consument heeft, volgens het rapport, verklaard dat zij niet eerder een beroving heeft meegemaakt en dat in het verleden alleen een keer een slangenarmband van haar is afgenomen in de trein.

Consument heeft twee ringen als gestolen opgegeven, een 14 karaats wit/geel gouden briljantring met een diamant, ter waarde van € 2.495,- en een 18 karaats witgouden briljantring ingelegd met 220 diamantjes, ter waarde van € 3.211,-. De expert heeft de schade vastgesteld op een bedrag van € 5.706,-.

- 2.4 In opdracht van Verzekeraar heeft een onderzoeksbureau nader onderzoek gedaan ter vaststelling onder welke omstandigheden de beroving heeft plaatsgevonden en ter verificatie van de verklaring en opgave van Consument.

De onderzoeker heeft op 10 augustus 2016 een bezoek aan Consument gebracht en Consument geïnterviewd. In het rapport van 9 september 2016 staat, onder meer het volgende:

- Tussen de verklaring die Consument zelf heeft opgesteld en de verklaringen die zij bij de expert en de onderzoeker heeft afgelegd bestaan discrepanties. Zo spreekt Consument in haar eigen verklaring niet over het contact met 112. Ook zijn er tegenstrijdigheden over waar zij na de beroving heen is gelopen.
- De schade aan de tas kan niet het gevolg zijn van een grote krachtsuitoefening zoals Consument heeft verklaard. Consument verklaarde aanvankelijk dat de rits bij aanschaf van de tas al stuk was en dat zij deze heeft laten repareren. De onderzoeker constateert dat de rits niet gerepareerd was. Later ontkende Consument dat zij gezegd heeft dat zij de rits had laten repareren.
- De onderzoeker heeft enkele details uit de verklaringen van Consument geverifieerd. Bij de politie is geen 112-melding van Consument ontvangen over de beroving. Navraag bij de receptie van de begraafplaats en bij de uitvaartverzorgers leerde dat Consument zich daar na de beroving niet had gemeld. Navraag bij de juwelier waar Consument haar sieraden zou laten reinigen op 11 juli 2016, wees uit dat Consument geen afspraak voor die dag had bij de juwelier en dat de juwelier die ochtend gesloten was.

De onderzoeker heeft Consument geconfronteerd met zijn bevindingen. Consument volhardde in haar verklaring dat zij direct na de beroving had gebeld naar 112. Uit het telefoongegeugen van het toestel van Consument bleek niet van een oproep met 112 op 11 juli 2016. Consument heeft verklaard dat haar echtgenoot op 24 juli 2016 voor de vindsters van de tas een bos bloemen heeft gekocht en deze contant heeft betaald. Contante uitgaven worden door Consument bijgehouden in een Excel bestand. Consument heeft de onderzoeker, volgens het onderzoeksrapport, het Excel-bestand getoond. Hierin stond geen aankoop van bloemen genoteerd op de betreffende datum. Uit de later door Consument toegezonden informatie blijkt ook niet van aankoop van bloemen op die datum, nu er op de toegezonden bon geen aankoopdatum stond.

In het rapport staat voorts:

#### **“4. Klachten verzekerde**

Verzekerde zond opdrachtgever, al dan niet via de assurantietussenpersoon, diverse e-mails waarin zij onder andere beschuldigingen uitte aan het adres van rapporteur onder andere ten aanzien van het inzien van het eerder omschreven Excel-bestand en haar dagboek.

Vornoemde inzage vond steeds en uitsluitend plaats met toestemming en van en op vrijwillige basis door verzekerde. Het gehele interview is op een digitale geluidsdrager opgenomen, waaruit vorenstaande blijkt.

Met betrekking tot het dagboek merkt rapporteur op dat hierin niet inzage werd verzocht. Verzekerde toonde uitsluitend de bladzijde waarop stond geschreven dat rapporteur op 10 augustus 2016 een bezoek aan haar bracht. Verzekerde toonde deze bladzijde uit haar dagboek om aan te geven dat zij alles in haar dagboek noteerde. Ten aanzien van de dag van de overval, 11 juli 2016, heeft zij haar dagboek niet getoond. (...)

## **5 Resumé/conclusie**

Aan de hand van het hierboven omschreven onderzoek wordt het navolgende vastgesteld:

- Verzekerde heeft op diverse momenten een verklaring afgelegd. Ook heeft zij twee eigen opgestelde verklaringen ingediend, c.q. overgelegd. Bij vergelijking van die verklaringen blijkt van significante verschillen tussen de diverse verklaringen.
- Verzekerde gaf tijdens het onderzoek geen onderbouwingen voor haar eigen verklaring. Uit de door verzekerde verstrekte onderbouwingen bleek juist het tegendeel van haar eigen verklaringen.
- Op grond van het onderzoek wordt geconcludeerd, dat verzekerde op geen wijze aannemelijk heeft gemaakt dat zij daadwerkelijk het slachtoffer was van een beroving welke leidde tot een schadeclaim bij opdrachtgever. Daarnaast kon de opgave van verzekerde aan de hand van objectieve verificaties op geen enkele wijze worden bevestigd.

Het wordt aan opdrachtgever ter beoordeling overgelaten of op basis van het onderzoek aangenomen kan worden dat door verzekerde een onwaarachtige opgave werd gedaan ten aanzien van haar schadeclaim.”

Als bijlage bij het rapport is een brief van Consument van 19 augustus 2016 gevoegd. Hierin staat, voor zover relevant:

“Mijn man wist ook werkelijk en was met stomheid geslagen dat er een (stagiaire) Excel op onze PC ging doorzoeken, wij zijn voor deze meneer een wildvreemde, en hij opzoek ging naar uitgaves geheel privé van ons zelf. De bloemenbon klopt dat hij die helaas niet kon vinden hierbij bijgevoegd (...).  
(...)

Mijn man wil per omgaande dat u het hele dossier sluit en ons daar een schrijven van geeft mag een in een kleine brief per e-mail wij willen niets meer met ASR te maken hebben dus ook geen uitkering van SCHADE !!!!!!!!! Mij goede naam wil ik heel graag zo houden.

Volgens de politie heeft de stagiaire zich schuldig gemaakt aan strafbare feiten.

1. Het zonder gerechtelijk bevel inzien in van bestande op een PC;
2. U mij heeft verzocht het opvragen van telefoongegeven;

Het inzien van een persoonlijk dagboek van 2010 daar moet ik nog eens over nadenken er staan uiteindelijk hele persoonlijke dingen in. Dat ik vanmorgen bereid was om u inzage te geven in mijn dagboek was om dat ik u vertrouwde.

(...)

We willen m.i.v. 01-08-2016 de verzekering stoppen (...).”

- 2.5 Per e-mails van 5, 9 en 10 september 2016 heeft Consument haar onvrede geuit over het uitblijven van een standpunt over de afwikkeling van de schade en over de onderzoeker. In de e-mail van 10 september 2016 schrijft Consument over de onderzoeker:

“Hoe kan men zo iemand op deze functie plaatsen die er op uit is om cliënten die voor 100% eerlijk het verhaal hebben gedaan stapelgek te maken en dat is nog zachtjes uitgedrukt het is een man zonder ziel en absoluut ook zonder geweten maar als hij daar genoeg in scheidt moet hij vooral zo door gaan tot hij een verkeerde treft. Maar hij komt zich zelf zeker nog en keer tegen en dan is het had ik maar !!!!!!!!!!!!!!! Iemand bewust de das om doen komt altijd ten val en dat hoef ik niet te weten maar zo gaat het meestal.

Ik wil nu as maandag per e-mail weten wanneer de afwikkeling wel is en niet meer aan het bekende lijntje gehouden worden dat heeft al net iets te lang geduurd mijn geduld is op. (...)”

Consument heeft ook per e-mails van 15 en 16 september aan Verzekeraar meegedeeld, in vergelijkbaar taalgebruik, dat zij zeer ontevreden is over de manier waarop Verzekeraar en de onderzoeker zich jegens haar hebben gedragen.

- 2.6 Per e-mail van 18 september 2016 heeft de echtgenoot van Consument Verzekeraar meegedeeld dat Consument als gevolg van de omstandigheden rondom de schadeafwikkeling overspannen is geraakt en hartproblemen heeft en dat zij is opgenomen in het ziekenhuis. Zij kan daarom niet, zoals zou zijn afgesproken, Verzekeraar telefonisch te woord staan. Per e-mail van 19 september 2016 heeft Verzekeraar Consument meegedeeld dat, nu Consument geen gesprek wil over de afronding van de schade, zij schriftelijk zal worden geïnformeerd. De echtgenoot van Consument heeft hierop met twee e-mails van diezelfde datum gereageerd. De echtgenoot heeft hierin zijn onvrede over de schadebehandeling uitgesproken, kenbaar gemaakt dat de vertraging in de behandeling niet acceptabel is en dat de werkwijze van Verzekeraar, door onder meer het liegen en bedriegen, als schandelijk kan worden aangemerkt. De gedragingen van Verzekeraar hebben zijn weerslag op de gezondheid van Consument en Consument is voor haar gezondheidsklachten opgenomen in het ziekenhuis, aldus de echtgenoot van Consument. De echtgenoot heeft per e-mail van 20 september 2016 Verzekeraar meegedeeld dat het onacceptabel is dat Verzekeraar de zaak nog niet heeft afgerond en dat de gezondheid van Consument hieronder te leiden heeft. Hij schrijft voorts:

“Weet u eigenlijk wel en dringt het een keer tot u door waar u mee bezig bent???? Als u morgen geen afronding weet te melden laat ik iemand op uw kantoor komen ik wacht niet meer af tot donderdag mijn vrouw en ik ook gaan hier geestelijk kapot aan een leven is voor u niet belangrijk dat is ons intussen wel duidelijk maar hoe kun u hier mee leven in Gods naam hoe durft u (...) Morgen een concreet antwoord met een afronding wat de schade betreft anodes staat er iemands u op te wachten op kantoor ik wacht niet meer af tot donderdag d smoesjes en leugens zijn te ver gegaan veel te ver.”

De echtgenoot heeft per e-mail van 21 september 2016 opnieuw zijn onvrede geuit omdat Verzekeraar Consument ‘aan het lijntje’ houdt en daarbij bedreigende uitlatingen gedaan.

2.7 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 22 september 2016 geïnformeerd over de afhandeling van de schade van 11 juli 2016. Verzekeraar heeft meegedeeld dat op grond van de verstrekte informatie is vastgesteld dat sprake is van verschillende en tegenstrijdige verklaringen en dat op geen enkele wijze aannemelijk is geworden dat Consument daadwerkelijk het slachtoffer is geworden van een beroving. Verzekeraar vergoedt daarom de schade niet. Verzekeraar heeft, onder verwijzing naar een e-mail van Consument aan de tussenpersoon van 19 september 2016 waarin de verzekering wordt opgezegd, het verzekeringspakket beëindigd. Verzekeraar heeft voorts zich het recht voorbehouden de door de handelwijze van Consument onnodig gemaakte onderzoekskosten van € 3.551,96 terug te vorderen.

2.8 Consument heeft per e-mails van 22 september 2016 Verzekeraar bericht dat zij nog geen brief van Verzekeraar, zoals was toegezegd, heeft ontvangen. Op 22 september 2016 heeft de echtgenoot van Consument een e-mail aan de onderzoeker gestuurd. Hierin staat, onder meer:

“Ik ben de echtgenoot van [Consument] die sinds zaterdag in het ziekenhuis ligt op de hartbewaking (...) Dat u haar willens en wetens de grond in heeft getrapt en dat ze nu heel erg ziek is van deze slopende zaak dat gaat u heel erg opbreken (...)

Maar u zult niet rusten voor dat u iets me zult gaan maken waar u mogelijk ook nachten mogelijk maanden van wakker zult liggen mijn vrouw is de oplichter in uw ogen wie bent u wel niet ?????”

Per e-mail van diezelfde datum heeft Consument de onderzoeker bericht:

“Fijn dat u nog kunt lezen !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! leugenaar bedrieger !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! krijgt u nog een bonus weer iemand de vernieling in geholpen misbruik gemaakt toen mijn man naar de bestraling was Dat niks nut van 72 jaar appeltje eitje ik zal haar wel even haar onschuld ontnemen , Maar u wacht nog een forse straf (...)”

Consument en haar echtgenoot hebben die datum nog enkele e-mails aan de onderzoeker gestuurd waarin de onderzoeker en diens stagiair onder meer kwalijk wordt genomen dat zij op de computer van Consument en haar echtgenoot privébestanden in Excel hebben ingezien.

Per e-mail van 27 september 2016 heeft Consument Verzekeraar meegedeeld dat zij dezelfde ring als van haar gestolen was, op Marktplaats heeft kunnen terugkopen.

2.9 Per e-mail van 3 oktober 2016 heeft Consument de onderzoeker bericht:

“ moet zich bij IS aan sluiten en dan een kogel door uw kop heen een heel gezin heeft u kapot gemaakt BEEST !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!”

Per e-mail van diezelfde datum heeft Consument aan de onderzoeker meegedeeld:

“Ik zal op klacht.nl met naam en toenaam zetten dat niemand U nooit never moet binnen laten de grote schurk wolf in Schaapskieren die durft te zeggen u zoon is helemaal niet vermoord Je moet het maar durven elke minuut dat u nog leeft is er een te veel die dit durft te zeggen en een heel gezin kapot maken wat een schooier bent u met het strakke pak de gladde praatjes maar de ware aard is nog erger als IS daarom hoort u daar precies thuis de juiste plaats voor een misdadiger. Gebruik maken van mijn goedheid terwijl mijn man in het ziekenhuis lag wat bent u slecht nog slechter als de grootste crimineel zoals u mij durft te omschrijven. (...)”

Consument heeft met een afzonderlijke e-mail van diezelfde datum Verzekeraar aansprakelijk gesteld voor de immateriële schade. Per e-mail van 4 oktober 2016 heeft Consument opnieuw bedreigende uitlatingen aan Verzekeraar gericht.

2.10 Bij brief van 4 oktober 2016 heeft Verzekeraar Consument bericht dat hij in kennis is gesteld van de diverse e-mailberichten die Consument en haar echtgenoot aan de onderzoeker hebben gestuurd. Ook heeft Verzekeraar zelf enkele e-mails van Consument ontvangen. In deze e-mails is met krachttermen en bedreigingen het ongenoegen over de schadeafwikkeling geuit. De wijze waarop Consument in die e-mails communiceert, is door Verzekeraar en de onderzoeker als beledigend en bedreigend ervaren en kan het imago van Verzekeraar en het onderzoeksbureau schaden. Verzekeraar zal in het vervolg alleen nog schriftelijk reageren en alleen indien haar correspondentie een inhoudelijke reactie op het standpunt van Verzekeraar bevat. Indien het kwaadspreken en de bedreigingen richting diverse bij dit dossier betrokken medewerkers van Verzekeraar en het onderzoeksbureau niet stopt, zal Verzekeraar de politie hiervan in kennis stellen. De gedragingen van Consument vormen een bedreiging voor de belangen van Verzekeraar en daarmee ook voor de belangen van andere financiële instellingen. Verzekeraar heeft besloten de gegevens van Consument en haar echtgenoot vanaf 4 oktober 2016 voor de duur van twee jaar op te nemen in het Extern Verwijzingsregister. Verzekeraar heeft zijn standpunt over de afwikkeling van de schade gehandhaafd. Tot slot heeft Verzekeraar besloten de gemaakte onderzoekskosten van Consument terug te vorderen.

2.11 Consument heeft per e-mail van 5 oktober 2016 aan Verzekeraar excuses gemaakt voor haar gedrag en het door haar gebezigde taalgebruik. Consument heeft voorts toegelicht hoe zeer zij is geraakt door de beroving en doordat de onderzoeker het overlijden van haar zoon in twijfel heeft getrokken. Zij heeft Verzekeraar verzocht het dossier te sluiten. Per e-mail van diezelfde datum heeft Consument nader toegelicht wat de impact van de beroving op haar heeft gehad. In reactie op de brief van Verzekeraar van 4 oktober 2016 heeft Consument ook in een derde schrijven (ongedateerd) haar excuses aangeboden en uitgelegd waaruit haar agressie is voortgekomen. Voorts heeft Consument bij brief van 6 oktober 2016 gereageerd op de brief van 4 oktober 2016. Zij schrijft onder meer:

“En nog niets eens zo zeer [Verzekeraar] maar wel [de onderzoeker] heeft zijn brutaliteit op mij zo verkeerd gebracht dat ik bang voor hem was onze computer privé gegevens zijn allemaal doorgespit ik denk toch niet dat het normaal is om dit bij een klant te doen en mij vreselijk onder druk gezet mijn man lag heel erg ziek in het ziekenhuis en in mijn ogen heeft hij daar mogelijk toch van misbruik van gemaakt. Ik was alleen thuis en doodsbang voor hem.”

Verder schrijft Consument dat zij gedupeerd is, zich niet serieus genomen voelt en niet in staat is de kosten van het onderzoek terug te betalen.

- 2.12 Bij brief van 24 november 2016 aan Verzekeraar heeft Consument inzicht gegeven in haar uitgaven en verzocht de vordering tot vergoeding van de onderzoekskosten in te trekken. Zij heeft dit verzoek herhaald bij brief van 14 december 2016 en daarbij nogmaals uitgelegd dat zij, onder meer door de ziekte van haar man, hoge uitgaven hebben en niet in staat zijn de kosten terug te betalen.
- 2.13 Verzekeraar heeft per e-mail van 14 december 2016 aan Consument bericht dat hij het standpunt handhaaft. Consument heeft daarop per e-mail van diezelfde datum gereageerd nogmaals benadrukt dat zij niet schuldig is, zij slachtoffer is van een beroving en haar financiële situatie geen ruimte biedt om de onderzoekskosten terug te betalen.
- 2.14 Consument heeft op 14 december 2016 een klacht bij Kifid ingediend.
- 2.15 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 (a) uitkering onder de verzekering voor de schade als gevolg van de diefstal van de ringen door betaling van een bedrag van € 5.706,-, (b) doorhaling van de registratie van de persoonsgegevens van haar en van haar echtgenoot, en voorts (c) dat Verzekeraar afziet van terugvordering van de onderzoekskosten van € 3.551,96.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is tekortgeschoten in de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst en heeft onrechtmatig gehandeld jegens Consument. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Consument is beroofd op de begraafplaats van haar zoon en hierbij is haar handtas, waarin twee ringen met een waarde van € 5.706,- zaten, gestolen. Door Verzekeraar is een onderzoeker ingeschakeld. Consument kon zich na de traumatische beroving tijdens de verschillende interviews die zijn afgenomen niet exact alle feiten en omstandigheden herinneren. Het bezoek van de onderzoeker was onaangekondigd. De echtgenoot van Consument lag op dat moment in het ziekenhuis en Consument voelde zich zeer geïntimideerd door de onderzoeker. De onderzoeker heeft Consument gedwongen om hem inzage te geven in bestanden op haar computer waaronder een Excel bestand waarin Consument haar overzicht van inkomsten en uitgaven bijhield. De onderzoeker heeft Consument daarbij uit zijn buurt gehouden door haar weg te duwen.

De onderzoeker heeft voorts de mededelingen van Consument over het overlijden en de begraafplaats van haar zoon in twijfel getrokken en Consument ervan beschuldigd dat zij de dood van haar zoon in scene heeft gezet. De onderzoeker heeft aan Consument meegedeeld dat hij de juwelier en de begraafplaats heeft bezocht maar navraag van Consument wees uit dat dit niet het geval is. De onderzoeker heeft Consument “uitgemaakt voor vuile oplichter smerige vuile dief”.

- Als gevolg van de traumatische gebeurtenissen, zowel de beroving als het gedrag van de onderzoeker, is Consument in een crisiscentrum opgenomen. Hierdoor kan zij de mantelzorg voor haar echtgenoot niet uitvoeren.
- Verzekeraar heeft ten onrechte de claim afgewezen en de onderzoekskosten van Consument teruggevorderd. Verzekeraar heeft veel relevante informatie en documentatie vernietigd, hierdoor is het dossier niet compleet. Zij heeft hierover gesproken met een medewerker van Verzekeraar. Deze medewerker heeft erkend dat het dossier niet goed is behandeld, de onderzoeker grove fouten heeft gemaakt en hij heeft, rekening houdend met de financiële situatie van Consument, voorgesteld dat Consument drie maandtermijnen voor terugbetaling van de onderzoekskosten niet voldoet.
- Het gedrag van Verzekeraar en alle beloftes die zijn gedaan maar niet zijn nagekomen, heeft grote impact op het leven en de gezondheid van Consument en haar echtgenoot. De crisisdienst heeft bevestigd dat Consument onder psychiatrische behandeling staat.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

- Consument heeft verschillend en tegenstrijdig verklaard over de omstandigheden rondom de beroving. Hierdoor is niet aannemelijk geworden dat Consument het slachtoffer is van beroving. De schade is daarom niet gedekt.
- Op basis van het expertiserapport heeft Verzekeraar aanleiding gezien voor vervolgonderzoek. Volgens het expertiserapport heeft Consument na de beroving 112 gebeld en heeft de medewerker gezegd dat 112 voor dergelijke meldingen niet is bedoeld. Navraag wees uit dat bij de 112 alarmcentrale geen oproep van Consument bekend was. De tas is in de nabije omgeving van de begraafplaats teruggevonden en weersinvloeden ontbraken. Consument kon zich desgevraagd alleen van vroeger een diefstal in de trein herinneren terwijl er sprake is geweest van diverse meldingen van diefstal, beroving, vermissing. Consument heeft ook niet gesproken over de beroving op de begraafplaats op 18 oktober 2010 waarbij eveneens een tas met sieraden is gestolen.
- Uit het onderzoek van het onderzoeksbureau is gebleken dat ten aanzien van de beschadigingen aan de Louis Vuitton tas, het bezoek van Consument aan de receptie van de begraafplaats en de melding bij de uitvaartverzorger vlak na de beroving, het geplande bezoek van Consument aan de juwelier, de melding bij 112 en de inzage van de bestanden door de onderzoeker onregelmatigheden zijn geconstateerd en door Consument tegenstrijdige verklaringen zijn gegeven.
- In reactie op de brief van 22 september 2016 waarin Verzekeraar zijn beslissing heeft meegedeeld, hebben Consument en haar echtgenoot diverse e-mails en brieven aan Verzekeraar en de onderzoeker gericht waarin zij bedreigende en beledigende uitlatingen hebben gedaan. Consument heeft niet inhoudelijk op het standpunt van Verzekeraar gereageerd.

- De gedragingen van Consument en haar echtgenoot richting medewerkers van Verzekeraars en de onderzoeker van het onderzoeksbureau vormen een bedreiging voor de belangen van Verzekeraar en daarmee voor de belangen van andere financiële instellingen. De inhoud van de e-mails en brieven van Consument en haar echtgenoot hebben de fatsoensnormen overschreden. Dit gedrag is aan te merken als een Incident en hiervoor dient Verzekeraar de branche te waarschuwen. In de Handreiking Omgaan met Agressie en Bedreigingen van het Centrum Bestrijding Verzekeringssriminaliteit (uit mei 2014) is bepaald dat agressief en bedreigend gedrag grond kan opleveren voor registratie in het Extern Verwijzingsregister. Na een afweging van de belangen van verzekerden en van de financiële instellingen heeft Verzekeraar een termijn van twee jaar gerechtvaardigd geacht. De claim van Consument is afwijkend maar Verzekeraar heeft niet het standpunt ingenomen dat Consument heeft gefraudeerd. De feiten en omstandigheden rondom de claim hebben niet meegewogen in het besluit tot registratie over te gaan.
- Consument heeft één termijn van de onderzoekskosten terugbetaald. In overleg is de incasso tot begin 2017 opgeschort.
- Verzekeraar herkent zich niet in de uitlatingen van Consument in haar brieven aan Kifid. Verzekeraar heeft naar de locatie van het graf gevraagd om de beroving te kunnen onderzoeken. Hij heeft het overlijden van de zoon van Consument niet betwist. Verzekeraar en de onderzoeker hebben geen documenten of informatie vernietigd en de onderzoeker heeft niet zonder toestemming gegevens van Consument ingezien. Hoewel Verzekeraar begrip kan opbrengen voor de gezondheidssituatie en de financiële situatie van Consument en haar echtgenoot kan dit geen reden zijn voor de schandelijke wijze van communiceren waar Consument en haar echtgenoot voor hebben gekozen.
- In het dossier van Consument is sprake van een normafwijkend claimpatroon. Hierdoor en door de wijze van communiceren is het vertrouwen in Consument en haar echtgenoot geschaad en zijn de maatregelen gerechtvaardigd.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De vordering van Consument valt uiteen in drie onderdelen. Consument wenst uitkering onder de verzekering voor de diefstal van de ringen, doorhaling van de registratie van de persoonsgegevens en zij wenst dat Verzekeraar de vordering tot betaling van de onderzoekskosten kwijtscheldt.

##### *Vordering tot uitkering*

- 4.2 De Commissie stelt voorop dat het volgens vaste rechtspraak op de weg van verzekerde ligt om te stellen en, bij gemotiveerde betwisting, te bewijzen dat zich een gebeurtenis heeft voorgedaan waardoor schade is geleden die onder de verzekering valt. Verzekeraar heeft het standpunt ingenomen dat de beroving met diefstal onvoldoende aannemelijk is zodat geen recht op uitkering bestaat. Verzekeraar heeft dit standpunt ingenomen op basis van het expertiserapport en het onderzoeksrapport. Op basis van het expertiserapport van 29 juli 2016 in samenhang met het schadeverleden van Consument heeft Verzekeraar geconcludeerd dat enkele verklaringen van Consument nader onderzoek vereisten. De onderzoeker heeft hierop, blijkens de inhoud van het onderzoeksrapport van 9 september 2016, in het dossier een aantal onregelmatigheden vastgesteld.

De verklaringen van Consument waren niet eenduidig en soms ook tegenstrijdig en werden niet bevestigd door de feiten en de objectieve verificaties. Consument is door Verzekeraar in de gelegenheid gesteld om inhoudelijk te reageren op de bevindingen van de onderzoeker en het standpunt van Verzekeraar. De Commissie stelt vast dat Consument, hoewel zij uitvoerig en veelvuldig heeft kenbaar gemaakt dat zij over de schadebehandeling en de duur daarvan niet tevreden was, geen adequate inhoudelijke reactie heeft gegeven. Gelet hierop en gelet op de inhoud van beide rapporten volgt de Commissie Verzekeraar in het standpunt dat onvoldoende aannemelijk is geworden dat zich een onder de verzekering gedekte gebeurtenis heeft voorgedaan waardoor schade is geleden.

- 4.3 De Commissie komt dan ook tot het oordeel dat de vordering van Consument tot uitkering onder de verzekering, dient te worden afgewezen.

*Registratie persoonsgegevens Extern Verwijzingsregister*

- 4.4 Verzekeraar is naar aanleiding van de wijze van communicatie door Consument en haar echtgenoot overgegaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument en haar echtgenoot in het hiervoor onder 2.15 beschreven Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna te noemen: EVR).
- 4.5 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 persoonsgegevens 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. Deze gedragingen kunnen inhouden dat de gestelde feiten op grond waarvan de gegevens zijn geregistreerd een gegronde verdenking van fraude door de betrokkenen opleveren ('opzet te misleiden'). Vergelijk Hof Amsterdam 30 november 2010 (ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, rechtsoverweging 3.5) en GC Kifid 5 juli 2016 (2016-302, onder 4.6 en de daar genoemde uitspraken). De gedragingen die een bedreiging vormden of (kunnen) vormen, kunnen evenwel ook van andere aard zijn. Verzekeraar heeft aangevoerd dat de door Consument en haar echtgenote gekozen vorm van communiceren en de bedreigingen die zij daarin hebben geuit, en waarvan hiervoor in deze uitspraak onder 2 enkele citaten zijn weergegeven, registratie in het EVR rechtvaardigen. De Commissie volgt dit standpunt. Zowel Consument als haar echtgenoot hebben in verschillende e-mails en brieven bedreigingen geuit aan het adres van Verzekeraar en de door hem ingeschakelde onderzoeker. Dat er na 4 oktober 2016 excuses zijn gemaakt maakt dit niet anders, omdat uit de brief van 6 oktober 2016 ook weer blijkt van beledigingen aan het adres van de onderzoeker. Deze gedragingen kunnen als een bedreiging voor de belangen en de integriteit van (medewerkers van) een Financiële instelling worden aangemerkt. Hiermee is voldaan aan de in art. 5.2.1 sub a en b van het Protocol genoemde vereisten.
- 4.6 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. Vergelijk 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.

- 4.7 Verzekeraar heeft de gegevens van Consument en haar echtgenoot voor de duur van twee jaar opgenomen in het EVR. Hij heeft hierbij meegewogen dat van belang is dat andere financiële instellingen voor het gedrag van Consument en haar echtgenoot moeten worden gewaarschuwd maar, rekening houdend met de belangen van Consument en haar echtgenoot, overwogen dat registratie voor de maximale duur van acht jaar niet noodzakelijk is. De Commissie acht de registratie voor de duur van twee jaar proportioneel. De belangen van de financiële instellingen zijn ermee gediend voor bedreigende en agressieve uitlatingen van betrokkenen te worden gewaarschuwd. Consument heeft aangevoerd waarom zij disproportioneel wordt geraakt door de registratie. De registratie wordt door haar ervaren als een beschuldiging van crimineel gedrag. Dit is volgens haar niet terecht. Voorts heeft de registratie en de stress die zij daardoor ervaart invloed op haar gezondheid en de gezondheid van haar echtgenoot. De Commissie benadrukt dat de registratie niet is geplaatst omdat sprake is van frauduleus gedrag van Consument en haar echtgenoot en dat dit ook niet als reden van registratie in het EVR is opgenomen. Uitsluitend de wijze van communiceren door Consument en haar echtgenoot was aanleiding voor het plaatsen van de registratie. Verzekeraar heeft niet gesteld dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude en dit is ook niet vastgesteld. De Commissie is met Consument van oordeel dat de door haar aangevoerde belangen kunnen meewegen bij het oordeel over de registratie. Voorts neemt de Commissie in aanmerking dat Consument in meerdere brieven haar excuses heeft aangeboden. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar met deze omstandigheden evenwel voldoende rekening heeft gehouden door de registratie van de persoonsgegevens van Consument en haar echtgenoot te handhaven voor de duur van twee jaar.

#### *Registratie persoonsgegevens Incidentenregister*

- 4.8 Verzekeraar heeft de gegevens van Consument en haar echtgenoot voor de duur van twee jaar opgenomen in het Incidentenregister. Gelet op het bovenstaande dient ook deze registratie 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.
- 4.9 Het bovenstaande leidt tot het oordeel dat de vordering van Consument tot doorhaling van de registratie van haar persoonsgegevens en van de persoonsgegevens van haar echtgenoot eveneens dient te worden afgewezen.

#### *Onderzoekskosten*

- 4.10 Verzekeraar heeft de onderzoekskosten van Consument teruggevorderd omdat hij deze kosten als gevolg van de handelwijze van Consument onnodig heeft moeten maken. Verzekeraar heeft ter beantwoording van de vraag of hij verplicht is tot het doen van uitkering onder de verzekering onderzoek laten verrichten. De uitkomst van dit onderzoek heeft tot de conclusie geleid dat de beroving onvoldoende aannemelijk is geworden.

De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar onvoldoende heeft gemotiveerd op grond waarvan Consument is gehouden tot terugbetaling van de onderzoekskosten. Hoewel het niet voldoen aan de verplichtingen op grond van de verzekeringsovereenkomst kan worden aangemerkt als een wanprestatie, acht de Commissie de enkele verwijzing naar de handelwijze van Consument onvoldoende om te kunnen aannemen dat Consument haar verplichtingen niet is nagekomen en dat Verzekeraar hierdoor schade heeft geleden. De conclusie is dat Consument niet kan worden gehouden tot terugbetaling van de onderzoekskosten.

#### *Slotsom*

4.11 Het bovenstaande leidt de Commissie tot de slotsom de vorderingen van Consument tot uitkering onder de verzekering en doorhaling van de registratie van de persoonsgegevens af te wijzen en voorts voor recht te verklaren dat Consument niet is gehouden de onderzoekskosten te betalen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vorderingen tot uitkering onder de verzekering en doorhaling van de registraties af en verklaart voor recht dat Consument niet is gehouden de onderzoekskosten te betalen.

*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.*