

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-540
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. C.E. Polak, leden en
mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 augustus 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Turien & Co. Assuradeuren B.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 28 augustus 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Inboedelverzekering. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van vijf jaar geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR omdat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven over een volgens hem gestolen schakelketting met hanger. Tevens heeft Verzekeraar na onderzoek van de schade-experts vastgesteld dat geen voltooide inbraak heeft plaatsgevonden. Consument vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar terecht en op goede gronden is overgegaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende stukken van Verzekeraar d.d. 2 mei 2018;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies;
- de aanvullende reactie van Consument d.d. 6 juni 2018;

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 25 april 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 een inboedelverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten.

- 2.2 Op 13 december 2013 is in de woning van Consument ingebroken.
- 2.3 Consument heeft op 16 december 2013 aangifte gedaan bij de politie. In het proces-verbaal staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

Op eerst genoemde dag, datum en tijdstip heb ik als laatste de woning verlaten. De dader kon van buiten niet zien dat er daarna niemand meer in de woning aanwezig was.

De woning was deugdelijk afgesloten. Het was mogelijk naar binnen te kijken. Er lagen geen waardevolle goederen zichtbaar in de woning. Bij de woning is geen buitenverlichting aanwezig. De verlichting binnen was niet aangelaten. De woning wordt niet altijd op hetzelfde tijdstip verlaten. De woning is niet voorzien van een alarm. De woning is niet recentelijk gerenoveerd.

Op laatst genoemde dag, datum en tijdstip ontdekte ik de inbraak. Omstreeks 16:30 uur kwam ik thuis. De voordeur stond op een kier. Ik had hem op slot gedraaid toen ik van huis ging. Ik ben naar buiten gegaan en heb de politie gebeld. Ik ben samen met de politie naar binnen gegaan. Ik zag dat echt alles overhoop was gehaald. Laden en kasten stonden open, de gehele inhoud lag over de vloer verspreid. De bank was zelfs gekanteld. Ik voel mij niet meer veilig in mijn eigen huis. De deur sluit nog steeds niet goed, dat maakt mij bang.

Tussen bovengenoemde tijdstippen heeft iemand via voorzijde van de woning zich toegang verschaft tot de woning. De dader is de woning binnengekomen dmv een deur en kennelijk door gebruik te maken van een breekvoorwerp.

De woning was afgesloten door: cilinderslot, nachtschoot.

De woning is bereikbaar via een centrale toegangsdeur. De toegangsdeur is normaal gesproken afgesloten middels Electrische slot.

De woning is bereikbaar via een centraal trappenhuis.

Er is geen straatverlichting in de nabijheid van de woning.

De plaats van binnenkomst is niet zichtbaar vanaf de openbare weg.

*De dader heeft de volgende ruimte(s) in de woning doorzocht:
gehele woning.*

*De volgende zaken werden met name doorzocht:
kledingkasten, kasten en ladenkasten.*

Uit de woning is het volgende door onbekende(n) weggenomen:

- Portable-computer, Apple, Macbook pro, zilverkleurig (1)

- Flatscreen-televisie, Samsung, zwart (1)

Horloge rolex, Gmt-master, zilverkleurig

Ketting met hanger goudkleurig

Buddha to Buddha armband

nike schoenen

D&G schoenen

louis vuitton schoenen

Playstation 4

Spel van playstation, Just dance 2014, Viva 2014, Call of duty

4x controlers, zwart

Playstation camera

Grijzen metalen spaarvarken met onbekend bedrag

Enveloppe met 1000 euro

Deze goederen behoren mij geheel in eigendom toe.

Hierbij werden de goederen, zoals genoemd op de bijlage weggenomen goederen, weggenomen.

*Aan niemand werd het recht of de toestemming gegeven tot het plegen van het feit.
(...)"*

- 2.4 Consument heeft bij Verzekeraar melding gemaakt van de schade.
- 2.5 Verzekeraar heeft schade-expert [Naam expertisebureau] B.V. ingeschakeld om de door Consument geclaimde schade te onderzoeken.
- 2.6 In het expertiserapport van [Naam expertisebureau] B.V. van 17 januari 2014 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"(...)

Bevindingen sporen beeld inbraak

Verzekerde was zichtbaar geïrriteerd toen wij de voordeur inspecteerden.

Verzekerde werd nog meer geïrriteerd toen wij kritische vragen stelde over de sporen en sluiting van de deur. Wij hadden wel onze bedenkingen over de aangetroffen sporen besproken. Verzekerde verklaarde dat de politie overtuigd was en dat wij maar bij de politie moesten gaan informeren. Eigenlijk drong verzekerde er op aan niet over de wijze van inbraak te spreken. Iedere vraag die wij daarover stelde, was verzekerde er één te veel. Wij hebben op een gegeven moment verzekerde gevraagd of het nog zin had verder te spreken. Verzekerde stelde onze expertise zichtbaar niet op prijs maar wenste deze wel af te maken.

(...)

Bevindingen expertise

Het Rolex horloge:

Vanwege een handgeschreven nota willen wij meer bewijs van voormalig bezit. Er is ook geen certificaat aangeboden. Bij zo'n exclusief horloge zit altijd een echtheidscertificaat en dat hadden wij willen ontvangen. Wij mogen niet uitsluiten dat verzekerde wel een keer een horloge heeft ingekocht maar samen met het certificaat heeft verkocht. Daarbij zou de originele nota bij verzekerde achter zijn gebleven. Deze gaat de klant niets aan omdat verzekerde er vast een ander bedrag voor heeft gevraagd. De prijs van de Rolex is € 6.250,00. Het betrof een tweedehands uurwerk, gekocht in november 2012 bij de firma [Naam firma 1]. (...)

De ketting met hanger:

Er een pro forma nota van aangeboden. De originele nota had verzekerde niet meer. Verzekerde biedt ons een nota van dit sieraad aan waar 'offerte' boven staat.

Opvallend aan deze nota is dat die 'offerte nota' (pro-forma) nota al op 10 oktober 2012 is opgemaakt. Dat is dus ver voor deze inbraak.

De vraag die kan worden gesteld is waarom verzekerde toen al een pro-forma nota heeft laten opmaken. Had dit betrekking op een eerdere claim? De sieraden waren volgens de omschrijving op deze pro forma immers al vier jaar daarvoor gekocht. Deze aankoop (claim) is niet door een betaalbewijs aannemelijk gemaakt.

Het bedrag zal zeer waarschijnlijk geschat zijn. De verkoper zou zich na vier jaar deze koop nog moeten weten te herinneren. Dat is niet waarschijnlijk. Geen foto's van voormalig bezit getoond.

Samsung TV:

Wij hebben deze nota bekeken en daaraan valt ons iets op. Wij lezen op de handgeschreven factuur van de firma [Naam firma 2], 'inruil defect LCD'. Volgens verzekerde staat dat er niet. Er is iets met deze aankoop aan de hand. Er lijkt sprake van een inruil.

Verzekerde claimt voor deze TV € 2.149,00 maar wij twijfelen daar aan omdat er een aftrek op die nota is van € 349,00. Verzekerde kan niet uitleggen waar dat betrekking op heeft.

Wij kunnen overigens ook niet uitsluiten dat deze TV al eens eerder als gestolen opgegeven is. Er was volgens verzekerde al eens eerder ingebroken. Dit dient nader te worden onderzocht. De betreffende nota bevindt zich in dit rapport.

De armband Buddha to Buddha:

Deze zou op afbetaling zijn gekocht. In vier termijnen volgens verzekerde.

Wij vroegen verzekerde naar een bewijs van betaling. Het betreft een grote uitgave en daarvan zou mogelijk een bankbetaling zijn.

Volgens verzekerde had hij dit sieraad op afbetaling in een kledingwinkel gekocht.

Verzekerde verklaarde dat het heel normaal is en in iedere winkel gebruikelijk is dat er op afbetaling wordt gekocht.

Wij hebben deze winkel gebeld en navraag gedaan. Een aankoop met een betaling in termijnen is bij deze winkel wel mogelijk. Enkel als de aankoop volledig is betaald wordt het goed meegegeven. Wij spraken met de eigenaresse van die winkel. Wij zullen verzekerde dus moeten vragen of hij het sieraad vooraf of later heeft meegekregen. Volgens de mevrouw van de winkel wordt hier geen uitzondering op gemaakt.

Contanten:

Het contante geld, € 1.190,00 was op 16 oktober opgenomen. Verzekerde verklaarde dat het voor een vakantie bestemd was. Hiervan zijn wij niet overtuigd. De vakantie zou nog lang niet plaats vinden. Wij kunnen op dit moment niet uitsluiten dat verzekerde van een eerdere geldopname nu gebruik maakt om deze als gestolen contanten op te geven. Verzekerde heeft overigens nog geen reis geboekt.

Van de Nike schoenen, Louise Vuitton en D&G schoenen zijn geen bewijzen van aankoop noch voormalig bezit.

Eigen bevindingen expert

Op basis van de verklaring van verzekerde bestaat er bij ons op dit moment onvoldoende reden uit te gaan van een reële inbraak.

Bij een driepuntsluiting, zoals bij de woning van verzekerde aan de orde is, zou je meer sporen van braak moeten zien. Wij zien op de foto's beschadigingen maar die zijn onvoldoende overtuigend en roepen vragen op. Wij zouden hiervoor onze technisch onderzoeker willen inschakelen.

De opstelling en houding van verzekerde past niet bij een gedupeerde verzekerde. Verzekerde laat duidelijk blijken niet gesteld te zijn op onze bemoeienis.

De door verzekerde opgegeven goederen roepen nog te veel vragen op. Wij hebben deze in dit rapport benoemd. Nader onderzoek naar deze schadeclaim zou waarschijnlijk meer informatie geven waardoor u de claim beter zou kunnen beoordelen.

(...)

Opmerkingen

Indien wij verzekerde weer moeten bezoeken en confronteren, vragen wij u om toestemming dit met twee onderzoekers te doen. Gelet op het gedrag van en lichaamstaal van verzekerde willen wij een één op één contact met uw verzekerde vermijden. Het bekijken van de sporen van de vermeende inbraak gaf al zoveel onrust bij verzekerde dat een escalatie niet uit te sluiten is.

Van een gedupeerde verzekerde zou je een andere houding en opstelling mogen verwachten. Wij sluiten een geënceneerde inbraak op basis van onze huidige informatie en vermoedens niet uit. (...)"

- 2.7 In het aanvullende expertiserapport van [Naam expertisebureau] B.V. van 28 februari 2014 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"(...)

Introductie

Na aanleiding van onze expertise is er twijfel ontstaan over de oprechtheid van de schadetoedracht en schadeclaim. Het sporenbeeld rechtvaardigde de vraag of er daadwerkelijk is ingebroken.

Op basis van vermoedens van een onjuiste en of zelf onware opgave werd een nader onderzoek uitgevoerd. Dit is verzekerde en zijn advocaat medegedeeld.

(...)

Uitkomst technisch onderzoek

Op basis van het forensisch/technisch onderzoek wordt geconcludeerd dat de inbraak niet kan hebben plaatsgevonden. Metingen, onderzoek van de aangeboden foto's en onderzoek aan de deur en sluitwerk geven geen enkele reden er van uit te gaan dat de inbraak daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Het is uitgesloten dat de deur is geopend zoals de foto's van verzekerde en diens verklaring zouden moeten doen geloven.

(...)

Resumé/Bevindingen onderzoeker

Tijdens ons bezoek hebben wij geen enkele redenen aangetroffen waardoor wij van de juistheid van de door verzekerde ingediende claim zouden mogen of zelfs moeten uitgaan.

Wij kunnen een poging inbraak niet uitsluiten en evenmin uitsluiten dat uw verzekerde van een poging inbraak misbruik heeft gemaakt om er een voltooide inbraak van te maken of doen lijken. Wij verwijzen hiervoor tevens naar de rapportage van de technisch onderzoeker.

Ook is er sprake van het dubbel claimen van sieraden.

Bij woningbouwvereniging [Naam woningbouwvereniging] wordt bij iedere melding doorgevraagd. Dat is ook in dit geval gebeurd. Er is een poging inbraak genoteerd. Daaraan hoeft volgens [Naam woningbouwvereniging] niet te worden getwijfeld.

Verzekerde heeft ons niet weten te overtuigen van zijn oprechtheid. Aan de claimintegriteit mag in ieder geval wel worden getwijfeld. Er is opzettelijk door verzekerde een forse inbraak verzwegen. (...)"

2.8 Verzekeraar heeft een technisch rechercheur ingeschakeld om een sporenonderzoek te verrichten aan de voordeur van de woning van Consument.

2.9 In het rapport van de technisch rechercheur van 3 maart 2014 staat het volgende vermeld:

"(...)

Opdracht: *Op woensdag 26 februari 2014, omstreeks 15.00 uur, werd mij door dhr. [Naam 1], onderzoeker bij [Naam expertisebureau] te [Plaatsnaam 1], telefonisch verzocht om een technisch sporenonderzoek in te stellen aan een voordeur van een woning gelegen aan de [adres] te [Postcode] [Plaatsnaam 2]. Verzocht werd te kijken of de aangetroffen (braak)sporen in overeenstemming zijn met de beweerde inbraak.*

Algemeen: *Het betrof een etagewoning op de tweede etage. De woning was toegankelijk via een deur aan de straatzijde. Verzekerde kan via een intercom de toegangsdeur aan de straat openen. De woning van verzekerde bevindt zich op de tweede etage. De woning wordt bereikt via twee smalle houten trappen.*

Onderzoek *Op vrijdag 28 februari 2014, omstreeks 10.15 uur, heb ik, in bijzijn van verzekerde een onderzoek ingesteld. Verzekerde toonde mij de deur die volgens hem zou zijn opengebroken. Ik zag dat de deur voorzien was van vier zware scharnieren, twee aan de bovenzijde, één in het midden en één onderaan. Tevens was de deur voorzien van een meerpuntssluiting. Voor deze sluiting waren in het kozijn van de deur, voor twee haakschoten van het slot, aan de boven- en onderzijde een verstelbare bijzetsluitplaat geplaatst. In beide sluitplaten was een metalen sluitkom geplaatst. In het kozijn was ter hoogte van de dag- en nachtschoot een sluitplaat geplaatst met daarin eveneens een metalen sluitkom.*

Een metalen sluitkom wordt geplaatst om te voorkomen dat men met een breekvoorwerp voor de nachtschoot kan komen c.q. deze te steken, zodat de nachtschoot naar binnen kan worden geduwd. Verzekerde verklaarde dat ten tijde van de inbraak het slot niet goed werkte. Hij kon het tweeslagslot niet geheel uitdraaien. Om de sleutel uit de cilinder van het slot te nemen moest hij één slag terugdraaien. Op dat moment steken zowel de haakschoten als de nachtschoot voor minder dan de helft naar buiten. Bij meting bleek dat 0,8 centimeter te zijn. Als het slot twee slagen heeft gemaakt dan steken de hoekschoten en nachtschoot twee centimeter in de sluitkommen. Dan zit er geen speling in het slot. Verzekerde verklaarde dat de deur was opengebroken met, volgens zijn zeggen, een koevoet. Ook de politie had dit tegen hem gezegd. Hij toonde hiervoor twee foto's die hij direct na de inbraak zelf had gemaakt. Op de ene foto (foto 1) was te zien dat er een beschadiging op de bovenste verstelbare bijzetsluitplaat aanwezig was. Tevens was het kozijn aan de binnenzijde deels gescheurd. Gezien de sporen kan dit alleen zijn gebeurd terwijl de deur open was en de haakschoot deels naar binnen is gedraaid. Anders had het kozijn uitgescheurd moeten zijn in het midden van de verstelbare bijzetsluitplaat omdat daar de schroeven in het hout zijn gedraaid. Wanneer dit door de inbraak zou zijn gebeurd, en de deur was opengebroken, dan zou een gelijke schade ook aanwezig moeten zijn bij de nachtschoot in het midden en bij de onderste haakschoot, omdat allen drie sluitingen minimaal 5 mm in de sluitkommen steken.

Dit heb ik bij meting vastgesteld. Tevens heb ik de sluitnaad tussen deur en kozijn aan de scharnierzijde gemeten. Deze bedroeg exact 2 millimeter. Wanneer zoals verzekerde beweerd, dat de deur terug is geduwd met een koevoet, dan kan de deur maximaal 2 millimeter naar binnen worden geduwd, echter dan blijven zowel de nachtschoot alsook de haakschoten nog 3 millimeter in de sluitkommen steken. In een dergelijk geval zal er veel kracht op de deur moeten worden uitgeoefend om deze openen te breken. Daarvoor is de schade die verzekerde heeft vastgelegd op foto 2 veel te gering. Daarbij zal dan het kozijn, op de plaatsen waar de sluitkommen in het kozijn zijn geplaatst, openscheuren of op de plaatsen waar deze met de schroeven in het hout van het kozijn zijn vastgemaakt. Zeker omdat er ook nog achter de sluitplaten een metalen sluitkom is geplaatst. Deze zal dan deels afgebroken, verbroken of ernstig beschadigd moeten zijn. Ik zag dat op zowel de sluitplaat van de nachtschoot als op de bijzetsluitplaten van de haakschoten totaal geen krassporen, van zowel de nachtschoot als van de haakschoten, aanwezig waren. Dit zou wel zo moeten zijn als de nachtschoot en de haakschoten met kracht over de sluitplaten zouden zijn geschoven. De haakschoten en de nachtschoot van het slot waren ook niet verbogen of afgebroken. De haakschoten bestaan uit gesmeed brons en zijn ongeveer 1 centimeter dik. Op de plaats waar de haakschoten in de verstelbare sluitplaten staken was de dikte 5 millimeter.

Bij de nachtschoot zag ik op de kopse kant van de deur een lichte indruk van een moet zitten. Op die plaats was ook het metaal van de sluitkom iets beschadigd. Kennelijk heeft met getracht een onbekend voorwerp op die plaats in de sluitnaad te steken.

Verder zag ik lichte beschadigingen aan de sluitpalen van de nachtschoot en de haakschoten. Deze beschadigingen komen door het gebruik. Niet altijd naar binnen draaien van de schoten.

Ik heb proefondervindelijk vastgesteld dat het slot normaal werkte. Ook wanneer het slot met één slag naar buiten is gedraaid kunnen de nachtschoot en de haakschoten niet naar binnen worden geduwd. Deze zijn dan geblokkeerd. Tijdens mijn onderzoek was alle schade reeds gerepareerd door de woningbouw. Ook het slot was gerepareerd en kon gewoon weer worden gebruikt.

(...)

Conclusie

Gezien de door mij aangetroffen lichte sporen van een breekvoorwerp en die weergegeven op de foto door verzekerde verstrekt, kan ik met zekerheid stellen dat de deur niet is opengebroken. Het moet niet uitgesloten worden dat er mogelijk een poging tot inbraak aan de melding van verzekerde is voorafgegaan.

(...)

2.10 Bij brief van 19 maart 2014 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:
“(...)”

Inleiding

Op 20 december 2013 ontvingen wij via uw assurantieadviseur Independer B.V. uw schademelding met betrekking tot de diefstal van uw inboedel.

Wij schakelden Onderzoeksbureau [Naam expertisebureau] B.V. te [Plaatsnaam 1] in om de door u geclaimde schade als gevolg van de diefstal vast te stellen. In verband met het onderzoek werd u twee keer bezocht en werden uw verklaringen opgenomen en werd er ook onderzoek aan de toegang van uw woning verricht. Inmiddels ontvingen wij alle onderzoeksresultaten.

Onderzoeksbevindingen

Uit het onderzoek is onder andere gebleken dat u de nota van [Naam winkel] ten onrechte bij ons heeft ingediend. Deze nota heeft u tevens na een eerdere inbraakschade bij [Naam financiële-dienstverlener] geclaimd. U ontving daarvoor reeds een vergoeding. Gezien de vastgestelde feiten zijn wij van mening dat er geen sprake is van een vergissing, maar dat u bewust onjuiste informatie aan ons heeft verstrekt.

Tevens is uit het technisch/forensisch onderzoek aan de toegangsdeur gebleken dat de inbraak niet kan hebben plaatsgevonden zoals u dit in uw toedrachtomschrijving en in de aangifte bij de politie heeft aangegeven. Metingen, onderzoek van de aangeboden foto's en onderzoek aan de deur en sluitwerk geven geen enkele reden er van uit te gaan dat de inbraak daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Het staat namelijk vast dat de deur niet op de door u voorgestelde wijze is opengebroken, terwijl de deur door cilinderslot en nachtschoot was afgesloten.

Uit de informatie van de woningbouwvereniging [Naam woningbouwvereniging] blijkt dat u op 16 december 2014 een melding heeft gedaan van poging tot inbraak en niet van een voltooide inbraak. De woningbouwvereniging heeft met u hierover uitgebreid gesproken. Eerder in deze brief hebben wij aangegeven dat het technisch/forensisch onderzoek heeft uitgewezen dat er geen voltooide inbraak heeft plaatsgevonden. Op grond hiervan achten wij voldoende aangetoond dat er geen voltooide inbraak heeft plaatsgevonden en dat uw melding bij [Naam woningbouwvereniging] juist staat vermeld in het administratiesysteem van de [Naam woningbouwvereniging].

Tot slot heeft u in uw claim voor een aantal onvreemde zaken onvoldoende kunnen aantonen dat deze door diefstal aan uw eigendom zijn onttrokken.

Voorlopig standpunt

Na beoordeling van de gehele schade concluderen wij dat u ons opzettelijk onjuiste informatie heeft verstrekt. Wij kunnen u daarom de door u geclaimde schade niet vergoeden.

Hoe nu verder.

Om te voorkomen dat wij een onjuiste beslissing nemen ten aanzien van uw schadeclaim, wordt u in de gelegenheid gesteld om binnen 14 dagen na dagtekening van deze brief schriftelijk en onderbouwd ons voorlopig vermoeden te weerleggen. Bij uitblijven daarvan binnen de door ons gestelde termijn of als uw reactie ons niet overtuigt, ontvangt u van ons bericht omtrent de getroffen maatregelen.
(...)"

2.11 Consument heeft niet gereageerd op de onderzoeksbevindingen van Verzekeraar. Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, de verzekeringsovereenkomst beëindigd, de onderzoekskosten teruggevorderd en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in haar Incidentenregister en in het Externe Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van vijf jaar.

2.12 In de door Consument ingediende getuigenverklaring van 4 juli 2014 staat het volgende vermeld:

"(...)

Ik heb altijd een wit goude ketting met een hanger van kruis bij de heer [Consument] gezien, maar die zie ik niet meer bij zijn nek hangen en vroeg dat aan hem en toen vertelde hij dat ze bij hem hebben ingebroken en vandaar dat ik wil getuigen dat ik de ketting kent en gezien had bij de heer [Consument].

(...)"

2.13 In de door Consument ingediende getuigenverklaring van 25 juli 2014 van de heer [Naam getuige 1] staat het volgende vermeld:

"(...)

Ik ken meneer [Consument] al een heel lange tijd en ik heb hem vaker gezien met een witgouden ketting met een hanger er aan en dat ze in zijn huis hebben ingebroken en alles hebben mee genomen wil ik of ben ik als getuigen om het aan tegen dat ik de ketting gekend hebt.

(...)"

2.14 In de door Consument ingediende getuigenverklaring van 1 augustus 2014 van de heer [Naam getuige 2] staat het volgende vermeld:

“(…)

Ik als ondernemer [Naam getuige 2] kent [Consument] sinds 4 jaren als klant. Hij komt regelmatig bij mij over de vloer ivm zijn reparaties aan zijn laptop en tablets.

Heb altijd een wit goud ketting met een goudkleurige hanger kruis om zijn nek zien hangen en moet eerlijk zijn dat het best wel opviel.

Tot op een dag zag ik het ketting niet meer en vroeg ernaar waar die mooie opvallende ketting was gebleven. Hij gaf aan dat bij hem helaas was ingebroken en heel veel van zijn bezittingen mee waren genomen inclusief zijn ketting.

“(…)”

2.15 In de aanvullende getuigenverklaring van 13 augustus 2014 van de heer [Naam getuige 1] staat het volgende vermeld:

“(…)”

Toevoeging: ik zie [Consument] bijna elke dag een paar dagen na de inbraak sprak ik hem, hij was nog steeds woedend en vertelde mij dat hij dacht dat hij gevolgd was ofzo.

Hij vroeg mij op straat mijn ogen open te houden en te vragen of iemand een vergelijkbare ketting probeerde te verkopen, [Naam getuige 1], [Plaatsnaam 2]

“(…)”

2.16 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument door Verzekeraar was het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: “het Protocol”) van toepassing. Voor zover van belang is hierin 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.

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.”

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 registratie van zijn persoonsgegevens.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Er is geen sprake geweest van fraude. Het klopt dat Consument tweemaal dezelfde nota heeft ingediend.

De ingediende ketting met hanger was echter gelijksoortig aan en van nagenoeg dezelfde waarde als de ketting op de nota. Consument heeft het bestaan van de tweede ketting achteraf alsnog aangetoond door middel van getuigenverklaringen. Het verwijt dat Consument wordt gemaakt dient derhalve genuanceerd te worden. Consument wordt buitenproportioneel gestraft omdat hij zijn goederen thans niet meer kan verzekeren als voorheen. Verzekeraar had de ketting uit moeten sluiten van dekking of gewicht moeten toekennen aan de getuigenverklaringen over het bestaan van de ketting.

- Het door Verzekeraar uitgevoerde technische onderzoek is onzorgvuldig geweest en niet op objectieve wijze tot stand gekomen. Het onderzoek is met kennelijke vooringenomenheid uitgevoerd door het expertise-bureau. Ook Verzekeraar heeft met kennelijke vooringenomenheid de onderbouwde en valide kritiek van Consument op het onderzoek naast zich neergelegd. De conclusie uit het onderzoek wordt niet gedragen door de feiten. Verzekeraar heeft in zijn beoordeling van de braakschade niet het gegeven verdisconteerd dat de toegangsdeur wel afgesloten was maar inmiddels zover was doorgedraaid, door een intern en reeds door Consument aan de verhuurder doorgegeven gebrek, dat er inderdaad meer en andere braakschade had moeten zijn. Ook is van belang dat door de woningcorporatie reeds herstelwerkzaamheden waren uitgevoerd, voordat onderzoek door Verzekeraar werd gedaan. Dit is een omstandigheid die aan Verzekeraar toe te rekenen valt.
- Verzekeraar heeft niet voldaan aan de proportionaliteits eis. Zo geeft Verzekeraar geen inzicht in de toetsing van de proportionaliteit van de registratietermijn. Het is onbekend welke omstandigheden tot een registratie van vijf jaar hebben geleid. Een juiste toetsing van de proportionaliteit van de maatregel kan derhalve niet worden uitgevoerd. De registratie dient verwijderd te worden.

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

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister mocht opnemen en of Verzekeraar op juiste gronden het CBV van het Verbond van Verzekeraars heeft geïnformeerd over de registratie in het Incidentenregister. Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen conform het Protocol. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. De Commissie zal daarom eerst beoordelen of Verzekeraar de gegevens mocht opnemen in het EVR.

Registratie Extern Verwijzingsregister

- 4.2 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister voor de duur van vijf jaar. Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene verstreckende consequenties hebben.

Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het externe verwijzingsregister vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de betrokkene zullen weigeren. Tegen deze achtergrond is de Commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers. 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.

- 4.3 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument waren het Protocol en Wet Bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp, thans de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die ten aanzien van de toepasselijke bepalingen niet afwijkt van de Wbp) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is slechts gerechtvaardigd indien zij in overeenstemming is met de Wbp en het Protocol. Blijkens de Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel van de Wbp is daarbij gedacht aan gegevens in verband met strafbaar of hinderlijk gedrag, die tot gevoelige gegevens behoren omdat de betrokkene in verband wordt gebracht met strafrechtelijk verwijtbaar gedrag. Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormen, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De strafrechtelijke aard van de te verwerken gegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering (hierna: Sv) kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4. Bij bevestigende beantwoording van deze vraag dient voorts, overeenkomstig artikel 8 onder f van de Wbp en artikel 5.2.1 sub c van het Protocol, te worden beoordeeld of op grond van een en ander opneming in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur.
- 4.4 In de onderhavige zaak staat vast dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het EVR heeft opgenomen en dat zij zich hierbij onder meer heeft gebaseerd op de verklaringen van Consument, de onderzoeksrapporten van de schade-experts en de bevindingen van de technisch onderzoeker. Hieruit is gebleken dat Consument (i) onjuiste informatie heeft verstrekt tijdens de schademelding en (ii) geen voltooide inbraak heeft plaatsgevonden. De vraag die beantwoord moet worden is of de gestelde feiten een zwaardere verdenking van opzet tot misleiding dan een redelijk vermoeden van schuld vormen en Verzekeraar derhalve in redelijkheid tot de registratie heeft kunnen overgaan.

De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar, gelet op de hem ter beschikking staande gegevens, op goede gronden tot het oordeel heeft kunnen komen dat Consument een onware opgave en/of een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel hem te misleiden. Consument heeft erkend dat hij tweemaal dezelfde nota heeft ingediend. Consument stelt verder dat de bij Verzekeraar ingediende schakelketting met hanger in uiterlijk en waarde vergelijkbaar is met de ketting zoals genoemd op de ingediende nota. Nu de door Consument opgegeven ketting nagenoeg gelijk is aan de ketting zoals genoemd op de ingediende nota, is met het indienen van de oude nota volgens Consument geen sprake van wederrechtelijke bevoordeling van hemzelf of benadeling van Verzekeraar. De Commissie kan Consument niet volgen in zijn stelling, nu Consument eenvoudigweg een kopie van de juiste nota had kunnen opvragen bij de betreffende winkel, dan wel bij Verzekeraar had kunnen aangeven dat hij de originele nota van de ketting niet in bezit had. De Commissie acht de door Consument gegeven verklaring voor de door Verzekeraar geconstateerde onregelmatigheid dan ook onaannemelijk. Consument heeft zijn eerdere opgave bovendien pas gewijzigd nadat hij hiermee werd geconfronteerd door de schade-experts. De door Consument overgelegde verklaringen van derden kunnen hem niet baten. De verklaringen zijn summier en/of onvoldoende onderbouwd. Ook doen die verklaringen niet af aan het feit dat Consument een onware opgave en/of een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven. Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar terecht en op goede gronden tot het oordeel is gekomen dat Consument over de schakelketting met hanger opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven teneinde een uitkering te krijgen waarop hij geen recht had. Hiermee is reeds voldaan aan de eerste twee, in art. 5.2.1 onder a en b van het Protocol, genoemde vereisten die gelden voor registratie in het EVR. De overige door Verzekeraar geconstateerde onregelmatigheid met betrekking tot de (onvoltooide) inbraak aan de toegangsdeur van Consument behoeft derhalve geen bespreking meer.

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

- 4.5 Verzekeraar heeft gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van zijn persoonsgegevens. Verzekeraar heeft ten aanzien van de duur van de registratie onder meer de volgende omstandigheden in overweging genomen: er staat vast dat geen sprake is van een vergissing of misverstand, Consument had als doel Verzekeraar te misleiden, Consument wist dat hij teveel claimde, er is een valse politieaangifte gedaan en Consument heeft na confrontatie met het bewijs ontkend. Dit heeft ertoe geleid dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument voor een registratieduur van vijf jaar heeft opgenomen in het EVR. Consument heeft aangevoerd dat hij zich als gevolg van de registratie niet kan verzekeren als voorheen. Gelet op de gebleken omstandigheden van dit geval acht de Commissie de registratie en de door Verzekeraar gehanteerde termijn gerechtvaardigd.

Dat Consument gedurende de registratie problemen ondervindt bij het afsluiten van verzekeringen maakt de registratie – gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector – niet disproportioneel. Vgl. GC Kifid 6 juni 2017, 2017-345, onder 4.6.

Registratie Incidentenregister en melding Centrum Bestrijding Verzekeringsschuldigheid

- 4.6 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voorts voor de duur van vijf jaar opgenomen in het Incidentenregister. Gelet op hetgeen is overwogen onder 4.1 blijven de gegevens ook in het Incidentenregister staan.
- 4.7 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 Verzekeringsschuldigheid. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen dient de melding van de incidentenregistratie aan het CBV te worden gehandhaafd.

Slotsom

- 4.8 De slotsom is dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.