Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0259 (mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., h.o.d.n. Reaal Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 29 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit regelgeving en verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Inboedelverzekering. De consument heeft bij de gevolmachtigde van de verzekeraar een claim ingediend op zijn inboedelverzekering vanwege inbraak in zijn woning en diefstal van verschillende luxe goederen. Tijdens het onderzoek van de gevolmachtigde is gebleken dat de consument over het eigendom en het bezit van de geclaimde spullen diverse onware verklaringen heeft afgelegd. De commissie is van oordeel dat is komen vast te staan dat de consument het opzet had de verzekeraar te misleiden om een uitkering te ontvangen waarop hij geen recht had. De verzekeraar mocht uitkering weigeren, de inboedel-verzekering beëindigen en de persoonsgegevens van de consument registreren in het Incidentenregister en het EVR. Vordering afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 26 januari 2022. Partijen hebben hieraan deelgenomen.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 22 april 2015 heeft de consument een SNS inboedel-, opstal-, aansprakelijkheids- en rechtsbijstandsverzekering afgesloten via Volmachtkantoor Nederland, de gevolmachtigde van de verzekeraar (hierna 'de gevolmachtigde'). De toepasselijke polisvoorwaarden zijn model AVW 1205 en INB 1601. De relevante bepalingen van de voorwaarden staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 2 juni 2018 is volgens opgave van de consument in zijn woning ingebroken. Die dag heeft de politie de woning van de consument bezocht. Hiervan is proces verbaal opgemaakt. In het proces verbaal staat dat de consument een Hublot horloge model King Fisher, een laptop van het merk Apple, een iPad en een nieuwe damestas van het merk Louis Vuitton als gestolen heeft opgegeven.

2.3 Op 3 juni 2018 heeft de consument bij de verzekeraar een claim ingediend vanwege de diefstal van een Hublot King Power horloge, een Louis Vuitton tas, een Apple MacBook Pro, een Apple iPad en een Bose draadloze koptelefoon voor een totaalbedrag van € 16.609,-.

2.4 Vanwege de hoogte van het schadebedrag heeft de gevolmachtigde Dekra de opdracht gegeven om een toedrachtonderzoek uit te voeren en de consument te interviewen.

2.5 Dekra heeft de consument zowel op 10 juli 2018 als op 16 november 2018 geïnterviewd over zijn schadeclaim. De consument heeft het interviewverslag van het interview op 6 november 2018 ondertekend. Het verslag van dit interview vermeldt het volgende:

"[Vraag:] *U claimt een MacBook Pro waarvan U uitsluitend een serienummer kan overleggen. U stelde een bedrag van EUR 1.600 voor deze laptop betaald te hebben. Bij navraag bleek het door u doorgestuurde serienummer niet bekend bij Apple wereldwijd.*
[Antwoord:] *Met betrekking tot het serienummer op de foto die ik heb toegestuurd kan ik verklaren dat die foto met serienummer niet bij de geclaimde laptop hoort. Ik had mij vergist ik had via marktplaats een iPhone in Capelle aan den IJssel gekocht. De laptop kocht ik bij Mediamarkt op 15 augustus 2017 voor EUR 2.249,00.*
Het serienummer dat ik u gestuurd had behoorde bij een MacBook dat ik op 20 juni 2018 kocht bij Bol.com. Die MacBook kon ik niet registreren en daarom heb ik die naar Bol.com teruggestuurd. Ik heb per abuis u dus het verkeerde serienummer opgegeven. Ik heb op 29 juni 2018 het geld van Bol.com teruggestort gekregen.

Dat was EUR 1.405,00. Ik heb daarna bij Media markt MacBook Air gekocht bij Mediamarkt Tilburg op 20 juni 2018.
Ik overhandig u nu een kopie van een factuur van Mediamarkt van 15 augustus 2017 en die heeft betrekking op de geclaimde MacBook.

[Vraag:] *Wilt u voor mij inloggen op uw Apple ID om zo aan te tonen dat de MacBook aan uw ID gekoppeld was. Dan kan mogelijk ook gelijk het serienummer van de geclaimde iPad blijken?*
[Antwoord:] *Ik registreer mijn apparaten niet altijd in apple ID vanwege de garantie. Als je later registreert gaat de garantie ook pas later in en heb je dus in feite een langere garantieperiode.*

[Vraag:] *Bij een eerdere schade in 2014 is door u een factuur van een MacBook overgelegd, waaruit bleek dat die factuur niet in de administratie van Apple voorkwam en opgegeven serienummer niet bij de geclaimde MacBook hoorde. Bovendien was de MacBook wel* [met pen is "niet" doorgehaald en "*wel*" opgeschreven] *voor inspectie beschikbaar. Het feit dat bij die aansprakelijkheidsschade een onjuiste voorstelling van zaken werd opgegeven, maakt de claim van de MacBook nu niet aannemelijk. Wat wilt u hierover verklaren?*
[Antwoord:] *Mijn ouders hadden water over de MacBook laten vallen de laptop was van mijn ex vrouw* [naam van mevrouw A]. *Omdat er gezeur met de verzekering was hebben mijn ouders dat zo met ons geregeld.*

[Vraag:] *U claimt een Hublot horloge met een waarde van $ 14,500.00 en overlegde hiervoor een aankoopbewijs op naam van* [naam van mevrouw X] *gedateerd 15 februari 2016. Het is mij niet gelukt in contact te komen met [naam bedrijf]. in Boston om het overgelegde aankoopbewijs te verifiëren. Kunt u vertellen hoe een contact met dat bedrijf mogelijk is. U heeft mij eerder verklaard dat de verkoper [naam] een bekende van U is?*
[Antwoord:] *Ik heb lang geleden horloges van hem gekocht, maar ik heb al lang geen contact meer met hem. Ik kan dus niet aangeven hoe u dat bedrijf kunt bereiken anders dan met de gegevens van internet en factuur.*

[Vraag:] *Om het voormalig bezit van het geclaimde Hublot horloge aan te tonen heeft u een foto overgelegd, die u volgens een eerdere verklaring via Whatsapp van een ex,* [naam van mevrouw B] *had ontvangen. Bij controle van de EXIG gegevens bleek dat die foto met een iPhone X is gemaakt op 19 juni 2018 op de GPRS locatie van uw woning, terwijl de diefstal op 2 juni 2018 zou hebben plaatsgevonden. Graag uw reactie?*

[Antwoord:] [met pen is bij het antwoord het volgende opgeschreven: "*Ik heb meerdere foto's doorgestuurd waarom is daar geen GPRS"*] *Ik heb die foto via Whatsapp binnengekregen en ik heb de foto via de mail naar de expert van DEKRA experts gestuurd. De foto was al vóór de inbraak van 2 juni 2018 in mijn huis gemaakt.*

[Vraag:] *U claimt een Louis Vuitton tas die u volgens opgave van een particulier in Roosendaal heeft gekocht. Zonder de personalia van deze verkoper is het voor de verzekeraar niet mogelijk een controle uit te voeren. Bent u bereid de naam van de verkoper alsnog te verstrekken?*
[Antwoord:] *Nee die ga ik niet verstrekken.*

(…)

Overige
[Vraag:] *Hoe hebt u dit gesprek ervaren?*
[Antwoord:] *Ik vond het een open gesprek en ik heb de gestelde vragen eerlijk beantwoord.*"

2.6 Het rapport van onderzoek van Dekra van 30 november 2018 over de claim van de consument vermeldt, voor zover van belang het volgende:

"*MacBook pro*
Bij het bezoek van expertise kon verzekerde geen aankoopbewijs overleggen en verklaarde dat hij na de eerdere diefstal in maart 2018 via Marktplaats een MacBook pro had gekocht. Bij het interview op 10 juli 2018 heeft verzekerde een foto doorgestuurd van het serie-nummer van de geclaimde MacBook (…). *Hij verklaarde deze foto voor de koop van de verkoper te hebben ontvangen. De koop vond volgens opgave van verzekerde plaats in Capelle aan den IJssel in mei 2018. Verzekerde verklaarde een bedrag van EUR 1.600,00 voor deze MacBook betaald te hebben.*

Op de afbeelding (…) *is het serienummer* [nummer] *vermeld. Bij controle van dit serienummer bij Apple bleek dat dit een niet geldig serienummer betreft. Op 16 november 2018 werd verzekerde hiermee geconfronteerd* (…) [de consument heeft toen zijn verklaring gewijzigd, hij zou de MacBook bij de MediaMarkt hebben gekocht en ter onderbouwing overhandigde hij een factuur] .
De tenaamstelling van de factuur [van MediaMarkt] *is:*
[naam van de consument]
[adres van mevrouw A]
Hierover verklaarde verzekerde dat hij de MacBook op het adres van een ex-vriendin had besteld. Bij controle bij MediaMarkt bleek dat de door de verzekerde overgelegde factuur identiek in de administratie van MediaMarkt voorkomt.

Een serienummer van de nu geclaimde MacBook Pro is niet voorhanden. Bij de eerdere inbraak in maart 2017 claimde verzekerde een MacBook Air.
(…)

Hublot horloge
Verzekerde verklaarde tegenover de schade-expert dat het Hublot horloge inclusief certificaat en doos werd weggenomen. Verzekerde overlegde een handgeschreven aankoopbewijs van [naam bedrijf]., gevestigd in Boston (USA). Dit aankoopbewijs gedateerd 15 februari 2016 is ten name gesteld van [naam mevrouw X].
Verzekerde verklaarde op 10 juli 2018 dat het geclaimde Hublot horloge op zijn verzoek door mevrouw [naam mevrouw X] *werd gekocht. Bij die koop werd een Rolex horloge Yachtmaster van verzekerde ingeruild. Het aankoopbewijs werd op naam van* [naam mevrouw X] *uitgeschreven om bij eventuele douanecontrole bij aankomst in Nederland het horloge weer mee terug te nemen ter voorkoming van invoerrechten heffing.*
Ik heb meerdere vergeefse pogingen gedaan in contact te komen met leverancier [naam bedrijf]. in Boston (USA), teneinde het overgelegde aankoopbewijs te verifiëren.
Verzekerde zond aan de schade-expert een foto toe waarop hij staat afgebeeld met het geclaimde horloge aan zijn pols (…). Op 10 juli 2018 verklaarde verzekerde dat hij deze foto van een ex-vriendin had gekregen. Zijn ex woont op de Filipijnen en stuurde de foto via WhatsApp naar verzekerde.
Verzekerde wenste het betreffende WhatsApp bericht in het kader van privacy niet te tonen in zijn smartphone.

Verzekerde verzond de foto als een jpg bestand aan de schade-expert. Bij controle van de EXIF gegevens bleek dat deze foto op 19 juni 2018 om 23:23.47 werd gemaakt met een iPhone X op GPRS locatie [nummer]. *Dit is de GPRS locatie van de woning van verzekerde in Tilburg.*
Ik merk hierbij op dat jpg bestanden, verstuurd via WhatsApp de oorspronkelijke EXIF gegevens niet meer weergeven, derhalve kan de aangeleverde foto niet via Whatsapp zijn ontvangen zoals verzekerde heeft verklaard.

Daarmee geconfronteerde verklaarde verzekerde dat de toegestuurde foto rond kerst 2017 werd gemaakt, dus al ver vóór schadedatum 2 juni 2018.

Damestas Louis Vuitton
Van de geclaimde Louis Vuitton damestas overlegde verzekerde een foto van een aankoop-bewijs van de Louis Vuitton vestiging in Antwerpen. Het originele aankoopbewijs kon verzekerde niet overleggen.

Uit de EXIF gegevens van deze foto bleek dat deze foto gemaakt was met een iPhone X op 19 juni 2018 om 18:25:11 uur op de GPRS locatie van de woning van verzekerde. Een door verzekerde toegestuurde foto van de tas bleek niet voorzien te zijn van EXIF gegevens. Deze foto bleek te zijn gemaakt met de Reterica foto app. De locatie en datum van deze foto heb ik niet kunnen achterhalen.
Verzekerde verklaarde op 10 juli 2018 dat hij deze tas net voor de diefstal van een kennis had overgenomen als cadeau voor zijn Filipijnse vriendin met wie hij in mei 2018 op de Filipijnen was verloofd. De foto had verzekerde zelf gemaakt en naar zijn Filipijnse vriendin verzonden.
Verzekerde verklaarde dat hij dat bericht niet meer kon tonen omdat dat bericht verwijderd was van zijn smartphone. (…)

<u>iPad Pro en wireless oordoppen</u>
Van deze items kon verzekerde geen bewijs van voormalig bezit overleggen. Hij verklaarde deze zaken via Marktplaats van onbekenden te hebben gekocht. Hij kon geen contact gegevens van deze verkopers opgeven.

(…)"

2.7 Bij brief van 10 juli 2019 heeft de verzekeraar zich tot de consument gewend en hem geconfronteerd met de in het onderzoek naar de claim bevonden tegenstrijdigheden en onvolledigheden. De verzekeraar heeft de consument gevraagd hierop te reageren. Dit heeft de consument niet gedaan.

2.8 Bij brief van 27 augustus 2019 is de consument door de verzekeraar geïnformeerd dat de verzekeraar overgaat tot het treffen van maatregelen omdat de consument heeft gefraudeerd. De brief vermeldt dat de verzekering per 28 augustus 2019 wordt beëindigd en dat de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister ('EVR') worden geregistreerd voor de duur van vijf jaar. Bovendien wordt van de incidentenregistratie melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit ('CBV').

2.9 Bij brief van 12 september 2019 heeft een advocaat namens de consument bezwaar gemaakt tegen het standpunt van de verzekeraar (hierna 'de advocaat'). In die brief staat dat de consument bij zijn standpunt blijft dat hij het Hublot horloge in eigendom heeft gehad. De consument heeft foto's van het Hublot horloge doorgestuurd waardoor de datum van de foto's kan zijn gewijzigd. Het horloge is door mevrouw X in de Verenigde Staten gekocht voor de consument, omdat de aanschaf daar ongeveer 20% goedkoper is dan in Nederland.

De consument heeft zowel een foto als een aankoopbewijs van de gestolen MacBook Pro aan de verzekeraar toegestuurd. Uit de uitdraai van de Apple ID van de consument blijkt dat meerdere MacBooks geregistreerd zijn. Overigens kan een gebruiker het product ook pas later registeren, waardoor de registratiedatum niet alles zegt. Uit het feit dat de consument in het verleden meerdere MacBooks heeft gekocht blijkt niet dat sprake is van fraude. De consument heeft ter onderbouwing van het feit dat hij eerder in het bezit was van een Louis Vuitton tas een foto toegestuurd van het aankoopbewijs van een andere Louis Vuitton tas dan de Louis Vuitton tas die is gestolen. Hij heeft hiermee niet het bezit en het eigendom van de geclaimde Louis Vuitton tas willen bewijzen. De consument heeft een foto van de gestolen tas aan de verzekeraar verstrekt. De consument blijft bij zijn verklaring zoals hij heeft afgelegd in het interview met Dekra en zijn gedane aangifte bij de politie, aldus nog steeds de advocaat.

2.10 De verzekeraar is bij zijn standpunt gebleven en daarom heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.11 De consument vindt dat de verzekeraar zijn schade ten onrechte niet vergoedt en hem ten onrechte als fraudeur bestempelt. De consument vordert dat de verzekeraar de schade alsnog aan hem vergoedt. Daarbij merkt de commissie op dat de consument aanvankelijk een schadevergoeding van € 16.609,- heeft gevorderd en in zijn uiteindelijke klacht een bedrag van € 20.000,- heeft opgenomen.

2.12 De consument heeft aan de expert uitgelegd dat zijn vriendin een foto heeft gemaakt van de foto van het Hublot horloge op haar oude telefoon, omdat de antenne van haar oude telefoon niet werkte. Die foto heeft de consument doorgestuurd naar de verzekeraar en hierdoor is de datum van de overgelegde foto een andere dan de datum van de originele foto. Ter zitting heeft de consument op dit punt verklaard dat hij in Den Haag de foto heeft gemaakt van het Hublot horloge. Zijn (ex)vriendin verbleef bij hem en studeerde in Den Haag. Ook heeft de consument erop gewezen dat hij reeds aan de expert heeft uitgelegd dat een deel van de foto's via Whatsapp is verstuurd.

2.13 De verzekeraar heeft verzuimd om bij mevrouw X en [naam bedrijf]. (hierna 'Elite Time') na te vragen of de consument met haar hulp in het verleden meerdere horloges bij Elite Time heeft gekocht. Elite Time is in Boston gevestigd en handelt via New York. De consument kent de eigenaar persoonlijk, omdat hij in het verleden meerdere horloges bij hem heeft gekocht. De consument heeft vlak voor de inbraak nog een ander Hublot horloge gekocht bij Elite Time waarvoor hij invoerrechten heeft moeten betalen.

2.14 De consument heeft de MacBook via Marktplaats gekocht. In het verleden heeft hij meerdere MacBooks gekocht omdat hij ook iPhones en MacBooks repareert. Daarna verkoopt hij ze via Marktplaats. Ter onderbouwing van zijn standpunt heeft de consument zijn Apple ID laten zien aan de expert. Tijdens de zitting heeft de consument op dit punt verder nog verklaard dat hij bij zijn ex-vriendin aan het werk was op het moment dat hij de laptop kocht. Daarom is de laptop naar haar gestuurd. De consument verklaart ter zitting ook dat hij niet meer weet of hij bij het interview met de expert zijn Apple ID heeft laten zien omdat het zo lang geleden is, maar zijn advocaat heeft wel een overzicht van de Apple ID aan de verzekeraar verstrekt.

2.15 De consument heeft de Louis Vuitton tas voor zijn vrouw gekocht via een kennis in Roosendaal. In het verleden heeft de consument ook Louis Vuitton tassen gekocht en daarvan heeft de consument bewijs doorgestuurd. De behandelaar heeft dit ten onrechte opgevat als bewijs van de geclaimde tas en hiervoor zijn excuses aangeboden. Ter zitting heeft de consument zijn verklaring aangevuld met de toelichting dat de persoon van wie hij de tas gekocht heeft niet mee wilde werken aan het onderzoek van de verzekeraar omdat zij in scheiding ligt.

2.16 Ter zitting heeft de consument ook gezegd dat het hem niet om het geld gaat, maar dat hij niet als fraudeur wil worden bestempeld.

Het verweer

2.17 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.

2.18 De consument heeft zijn medewerkingsplicht geschonden door de Apple ID niet aan de onderzoeker te laten zien en door twijfelachtige verklaringen over de als gestolen opgegeven items af te leggen. De verzekeraar is hierdoor in een redelijk belang geschaad. De verzekeraar heeft er immers belang bij om de toedracht, de juistheid van de claim en de omvang van de schade vast te kunnen stellen.

2.19 De consument heeft de opzet gehad de verzekeraar te misleiden door zijn inlichtingen te wijzigen, aantoonbaar onjuiste inlichtingen te geven en niet verifieerbare inlichtingen te geven. De consument heeft vermoedelijk vals bewijs geleverd en geweigerd relevante informatie te geven waar de verzekeraar om heeft gevraagd. Dit geldt voor de MacBook Pro, het Hublot horloge en de Louis Vuitton tas. Op grond van artikel 2.4.1 van de verzekeringsvoorwaarden van de inboedelverzekering is de schade bij fraude niet verzekerd.

2.20 De verzekeraar heeft de persoonsgegevens voor de duur van vijf jaar in het EVR geregistreerd. De registratie is proportioneel omdat de misleiding door de consument niet alleen een bedreiging vormt voor de verzekeraar, maar ook voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector als geheel. Uit onderzoek blijkt dat fraudeurs vaak veelplegers zijn. Dit brengt mee dat het belang van registreren prevaleert boven het eventuele belang van de consument bij niet registreren. De verzekeraar heeft de duur van de registratie gewogen door naar de casus te kijken.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De consument stelt dat hij niet heeft gefraudeerd en dat hij recht heeft op schadevergoeding. De commissie begrijpt de klacht van de consument aldus dat hij ook verwijdering van de externe registraties vordert. Dit brengt mee dat de commissie de vragen moet beantwoorden of de consument heeft gefraudeerd en of de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument extern mocht registreren en de verzekering mocht beëindigen.

3.2 Als de commissie niet kan vaststellen dat de consument heeft gefraudeerd, zal zij beoordelen of de consument zijn medewerkingsplicht heeft geschonden. Dat is namelijk de andere reden waarom de verzekeraar vindt dat de consument geen recht heeft op schadevergoeding.

De dekking onder de verzekering

3.3 De verzekeraar is van mening dat de consument hem opzettelijk heeft misleid door onjuist te verklaren over de spullen die bij de diefstal zouden zijn weggenomen. Dit met als doel een (hogere) schade-uitkering te krijgen waar hij geen recht op heeft. De verzekeraar stelt dat om deze reden geen recht bestaat op uitkering en heeft hiermee een beroep gedaan op artikel 7:941 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek ('BW') en 2.4.1 van de verzekeringsvoorwaarden van de inboedelverzekering.

3.4 Op grond van artikel 7:941 BW is, kort gezegd, de verzekeringnemer verplicht de verzekeraar alle gegevens te verschaffen die van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen (lid 2) en vervalt het recht op uitkering als de verzekeringnemer die verplichting niet is nagekomen met het opzet de verzekeraar te misleiden (lid 5).

De commissie moet dus beoordelen of de consument de verzekeraar onjuiste gegevens heeft verstrekt met het doel een schade-uitkering te krijgen waarop hij geen recht heeft.[1]

Heeft de consument gefraudeerd?

3.5 De commissie is van oordeel dat de consument de verzekeraar inderdaad onjuiste gegevens heeft verstrekt met het doel een schade-uitkering te krijgen waarop hij geen recht heeft en dus dat de consument heeft gefraudeerd. De commissie zal de omstandigheden waarop zij haar oordeel baseert hierna bespreken.

De consument heeft ongeloofwaardig verklaard over de geclaimde MacBook Pro

3.6 De consument heeft in eerste instantie aan de schade-expert van de verzekeraar verklaard dat hij de als gestolen opgegeven MacBook Pro in maart 2018 via Marktplaats had gekocht. Tijdens het interview op 10 juli 2018 heeft de consument gezegd dat de MacBook Pro in mei 2018 via Marktplaats in Capelle aan den IJssel is gekocht en heeft hij een foto met daarop een serienummer laten zien, die hij van de verkoper had gekregen. Nadat de consument in het interview op 16 november 2018 is geconfronteerd met de bevindingen dat het serienummer op de foto niet klopt, heeft hij zijn verklaring gewijzigd. De consument stelde dat hij zich zou hebben vergist. Hij had de MacBook Pro bij de MediaMarkt gekocht op 15 juli 2017 voor een ander bedrag dan de consument in eerste instantie had opgegeven. De consument heeft ter onderbouwing een factuur getoond die na navraag bij de MediaMarkt juist bleek te zijn. De commissie acht het evenwel niet geloofwaardig dat de consument zich heeft vergist. Volgens de eerste twee verklaringen van de consument zou de MacBook Pro namelijk een of drie maand(en) voor de inbraak via Markplaats zijn gekocht. Vanwege het korte tijdsbestek tussen de aanschaf en de inbraak, terwijl de consument zijn 'vergissing' heeft herhaald, is het niet waarschijnlijk dat hij zich daadwerkelijk heeft vergist. Ook omdat de consument zijn verklaring kracht bij heeft gezet door details over de aanschaf te geven, namelijk dat de MacBook Pro in Capelle aan den IJssel is gekocht en dat hij van de verkoper een foto van een serienummer heeft ontvangen die hij vervolgens aan de onderzoeker van Dekra heeft laten zien. Daar komt bij dat de commissie de uiteindelijke uitleg van de consument dat hij de MacBook Pro bij MediaMarkt heeft gekocht niet overtuigend acht, omdat hij desgevraagd en in eerste instantie zijn Apple ID niet heeft willen tonen.

---

[1] Zie overweging 3.1.5 van de volgende uitspraak van de Hoge Raad: HR 21 februari 2020, ECLI:NL:2020:311. Hierin heeft de Hoge Raad het volgende overwogen: "Het voorgaande brengt mee dat bij de beantwoording van de vraag of de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde met de schending van de in art. 7:941 lid 2 BW bedoelde mededelingsplicht het opzet heeft gehad de verzekeraar te misleiden, dient te worden onderzocht of daarbij de bedoeling heeft voorgezeten de verzekeraar te bewegen tot het verstrekken van een uitkering die hij zonder die schending niet zou hebben verstrekt." Deze uitspraak is te vinden op www.rechtspraak.nl.

Uit het overzicht van de Apple ID die zijn advocaat heeft toegestuurd kan bovendien niet worden opgemaakt dat de als gestolen opgegeven MacBook Pro door de consument werd gebruikt, zodat ook dit het verhaal van de consument niet kan steunen. Dit geldt te meer nu de consument zijn verklaringen over de MacBook in de procedure bij Kifid ook heeft gewijzigd. Bij zijn repliek stelde de consument namelijk wederom dat de MacBook via Marktplaats was gekocht en op de zitting is hij hier weer op teruggekomen. Volgens de consument had hij zich (ook) bij zijn repliek vergist en de MacBook daadwerkelijk via MediaMarkt gekocht.

De foto van het geclaimde Hublot horloge en de verklaring daarover van de consument klopt niet

3.7 De consument heeft ook onwaar verklaard over het als gestolen opgegeven Hublot horloge. De foto die hij ter onderbouwing van het bezit van het horloge heeft toegestuurd, bevat EXIF gegevens waaruit blijkt dat de foto na de geclaimde inbraak in de woning van de consument is gemaakt. De consument stelt dat hij de foto via WhatsApp van zijn (ex-)vriendin heeft ontvangen. Deze stelling kan evenwel niet waar zijn, omdat een foto die via WhatsApp wordt gestuurd geen EXIF gegevens meer bevat. Hierdoor is het technisch onmogelijk dat de consument de foto via WhatsApp heeft gekregen. Dat de consument het betreffende WhatsApp bericht desgevraagd ook niet aan de onderzoeker van Dekra heeft willen tonen en dat hij verschillend heeft verklaard over de locatie waar de foto is gemaakt, maakt zijn verklaring tevens leugenachtig. In eerste instantie heeft de consument namelijk verklaard dat zijn ex-vriendin in de Filipijnen de foto naar hem heeft toegestuurd. Ter zitting heeft de consument verklaard dat de foto door zijn ex-vriendin in Den Haag, althans in Tilburg, is gemaakt en dat zij een foto van haar oude telefoon heeft gemaakt waarop de foto van de consument met het betreffende Hublot horloge staat. Niet één van deze verklaringen kan juist zijn, omdat de consument erbij is gebleven dat hij de foto via WhatsApp heeft ontvangen en in dat geval geen EXIF gegevens van de foto kunnen worden achterhaald, zoals wel is gebeurd.
Dat de consument eigenaar is (geweest) van het geclaimde Hublot horloge is bovendien niet waarschijnlijk, omdat de factuur die hij ter onderbouwing daarvan heeft overgelegd op naam van mevrouw X staat en van 2016 is, terwijl uit Google Streetview blijkt dat Elite Time in 2016 niet meer op die betreffende locatie gevestigd was.

Tussenconclusie

3.8 Op grond van het bovenstaande is de commissie van oordeel dat de consument de verzekeraar opzettelijk heeft misleid door onjuiste gegevens aan de verzekeraar te geven met als doel een hogere schade-uitkering te ontvangen dan waar hij recht op had. Dit brengt met zich dat geen recht op dekking c.q. uitkering van het schadebedrag bestaat.

3.9 Nu op grond van het voorgaande reeds is vastgesteld dat sprake is van opzettelijke misleiding en dat daarmee het recht op uitkering is komen te vervallen, gaat de commissie niet in op de andere schadeposten (Louis Vuitton tas, iPad en koptelefoon) waarover tussen partijen discussie bestaat.

De externe registraties

3.10 Als sprake is van (een vermoeden van) fraude worden consumenten vaak opgenomen in diverse registers. Sommige registers zijn toegankelijk voor anderen dan alleen (de maatschappijen en de groep van) de verzekeraar. Ook hier vonden deze registraties plaats. De commissie maakt op basis van de klacht van de consument op dat hij meent dat de registraties ten onrechte zijn gedaan.

3.11 Elke verzekeraar houdt zelf een Incidentenregister bij. Daarin maakt de verzekeraar een melding aan waarin hij het incident omschrijft dat heeft plaatsgevonden. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van een verzekeraar hebben toegang tot dit systeem. Toch kan deze registratie externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere verzekeraars kan worden uitgewisseld. De verzekeraar kan daarnaast besluiten om andere verzekeraars te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident was betrokken op te nemen in het EVR, een systeem waar alle verzekeraars toegang toe hebben. Medewerkers van andere financiële instellingen kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van de verzekeraar. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de verzekeraar die de melding heeft opgenomen in zijn incidentenregister. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de verzekeraar die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere verzekeraars hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, zullen weigeren. Beide registers hebben dus (beperkte) externe werking, hoewel opname in het incidentenregister alleen minder verstrekkend is dan wanneer ook een melding in het EVR is gedaan.

3.12 Omdat deze registraties grote gevolgen hebben voor consumenten, is de commissie van oordeel dat verzekeraars niet zonder goede reden persoonsgegevens mogen opnemen in de genoemde registers. Er worden dan ook terecht hoge eisen gesteld aan die reden(en).[2] De eisen voor registratie in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: 'het Protocol', zie bijlage).

[2] Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3, te vinden op www.rechtspraak.nl, en GC Kifid 2017-717 onder 4.2, te vinden op www.kifid.nl.

3.13 Omdat de gegevens in het EVR zijn gekoppeld aan het incident dat in het Incidenten-register staat, is de incidentenregistratie toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan.[3] Als de melding in het EVR niet is toegestaan zal worden beoordeeld of de incidentenregistratie wel mag worden gehandhaafd.

De registratie in het EVR

3.14 Artikel 5.2.1 van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Vereist is dat er een zwaardere verdenking tegen de consument bestaat dan alleen maar een redelijk vermoeden van schuld aan de fraude.[4] Dit betekent dat een verdenking van fraude alleen niet genoeg is; hier moet ook enig bewijs voor zijn. Een verzekeraar moet dus goede redenen hebben de gegevens te registreren en hij moet die redenen ook voldoende kunnen onderbouwen.

3.15 De commissie heeft hiervoor in 3.3-3.7 geoordeeld dat en waarom is aangetoond dat de consument door opzettelijk een onjuist beeld te schetsen over (de omvang van) de schade heeft geprobeerd een uitkering van de verzekeraar te ontvangen waarop geen recht bestaat. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument gefraudeerd. Hiermee is voldaan aan het vereiste voor opname in het EVR dat sprake moet zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude.

3.16 De registratie moet daarnaast voldoen aan de vereisten van *subsidiariteit* en *proportionaliteit*.

3.17 Bij *subsidiariteit* gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is om andere verzekeraars erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van verzekeringsfraude. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het EVR. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteits-vereiste voldaan.

3.18 Bij *proportionaliteit* gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op fraude-gerelateerd gedrag van de consument moet bij de proportionaliteitstoets voor registratie zwaarder wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer deel te kunnen nemen. In dat laatste belang wordt de consument door de registratie van vijf jaar beperkt.

---

[3] Artikel 5.1.1 van het Protocol.

[4] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op www.rechtspraak.nl).

3.19 De verzekeraar heeft uitgelegd dat de misleiding door de consument niet alleen een bedreiging vormt voor de verzekeraar, maar ook voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector als geheel. Mede omdat uit onderzoek blijkt dat fraudeurs vaak veelplegers zijn. De verzekeraar is daarom van oordeel dat het belang van de registratie zwaarder weegt dan het eventuele belang van de consument bij niet registratie. Op basis van de gehele casus heeft de verzekeraar de registratieduur bepaald op vijf jaar, terwijl de maximale registratieduur acht jaar is. De consument heeft daarentegen geen feiten en omstandigheden aangevoerd die zouden moeten leiden tot (verdere) verkorting dan wel verwijdering van de registratie. Het lag wel op zijn weg om te onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de verzekeraar.

3.20 Nu de commissie niet is gebleken van enige omstandigheid die tot een kortere duur van de registratie zou moeten leiden, is de commissie van oordeel dat een registratie in het EVR voor de duur van vijf jaar proportioneel is.

De registratie in het Incidentenregister en de melding aan het CBV

3.21 Omdat de registratie in het EVR de toe te passen toetsen kan doorstaan, geldt dat ook voor de registratie in het Incidentenregister. Het EVR is gekoppeld aan het Incidenten-register en daarom is de incidentenregistratie toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan. Dit volgt uit artikel 5.1.1 van het Protocol. Omdat de commissie niet over argumenten beschikt die een langere incidentieregistratie rechtvaardigen dan de registratie in het EVR, mag de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument eveneens voor de duur van vijf jaar in het Incidentenregister opnemen.

3.22 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol mogen de gegevens in het Incidenten-register uitgewisseld worden met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket. Dit is het CBV. Het oordeel van de commissie over de registratie in het Incidentenregister brengt dan ook mee dat de verzekeraar het CBV van de registratie van de persoons-gegevens van de consument in kennis mocht stellen. De verzekeraar hoeft de melding aan het CBV dan ook niet in te trekken.

Slotsom

3.23 De commissie komt tot de slotsom dat de vordering van de consument in zijn geheel moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage – Relevante bepalingen uit regelgeving en verzekeringsvoorwaarden

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:940

(…)

3. Indien de verzekeraar de bevoegdheid heeft bedongen de overeenkomst tussentijds op te zeggen, komt de verzekeringnemer een gelijke bevoegdheid toe. Tenzij jegens hem is gehandeld met het opzet tot misleiding neemt de verzekeraar onderscheidenlijk de verzekeringnemer daarbij een termijn van twee maanden in acht. Indien een verzekering dekking biedt tegen schade veroorzaakt door risico's als bedoeld in artikel 3:38 van de Wet op het financieel toezicht, kan, bij de verwezenlijking van een dergelijk risico of bij een dreiging van het ophanden zijn daarvan, de verzekeraar onderscheidenlijk de verzekeringnemer in afwijking van deze termijn van twee maanden, de overeenkomst met inachtneming van een termijn van zeven dagen opzeggen. De verzekeraar kan slechts tussentijds opzeggen op in de overeenkomst vermelde gronden welke van dien aard zijn dat gebondenheid aan de overeenkomst niet meer van de verzekeraar kan worden gevergd.

Artikel 7:941

1. Zodra de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde van de verwezenlijking van het risico op de hoogte is, of behoort te zijn, is hij verplicht aan de verzekeraar de verwezenlijking te melden. Dit geschiedt zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is.

2. De verzekeringnemer en de tot uitkering gerechtigde zijn verplicht binnen redelijke termijn de verzekeraar alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen welke voor deze van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen.

(…)

5. Het recht op uitkering vervalt indien de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde een verplichting als bedoeld in de leden 1 en 2 niet is nagekomen met het opzet de verzekeraar te misleiden, behoudens voor zover deze misleiding het verval van het recht op uitkering niet rechtvaardigt.

Algemene voorwaarden
SNS Schadeverzekeringen AWV1205

2 ***Je verzekering***

(…)

2.3 ***Mogen wij je verzekering stoppen?***

Ja, in de volgende gevallen mogen wij je verzekering of pakket stoppen:

(…)

- *Je hebt gefraudeerd.*

Voorwaarden
SNS Inboedelverzekering INB 1601

2 ***Je verzekering***
(…)

2.4.1 *Welke schade is niet verzekerd?*
Je ontvangt geen schadebedrag voor schade die is ontstaan door
(…)

- *Fraude. Daarmee bedoelen we dat er onwaarheden worden verteld om een schadevergoeding te krijgen. Komen we daar achter en hebben we al voor de schade betaald? Dan moeten het schadebedrag en de gemaakte onderzoekskosten worden terugbetaald. Ook als we nog niet voor de schade hebben betaald, moet je de onderzoekskosten terug betalen. We doen aangifte bij de politie en melden de fraude in de daarvoor bestemde registers.*

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen 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."

4.2 Toegang tot het Incidentenregister
(…)
4.2.2 De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemer zijn met inachtneming van de bepalingen in de artikelen 4.2.3 tot en met 4.2.7 Protocol voor zover relevant op basis van reciprociteit beschikbaar voor Veiligheidszaken van de andere (Organisaties van de) Deelnemer. Dit ten behoeve van het onderzoeken van Incidenten en het verifiëren van EVR toetsingsresultaten.

4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).
4.2.4 De (Organisaties van de) Deelnemers die lid zijn van het Verbond, FOV of ZN mogen gegevens uit het Incidentenregister uitwisselen met Veiligheidszaken van de Stichting Waarborgfonds Motorverkeer. De Stichting Waarborgfonds Motorverkeer onderschrijft het Protocol, is gehouden zorg te dragen voor strikte naleving van het Protocol en verleent medewerking aan toezichtmaatregelen en –activiteiten op grond van het Protocol.
4.2.5 Deelnemers aan SFH, die geen lid zijn van de NVB, VFN, FOV of het Verbond, kunnen gegevens uitwisselen met Incidentenregisters van Veiligheidszaken van andere Deelnemers aan SFH voor zover die gegevens betrekking hebben op fraude met hypothecaire financieringen.
4.2.6 Zorgverzekeraars die geen lid zijn van het Verbond of FOV kunnen alleen gegevens uitwisselen met Incidentenregisters van Veiligheidszaken van Deelnemers die lid zijn van het Verbond, ZN of FOV.
4.2.7 De gegevens uit het Incidentenregister mogen slechts worden uitgewisseld met Veiligheidzaken van derde-organisaties als wordt voldaan aan ieder van de volgende criteria:
a. de derde-organisatie beschikt over een wettelijke grondslag;
b. de taakuitoefening van de derde-organisatie staat in direct verband met de werkzaamheden van de financiële instellingen;
c. de derde-organisatie heeft een gerechtvaardigd belang bij de uitwisseling van de gegevens;
d. de derde-organisatie onderschrijft het Protocol, draagt zorg voor strikte naleving van het Protocol en verleent medewerking aan toezichtmaatregelen en – activiteiten op grond van het Protocol; en
e. de gegevensuitwisseling met de derde-organisatie maakt uitdrukkelijk deel uit van de informatieplicht van de verantwoordelijke.

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister
(…)

4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opname in het Incidentenregister rechtvaardigt.

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.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(…)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.