Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-206 d.d. 13 juli 2015
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Samenvatting

Inboedelverzekering. Fraude. Consument vordert dat Verzekeraar de registratie van haar persoonsgegevens bij de Stichting CIS ongedaan maakt. De Commissie is echter van oordeel dat Consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat de door haar gegeven voorstelling van zaken juist is respectievelijk de ingediende schadeclaim gerechtvaardigd zou zijn. Vordering is afgewezen.

Consument,

tegen

Reaal Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Alkmaar, hierna te noemen Verzekeraar.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 6 augustus 2014;
- het verweerschrift;
- de repliek;
- de dupliek.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op woensdag 22 april 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument heeft per 25 juni 2012 bij een volmachtnemer van Verzekeraar een doorlopende inboedelverzekering gesloten. Het verzekerd bedrag is € 50.000. Op deze verzekering zijn de Algemene Voorwaarden (WP 0804) en de Bijzondere Voorwaarden Inboedel (exclusief artikel 2.1.27 en 2.1.28) van toepassing.

3.2 Artikel 10.1 en 10.5.3 van de Algemene Voorwaarden luiden als volgt:

"10.1 Schademeldingsplicht
Zodra de verzekeringnemer of de verzekerde op de hoogte is of behoort te zijn van een gebeurtenis die voor de verzekeraar tot een uitkeringsplicht kan leiden, is hij verplicht die gebeurtenis zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is naar waarheid aan de verzekeraar te melden.

10.5.3
Elk recht op uitkering komt te vervallen, indien de verzekeringnemer of de verzekerde een of meer van dit in dit artikel genoemde verplichtingen niet is nagekomen met het opzet de verzekeraar te misleiden, tenzij de misleiding het verval van recht niet rechtvaardigt."

3.3 Op het clausuleblad is onder meer deze bepaling opgenomen:

"Aanvullende bepaling
Onder deze verzekeringsovereenkomst en het verzekerde bedrag is, tenzij op de polis een hoger bedrag vermeld is, begrepen:
- (…)
- onbeperkte dekking voor audiovisuele – en computerapparatuur m.u.v. de vier grote steden waar diefstaldekking beperkt is tot € 5.000,--
- (…)"

3.4 Consument verbleef van 19 november 2012 tot en met 5 december 2012 in de Dominicaanse Republiek. Bij thuiskomst trof zij een beschadigde laptop en televisie aan.

3.5 Consument heeft op 13 december 2012 een claim bij Verzekeraar ingediend. Op het schadeaangifteformulier is vermeld dat er sprake is van "waterschade als gevolg van daklekkage".

3.6 Op 25 januari 2013 is een schade-expert bij Consument langsgekomen. Van dit bezoek is een onderzoeksverslag opgesteld. Op 13 maart 2013 is het schaderapport opgemaakt.

De belangrijkste bevindingen en conclusies in dit rapport zijn als volgt weergegeven:

- Op het plafond en de muren zijn geen (vocht)plekken zichtbaar die mogelijk de oorzaak zouden kunnen zin van de waterschade aan de televisie en laptop;
- Inspectie van het dak door de woningbouwvereniging leverde geen sporen van enige lekkage op;
- Ondanks de afspraken met Consument is alleen de laptop ter inspectie afgegeven, de televisie was al aan een andere reparateur aangeboden;
- Door de schade-expert is vastgesteld dat er mogelijk cola of koffie over/in de laptop is gelopen;
- Door een anonieme beller is twee keer naar Verzekeraar gebeld met de mededeling dat Consument fraudeert;
- De schade-expert heeft vastgesteld dat de door Consument ingediende foto's op 11 januari 2013 zijn gemaakt. Het waterspoor op de televisie moet dus in scène zijn gezet. Het is immers niet aannemelijk dat een waterspoor op 5 december 2012 op 11 januari 2013 nog zichtbaar is.

3.7 Bij brief van 5 augustus 2013 heeft Verzekeraar de claim van Consument afgewezen, onder verwijzing naar artikel 10.1 en 10.5.3 van de Algemene Voorwaarden. Voorts heeft verzekeraar de personalia van Consument doorgegeven aan de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS).

4. De vordering en het verweer en de grondslagen daarvoor

4.1 Consument vordert dat Verzekeraar de registratie van haar persoonsgegevens bij de Stichting CIS ongedaan maakt.

4.2 Deze vorderingen steunen kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

Er is geen sprake van een opzettelijk gegeven onjuiste voorstelling van zaken door Consument. Zij heeft tevens alle medewerking verleend aan het onderzoek van de schade-expert. Dat de uit dit onderzoek naar voren gekomen feiten het standpunt van Consument – dat er sprake is van waterschade aan de televisie en laptop als gevolg van een lekkage van het dak – niet onderbouwen, mag niet tot de conclusie leiden dat zij ook de opzet heeft gehad om Verzekeraar te misleiden.

Consument is door het besluit van Verzekeraar aangemeld als fraudeur. In het licht van het evenredigheidsbeginsel is dit een onevenredig zwaar gevolg. Een minder zwaarwegende consequentie – Consument kan zich nu alleen bij Rialto verzekeren tegen een zeer hoge premie – was passender geweest, te meer omdat Consument nooit beoogd heeft om Verzekeraar onjuist te informeren.

4.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

Uit het onderzoek van de schade-expert is vast komen te staan dat er géén sprake is geweest van enige vorm van waterschade. In de laptop van Consument is geen water, maar een bruine vloeistof gelopen en de reparatienota van de televisie had enkel en alleen betrekking op het herstel van de voeding. Tevens is naar voren gekomen dat Consument een poging heeft gedaan om de “schade” door middel van foto’s te ensceneren.

Op grond van deze feiten staat het buiten kijf dat sprake is geweest van opzettelijke benadeling van Verzekeraar (althans een poging daartoe) door Consument. In dat geval geldt als uitgangspunt dat degene die fraudeert extern mag worden geregistreerd bij de Stichting CIS (zie hiervoor de uitspraak van de Raad van Toezicht van 20 februari 2006). Steekhoudende argumenten waarom de registratie op grond van het evenredigheidsbeginsel ongedaan zou moeten worden gemaakt heeft Consument niet aangevoerd.

5. Beoordeling

5.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht laten registreren in het CIS. Gelet op de stellingen van Verzekeraar gaat de Commissie ervan uit dat deze gegevens zijn opgenomen in het interne incidentenregister van Verzekeraar en in het externe verwijzingsregister dat wordt beheerd door de Stichting (hierna: EVR).

5.2 In het destijds geldende Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna: het Protocol) van 3 maart 2011 is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

"***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 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 klachte 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."

5.3 Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het EVR te handelen conform het hierboven genoemde Protocol. Vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens verdenking van (poging tot) fraude is een maatregel met mogelijk verstrekkende gevolgen voor de betrokkene. Deze vermelding kan tot gevolg hebben dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de geregistreerde weigeren. Er moeten daarom hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR.

5.4 Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. In voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging vormt voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. Dit houdt in dat de gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking moeten vormen van fraude ("opzet te misleiden"). *(Zie ook: Hof Amsterdam 30 november 2010, LJN: BO7581, r.o. 3.5).*

5.5 Ingevolge artikel 5.2.1 onder c van het Protocol dient de verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Dat wil zeggen dat het belang van verzekeraars bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor de Consument. Doel van het Protocol is onder meer de continuïteit en de integriteit van de financiële sector te waarborgen. De dreiging van registratie kan daaraan - al dan niet als preventief middel - een positieve bijdrage leveren, doch alleen indien in betreffende gevallen ook daadwerkelijk tot registratie wordt overgegaan. Het belang van een verzekeraar is er bovendien in gelegen dat hij dient te kunnen uitgaan van de juistheid van de door een verzekerde verstrekte informatie. Desalniettemin kunnen, ook indien overigens aan de voorwaarden voor registratie is voldaan, de belangen van Consument daardoor zodanig zwaar worden geraakt dat in het concrete geval registratie achterwege zal moeten blijven. Het is in eerste instantie aan de verzekeraar die afweging te maken. Consument die verwijdering van een registratie wenst zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.

5.6 Indien komt vast te staan dat mag worden overgegaan tot registratie in het EVR, kan het proportionaliteitsbeginsel vervolgens een rol spelen bij de duur van de registratie. In artikel 5.3.2 van het Protocol is immers opgenomen dat de duur van de registratie *maximaal* acht jaar is. Het is ook hier aan Consument die beperking van de duur van registratie wenst, te onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen.

5.7 In de onderhavige zaak staat vast dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het EVR heeft opgenomen en dat zij zich daarbij heeft gebaseerd op het schadeaangifteformulier van 13 december 2012 en het onderzoek van de schade-expert. De vraag die beantwoord moet worden is of de gestelde feiten een gegronde verdenking vormen van opzet aan de zijde van Consument om de verzekeraar te misleiden en Verzekeraar derhalve in redelijkheid tot het besluit tot registratie heeft kunnen komen.

5.8 Het dossier biedt voldoende aanknopingspunten om te kunnen stellen dat niet gesproken kan worden van een lekkage aan het dak, dat de laptop en de televisie van Consument niet door de invloed van water beschadigd zijn geraakt en dat redelijkerwijs getwijfeld mag worden aan de door Consument overgelegde foto's. Verzekeraar heeft, gelet op de haar ter beschikking staande gegevens, derhalve op goede gronden tot het oordeel kunnen komen dat Consument een onware opgave en/of een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden. Kortom, Consument heeft naar het oordeel van de Commissie niet aannemelijk gemaakt dat de door haar gegeven voorstelling van zaken juist is respectievelijk de ingediende schadeclaim gerechtvaardigd zou zijn.

5.9 Onder die omstandigheden heeft Verzekeraar redelijkerwijs tot het oordeel kunnen komen dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven teneinde een uitkering onder de verzekering te krijgen waarop zij geen recht had. De registratie in het EVR acht de Commissie onder die omstandigheden, ook wat betreft de duur, gerechtvaardigd en niet buitenproportioneel. De door Consument aangevoerde feiten en omstandigheden zijn niet van voldoende gewicht om te oordelen dat zij in dit geval disproportioneel wordt geraakt in haar belangen.

5.10 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle overige door Consument ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.