Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-781
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden, mr. R.L.H. IJzerman, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 september 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 8 oktober 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies
Bijlagen	: Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

Samenvatting

Opstalverzekering. Consument heeft in 2017 een beroep op haar verzekering gedaan voor waterschade in het souterrain van haar woning. Uit onderzoek is gebleken dat deze schade hetzelfde schadebeeld vertoont als de waterschade die Consument in 2016 heeft gehad en waarvoor zij ook verzekeringsdekking heeft gehad. Consument heeft niet kunnen aantonen dat de schade in 2016 is hersteld. De Commissie komt tot het oordeel dat sprake is van opzettelijke misleiding van Verzekeraar met het doel een hogere uitkering te ontvangen dan waarop Consument recht heeft. De vordering tot doorhaling van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en EVR wordt afgewezen. Ook de vordering tot kwijtschelding van de onderzoekskosten wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de verklaring van Consument met haar keuze voor bindend advies.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 september 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft met ingang van 1 oktober 2016 een woonhuisverzekering bij Verzekeraar met een allrisk dekking. Vóór deze verzekering had zij een vergelijkbare verzekering bij Ohra Verzekeringen.

2.2 Op 31 juli 2017 heeft Consument bij Verzekeraar telefonisch waterschade gemeld. In opdracht van Verzekeraar heeft [naam bedrijf 1] de schade onderzocht. Dit bedrijf heeft Verzekeraar per e-mail van 7 augustus 2017 bericht:

" Volgens verzekerde is er al eerder (t.w. in 2012) lekkage geweest.

De oorzaak van deze schade is als volgt. De HWA is verlegd naar een put, deze put in de straat van het gemeentelijk riool staat ten tijde van ons bezoek nog vol met water. Het water is via de douchebak in de woning gelopen. Schade aan alle wanden in het souterrain. Het is nog niet droog genoeg om te herstellen.
Ook hebben wij geconstateerd dat alle kozijnen verrot zijn, aangegeven dat wij deze niet mogen herstellen.

Op het moment dat wij een afspraak willen maken voor een vochtmeting, geeft verzekerde aan dat zij contact met Aegon hebben opgenomen en herstel in eigen beheer laten uitvoeren. Zij zullen de nota's direct aan u declareren."

2.3 Consument heeft een offerte aan Verzekeraar toegestuurd van [naam firma] (hierna: [naam firma]), van 7 augustus 2017, voor een bedrag van € 5.808,00. Voor het schilderwerk en stucwerk is een bedrag van € 3.662,30 geoffreerd.

2.4 In opdracht van Verzekeraar heeft CED Nederland B.V. op 4 september 2017 expertise verricht. CED Nederland heeft op 8 september 2017 rapport uitgebracht. In het rapport staat de volgende toelichting:

"(…)
MEDEDELINGEN VOORAF
VERZEKERINGSVERLEDEN

Tijdens ons bezoek gaf verzekerde aan eerder verzekerd te zijn geweest via OHRA voordat onderhavige polis bij uw maatschappij werd afgesloten. Er zouden bij deze verzekeraar meerdere schades door verzekerde zijn geclaimd.

OMSCHRIJVING VAN DE TOEDRACHT
Op eerdergenoemde schadedatum trok noodweer gepaard gaande met hevige neerslag over de regio waar verzekerde woonachtig is. Door de enorme hoeveelheid neerslag kon het gemeentelijk riool de toestroom van water niet verwerken. Bij verzekerde ontstond waterschade doordat water via het douche putje en onder de tuindeuren het souterrain van het pand is binnengestroomd.
Wij namen van verzekerde een schriftelijke toedrachtsverklaring op. Deze bevindt zich in het dossier.

BEVINDINGEN / ONDERZOEK
Tijdens ons bezoek toonde verzekerde ons waterschade aan wanden, plinten en tegelvloer in het souterrain van de woning. Wij constateerden dat als gevolg van inwerking van water/vocht het stuukwerk op verschillende wanden in de voorkamer, achterkamer en hal van het souterrain ernstig zijn aangetast in de vorm van vochtplekken en blazen. Verder constateerden wij dat door inwerking van water/vocht de plinten in de voor- en achterkamer van het souterrain zijn gaan zwellen en ook gedeeltelijk donker zijn aangelopen.
Naast schade aan wanden en plinten vertonen de voegen van de tegelvloer in de achterkamer kleurverschillen en laat het tegelwerk van de ombouw onder de douchebak los, alsmede constateerden wij dat de houten ombouw/ophanging van de douchebak nog zeer nat is.
Samen met verzekerde hebben wij bekeken waardoor de wateroverlast in het souterrain van de woning heeft kunnen ontstaan. Wij constateerden dat er twee hemelwaterafvoerleidingen van het gehele pand uitkomen in een verzamelput in de achtertuin van verzekerde, ter hoogte van het souterrain van het pand. Op basis van onze bevindingen dienen wij te constateren dat bij zeer hevige neerslag de riolering het vele neerslagwater niet kan verwerken met als gevolg dat water via het douche putje terug de woning in kan stromen. Verzekerde deelde ons mede nu ook een terugslagklep in de riolering te willen laten plaatsen om in de toekomst een dergelijke wateroverlast te voorkomen.
(…)

SCHADERAMING
Vooralsnog adviseren wij u een schadebedrag te reserveren van € 9.250,00 incl. btw. Een en ander is afhankelijk van nader onderzoek.
(…)"

2.5 Verzekeraar heeft CED Forensic opdracht gegeven de claim nader te onderzoeken. Op 30 november 2017 heeft CED Forensic een rapport opgesteld. CED Forensic heeft een verklaring van Consument afgenomen en van de heer [naam getuige], eigenaar van [naam firma] (hierna: [naam getuige]).

Naar aanleiding van deze gesprekken heeft CED Forensic Consument geconfronteerd met de onderzoeksresultaten. In de verklaring van [naam getuige] staat:

"Mijn eerste ervaring met [Consument] is in 2013 geweest. Het ging toen om een ondergelopen souterrain aan de [adres]. Ik heb toen de gehele souterrain gerenoveerd. Ik heb alle tussenwanden die bestonden uit gipslaten met ragelwerk verwijderd en opnieuw opgebouwd met Ytonblokken. De buitenwanden waren geheel beschimmeld en vochtig. Deze heb ik ook volledig kaal gemaakt en opnieuw gestuukt en geschilderd. Ik heb voor deze klus, als ik het me nog goed kan herinneren, een bedrag gerekend van ongeveer 5000 euro. Dit bedrag heb ik contant uitgekeerd gekregen van [Consument].

Nog geen jaar later in 2014 heeft [Consument] weer contact met me opgenomen. Zij vertelde mij dat alle muren in de souterrain weer beschimmeld waren. Ik ben toen naar [plaatsnaam] gegaan, ik schaamde me dood. Mijn werk doe ik normaal gesproken nooit voor de tweede keer over. In dit geval was inderdaad de gehele souterrain weer beschimmeld.

U vraagt mij of ik in 2014 aan de souterrain werkzaamheden heb verricht. Nee, dit heb ik toen niet gedaan. Ik weet ook niet of dit ooit wel gedaan is.
In 2016 ben ik weer benaderd door [Consument]. Dit heeft ze gedaan omdat de souterrain weer was ondergelopen. Ik ben toen geweest en heb een offerte uitgebracht. Dit is een offerte van ongeveer 9000 euro geweest.
Ik heb in 2016 alleen de badkamer van [Consument] opnieuw betegeld. Dit heb ik toen voor een bedrag gedaan van 250 euro exclusief materiaal. Het bedrag van 250 euro heb ik contant uitbetaald gekregen.

U vraagt mij of de muren verder beschimmeld waren in 2016. Ja, de gehele souterrain was nog beschimmeld. Dit was in 2014, toen ik er voor het laatst ben geweest, ook nog het zelfde.
U vraagt mij waarom ik de muren in 2016 niet heb overgedaan. Ik heb hier geen opdracht voor gekregen van [Consument]. (…)"

[Naam getuige] heeft telefonisch aanvullend verklaard dat hij zich over het uitbrengen van de offerte heeft vergist en dat hij niet in 2016 maar in 2017 een offerte heeft uitgebracht.

Verder staat in het rapport over de door Consument overgelegde bankafschriften van haarzelf en van haar vriend:

*"**Analyse bankafschriften [van Consument]***
Uit de aangeleverde bankafschriften zou volgens verzekerde blijken dat het bedrag van € 12.000 contant aan getuige [naam getuige] zou zijn betaald.

Op de aangeleverde uitdraaien van de bankafschriften valt het volgende op:

- *Dat er in de periode van 8 maart 2013 tot 30 mei 2013 een totaalbedrag van € 9.280,- is gepind. Dit bedrag komt niet overeen met de verklaring van verzekerde. Dit is volgens haar een bedrag geweest van € 12.000, wat er betaald is aan de heer [naam getuige].*
- *Het totaalbedrag bij verschillende geldautomaten werd opgenomen en variërend van bedragen van € 50 tot € 1000;*
- *Dat er op 14 maart 2017 een bedrag van € 21.065,94 is gestort door OHRA Schadeverzekeringen met de opmerking "Waterschade opstal".*

Analyse bankafschriften [van de vriend van Consument]

Uit de aangeleverde bankafschriften van de vriend van verzekerde zou volgens verzekerde blijken dat het bedrag van € 5.000,- in 2016 contant is betaald aan getuige [naam getuige].

Op de aangeleverde uitdraaien van de bankafschriften valt het volgende op:

- *Dat er in de periode van 12 mei 2016 tot 14 juni 2016 een totaalbedrag is gepind van € 3.250, wat niet overeenkomt met het genoemde bedrag van € 5.000,- door verzekerde."*

In het rapport staat tot slot:

*"**Beschouwing***

Uit het door mij ingestelde onderzoek is gebleken dat verzekerde een schade claimt naar aanleiding van een waterschade in haar woning.

De schade zou zijn ontstaan in het souterrain van verzekerde. In 2016 werd een soortgelijke schade geclaimd. Uit analyse van foto's van de schade van 2016 en de huidig geclaimde schade blijkt dat er op verschillende plekken exact dezelfde watersporen zichtbaar zijn, waardoor het aannemelijk is om aan te nemen dat de schade in 2016 niet werd hersteld, terwijl verzekerde wel schadeloos is gesteld.

Verzekerde verklaart de schade van 2016 voor € 5.000,- te hebben laten herstellen door getuige [naam getuige]. Getuige [naam getuige] ontkent echter in 2016 werkzaamheden aan het souterrain van verzekerde te hebben verricht. Hij heeft destijds alleen de badkamer van verzekerde opnieuw betegeld. Dit heeft hij gedaan voor een bedrag van € 250,- exclusief materiaal. Getuige [naam getuige] verklaart in 2013 wel een waterschade in het souterrain van verzekerde te hebben hersteld voor een bedrag van € 5.000,-. In 2014 zou hij door verzekerde zijn gebeld, omdat de vochtplekken weer zichtbaar werden. Getuige [naam getuige] zou toen de schade niet hebben hersteld. In 2016 zou hij wederom hebben gezien dat de wanden in het souterrain nog steeds beschimmeld waren.

Uit onderzoek is gebleken dat er al meerdere malen waterschade heeft plaatsgevonden in de woning van verzekerde. In 2014 is er door Ohra schadeverzekeringen een bedrag van € 21.065,94 uitgekeerd. Dit is terug te vinden op de bankafschriften die door verzekerde zijn aangeleverd. Volgens de aannemer die de werkzaamheden heeft uitgevoerd zou er een bedrag van € 5.000,- contant zijn betaald voor werkzaamheden aan het souterrain en het schilderen van de bovenverdieping.

Dit in tegenstelling tot wat verzekerde verklaart, dat er namelijk een bedrag van € 12.000,- contant is betaald aan de heer [naam getuige] van de firma [naam firma].

Verzekerde heeft geprobeerd de verzekering te misleiden door oude schade, waarvoor ze al schadeloos is gesteld, wederom te claimen."

2.6 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 8 februari 2018 geïnformeerd over zijn bevindingen. Verzekeraar heeft het standpunt ingenomen dat Consument in 2017 dezelfde schade heeft geclaimd als de schade die zij in 2016 heeft gemeld en waarvoor zij, van Ohra, al een vergoeding heeft ontvangen. Consument heeft daarmee, aldus Verzekeraar, het opzet gehad Verzekeraar te misleden. Verzekeraar heeft de verzekering met onmiddellijke ingang beëindigd, vergoeding gevorderd van de externe onderzoekskosten van € 2.251,69 en van de interne onderzoekskosten van € 532,- en de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister en, voor de duur van zes jaar, in het Extern Verwijzingsregister (EVR). Van de incidentenregistratie heeft Verzekeraar melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV).

2.7 Het bezwaar van Consument in de brieven en e-mails van 22 februari 2018 en 10 juli 2018 heeft niet tot een ander standpunt van Verzekeraar geleid. Verzekeraar heeft Consument bij brieven van 2 mei 2018 en 26 juli 2018 bericht dat hij het standpunt handhaaft waarna Consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.8 In de procedure van Kifid en naar aanleiding van de stellingen van Consument heeft Verzekeraar CED Nederland aanvullende vragen gesteld. CED Nederland heeft op 20 februari 2019 aanvullend gerapporteerd:

"(…)

- *Op basis van de aard en omvang van de gevolgschade die ik heb geconstateerd aan o.a. de wanden en de muurpinten in de verschillende vertrekken van het souterrain concludeerde ik dat er sprake moest zijn geweest van een langdurige inwerking van vocht, dan wel dat er sprake moet zijn geweest van een eerdere waterschade(s). dit vond ik opmerkelijk omdat de door [Consument] opgegeven schadedatum 29 juli 2017 zou zijn.*

Omdat verzekerde bij mijn bezoek had aangegeven dat zij nimmer eerder een schade had ingediend bij een verzekeraar, waarbij ze mij wel aangaf voordat zij bij uw maatschappij een verzekering had aangevraagd verzekerd te zijn geweest bij de OHRA, heb ik ons systeem geraadpleegd. In het systeem kon ik vervolgens zien dat wij verzekerde eerder hadden bezocht naar aanleiding van waterschades in het souterrain, te weten op 2 oktober 2014, 21 juni 2016 en 1 juli 2016.

(…)

- *Bij het vergelijken van mijn foto's met de foto's die bij onze eerdere bezoeken in 2016 zijn gemaakt blijkt onder andere dat de watervlekken in de wanden van de achterkamer in het souterrain op dezelfde plaats aanwezig zijn en dezelfde contouren/tekeningen hebben. Dit geldt ook voor de gevolgschade aan de muurplinten in de achterkamer en aan het deurkozijn van de badkamer en van de betimmering op de wand tussen de badkamer en slaapkamer.*

(…)

- *Wat mij is opgevallen is dat de contouren/tekening en kleuren van de watersporen overeenkomen met elkaar, wat ook geldt voor de zwelling en schimmelaantasting van de muurplinten, echter is deze door verschillende lekkages verergerd. Hetzelfde geldt voor de gevolgschade aan het deurkozijn van de badkamer en betimmering ter plaatse van de badkamer."*

In reactie op de stellingen van Consument heeft de expert gerapporteerd:

"(…)

- *Op basis van mijn bevindingen en de foto's van de gevolgschade aan de beschadigde onderdelen van het woonhuis acht ik het niet aannemelijk dat herstel heeft plaatsgevonden. Ik concludeer dit omdat de aard en omvang van de gevolgschade precies hetzelfde zijn, al dan niet verergerd. Als de gevolgschade daadwerkelijk zou zijn hersteld zoals door [Consument] wordt aangegeven dan zou de door mij geconstateerde gevolgschade er niet zo uit hebben kunnen zien."*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert doorhaling van de registraties van haar persoonsgegevens en terugbetaling van de onderzoekskosten die zij aan Verzekeraar heeft betaald.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft ter onderbouwing van haar vordering de volgende argumenten aangevoerd.

- In juli 2017 is het souterrain met water ondergelopen. Deze schade is gedekt onder de verzekering.
- In 2016 is ook waterschade in het souterrain ontstaan. Deze schade is in 2016 hersteld. In het souterrain waren 3 kamers met tussenwanden en muren van gipsplaten. Deze tussenwanden zijn vervangen door ytonblokken en alle wanden zijn gestukt. De schimmel is toch terug gekomen. Navraag bij aannemers wees uit dat wanneer waterschade niet goed is behandeld, de schimmelvorming kan terugkomen. Dit proces is versneld omdat het souterrain in 2017 opnieuw is ondergelopen. Het souterrain heeft toen langer onder water gestaan. De schade ziet er hetzelfde uit als in 2016 omdat het water via dezelfde plek het souterrain is binnengekomen. Wanneer de schade in 2016 niet zou zijn hersteld, en de muur niet opnieuw zou zijn behandeld, zou de schade veel erger zijn geweest. Voor betaling van de werkzaamheden hebben Consument en haar partner geld gepind. Deze rekeningafschriften zijn aan Verzekeraar overgelegd. Daarnaast had Consument ook nog geld thuisliggen. Hierover staat niets in de verklaring van de expert. In de badkamer zijn geen werkzaamheden verricht.
- De verklaring van [naam getuige] is onjuist. Hij ontkent dat hij in 2016 herstelwerkzaamheden heeft verricht omdat Consument heeft verklaard dat hij hiervoor zwart is betaald. Zij vermoedt dat [naam getuige] het Consument ook kwalijk neemt dat zij hem niet de opdracht voor herstel van de schade in 2017 heeft gegeven.
- De aannemer die in 2016 werkzaamheden voor de bovenburen verrichtte, kan bevestigen dat Consument de schade in 2016 heeft laten herstellen. Consument heeft dit tegenover de expert verklaard, maar dit is kennelijk niet in het rapport opgenomen. Verzekeraar zou contact opnemen met deze aannemer, maar heeft dat niet gedaan.
- Ook in 2013 heeft Consument waterschade gehad. De oorzaak was een gesprongen leiding in de woning boven die van Consument. De schade die hierdoor op de bovenverdieping is ontstaan, is hersteld.
- Consument kan zich door de registratie van haar persoonsgegevens niet tegen normale tarieven verzekeren en zij is beperkt in haar mogelijkheden voor het sluiten van een hypotheek voor een nieuwe woning.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft bij het melden van de schade opzettelijk onjuiste informatie verstrekt teneinde een uitkering te ontvangen waarop zij geen recht heeft. Zij heeft geprobeerd voor een oude schade die al was vergoed, opnieuw uitkering te ontvangen.

Op grond van artikel 2.9 van de polisvoorwaarden en artikel 7:941 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek (BW), heeft Verzekeraar de dekking afgewezen. Op grond van artikel 1.6.3 van de polisvoorwaarden en artikel 7:940 lid 3 BW heeft Verzekeraar de verzekering per direct beëindigd. De opzet tot misleiding rechtvaardigt ook registratie van de gegevens in het Incidentenregister en het EVR. Hierbij heeft Verzekeraar meegewogen dat Consument heeft geprobeerd met leugenachtige verklaringen een reeds bestaande waterschade, waarvoor al een uitkering was gedaan, een tweede maal te claimen, en dat sprake is van grove misleiding.

- Consument heeft verklaard dat de schade uit 2016 door [naam getuige] is hersteld, terwijl [naam getuige] dit heeft ontkend. Anders dan Consument stelt, zijn er geen aanwijzingen dat [naam getuige] heeft gelogen tegen de onderzoeker van CED Forensic en dat hij daarbij belang zou hebben gehad. De verklaring van [naam getuige] wordt bovendien ondersteund door de waarnemingen en de bevindingen van CED Forensic. De expert geeft aan dat het schadebeeld op de muur in 2017 hetzelfde is als in 2016 en dat dit niet mogelijk is als de schade in 2016 zou zijn hersteld.
- De verklaringen van Consument over de reden waarom het schadebeeld uit 2017 overeenkomt met de schade uit 2016, zijn niet aannemelijk. De door Consument overgelegde foto's onderbouwen haar standpunt niet. Hierop zijn door vocht en schimmel aangetaste muren te zien. Uit de foto's kan ook niet worden afgeleid dat in 2016 geen tegels zijn vervangen. De stelling van Consument dat de aannemer van de bovenburen kan verklaren dat in 2016 werkzaamheden aan haar woning zijn verricht is ongeloofwaardig en bovendien pas later, maanden na het interview met de onderzoeker, ingenomen. De onderzoeker heeft, anders dan Consument stelt, alles wat door Consument is gezegd, in de verklaring opgenomen. De pinopnames die op de bankafschriften staan die Consument heeft overgelegd, zijn opgeteld niet het gestelde bedrag van de reparatie in 2016. Consument heeft geen bewijs overgelegd van het herstel van de schade in 2016. Dit ligt wel op haar weg, nu de verklaringen, foto's en pinbewijzen onderling en met haar verklaringen niet overeenkomen. Vergelijk het arrest van het Hof den Bosch, te vinden onder nummer ECLI:NL:GHSHE:2018:1206.
- De vordering tot vergoeding van de interne onderzoekkosten trekt Verzekeraar in en hij betaalt dit bedrag aan Consument terug.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vragen of (I) Verzekeraar de persoonsgegevens mocht registreren in het Extern Verwijzingsregister en het Incidentenregister en de incidentenregistratie mocht melden bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV), en (II) of Verzekeraar de door hem gemaakte externe onderzoekskosten van Consument mocht terugvorderen.

EVR – criterium: zwaardere verdenking

4.2 Artikel 5.2.1 van het Protocol (zie bijlage) bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond artikel 5.2.1 onder a en b, een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene niet is vereist. Wel is een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude door de betrokkene vereist. Zie het arrest van de Hoge Raad van 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4. Ten slotte moet het proportionaliteitsbeginsel in acht worden genomen (zie art. 5.2.1 onder c van het Protocol). Vastgesteld moet worden dat het belang van Verzekeraar bij opname in het EVR prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen daarvan voor de betreffende persoon.

4.3 Consument heeft in juli 2017 een schade geclaimd onder haar verzekering. De expert heeft vervolgens vastgesteld dat het schadebeeld overeenkomt met het schadebeeld van de waterschade uit 2016 waarvoor Consument reeds een uitkering onder de verzekering heeft ontvangen. Verzekeraar heeft het standpunt ingenomen dat Consument opnieuw dekking onder de verzekering heeft gevraagd voor dezelfde schade uit 2016. De vraag is dan of Consument de schade in 2016, zoals zij stelt, heeft laten herstellen.

4.4 Verzekeraar heeft ter onderbouwing van zijn stelling dat de schade in 2016 niet is hersteld onder verwijzing naar de bevindingen van CED aangevoerd dat de vochtplekken en beschadigingen op de foto's uit 2016 en 2017 grote gelijkenissen vertonen en dat op de foto's uit 2017 oude verrottingen zichtbaar zijn die niet pas kort geleden kunnen zijn ontstaan. Daarnaast wijst Verzekeraar op de verklaring van [naam getuige] dat hij de schade in 2016 niet heeft hersteld. Naar het oordeel van de Commissie is Verzekeraar daarmee in beginsel geslaagd in het door hem te leveren bewijs dat de schade in 2016 niet is hersteld. Het is dan aan Consument om dat bewijs te ontkrachten.

4.5 Consument heeft verklaard dat de schade in het souterrain in 2016 door [naam getuige] is hersteld, maar zij heeft over de aard, de omvang, het tijdstip en de wijze van herstel van de schade in 2016 geen concrete uitleg of toelichting gegeven. Consument stelt dat voor het herstel van deze schade een bedrag van € 5.000,- aan [naam getuige] zou zijn betaald, maar de bankafschriften die zij heeft overgelegd en waaruit dit volgens haar zou blijken, onderbouwen dit standpunt niet. Ook de stelling dat [naam getuige] zou ontkennen dat hij in 2016 de schade heeft hersteld, omdat hij toen zwart is betaald, is niet verder concreet gemaakt en ook overigens niet te rijmen met het feit dat [naam getuige] tegenover de expert wel zonder meer toegeeft dat hij in 2013 door Consument zwart is betaald.

4.6 De Commissie is van oordeel dat Consument aldus het door Verzekeraar geleverde bewijs onvoldoende heeft ontkracht. Dit betekent dat als vaststaand wordt aangenomen dat de schade in 2016 niet is hersteld. Nu Consument in 2017 zonder enig voorbehoud aanspraak heeft gemaakt op vergoeding van alle in het souterrain geconstateerde schade, heeft zij daarmee ook vergoeding gevraagd van schade die (deels) in 2016 was ontstaan en waarvoor zij destijds al een vergoeding had ontvangen. De Commissie acht het uitgesloten dat Consument zich daarvan in 2017 niet (meer) bewust is geweest. De slotsom is dan dat Consument bij het melden van de schade in 2017 opzettelijke onware informatie heeft gegeven met het doel een hogere uitkering van Verzekeraar te ontvangen dan waarop zij recht had. Hiermee is aan de eerste vereisten voor registratie in het EVR voldaan.

EVR - proportionaliteitsafweging

4.7 Op grond van art. 5.2.1 onder c van het Protocol dient de verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen. Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9. De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.

4.8 Verzekeraar heeft uitgelegd welke belangen hij in deze afweging heeft meegewogen en waarom de registratie voor de duur van zes jaar proportioneel is. Consument heeft op haar beurt gesteld dat zij in het bijzonder door deze maatregel wordt getroffen omdat zij geen nieuwe verzekeringen meer kan afsluiten en dat zij ook gehinderd wordt bij het afsluiten van een nieuwe hypotheek. De omstandigheid dat Consument niet zonder meer een nieuwe verzekering kan afsluiten en daarvoor is aangewezen op duurdere verzekeringen, maakt de registratie niet disproportioneel (zie GC Kifid 2017-345). De stelling dat Consument ook wordt gehinderd bij het afsluiten van een nieuwe hypotheek heeft zij niet onderbouwd. Gelet op de gerechtvaardigde belangen van financiële sector bij registratie en de door Verzekeraar aangevoerde omstandigheden, acht de Commissie de registratie en de duur daarvan niet disproportioneel.

Incidentenregistratie en melding CBV

4.9 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. 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.

4.10 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidenten-register uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket. Dit is het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit. Gelet op hetgeen hiervoor onder 4.9 is overwogen is voor het toewijzen van de vordering tot intrekking van de melding van de incidentenregistratie aan het CBV derhalve geen grond aanwezig.

Onderzoekskosten

4.11 Verzekeraar heeft de door hem gemaakte externe onderzoekskosten van € 2.251,69 van Consument teruggevorderd. De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken bij het indienen van de claim in 2017, kan worden gekwalificeerd als wanprestatie ex artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek. Vergelijk de uitspraak van de Geschillencommissie nr. 2016-368 r.o. 4.3. Vanwege deze toerekenbare tekort-koming in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door Consument, is zij gehouden de schade die Verzekeraar als gevolg hiervan heeft geleden, te vergoeden. De onderzoekskosten worden door de Commissie als schade aangemerkt en Consument kan worden gehouden deze te vergoeden. Vergelijk art. 6:96 lid 2 sub b BW. De vordering van Consument tot kwijtschelding van de onderzoekskosten komt derhalve niet voor toewijzing in aanmerking.

4.12 Verzekeraar heeft de vordering van de interne kosten, van € 532,-, ingetrokken. Op de zitting heeft Verzekeraar toegezegd dat hij dit bedrag, dat reeds door Consument was voldaan, aan Consument terugbetaalt.

Slotsom

4.13 De Commissie is van oordeel dat Consument bij het indienen van de schade in 2017 onjuiste informatie heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden en een hogere uitkering te ontvangen waarop zij recht heeft. De registratie van de persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR voor de duur van zes jaar is terecht en proportioneel en de melding van de incidentenregistratie aan het CBV is eveneens gerechtvaardigd. Verzekeraar heeft de onderzoekskosten van Consument mogen terugvorderen. De slotsom is dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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
(…)
5.2 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.


KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT