

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-798
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. dr. S.F. van Merwijk en mr. A.M.T. Wigger, leden
en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 29 november 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen, de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister en de onderzoekskosten bij Consument in rekening gebracht. Consument vordert vergoeding van haar schade, doorhaling van de registratie van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister en kwijtschelding van de onderzoekskosten. Het feit dat Consument heeft erkend dat zij een verklaring heeft vervalst, een onjuiste schadedatum heeft opgegeven en deze na een confrontatie met de schade-onderzoeker heeft aangepast, maakt dat de Commissie van oordeel is dat de feiten en omstandigheden de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude door Consument. Verzekeraar mocht overgaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in de registers. Daarnaast heeft Verzekeraar de schadeclaim mogen afwijzen en de onderzoekskosten bij Consument in rekening mogen brengen. De Commissie wijst de vorderingen van Consument derhalve af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 september 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2016 een doorlopende fietsverzekering (hierna: 'de Verzekering') bij Verzekeraar afgesloten.

2.2 Op de Verzekering zijn de Voorwaarden Fietsverzekering DFT UGB (hierna: ‘de Voorwaarden’) van toepassing. In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Artikel 7. Wanneer mogen wij de verzekering opzeggen?

[...]

4. Als in geval van schade of bij het sluiten van de verzekering sprake is van (poging tot) fraude, oplichting of bedrog.

[...]

Artikel 14. Wanneer vergoeden wij niet?

Bij schade die is ontstaan en/of verergerd:

[...]

4. door (poging tot) fraude. Onder fraude wordt verstaan: het opzettelijk (proberen te) krijgen van schade- of kostenvergoeding, reparatie van schade in natura, uitkering waar geen recht op bestaat of dekking op basis van valse informatie.

Dit kan tot gevolg hebben dat:

- a. wij aangifte doen bij de politie;*
- b. wij de verzekering beëindigen;*
- c. wij u registreren in het signaleringsysteem waar verzekeringsmaatschappijen gebruik van maken;*
- d. u de gemaakte kosten en/of uitgekeerde schadevergoedingen terug moet betalen;*

[...]

Artikel 26. Op welke schadevergoeding heeft u recht?

1. Bij totaal verlies en diefstal vergoeden wij:

a. indien de verzekering via een rijwielhandelaar is gesloten:

1. In de eerste 3 jaar van de verzekering een fiets in natura. Had u een nieuwe fiets verzekerd dan wordt bij levering van hetzelfde merk en type een prijsstijging vergoed tot maximaal 4% in het 1^e jaar, 7% in het 2^e jaar en 10% in het 3^e jaar. Voor ATB's en racefietsen worden geen prijsstijgingen vergoed. Onder vergoeding in natura verstaan we de levering van een fiets van dezelfde waarde als op het moment van de ingangsdatum van de verzekering, door de rijwielhandelaar waar de verzekering is gesloten;

[...]

Artikel 27. Wanneer vergoeden wij niet?

[...]

11. Bij diefstal van een ATB of racefiets, wanneer het frame niet met een kabel-, ketting- of beugelslot aan een aard- of nagelvast object vastgemaakt is.”

- 2.3 Consument heeft op zaterdag 22 oktober 2016 bij Verzekeraar de diefstal van haar fiets gemeld. In de schademelding is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

<p>Schadegebeurtenis Er is sprake van: Wat is er gebeurd? Schadedatum Plaats Land Wat is er gebeurd? Geef een duidelijke omschrijving.</p>	<p>Diefstal van de hele fiets Diefstal in het openbaar (station, school, centrum e.d.) 22-10-2016 [redacted] Nederland Ik was vanmorgen wezen wielrennen en had de fiets in de achtertuin gezet. Uit het zicht dacht ik en op slot. Na het douchen en lunche wilde ik de fiets verplaatsen maar hij was weg.</p>
<p>Diefstal Is er aangifte bij de politie gedaan? Nummer Proces-verbaal Staat het framenummer van de fiets hierin vermeld? Stond de fiets op slot? Beschikt u over alle originele bij Unigarant geregistreerde sleutels? Wordt de fiets vervangen door de dealer waar destijds de fiets is gekocht? Wat is de reden hiervan? Wordt de fiets vervangen door eenzelfde fiets (merk/type) of een gelijkwaardige fiets? Zijn er behalve de fiets ook nog accessoires gestolen? Wat is het (geschatte) bedrag aan gestolen accessoires? Welke accessoires zijn er gestolen?</p>	<p>Ja [redacted] Ja Ja Ja Nee Het wielerseizoen zit erop, ik ben er nog niet zeker van of ik nu een racefiets ga/wil aanschaffen of de winter afwacht en een nieuw model wil. Mogelijk bij dezelfde, maar mogelijk ergens anders. Gelijkwaardige fiets Ja 140,00 2 bidonhouders, Cateye fietscomputer, gsm houder en tasje onder het zadel</p>

- 2.4 Consument heeft op 22 oktober 2016 om 22:54 uur tevens online aangifte gedaan van de diefstal van haar fiets. In de aangifte is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Tijdstip achtergelaten 22-10-2016 13:30
Tijdstip geconstateerd 22-10-2016 15:00

Voorval

Omschrijving voorval *Ik was vanmorgen wezen wielrennen. Mijn racefiets is uit mijn achtertuin weggehaald. Hij stond niet direct in het zicht en stond op slot.”*

- 2.5 Verzekeraar heeft op 1 november 2016 twee sleutels en een handgeschreven verklaring op naam van [fietswinkel] ontvangen. In de verklaring is het volgende opgenomen:

Schaadenummer [redacted]
mevrouw [redacted] heeft niet perse een nieuwe fiets
bij ons aan te schaffen na de diefstal. zij is vrij om later of
ergens anders een fiets te kopen. Graag afhandelen met
mevrouw zelf. m.v.r. gr.

[redacted] : [redacted]

- 2.6 Consument heeft op 2 november 2016 de volgende e-mail aan Verzekeraar toegezonden:

“Na telefonisch contact met jullie heb ik de fietsen winkel mijn sleutels doen opsturen en een verklaring waarin zij ervan afzien dat ik nu bij hun een nieuwe fiets moet aanschaffen. Is de enveloppe met sleutels gearriveerd?”

- 2.7 Op 21 november 2016 is in opdracht van Verzekeraar door een schade-onderzoeker een bezoek aan Consument gebracht. In het interview is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Diefstal fiets

Op de dag van diefstal had ik volgens mij nog gefietst, of de dag ervoor. Ik zie nu op het proces verbaal dat ik op 22 oktober 2016 aangifte heb gedaan. Ik deed dat online. Ik heb sochtends nog gefietst. Dat deed ik toen alleen. Volgens mij moest ik smiddags werken en heb ik sochtends gefietst. Toen ik thuis kwam van het fietsen heb ik de fiets geparkeerd achter het huis bij de plek waar ik de fiets kan afsputten. Daarna ga ik mezelf douchen en als ik klaar ben is de fiets weer droog en zet ik de fiets weer in de garage. Toen ik de fiets in de garage wilde zetten was de fiets weg. Ik had de fiets op slot gezet met een goedgekeurd Axa slot. Als ik gewoon ga fietsen neem ik het slot niet mee en leg ik het slot in een kastje bij de waterslang. Het betreft een beugelslot. Het was het slot dat ik bij aankoop van de fiets kocht en ook op de aankoopfactuur staat. Ik had het slot om/door het achterwiel gedaan. De fiets stond gewoon tegen de achtergevel. De fiets of het slot stond niet aan iets vast. Er staat wel een paal maar ik ging maar even douchen.

Nadat ik het ontdekte moest ik smiddags werken ik werk van 12:00 uur tot 22:00 uur. Toen ik de fiets wilde opruimen heb ik rond het huis en op het achterpad gekeken. Ik zag mijn fiets niet. Ik heb die dag van 12:00 uur tot 22:00 uur gewerkt. Teruggekomen van mijn werk heb ik via internet rond 23:00 uur aangifte gedaan want ik had daarvoor waarschijnlijk geen tijd meer. Het is ongeveer een half uur rijden naar mijn werk. Op de fiets zat een fietscomputer gemonteerd, 2 bidonhouders en een zadeltasje.

Verklaring rijwielhandelaar

Ik hoef daar niet per se de fiets te kopen omdat ik dat daar heb overlegd.

Degene die ik ken van de [fietswinkel] een monteur heeft de verklaring uitgeschreven die u mij zojuist liet zien. Ik ken de monteur [X].

U houdt mij voor dat uit navraag bij de [fietswinkel] is gebleken dat [X] daar niet meer werkt. Wat is hierop uw reactie? Ik wist niet dat [X] er niet meer werkte. Het handschrift van de verklaring die u mij laat zien is van mij. Ik heb dat wel samen met [X] opgesteld. [X] loopt nog wel in zo'n jas van de [fietswinkel] dus ik ging er vanuit dat hij daar nog steeds werkt. De verklaring is met het doel geschreven om ergens anders een fiets te kunnen kopen om die vrijheid te hebben om zelf te kiezen waar ze meer gespecialiseerd zijn in racefietsen. Ik ging er vanuit dat hij er na zijn ziekteperiode weer zou gaan werken. Op het moment dat de handgeschreven verklaring werd uitgeschreven zat hij in de ziektewet.

U vraagt mij of ik weet wanneer ik een foto van de aankoopfactuur. Dat kan wel een foto zijn van januari 2016, ga daar maar vanuit want dat is dezelfde factuur die ik moest insturen bij het afsluiten van de verzekering. U houdt mij voor dat de foto van de factuur is gemaakt op 20 oktober 2016 met een [mobiele telefoon]. Wat is hierop uw reactie? Ik kan dat niet verklaren. Misschien dat het is gekomen toen ik bestanden van mijn telefoon heb overgezet met dropbox naar mijn laptop. Ik heb iemand bij mijn computer gehad die dingen heeft overgezet en een back-up heeft gemaakt.

Ik zie nu op mijn laptop dat ik de 22e oktober niet heb gewerkt. Ik heb de 17e, 20e en 23e gewerkt als keukenmedewerker in de horeca. Ik heb 3 verschillende banen. Ik werk ook in de horeca. De 22e had ik een verjaardag dus snap niet dat ik om 23:00 uur de aangifte heb gedaan of heb dat nog even snel na de verjaardag is gedaan. Ik denk dus nu dat de fiets niet op dezelfde dag is gestolen als dat ik aangifte heb gedaan. Wat ik wel weet is dat ik fietste voordat ik een avonddienst moest werken. De 17e ben ik beiden om 12:00 uur begonnen en de 20e om 13:00 uur. De fiets is dan waarschijnlijk de 20e in de ochtend gestolen. U houdt mij voor dat het opgegeven tijdstip van de diefstal is gelegen tussen 13:30 uur en 15:00. Wat is hierop uw reactie? Dat klopt dan ook niet. De fiets is in een ochtend gestolen voor 12:00 uur. Ik denk dat ik bij de aangifte mijn agenda er niet bij heb gehad. Ik denk dat ik bij die aangifte maar iets heb ingevuld, want ik douche ook nooit 1 ½ uur lang. Ik heb het heel erg druk en werk 6 dagen per week. Ik denk dat ik daardoor erg chaotisch ben geweest bij de politieaangifte en aangifte bij de verzekeraar. Ik denk nu dat de fiets de 20e is gestolen. Dat verklaard wellicht ook de datum van eigenschappen van de foto. Ik heb de foto niet in de galerij op mijn telefoon staan. Ik wil u nog wel vertellen dat de fiets echt is gestolen. Ik kende [X] al voordat ik de fiets kocht en hij heeft alles voor mij geregeld. Ik ben alleen de fiets een keer wezen ophalen in [plaats]. [X] is heel erg ziek geworden en ik heb hem proberen te helpen en is toen hier komen wonen. Dat ging niet langer en hij is nu ergens anders gaan wonen. Ik was zeer tevreden over de fiets. Alleen toen ik problemen had met de elektronica konden ze me niet helpen. Ik ga deze week nog wel naar [fietswinkel] toe om ze het allemaal uit te leggen, ik heb iets met ze goed te maken. Het spijt me dat het zo'n chaotisch verslag is geworden.”

- 2.8 Verzekeraar heeft bij brief van 6 december 2016 een voorlopig standpunt jegens Consument ingenomen. In de brief is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Voorlopige conclusie

Het is aan u als verzekeringnemer de diefstal van uw fiets aan te tonen dan wel aannemelijk te maken.

Door het wijzigen van uw verklaringen omtrent de diefstaldatum, tijdstip van de diefstal en het overleggen van een valselijk opgemaakte verklaring van [fietswinkel] heeft u dit onvoldoende gedaan.

Het betreffen hier relevante onregelmatigheden op grond waarvan ik voorlopig concludeer dat u de diefstal van uw fiets onvoldoende heeft aangetoond. Uw verklaring is op meerdere punten tegenstrijdig. Dit geeft reden tot twijfel over de diefstal van uw fiets.

Het geven van een verkeerde voorstelling van zaken met als doel om een vergoeding te krijgen waar u op basis van de werkelijke gegevens geen recht op zou hebben, noemen wij fraude. Ik ben van mening dat de geconstateerde onregelmatigheden de conclusie rechtvaardigen dat hier mogelijk sprake is van een frauduleuze claim.

Afwijzen

Op grond van de van toepassing zijnde polisvoorwaarden DFTUGB, artikel 27.11 vergoeden wij geen schade die is ontstaan bij diefstal van een ATB of racefiets, wanneer het frame niet met een kabel-, ketting- of beugelslot aan een aard- of nagelvast object vastgemaakt was.

Uit uw verklaring is gebleken dat u deze verplichting hebt nagelaten. Uw schadeclaim wordt op grond hiervan volledig afgewezen.

Reageren

Voordat ik een definitief standpunt inneem ten aanzien van de mogelijk frauduleuze claim, stel ik u in de gelegenheid schriftelijk op de bovenstaande feiten te reageren.”

- 2.9 Consument heeft bij brief van 12 januari 2017 gereageerd. In de brief is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Misschien is het overbodig om uitleg te geven over mijn omstandigheden omtrent deze chaotische claim en aangifte voor een puur feitelijke afweging maar ik toch graag mijn excuses maken voor deze tegenstrijdige en niet correcte informatie. Ook wil ik u vertellen dat ik sinds een halfjaar meer dan 60 uur werkzaam ben per week en mij dat, naast alle privéomstandigheden, erg moe en chaotisch maakt. Het is mij helaas niet gelukt om alle feiten rustig in 1 keer te ordenen en in een aangifte op een juiste manier te verwerken. De verklaring aan [bedrijf] klopt wel, ik hoop dan ook dat u op basis van deze verklaring een nieuwe, goede beoordeling kunt maken.

Met betrekking tot de diefstal wil ik u zeggen dat de fiets echt gestolen is.”

- 2.10 Verzekeraar heeft bij brief van 20 januari 2017 een definitief standpunt ingenomen en Consument medegedeeld dat hij de Verzekering per direct beëindigt. Daarnaast heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister en het Extern verwijzingsregister (hierna: ‘EVR’) en vordert zij de onderzoekskosten van € 614,08 van Consument.
- 2.11 Consument heeft Verzekeraar bij e-mail van 6 februari 2017 verzocht haar schadeclaim opnieuw te beoordelen.

- 2.12 Verzekeraar heeft bij brief van 14 februari 2017 op het verzoek van Consument gereageerd. In de brief is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Conclusie

Op grond van voorgaande blijf ik van mening dat u tot op heden niet de waarheid heeft gesproken over het werkelijke diefstalmoment. Ik kan begrijpen dat in perioden van drukte, bepaalde details vervagen. U heeft mij echter niet overtuigd van de mate waarin dat voor u lijkt op te gaan. De grote hoeveelheid fouten in uw verklaringen rond de diefstaldatum doen slechts vermoeden dat u geheel onwaar verklaard dan wel eerdere onjuistheden met onwaarheden probeert te herstellen. De "verklaring van de rijwielhandelaar" is door uzelf opgesteld. U heeft met de verklaring, ongeacht de rol die uw (ex-)huisgenoot de heer [X] daarin gespeeld heeft, willen doen overkomen dat u toestemming had van de rijwielhandelaar. De verklaring is opgesteld als ware deze van de rijwielhandelaar afkomstig. Daar blijkt echter geen sprake van te zijn, aangetoond is dat de verklaring vals is.

Ik handhaaf onze conclusie dat u bewust een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met betrekking tot uw claim en heeft gefraudeerd.”

- 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 € 3.499,- en doorhaling van de registraties van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR. Daarnaast vordert Consument dat Verzekeraar de haar in rekening gebrachte onderzoekskosten van € 614,08 kwijtscheldt.

Grondslagen daarvoor

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

- Consument heeft Verzekeraar niet opzettelijk willen misleiden. De fiets van Consument is daadwerkelijk gestolen. Ten tijde van de diefstal werkte Consument 60 uur per week en had zij het zowel zakelijk als privé erg druk. Consument heeft bij het indienen van de schadeclaim en de online aangifte niet goed opgelet, als gevolg waarvan zij onjuiste informatie heeft opgegeven. Zo heeft Consument een onjuiste schadedatum opgegeven, namelijk 22 oktober 2016 in plaats van 20 oktober 2016.

Consument is zich pas bewust geworden van de onjuist opgegeven informatie op het moment dat de schade-onderzoeker haar bezocht. Consument heeft tegenover de schade-onderzoeker de juiste informatie opgegeven.

- Consument erkent dat de verklaring niet is opgesteld door medewerkers van de [fietsenwinkel], maar dat zij de verklaring samen met de heer [X] heeft opgesteld. De heer [X] was werkzaam bij de [fietsenwinkel] en een vriend van Consument. Consument verkeerde in de veronderstelling dat de heer [X] nog steeds bij de [fietsenwinkel] werkte, maar later is gebleken dat hij daar niet meer werkzaam was wegens ziekte. De heer [X] heeft Consument in vertrouwen verteld dat de [fietsenwinkel] hoge schulden had. Daarnaast was de winkel niet gespecialiseerd in wielrenfietsen en was de service slecht. Consument heeft de verklaring zelf opgesteld, omdat zij bang was dat wanneer zij bij de [fietsenwinkel] een nieuwe fiets zou bestellen zij failliet zouden gaan en Consument de fiets niet meer zou ontvangen. Daarnaast had de heer [X] aangegeven dat hij het met de eigenaar van de [fietsenwinkel], de heer [Y], zou bespreken.
- Consument verkeerde in de veronderstelling dat zij op grond van de voorwaarden een goedgekeurd slot had, waarmee de schade bij diefstal zou zijn gedekt.
- Consument kan als gevolg van de registraties van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR niet meer terecht bij allerlei instanties voor verschillende diensten, waaronder verzekeringen.

Verweer van Verzekeraar

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

- In artikel 26.1.1a van de Voorwaarden is bepaald dat bij diefstal van de fiets, wanneer de verzekering via een rijwielhandelaar is gesloten, door de desbetreffende rijwielhandelaar een nieuwe fiets wordt geleverd. Consument heeft bewust een valse verklaring opgesteld om een financiële vergoeding te krijgen en zich van de regeling in artikel 26.1.1a van de Voorwaarden te ontdoen. Consument heeft tegenover Verzekeraar (e-mail van 2 november 2016) en de schade-onderzoeker (interview 21 november 2016) doen voorkomen alsof de verklaring door de [fietsenwinkel] was opgemaakt. Pas na de confrontatie door de schade-onderzoeker heeft Consument bekend dat zij de verklaring zelf heeft opgesteld. Voorts is de door Consument toegezonden foto van de aankoopnota van de fiets in de avond van 20 oktober 2016 gemaakt. Dit is twee dagen voor de door Consument in de schadeclaim opgegeven schadedatum. Nadat de schade-onderzoeker Consument hiermee heeft geconfronteerd heeft Consument eerst verklaard dat de eigenschappen van de foto mogelijk onjuist zijn door het overzetten van het bestand van de telefoon naar de computer. Daarna heeft Consument verklaard dat de fiets niet op 22 oktober 2016, maar op 20 oktober 2016 is gestolen. De door Consument opgegeven reden voor het opgeven van onjuiste informatie, drukte en chaos, acht Verzekeraar niet aannemelijk. Consument heeft zowel in de aangifte als in de schademelding aangegeven dat zij in de ochtend was wezen wielrennen waarna zij de fiets in de tuin had geparkeerd. Dit impliceert dat de schademelding is gedaan op de dag dat de fiets is gestolen. Het is dan ook onaannemelijk dat Consument zich heeft vergist in de schadedatum. De vervalste verklaring en de geconstateerde onregelmatigheden rechtvaardigen de conclusie dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven om een financiële vergoeding te verkrijgen waar zij bij de ware stand van zaken geen recht op zou hebben.

- Verzekeraar acht het, gelet op het opzettelijk misleiden, de ernst van het feit, 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. Het belang van de opname in het EVR prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor Consument als gevolg van de opname van haar persoonsgegevens in het EVR. Verzekeraar hanteert een registratieduur van drie jaar.
- Consument heeft de diefstal onvoldoende aangetoond dan wel aannemelijk gemaakt. Daarnaast heeft de [fietsenwinkel] verklaard dat Consument meerdere malen heeft aangegeven dat zij niet tevreden was met haar fiets.
- De fiets was ten tijde van de diefstal niet met een slot aan een aard- of nagelvast object vastgemaakt. Op grond van artikel 27.11 van de Voorwaarden komt de schadeclaim niet voor vergoeding in aanmerking.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling liggen de vragen voor of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR heeft mogen opnemen en of zij heeft mogen overgaan tot afwijzing van de schadeclaim.

Registratie Extern Verwijzingsregister

- 4.2 Gelet op de mogelijk verstreckende gevolgen voor een betrokkene van een registratie in het EVR, moeten hoge eisen worden gesteld aan de gronden van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De vereisten die het Protocol in artikel 5.2.1 sub a en b stelt, houden in dat in voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector vormt. Dit houdt in dat de gestelde feiten op grond waarvan de gegevens zijn geregistreerd, een gegronde verdenking van fraude moeten vormen ('opzet te misleiden'). Vgl. Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5 en GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.6 en de daar genoemde uitspraken.
- 4.3 In de onderhavige zaak staat vast dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het EVR heeft opgenomen en dat hij zich hierbij onder meer heeft gebaseerd op de verklaring van Consument en de door Consument verschaft informatie. De vraag die beantwoord moet worden is of de gestelde feiten een gegronde verdenking vormen van fraude, dat wil zeggen van opzet van Consument om Verzekeraar te misleiden, en Verzekeraar derhalve tot het besluit van de registratie heeft kunnen komen. Consument heeft erkend dat zij een verklaring heeft vervalst waarin zij heeft doen voorkomen alsof het [fietsenwinkel] had verklaard dat Consument niet gehouden was een nieuwe fiets bij haar aan te schaffen, maar dat Verzekeraar het bedrag aan Consument mocht uitkeren zodat zij zelf een nieuwe fiets kon uitkiezen. Consument heeft in haar e-mail van 2 november 2016 en tijdens het interview van de schade-onderzoeker tevens doen voorkomen alsof de verklaring door de [fietsenwinkel] was opgesteld. Pas nadat de schade-onderzoeker Consument had geconfronteerd met het feit dat het [fietsenwinkel] had laten weten dat zij de verklaring niet had opgesteld, heeft Consument erkend dat zij de verklaring zelf had opgesteld.

Voorts heeft Consument nadat de schade-onderzoeker haar had geconfronteerd met het feit dat de foto van de aankoopnota twee dagen voor de opgegeven schadedatum was gemaakt, aangegeven dat de schadedatum niet 22 oktober 2016 maar 20 oktober 2016 moet zijn geweest. De Commissie acht de door Consument ervoor gegeven verklaring dat zij als gevolg van drukte een onjuiste schadedatum had opgegeven niet aannemelijk, alleen al omdat zij in de aangifte en de schademelding van 22 oktober 2016 had verklaard dat zij diezelfde ochtend nog was gaan wielrennen en de fiets daarna is gestolen. De combinatie van het opstellen van een valse verklaring, het opgeven van een onjuiste schadedatum en het feit dat Consument de schadedatum heeft aangepast nadat zij door de schade-onderzoeker werd geconfronteerd met het gegeven dat twee dagen voor de opgegeven schadedatum een foto was gemaakt van de aankoopnota, maakt dat de Commissie van oordeel is dat Consument Verzekeraar met opzet heeft willen misleiden in de zin van artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol met het doel een uitkering te verkrijgen waar zij bij een ware voorstelling van zaken geen recht op had.

- 4.4 Dit oordeel brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol is voldaan. Op grond van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol dient de Verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen (vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9). De betrokkene die verwijdering van een registratie wenst, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.
- 4.5 Verzekeraar heeft gemotiveerd aangevoerd dat en 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 Verzekeraar de registratie voor de duur van drie jaar heeft opgenomen in het EVR. De Commissie is van oordeel dat de hiervoor genoemde 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. Dat het voor Consument gedurende de registratie moeilijker is om zich elders te verzekeren maakt de registratie en de duur daarvan – gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector – niet disproportioneel. Van verdere omstandigheden die tot algehele doorhaling of een verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden is de Commissie niet gebleken.

Registratie Incidentenregister

- 4.6 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voorts voor de duur van drie 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.

Recht op dekking

- 4.7 Gelet op het oordeel, zoals hierboven onder 4.3 is overwogen, dat Consument heeft geprobeerd om Verzekeraar opzettelijk te misleiden heeft Verzekeraar zich terecht op het standpunt gesteld dat de schade niet is gedekt. Op grond van artikel 14 lid 4 van de Voorwaarden en artikel 7:941 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek (BW) heeft Verzekeraar de schadeclaim mogen afwijzen.

Onderzoekskosten

- 4.8 Verzekeraar heeft de door hem gemaakte onderzoekskosten van € 614,08 van Consument teruggevorderd. De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken laat zich kwalificeren als een toerekenbare tekortkoming ex artikel 6:74 BW (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 op grond van 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.

Slotsom

- 4.9 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.

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.