

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-827
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. J.S.W. Holtrop,
leden en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 oktober 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 7 december 2017
Aard uitspraak : Niet-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. Consument heeft meerdere malen tegenstrijdige verklaringen gegeven en onjuiste informatie opgegeven. De Commissie acht de door Consument gegeven verklaringen voor de geconstateerde onregelmatigheden en tegenstrijdigheden niet aannemelijk en overigens ook niet consistent. Van vergissingen dan wel miscommunicatie kan in het onderhavige geval derhalve geen sprake zijn. De Commissie is van oordeel 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 Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 augustus 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een zogenoemd ‘Gezinspakket’ gesloten waaronder een doorlopende reisverzekering (hierna: “de Verzekering”) met polisnummer [nummer] valt. Op de Verzekering zijn de Voorwaarden ZLM Doorlopende reisverzekering 2016 (hierna: “de Voorwaarden”) van toepassing.
- 2.2 In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“4. Bagage

Bagage is standaard verzekerd in het basispakket. In dit hoofdstuk leest u wat er precies verzekerd is.

Welke schade aan uw bagage is verzekerd?

Is de bagage gestolen, verloren of beschadigd? Dan vergoeden wij de schade.

[...]

Voor bagage geldt een maximale vergoeding. Hoe hoog dit maximum is, hangt af van het soort bagage. U vindt de maximumbedragen in het dekkingsoverzicht achter in dit hoofdstuk.

[...]

Dekkingsoverzicht

Bagage per verzekerde per reis maximaal € 3.000,-

Waaronder

- brillen en contactlenzen € 300,-
- (huur)fiets en fietsaanhanger € 600,-
- audio-, audiovisuele, foto-, film-, video- en computerapparatuur en bijbehorende zaken € 1.250,-
- hobby- en sportuitrusting per item € 600,-
- prothesen, hoorapparaten en tandbeugels € 300,-
- sieraden, horlogers en overige kostbaarheden € 750,-
- voor de reis aangeschafte artikelen die bestemd zijn ter schenking € 300,-
- tijdens de reis aangeschafte artikelen waaronder € 300,- cadeaus, souvenirs etc.

Per reisgezelschap geldt een maximum voor

- autoradio-/navigatieapparatuur € 300,-
- gereedschap en reserve-onderdelen € 300,-
- mobiele telefoonapparatuur € 300,-”

- 2.3 Consument en haar vier gezinsleden zijn op 20 juli 2015 naar [land] gevlogen. De zoon van Consument heeft zich later bij het reisgezelschap gevoegd. Op 25 augustus 2015 zijn Consument en haar gezin teruggevloden naar Nederland. Voor zowel de heen- als de terugreis zijn in totaal drie stuks ruimbagage bijgeboekt.
- 2.4 Consument heeft een schadeclaim bij Verzekeraar ingediend en hiertoe op 28 december 2015 een schadeaangifteformulier ingevuld. Op het schadeaangifteformulier heeft Consument – voor zover relevant – het volgende ingevuld:

“Datum, tijdstip, plaats en land van schade

Schadedatum	Tijdstip	Plaats	Land
±15 aug 2015	Niet bekend	[stad van schade]	[land]

Oorzaak van de schade

[...]

diefstal/beroving

[...]

Had u reisgenoten?

Nee ja vul de gegevens in

Volledige naam

Geboortedatum

[Consument]

[geboortedatum Consument]

[gezinslid 1]

[geboortedatum gezinslid 1]

[gezinslid 2]

[geboortedatum gezinslid 2]

[gezinslid 3]

[geboortedatum gezinslid 3]

[gezinslid 4]

[geboortedatum gezinslid 4]

Hoe is de schade ontstaan? Inbraak via de deur te vorseren met namaak sleutels

(omschrijving nauwkeurig

wat er is gebeurd)

Welke schade en schadebedrag?

Schade

Schadebedrag

bagage (vul de vragen van rubriek 3 in)

tot € 227

tot € 908

boven € 908

onvoorziene uitgaven (vul de vragen van rubriek 4 in

X tot € 454

boven € 454

[...]

Heeft u de schade aangegeven bij de politie of de vervoerder?

nee ja (aangifte meesturen met dit formulier)

3 Bagage, aansprakelijkheid, vakantieverblijf geld

3.1 Wat is beschadigd verloren gegaan of gestolen?

Omschrijving

Bagage van 6 personen (koffers)

Aankoopbedrag [...]

Aankoopnota in bezit

± € 600,-

nee

[...]

Omschrijving

Bagage van 6 personen (Inhoud waarde koffer

Aankoopbedrag Aankoopdatum

± € 3000,- aug. 2015

[...]

Omschrijving

Bagage van 6 personen (cadoo'tjes)

Aankoopbedrag

± € 1500,-

[...]

(zie bijlage 4 voor meer info)

[...]

4 Onvoorziene uitgaven

4.1 Heeft u in verband met deze schade telefoonkosten gemaakt?

Nee ga naar 4.2

X ja, vul de gegevens in [...]

Overige telefoonkosten in verband met deze schade

€ 150,-

Contact met mijn fam. in Holland

4.2 Heeft u extra vervoerskosten gemaakt?

X nee, ga naar 4.3

ja, vul de gegevens in

Aanleiding voor het maken van de kosten

Terugreis

Van

Naar

Vervoer van naar

[stad in [land]] [stad van schade]

[...]

Kostenspecificatie

Omschrijving

Bedrag

Taxi vervoer

± € 150,-

± € 250,-

Totaal extra vervoerskosten ± € 800,-"

- 2.5 Consument heeft bij de schadeclaim een aangifte van 19 augustus 2015 meegezonden. De aangifte was in het Arabisch en is door Verzekeraar vertaald naar het Nederlands. In de vertaalde aangifte staat dat Consument onder meer het volgende heeft verklaard:

"Met hoog achting, schrijf ik u, mijn hoogachtbare procureur, mijn klachtbrief, in de hoop u deze in goede handen zult ontvangen.

Hierin deel ik u, mijn geachte procureur, mee dat wij erfgenamen zijn van wijlen [moeder Consument] en dat wij verblijven in Europa - Nederland.

Mijn overleden moeder bezit een appartement hier in [land], met het adres [adres].

Na terugkeer naar ons vaderland zijn wij, na aankomst bij het genoemde appartement, verrast en geschrokken omdat er ingebroken was. Daaruit zijn waardevolle spullen gestolen, waaronder dure traditionele spullen met een waarde van ongeveer 400.000 dirham.

Mijn overleden moeder handelde in traditionele goederen die zij in het appartement bewaarde; daarnaast mijnheer ook andere huisraad."

- 2.6 Verzekeraar heeft naar aanleiding van de schadeclaim een schade-expert ingeschakeld om de schade te onderzoeken. Deze schade-expert heeft Consument op 25 januari 2016 bezocht.

In het onderzoeksrapport van 19 februari 2016 staat – voor zover relevant – het volgende, waarbij de echtgenoot van Consument als verzekerde is aangemerkt:

“Oorzaak:

Na het overlijden van de schoonmoeder van verzekerde is verzekerde met zijn gezin, echtgenote en vier kinderen naar [land] gegaan voor een vakantie van 5 weken. Verzekerde is eerste een week naar een hotel gegaan, daarna twee weken in de tweede woning van de schoonvader en toen weer een week naar een hotel verder in [land].

In het hotel werd verzekerde gebeld dat er ingebroken was in de tweede woning van de schoonvader. Aangekomen op het shadeadres waren er geen braaksporen waardoor de politie het vermoeden heeft dat de woning te een valse sleutel is opengemaakt. Uit de woning is veel inboedel van de schoonvader, de overleden moeder en verzekerde en zijn gezin ontvreemd.

[...]

Schade:

Uit de woning zijn 6 koffers met inboedel van verzekerde ontvreemd. Verzekerde claimt ook een taxirit met 6 personen van het hotel naar de vakantiewoning. Verzekerde claimt ook extra telefoonkosten voor de communicatie vanuit het hotel met de vader en politie. Verzekerde claimt ook cadeaus gekocht in [land] van vrienden en familie in Nederland.

Bijzonderheden:

Tijdens ons bezoek aan verzekerde melde verzekerde dat men in totaal met 6 personen, vader, moeder en 4 kinderen naar [land] zijn gegaan. Op het aanvraagdocument staan vijf personen vermeld. Volgens verzekerde was dit een fout in het aanvraagdocument. De vakantie woning was een tweede woning van de vader van mevrouw [naam Consument]. Verzekerde mocht daar gratis verblijven. Na een week in de woning te zijn geweest is het hele gezin naar een hotel elders in [land] gegaan. Tijdens deze week kreeg men een melding, dat er ingebroken was in de vakantie woning. Er waren geen braaksporen aangetroffen dus men denkt dat de inbrekers met een valse sleutel zijn binnengekomen. Uit de woning is heel veel ontvreemd ook alle inboedel van verzekerde. Volgens verzekerde had het gezin praktisch geen inboedel meegenomen naar het hotel, een klein rugzakje met inboedel. Alle andere inboedel van verzekerde was in de woning achter gebleven. Verzekerde claimt EUR 3.000,00 meegenomen inboedel en EUR 1.500,00 gekochte cadeaus voor vrienden en familie in Nederland. De mobiele telefoons had men in de vakantiewoning achtergelaten omdat men met deze telefoons niet kan bellen in [land], aldus verzekerde. Verzekerde kon geen inventarisatielijst van de ontvreemde inboedel overleggen.

De 6 koffers waren circa 6 jaar oud. Van een telefoon en laptop kon men een aankoopnota overleggen.”

- 2.7 In maart 2016 heeft Verzekeraar opnieuw een schade-expert ingeschakeld. De schade-expert heeft Consument op 14 april 2016 bezocht. In het onderzoeksrapport van 18 april 2016 staat – voor zover relevant – het volgende:

“U vraagt mij waar wij naartoe zijn gegaan en waar wij verbleven en u vraagt mij of ik dat aan de hand van in- en uitreisstempels in mijn paspoort kan aantonen.

Antwoord: Wij zijn vanaf Schiphol Naar [stad 1 in [land]] gevlogen. Eerst hebben wij in [stad 1 in [land]] een week in een hotel verbleven. Mijn man is na die week met de trein naar [stad van schade] gegaan om een auto te huren. Mijn man is toen met de huurauto weer teruggekomen naar [stad 1 in [land]] en daarvandaan zijn wij teruggegaan naar [stad van schade]. Daar hebben mijn ouders een vakantiehuis en daar hebben wij. Wij zijn daar bijna onze hele vakantie geweest. Daarvandaan hebben wij reisesjes gemaakt door [land] en zijn wij steeds weer teruggekeerd naar de vakantiewoning in [stad van schade]. Daarom stonden onze spullen ook in de vakantiewoning van mijn ouders. De voorlaatste week hebben wij verbleven in hotel [hotelnaam] in [stad 2 in [land]], in het noorden van [land].

U vraagt mij of ik daar een hotelboekingsformulier of een nota van heb bewaard.

Antwoord: Ik toon u de nota en ik maak er een fotokopie van voor u.

Toedracht

U vraagt mij wat er is gebeurd.

Antwoord: Toen wij in [stad 2 in [land]] waren, kregen wij van de burens van de vakantie woning van mijn ouders, rond 19 augustus 2015 het bericht dat er in de vakantiewoning van mijn ouders was ingebroken. Wij zijn toen per taxi teruggegaan naar de vakantiewoning in [stad van schade]. Daar ontdekten wij dat alle bagage van ons was gestolen. Wij hadden vanuit [stad van schade] alleen een paar rugzakken mee genomen vanuit [stad van schade] en de meeste bagage hadden wij in die vakantiewoning achtergelaten. Dit was allemaal gestolen.

[...]

Arabisch document

U toont mij een in het Arabisch opgesteld document dat ik bij de schademelding, met het schadeformulier heb opgestuurd naar ZLM en u vraagt mij of dit het document is dat de ambtenaar naar aanleiding van mijn aangifte heeft opgemaakt.

Antwoord: Dat klopt. Ik heb aangifte gedaan bij een ambtenaar van de rechter commissaris. Hij heeft dat document opgemaakt en daarmee ik naar de politie ben gegaan om daar aanvullend aangifte te doen.

U vraagt mij of ik het document voor u wil vertalen.

Antwoord: Er staat in het document dat er is ingebroken in het huis van mijn ouders en dat mijn bagage is gestolen. Ze wilden geen specificatie opnemen. Er waren ook spullen van mijn ouders gestolen en de ambtenaar heeft alleen een totaalbedrag opgenomen van onze bagage die gestolen is en de spullen die van mijn overleden moeder is gestolen.

Goederen

U vraagt mij om een opsomming te geven van alle schade.

Antwoord: Alle bagage van ons zessen is bij de inbraak gestolen.

Deze bestond uit:

- koffers, met een totale waarde van ongeveer € 600,00*
- kleding en andere artikelen ter waarde van ongeveer € 3.000,00*
- cadeaus ter waarde van ongeveer 1.500,00*
- € 1.500,00 contant geld*

U vraagt mij naar een lijst van alle gestolen goederen.

Antwoord: Ik heb geen gespecificeerde lijst opgemaakt. Ik heb alleen in het schadeformulier de totalen vermeld en ik heb daar een handgeschreven bijlage (bijlage 4) bij gedaan. U vraagt mij of ik een specificatie wil maken van alle gestolen goederen.

Antwoord: Ik zal dat doen en ik zal die later per email naar u toesturen.

U vraagt mij waarom wij al deze bagage en het contant geld in het appartement van ouders hebben achtergelaten, terwijl wij naar een hotel zijn gegaan.

Antwoord: Er is nog nooit iets gebeurd in dat appartement en wij wilden niet alles meenemen. Wij hadden het geld ook niet nodig tijdens de vakantie, omdat wij een Visa kaart hadden.

U vraagt mij waarom wij dat contant geld dan bij ons hadden.

Antwoord: In [land] moet je altijd contant geld bij je hebben voor spoedgevallen.

U vraagt mij nogmaals waarom wij dat geld dat niet meegenomen hebben.

Antwoord: het hotel waar wij naartoe gingen was al via internet betaald en we hadden daarom daar geen contant geld meer nodig.

U vraagt mij naar de aankoopnota's van de door mij geclaimde goederen:

Antwoord: Ik heb alle aankoopnota's van de gestolen spullen opgestuurd.

U vraagt mij of wij van de gestolen telefoons nog opladers en snoertjes hebben bewaard.

Antwoord: Dat hebben wij niet bewaard. We hebben wel nieuwe simkaarten moeten kopen en daarvan heb ik alle bewijzen opgestuurd naar Unigarant.

Onvoorziene uitgaven

U stelt dat ik een totaalbedrag van € 950,00 heb geclaimd wegens taxikosten en telefoonkosten en u vraagt mij naar bewijsstukken, zoals taxibonnen en telefoon-afrekeningen.

Antwoord: Wij zijn een keer met de taxi van [stad 2 in [land]] naar [stad van schade] gereden en vervolgens weer terug naar onze kinderen die nog in [stad 2 in [land]] waren. Dat is de enige taxirit die we daar hebben gemaakt. Wij hebben daar geen bonnetje van gekregen. De telefoonkosten zijn gemaakt omdat wij de politie moesten bellen. In totaal hebben wij wel 10 keer per dag moeten bellen. De politie werkt daar echter niet mee en daarom zijn de telefoonkosten hoog opgelopen.

[...]

Bijzonderheden

Op mijn vraag aan verzekerde om het in de Arabische taal geschreven document voor mij te vertalen, pakte zij het document van mij aan en las zij het. Zij vertelde vervolgens wat er in het Arabisch was verwoord. Vervolgens gaf ik verzekerde de Nederlandse vertaling van dat document en verzocht ik verzekerde om dat te lezen. Verzekerde stelde vervolgens dat wat daar in stond niet klopt met hetgeen zij aan de ambtenaar van de rechtbank had verklaard.

Hoewel ik de nadruk legde op het feit dat in de Nederlandse vertaling staat dat verzekerde na aankomst vanuit Nederland direct heeft ontdekt dat er in de woning van verzekerde was ingebroken en er alleen goederen van haar overleden moeder waren gestolen, legde verzekerde er de nadruk op dat de ambtenaar had geschreven dat het een appartement betrof, terwijl het om een woonhuis met drie woonlagen gaat.

Naar aanleiding van het bovenstaande heb ik een aanvullende verklaring van verzekerde opgenomen, die na lezing door haar voor akkoord werd ondertekend (bijlage 2). Hieronder heb ik de relevante passages van de door verzekerde afgelegde verklaring opgenomen.

[...]

U stelt dat hierin niet is vermeld dat de bagage van mij en mijn gezin is gestolen, zoals ik eerder heb beweerd, maar dat er uitsluitend goederen van mijn overleden schoonmoeder zijn gestolen en u vraagt mij waarom ik tegen u niet de waarheid heb verteld over hetgeen er in de aangifte staat vermeld.

Antwoord: Ik zie dat er inderdaad niets in de verklaring staat over de diefstal van onze bagage. Ik heb niet bewust iets verkeerd aan u verklaard. Wat daar in dat document staat klopt niet. Ik heb dat toen ook niet kunnen controleren omdat ik geen Arabisch kan lezen.

U wijst mij erop dat ik zojuist op uw verzoek het Arabische document voor u heb vertaald en u vraagt mij waarom ik dan nu zeg dat ik geen Arabisch kan lezen.

Antwoord: Ik heb u verteld wat ik ook aan de ambtenaar heb verklaard en ik ben ervan uitgegaan dat de ambtenaar heeft opgeschreven wat ik aan hem heb verklaard.

U vraagt mij of ik samen was met mijn man toen ik de aangifte deed.

Antwoord: Ik was samen met mijn zus. Mijn zus woont ook in Nederland. Wij hebben het document niet nagelezen. In dat document staat ook dat het een appartement was, waar in was ingebroken, althans dat lees ik in de vertaling die u mij toont, en dat klopt ook niet. Het betreft een woning met drie verdiepingen en een garage. De ambtenaar die de aangifte heeft opgenomen is de chef van de politie, die bij de rechtbank van [stad van schade] werkt. Hij heeft iets heel anders opgeschreven dan dat ik aan hem heb verklaard.

U vraagt mij om een gecorrigeerde verklaring of aangifte van deze ambtenaar of van de rechtbank in [stad van schade].

Antwoord: Dat gaat waarschijnlijk niet lukken. Daar wil de politie of die ambtenaar niet aan meewerken. Ik zal het wel proberen. Als ik die verklaring of aangifte heb, dan zal ik die naar u doorsturen."

- 2.8 Consument heeft tevens een factuur van het [hotel] te [stad 2 in [land]] aan de schade-expert overgelegd. In de factuur is opgenomen dat Consument van 2 tot en met 4 augustus 2015, met in totaal vijf personen in het hotel verbleef.
- 2.9 Verzekeraar heeft bij brief van 4 mei 2016 een voorlopig standpunt jegens Consument ingenomen. In de brief is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Onregelmatigheden

Naar aanleiding van het onderzoek heb ik de nodige vragen over uw schadeclaim. Ik constateer de volgende onregelmatigheden:

- Telefonisch heeft op 9 september 2015 gemeld dat u in [land] bent bestolen van uw bagage. Tevens meldt u op de terugweg ook bestolen te zijn van uw reistas. U meldt hier vervolgens niets meer over in de ontvangen schadedocumenten, bij de expert en de onderzoeker;*
- Bij de expert verklaart u een taxi voor 6 personen te hebben genomen. Bij de onderzoeker geeft u aan heen en terug te zijn gegaan met de taxi naar de kinderen in het hotel in [stad 2 in [land]];*
- U verklaart het contant geld van € 1.500,00 in de vakantiewoning te hebben achtergelaten omdat het hotel in [stad 2 in [land]] via internet al betaald was en u beschikte over een Visa Card. Opmerkelijk is dat tussen 10 augustus 2015 en 23 augustus 2015 de Visa Card niet gebruikt is.*
- De hotelnota die u heeft getoond aan de onderzoeker is een boeking voor de periode van 2, 3 en 4 augustus 2015. Tevens is dit een nota voor 5 personen in plaats van voor 6 personen. Dit komt niet overeen met de opgegeven datum van de diefstal.*
- In de aangifte staat vermeld: 'Na terugkeer naar ons vaderland zijn wij, na aankomst bij het genoemde appartement, verrast en geschrokken omdat er is ingebroken.' U verklaart dat dit in de voorlaatste week van uw vakantie is gebeurd.*
- In de aangifte staan alleen spullen van uw overleden (schoon)moeder vermeld. Dit terwijl u de bagage van 6 personen van uw gezin claimt.*
- U leest een aangifte voor aan de onderzoeker, als vervolgens blijkt dat wat u verteld heeft niet correct is geeft u aan geen Arabisch te kunnen lezen.*
- De blokkering van één van de simkaarten is pas gedaan op 27 augustus 2015.*

Voorlopige conclusie

Het betreffen hier relevante onregelmatigheden op grond waarvan ik voorlopig concludeer dat u de schade onvoldoende heeft aangetoond. Uw verklaring is op meerdere punten onjuist. Dit geeft reden tot twijfel over de claim. In de aangifte is niets opgenomen van de diefstal van uw eigen spullen. Ook de datum van constatering van de inbraak is tegenstrijdig met uw verklaring.

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.

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.”

- 2.10 Consument heeft bij brief van 12 mei 2016 gereageerd. Consument heeft hierbij verschillende stukken aan Verzekeraar toegezonden, waaronder boekingsbewijzen van de heen- en terugvlucht, telefoonspecificaties, een gespecificeerde lijst van de gestolen goederen en nogmaals de factuur van het [hotel in stad 2 in [land]]. Ten aanzien van de factuur van het [hotel in stad 2 in [land]] heeft Consument aangegeven dat het een bewijs is dat Consument de betaling contant heeft betaald en niet via internet.

2.11 Verzekeraar heeft bij brief van 2 juni 2016 een definitief standpunt ingenomen en Consument medegedeeld dat hij de persoonsgegevens van Consument heeft opgenomen in het Incidentenregister en het Extern verwijzingsregister (hierna: 'EVR'). Daarnaast vordert Verzekeraar de onderzoekskosten van € 898,43 van Consument.

2.12 Consument heeft op 28 juni 2016 opnieuw aangifte gedaan van diefstal. In de vertaalde aangifte is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“[Voornaam Consument] is op 20-07-2015 met haar kinderen naar [land] gekomen vóórdat de rest van de familie kwam. Zij was verrast toen zij merkte dat er gestolen was uit het familieappartement. De meeste spullen waar het om gaat zijn waardevolle traditionele goederen met een waarde van 400.000 DH (vierhonderd duizend dirham).

De overleden [moeder Consument] handelde in traditionele goederen die zij in het appartement bewaarde en welke wij allemaal gebruikten. Daarnaast mijnheer gaat het ook om andere huisraad. Voordat [Consument] enige juridische stappen heeft ondernomen, heeft zij gewacht totdat de rest van de familie in [land] aankwam, Zij heeft toen alleen het deurslot vervangen. Daarna is zij met haar gezin op 19-08-2015 op reis gegaan naar de stad [stad 2 in [land]]. Daar kreeg zij een telefoontje van de burens met het bericht dat er in het huis (van bovengenoemd adres) is ingebroken. Vervolgens is zij gelijk met haar gezin teruggegaan om te kijken wat er was gebeurd. Zij ontdekte dat alle spullen die zij uit Europa had meegenomen zijn gestolen. Er is dus twee keer ingebroken en spullen gestolen in een zelfde periode na het forceren van het deurslot.”

2.13 Consument heeft op 20 juli 2016 een klacht bij Verzekeraar ingediend. In de klacht is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“We zijn juli 2015 op vakantie geweest naar [land], daar aangekomen bleek dat er was ingebroken was en spullen waren weg. We hadden alles vervangen dus sloten. De burens gewaarschuwd dat we weer weg gingen met onze kids. En als er iets weer gebeurd dan kunnen ze ons altijd bellen. Dus we zijn met onze kids vertrokken naar het noorden van [land]. En na paar dagen kregen we weer bericht van de burens dat er weer ingebroken zou zijn in onze ouderlijk vakantiewoning. Dus nu al onze bagage enz. Waren weg. Ook onze aankopen die we hadden gekocht met onze kids. Dus we wensen echt niemand wat ons is gebeurd. We zijn weer naar de politie gegaan hen hebben weer en aangift gedaan. Van diefstal en gerommel met onze huissleutels/ slot. Dus deze aangift hebben we mee genomen uit [land]. Maar die persoon die de aangifte getypt heeft rommelde maar wat en schreef wat hij wilde. Omdat wij de arabische taal niet spraken konden wij het ook niet ontcijveren wat hij schreef. Dus die aangift had ik doorgegeven aan ZLM en die heeft het doorgegeven aan Unigarant. Unigarant heeft het document laten vertalen en er stond iets anders op. Veel foute informatie.”

2.14 Bij e-mail van 28 juli 2016 heeft Consument een aangepaste factuur van het [hotelnaam] Hotel te [stad 2 in [land]] toegezonden. In de factuur is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

Date : 19-20-21/08/2015

N Client : XXXXXXXXXX

Facture

Désignation	Prix Unitaire TTC
Hebergement de 3 jours pour 5 personnes	2100.00

- 2.15 Bij brief van 29 juli 2016 heeft de gemachtigde van Consument (hierna: 'de Gemachtigde') namens Consument opnieuw een klacht bij Verzekeraar ingediend.
- 2.16 Verzekeraar heeft de klacht bij brief van 5 augustus 2016 afgewezen.
- 2.17 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, door haar begroot op € 9.300,-, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 25 juli 2016 en verwijdering van haar persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het EVR. Daarnaast vordert Consument dat Verzekeraar de haar in rekening gebrachte onderzoekskosten van € 898,43 kwijtscheldt.

Grondslagen daarvoor

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

- Consument en haar gezin waren in de periode van 20 juli 2015 tot 25 augustus 2015 op vakantie in [land]. De eerste week van de vakantie verbleven Consument en haar gezin in [stad 1 in [land]] waar koffers en cadeaus zijn gekocht. De voorlaatste week verbleef het gezin in het [hotelnaam] te [stad 2 in [land]]. Tijdens dit verblijf werd Consument door de burens gebeld dat in de ouderlijke woning was ingebroken.

Consument heeft op het schadeaangifteformulier opgegeven dat de inbraak rond 15 augustus 2015 heeft plaatsgevonden. Naderhand heeft Consument alles uitgezocht en kon de datum worden gespecificeerd naar 19 augustus 2015.

- De schadeclaim bij Verzekeraar betreft een tweede inbraak van half augustus 2015 in de ouderlijke woning. In één jaar tijd is driemaal ingebroken in de ouderlijke woning in [land]. Bij aankomst in de woning bleek dat was ingebroken. Bij deze inbraak werden goederen van de overleden moeder van Consument gestolen. Naar aanleiding hiervan zijn de sloten van alle ramen en deuren vervangen. Consument heeft geen melding gemaakt van de eerste inbraak, omdat dit haar niet relevant leek voor de schadeclaim. In maart 2016 is opnieuw in de woning ingebroken.
- Op de heenreis werden drie koffers ingecheckt en vijf trolleys als handbagage meegenomen. De zoon van Consument is later aangekomen en had ook één trolley mee. De overige drie koffers zijn in [land] op de markt aangeschaft in verband met de aankoop van traditionele kleding en cadeaus.
- Consument spreekt Arabisch, maar kan dit niet lezen. Dit is de reden dat Consument pas bij het interview van 14 april 2016 bekend is geworden met het feit dat de aangifte van 19 augustus 2015 onjuist en onvolledig was. Deze aangifte zag met name op de eerste inbraak. De ambtenaar die de aangifte heeft opgenomen heeft niet genoteerd wat Consument heeft verklaard. Naar aanleiding hiervan heeft Consument op 28 juni 2016 opnieuw aangifte gedaan.
- De gestolen telefoons zijn nagenoeg niet gebruikt in [land], omdat Consument en haar gezin gebruik hebben gemaakt van [land] simkaarten. Dit is namelijk goedkoper.
- Consument kan weinig aankoopbewijzen tonen, daar het in [land] niet gebruikelijk is aankoopbewijzen te verstrekken.
- Aanvankelijk stond op de factuur van het [hotelnaam] Hotel te [stad 2 in [land]] een verkeerde datum vermeld. Op verzoek van Consument heeft het hotel de factuur aangepast naar de juiste data. In eerste instantie was een ander hotel geboekt. Daar dit hotel niet toegankelijk was voor de invalide dochter van Consument werd het hotel omgeboekt. Consument verbleef met in totaal zes mensen in het hotel, maar uit medelijden met de invalide dochter van Consument werd de nota voor vijf personen opgemaakt. Consument heeft zich tijdens het interview van 14 april 2016 vergist in de wijze waarop de nota van het [hotel stad 2 in [land]] is voldaan. Consument heeft tijdens het interview aangegeven dat het hotel reeds via internet was betaald. Dit is onjuist. De nota werd contant betaald. De dochter van Consument had de boekingen van de hotels in [land] geregeld, als gevolg waarvan Consument niet volledig op de hoogte was van de details.
- Consument kampt met psychische en fysieke problemen. De problemen bestaan onder meer uit concentratieproblemen, angstklachten en vergeetachtigheid. Het is mogelijk dat de psychische klachten en het hieruit voortvloeiende nerveuze gedrag debet zijn aan het bij Verzekeraar ontstane wantrouwen. De problemen kunnen de vergissingen van Consument verklaren.
- Op grond van het Protocol dient, om de persoonsgegevens van Consument te kunnen opnemen in het EVR, sprake te zijn van opzettelijke misleiding. Hier is in het onderhavige geval geen sprake van. Er was sprake van vergissingen en miscommunicatie en derhalve is de registratie van de persoonsgegevens in het EVR onrechtmatig en disproportioneel.

Verweer Verzekeraar

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

- Er zijn dermate veel onregelmatigheden en aantoonbare onjuistheden in de schadeclaim aangetroffen dat hiermee de opzet tot misleiden voldoende is aangetoond. Consument heeft, nadat zij werd geconfronteerd met de onjuistheden, getracht hier verklaringen voor te geven. De verklaringen zijn niet plausibel, te meer nu Consument hier pas mee is gekomen nadat zij door Verzekeraar werd geconfronteerd met de onjuistheden.
- Op het schadeaangifteformulier heeft Consument aangegeven dat rond 15 augustus 2015 eenmaal in de ouderlijke woning is ingebroken. In de aangifte van 28 juni 2016 wordt echter gesproken over een eerdere inbraak. Consument past hiermee ruim één jaar na dato haar verhaal aan. Consument stelt dat zij van de eerdere inbraak enkel aangifte heeft gedaan, maar dat deze schade niet werd geclaimd daar het goederen van de overleden moeder van Consument betrof. Deze stelling klopt niet. De aangifte van 19 augustus 2015 is immers door Consument gebruikt bij het indienen van haar schadeclaim. Verzekeraar acht het niet aannemelijk dat Consument de inhoud van de aangifte niet begreep of anderszins niet kende. Voorts heeft Consument in de aangifte van 28 juni 2016 laten opnemen dat zij op 19 augustus 2015 op reis ging naar [stad 2 in [land]] en dat zij daar telefonisch werd geïnformeerd over de inbraak. 19 augustus 2015 ligt zowel na de eerste als de tweede inbraak. Ten slotte komen de data van de overnachtingen in het [hotel stad 2 in [land]], van 2 tot en met 4 augustus 2015, niet overeen met de datum van de inbraak, medio augustus 2015. De nieuwe factuur van het hotel bewijst niet dat de oorspronkelijke datumvermelding onjuist is geweest en dat de schadeclaim klopt.
- De verklaringen van Consument over het moment waarop zij kennis zou hebben genomen van de inbraak zijn tegenstrijdig. Volgens de aangifte van 19 augustus 2015 is de inbraak in de ouderlijke woning bij aankomst door Consument ontdekt, terwijl Consument de schade-experts heeft willen doen geloven dat zij telefonisch over de inbraak is geïnformeerd terwijl zij in het [hotel stad 2 in [land]] verbleef.
- Consument heeft Verzekeraar willen doen geloven dat de aangifte van 19 augustus 2015 volledig en juist was, terwijl hierin enkel de spullen van de overleden moeder van Consument als gestolen worden opgegeven. Op het moment dat de schade-expert Consument tijdens het interview van 14 april 2016 heeft verzocht de inhoud van het in het Arabisch opgestelde document weer te geven, heeft Consument een hele andere lezing gegeven. Consument deed het voorkomen alsof zij het document voorlas.
- Consument claimt zes koffers en zes trolleys. Uit de boekingsbevestigingen blijkt dat Consument slechts drie stuks ruimbagage heeft bijgeboekt voor zowel de heen- als de terugreis. Het is derhalve niet mogelijk dat zes koffers en zes trolleys zijn gestolen. Consument heeft aangegeven dat zij de overige drie koffers in [land] heeft gekocht, maar dit wordt niet verder onderbouwd door stukken.
- Consument heeft aantoonbaar onjuist verklaard over de reden dat zij contant geld in de ouderlijke woning heeft achtergelaten. Consument claimt dit geld te hebben achtergelaten, omdat zij een Visa card had om betalingen mee te verrichten en het [hotel stad 2 in [land]] Hotel reeds via internet was geboekt en betaald. Nadat Consument werd geconfronteerd met het gegeven dat in de door Consument gestelde periode geen betalingen zijn gedaan met de Visa card, heeft Consument verklaard dat er een andere rekening was waarmee contante betalingen gedaan konden worden.

Nadat werd gevraagd om een online bevestiging van de boeking van het [hotel stad 2 in [land]] Hotel, heeft Consument aangegeven dat deze niet beschikbaar is en zij zich heeft vergist. Het hotel zou contant zijn betaald. Hiermee klopt de verklaring van Consument voor het achterlaten van het contante geld in de ouderlijke woning echter niet.

- Consument heeft wisselende verklaringen afgelegd over hoeveel personen met de taxi tussen het [hotel stad 2 in [land]] Hotel en de ouderlijk woning hebben gereisd.
- De stelling van Consument dat zij en haar gezin [land] simkaarten hebben gebruikt, kwam pas nadat de conclusie was getrokken dat met de gestolen telefoons nauwelijks was gebeld in [land] en dat één van de nummers onbegrijpelijk laat was geblokkeerd. Deze stelling is alleen al om die reden niet geloofwaardig.
- Consument stelt dat in [land] door verschillende partijen, zoals de ambtenaar bij wie zij de aangifte van 19 augustus 2015 heeft gedaan en het [hotel stad 2 in [land]] Hotel, fouten zijn gemaakt. Verzekeraar acht het onwaarschijnlijk dat hiervan in alle gevallen sprake zou zijn.
- Consument wekt de suggestie dat haar psychische en fysieke problemen van invloed zijn geweest op de afhandeling van de schadeclaim. Als de problemen van Consument van relevante invloed hadden kunnen zijn op de verklaringen, had het op de weg van Consument gelegen om hier ofwel op het schadeaangifteformulier, ofwel voorafgaand aan de interviews met de schade-experts duidelijkheid over te geven. De partner van Consument had haar bovendien kunnen bijstaan bij het indienen van de schadeclaim en hij was tevens aanwezig bij de interviews met de schade-experts. De problemen van Consument zijn echter pas door de Gemachtigde aan de orde gebracht. Dit is te laat om met recht te kunnen stellen dat deze ten tijde van de schadeclaim en de interviews met de schade-experts van invloed zijn geweest. Overigens wordt door Consument ook niet gesteld dat zij door de psychische en lichamelijke problemen foutieve antwoorden heeft gegeven.
- Verzekeraar acht het, gelet op 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.
- Wanneer van opzet tot misleiding geen sprake zou zijn, is er alsnog geen recht op vergoeding. Het is namelijk aan Consument om zowel het gedekte evenement als de schade en de hoogte daarvan voldoende aannemelijk te maken. Consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat is ingebroken en dat daarbij de opgegeven goederen zijn meegenomen. De aanvankelijke aangifte vermeldt geen bagage van Consument en haar familie. Daarnaast kan Consument het bezit van de als gestolen opgegeven goederen onvoldoende aannemelijk maken.

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 hij heeft mogen overgaan tot afwijzing van de schadeclaim.

- 4.2 Gelet op de mogelijk verstrekken 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 verklaringen 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 in redelijkheid tot het besluit van de registratie heeft kunnen komen. Ter beantwoording van deze vraag wordt het volgende overwogen. Als vaststaand moet worden aangenomen dat Consument meerdere malen tegenstrijdige verklaringen heeft gegeven en onjuiste informatie heeft opgegeven. Consument heeft haar eerdere opgaven steeds pas na een confrontatie met de tegenstrijdigheden door de schade-expert of Verzekeraar hersteld of hiervoor een verklaring gegeven. De Commissie is van oordeel dat de feiten en omstandigheden de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude door Consument. Consument heeft allereerst tegenstrijdig verklaard over de door Consument geclaimde koffers. In het interview van 25 januari 2016 heeft Consument tegenover de schade-expert verklaard dat de zes geclaimde koffers ongeveer zes jaar oud waren. Nadat Verzekeraar Consument had geconfronteerd met het feit dat op de boekingsbevestigingen voor zowel de heen- als terugreis slechts drie koffers waren bijgeboekt, heeft Consument aangegeven dat de overige koffers in [land] zijn gekocht. Consument heeft deze stelling niet onderbouwd aan de hand van aankoopbewijzen. Daarnaast heeft Consument tegenstrijdige verklaringen afgelegd over waarom het geclaimde contante geld in de ouderlijke woning was achtergelaten. Tijdens het interview van 14 april 2016 heeft Consument tegenover de schade-expert verklaard dat zij het contante geld heeft achtergelaten, omdat zij een Visa card had meegenomen. Daarna heeft Consument verklaard dat het [hotelnaam] Hotel te [stad 2 in [land]] reeds via internet betaald was en om die reden het contante geld ook niet nodig was. Nadat Verzekeraar in haar brief van 4 mei 2016 heeft aangegeven dat in de betreffende periode geen betalingen zijn gedaan met de Visa card en Consument heeft verzocht om een bevestiging van de online boeking over te leggen, heeft Consument in haar brief van 12 mei 2016 aangegeven dat het [hotel stad 2 in [land]] Hotel contant was betaald en dat zij nog een [land] rekening had om betalingen mee te verrichten. Bovenstaande feiten sluiten niet aan bij de eerdere verklaring van Consument. Ten slotte heeft Consument tijdens het interview van 25 januari 2016 tegenover de schade-expert verklaard dat zij met in totaal zes personen een taxi van het [hotel stad 2 in [land]] Hotel naar de ouderlijke woning hebben genomen.

Tijdens het interview van 14 april 2016 heeft Consument tegenover de schade-expert verklaard dat zij enkel met haar partner een taxi heeft genomen van het [hotel stad 2 [land]] Hotel naar de ouderlijke woning en weer terug. Consument heeft geen verklaring voor deze tegenstrijdigheid gegeven. De Commissie acht de door Consument gegeven verklaringen voor de geconstateerde onregelmatigheden en tegenstrijdigheden niet aannemelijk en overigens ook niet consistent. Van vergissingen dan wel miscommunicatie kan in het onderhavige geval derhalve geen sprake zijn. Het beroep van Consument op haar psychische klachten en haar verwardheid kan haar alleen daarom al niet baten nu niet is gebleken dat deze klachten gevolgen hebben gehad voor de onderhavige situatie. Het voorgaande 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. De overige onregelmatigheden behoeve geen bespreking meer, daar deze dit oordeel niet anders maken.

- 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 r.o. 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. 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 als de registratie in het Extern Verwijzingsregister terecht en proportioneel is, de gegevens ook voor deze duur – hetgeen in dit geval zo is nu zowel de registratie in het EVR als het Incidentenregister voor drie jaar is – in het Incidentenregister kunnen blijven staan.

Recht op dekking

- 4.7 Gelet op het oordeel, zoals hierboven onder r.o. 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 € 898,43 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.

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.