**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-480**
**(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. C.E. Polak, leden en mr. S.J.A. Koster, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 5 juni 2019 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar |
| Datum uitspraak | : 10 juni 2020 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Bijlage | : Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 |

## Samenvatting

De Commissie oordeelt dat voldoende is komen vast te staan dat Consument bewust onjuiste gegevens heeft verstrekt met het doel om een uitkering te verkrijgen waarop hij dacht geen recht te hebben. Doordat verzekeraar de dekking ten onrechte heeft geschorst en de aanvankelijk gedane uitkering terug heeft gevorderd is Consument in zekere zin in zijn belangen geschaad. Alhoewel dit niet als excuus kan dienen voor het feit dat Consument een onjuiste schadeclaim heeft ingediend, is de Commissie wel van oordeel dat voornoemde omstandigheden in dit geval een matigend effect moeten hebben op de duur van de registratie. De registratie in het Incidenten-register en het daaraan gekoppelde EVR moet dan ook worden verkort. Verzekeraar mocht de verzekeringen van Consument opzeggen.

## 1. Procesverloop

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

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

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 februari 2020 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument had een opstalverzekering (hierna: de Verzekering) bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn onder meer de algemene voorwaarden met kenmerk VP 2018-01 (hierna; de Voorwaarden) van toepassing. In de Voorwaarden staat, voor zover relevant:

*"**3 Wanneer eindigt uw verzekering?***
*(…)*
***3.2 Als u onjuiste informatie geeft met de bedoeling ons te misleiden***
*Wij kunnen de verzekeringen in het Voordeelpakket beëindigen in de volgende situaties:*
*(…)*
*- als u over een gebeurtenis of schade fraude hebt gepleegd of ons opzettelijk hebt misleid.*
*(…)*
***6 In welke bijzondere situaties hebt u geen recht op vergoeding?***
*(…)*
***6.2 Als u fraude pleegt***
*Vertrouwen is één van de uitgangspunten van verzekeren. Dit vertrouwen wordt soms misbruikt door fraude te plegen. Met fraude bedoelen wij bijvoorbeeld:*
*(…)*
*- een afgewezen schade nogmaals opgeven.*
*(…)*
*Bij fraude nemen wij de volgende maatregelen:*
*(…)*
*- Wij beëindigen alle schadeverzekeringen die u bij ons hebt. Ook als het gaat om een verzekering waarbij u niet hebt gefraudeerd. U kunt bij ons geen andere verzekeringen meer afsluiten. (…)"*

2.2 Consument heeft de premies voor de Verzekering over de maanden augustus en september 2018 aanvankelijk niet betaald.

2.3 Op 2 oktober 2018 heeft Consument bij de gevolmachtigde van Verzekeraar (hierna: de Gevolmachtigde), een claim ingediend omdat op 1 oktober 2018 in de keuken van zijn woning waterschade was ontstaan. Verzekeraar heeft de claim in behandeling genomen onder schadenummer [nummer 1].

2.4 Op 12 oktober 2018 heeft Consument de achterstallige premie vanaf augustus 2018 voldaan nadat Gevolmachtigde hem telefonisch op de premieachterstand had gewezen.

2.5 Per brief van 17 oktober 2018 heeft de Gevolmachtigde Consument het volgende laten weten:

*"Onderwerp: De schade van 1 oktober 2018*
*(…)*
*U heeft een schade op uw Opstalverzekering gemeld. Wij vergoeden deze schade niet. In dit bericht leest u hier meer over.*

*Waarom vergoeden wij uw schade niet?*
*U heeft bij ons een verzekering afgesloten. Om een beroep op uw polis te kunnen doen moet de premie betaald zijn. Uit onze informatie blijkt dat de premie niet of niet op tijd betaald is. Dat betekent dat u niet verzekerd bent voor deze schade."*

2.6 Op 19 oktober 2018 heeft Consument Verzekeraar gebeld. Naar aanleiding hiervan heeft Verzekeraar een nieuw schadenummer aangemaakt, [nummer 2]. In de door Verzekeraar gemaakte notitie van dit telefoongesprek staat:

| | |
|---|---|
| "*Deel huis schade* | *keuken* |
| *Oorzaak* | *waterschade* |
| *(…)* | |
| *Schadedatum* | *15-10-2018* |
| *Nadere omschrijving* | *hoofdriool is bij een aansluiting gaan lekken, waardoor waterschade aan een muur in de keuken* |
| *Beschadigd* | *Plafond/muren*" |

2.7 In opdracht van Gevolmachtigde heeft het expertisebureau DEKRA de waterschade beoordeeld. De schade bedroeg € 2.088,00 (inclusief btw). In het rapport van 7 december 2018 staat, voor zover relevant:

*"**Algemene gegevens***
*(…)*
*Schadedatum : 15 oktober 2018*
*(…)*
***Schade***
*Evenement : Lekkage standleiding*

*Oorzaak : Bij verzekerde ontstond een natte plak [de Commissie begrijpt: plek] op de wand in de keuken. Naast de keuken bevind zich een gemetselde koof. In deze koof zit de standleiding naar de verdieping. Verzekerde heeft een deel van de keuken verwijderd om een gat is deze koof te maken. In de koof bleek een verbindings-stuk van de pvc leiding uit elkaar te zijn geschoven. De oorzaak is dat de riolering in de kruipruimte is opgehangen aan stalen binddraad. Deze is doorgeroest en daardoor is de riolering een stukje verzakt wat er voor heeft gezorgd dat de rioleringsbuis uit elkaar is geschoven.*

*Schade : De rioleringsbuis is inmiddels hersteld. Het gat in de muur moet worden dicht-gemetseld. Aansluitend de muur stukadoren en gesausd. De keuken is deels gedemonteerd en kan na de werkzaamheden worden terug geplaatst.*

*Bijzonderheden : Verzekerde claimt ook een waterschade op de zolder en verdieping.*

*Deze is ontstaan door een lekkage ter plekke van het lood nabij de wang van de dakkapel. Op de zolder dienen plafonds gesausd te worden evenals in twee onderliggende slaapkamers de wanden en plafonds. Volgens verzekerde was deze schade ook gemeld?. Wij hebben deze niet in onze opdracht staan en hebben deze dan ook separaat vermeld. (…)"*

2.8 Gevolmachtigde heeft de waterschade aan de keuken van Consument, verminderd met het eigen risico van € 100,00, eind december 2018 uitgekeerd. Het gaat om een bedrag van € 1.988,00.

2.9 Naar aanleiding van een interne controle heeft Verzekeraar DEKRA verzocht een toedracht-onderzoek te verrichten. In het interviewverslag van het gesprek op 4 februari 2019 tussen de onderzoeker van DEKRA en Consument staat – voor zover relevant:

*"V: Vraag onderzoeker*
*A: Antwoord verzekerde*
*M: Mededeling*
*(…)*
*V: Heeft u weleens eerder schadeclaims ingediend? Zo ja, welke en wanneer is dat geweest?*
*A: Jazeker. De laatste keer was op 15 oktober 2018.*
*(…)*
*V: Wat kunt u mij zeggen over de claim die u heeft ingediend, wat is er voorgevallen?*
*A: Op 15 oktober 2018 heb ik de schade geconstateerd. De andere "tweede" schade was op 31 oktober 2018 en gaf ik de expert [naam expert] dat ook aan. De eerste schade is al afgehandeld en de tweede loopt dus nog. [naam expert] is langsgeweest en heeft toen beide schades opgenomen.*
*(…)*
*V: Oké, heeft u ooit eerder schade gehad hier in uw keuken?*
*A: Nee, aan deze kant niet.*
*V: Aan welke kant dan wel?*
*A: In de badkamer.*
*(…)*
*M: U heeft schade gehad. U heeft immers geclaimd bij de verzekeringsmaatschappij. Zij kwamen er echter achter dat u de premie niet betaald had en de schade werd afgewezen.*
*A: Ja.*
*M: Toen heeft u de premie betaald en was er weer dekking vanaf 13 oktober 2018.*
*A: Ja.*
*M: En gaat u nu een tweede keer schade melden en verklaren dat deze op 15 oktober 2018 is voorgevallen.*
*A: Ja.*
*M: Maar u heeft echter bij de schade foto's aangeleverd die op 1 oktober 2018 zijn gemaakt; dus feitelijk een schade tijdens de niet gedekte verzekeringsperiode. U heeft daarna (na de eerdere afwijzing) op 19 oktober 2018 nog een keer dezelfde schade ingediend maar nu met schadedatum 15 oktober 2018.*

*A: Ja, dat klopt. Dat ben ik met u eens.*
*(…)*
*A: Ik ben al zo lang klant bij de verzekeringsmaatschappij en alles is onder een dak verzekerd. Ik was op een gegeven moment in het buitenland en zag later dat de premie niet afgeschreven was.*
*V: Maar dat zal toch gecommuniceerd zijn met u. Daarnaast, waarom heeft u toen niet ook direct oktober betaald dan?*
*A: Volgens mij was er onvoldoende saldo op dat moment, maar ik heb vervolgens alles betaald en daarna heb ik de schade ook nog gemeld. Ik had zelf het gevoel van: waarom doet de verzekerings-maatschappij dat. Ik ben al zo lang klant bij ze (ongeveer 15 jaar) en dan gaan ze de schade afwijzen, omdat ik een of twee maanden de premie niet heb betaald. Dit is feitelijk de oorzaak dat ik na de afwijzing de schade nog een keer heb geclaimd; nadat ik de premie betaald.*
*M: Tja, ik begrijp wat u zegt.*
*A: Op het moment dat ik in het buitenland was verloor ik de administratie een beetje uit het oog. Ik was voor twee weken in het buitenland."*

2.10 In de door Consument op 10 februari 2019 per e-mail aan de expert van DEKRA toegezonden toelichting staat, voor zover relevant:

*"Op 02 oktober 2018 heb ik waterschade ten gevolg van de afvoerleiding aangemeld, schade nummer: [nummer 1], het doorgegeven schade datum is: 01-10-2018. [naam medewerker] van [naam verzekeringsadviseur 1] heeft deze afgewezen omdat twee maanden achterstaligbetaling van de premie was. Ik vind deze afwijzing onterecht omdat ik geen maand contract heb bij [naam verzekeringsadviseur 1] maar een doorlopend contract, dat ik nog twee maanden premie moest betalen dat is duidelijk maar dat wilt niet zeggen dat ik in die maand niet verzekerd ben. Ik ben ruim 20 jaar klant bij [naam verzekeringsadviseur 1] (toen [naam verzekeringsadviseur 2]), ik heb altijd keurig en netjes de premie betaald, in de veronderstelling dat ik altijd; zolang ik klant ben bij [naam verzekeringsadviseur 1]; verzekerd ben. Door privé omstandigheden is deze betaling achterstand ontstaan. Op het moment dat [naam medewerker Meèus] mij daarop attendeerde heb ik direct het totaal verschuldigde bedrag voldaan op 12 oktober 2018.*
*(…)*
*Omdat het schade nummer [nummer 1] niet in behandeling is genomen vind ik het niet anders dan logisch om de schade opnieuw aan te melden en dat heb ik op 19 oktober 2018 gedaan, schade nummer [nummer 2], de schade datum 15 oktober 2018. Ik zie de schade datum in dat soort gevallen (verborgen waterschade achter een koof/muur) als relatief, voordat de vocht zichtbaar werd op de muur was hij zeker al geruime tijd gaande (misschien weken voor 1 oktober 2018), maar de constatering van de schade is op 01 oktober 2018. Ik kan pas de schade aan de verzekering doorgeven wanneer de vochtige plekken zichtbaar werden op de muur / koof en ik deze geconstateerd en gezien heb. Waarom ik dan bij de tweede keer melden van de schade een datum van 15 oktober 2018 heb doorgegeven, omdat ik heb gezien dat mijn vorige schade melding afgesloten werd zonder in behandeling te nemen. Zoals ik eerder zei de schadedatum in dat soort gevallen is relatief, ik kan nooit weten wanneer de schade is ontstaan/begonnen."*

2.11 Verzekeraar heeft Consument per e-mail van 14 maart 2019 bericht dat hij heeft vastgesteld dat Consument met opzet een verkeerde voorstelling heeft gegeven met als doel het verkrijgen van een onterechte schadevergoeding. Verzekeraar heeft naar aanleiding van zijn bevindingen de gedane uitkering van € 1.988,00 teruggevorderd en de Verzekering per 15 maart 2019 beëindigd. Daarnaast heeft hij de inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering van Consument per contractvervaldatum 1 september 2019 en de autoverzekering van Consument per contractvervaldatum 1 april 2020 opgezegd. Ook heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna; "het EVR) voor de duur van twee jaar en de incidentenmelding aan het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna: het CBV) van het Verbond van Verzekeraars doorgegeven.

2.12 Op de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het daaraan gekoppelde Incidentenregister is het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) van toepassing. De relevante bepalingen uit deze regelgeving zijn als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering Consument*

3.1 Consument vordert de verwijdering/doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR, intrekking van de melding aan het CBV en herstel van zijn opstal-, aansprakelijkheids-, inboedel- en autoverzekering.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Verzekeraar heeft Consument ten onrechte beticht van fraude. Verzekeraar heeft zijn persoonsgegevens ten onrechte geregistreerd en heeft ten onrechte melding van die registraties gedaan aan het CBV. Daarnaast is Verzekeraar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen door alle verzekeringsovereenkomsten met Consument per direct dan wel per de prolongatiedatum op te zeggen.

- Consument betwist dat hij de op 2 oktober 2018 gemelde schade die in verband met premieachterstand is afgewezen nadien opnieuw heeft geclaimd onder vermelding van een andere schadedatum. Bij het telefonisch melden van een nieuwe en andere schade op 19 oktober 2018 heeft hij verzocht de reeds op 2 oktober 2018 gemelde schade verder in behandeling te nemen. Hij heeft derhalve voor de oude schade geen nieuwe schade-melding gedaan met een andere schadedatum. Daarnaast heeft hij ook een andere schade op zijn zolder gemeld.
- Verzekeraar heeft de dekking niet rechtsgeldig opgeschort conform de vereisten genoemd in artikel 7:934 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).

Consument heeft de door Verzekeraar overgelegde aanmaningsbrieven niet ontvangen. Op Verzekeraar rust de bewijslast dat Consument de aanmaningsbrieven heeft ontvangen. Aangezien Verzekeraar de dekking van de Verzekering niet had mogen opschorten bestond er wel dekking voor de op 1 oktober 2018 ontstane schade en kan er zodoende ook om deze reden geen sprake zijn van opzet tot misleiding. De opzegging van de Verzekering met onmiddellijke ingang was dan ook onterecht.

- Verzekeraar heeft de inboedel-, aansprakelijkheids- en autoverzekering van Consument niet per prolongatiedatum mogen opzeggen aangezien de opzegging uitsluitend verband houdt met de foutieve veronderstelling dat Consument zich schuldig heeft gemaakt aan fraude.

*Verweer Verzekeraar*

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

- Consument heeft een verkeerde voorstelling van zaken gegeven met het opzet een onterechte schadevergoeding te verkrijgen. Hij heeft een eerder afgewezen schade nog een keer geclaimd met een andere schadedatum zodat er wel dekking was. Op grond van 7:941 lid 5 BW is hiermee het recht op uitkering vervallen.
- Verzekeraar mocht de dekking van de Verzekering opschorten in verband met de ontstane achterstand in de premiebetaling. Het is niet aannemelijk dat de betalings-herinneringen (van 9 en 30 augustus 2018 en 15 en 27 september 2018) die zien op de premieachterstand per 1 augustus 2018 Consument niet hebben bereikt. In ieder geval was Consument zich ervan bewust dat hij achterstallig was met betaling van de premie. Op grond van betalingsachterstanden in het verleden wist of behoorde Consument te weten welke gevolgen niet tijdige premiebetaling voor hem konden hebben.
- Dat Consument bewust onjuiste informatie heeft verstrekt in samenhang met het hier-mee gemoeide financiële belang maakt dat Verzekeraar de registratieduur van twee jaar proportioneel vindt.

## 4. Mondelinge behandeling

4.1 Verzekeraar heeft tijdens de mondelinge behandeling van de klacht meegedeeld dat hij afziet van het terugvorderen van de uitkering van de schade aan de keuken.

## 5. Beoordeling

5.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het Incidentenregister en het EVR en daarvan melding mocht doen aan het CBV, of Verzekeraar de Verzekering per direct mocht beëindigen en of Verzekeraar zijn inboedel-, aansprakelijkheids- en autoverzekering mocht opzeggen tegen de contractvervaldatum.

*Registratie EVR*

5.2 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Incidenten-register en in het EVR. Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene verstrekkende consequenties hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het EVR vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de betrokkene zullen weigeren. Tegen deze achtergrond is de Commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers. Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3 en GC Kifid 2017-717 onder 4.2.

5.3 De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is alleen gerechtvaardigd als dat gebeurt in overeenstemming met de daarvoor geldende regels, waaronder het Protocol. Beoordeeld moet worden of Verzekeraar voldoet aan de vereisten van het Protocol, zodat van een rechtmatige registratie kan worden gesproken.

5.4 Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoons-gegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector.

De strafrechtelijke aard van de te verwerken gegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een redelijk vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4. Bij bevestigende beantwoording van deze vraag dient voorts, overeenkomstig artikel 6 onder f van de AVG, en artikel 5.2.1 sub c van het Protocol, te worden beoordeeld of op grond van een en ander opneming in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur.

5.5 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

5.6 Voorop staat dat het op de weg van Verzekeraar ligt om te stellen, en zo nodig te bewijzen, dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar hierin is geslaagd. Voor dit oordeel is het volgende reden-gevend.

5.7 Verzekeraar stelt dat Consument opzettelijk heeft geprobeerd hem op 19 oktober 2018 te misleiden door de waterschade aan de keuken, die Gevolmachtigde van Verzekeraar op 17 oktober 2018 had afgewezen, opnieuw te claimen. Ter onderbouwing heeft Verzekeraar een notitie overgelegd van een telefoongesprek tussen Consument en Verzekeraar van 19 oktober 2018 waarin staat dat Consument op die dag een nieuwe waterschade aan de keuken meldt met als schadedatum 15 oktober 2018. Consument heeft bij of na het telefoongesprek van 19 oktober 2018 foto's van die schade overgelegd die al voor 15 oktober 2018, namelijk op 1 oktober 2018 zijn gemaakt. Verder heeft Verzekeraar een interviewverslag overgelegd van DEKRA. Daarin staat onder andere dat Consument heeft verklaard dat hij de schade na de afwijzing nog een keer heeft geclaimd, nadat hij de verschuldigde premie had betaald.

5.8 Consument heeft de lezing van Verzekeraar bestreden en hij heeft aangevoerd dat hij op 19 oktober 2018 de schade in de keuken niet opnieuw heeft gemeld maar slechts telefonisch heeft geïnformeerd naar de status van de schade-afhandeling van de op 2 oktober 2018 geclaimde schade. Daarnaast heeft hij een nieuwe schade aan de zolder gemeld. Toen bleek dat het dossier dat zag op de op 2 oktober 2018 gemelde schade was gesloten, heeft Verzekeraar een nieuw dossier met een nieuw schadenummer aangemaakt. Die lezing van Consument van het telefoongesprek van 19 oktober 2018 wordt echter weersproken door wat Consument in zijn e-mail van 10 februari 2019 aan DEKRA heeft geschreven. Daarin schrijft hij: "*Omdat het schade nummer [nummer 1] niet in behandeling is genomen vind ik het niet anders dan logisch om de schade opnieuw aan te melden en dat heb ik op 19 oktober 2018 gedaan, schade nummer [nummer 2], de schade datum 15 oktober 2018.*". De Commissie concludeert hieruit dat Consument de schade aan de keuken, die hij op 2 oktober 2018 had gemeld en die Gevolmachtigde op 17 oktober 2018 had afgewezen, op 19 oktober 2018 weer heeft gemeld als een nieuwe schade met als schadedatum 15 oktober 2018.

5.9 Consument was op het moment dat hij de schade op 19 oktober 2018 als een nieuwe schade meldde, ermee bekend dat Verzekeraar de schade van 1 oktober 2018 niet wilde uitkeren omdat Consument een achterstand in de premiebetaling had en de dekking om die reden was geschorst. Op 17 oktober 2018 heeft Gevolmachtigde hem dit schriftelijk laten weten. Door die schade op 19 oktober 2019 opnieuw te melden met een schadedatum na de dag dat de dekking volgens Verzekeraar weer was hersteld, heeft Consument opzettelijk een verkeerde voorstelling van zaken van de schadegebeurtenis gegeven met de bedoeling om hiermee de eerder afgewezen waterschade aan de keuken alsnog vergoed te krijgen.

De Commissie concludeert dat Verzekeraar heeft aangetoond dat Consument hem opzettelijk heeft misleid en dus heeft gefraudeerd.

5.10 Consument heeft ook aangevoerd dat Verzekeraar hem niet volgens de vereisten in artikel 7:934 BW heeft aangemaand en de dekking dus ten onrechte is geschorst. De Commissie overweegt hierover als volgt. Ingevolge voornoemd artikel kan het niet nakomen van de verplichting tot betaling van de vervolgpremie eerst dan leiden tot beëindiging of schorsing van de verzekeringsovereenkomst of de dekking, nadat de schuldenaar (Consument) na de vervaldag onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van 14 dagen, aanvangende de dag na aanmaning. Deze regel is gelet op is 7:943 lid 3 BW van dwingend recht zodat daarvan niet ten nadele van Consument kan worden afgeweken.

5.11 Consument stelt de door Verzekeraar overgelegde aanmaningen niet te hebben ontvangen en dat er dus voor de op 2 oktober 2018 geclaimde schade wel degelijk dekking bestond. Op grond van de eerste volzin van artikel 3:37 lid 3 BW heeft de aanmaning met daarin opgenomen een aankondiging van het voornemen de Verzekering te schorsen bij het uitblijven van betaling van de achterstallige premie pas werking indien deze Consument bereikt heeft – dat wil zeggen: indien Consument betreffende aanmaningsbrief ontvangen heeft. Indien ontvangst betwist wordt, is het aan Verzekeraar om feiten of omstandigheden te stellen en zo nodig te bewijzen dat één of meerdere van de door hem verzonden aanmaningsbrieven bij Consument is c.q. zijn aangekomen; vergelijk HR 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104 (Centavos). Het is niet voldoende dat Verzekeraar de verzending (naar het goede adres) bewijst. Hij dient tevens aan te tonen dat zijn bericht ook op dat adres is aangekomen; vergelijk Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 4 april 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:2922. Deze lijn wordt ook door Kifid gevolgd. Zie onder meer GC Kifid nr. 2016-055, 2017-872 en 2019-965.

5.12 De stelling van Verzekeraar dat het niet aannemelijk is dat Consument alle aanmanings-brieven niet heeft ontvangen, levert geen bewijs op dat Consument één of meerdere aanmaningsbrieven heeft ontvangen. Evenmin is het voor het antwoord op de vraag of Verzekeraar de dekking rechtsgeldig heeft geschorst relevant of Consument bekend was met de betalingsachterstand en de consequenties die een aanhoudende premie-achterstand voor de dekking van de Verzekering kan hebben. Ingevolge artikel 7:934 BW kan Verzekeraar immers uitsluitend tot schorsing van de dekking overgaan indien hij Consument conform de in dit artikel genoemde vereisten schriftelijk heeft aangemaand.

5.13 Het moet er dus voor worden gehouden dat Consument niet is aangemaand in de zin van artikel 7:934 BW, dat Verzekeraar de dekking van de Verzekering dus niet met een beroep op de betalingsachterstand mocht schorsen.

Dit brengt mee dat hij de op 2 oktober 2018 geclaimde waterschade aan de keuken van Consument met schadedatum 1 oktober 2018 moest uitkeren.

5.14 Vorenstaande geeft Consument echter geen vrijbrief om dezelfde schade na afwijzing opnieuw te claimen met een verzonnen schadedatum. Het onjuiste dekkingsstandpunt van Verzekeraar doet niet af aan het opzet van Consument een verkeerde voorstelling van zaken te geven teneinde alsnog een uitkering te ontvangen voor de claim die reeds was afgewezen door Verzekeraar. Zie GC Kifid nr. 2019-136.

*Duur registratie in het EVR en het Incidentenregister*

5.15 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van twee jaar in het Incidentenregister en het EVR geregistreerd. Consument heeft bewust onjuiste informatie verstrekt om een uitkering te ontvangen waarvan hij dacht dat hij er geen recht op had. De omvang van het financiële belang van Consument bij de fraude heeft echter een matigend effect gehad bij het bepalen van de registratieduur. De Commissie is van oordeel dat de termijn van twee jaar in dit geval toch niet proportioneel is. Door de dekking ten onrechte te schorsen en de aanvankelijk gedane uitkering van de schade van 1 oktober 2018 terug te vorderen is Consument in zekere zin in zijn belangen geschaad. Alhoewel dit niet als excuus kan dienen voor het feit dat Consument een onjuiste schadeclaim heeft ingediend, is de Commissie wel van oordeel dat voornoemde omstandigheden in dit geval een matigend effect moeten hebben op de duur van de registratie. De registraties in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR worden dan ook verkort tot de datum van deze uitspraak.

*De melding aan het CBV*

5.16 Op grond van artikel 4.2.3. van het Protocol mogen de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld worden met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatie-functies van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket van het CBV. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen mocht Verzekeraar het CBV van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in kennis stellen. Verzekeraar hoeft de melding aan het CBV niet in te trekken.

*Opzegging Verzekering*

5.17 Op grond van artikel 3.2 van de Voorwaarden mocht Verzekeraar de verzekering bij opzettelijke misleiding door de verzekerde beëindigen. Gelet op het voorgaande en op artikel 7:940 lid 3 laatste zin BW mocht Verzekeraar de Verzekering tussentijds dus beëindigen, omdat de continuering van de verzekeringsovereenkomst gezien de boven-genoemde omstandigheden niet meer van Verzekeraar kon worden gevergd. Voor toewijzing van de vordering tot herstel van de Verzekering met terugwerkende kracht, ziet de Commissie geen grond aanwezig.

*Opzeggen inboedel-, aansprakelijkheids- en autoverzekering*

5.18 Verzekeraar heeft de inboedel-, aansprakelijkheids- en autoverzekering van Consument per de contractsvervaldatum beëindigd. Het uitgangpunt van artikel 7:940 lid 1 BW is dat verzekeraar, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, de verzekering per contractvervaldatum mag beëindigen. Voor de inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering was de contractvervaldatum 1 september 2019 en voor de autoverzekering was dit 1 april 2020. Verzekeraar heeft de beëindiging al kenbaar gemaakt in de brief van 14 maart 2019 zodat de opzegtermijn van twee maanden ruimschoots in acht is genomen. Dit brengt mee dat de opzegging door Verzekeraar in beginsel geldig is.

5.19 In de door Consument aangevoerde bezwaren tegen de opzegging van inboedel-, aansprakelijkheids- en autoverzekering leest de Commissie dat Consument de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 BW) onaanvaardbaar vindt, omdat de opzegging uitsluitend verband houdt met de foutieve veronderstelling dat Consument zich schuldig heeft gemaakt aan fraude. Uit hetgeen onder 5.8 en 5. overwogen blijkt er echter wel degelijk sprake te zijn van opzet tot misleiding (fraude) waardoor hetgeen Consument heeft aangevoerd er niet toe kan leiden dat de opzegging van de inboedel-, aansprakelijkheids- en autoverzekering naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

5.20 De conclusie is daarom dat Verzekeraar gerechtigd was de inboedel-, aansprakelijkheids- en autoverzekering per contractvervaldatum te beëindigen.

*Slotsom*

5.21 Alles overwegende is de Commissie van oordeel dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld van fraude gepleegd door Consument. Om die reden mocht Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR registreren voor de duur tot de datum van deze uitspraak, mocht hij de incidenten-registratie melden bij het CBV en de opstal-, inboedel-, aansprakelijkheids- en auto-verzekering van Consument beëindigen.

## 6. Beslissing

De Commissie bepaalt dat Verzekeraar binnen een week na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de registraties in het Incidentenregister en het EVR doorhaalt.

De Commissie wijst de vorderingen van Consument voor het overige af.

*In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*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 40 van het Reglement.*

**Bijlage**

**Relevante artikelen uit het 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*

*(…) 4.2.3 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).*

*(…)*

### *4.3 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 opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.*

## *5 Extern Verwijzingsregister*

### *5.1. Functie van het Extern Verwijzingsregister*

*5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.*

### *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.*