

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-098
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. J.S.W. Holtrop en mr. S.W.A. Kelterman, leden
en mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Goudse Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Gouda, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 8 februari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van drie jaar geregistreerd in het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister. Consument vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens, vergoeding van de schade en restitutie van de onderzoekskosten. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar terecht en op goede gronden heeft geconcludeerd dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel een hoger schadebedrag te ontvangen dan waar recht op bestond. De vorderingen van Consument worden afgewezen.

1. Procesverloop

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

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

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 november 2018 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

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

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar meerdere verzekeringen, waaronder een inboedelverzekering (hierna: de Verzekering), afgesloten.

2.2 Eind december 2016 is er ingebroken in de woning van Consument.

2.3 Consument heeft bij de politie aangifte gedaan van de woninginbraak.

2.4 In het proces-verbaal staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

Ik ben woonachtig in [wijk] aan de [straat]. Ik ben gebeld door mijn dochter dat er was ingebroken in onze woning. Dit als de 3^e keer. We zijn in totaal acht weken op vakantie geweest naar [Land]. Dit hebben wij ook op Facebook geplaatst.

Misschien dat men hierdoor wist dat wij op vakantie waren.

“(…)

Alleen mijn dochter en kleindochter hebben een sleutel van de woning. Uit de woning zijn de goederen weggenomen zoals deze op de goederenbijlage staan weergegeven. (…)

Het herenhorloge van het merk [merk] lag in een doos op het dressoir. Het dameshorloge van het merk [merk] lag op mijn nachtkastjes. Dit nachtkastje staat in de slaapkamer naast het bed. Mijn nachtkastje staat links naast het bed, gezien vanaf het voeteneind. Het [merk horloge] horloge met bijbehorende armband lag in de lade van het dressoir in de slaapkamer. Hier lagen ook de drie weggenomen portemonnees. Op het dressoir stond ook het geldkistje met daarin het trouwboekje.

“(…)”

2.5 In de goederenbijlage bij het proces-verbaal staat het volgende vermeld:

“(…)”

Goednummer : [NUMMER]

Categorie omschrijving : Horloges/klokken

Object: : Horloge

Merk/type : [merk horloge]

Land: : Nederland

Bijzonderheden : l.w.c. met bijbehorende armband

Eigenaar : [eigenaar], [adres Consument] (…)”

2.6 Consument heeft bij Verzekeraar melding gemaakt van de schade.

2.7 Verzekeraar heeft expertisebureau CED Nederland B.V. ingeschakeld om de schade vast te stellen.

2.8 In het schaderapport heeft CED Nederland B.V. de schade begroot op €15.963,54.

2.9 Verzekeraar heeft Dekra Experts ingeschakeld om de schadeclaim nader te onderzoeken.

- 2.10 Een schade-onderzoeker van Dekra Experts heeft op 10 mei 2017 met Consument gesproken. In het door Dekra Experts opgestelde en door Consument voor akkoord ondertekende verslag van dat gesprek is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

V: U vraagt mij of de geclaimde artikelen allen mijn persoonlijk eigendom waren. A: Ik verklaar u dat inderdaad het geval is.

(…)

V: Hetgeen in uw aangifte staat verklaard is dat geheel de waarheid? A: Ja dat is de waarheid.

(…)

Inzake het [merk horloge] horloge:

V: U vraagt mij waar dat horloge lag.

A: Ik verklaar u dat die in de slaapkamer lag.

V: U vraagt mij of ik de originele verpakking (bewaardoos) kan tonen? A: Ik verklaar u dat ik dat niet meer heb.

V: U vraagt mij of ik de afgelopen jaren meerdere [merk horloge] horloges heb aangeschaft? A: Ik verklaar u dat dit niet het geval is. Ik had maar 1 [merk horloge] horloge met bijpassende armband.

V: U vraagt mij of ik het [merk horloge] horloge gedragen heb na de aanschaf? A: Ik verklaar u dat ik het horloge in november gedragen. Ik heb een bankafschrift erbij geleverd en een foto.

(…)

V: U vraagt mij of ik meerdere [merk horloge] items bezit?

A: Ik verklaar u dat ik geen meerdere [merk horloge] items bezit.

Inzake de [merk horloge] armband:

V: U vraagt mij of ik de originele verpakking (bewaardoos) kan tonen? A: Ik verklaar u dat armband volgens mij in een zakje zat.

V: U vraagt mij hoe de armband is betaald? Contant of per pin? Indien per pin, bankafschrift vragen.

A: Ik verklaar u dat dit via de bank is gegaan.

(…)

Claim

V: U vraagt mij of ik nog feiten en omstandigheden heb mee te delen die voor de beoordeling van de ingediende schadeclaim van belang kunnen zijn?

A: Ik verklaar u dat wij mogelijk zaken vergeten zijn te claimen; kleine dingetjes.

M: U legt mij informatief de mogelijke consequenties uit van het eventueel doen van een onware opgave van zowel de toedracht als ook de schadeclaim zelf.

*A: Ik heb uw uitleg begrepen en zal alles naar waarheid aan u verklaren.
(...)*

M: U zegt mij dat het geclaimde [merk horloge] horloge niet aan mij toebehoort, omdat ik dat horloge cadeau heb gegeven aan onze dochter [naam dochter] en vraagt mij openheid van zaken te geven over de gehele claim.

A: Ik verklaar u dat het horloge inderdaad van mijn dochter is. We hebben het wel voor haar gekocht maar het horloge is nog steeds in haar bezit. Het horloge setje met armband zijn dus niet weg. Die hebben wij geclaimd omdat we dat toch konden aantonen.

(...)

Overige

V: Hoe is dit gesprek verlopen?

A: Goed, jammer dat we niet eerlijk zijn geweest over de claim met betrekking tot [merk horloge] sieraden.

(...)"

2.11 Bij brief van 15 juni 2017 heeft Verzekeraar aan Consument het volgende medegedeeld:

"(...)

U heeft ons een inbraakschade gemeld van 30 december 2016 tijdens uw vakantie in [Land]. Om de omvang en toedracht na te gaan hebben wij een expert ingeschakeld die ons kortgeleden heeft gerapporteerd. Ik heb deze beoordeeld en deel u hierover het volgende mee.

Uw claim

Uit het expertiserapport blijkt dat er een onjuiste voorstelling van zaken is gegeven. Er is zowel onterecht een [merk horloge] armband als horloge geclaimd. Beide zaken zijn geclaimd omdat het aanschafbewijs in uw bezit was. Beide zaken zijn echter al voor dat u op vakantie bent vertrokken naar [Land] cadeau gegeven aan uw dochter. Bij het laten opstellen van het proces-verbaal zijn deze twee items onterecht en bewust opgegeven als zijnde persoonlijk eigendom en weggenomen uit de woning. De horloge en armband zijn beiden nog in eigendom bij uw dochter. Er is hierbij ook een valse aangifte gedaan bij de politie.

Onze conclusie

Uit het voorstaande kunnen wij niet anders dan de conclusie trekken dat u bewust een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven. U heeft De Goudse misleid en geprobeerd te bewegen tot het doen van een schade-uitkering waarop u geen recht heeft.

Voorlopig standpunt van De Goudse

*Op basis van de omschreven feiten en omstandigheden stelt De Goudse zich op het standpunt dat u bij het claimen van uw schade een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het opzet De Goudse te misleiden. Wij kunnen daarom niet anders concluderen dan dat u hiermee De Goudse geprobeerd heeft te bewegen tot het doen van een (hogere) schade-uitkering waarop geen recht bestaat.
(...)”*

- 2.12 Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, de verzekeringen beëindigd, de onderzoekskosten teruggevorderd en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in zijn Incidentenregister en in het Externe Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van drie jaar. Tot slot heeft Verzekeraar van die registratie melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijke van het Verbond van Verzekeraars (hierna: CBV).
- 2.13 Van belang voor de beoordeling van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister is het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 dat ten tijde van de registratie van toepassing was. Een kopie van de relevante bepalingen uit dit protocol is als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de schade ad € 15.438,-, doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens en restitutie van de onderzoekskosten ad € 1.976,33. De Commissie verstaat de vordering van Consument aldus dat daaronder ook valt de intrekking van de melding van de registratie bij het CBV.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Achteraf is gebleken dat het [merk horloge] horloge op de goederenlijst als zijnde vermist is opgegeven, terwijl dit niet het geval was. Het [merk horloge] horloge is aan de aandacht van Consument ontsnapt. Consument heeft verzuimd om dit te corrigeren. Consument heeft niet bewust een onjuiste voorstelling van zaken gegeven.
 - De schade-expert is tijdens het interview intimiderend geweest. De schade-expert stelde rare vragen, waardoor Consument op het verkeerde been is gezet.

Verweer van Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Recht op dekking

- 4.1 Het gaat hier om de vraag of Consument recht heeft op uitkering onder de verzekering en de vraag of Verzekeraar Consument mocht registreren. Verzekeraar heeft geweigerd dekking te verlenen en daarvoor een beroep gedaan op artikel 7:941 lid 5 BW. Dit artikel houdt kort gezegd in dat het recht op uitkering onder de verzekering vervalt als Consument aan Verzekeraar een onjuiste voorstelling van zaken geeft met het opzet de Verzekeraar te misleiden.
- 4.2 Voorop staat dat Verzekeraar moet stellen en zo nodig bewijzen dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar daarin is geslaagd. Vast staat dat Consument bij het indienen van de schadeclaim en bij het doen van aangifte bij de politie heeft vermeld dat een [merk horloge] horloge met bijbehorende armband was weggenomen. Uit onderzoek van de schade-expert is echter gebleken dat Consument het horloge en de armband vóór de woningbraak cadeau heeft gegeven aan zijn dochter. Op het moment van de inbraak waren beide zaken in eigendom van de dochter van Consument en zij zijn ook niet gestolen. Tijdens het interview met de schade-expert op 10 mei 2017 (hiervoor 2.10) verklaarde Consument daarover: *‘Het horloge setje met armband zijn dus niet weg. Die hebben wij geclaimd omdat we dat toch konden aantonen’*. Uit deze verklaring blijkt dat Consument willens en wetens heeft gezegd dat het [merk horloge] horloge en de armband waren gestolen, terwijl dat niet het geval was, met de bedoeling om daarvoor een uitkering onder de Verzekering te krijgen waar hij geen recht op had. Hiermee staat vast dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven, met als doel Verzekeraar te misleiden. Consument heeft in reactie op de onderzoeksbevindingen nog gesteld dat de schade-expert hem tijdens het interview heeft geïntimideerd, waardoor hij op het verkeerde been is gezet. Uit het door de Commissie beluisterde geluidsbestand van het interview van 10 mei 2017 blijkt dit niet. Consument zegt ook niet dat het horloge en de armband toch wel zouden zijn gestolen. Integendeel, zoals hiervoor is weergegeven, heeft hij het interview besloten met de opmerking *“jammer dat we niet eerlijk zijn geweest over de claim met betrekking tot [merk horloge] sieraden.”* Nu de Commissie heeft vastgesteld dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel een hoger schadebedrag te ontvangen dan waar recht op bestond, bestaat geen recht op dekking.

Registratie EVR

Vervolgens is het de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR mocht opnemen.

Omdat opname van persoonsgegevens in deze registers - en met name het EVR - voor Consument ernstige gevolgen kan hebben moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument. (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). De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is alleen gerechtvaardigd als dat gebeurt in overeenstemming met de daarvoor geldende regels (waaronder het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013, hierna: “het Protocol”) en als de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren (zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4.). Bovendien moet worden beoordeeld of op grond van deze gedragingen het opnemen in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en of de duur daarvan past bij de ernst van de gedragingen. De verzekeraar moet bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging maken en bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, ook de belangen van de Consument meewegen (vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9). De Consument die verwijdering van een registratie wenst, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij te zwaar wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang zwaarder moet wegen dan het belang van Verzekeraar bij voortdurende van de registratie.

- 4.3 In dit geval staat vast dat Consument over het [merk horloge] horloge opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel een uitkering van Verzekeraar te krijgen waar hij geen recht op had. Aan de vereisten die worden gesteld voor registratie in het EVR is hiermee voldaan. Verzekeraar is van mening dat daarom het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van zijn persoonsgegevens. Verzekeraar heeft voor het bepalen van de duur van de registratie onder meer mee laten wegen dat de door Consument gepleegde fraude tijdens de schadeclaim is ontdekt en dat de fraude werd ontdekt voordat een schade-uitkering is gedaan. Dit heeft ertoe geleid dat Verzekeraar, niet heeft geregistreerd voor de maximale duur van acht jaar maar de persoonsgegevens van Consument voor een registratieduur van drie jaar heeft opgenomen in het EVR. Consument heeft niet aangevoerd waarom de registratie te lang zou zijn. De Commissie begrijpt dat de registratie financieel nadelige consequenties heeft voor Consument. Gelet op de gebleken omstandigheden van dit geval acht de Commissie de registratie en de door Verzekeraar gehanteerde termijn evenwel gerechtvaardigd.

Registratie Incidentenregister en melding Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit

- 4.4 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voorts voor de duur van drie jaar opgenomen in het Incidentenregister. Gelet op hetgeen is overwogen blijven de gegevens ook in het Incidentenregister staan.
- 4.5 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidentenregister 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 is overwogen dient de melding van de incidentenregistratie aan het CBV te worden gehandhaafd.

Onderzoekskosten

- 4.6 Verzekeraar heeft een bedrag van € 1.976,33 aan onderzoekskosten van Consument gevorderd. De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken is een toerekenbare tekortkoming van Consument als bedoeld in artikel 6:74 BW. (Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-368 r.o. 4.3.) Vanwege deze toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verbintenis uit de verzekeringsovereenkomst is Consument verplicht de schade te vergoeden die Verzekeraar als gevolg hiervan heeft geleden. De door Verzekeraar gemaakte onderzoekskosten worden door de Commissie als schade aangemerkt en Consument kan worden gehouden deze te vergoeden op grond van artikel 6:96 lid 2 sub b BW. (Vgl. Geschillencommissie Kifid 2010-139.) Om die reden wordt het verzoek tot terugbetaling van het bedrag van € 1.976,33 aan onderzoekskosten afgewezen.

Slotsom

- 4.7 De slotsom is dat de vorderingen van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 5 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

“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.

4.2.3 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).

(...)

4.3.2 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.”