

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-854  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen, mr. J.S.W. Holtrop, leden en  
mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 februari 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen  
Verzekeraar  
Datum uitspraak : 18 december 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Inboedelverzekering. Registratie Incidentenregister en EVR. Consument heeft schade gemeld door diefstal van inboedel. De claim is afgewezen omdat Consument het voormalig bezit van de als gestolen opgegeven goederen niet kon aantonen en omdat zij opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. Registratie in het EVR voldoet niet aan de vereisten van het CIS Gebruikersprotocol. De afwijzing van de claim, opzegging van de verzekering en Incidentenregister zijn terecht. Vordering gedeeltelijk toegewezen.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het e-mailbericht met bijlage van Consument van 6 maart 2015;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de reactie van Consument van 14 januari 2016;
- de brief met bijlagen van Aangeslotene van 9 november 2017.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument had bij Verzekeraar een Rechtsbijstandverzekering en een Woongarantverzekering. Per 6 mei 2014 heeft Consument de rubriek Inboedelgarant met All Risks dekking meeverzekerd op de Woongarantverzekering. Op de Woongarantverzekering zijn de Algemene voorwaarden Woongarantverzekering WO6100 toepasselijk. Artikel 13 van deze voorwaarden luidt als volgt:

### **“Fraude**

#### Artikel 13

Fraude (geheel of gedeeltelijk), heeft tot gevolg dat er in het geheel geen schadevergoeding (waaronder tevens begrepen kosten), reparatie van schade in natura en uitkering zal plaatsvinden. Voorts heeft fraude tot gevolg dat

1. er aangifte wordt gedaan bij de politie;
2. de verzekering(en) word(t)(en) beëindigd;
3. er een registratie plaatsvindt in het tussen maatschappijen gangbare signaleringssysteem. Een eventueel reeds betaalde schadevergoeding (waaronder tevens begrepen kosten), reparatie van schade in natura en uitkering zullen worden teruggevorderd.”

- 2.2 Op 6 oktober 2014 heeft Consument bij Verzekeraar een inbraakschade gemeld waarbij goederen zijn gestolen. De inbraak zou hebben plaatsgevonden tussen 26 september 2014 om 17.15 uur en 27 september 2014 om 23.00 uur. Na de inbraak zijn wijkagenten ter plaatse geweest.
- 2.3 Verzekeraar heeft na ontvangst van de schademelding op 6 oktober 2014 een expert opdracht gegeven de schade te onderzoeken. De expert heeft op 7 oktober 2014 een bezoek aan Consument gebracht. In het rapport van 8 oktober 2014 staat, voor zover relevant:

#### **“Omschrijving van het risico**

Verzekerd is de inboedel van [Consument] en haar thuiswonende dochter. [Consument] is sinds ongeveer 2003 arbeidsongeschikt. Haar inkomsten genereert ze door een uitkering. De woning huurt ze via [naam wooncorporatie].

#### **Toedracht en oorzaak van de schade**

##### *Verklaring verzekerde*

Tussen 26 september 2014 17:15 en zaterdag 27 september 2014 23.00 is er ingebroken. Een ruit in de voordeur is geforceerd en men is de woning binnengedrongen.

##### *Eigen bevindingen*

Ik zag geen braakschade aan de deur. Ik zag wel dat er een nieuwere ruit onder in de deur zat.

#### **Schade**

Verzekerde claimt in totaal € 23.236,88. Een specificatie treft u in het dossier aan.

##### *Bezit*

Verzekerde kon van geen enkele item het bezit aantonen door overleggen van nota's handleidingen, bankafschriften en bij de sieraden door foto's te tonen. Een sieradenset ter waarde van € 7.500 kreeg ze cadeau van een oom en tante na een vorige inbraakschade. Met geleend geld (€ 25.000) kocht verzekerde de ontvreemde spullen. Alles kocht ze contant er is niks gepind. De aankoopbonnen en garantiebewijzen bewaarde ze in een ordner. Ook deze is ontvreemd.”

- 2.4 Consument heeft aan de expert een lijst met gestolen goederen overhandigd. De goederen vertegenwoordigen een waarde van totaal € 23.236,88. Op deze lijst staan de volgende goederen:

1. Navigatiesysteem TomTom Pro 5150 TRU	€ 377,-
2. Huistelefoon/videotelefoon Panasonic KXPRX150	€ 205,-
3. Fototoestel Canon EOS 70D	€ 1.249,-
4. Brand Portable DVD speler BDVDP	€ 199,99
5. Whirlpool Combimagnetron zilver JT 379 SL	€ 399,-
6. Apple Mac Book Pro Retina 15 inch MGXC2N/A	€ 2.529,-
7. Samsung LED TV 60 inch Full HD/UE60H7000	€ 2.799,-
8. Wasdroger Miele TKR450WP	€ 1.399,-
9. Hoekslaapbank/Friheten/Skiftebo Cerise	€ 399,-
10. Set gouden sieraden 24 karaat(ketting/ringen/armb/oorb./enkelb.jes)	€ 7.500,-
11. Apple IMAC 27 inch all-in-one/MEO89N-A	€ 2.029,-
12. HP Envy 120 e-all-in-one printer IMAC	€ 164,95
13. Apple Magic Mouse	€ 69,-
14. Apple wireless toetsenbord	€ 69,-
15. Samsung Galaxy tab 3.7 inch	€ 110,99
16. Aestman AC120 Western Gitaar	€ 449,-
17. Apple IPAD Air 32 GB/spacegrijs 9.7 inch	€ 788,95

2.5 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 21 oktober 2014 meegedeeld dat hij van mening is dat Consument door een onjuiste voorstelling van zaken ten onrechte dekking wilde krijgen en dat hij daaraan consequenties heeft verbonden. Verzekeraar heeft de verzekering van Consument op grond van artikel 13 van de algemene voorwaarden per direct beëindigd en heeft de rechtsbijstandsverzekering per 21 december 2014 beëindigd. Voorts heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument geregistreerd. Hierover staat in de brief van 21 oktober 2014 het volgende:

“Op grond van voormelde feiten heeft Centraal Beheer Achmea besloten uw gegevens op te nemen in het Incidentenregister. Dit register is door Centraal Beheer Achmea aangelegd met als doel het waarborgen van de veiligheid en de integriteit in de financiële sector. Het register wordt beheerd door onze afdeling Speciale Zaken. Als u inzake wilt hebben in de gegevens die wij van u verwerken, dan kunt u zich schriftelijk tot de afdeling Speciale Zaken wenden. Vergeet daarbij niet om een kopie van een legitimatiebewijs toe te voegen.

Tevens delen wij u mee, dat wij naar aanleiding van de opzegging uw volledige personalia voor de Achmea Groep zullen verwerken in het Centraal Informatiesysteem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen. Deze vermelding heeft tot doel een bijdrage te leveren aan het voeren van een verantwoord beleid in het acceptatie- en claimproces binnen de Achmea Groep. Dit betekent dat uw persoonsgegevens uitsluitend worden opgenomen en gebruikt voor de interne database van de Achmea Groep.

De Stichting CIS is op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens de verantwoordelijke voor dit systeem (...).

Tenslotte hebben wij het Bureau Justitiële Zaken van het Verbond van Verzekeraars op de hoogte gebracht van de opname van uw persoonsgegevens in het Incidentenregister. (...)

2.6 Consument heeft over het optreden van de wijkagenten bij de politie een klacht ingediend omdat zij daarover ontevreden was. In het verslag van 12 november 2014 dat door de politie van het gesprek met Consument over de klacht is opgemaakt staat:

“In de nacht van zaterdag 27 op zondag 28 november 2014 was er bij haar ingebroken. Nadat de politie hiervan in kennis was gesteld, ging deze ter plaatse. Daar aangekomen hebben zij [Consument] aangesproken en haar verteld dat zij geen aangifte wilden opnemen omdat uit getuigenverklaringen aldaar bleek dat er mogelijk niet was ingebroken. [Consument] gaf aan zich daar niet in te kunnen vinden. Zij was thuis gekomen en zag braakschade. [Consument] werd op dat moment erg emotioneel en vond dat de ter plaatse aanwezige politieambtenaren daar rekening mee hadden moeten houden. [Consument] is onder doktersbehandeling. (...) De aangifte is later opgenomen door de wijkagent [naam agent].”

2.7 Consument heeft, nadat zij een klacht bij Verzekeraar had ingediend naar aanleiding van de brief van 21 oktober 2014, de klacht op 19 februari 2015 bij Kifid ingediend. Bij brief van 6 maart 2015 heeft Consument een e-mailbericht van haar niet ingediend. Hierin staat:

“Hierbij wil ik, [nicht van Consument], aan u aangeven dat ik getuige ben van het feit dat de goederen die gestolen zijn uit de woning van [Consument] daadwerkelijk in haar bezit zijn geweest. Ik kan dit verklaren omdat ik een tijd bij [Consument] heb ingewoond en deze spullen heb gezien. [Consument] heeft mij, nadat ze gebeld was door [Verzekeraar], toestemming gevraagd om mijn mobiele nummer door te mogen geven aan [Verzekeraar]. Ik stemde toe en [Consument] heeft dit toen, op verzoek van [Verzekeraar], aan haar gegeven. [Verzekeraar] heeft mij alleen nooit gebeld.”

2.8 Verzekeraar heeft desgevraagd aan Kifid meegedeeld dat hij de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar heeft opgenomen in het Incidentenregister en in het Extern Verwijzingsregister.

2.9 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument door Verzekeraar was het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) van toepassing. Voor zover van belang is hierin bepaald:

## **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.”

2.10 Voor de beoordeling van de klacht is ook van belang hetgeen in het Gebruikersprotocol van de Stichting CIS, het CIS Gebruikersprotocol 2013, is bepaald:

#### **“Artikel 9 Mededeling van opname**

(...)

3. De deelnemer is verplicht te voorzien in informatie over toepassing van de CIS databank door een tekst op zijn schadeaanvraagformulier, in polisvoorwaarden, bij verzekeringsaanvragen, en/of door middel van individuele berichtgeving aan betrokkene.

4. Het is de deelnemer in beginsel niet toegestaan persoonsgegevens in de CIS databank te plaatsen als hij betrokkene daarover vooraf niet heeft geïnformeerd.

5. Voorafgaand aan plaatsing van speciale meldingen van deelnemers wordt iedere betrokkene door de deelnemer schriftelijk geïnformeerd over de registratie in de CIS databank met een opgave van de te registreren gegevens.

(...)”

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### Vordering

3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering voor de diefstalschade, herstel van de verzekeringsrelatie en doorhaling van de registratie van haar persoonsgegevens.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Verzekeraar heeft een standpunt ingenomen op basis van onvolledige informatie over de inbraak en diefstal. Verzekeraar heeft geen waarde gehecht aan de uitleg van Consument en geen contact opgenomen met de nicht van Consument die getuige is.
- Het huis was totaal overhoop gehaald. Consument heeft op verzoek van de expert een lijst opgesteld met de goederen die waren gestolen. Daarnaast zijn ook de aankoopbonnen en belangrijk papierwerk gestolen. Zij heeft aan de expert verteld dat zij alle goederen contant, met geleend geld, heeft betaald. Omdat zij ziek was hebben familie en kennissen Consument geholpen met de aanschaf van de goederen. De nicht van Consument heeft bij haar ingewoond en kan getuigen dat de goederen in het bezit van Consument zijn geweest. De nicht is 'haar grootste bewijs en getuige'. Verzekeraar heeft niet de moeite genomen om contact met deze nicht op te nemen over de schade.
- De huishoudelijke hulp van Consument heeft aangeboden schriftelijk te verklaren dat zij de goederen die Consument als gestolen heeft opgegeven, heeft gezien. Anders dan Verzekeraar stelt heeft de hulp aan Verzekeraar ook verklaard dat zij gouden sieraden, een gitaar, een tablet en andere goederen heeft gezien. Zij heeft niet meegedeeld dat zij ook een nieuwe wasdroger in de woning heeft zien staan. Consument had ook veel waardevolle goederen in een afgesloten ruimte staan omdat in het verleden spullen zijn ontvreemd door een huishoudelijke hulp. De hulp heeft daarom niet van alle goederen op de lijst het voormalig bezit kunnen bevestigen.
- Om een goed beeld van de hele situatie te krijgen is het van belang in aanmerking te nemen dat Consument al jaren een slechte relatie met haar familie heeft en ruzie over de terugbetaling van een geleend geldbedrag. Zij wordt door haar familie bedreigd en heeft die bedreigingen ook steeds direct gemeld bij de politie.
- De betreffende wijkagente is in verband met de familiekwestie ook enkele keren bij Consument thuis geweest. Zij moet kunnen bevestigen dat de goederen in het bezit van Consument zijn geweest. De wijkagente heeft bevestigd dat zij in ieder geval een wasdroger heeft zien staan. Indien de wijkagente zich dit niet kan herinneren, dient dit niet voor rekening van Consument te komen.
- Consument heeft pas enkele dagen na de inbraak de schade bij Verzekeraar kunnen melden. Zij had deze dagen nodig om bij te komen van de impact die de gebeurtenissen op haar hebben gehad en van de nare opstelling van de politie en het ambulancepersoneel die ter plaatse kwamen. Haar gezondheid liet het eerder melden van de schade ook niet toe.

#### Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft een onjuiste voorstelling van zaken gegeven teneinde een uitkering te ontvangen waarop zij geen recht heeft.

- Consument heeft een claim ingediend voor diefstal van inboedel voor een waarde van € 23.236,88. Zij heeft geen enkel bewijs van het voormalig bezit van de goederen overgelegd en dus niet kunnen aantonen dat de goederen in haar bezit zijn geweest.
- Volgens Consument kan de wijkagente bevestigen dat de goederen in haar bezit zijn geweest. De wijkagente heeft op 14 oktober 2014 telefonisch aan Verzekeraar verklaard dat zij zich de goederen op de lijst niet herinnert. Dit heeft ze ook niet tegen Consument gezegd. Zij herinnert zich uitsluitend een televisie en een computer waarvan zij het merk niet weet. Verder heeft de wijkagent verklaard dat Consument de spullen vanwege haar reuma niet zelf versjouwd kan hebben en dat zij vermoedt dat familie de spullen heeft weggehaald of Consument dit heeft georganiseerd. De spullen kunnen niet door het ingeslagen ruitje bij de voordeur naar buiten getild zijn. De spullen moeten zijn weggehaald door iemand die een sleutel in bezit had.
- Consument heeft haar huishoudelijke hulp gevraagd om schriftelijk te verklaren dat de goederen die op de lijst stonden daadwerkelijk zijn gestolen. Verzekeraar heeft op 17 oktober 2014 telefonisch contact opgenomen met de huishoudelijk hulp. De hulp deelde tijdens het gesprek mee dat zij weet dat ze iets heeft verklaard maar dat zij niet beter weet dan dat het gaat om een oude televisie, een oude computer en een gitaar. De gestolen goederen die op de lijst staan vermeld, heeft Consument volgens de hulp nooit in haar bezit gehad. Consument heeft geen hoekbank en droger gehad, alleen een oude wasmachine.
- De door Consument genoemde getuigen ondersteunen de verklaring van Consument niet en zijn hiermee op een aantal punten tegenstrijdig. Verzekeraar heeft Consument diverse keren gevraagd om getuigen die kunnen bevestigen dat zij de goederen in haar bezit heeft gehad en Consument heeft toen niet naar haar niet verwezen. Pas later, na twee getuigenverklaringen die de verklaring van Consument niet ondersteunen, heeft Consument aan Verzekeraar gemeld dat hij contact met haar niet kan opnemen. Verzekeraar hecht daarom geen waarde aan de verklaring van de nicht van Consument en heeft geen contact met de nicht opgenomen.
- De gegevens van Consument zijn voor een periode van acht jaar opgenomen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister. Verzekeraar heeft hierbij laten meewegen dat het gaat om een aantoonbare, althans een gerechtvaardigde overtuiging van, fraude, dat sprake is van 'extra liegen anders dan bij confrontatie', een valse aangifte bij de politie en de omstandigheid dat Consument na confrontatie met bewijs is blijven ontkennen.

#### **4. Beoordeling**

##### *Recht op uitkering en beëindiging van de verzekering*

- 4.1 In de eerste plaats beoordeelt de Commissie de vraag of Verzekeraar zich met recht op het standpunt heeft kunnen stellen dat zij niet tot uitkering is gehouden omdat Consument met het opzet Verzekeraar te misleiden een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven.
- 4.2 Voorop staat dat het op de weg van Consument als verzekerde ligt om te stellen en, bij gemotiveerde betwisting, te bewijzen dat zich een gedekt evenement heeft voorgedaan en daardoor schade is ontstaan. Het ligt op de weg van Verzekeraar om aan te tonen dat een verzekerde opzettelijk onjuiste informatie heeft verstrekt met het doel hem te misleiden.

Consument heeft aan de expert een lijst overgelegd waarop de goederen die gestolen zouden zijn, staan vermeld. In het rapport staat dat Consument van geen enkel item het bezit door het overleggen van nota's, handleidingen, bankafschriften of foto's kon aantonen. Consument heeft als verklaring hiervoor gegeven dat de aankoopbonnen en belangrijk papierwerk zijn gestolen en dat zij de goederen contant heeft betaald. Volgens Consument kon de wijkagente bevestigen dat de goederen in haar bezit waren. Verzekeraar heeft met de wijkagente contact opgenomen. In de telefoonnotitie staat dat de wijkagente zich kan herinneren dat een computer, een grote televisie en een Apple in de woning aanwezig waren. Verder staat in de notitie dat geen braaksporen aanwezig waren en dat niemand heeft gezien dat spullen uit de woning werden gehaald. Verzekeraar heeft ook met de huishoudelijk hulp van Consument contact opgenomen. Volgens de notitie van dit gesprek heeft de hulp meegedeeld dat Consument geen Miele wasdroger, hoekbank en grote dure televisie heeft gehad en dat wel een oude televisie en computerkast met beeldscherm in de woning stonden. Na afwijzing van de claim heeft Consument de naam van haar nicht genoemd. Die zou kunnen bevestigen dat Consument de goederen wel in bezit had. De Commissie heeft oog voor het feit dat diefstal moeilijk te bewijzen kan zijn maar acht van belang dat uit niets anders dan de verklaring van Consument zelf blijkt dat sprake is geweest van inbraak met diefstal terwijl gelet op de grote verscheidenheid aan goederen die volgens Consument zijn gestolen, van haar verwacht had mogen worden dat zij tenminste een begin van bewijs zou overleggen van het voormalig bezit van die goederen. Consument heeft gesteld dat de wijkagente en de huishoudelijke hulp haar verklaring zouden bevestigen. Navraag door Verzekeraar wees evenwel uit dat de wijkagente en de hulp de als gestolen opgegeven goederen niet bij Consument hebben zien staan en, anders dan Consument had opgegeven, alleen enkele oude spullen in de woning van Consument hebben gezien. Na afwijzing van de schade heeft Consument Verzekeraar gevraagd om ook met haar nicht contact op te nemen omdat zij zou kunnen bevestigen dat alle goederen in haar huis aanwezig waren. Consument heeft na indiening van haar klacht bij Kifid een e-mailbericht van haar nicht overgelegd waarin staat dat de spullen in bezit van Consument zijn geweest. De Commissie volgt Verzekeraar in zijn verweer dat Consument in een eerder stadium, toen daarom werd gevraagd, de gegevens en de verklaring van de nicht had moeten toesturen. Het overleggen van deze gegevens na afwijzing van de claim terwijl verzekeraar bij de behandeling van de claim uitdrukkelijk om gegevens heeft gevraagd waaruit het bezit van de goederen kan blijken, maakt de verklaring van de nicht niet voldoende geloofwaardig. Deze omstandigheden in onderlinge samenhang bezien leiden naar het oordeel van de Commissie tot de conclusie dat Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel een uitkering te verkrijgen waarop zij geen recht heeft.

- 4.3 Het bovenstaande brengt mee dat Verzekeraar op grond van artikel 13 van de voorwaarden uitkering van de schade heeft mogen weigeren en de verzekeringen van Consument mogen beëindigen.

#### *Registratie persoonsgegevens*

##### *EVR*

- 4.4 Registratie in het EVR kan mogelijk verstrekkinge gevolgen voor de betrokkene hebben. Daarom moeten hoge eisen worden gesteld aan de gronden van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR.



De vereisten voor opname zoals geformuleerd in artikel 5.2.1 van het Protocol houden in dat de gestelde feiten op grond waarvan de gegevens zijn geregistreerd een gegronde verdenking van fraude moeten vormen. Persoonsgegevens dienen op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze te worden verwerkt. De registratie in het EVR is een registratie als bedoeld in artikel 13 lid 2 onder c van het CIS Gebruikersprotocol. Een registratie in het EVR dient te voldoen aan de eisen van artikel 33 van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en artikel 9 van het CIS Gebruikersprotocol. Artikel 9 lid 4 van dit protocol bepaalt dat het een verzekeraar niet is toegestaan persoonsgegevens in de CIS databank te plaatsen als hij betrokkene daarover niet vooraf heeft geïnformeerd. Lid 5 van genoemd artikel bepaalt dat voorafgaand aan plaatsing van speciale meldingen van deelnemers iedere betrokkene door de deelnemer schriftelijk wordt geïnformeerd over de registratie in de CIS databank met een opgave van de te registreren gegevens. Zie ook uitspraak Geschillencommissie Kifid 2015-070.

- 4.5 De Commissie stelt vast dat Verzekeraar Consument niet heeft geïnformeerd over de registratie van haar persoonsgegevens in het EVR. Eerst in de procedure bij het Kifid en nadat expliciet naar de registraties was gevraagd, heeft Verzekeraar informatie verstrekt over de registratie in het EVR en de duur van die registratie. Hiermee heeft Verzekeraar niet voldaan aan de vereisten voor registratie zoals hiervoor onder 4.4 vermeld. Verzekeraar mocht de gegevens van Consument, op grond van artikel 9 lid 5 CIS Gebruikersprotocol, dus niet in het EVR opnemen. Verzekeraar dient deze registratie door te halen. Dit betekent dat na doorhaling de gegevens van Consument niet meer zijn in te zien, door alle afdelingen van andere verzekeraars.

#### *Incidentenregistratie*

- 4.6 Vervolgens is nog aan de orde de vraag of de registratie in het Incidentenregister, waarover Verzekeraar Consument wel heeft geïnformeerd in zijn brief van 21 oktober 2014, terecht is. Dit register heeft, anders dan het EVR, slechts een beperkte externe werking. Verzekeraars kunnen onder voorwaarden gegevens uitwisselen met veiligheidsfunctionarissen van andere verzekeraars. De ernst van de zaak moet de mogelijkheid van het delen van incidenteninformatie rechtvaardigen. Dit brengt mee dat voor handhaving van de registratie nadat het onderzoek naar het incident is afgerond, voldoende bewijs moet bestaan dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude. Zie uitspraken Geschillencommissie Kifid 2016-069 en 2017-589.
- 4.7 De Commissie heeft hierboven, onder 4.2, overwogen dat Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel een uitkering te verkrijgen waarop zij geen recht heeft. Deze conclusie rechtvaardigt een registratie in het Incidentenregister. Verzekeraar heeft de gegevens opgenomen voor een duur van acht jaar en gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van haar persoonsgegevens. De Commissie is van oordeel dat deze omstandigheden, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie en de duur daarvan niet disproportioneel maken. Van omstandigheden die tot verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden is de Commissie niet gebleken.

Daarbij neemt de Commissie in aanmerking dat de gevolgen van deze registratie beperkt zijn nu de gegevens slechts onder voorwaarden kunnen worden gedeeld met de veiligheidsfunctionarissen van andere verzekeraars en derhalve niet toegankelijk zijn voor alle afdelingen van andere verzekeraars.

*Slotsom*

4.8 Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument tot doorhaling van de registratie van haar gegevens in het EVR wordt toegewezen. De overige vorderingen, uitkering, herstel van de verzekeringsovereenkomst en doorhaling van de registratie in het Incidentenregister, zullen worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de registratie in het EVR doorhaalt en dat schriftelijke aan Consument bevestigt, en wijst de overige 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.*