Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0199

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. P.G. Salvadori, mr. G.W.N.M. van Laarhoven, leden en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Datum uitspraak	27 februari 2026
Klacht van	De heer [consument 1], verder te noemen de vader en de heer [consument 2], verder te noemen de zoon, tezamen te noemen de consumenten.
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen en relevante bepalingen uit regelgeving en wetgeving

Samenvatting

Inboedelverzekering. De consumenten hebben een beroep gedaan op de bij de verzekeraar afgesloten inboedelverzekering. De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument intern mogen registeren, omdat er naar aanleiding van de schadeclaims een redelijk vermoeden van poging tot misleiding bestond. Ook heeft de verzekeraar uitkering van de geclaimde schade mogen weigeren. De vordering is afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) de verweerschriften van de verzekeraar en de aanvulling hierop; 4) de repliek van de consumenten en 5) de duplieken van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 december 2025. Op de hoorzitting was de zoon aanwezig die hierbij ook de vader vertegenwoordigde. Namens de verzekeraar waren aanwezig: mevrouw [medewerker 1] en mevrouw [medewerker 2].

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De vader heeft bij de verzekeraar een inboedelverzekering afgesloten. Zijn inwonende zoon (de zoon), is ook verzekerde onder deze verzekering.

2.2 De consumenten hebben een beroep gedaan op de inboedelverzekering waarbij zij hebben verklaard dat er schade is ontstaan als gevolg van een inbraak in de woning tussen 1 en 2 september 2023. Hierbij zouden volgens de opgaaf van de consumenten onder meer diverse sieraden ter waarde van € 20.000,-, tassen, sneakers en een MacBook zijn gestolen. Op het moment dat de vermeende inbraak plaats vond was de vader op vakantie in Armenië en de zoon net teruggekomen van vakantie in hetzelfde land.

2.3 De verzekeraar heeft onderzoek gedaan naar deze schade en de consumenten vervolgens laten weten de schadeclaim af te wijzen en de persoonsgegevens van de consument intern te registeren in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR).

De klacht en vordering

2.4 De consumenten stellen zich op het standpunt dat de verzekeraar ten onrechte geen dekking verleent voor de geclaimde inbraakschade. Daarnaast vinden zij dat de verzekeraar hun persoonsgegevens niet intern had mogen registeren. De verzekeraar geeft een gekleurd beeld van de feiten door uitsluitend de voor hem gunstige punten mee te nemen in zijn beoordeling van de claim.

2.5 De consumenten vorderen verwijdering van de interne registratie en een schade-uitkering ter hoogte van € 31.500,- plus de wettelijke rente per 21 september 2023.

Het verweer

2.6 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beslissen of de verzekeraar de persoonsgegevens van de consumenten op mocht nemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR en of hij uitkering in verband met de gestelde inbraakschade af mocht wijzen.

De registratie van de persoonsgegevens van de consumenten

3.2 De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consumenten opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van acht jaar. Voor de werking van de registers en de betekenis van de verschillende gebruikte uitdrukkingen verwijst de commissie naar de bijlage.

3.3 De verzekeraar heeft op de registratie de volgende toelichting gegeven.

De verzekeraar mocht de persoonsgegevens in haar Gebeurtenissenadministratie en IVR opnemen, omdat er naar aanleiding van de schadeclaims een redelijk vermoeden van poging tot misleiding bestond. Deze registratie is gedaan op 21 december 2023 en wordt na acht jaar automatisch verwijderd. De gebeurtenis is omschreven als: *"Klant en zoon hebben strijdig en onware verklaringen afgelegd tijdens het onderzoek. Daarnaast zijn er aanwijzingen dat (het bewijs van) de claim gefingeerd is. Er bestaat dan ook een zwaar vermoeden dat de inbraak niet heeft plaatsgevonden"*

3.4 De gebeurtenis zoals de verzekeraar die heeft omschreven is komen vast te staan. Deze gedragingen vormen een risico voor de veiligheid en de integriteit van de verzekeraar en de groep waartoe de verzekeraar behoort. De registraties zijn dus terecht. Hieronder licht de commissie dit toe.

3.5 Bij de inbraak zou voor een groot bedrag aan sieraden zijn gestolen. De vader heeft verklaard dat hij de bij de inbraak van hem gestolen sieraden aan de zoon had meegeven toen die eerder vanuit Armenië naar het verzekerde huis in Nederland ging. De vader verwachtte namelijk problemen met een (te) grote hoeveelheid sieraden bij de douane, omdat hij nog meer sieraden wilde kopen tijdens zijn verblijf in Armenië. Op de vraag of de zoon in dat geval niet hetzelfde probleem bij de douane zou krijgen, gaf de vader aan dat zijn sieraden door zijn zoon nog verdeeld werden over drie vrienden van zijn zoon, die met zijn zoon mee terugreisden naar Nederland. Op het verzoek om bewijs te leveren van zijn aankopen in Armenië, gaf de vader aan dat hij helemaal geen nieuwe sieraden in Armenië had gekocht. De zoon heeft daarentegen in eerste instantie verklaard dat hij niet wist waarom hij de sieraden van de vader mee naar huis moest nemen en heeft ook niet verklaard dat hij de sieraden in verband met de douane had verdeeld, zoals de vader had gesteld. In zijn repliek heeft de zoon gesteld dat hoewel hij eerder tegen de verzekeraar heeft gezegd dat ze maar aan zijn vader moesten vragen waarom hij het goud (de sieraden) meegaf, dit niet wil zeggen dat hij niet wist waarom zijn vader het goud aan hem had meegegeven. De commissie vindt deze laatste verklaring van de zoon niet geloofwaardig. Als je echt weet waarom je vader de sieraden heeft meegegeven, is er geen enkele reden om dat niet aan de verzekeraar te melden. Dat hij dat niet heeft gedaan, wekt dus een heel andere indruk. De commissie vindt het dan ook niet geloofwaardig dat de zoon destijds gewoon de gevraagde informatie had kunnen geven maar dat niet heeft gedaan omdat hij geïrriteerd was.

3.6 Daarnaast heeft de verzekeraar gewezen op de tegenstrijdige verklaringen die de vader en de zoon hebben afgelegd naar aanleiding van de afwezigheid van de vader tijdens het bezoek van de expert aan de woning van de consumenten. De zoon verklaarde dat de vader afwezig was in verband met vakantie terwijl zijn vader nadien de verzekeraar liet weten aan het werk te zijn geweest en met de zoon te hebben afgesproken dat de zoon het gesprek zou afhandelen waarbij hij naar huis kon komen als dit nodig was. Ter zitting heeft de zoon niet kunnen verklaren waarom hij de expert zei dat zijn vader op vakantie was terwijl dit in werkelijkheid niet zo was.

3.7 Ook voor de volgende tegenstrijdigheid hebben de consumenten geen verklaring gegeven. Op beelden van de cameradeurbel is te zien dat de vermeende inbreker de woning verliet met twee koffers en een sporttas. De zoon liet de verzekeraar weten deze beelden met de politie te hebben gedeeld. De politie heeft de verzekeraar echter bevestigd dat dit niet het geval is geweest.

3.8 Verder wijst de verzekeraar op een aantal punten waaruit blijkt dat de wijze waarop de consumenten de claim hebben onderbouwd niet plausibel is.

3.9 De zoon heeft vlak voor zijn vakantie drie dure items van € 5.000,- gekocht van een vriend en een kennis. De betreffende zaken, een MacBook Pro, Louis Vuitton sneakers en een Prada tas, zijn opgegeven als inbraakschade. Met betrekking tot dit deel van de claim heeft de verzekeraar mogen concluderen dat er strijdig en onwaar is verklaard en er aanwijzingen zijn dat (het bewijs van) de claim is gefingeerd.

3.10 Opvallend is dat de zoon bij de betaling van deze zaken via overboeking een zeer gedetailleerde omschrijving vermeldde: "*Prada Re-Nylon schouder tas zwart tas heren*", "*Apple MacBook 2023 pro 16 m2*" en "*Louis Vuitton Run Away Sneakers*". Als verklaring voor deze gedetailleerde beschrijvingen gaf de zoon op dat dit spontaan in zijn hoofd was opgekomen toen hij de betalingen verrichtte maar later zei hij dat hij de naam die hij in de omschrijving heeft genoemd op internet heeft opgezocht.

3.11 Verder wijst de verzekeraar er op dat volgens de gegevens op het bankafschrift de zoon om 20.24 uur € 1.500,- voor de aankoop van de Prada tas heeft overgemaakt aan een kennis. Uit informatie van de bank blijkt echter dat de zoon op zijn beurt vijf minuten daarvóór € 1.500,- aan de kennis had betaald met daarbij de omschrijving "lening". Een dag eerder had de kennis ook al € 1.000,- aan de zoon overgemaakt met dezelfde omschrijving. De zoon gaf ter zitting als verklaring dat hij eerst met zwart geld heeft betaald voor de tas, dit bedrag vervolgens teruggestort heeft gekregen van de kennis waarna hij opnieuw betaalde maar dit keer via een bankoverschrijving om zodoende een bewijs van de aankoop te hebben. De commissie vindt deze verklaring, die bovendien pas ter zitting voor het eerst naar voren kwam, niet geloofwaardig en houdt het er voor dat dit deel van het bewijs van de claim gefingeerd is.

3.12 Gezien de hiervoor genoemde omstandigheden is het in de geregistreerde gebeurtenis genoemde vermoeden van de verzekeraar dat de inbraak niet heeft plaatsgevonden gerechtvaardigd en mocht de verzekeraar overgaan tot registratie.

3.13 Ten aanzien van de duur van deze registraties, overweegt de commissie dat de duur van acht jaar proportioneel is. Daarbij overweegt de commissie dat de gevolgen van de registraties beperkt zijn, omdat de interne registraties uitsluitend werken binnen de organisatie van de desbetreffende financiële instelling. Het is dus niet te verwachten dat de consumenten bij het sluiten van verzekeringen bij andere verzekeraars van deze registraties beperkingen zullen ondervinden.

Daarnaast hebben de consumenten geen omstandigheden aangevoerd die een kortere registratie van hun persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR rechtvaardigen.

De afwijzing van de schadeclaims

3.14 De verzekeraar heeft de door de consumenten gestelde inbraak en diefstal van de zaken waarvoor een schadevergoeding is geclaimd gemotiveerd betwist. De consumenten moeten dan ook op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering aantonen dat de inbraak heeft plaatsgevonden en dat dit heeft geleid tot de geclaimde schade.

3.15 Bewijs van diefstal (na inbraak) is vaak erg moeilijk te leveren en daarom mogen daaraan geen al te zware eisen worden gesteld.[1]

3.16 De verzekeraar heeft aangevoerd dat alles overziend er gerede twijfel bestaat omtrent het plaatsvinden van de inbraak en de schadeclaim en dat hij zodoende de schadeclaim heeft mogen afwijzen. Zoals hiervoor vastgesteld is het vermoeden van de verzekeraar dat de inbraak niet heeft plaatsgevonden gerechtvaardigd. De consumenten hebben dit vermoeden niet ontkracht. De consument hebben onvoldoende bewezen dat de inbraak wel heeft plaatsgevonden en daarbij de geclaimde schade is ontstaan.

Slotsom

3.17 Uit het bovenstaande volgt dat de verzekeraar de persoonsgegevens van de consumenten voor de duur van acht jaar mocht registreren in de gebeurtenissenadministratie en het INVR en dat hij geen dekking hoeft te verlenen en een schade-uitkering mocht weigeren.

[1] HR 11 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF7070, rechtsoverweging 3.6.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen en relevante bepalingen uit regelgeving en wetgeving

Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen

De Gebeurtenissenadministratie en het IVR (Intern Verwijzingsregister)

De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waarvan de verzekeraar deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd door de afdeling Veiligheidszaken van de betrokken verzekeraar. Alleen medewerkers van die afdeling kunnen de Gebeurtenissenadministratie inzien.

Doet zich een 'gebeurtenis' voor die mogelijk effect heeft op de veiligheid en/of de integriteit van de financiële sector, dan omschrijft de verzekeraar deze gebeurtenis in de Gebeurtenissenadministratie. De persoonsgegevens van de consument die betrokken is bij de gebeurtenis, worden daarbij ook opgenomen.

Wanneer een consument een risico vormt voor de veiligheid en/of integriteit van de verzekeraar of de groep waartoe de verzekeraar behoort, mag de verzekeraar diens persoonsgegevens opnemen in het IVR. De eigen organisatie ziet dan dat die persoon was betrokken bij een 'gebeurtenis'.

Het doel van een registratie in deze registers is om de veiligheid en integriteit van de eigen organisatie te waarborgen.[2] De gevolgen van de vermelding in deze registers zijn beperkt, omdat zij uitsluitend werkt binnen de organisatie van de verzekeraar.

De vereisten voor registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR zijn opgenomen in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. De relevante bepalingen uit deze gedragscode zijn hieronder opgenomen.

Subsidiariteit

Bij subsidiariteit gaat het om het uitgangspunt dat er geen lichter middel mag zijn om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is de eigen organisatie erop opmerkzaam te maken dat er wat met de consument aan de hand is.

Proportionaliteit

Bij proportionaliteit gaat het om de afweging van de belangen over en weer.

[2] Artikel 4.5.3 GVPV.

Het belang van (medewerkers van) de verzekeraar om opmerkzaam te worden gemaakt op het (fraude-gerelateerd) gedrag van de consument moet bij de proportionaliteitstoets voor registratie zwaarder wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen bij de verzekeraar een nieuwe verzekering te sluiten. De verzekeraar moet zowel ten aanzien van de registratie als ten aanzien van de duur van de registratie een afweging maken van de belangen.

Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars van 20 juni 2018

In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars van 20 juni 2018 zijn de volgende relevante artikelen opgenomen:

3. Beginselen
3.1 Algemeen
3.1.1 Verzekeraars verwerken Persoonsgegevens in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving. Zij respecteren de beginselen van proportionaliteit, subsidiariteit en vertrouwelijkheid en verwerken Persoonsgegevens op een transparante, behoorlijke en zorgvuldige wijze.
3.2 Grondslagen verwerking
3.2.1 Verzekeraars baseren iedere Verwerking van Persoonsgegevens op een in geldende wet- en regelgeving opgenomen grondslag. De Gedragscode bevat een nadere uitwerking van rechtmatige grondslagen uit wet- en regelgeving voor Verwerkingen van Persoonsgegevens door Verzekeraars.
3.3 Verzameling Persoonsgegevens
3.3.1 Verzekeraars verzamelen Persoonsgegevens voor welbepaalde en uitdrukkelijk omschreven doeleinden. In de Gedragscode staat een aantal van deze doeleinden verder uitgewerkt in artikel 4. Daarnaast kunnen Verzekeraars in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving Persoonsgegevens Verwerken op grond van andere doeleinden. Verzekeraars omschrijven de doeleinden van Verwerkingen en de bronnen van Persoonsgegevens in een privacybeleid.

4. Doeleinden
4.1 Algemeen
4.1.1 Verzekeraars beschrijven de doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens in hun privacybeleid. Artikel 4 werkt veelvoorkomende doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens door Verzekeraars nader uit.
(...)
4.5 Integriteit en veiligheid dienstverlening
4.5.1 Verzekeraars verwerken Persoonsgegevens om de integriteit en veiligheid van (de dienstverlening van) de Verzekeraar, de Groep waartoe de Verzekeraar behoort en van de verzekeringsbranche te waarborgen. Zij treffen daartoe maatregelen, waaronder het (laten) uitvoeren van een interne audit en het inrichten van een Incidentenregister en eventuele deelname aan andere waarschuwingssystemen.
4.5.2 Een audit richt zich op het handelen van Verzekeraars of ingeschakelde Derden. De Verzekeraars treffen passende waarborgen ter bescherming van Persoonsgegevens van de Betrokkene gedurende het onderzoek van de Verzekeraar of ingeschakelde Derden. Een auditverslag bevat geen Persoonsgegevens.

4.5.3 Verzekeraars houden een Gebeurtenissenadministratie bij ter waarborging van de veiligheid en integriteit van de dienstverlening en de sector. Verzekeraars informeren Betrokkenen over het bestaan en de mogelijkheid tot Verwerking van Persoonsgegevens in dit verband. De afdeling Veiligheidszaken of een andere daartoe aangewezen afdeling bij een Verzekeraar kan besluiten de Persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie op te nemen in een Intern Verwijzingsregister (IVR). In het IVR nemen Verzekeraars uitsluitend Persoonsgegevens op van (rechts)personen die een risico vormen voor de veiligheid en/of integriteit van de Verzekeraar of de Groep waartoe de Verzekeraar behoort. Indien een gebeurtenis voldoet aan de criteria uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI), nemen Verzekeraars de relevante Persoonsgegevens op in een Incidentenregister en, in voorkomende gevallen, het Extern Verwijzingsregister (EVR). In overeenstemming met artikel 2.2.2 van de Gedragscode is het PIFI van toepassing op deze Verwerking.

5. Bijzondere persoonsgegevens

(...)

5.2 Strafrechtelijke gegevens

5.2.1 De Verzekeraar verwerkt alleen Strafrechtelijke gegevens als:
(a) de Betrokkene uitdrukkelijke toestemming heeft verleend; of
(b) deze noodzakelijk zijn voor de beoordeling en acceptatie van een Betrokkene als Verzekerde en het uitvoeren van een verzekering. De Verzekeraar kan de Betrokkene vragen naar het bestaan van strafrechtelijke feiten en een strafrechtelijk verleden van de aanstaande Verzekerde en meeverzekerden (waaronder bestuurders en aandeelhouders van rechtspersonen); of
(c) ter waarborging van de veiligheid en integriteit van de sector in overeenstemming met artikel 4.5 van de Gedragscode; of
(d) de Verwerking betrekking heeft op Strafrechtelijke gegevens die de Betrokkene kennelijk zelf heeft geopenbaard; of
(e) dit noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend algemeen belang en de Verzekeraar passende waarborgen treft ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de Betrokkene; of
(f) de Autoriteit Persoonsgegevens een vergunning heeft verleend voor de Verwerking; of
(g) dit noodzakelijk is voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden, in overeenstemming met artikel 4.3.3. van de Gedragscode; of
(h) dit noodzakelijk is voor de vaststelling, uitoefening of de verdediging van de belangen van de Verzekeraar bij geschillenbeslechting; of
(i) naleving van wet- en regelgeving dit vereist.
(...)
5.2.3 Verzekeraars kunnen strafrechtelijke gegevens uitsluitend verstrekken aan medewerkers van Groepsmaatschappijen indien toegang tot deze gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van hun functie of om de gegevens vervolgens te verstrekken aan opsporingsdiensten. Deze verstrekking binnen Groepsmaatschappijen is beperkt tot:
(a) persoonsgegevens die betrekking hebben op strafbare feiten die zijn, of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting worden, begaan tegen de Groep; of
(b) persoonsgegevens die onrechtmatig gedrag tegen de Groep kunnen bewijzen.

10. Definities
(...)

***Gebeurtenis** is een voorval dat de aandacht verlangt van een Verzekeraar vanwege een mogelijk effect op de veiligheid en integriteit van de bedrijfsvoering, werknemers, klanten, overige relaties en de verzekeringsbranche. Hieronder valt bijvoorbeeld mogelijke fraude of ander laakbaar of onrechtmatig gedrag, potentiële en daadwerkelijke vorderingen, onder meer ten aanzien van een met een Verzekeraar gesloten overeenkomst en het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen;*
***Gebeurtenissenadministratie** is de Verwerking van Persoonsgegevens in verband met een Gebeurtenis;*

(...)

***Intern Verwijzingsregister (IVR)** is de deelverzameling van de Gebeurtenissenadministratie van de Verzekeraar, die uitsluitend verwijzingsgegevens bevat met betrekking tot (rechts)personen en bestemd is voor intern gebruik binnen de maatschappij of Groep (...);*