Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-166
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 juli 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 12 april 2016
Aard uitspraak	: bindend advies

Samenvatting

Pleziervaartuigverzekering. Consument heeft schade geclaimd aan zijn boot. Naar aanleiding van het expertiserapport waarin staat dat de schade gelijk is aan de schade die Consument eerder heeft geclaimd heeft Verzekeraar Consument gevraagd aan te tonen dat hij de eerdere schade heeft gerepareerd. Consument slaagt hierin niet. Volgens het onderzoeksrapport heeft Consument ter onderbouwing van zijn stelling dat de schade was gerepareerd onjuiste informatie verstrekt en gefalsificeerde stukken overgelegd. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument het opzet heeft gehad de Verzekeraar te misleiden en heeft de gegevens van Consument geregistreerd in het Extern Verwijzingsregister voor de duur van acht jaar. Consument vordert doorhaling van de registratie. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar op grond van de door Consument gegeven verklaringen en de bevindingen van de onderzoeker gerechtvaardigd overtuigd was dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te bewegen tot het doen van een uitkering waarop hij geen recht had. De registratie in het Extern Verwijzingsregister acht de Commissie gerechtvaardigd en niet buitenproportioneel. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de geluidsopname van het interview van de onderzoeker met Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 18 december 2015 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 een watersportverzekering bij Verzekeraar voor een motorkruiser (hierna: het vaartuig).

2.2 Consument heeft op 29 oktober 2012 een schade gemeld aan het vaartuig. In het schadeaangifteformulier van die datum heeft Consument vermeld dat het gaat om deuk en verf-/lakschade aan romp en railing van het vaartuig en dat de schade is ontstaan op 24 september 2012. Verder staat in dit formulier dat het vaartuig niet werd gebruikt en lag afgemeerd. Volgens een daarbij gevoegde offerte van 29 oktober 2012 bedraagt het herstel van de schade € 2.233,06. In opdracht van Verzekeraar is op 8 november 2012 een rapport van schade-expertise opgemaakt. In dit rapport staat, voor zover van belang:

*"**2 Toedracht***
(…) Het vaartuig ligt met de bakboord zijde afgemeerd langszij een vingersteiger. Aan bakboord heeft verzekerde fenders aangebracht welke aan de zeereling bevestigd zijn.
Tijdens harde tot stormachtige wind is het onderhavige vaartuig hard tegen de vingersteiger gedrukt. Hierdoor trokken de fenderlijnen hard aan de relingsdraad. De relingdraad is hierdoor uit de terminal losgekomen waardoor de fenders naar beneden weggezakt zijn.

Zodoende kon het bakboord vrijboord ter hoogte van de midscheeps raken aan de vingersteiger en raakte dientengevolge ter plaatse beschadigd.

3 Geconstateerd
- Enkele verfbeschadigingen in het bakboord vrijboord ter hoogte van de midscheeps
- De romp van het vaartuig is in het voorjaar van 2012 door verzekerde in eigen beheer geschilderd met een 1-componenten systeem.

4 Schadeoorzaak
Doordat de relingdraad losgekomen is uit de terminal zijn de fenders weggezakt en kon het vrijboord raken aan de steiger.

(…)

8 Opmerkingen
De onderliggende offerte hebben wij niet geaccordeerd. Er is uitgegaan van het rondom schilderen van de romp en het herstel van een schade welke niet het gevolg van het onderhavige evenement is. Voorts is uitgegaan van kranen en stallen op basis van winterstalling tarieven. Wij hebben de onderliggende offerte gebruikt om de schade naar redelijkheid en billijkheid vast te stellen."

De expert heeft de schade op basis van de onderliggende offerte begroot en vastgesteld op een totaalbedrag, inclusief BTW, van € 1089,00.

2.3 Op 14 november 2012 heeft Verzekeraar aan Consument een bedrag van € 964,- uitgekeerd.

2.4 Op 7 november 2013 heeft Consument opnieuw schade gemeld. Over de toedracht wordt bij de schademelding vermeld: *"door de storm is de fender lek gegaan en de boot is weer tegen de kant aangekomen (de boot was net gerepareerd…)"*. Hierdoor is de romp van het vaartuig beschadigd geraakt. Volgens een offerte van 4 november 2013 bedraagt het herstel € 2.655,95.

In opdracht van Verzekeraar is expertise verricht. In het verslag van het bezoek van de expert op 14 november 2013 staat:

*"**Opmerkingen***
Vorig jaar november claimde verzekerde ook een schade aan het stuurboord vrijboord. Thans claimt verzekerde wederom schade aan stuurboord vrijboord.

Verzekerde claimt echter nagenoeg dezelfde schade als destijds. Voorts heeft verzekerde tegenover ons verklaard dat het vrijboord na voorgaande schade overgeschilderd is. Op fotomateriaal van destijds is schade zichtbaar welke thans ook nog zichtbaar is.

Wij zullen verzekerde confronteren met onze bevindingen en u op de hoogte houden van zijn verweer."

In de vertrouwelijke bijlage van dat verslag staat:

"Tijdens de inspectie van het vaartuig melde verzekerde dat er ten gevolge van de storm ook schade aan het vrijboord is ontstaan. Verzekerde toonde ons enkele beschadigingen in het bakboord vrijboord. Voorts verklaarde verzekerde dat het vaartuig afgelopen jaar geschilderd was. Verzekerde melde voorts dat er een offerte door voornoemde reparateur was opgesteld voor het geheel schilderen van een zijde (…).
Vorig jaar 5 november 2012 hebben wij het vaartuig ook geïnspecteerd in verband met schade aan het vrijboord. Op kantoor hebben wij de schade van vorig jaar vergeleken met de schade van dit jaar. Daarbij hebben wij vastgesteld dat het dezelfde schade betreft. Wij hebben verzekerde hiermee geconfronteerd doch deze is van mening dat het twee geheel verschillende schades betreft. Het vaartuig zou overgeschilderd zijn en de beschadigingen waren derhalve nieuw. Op de vraag of verzekerde kan aantonen dat het vaartuig geschilderd is heeft verzekerde ontkennend geantwoord.
Met betrekking tot de schade van vorig jaar ontvingen wij destijds een offerte van dezelfde reparateur. De schade werd toen begroot op € 2.233,06 incl. btw. Thans claimt verzekerde op basis van een offerte van dezelfde reparateur een bedrag van € 2.655,95 incl. btw. Ons inziens claimt verzekerde twee maal dezelfde schade."

2.5 De expert heeft Consument na zijn bezoek aan hem per e-mailbericht van 14 november ermee geconfronteerd dat de schade ook (gedeeltelijk) zichtbaar was op de foto's van de schade uit 2012 en hem bericht dat hij de schade vooralsnog vaststelt op € 100,-.

Consument heeft per e-mail van 15 november 2013 gereageerd:

"Zoals door u aangegeven is de schade ontstaan doordat de fender de druk niet meer aan kon van de boot omdat deze tegen de vingersteiger werd geduwd door de storm.
De verf van de boot heeft u op de steiger en op de fender zien zitten.
Dat het schadebeeld veel lijkt op een vorige schade begrijp ik omdat de boot op dezelfde plek ligt en de wind uit dezelfde hoek kwam.
Zoals aangegeven is de romp dit jaar gerepareerd en geheel opnieuw geschilderd.
De schade op het witte gedeelte die vorig jaar is ontstaan op de stootrand is nog niet gerepareerd dit ivm werkzaamheden op het dek. Tevens heeft u die schade genoteerd als "andere schade niet ontstaan door de storm"."

In reactie op de foto's van de schade uit 2012 en de schade uit 2013 schrijft Consument, per e-mail van 15 november 2013:

"Ik heb de foto's gezien en zoals gezegd het lijkt veel op elkaar.
Echter zie ik toch ook grote verschillen in de vorm, de grote en de hoek van de schade.
Ik begrijp dat u denkt dat dit dezelfde schade is echter als dit zo zou zijn dan zou deze voorzien zijn van een flinke roestlaag."

Om aan te tonen dat hij de schade heeft laten repareren, heeft Consument een e-mailcorrespondentie overgelegd uit april 2013 tussen hem en de reparateur van [bedrijf X]. In deze e-mails staat dat de reparateur het vaartuig repareert en overschildert en dat het vaartuig op bokken is gelegd. Verder staat hierin dat Consument 'het restant bedrag' voor de reparateur meeneemt.

2.6 In het expertiserapport van 28 november 2013 staat, voor zover van belang:

*"**2 Toedracht***
Het onderhavige vaartuig lag afgemeerd op de vaste ligplaats op voornoemd bezoekadres. Tijdens de storm op voornoemde schadedatum is het vaartuig door de druk van de wind op de zijsteiger gedrukt. Daarbij is een fender lek geraakt waardoor het vaartuig kon raken aan de steiger.

3 Geconstateerd
- *Enkele kleine verfbeschadigingen aan de onderzijde van de stootlijst aan de bakboord zijde achter de midscheeps.*
- *Een fender is lek gedrukt.*

4 Schadeoorzaak
Als gevolg van het raken van de stootlijst aan de steiger is voornoemde schade ontstaan. Het vaartuig kon raken aan de steiger doordat de fender lek gedrukt was. De fender is lek gedrukt door de druk van het vaartuig dat ten gevolge van de storm zwaar op de fender drukte."

De schade is, na aftrek van 25% op de vervangingskosten van de fender, vastgesteld op € 87,50. Verzekerde is niet akkoord met de schadevaststelling. Verder staat in het rapport:

*"**7 Opmerkingen***
De schade is van dien aard dat deze plaatselijk bijgewerkt kan worden. De schade bevind zich voort op een plaats dat het vaartuig niet droog gesteld hoeft te worden. De offerte van de reparateur hebben wij dan ook niet geaccordeerd. De schade hebben wij eenzijdig begroot en vastgesteld."

2.7 Verzekeraar heeft onderzoek naar de schade laten doen ter beantwoording van de vraag of Consument in 2013 reeds bestaande schade heeft geclaimd. Daartoe is op 17 december 2013 een interview afgenomen van Consument door de onderzoeker. Dit interview is opgenomen en de opname is aan Consument toegestuurd. De onderzoeker heeft een rapport toedrachtonderzoek opgesteld met datum 1 februari 2014. In dit rapport zijn de later door Consument toegestuurde rekeningoverzichten opgenomen en is een e-mailwisseling tussen de onderzoeker en Consument opgenomen over het door de onderzoeker aan Consument toegestuurde pfd-bestand van het interview. Consument heeft hierop in zijn e-mail van 19 december 2013 gereageerd:

"(…) Voor de goede orde deel ik u mede dat ik het niet eens ben met de verklaring die door u is genotuleerd. Diverse antwoorden staan in een andere context zijn suggestief en manipulatief genoteerd.
Dit is precies de reden waarom ik niet heb getekend.

De onderzoeker heeft hierop per e-mail van 20 december 2013 gereageerd:

"Aangezien het interviewverslag tijdens mijn bezoek aan u niet door u is doorgenomen, snijdt uw opmerking dat u vanwege suggestief en manipulatief genoteerde antwoorden het verslag niet wilde tekenen.
Gezien het feit dat het gesprek is opgenomen, zal ik in dit geval bij afronding van mijn rapportage ook een afschrift van de opname aan de verzekeraar ter beschikking stellen."

In het onderzoeksrapport staat verder, voor zover van belang:

*"**5. Contact [bedrijf L]***
Op 17 december 2013 heb ik telefonisch contact opgenomen met [bedrijf L] te [plaats]. Gesproken met [de heer B]. Ik heb [de heer B] gevraagd of hij voor mij kon nazien of er door zijn bedrijf offertes zijn afgegeven in relatie tot een schade aan de boot van [Consument].
(…)
Als eerste deelde [de heer B] mij mede dat in de periode van 29 oktober 2012 (offertedatum) [Consument] werkzaam was bij [bedrijf L].
Het vreemde was volgens hem dat de offerte niet was terug te vinden in het computersysteem en ook niet in een fysieke map waar alle offertes in waren bewaard. De naam [E], die volgens [Consument] de offerte zou hebben opgemaakt, is niet bekend bij [bedrijf L]. (…)

De offerte met factuurdatum 4-11-2014 is niet door de firma [bedrijf L] afgegeven.
(…)

6. Bezoek havenmeester
Na telefonisch overleg op 13 januari 2014 met de heer (…) van uw maatschappij heb ik op 22 januari 2014 een bezoek gebracht aan recreatiecentrum (…) in [plaats 1].
Ik ben te woord gestaan door (…). Beide heren zijn verantwoordelijk voor het 'havengedeelte' en alle daarbij horende activiteiten. Beide heren staan bekend als de havenmeesters van [het recreatiecentrum].
(…) De boot kwam beide heren niet bekend voor. Als de betreffende boot, zoals door [Consument] wordt beweerd, door één van beide heren uit het water zou zijn getakeld en dergelijke, zouden ze de boot zeker herkennen.
(…) Het is voor 100% zeker dat er op vlakbij de lift, geen plek was om een boot op bokken te zetten voor een reparatie.
Beide genoemde heren zegt de naam van ene [de reparateur] ook niets. Die naam cq die persoon zouden ze zeker moeten kennen als de persoon in website reparaties zou hebben uitgevoerd aan een boot op hun terrein. Ook de naam [bedrijf X] kent men niet. (…)
Daarnaast is gekeken in het computersystemen, de fysieke agenda en in een bonnenboekje of er iets was terug te vinden van een uit het water getakelde boot van [Consument]. Een dergelijke uitgevoerde activiteit is altijd terug te vinden in één van de administratiesystemen. In de nagekeken administratie(systemen) is niets terug te vinden wat in relatie zou kunnen staan tot het uit en in het water takelen van de betreffende boot. Ook is de naam van [Consument] niet bekend in de administratie.
(…)

7. Resumé
[Consument] heeft een reparatie van zijn boot na een eerdere schade in 2012 niet kunnen aantonen.

De door uw maatschappij ontvangen offerte van [bedrijf L] met factuurdatum 4-11-2013 is niet door [bedrijf L] afgegeven. Over een eerdere offerte van [bedrijf L], met de datum 29-10-2012, is in de administratie van genoemde firma niets terug te vinden. Op de laatstgenoemde offertedatum was [Consument] in dienst bij [bedrijf L].

Het door [Consument] genoemde recreatiecentrum (…) is niet bekend met [de reparateur] die reparatiewerkzaamheden op de werf zou hebben uitgevoerd. De door [Consument] genoemde data en bijzonderheden rondom de reparatie van zijn boot bij [het recreatiecentrum] is niet bij de medewerkers van [het recreatiecentrum] bekend. Praktisch gezien is hetgeen door [Consument] beweerd wordt (data en plek van de stalling ten behoeve van een reparatie) onmogelijk.

De door [Consument] ingestuurde bankafschriften kunnen niet in (directe) relatie worden gezien tot een betaling van € 1.800,00 in verband met de reparatie van de boot.

Vooralsnog heeft [Consument] geen extra maatregelen getroffen, die een herhaling van een stormschade, zoals eerder geclaimd, zou kunnen voorkomen. (…)"

2.8 Verzekeraar heeft de claim van Consument afgewezen en zich op het standpunt gesteld dat Consument een oude schade een tweede keer bij Verzekeraar heeft geclaimd met het doel Verzekeraar financieel te benadelen. Verzekeraar heeft de onderzoekskosten teruggevorderd, de persoonsgegevens van Consument opgenomen in haar Incidentenregister en laten opnemen in het Extern Verwijzingsregister dat wordt beheerd door de Stichting CIS en het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude hierover geïnformeerd.

2.9 In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 is bepaald:

*"**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.

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."*

*"**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
3.1 Consument vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

Grondslagen en argumenten daarvoor
3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- Consument heeft twee keer schade aan zijn vaartuig gemeld die is ontstaan als gevolg van storm. Beide keren is de schade onder nagenoeg dezelfde omstandigheden ontstaan. De schade uit 2013 was iets groter en de kras zit onder een andere hoek. Consument heeft de schade uit 2012 in het voorjaar van 2013 laten herstellen. Om te voorkomen dat de schade zoals die in 2012 was ontstaan nog een keer zou ontstaan heeft Consument extra fenders tussen de boot en de steigers gehangen. De tweede keer is als gevolg van de storm een fender lek geraakt waardoor alsnog en opnieuw schade aan de boot kon ontstaan. Van het opzettelijk claimen van een oude schade teneinde een uitkering te ontvangen waarop geen recht bestaat, is dus geen sprake.
- Consument heeft in ieder opzicht meegewerkt aan het onderzoek van Verzekeraar. De expertise en het onderzoek zijn niet naar behoren uitgevoerd. Het bezoek van de expert duurde slechts vijf minuten en er is geen technisch onderzoek gedaan. Hij heeft alleen enkele foto's gemaakt. Consument heeft de expert ook foto's gegeven van de boot nadat deze was gerepareerd. De onderzoeker die Consument heeft bezocht had de

antwoorden al op papier voordat hij de vragen aan Consument stelde en zijn vraagstelling was suggestief. Verzekeraar heeft niet aangetoond dat Consument dezelfde schade claimt als in 2012.

3.3 Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

Opzet tot misleiding

4.1 Kernvraag in dit geschil is of Consument in 2013 dezelfde schade claimt als in 2012 met het opzet Verzekeraar te misleiden. Hiervoor is van belang een antwoord op de vraag of Consument de schade in 2013 heeft laten repareren.

4.2 Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument in 2013 dezelfde schade claimt als in 2012 met het opzet Verzekeraar te bewegen uitkering te doen waarop hij geen recht had. Verzekeraar heeft hiertoe aangevoerd dat de geclaimde schades uit 2012 en 2013 overeen komen en dat Consument niet heeft aangetoond dat hij de schade uit 2012 heeft laten repareren en hierover onjuiste informatie heeft verstrekt. Consument heeft ter onderbouwing van zijn standpunt dat de schade is hersteld een e-mailcorrespondentie met de reparateur overgelegd waarbij een onjuist, niet bestaand en door Consument verzonnen, e-mailadres van de reparateur stond vermeld, heeft bankafschriften overgelegd die niet in verband kunnen worden gebracht met het herstel van de schade en de verklaring van Consument over de wijze waarop de boot hersteld zou zijn, is onjuist gebleken. Voorts heeft Consument offertes overgelegd ter onderbouwing van de hoogte van de schade terwijl deze offertes niet bekend zijn bij het bedrijf door wie de offertes zouden zijn opgemaakt. Deze omstandigheden leiden volgens Verzekeraar tot de conclusie dat Consument het opzet heeft gehad om Verzekeraar te misleiden. De Commissie gaat achtereenvolgens in op de door Consument aangevoerde argumenten ter onderbouwing van zijn standpunt dat de schade in 2012 was hersteld.

4.3 Volgens de bankafschriften heeft Consument in de periode vanaf 26 november 2012 tot 9 mei 2013 geld opgenomen. Verder heeft Consument toegelicht dat hij de reparateur contant heeft betaald met kleine bedragen teneinde de controle te houden over de kosten. In een door Consument overgelegd e-mailbericht van woensdag 17 april 2013 aan de reparateur staat dat zij die zondag afspreken en dat Consument het restant van het te betalen bedrag meeneemt. De bankopnames kunnen naar het oordeel van de Commissie onvoldoende in verband worden gebracht met de betaling aan de reparateur zodat in ieder geval op basis hiervan niet kan worden aangenomen dat de schade in 2012 daadwerkelijk is gerepareerd. De stelling van Consument dat hij verf heeft gekocht voor de reparatie maakt dit niet anders nu de aankoop van verf niet zonder meer bevestigt dat de boot ook daadwerkelijk is gerepareerd.

4.4 Consument heeft voorts, ter onderbouwing van zijn stelling dat de schade in 2012 was gerepareerd, verwezen naar e-mailcorrespondentie tussen hem en de reparateur. Het in die correspondentie weergegeven e-emailadres was onjuist. Consument heeft eerst in zijn e-mail 15 juli 2014, en derhalve geruime tijd nadat Verzekeraar zijn standpunt aan Consument had kenbaar gemaakt en daarover al was gecommuniceerd tussen partijen, erkend dat hij dit e-mailadres heeft verzonnen. Ter toelichting heeft Consument in die e-mail en ter zitting verklaard dat hij het e-mailadres onder deze naam had opgeslagen maar dat het juiste e-mailadres daar 'onder hangt'. Consument heeft evenwel het juiste e-mailadres niet (alsnog) verstrekt en niet laten zien op welke manier het juiste e-mailadres onder het verzonnen e-mailadres hangt. Consument heeft op geen enkele manier aangetoond dat er van en naar het juiste e-mailadres e-mails zijn verzonden die betrekking hebben op de reparatie van de boot. De reparateur is ook overigens niet te traceren. De e-mailcorrespondentie maakt aldus niet aannemelijk dat de schade in 2012 is gerepareerd. De toelichting van Consument dat de reparateur om belastingtechnische redenen over deze kwestie niet benaderd wenst te worden, kan hem niet baten.

4.5 Voorts heeft Consument uitgelegd hoe en waar hij de boot heeft laten repareren. Deze verklaring is bij onderzoek onjuist gebleken. Consument heeft uitgelegd dat het uit het water takelen van boten niet wordt geregistreerd in de door de havenmeesters geraadpleegde agenda en het bonnenboekje maar in de computer en dat de onderzoeker derhalve bij de receptie nader onderzoek had moeten doen. Volgens het onderzoeksrapport is echter ook in het computersysteem gezocht naar een registratie van de boot van Consument, evenwel zonder resultaat. Voorts heeft Consument toegelicht dat het gelet op het aantal boten, eigenaren en reparateurs onmogelijk is dat de havenmeesters zich de reparateur herinneren of de boot van Consument herkennen. Deze veronderstelling van Consument is echter evenmin met enig concreet bewijs nader onderbouwd. Ook op basis van de verklaring van Consument over de wijze waarop en de plaats waar de boot is gerepareerd kan de Commissie derhalve niet aannemen Consument de schade heeft laten repareren.

4.6 Ter indicatie van de hoogte van de herstelkosten heeft Consument zowel in 2012 als in 2013 [bedrijf L] gevraagd om een marktconforme offerte op te stellen. Volgens het onderzoeksrapport is de offerte uit 2012 bij [bedrijf L] niet teruggevonden in de administratie, is de persoon die de offerte voor Consument zou hebben opgemaakt, bij [bedrijf L] niet bekend en is de offerte uit 2013 niet door [bedrijf L] afgegeven. Consument heeft als toelichting gegeven dat hij een conflict had met de persoon bij wie de onderzoeker navraag heeft gedaan zodat van de waarheid van hetgeen deze persoon over de offertes heeft gezegd niet kan worden uitgegaan. Voorts stelt hij dat indien een offerte niet lijdt tot een opdracht, deze uit het systeem wordt gehaald. Dit verklaart volgens Consument waarom [bedrijf L] de offertes niet in de administratie kan terugvinden. De Commissie stelt vast dat Consument niet heeft uitgelegd, in reactie op hetgeen in het onderzoeksrapport staat dat de persoon die volgens Consument de offerte zou hebben opgemaakt niet bij [bedrijf L] bekend is, wie de offertes heeft of hebben opgemaakt en hij

heeft geen gegevens van de door hem genoemde persoon die in 2012 de offerte zou hebben opgemaakt overgelegd. Ook overigens heeft hij geen concrete en onderbouwde feiten gesteld waaruit de juistheid van zijn stelling kan blijken. Daarmee heeft Consument geen aannemelijke verklaring gegeven voor de door de onderzoeker geconstateerde onjuistheden. De Commissie acht de conclusie van Verzekeraar dat Consument onechte stukken heeft ingediend ter onderbouwing van zijn claim gerechtvaardigd en door Consument niet voldoende betwist.

4.7 De Commissie komt tot het oordeel dat Consument niet heeft aangetoond dat hij de schade aan de boot die in oktober 2012 is ontstaan heeft laten repareren. De stelling van Consument dat de schade uit 2013 zichtbaar anders is dan in 2012 en dat er geen corrosie zichtbaar is zodat het duidelijk is dat het om een nieuwe schade gaat, doet hieraan niet af. De expert heeft vastgesteld dat de schades grote gelijkenissen vertonen. Onder die omstandigheden kon van Consument worden verlangd dat hij aantoont dat de schade in 2012 is gerepareerd. Hierin is Consument niet geslaagd. De verklaringen van Consument zijn op meerdere onderdelen niet te verenigen met de bevindingen van de onderzoeker en kunnen de door de onderzoeker geconstateerde onregelmatigheden niet verklaren. Consument heeft ter onderbouwing van zijn standpunt dat de schade in 2012 daadwerkelijk door hem is hersteld en dat hij in 2013 diezelfde schade niet nogmaals heeft geclaimd, meerdere tegenstrijdige en onjuiste verklaringen gegeven en heeft daarin volhard. Dit een en ander rechtvaardigt voldoende de overtuiging van Verzekeraar dat Consument ten aanzien van de door haar geleden schade opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven om Verzekeraar te misleiden.

4.8 De stelling van Consument dat de expert geen technisch onderzoek naar de schade heeft gedaan en dat de onderzoeker onvoldoende en onzorgvuldig onderzoek heeft gedaan bij het traceren van de door Consument afgegeven verklaring en gegeven toelichting, vindt in de stukken van het dossier geen bevestiging althans kan Consument gelet op het bovenstaande niet baten. Consument heeft voorts aangevoerd dat de onderzoeker bij het afnemen van het interview suggestieve vragen heeft gesteld en de antwoorden in het voordeel van Verzekeraar heeft genoteerd. Consument heeft zijn stelling niet concreet onderbouwd. Op verzoek van de Commissie heeft Verzekeraar de opname van het interview aan de Commissie overgelegd. De stelling van Consument vindt naar oordeel van de Commissie geen bevestiging in de opname. Gedurende het interview heeft de onderzoeker voorgelezen hoe hij de verklaringen van Consument heeft genoteerd waarop Consument heeft bevestigd dat dit juist was of zo nodig een aanvulling heeft gegeven die vervolgens werd genoteerd door de onderzoeker. De onderzoeker heeft Consument uitdrukkelijk in de gelegenheid gesteld de verklaring aan te vullen of bij te stellen waar nodig om te voorkomen dat de verklaring zoals genoteerd door de onderzoeker een onjuiste weergave zou zijn van de antwoorden die Consument heeft gegeven. Consument heeft bevestigd dat de onderzoeker zijn verhaal heeft opgeschreven.

Hieraan doet niet af dat Consument de verklaring niet heeft ondertekend. De conclusie is dat het gerechtvaardigd was dat Verzekeraar bij het bepalen van haar standpunt is uitgegaan van de door Consument gegeven verklaringen en van de bevindingen van de onderzoeker.

Registratie persoonsgegevens

4.9 De Commissie komt dan toe aan de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het EVR heeft mogen opnemen.

4.10 Bij de beoordeling van deze vraag staat het volgende voorop. Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR te handelen conform het hierboven genoemde Protocol. Doel van het Protocol is onder meer de continuïteit en de integriteit van de financiële sector te waarborgen waaraan registratie van gegevens een bijdrage kan leveren. Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. In voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging vormt voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. Dit houdt in dat de gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking moeten vormen van fraude ("opzet te misleiden"). Zie ook: Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5.

4.11 Ingevolge artikel 5.2.1. onder c van het Protocol dient de verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Dat wil zeggen dat het belang van verzekeraars bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor een consument. Het is in eerste instantie aan de verzekeraar die afweging te maken. Een consument die verwijdering van een registratie wenst zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar. Indien komt vast te staan dat mag worden overgegaan tot registratie in het EVR, kan het proportionaliteitsbeginsel vervolgens een rol spelen bij de duur van de registratie. In artikel 5.3.2 van het Protocol is immers opgenomen dat de duur van de registratie *maximaal* acht jaar is. Het is ook hier aan een consument die beperking van de duur van registratie wenst, te onderbouwen op grond waarvan zij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen.

4.12 De Commissie heeft hierboven vastgesteld dat Verzekeraar er gerechtvaardigd van is uitgegaan dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven om Verzekeraar te misleiden. Hiermee is sprake is van een gegronde verdenking van fraude en is derhalve voldaan aan de onder artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol genoemde vereisten voor opname van de gegevens in het EVR. Verzekeraar heeft aangevoerd dat Consument in de gelegenheid gesteld is de waarheid te vertellen maar heeft volhard in zijn onware verklaringen waarbij hij deze heeft getracht te onderbouwen met gefalsificeerde bewijzen. Deze omstandigheden wegen dermate zwaar dat een registratie van acht jaar terecht is, aldus Verzekeraar.

Consument heeft geen feiten en omstandigheden aangevoerd op grond waarvan kan worden vastgesteld dat hij in dit geval disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen. De registratie in het EVR acht de Commissie derhalve gerechtvaardigd en niet buitenproportioneel en de Commissie ziet geen aanleiding voor verkorting van de duur van de registratie.

4.13 De slotsom is dat de vordering van Consument de registratie van zijn persoonsgegevens in het EVR ongedaan te maken, wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.