Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-237
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard en mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 juni 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., handelende onder de naam Centraal Beheer Achmea, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 11 april 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Inboedelverzekering. Consument heeft na een inbraak een beroep gedaan op zijn inboedelverzekering. Daarbij heeft Consument een nota overgelegd die volgens Verzekeraar opzettelijk is verhoogd. Ook heeft Consument een onware mededeling over de toedracht van de inbraak en de diefstal gedaan, aldus Verzekeraar. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar onvoldoende bewijs heeft geleverd om opzet tot misleiden aan de zijde van Consument aan te tonen. De registratie van de persoonsgegevens van Consument en diens partner in het Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister dienen doorgehaald te worden. Verzekeraar dient voorts de melding van de incidentenregistratie aan het CBV in te trekken.

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 ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende informatie door Consument verstrekt d.d. 4 en 7 december 2017;

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 februari 2018 en zijn aldaar verschenen.

Consument heeft ter zitting verklaard dat hij kiest voor bindend advies. De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een verzekering, de zogenoemde Woongarantverzekering, met polisnummer [X] bij Verzekeraar afgesloten. Op deze verzekering zijn de algemene voorwaarden WO6100 (verder te noemen ‘de verzekeringsvoorwaarden’) van toepassing.

Volgens de Bijzondere voorwaarden Inboedelgarant WO6106 wordt voor diefstal van lijfsieraden maximaal €5.000,- per gebeurtenis vergoed (artikel 2.1 sub g).

2.2 In de verzekeringsvoorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende:

*'**Fraude***
Artikel 13
Fraude (geheel of gedeeltelijk), heeft tot gevolg dat er in het geheel geen schadevergoeding (waaronder tevens begrepen kosten), reparatie van schade in natura en uitkering zal plaatsvinden. Voorts heeft fraude tot gevolg dat
1. er aangifte wordt gedaan bij de politie;
2. dat verzekering(en) word(t)(en) beëindigd;
3. er een registratie plaatsvindt in het tussen maatschappijen gangbare signaleringssysteem.
Een eventueel reeds betaalde schadevergoeding (waaronder tevens begrepen kosten), reparatie van schade in natura en uitkering zullen worden teruggevorderd.'

2.3 Op 18 december 2014 heeft Consument aangifte van inbraak en diefstal gedaan bij de politie. In de aangifte staat, voor zover relevant, het volgende:

'(…)

Ik zag op de slaapkamer van mijn dochter wat gras sprieten en modder op de vensterbank aan de binnenzijde liggen. Ik zag dat het rechter raam/vleugel op de kiepstand stond. Het linker raam was gesloten.

Vanmorgen heb ik op deze kamer het linker raam middels de vergrendeling afgesloten. Het rechter raam was dicht. Ik heb het rolluik naar beneden gelaten, zodanig dat het gedeeltelijk licht doorlatend was. Ik zag nu dat het rolluik ongeveer 40 à 50 centimeter naar boven geduwd was. Ik zag een houten tak, afkomstig uit onze tuin, eronder staan.

Ik zag dat het linker raam dicht geduwd was en ik zag dat de sluiting horizontaal stond.

Ik zag dat het rechter raam in kiepstand stond. (…)'.

2.4 Op 19 december 2014 heeft Consument Verzekeraar gebeld. Van dit telefoongesprek zijn de volgende notities, voor zover relevant, gemaakt:

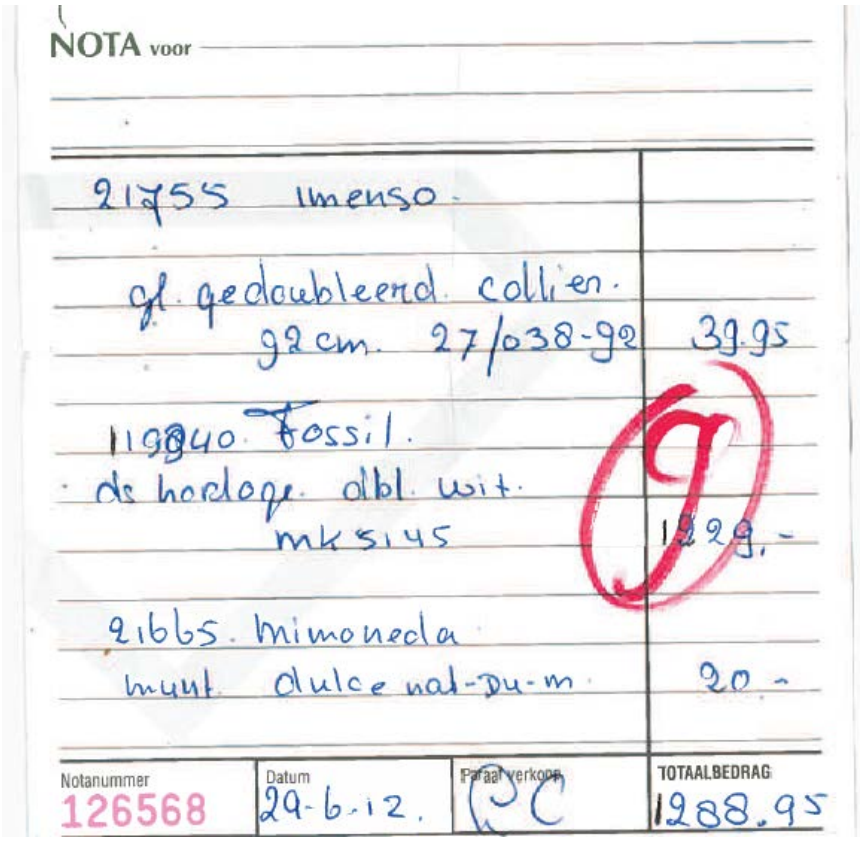
'Wat is de schade: poort, rolluik en raam.

(…)

Wat is beschadigd? Van alles.'

2.5 Vervolgens heeft Consument een schadeopgave ingediend bij Verzekeraar.
Een expert van CED Brand/Varia heeft de totale schade vastgesteld op een bedrag van € 50.913,00, waarvan € 9.529,00 aan lijfsieraden.

Bij de schade aan lijfsieraden is onder meer een bedrag van € 1.288,95 opgegeven. Ter onderbouwing van dit bedrag is de volgende (geanonimiseerde) nota overgelegd:



NOTA voor

21755 Imenso

gl. gedoubleerd collier.
92 cm. 27/038-92 39.95

119940 Fossil.
de horloge dbl wit.
MK5145 1229.-

21665. Mimoneda
munt dulce nat-Du-m 20.-

Notanummer	Datum	Paraaf verkoper	TOTAALBEDRAG
126568	29-6-12.	SC	1288.95

2.6 Bij Verzekeraar is het vermoeden gerezen dat op de nota wijzigingen zijn aangebracht. Met zwarte pen lijkt drie keer het cijfer 1 te zijn toegevoegd: bij het artikelnummer van het horloge, bij de koopprijs en bij het totaalbedrag. Hierdoor leek de koopprijs van het horloge € 1.229,00 in plaats van € 229,00. Verzekeraar heeft daarom navraag gedaan bij de juwelier. In reactie heeft de juwelier het vermoeden van Verzekeraar bevestigd: nummer MK5145 betreft een Michael Kors horloge met een winkelverkoopprijs van € 229,00.

2.7 Gelet op de reactie van de juwelier heeft Verzekeraar op 11 maart 2015 telefonisch contact opgenomen met Consument en hem meegedeeld dat op de factuur van de juwelier duidelijk te zien is dat er op drie verschillende plaatsen een '1' is toegevoegd. Verzekeraar heeft Consument gevraagd hier goed over na te denken en erover terug te bellen.

2.8 Op 12 maart 2015 schrijft Consument in een e-mail het volgende aan Verzekeraar:

'Ik heb een afspraak met degene waarvan ik denk (eigenlijk 100% zeker weet), die de oorzaak is van het misverstand. Wil hiervan de exacte toedracht weten. Door de telefoon is het wat lastiger communiceren met oudere mensen.'

2.9 Vervolgens heeft Consument per e-mail d.d. 16 maart 2015, voor zover relevant, het volgende aan Verzekeraar geschreven:

'(…)

Mijn vrouw heeft de inbraak aan mijn moeder verteld. Mijn moeder vindt in haar bewaardoos de betreffende factuur.

Mijn moeder bewaart van allerlei bonnetjes en facturen en doet daar een aantal dingen mee:

- Ze bewaart ze

- De kinderen spelen winkeltje en gebruiken deze bonnetjes daarvoor

- Ze doet een spel met een soort grabbelton. Ieder kind moet 5 of 10 bonnetjes eruit halen en deze optellen. Het hoogste bedrag wint.

- Ze leert de kinderen rekenen met enkele euro's tientallen, honderdtallen en duizendjes.

Mijn moeder geeft deze nota aan mijn vrouw en deze heeft de nota op mijn buro gelegd. Ten tijde dat ik de inbraaklijst heb gemaakt, wist ik niet dat de nota van mijn moeder kwam.

(…)

Mijn moeder zegt dat ze nu niet meer weet hoe en waarom de nota is aangepast. Het kan met uitleggen van de nota's aan de kinderen zijn gebeurd om uit te leggen hoe het werkt met honderdtallen en duizendtallen of tijdens het spel. Ze kan het zich niet herinneren. Ze geeft aan dat het niet met opzet is gebeurd (…).'

2.10 Op 18 maart 2015 heeft een toedrachtonderzoeker in opdracht van Verzekeraar Consument geïnterviewd over de door hem ingediende nota van de juwelier. Bij het interview is een forensisch onderzoeker van een expertisebureau aanwezig om de wijze van de inbraak in de woning nader in kaart te brengen. Tijdens het interview is het volgende, voor zover relevant, door Consument verklaard:

'(…)

V: Wanneer is deze nota naar uw moeder gegaan?

A: Die nota is niet naar mijn moeder gegaan; die nota was van haar. Mijn moeder heeft de spullen die op deze nota staan gekocht. Zij had de nota dus al in bezit.

V: De spullen die hier op deze nota van juwelier (…) staan zijn dan van uw moeder?

A: Ja dat klopt. In die zin, dat het horloge Fossil door mijn moeder aan mijn vrouw is gegeven. (…) Van de 3 items op de nota is alleen het horloge Fossil dus ontvreemd.

V: U schrijft dat uw vrouw over de inbraak aan uw moeder vertelde en dat uw moeder in haar bewaardoos deze factuur vond. Hoe wist uw moeder dat deze factuur in relatie stond tot wat u claimt?

A: Omdat mijn vrouw het met haar over de inbraak had en over dit horloge. Mijn moeder is gaan zoeken, omdat ze dacht dat ze van het horloge nog een bon had. Die heeft ze aan mijn vrouw gegeven die het hier thuis voor mij op een stapel bonnetjes heeft gelegd.

(…)

V: U schrijft in uw mail aan de heer [naam medewerker Verzekeraar] dat uw moeder bonnetjes gebruikt om kinderen te leren rekenen. Hoe moet ik dat zien? Bedoelt u daarmee uw kinderen?

A: Ja, mijn kinderen en ook de kinderen van mijn zus.

(…)

V: Waarom is het voor kinderen nodig om facturen te gaan aanpassen om te leren rekenen?

A: Dat weet ik niet. Mijn moeder weet het ook niet of zij het heeft gedaan of dat de kinderen het hebben gedaan. (…).

(…)

V: U verklaarde mij zojuist dat uw vrouw deze nota van uw moeder kreeg en op uw bureau legde. En dat u daarna de specificatie bent gaan maken en de nota hebt opgestuurd. Dat klopt?

A: Ja.

V: Toen u met de fraude-coördinator telefonisch contact had hierover, vertelde u hem dat u dit bonnetje zelf uit uw administratie hebt gehaald.
Het zat in een doos waaruit u het zelf hebt gehaald, vertelde u in dat gesprek. Dat staat helemaal haaks op uw verklaring dat uw moeder het bij haar thuis uit haar bewaardoos heeft gehaald, aan uw vrouw meegaf, die het op uw buro legde. Hoe verklaart u deze forse tegenstrijdigheid?

A: Ja sorry, daar kan ik niets aan doen als u mij niet gelooft.

2.11 Naar aanleiding van het bezoek aan Consument heeft de forensisch onderzoeker een rapport opgesteld. Hierin staat onder andere, voor zover relevant, het volgende over de toedracht van de inbraak:

'(…)

Volgens het eerder genoemde PV was het rolluik als gevolg van de inbraak circa 40 tot 50 centimeter naar boven geduwd. Rapporteur stelt dat dit niet mogelijk is zonder gebruik te maken van grof (mechanisch) geweld.

(…)

Om een opening te creëren tussen de onderzijde van het rolluik en de vensterbank en het rolluik omhoog te duwen, zal gebruik moeten worden gemaakt van een werktuig. Aan de onderzijde van het rolluik werden geen sporen aangetroffen welke duiden op het gebruik van een werktuig zoals een schroevendraaier en/of sloopbeitel (koevoet).

(…)

De beide achterliggende ramen toonden aan de buitenzijde evenmin sporen van braak en/of verbreking. (…) Bij een diagonaal stand van het rolluik, schuin van linksonder naar rechtsboven tot een hoogte van 40 tot 50 centimeter zoals door de heer [naam Consument] werd verklaard, kan het linker raam van buitenaf weliswaar worden opengeduwd echter de raamgrepen aan de binnenzijde zijn dan niet bereikbaar middels handreiking.

(…)

Bij de afronding van de technische expertise werd door rapporteur de vraag gesteld of door de heer [naam Consument] sporen van braak en/of verbreking waren aangetroffen anders dan aan het onderhavige rolluik. De heer [naam Consument] deelde op dat moment voor het eerst mede dat het slot van de toegangspoort (…) door de daders) opengebroken was. Volgens de heer [naam Consument] was de nachtschoot van dit slot krom en was deze schoot door hemzelf inmiddels gerepareerd (recht gebogen) met behulp van een schroevendraaier.

(…)

Uit niets bleek dat deze schoot vervormd en rechtgebogen zou zijn geweest zoals door de heer [naam Consument] beweerdelijk werd verklaard. Rapporteur stelt op basis van ervaring dat een verbogen nachtschoot niet kan worden rechtgebogen zonder enige sporen achter te laten en zeker niet met behulp van alleen een schroevendraaier. (…)

In de gehele sluitnaad van de toegangspoort werden geen sporen van braak en/of verbreking aangetroffen (…)

Resumerend wordt dan ook gesteld, dat de inbraak/diefstal in technische zin niet kan hebben plaatsgevonden zoals door verzekerde gepresenteerd. Evenmin kan de toegangspoort geforceerd zijn geweest zoals door verzekerde pas in tweede instantie werd verklaard.´

2.12 Een medewerker van een rolluikenbedrijf heeft bij e-mail van 11 maart 2015 het volgende, voor zover relevant, medegedeeld aan Verzekeraar:

‘(…) Wij hebben op 14 januari 2015 bij de familie [naam Consument] een rolluik gerepareerd. Deze reparatie bestond uit het vervangen van de opvangveren (waarmee de rolluiken aan de oprolas bevestigd zitten). Volgens onze monteur is dit euvel veroorzaakt doordat het rolluik -aan de linkerzijde- geforceerd omhooggetild is. Er waren 2 opvangveren defect; zoals gewoonlijk hebben wij uit voorzorg alle ophangveren vervangen. (…)’

2.13 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 11 mei 2015 bericht dat hij van mening is dat Consument een nota ter onderbouwing van de schadeclaim heeft ingediend die met € 1.000,00 is gemajoreerd. Zodoende heeft Consument bij Verzekeraar meer geclaimd dan waarop hij onder de Woongarantverzekering recht had. Daarnaast heeft Consument volgens Verzekeraar opzettelijk onjuist verklaard over de wijze waarop is ingebroken met als doel Verzekeraar te misleiden en zo een uitkering te verkrijgen waarop hij geen recht heeft. Verzekeraar heeft ook bericht dat hij de door Consument geclaimde schade daarom niet zal vergoeden, dat de verzekeringsovereenkomst met polisnummer [X] zal worden beëindigd 14 dagen na dagtekening van de brief van 11 mei 2015, dat de persoonsgegevens van Consument en zijn echtgenote [naam echtgenote van Consument] zullen worden opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (verder te noemen 'EVR') voor de duur van acht jaar en dat hij het Bureau Justitiële Zaken van het Verbond van Verzekeraars (thans geheten Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit, verder te noemen 'CBV') op de hoogte heeft gebracht van de registratie van de persoonsgegevens van Consument en zijn echtgenote in het Incidentenregister. Consument heeft bezwaar gemaakt tegen het standpunt van Verzekeraar en tegen de registratie van de persoonsgegevens van hem en van zijn echtgenote in het Incidentenregister en het EVR.

2.14 Van belang voor de beoordeling van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister is het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (verder het noemen 'het Protocol'). Hierin is, voor zover van belang, het volgende 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.
(…)
***4.2.3** 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).*
(…)

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."

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert doorhaling van de persoonsgegevens van hem en van zijn echtgenote in het Incidentenregister en het EVR. Tevens vordert hij de intrekking van de kennisgeving van de registratie in het Incidentenregister aan het CBV van het Verbond van Verzekeraars.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aan:

- Consument was niet op de hoogte van de aanpassingen op de nota van de juwelier. Zijn echtgenote had de nota van zijn moeder gekregen en op het stapeltje met facturen gelegd dat klaar lag om aan Verzekeraar toegestuurd te worden. Als Consument had geweten dat het bedrag van het horloge en het totaalbedrag waren aangepast, dan had hij de nota nooit ingediend. Consument heeft geen opzet gehad tot het opzettelijk misleiden van Verzekeraar.
- Consument heeft een verklaring gegeven voor de aanpassingen die op de nota van de juwelier zijn aangebracht. Daarbij zijn de wijzigingen op een kinderlijke manier, namelijk met een andere kleur pen dan de oorspronkelijke tekst, aangebracht. Zou Consument wel het doel hebben gehad om Verzekeraar te misleiden dan zou hij niet op een dergelijke klungelige wijze een nota aanpassen.
- Al tijdens het eerste telefoongesprek dat Consument met Verzekeraar voerde om de inbraak te melden, bleek dat de dekking voor sieraden was gemaximeerd tot een bedrag van € 2.500,00. De waarde van de sieraden die zijn weggenomen overschrijdt dit bedrag ruimschoots. Consument heeft daarom geen belang bij het majoreren van de nota van de juwelier.
- Op de dag van de inbraak heeft Consument, voordat hij de deur uit ging, de ramen van de woning gecontroleerd. Toen hij op de slaapkamer van zijn dochter kwam zag hij dat het rechter raam dicht was. Het linker raam was niet gesloten.
  Consument heeft dit raam dicht gedaan en afgesloten. Vermoedelijk was het rechter raam wel dicht maar niet afgesloten.
- Het expertisebureau heeft een rapport opgesteld gebaseerd op aannames. Ruim twee maanden na de inbraak heeft dit onderzoek plaatsgevonden. Ondertussen was het rolluik al gerepareerd door een monteur van het rolluikenbedrijf.
- Consument heeft niet in eerste instantie verklaard dat de poort niet geforceerd was en daarna wel.
- De nachtschoot van de poort was niet verbogen, zoals in het expertiserapport staat. De schoot zat scheef in het huis. Door het slot open te draaien kwam de schoot van de spanning af en kon deze eenvoudig recht getikt worden, hetgeen Consument gedaan heeft.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft een onware opgave van de inbraakschade gedaan door een nota van een juwelier in te dienen die met € 1.000 is gemajoreerd.
- De verklaring die Consument voor de aanpassingen op de nota heeft gegeven is niet aannemelijk en zelfs ongeloofwaardig.
- Het is niet zo dat de dekking voor sieraden was gemaximeerd op € 2.500,00.
- De verklaringen van Consument over de toedracht van de inbraak zijn onwaar. Zo volgt uit het technisch rapport van het expertisebureau dat de gestelde wijze van betreden van de woning en het forceren van de toegangspoort in technische zin niet mogelijk is.

4 Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument en diens echtgenote terecht heeft opgenomen in het Incidentenregister en het EVR en of Verzekeraar op juiste gronden het CBV van het Verbond van Verzekeraars heeft geïnformeerd over de registratie in het Incidentenregister.

Registratie persoonsgegevens EVR

4.2 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument en diens echtgenote voor de duur van acht jaar geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR. Consument stelt dat deze registraties niet terecht zijn.

4.3 Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen conform het Protocol. Gelet op de mogelijk verstrekkende gevolgen voor een betrokkene van een registratie in het EVR, moeten hoge eisen worden gesteld aan de gronden van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument en zijn echtgenote in het EVR.

De vereisten die het Protocol in artikel 5.2.1 sub a en b stelt houden in dat in voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging vormt voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. Dit houdt in dat de gestelde feiten op grond waarvan de gegevens zijn geregistreerd een gegronde verdenking van fraude, waaronder begrepen 'opzet tot misleiding', moeten vormen. Er moet sprake zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld. Enkel verdachte omstandigheden zijn voor opname in het EVR onvoldoende. Zie de door het Verbond van Verzekeraars opgestelde 'Handreiking ten behoeve van toepassing van interne en externe waarschuwingssystemen conform de bindende zelfregulering voor verzekeraars', p. 34 en HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4, Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5 en GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, r.o. 4.6 en de daar genoemde uitspraken.

4.4 Het is aan Verzekeraar om feiten te stellen die een gegronde verdenking van fraude opleveren. Hiertoe heeft Verzekeraar in de kern een tweetal argumenten naar voren gebracht. Ten eerste dat Consument een aangepaste nota heeft ingediend om zo een hoger schadebedrag te ontvangen. Ter onderbouwing heeft Verzekeraar gewezen op de verklaring van de juwelier waaruit volgt dat het bedrag voor het Michael Kors horloge niet juist op de bon van de juwelier vermeld is. Ten tweede dat Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven over de toedracht van de inbraak, hetgeen volgt uit het rapport van het expertisebureau.

4.5 Consument heeft de stellingname van Verzekeraar gemotiveerd betwist. Consument had in eerste instantie verklaard dat de nota uit zijn eigen administratie kwam. Na navraag gedaan te hebben heeft Consument per e-mail d.d. 16 maart 2015 verklaard dat zijn echtgenote het bonnetje van zijn moeder had gekregen en het vervolgens op zijn bureau heeft gelegd. Over de aanpassingen op de nota heeft Consument eveneens een verklaring gegeven.

4.6 De Commissie is van oordeel dat de lezing van Consument over de nota van de juwelier niet onaannemelijk is. De vragen die Verzekeraar over deze nota had gesteld, heeft Consument beantwoord. Het feit dat Consument in eerste instantie heeft verklaard dat het bonnetje uit zijn eigen administratie kwam, maakt niet dat zijn verklaring in tweede instantie als onaannemelijk terzijde gesteld dient te worden. Uit de verklaring van Consument kan worden opgemaakt dat hij bezig was met het opstellen van een lijst van de gestolen goederen. Op dat moment trof hij het bonnetje aan bij de andere bonnetjes die hij ter onderbouwing van de schade op zijn bureau had liggen. Nadat Consument door Verzekeraar werd geconfronteerd met de aanpassingen die op de nota staan, is hij navraag gaan doen over de herkomst van de nota. Toen bleek hem dat zijn echtgenote de nota op zijn bureau had gelegd buiten zijn medeweten. Gelet op deze gang van zaken is het niet onaannemelijk dat Consument er in eerste instantie vanuit ging dat de nota uit zijn eigen administratie kwam en hij er pas later mee bekend werd dat dit niet zo was.

Daarnaast kan op basis van de overige inhoud van het dossier niet uitgesloten worden dat de nota inderdaad door de moeder van Consument is gebruikt om haar kleinkinderen spelenderwijs bekend te maken met tien-, honderd- en duizendtallen en dat de nota op die wijze is aangepast, waarbij tevens opgemerkt dient te worden dat de bijschrijvingen niet of nauwelijks over het hoofd te zien zijn. In totaal heeft Consument een bedrag van € 9.529,00 gedeclareerd voor schade aan lijfsieraden, terwijl op grond van de verzekeringsvoorwaarden deze sieraden slechts gedekt waren tot een maximum van € 5.000,00. Consument had daarmee geen enkel belang bij het majoreren van de nota. Dat Consument er zelf vanuit ging dat er sprake was van een gedekt maximum van € 2.500,00, maakt deze conclusie niet anders. Een en ander in onderlinge samenhang bezien maakt dat de Commissie van oordeel is dat Verzekeraar ten aanzien van dit onderdeel onvoldoende bewijs heeft geleverd om opzet tot misleiden aan de zijde van Consument aan te tonen.

4.7 Ten aanzien van de toedracht van de inbraak zelf heeft Consument aangevoerd dat de schoot in het slot van de poort niet verbogen was, zoals in het expertiserapport wordt gesteld, maar dat deze scheef in de behuizing zat. Ter zitting heeft Consument hierover verder verklaard dat hij de schroef van het slot heeft losgedraaid waardoor de cilinder losser kwam te zitten, dat de spanning op de schoot daardoor verdween en dat Consument de schoot vervolgens eenvoudig op zijn plek kon terugduwen. Over het rolluik heeft Consument verklaard dat dit deels diagonaal omhoog gedrukt was. Ter zitting heeft Consument vervolgens met een filmpje laten zien dat als het linker raam op de kiepstand staat het mogelijk is om van buiten door middel van handreiking het rechter raam te openen.

4.8 De Commissie stelt vast dat, anders dan Verzekeraar stelt, Consument op 19 december 2014 toen hij de inbraak meldde bij Verzekeraar al sprak over schade aan de poort. Voor zover Verzekeraar zich op het standpunt heeft gesteld dat Consument onwaar heeft verklaard over de schade aan de poort, omdat Consument dit pas in tweede instantie zou hebben verklaard, berust dit op een onjuiste interpretatie van de feiten die in de notitie van het telefoongesprek zijn vastgelegd. Over de aard van de schade aan de poort verklaart Consument anders dan wat er door de expert in zijn rapport is verwoord. Consument stelt zich op het standpunt dat de schoot scheef zat en dat hij de schoot eenvoudig recht kon krijgen door de spanning eraf te halen.

Deze lezing geeft een aannemelijke verklaring voor het gegeven dat de expert geen schade aan de schoot heeft geconstateerd. Ook stelt de Commissie vast dat een monteur van een rolluikenbedrijf in januari 2015 de ophangveren van het rolluik heeft vervangen. Volgens de monteur was het defect aan de ophangveren ontstaan doordat het rolluik aan de linkerzijde geforceerd omhooggetild was. Deze lezing sluit aan bij de lezing van Consument. In dit verband is van belang dat het onderzoek van de expert, waarbij geen schade is geconstateerd aan het rolluik, heeft plaatsgevonden nadat het rolluik was gerepareerd. Van belang is verder dat Consument met een filmpje heeft laten zien dat het mogelijk is om van buiten het rechter raam te openen als het linker raam op de kiepstand staat.

Gelet op het voorgaande stelt de Commissie vast dat op belangrijke punten getwijfeld kan worden aan de weergave van de feiten en/of de bevindingen in het expertiserapport. Verzekeraar heeft de lezing van Consument over de mogelijke toedracht van de inbraak daarmee niet voldoende weerlegd. De Commissie is dan ook van oordeel dat Verzekeraar onvoldoende bewijs heeft geleverd dat Consument onwaar heeft verklaard over de toedracht van de inbraak.

4.9 Gelet op het voorgaande stelt de Commissie vast dat niet met voldoende zekerheid kan worden vastgesteld dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude ('opzet tot misleiding'). Dit brengt mee dat niet is voldaan aan het in artikel 5.2.1 onder a en b en van het Protocol genoemde criterium voor registratie in het EVR. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument en zijn echtgenote ten onrechte opgenomen in het EVR.

Registratie persoonsgegevens Incidentenregister en melding Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit

4.10 De Commissie heeft hiervoor overwogen dat voor de registratie van de persoonsgegevens van Consument en zijn echtgenote in het EVR geen grond aanwezig is. Zonder nadere toelichting en onderbouwing kan niet worden aangenomen dat de registratie van die gegevens in het Incidentenregister wel in stand kan blijven. Die nadere toelichting en onderbouwing door Verzekeraar ontbreken. De Commissie komt derhalve tot de conclusie dat de persoonsgegevens van Consument en zijn echtgenote ook in het Incidentenregister moeten worden doorgehaald.

4.11 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen dient Verzekeraar ook de melding van de Incidentenregistratie aan het CBV in te trekken.

4.12 De vorderingen van Consument zullen worden toegewezen.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen toe.

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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.