

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-555  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus en  
mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. E.E. Ribbers, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 juni 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 31 augustus 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Fraude. Registratie in het EVR en het Incidentenregister en melding aan het CBV. Consument heeft een pakketverzekering bij Verzekeraar waaronder een inboedelverzekering. Consument claimt op gegeven moment dekking voor waterschade aan zijn laminaat respectievelijk waterschade aan zijn tuin. Ten aanzien van de laminaatschade geeft Consument twee keer een onjuiste oorzaak op. Na onderzoek stelt de Verzekeraar vast wat de werkelijke oorzaak was en dat de schade al gedeeltelijk door een andere verzekeraar vergoed was. De Verzekeraar zegt vanwege fraude de inboedelverzekering per direct op en de rest van het pakket per verlengingsdatum. Verder neemt de Verzekeraar de gegevens van Consument op in het EVR en het Incidentenregister en meldt dit bij het CBV. De Commissie acht in de gegeven omstandigheden opzet tot misleiding aanwezig en de opnames, melding en opzegging gerechtvaardigd. De hierop betrekking hebbende vorderingen van Consument worden afgewezen. Ten aanzien van de waterschade aan de tuin is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar ten onrechte vergoeding weigerde.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument op 23 juni 2017 ondertekende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument, ontvangen op 5 juli 2017;
- de aanvullende stukken van Consument, ontvangen op 12 juli 2017;
- de aanvullende stukken van Consument, ontvangen op 20 juli 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument in zijn brief van 4 juli 2017 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Consument heeft ervoor gekozen om niet ter zitting te verschijnen. De Commissie heeft daarop besloten dat de zaak op grond van de stukken kan worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument had bij Verzekeraar een zogenoemd Zekerheidspakket Particulieren (hierna de “Pakketverzekering”) gesloten, met onder meer een inboedelverzekering, een opstalverzekering, een rechtsbijstandverzekering en een autoverzekering.
- 2.2 Vanaf 2015 heeft Consument op grond van diverse voorvallen een beroep op de diverse verzekeringen gedaan. Onder meer op grond van (i) waterschade aan het laminaat in de hal en de woonkamer (hierna de “laminaatschade”) en (ii) waterschade buitenshuis omdat er door een losgeschoten tuinslang water uit de buitenkraan is gestroomd en zand onder de tegels is weggespoeld en verzakking is opgetreden (hierna de “tuinschade”).
- 2.3 In het kader van de laminaatschade heeft Consument op grond van de inboedelverzekering op 26 augustus 2015 een schade gemeld en bij brief van 1 september 2015 een bedrag van €4.695,05 geclaimd.
- 2.4 Bij e-mail van 3 februari 2016 heeft een onderzoeker van [naam onderzoeksbureau] Verzekeraar onder meer het volgende over zijn bezoek aan Consument op 18 januari 2016 geschreven:

“(....)

*Nadat ik verzekerde een korte toelichting had gegeven wat de reden van mijn bezoek was reageerde hij met de opmerking “Dan zijn we nu klaar, hier ga ik niet aan meewerken (of woorden van gelijke strekking) en uitte hij direct zijn ongenoegen over de gehele gang van zaken en maakte daarbij de letterlijke opmerkingen: “Ik wil niet gecategoriseerd worden” “Ik wil niet in een hokje gedreven worden en wil fair behandeld worden” “Door uw aanwezigheid geeft de maatschappij al aan waar ze naartoe willen” “Ik word niet juist bejegend”*

“(....)”

- 2.5 In het kader van onderzoek naar de claim inzake de laminaatschade heeft Verzekeraar in een brief van 28 april 2016 aan Consument vastgesteld dat Consument drie keer een verschillende toedracht van de schade heeft gegeven: het laten vallen van een emmer water, het losschieten van een waterslang in huis en het lekken van een vat water dat een medewerker van een spackbedrijf in de huiskamer had gezet in het kader van reparatie in mei 2015 van aardbevingschade. De laatste toedracht heeft Consument aan de door Verzekeraar ingeschakelde expert verteld tijdens een op 9 november 2015 verrichte expertise. Verzekeraar heeft verder onder meer het volgende geschreven:

“(....)

### **Onderzoek**

*Tijdens het beoordelen van de claim bleek uit het Centraal Informatiesysteem van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen dat u als tegenpartij genoemd werd in een aansprakelijkheidsclaim van een stucadoorsbedrijf bij Univé. Schadedatum van deze claim was 13 mei 2015.*

Navraag bij Univé leerde ons dat het een schade aan een laminaatvloer betrof en zij u een bedrag van € 2100,- betaalden.

Omdat hier sprake was van drie verschillende toedrachten voor dezelfde schade en er een eerdere melding bij Univé was, besloten wij een opdracht te verstrekken voor toedrachtsonderzoek. Op 18 januari werd 2016 u bezocht door de heer [naam onderzoeker] van [naam onderzoeksbureau]. Tijdens dit gesprek weigerde u een verklaring af te leggen of vragen over de toedracht te beantwoorden.

Op 21 januari 2016 namen wij telefonisch contact met u op. Tijdens dit gesprek vertelde u dat u niet wenste mee te werken aan een onderzoek. Daarop hebben wij u verteld dat wij de schade dan ook niet verder in behandeling zouden nemen.

### **Conclusie**

Door het niet meewerken aan ons onderzoek hebben wij niet alle informatie gekregen die wij nodig hebben voor het beoordelen van uw schadeclaim.

Volledigheidshalve wijzen wij u op artikel 4.1 van de polisvoorwaarden waarin is bepaald dat een verzekerde onder andere verplicht is:

- binnen redelijke termijn naar waarheid alle inlichtingen en stukken aan ons te leveren die wij nodig hebben om te beoordelen of wij een bedrag moeten uitkeren;
- goed mee te werken en niets te doen in ons nadeel.

In artikel 4.2 van de polisvoorwaarden staat vermeld dat deze verzekering de schade niet dekt als verzekerde zich niet heeft gehouden aan de verplichtingen bij schade en wij daardoor zijn benadeeld.

(...)

Alles bij elkaar opgeteld hebben wij zeer sterk het vermoeden dat u de opzet heeft gehad ons te misleiden teneinde een uitkering van ons te krijgen.

(...)"

Verzekeraar heeft de volgende maatregelen aangekondigd:

- geen uitkering;
- op grond van artikel 8.4 van de polisvoorwaarden de Pakketverzekering per 28 april 2016 te beëindigen;
- het opnemen van de (persoons)gegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het Incidentenregister;
- het opnemen van de (persoons)gegevens van Consument in het Extern Verwijzingsregister ("EVR") van de Stichting CIS;
- het informeren van het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit ("CBV") van het Verbond van Verzekeraars over de opname in het Incidentenregister.

- 2.6 Uit een brief van 12 juli 2016 van Verzekeraar aan Consument blijkt dat alleen de inboedelverzekering per 28 april 2016 is opgezegd. De overige tot de Pakketverzekering behorende verzekeringen worden per het einde van de verzekeringstermijn (27 april 2017) opgezegd.

Uit het verweerschrift en de dupliek van Verzekeraar blijkt dat de registratie in het EVR respectievelijk het Incidentenregister voor 4 jaar heeft plaatsgevonden.

- 2.7 Inzake de door Consument geclaimde tuinschade is CED op 9 november 2015 bij Consument op bezoek geweest. In het op 10 december 2015 gedateerde rapport wordt de schade op €4.235,- bepaald. Het rapport bevat de volgende omschrijving van de toedracht:

*“(...) Omdat verzekerde graszoden heeft aangelegd heeft hij deze zoden met water uit de tuinslang, welke zat aangesloten op de buitenkraan, besproeid. Verzekerde heeft vervolgens de tuinslang dichtgedraaid maar niet de buitenkraan. Op een gegeven moment is de aansluiting van de tuinslang losgeschoten van de buitenkraan. Omdat deze kraan nog open stond is geruime tijd water op het straatwerk gestroomd met verzakking van dit straatwerk tot gevolg. Volgens opgave van verzekerde heeft een en ander maand september van het jaar 2015 plaatsgevonden. Wij hadden een zeer moeizaam onderhoud met verzekerde waarbij hij weinig meedeelde. (...)”*

- 2.8 In een e-mail van 22 december 2015 schrijft Verzekeraar Consument dat de tuinschade niet wordt vergoed. Verzekeraar schrijft het volgende:

*“(...) In artikel 2.1 van uw polisvoorwaarden Woonhuisverzekering Basis (PP2100-03) staat beschreven dat uw verzekering materiële schade dekt aan uw woonhuis. In uw geval moet er sprake zijn van materiële schade aan uw tuinaanleg. Uit het rapport blijkt dat het zandbed onder uw tuinbestrating is weggespoeld. Uw bestrating is hierdoor verzakt maar niet beschadigd. Er is daarom geen materiële schade aan uw tuinbestrating.*

*Het zandpakket wat is weggespoeld is geen verzekerde zaak volgens de polis. In artikel 1.1.2 van uw polisvoorwaarden staat vermeld wat uw polis verstaat onder een gebouw of wel de verzekerde zaak. Een gebouw is een in de grond gefundeerde onroerende zaak inclusief alles wat daar normaal gesproken bij hoort zoals bijvoorbeeld een verwarmingsketel, alle andere in de grond gefundeerde bouwsels en de fundering van de woning. Het zandpakket onder uw tuinbestrating behoort hier niet toe. (...)”*

- 2.9 In de op de Pakketverzekering toepasselijke voorwaarden (hierna: de “AV”) staat onder meer het volgende:

*“(...) **4 Schade***

***Artikel 4.1 Verplichtingen bij schade***

*(...)*

*4.1.3 Schade-informatieplicht*

*U (of de verzekerde) bent verplicht binnen een redelijke termijn alle inlichtingen en stukken aan ons te leveren die wij nodig hebben om te beoordelen of wij een bedrag moeten uitkeren.*

*4.1.4 Medewerkingsplicht*

*U (en de verzekerde) bent verplicht goed mee te werken en niets te doen in ons nadeel.*

***Artikel 4.2 Sancties bij niet nakomen verplichtingen bij schade***

*4.2.1 Schaden van belangen*

De verzekering dekt de schade niet als u (of de verzekerde) zich niet heeft gehouden aan een verplichting bij schade en als wij daardoor (in een redelijk belang) zijn benadeeld.

#### 4.2.2 Opzet tot misleiding

De verzekering dekt de schade niet als u (of de verzekerde) ons bewust verkeerde informatie heeft gegeven, of dat heeft geprobeerd. En als daarbij het doel was ten onrechte een uitkering te krijgen.  
(....)

### **8 Einde van de verzekering**

(....)

#### **Artikel 8.4 Ontbinding**

Een verzekering die is opgenomen in het ZPP eindigt door ontbinding als u bent tekortgeschoten in uw verplichtingen.

Geldige redenen voor ontbinding zijn:

a. Als u of de verzekerde ons opzettelijk heeft misleid of dat heeft geprobeerd. (....)”

2.10 In de op de woonhuisverzekering toepasselijke voorwaarden (hierna: de “VWHV”) staat onder meer het volgende:

#### **“(....) 2 Omschrijving van dekking**

##### **Dekking Woonhuis Basis**

#### **Artikel 2.1 Omvang van de dekking**

Deze verzekering dekt materiële schade aan uw woonhuis of andere verzekerde eigendommen, of het verlies hiervan. We dekken deze schade alleen als deze veroorzaakt is door een gedekte gebeurtenis en:

- a. die gebeurtenis heeft plaatsgevonden na het ingaan van de dekking; en
- b. bij het sluiten van deze verzekering niet zeker was dat de gebeurtenis zou plaatsvinden.

(....)

##### 2.1.1 Gedekte gebeurtenissen

We spreken van een gedekte gebeurtenis als uw woonhuis of andere verzekerde eigendommen schade oplopen door een van de oorzaken in de artikelen hieronder.

(....)

##### 2.1.1.14 Water/stoom

Verzekerd is schade door:

- a. water en/of stoom die onvoorzien zijn weggestroomd uit uw waterleiding-, verwarmings-, airconditioning- of sprinklerinstallatie;
- b. water dat onvoorzien is weggestroomd uit aan- of afvoerleidingen en/of toestellen die zijn aangesloten op deze installaties;

(....)

#### **Artikel 2.2 Aanvullende dekkingen**

Deze verzekering dekt de kosten die we hieronder beschrijven, als voldaan is aan de voorwaarden in het artikel Omvang van de dekking. Dit geldt ook als het schadebedrag hoger is dan de verzekerde som.

(.....)

### 2.2.7 Tuin

*Is er als gevolg van een gedekte gebeurtenis schade ontstaan aan de tuinaanleg of tuinbeplanting bij uw woonhuis? Dan vergoeden wij de kosten hiervan. Dat doen we echter niet als de schade is ontstaan door storm, neerslag, (poging tot) diefstal, vandalisme, het omvallen van een boom of hevige lokale regenval, zoals omschreven in het hoofdstuk Nadere omschrijvingen.*

*Per gebeurtenis ontvangt u maximaal de verzekerde som. Dit bedrag komt boven op uw eventuele schade-uitkering. (...)*

In de voorwaarden van de inboedelverzekering staan vrijwel gelijklopende bepalingen.

2.11 Als gevolg van de registraties door Verzekeraar heeft een andere verzekeraar een bij hem door Consument gesloten botenverzekering beëindigd.

2.12 In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) 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.”

## **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.”

2.13 In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 (hierna: de GVPFI) is – voor zover van belang – het volgende opgenomen:

### **“4. Beginselen van Verwerking van Persoonsgegevens**

4.1 Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.

(...)

4.3 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt indien en voor zover is voldaan aan minimaal één van de volgende rechtmatige grondslagen:

a. de Betrokkene heeft voor de Verwerking van Persoonsgegevens zijn ondubbelzinnige toestemming verleend;

b. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de Cliënt partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de Cliënt en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;

c. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de Financiële instelling onderworpen is;

d. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk ter vrijwaring van een vitaal belang van de Betrokkene;

e. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt; of

f. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de Financiële instelling of van een Derde aan wie de Persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.

(...)

## **5. Doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens**

### **5.1 Algemeen**

5.1.1 Verwerking van Persoonsgegevens door Financiële instellingen vindt plaats, met inachtneming van de beginselen voor Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:

- a. het beoordelen en accepteren van een Cliënt, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met een Cliënt en het afwickelen van het betalingsverkeer;
- b. het verrichten van analyses van Persoonsgegevens ten behoeve van statistische en wetenschappelijke doeleinden;
- c. het uitvoeren van (gerichte) marketingactiviteiten teneinde een relatie met een Betrokkene tot stand te brengen en/of met een Cliënt in stand te houden dan wel uit te breiden;
- d. het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar een Financiële instelling deel van uitmaakt, de Groep waartoe een Financiële instelling behoort, de Financiële instelling zelf, haar Cliënten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen;
- e. het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- f. het beheren van de relatie met de Cliënt.

(...)

### **5.5 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector alsmede het gebruik van waarschuwingssystemen**

5.5.1 Ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector kunnen gegevens, waaronder Persoonsgegevens, die betrekking hebben op: (i) gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de Financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Financiële instelling; (ii) (potentiële) vorderingen onder meer ten aanzien van een met de Financiële instelling gesloten overeenkomst; (iii) het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen; of (iv) handelingen van Financiële instellingen, waaronder onderzoek als bedoeld in artikel 5.6.1 Gedragscode, worden opgenomen in een Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragscode van toepassing.

5.5.2 Indien een in het eerste lid bedoelde gebeurtenis voldoet aan de criteria als opgenomen in het Protocol worden de met deze gebeurtenis verband houdende gegevens opgenomen in het incidentenregister en is opname in het EVR mogelijk (Bijlage I: Document B).(…)"

2.14 In de toelichting bij artikel 5.5 van de GVPFI staat onder meer het volgende vermeld:

“Binnen een Financiële instelling vormt Veiligheidszaken, die zich bezig houdt met de bestrijding van fraude en criminaliteit, vaak een afgezonderde eenheid. Deze afdeling legt onder meer gebeurtenissen vast die van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de Financiële sector en om die reden speciale aandacht behoeven.



*Het kan daarbij gaan om uiteenlopende gebeurtenissen als de melding van een gestolen laptop tot het vermoeden dat een bepaald persoon betrokken is bij een vorm van fraude of criminaliteit. Deze Persoonsgegevens worden vastgelegd in een zogeheten Gebeurtenissenadministratie. De Persoonsgegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie mogen in beginsel alleen gebruikt worden binnen de Financiële instelling of de Groep waartoe de Financiële instelling behoort. Om een oncontroleerbaar gebruik van deze Persoonsgegevens te voorkomen wordt een beperkte set aan gegevens (naam, adres, woonplaats en geboortedatum) opgenomen in een Intern Verwijzingsregister (IVR) dat in het kader van onder meer acceptatie en schadeafhandeling door de betreffende afdelingen geraadpleegd mag worden. Indien blijkt dat een Betrokkene in dit IVR voorkomt moet contact worden opgenomen met Veiligheidszaken, die vervolgens adviseert over de beslissing die moet worden genomen. Op deze Verwerking van Persoonsgegevens is de Gedragscode van toepassing en is een separate melding gedaan bij het CBP.*

*(...)*

*Indien, na nader onderzoek, blijkt dat de gebeurtenis van zodanige aard is dat deze voldoet aan de voorwaarden genoemd in het Protocol worden de gegevens opgenomen in het Incidentenregister en, wanneer aan aanvullende voorwaarden is voldaan, in het EVR. Op deze Verwerkingen is niet de Gedragscode, maar het Protocol van toepassing.”*

### **3 Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt gehouden tot vergoeding van de laminaatschade en de tuinschade alsmede voortzetting van de ongevallenverzekering en de rechtsbijstandverzekering. Tevens vordert Consument doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het EVR, het Incidentenregister en de Gebeurtenissenadministratie en intrekking van de melding van de incidentenregistratie aan het CBV. Ten slotte vordert Consument dat Verzekeraar gehouden wordt tot vergoeding voor kosten van gedane arbeid en ervoor zorg te dragen dat de botenverzekering weer in de oude vorm wordt hersteld.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Verzekeraar is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit hoofde van de Pakketverzekering door geen dekking te verlenen en de gegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister op te (doen) nemen en de incidentenregistratie te melden aan het CBV. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft niet frauduleus gehandeld en is geen crimineel;
- de laminaatschade is veroorzaakt door de stukadoor. Er is door de verzekeraar van de stukadoor een bedrag op grond van de dagwaarde uitgekeerd. Volgens de schade-expert moest Consument de rest onder de inboedelverzekering claimen. Consument heeft nooit verzwegen dat hij een uitkering van Univé heeft ontvangen;
- de tuinschade is ontstaan doordat de op het nieuwe gazon gerichte slang van de buitenkraan was afgesprongen en de hele voorgaande nacht water was uitgestroomd op de tegels. Daardoor was het zand onder de tegels weggespoeld met als gevolg grote verzakkingen;

- Verzekeraar heeft door de beëindiging van de Pakketverzekering, de registratie in het EVR en het weigeren van dekking Consument bewust in financieel gevaar gebracht omdat Verzekeraar wist dat Consument nergens een verzekering zou krijgen tegen dezelfde of betere condities.  
Consument heeft nog geprobeerd een autoverzekering bij [naam Verzekeraar X] te sluiten maar dat is onbetaalbaar. Pas met veel moeite heeft Consument in juni 2016 een verzekeraar gevonden waar hij de beëindigde verzekeringen met uitzondering van de ongevallen-verzekering en de rechtsbijstandverzekering kon sluiten;
- na opzegging van de Pakketverzekering heeft Verzekeraar in september/oktober 2016 ten onrechte een bedrag van €960,80 als premie voor de Pakketverzekering willen afschrijven. Consument heeft deze afschrijving geblokkeerd omdat hij de meeste verzekeringen al elders had gesloten, maar daarbij aangegeven dat hij verzekerd was gebleven voor de nog niet elders ondergebrachte ongevallenverzekering en de rechtsbijstandverzekering en de premies voor deze twee verzekeringen betaald. Vervolgens heeft de heer H namens Verzekeraar contact opgenomen met Consument en is afgesproken dat de ongevallenverzekering en de rechtsbijstandverzekering zouden doorlopen. Tevens zou de registratie in het EVR ongedaan worden gemaakt. Daarna heeft Verzekeraar de ongevallenverzekering en de rechtsbijstandverzekering in maart/april 2017 toch opgezegd per 27 april 2017. Dat de registratie in het EVR niet ongedaan was gemaakt bleek Consument toen hij een caravan en een boot wilde verzekeren bij een andere verzekeraar en werd geweigerd.

#### Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Verzekeraar stelt dat geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming van hem jegens Consument. Hij voert in dit kader de volgende argumenten aan.

- Consument heeft drie verschillende toedrachten van de laminaatschade gegeven. Uit het onderzoek van de expert van CED Brandvaria blijkt dat sprake is geweest van een lekkend kunststof vat dat een medewerker van een spackbedrijf in de woonkamer had gezet. Uit het Centraal Informatie systeem bleek bij Univé een schade van 13 mei 2015 te zijn behandeld op de AVB-verzekering van de stukadoor. Univé heeft het bedrag van de schade aan Consument uitgekeerd. Desondanks diende Consument een claim in tot vergoeding van het volledige schadebedrag. Consument weigerde daarna informatie te verschaffen aan de onderzoeker van [naam onderzoeksbureau]. Verzekeraar is van mening dat Consument hem opzettelijk heeft willen misleiden en overlegt in dit kader de bevindingen van CED en [naam onderzoeksbureau];
- aan de vereisten van artikel 7:941 lid 5 Burgerlijk Wetboek (“BW”) is voldaan omdat uit de hierboven weergegeven gang van zaken blijkt dat sprake is van opzet tot misleiding;
- in de brief van 28 april 2016 is per abuis de Pakketverzekering opgezegd terwijl de bedoeling was om alleen de inboedelverzekering per direct te beëindigen en de andere verzekeringen uit het pakket per het einde van de verzekeringstermijn (27 april 2017). Dat is later rechtgezet waarna alsnog premie in rekening is gebracht. Verzekeraar erkent hierover niet geheel duidelijk te hebben gecommuniceerd;

- de periode van 4 jaar van opname van de (persoons)gegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister is proportioneel en daarbij zijn de volgende factoren in aanmerking genomen:
  - a. de soort fraude, fingeren. Consument heeft meerdere malen een onjuiste toedracht opgegeven met het doel om schadevergoeding te ontvangen, waar hij bij juiste opgave geen recht op zou hebben. De schade was immers al vergoed door een andere verzekeraar;
  - b. het ten onrechte geclaimde bedrag van €4.695 is een substantieel financieel belang waarvoor Verzekeraar een termijn van 4 jaar hanteert;
  - c. de duur van de verzekeringsovereenkomst op de schadedatum was slechts 2 jaar;
  - d. Consument weigerde in strijd met de toepasselijke voorwaarden zijn medewerking om nadere informatie over de toedracht en omstandigheden te geven;
- de heer H heeft niet toegezegd dat de EVR registratie zou worden ingetrokken en was daartoe ook niet bevoegd;
- uiteindelijk zijn alleen de ongevallenverzekering en de rechtsbijstandverzekering tot 27 april 2017 in stand gebleven. De overige verzekeringen uit de Pakketverzekering had Consument al eerder elders gesloten;
- in het kader van een verzekeringsaanvraag van Consument bij ASR Schade (Europeesche Verzekeringen) heeft ASR contact opgenomen met de afdeling Veiligheidszaken van Verzekeraar. Daarbij is informatie gedeeld over bevindingen en conclusies zoals weergegeven in de brief van 28 april 2016 van Verzekeraar aan Consument.

## 4 Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt dat Verzekeraar ten onrechte (i) weigert de laminaatschade en de tuinschade te vergoeden, (ii) de Pakketverzekering heeft opgezegd, (iii) zijn gegevens heeft geregistreerd in het EVR, het Incidentenregister en de Gebeurtenissenadministratie en (iv) de opname in het Incidentenregister aan het CBV heeft gemeld. Consument bestrijdt in dat kader onjuiste informatie te hebben verschaft. Van opzet tot misleiding is volgens Consument geen sprake.

De Commissie stelt in dit kader vast dat de door Verzekeraar gedane registraties, melding en opzegging van de Pakketverzekering, zijn verricht in het kader van de laminaatschade. Daarom gaat de Commissie eerst daarop in. Daarna komt de tuinschade aan de orde.

*De laminaatschade. Is sprake van een onjuiste voorstelling van zaken?*

- 4.2 Bij de beoordeling van de vraag of Verzekeraar mocht handelen zoals hij heeft gedaan, moet eerst worden vastgesteld of Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven en, zo ja, of dit is geweest met het opzet Verzekeraar te misleiden teneinde een uitkering te ontvangen waarop hij geen recht heeft. Voor beoordeling van de vraag of Consument Verzekeraar een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met betrekking tot de laminaatschade, heeft de Commissie alle informatie in het dossier beoordeeld. Op basis van deze informatie concludeert de Commissie dat Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven.

Na het ontstaan van de laminaatschade heeft Consument deze schade op 26 augustus 2015 telefonisch bij Verzekeraar gemeld en gezegd dat de schade was veroorzaakt door het laten vallen van een emmer water.

Dit blijkt uit de door Verzekeraar overgelegde telefoonnotitie van het gesprek van 26 augustus 2015 waarin is geschreven dat Consument waterschade heeft aan zijn kliklaminaat “doordat hij emmer water heeft laten vallen.” Uit de telefoonnotitie blijkt verder dat de betreffende medewerker van Verzekeraar direct heeft aangegeven dat geen sprake was van een gedekte schadeoorzaak. Consument heeft daarop op 1 september 2015 in een brief aan Verzekeraar geschreven dat het de betreffende medewerker op 26 augustus 2015 niet helemaal duidelijk was geworden hoe de schade was ontstaan maar dat de schade veroorzaakt was door een losgeschoten tuinslang die hij in het huis had liggen om planten water te geven. Bij de brief van 1 september 2015 had Consument een offerte gevoegd waaruit blijkt dat herstel van de schade €4.695,05 zou kosten. Uit het expertiserapport van 10 november 2015 van CED blijkt vervolgens dat de schade is veroorzaakt doordat een kunststof vat met water dat een medewerker van een spackbedrijf in de woonkamer van Consument had laten staan, is gaan lekken. Het expertiserapport vermeldt dat het gesprek met Consument zeer moeizaam verliep en Consument zeer weinig informatie gaf. De gegevens van de veroorzaker van de schade (het spackbedrijf) kon dan wel wilde Consument niet geven. Informatie uit de databank van het Centraal Informatiesysteem wees daarna uit dat er bij Univé op het adres van Consument een schade van 13 mei 2015 was behandeld op de AVB-verzekering van het spackbedrijf en dat een bedrag van €2.150,- was uitgekeerd aan Consument. Verzekeraar heeft daarop [naam onderzoeksbureau] ingeschakeld om Consument de gelegenheid te geven om vragen over de tegenstrijdige verklaringen te beantwoorden maar daar heeft Consument niet aan mee willen werken.

De slotsom is dat Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven over het ontstaan van de laminaatschade.

#### *Opzet tot misleiding?*

- 4.3 Consument heeft weliswaar op 1 september 2015 aan Verzekeraar geschreven dat de medewerker van Verzekeraar hem tijdens het telefoongesprek op 26 augustus 2015 kennelijk niet goed heeft begrepen, maar Consument heeft in elk geval in zijn brief van 1 september 2015 een andere oorzaak beschreven dan de werkelijke oorzaak. Indien het werkelijk zo was dat Consument op 26 augustus 2015 verkeerd begrepen was, was de brief van 1 september 2015 hét moment om de waarheid over de schadeoorzaak te vertellen. Consument heeft dat echter nagelaten. Bovendien heeft Consument bij die gelegenheid nagelaten te vertellen dat hij al een vergoeding van Univé had ontvangen. Consument heeft daarentegen een offerte bij de brief van 1 september 2015 gevoegd waaruit het totale herstelbedrag blijkt zonder daarbij te vermelden dat het van Univé ontvangen bedrag daarop in mindering kon worden gebracht. De Commissie merkt hierbij op dat Consument pas in het kader van de klacht bij het Klachteninstituut de vergoeding door Univé heeft vermeld.

Deze omstandigheden, tezamen met het door de onderzoekers van CED en [naam onderzoeksbureau] geconstateerde gebrek aan mededeelzaamheid en medewerking van Consument, brengt de Commissie tot het oordeel dat Consument de onjuiste voorstelling van zaken opzettelijk heeft gegeven met de bedoeling alsnog een vergoeding te krijgen voor een schade die bovendien al eerder gedeeltelijk was vergoed.

#### *Dekking laminaatschade?*

- 4.4 Verzekeraar heeft het verzoek om dekking van de laminaatschade afgewezen omdat Consument over de oorzaak een onware opgave heeft gedaan en omdat hij heeft verzwegen dat hij al een vergoeding van Univé had ontvangen. Dit met het opzet Verzekeraar te misleiden. Verzekeraar heeft daarmee een beroep gedaan op verval van recht op uitkering als bedoeld in artikel 7:941 lid 5 BW. Met inachtneming van de verstrekkende gevolgen ervan worden hoge eisen gesteld aan een beroep op dit artikel. Concreet moet minimaal sprake zijn van een verdenking van fraude die meer is dan een redelijk vermoeden dat Consument heeft gefraudeerd. De Commissie heeft in rov. 4.3 vastgesteld dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid teneinde een uitkering te ontvangen waarop hij geen recht heeft. Daarmee is het beroep van Verzekeraar op het verval van recht op uitkering terecht.

#### *Opzegging van de Pakketverzekering. Herstel ongevallenverzekering/rechtsbijstandverzekering*

- 4.5 In zijn brief van 28 april 2016 heeft Verzekeraar de Pakketverzekering met een beroep op artikel 8.4 AV per direct opgezegd. Achteraf bleek dit niet de bedoeling te zijn en alleen de inboedelverzekering is per direct opgezegd. De overige verzekeringen zijn per 27 april 2017 beëindigd. Door het herstel van de overige verzekeringen werd Consument in september/oktober 2016 geconfronteerd met een aankondiging dat een bedrag van €960,80 zou worden afgeschreven. Na protest van Consument en zijn mededeling dat hij het grootste gedeelte van de verzekeringen, met uitzondering van de rechtsbijstandverzekering en de ongevallenverzekering, al elders had gesloten, is alleen premie in rekening gebracht voor deze twee verzekeringen en zijn deze tot 27 april 2017 in stand gebleven. De Commissie wijst de vordering van Consument tot herstel van de ongevallenverzekering en de rechtsbijstandverzekering af. Deze twee verzekeringen zijn tegen het einde van de verzekeringsperiode opgezegd met inachtneming van een termijn van tenminste 2 maanden als bedoeld in artikel 7:940 lid 1 BW. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan een dergelijke opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Daarvan is in de gegeven omstandigheden, gezien de fraude, geen sprake. Het voorgaande neemt overigens niet weg dat van een Verzekeraar die na een geconstateerde fraude maatregelen neemt, mag worden gevergd dat hij daarbij zorgvuldig handelt.

#### *Registratie*

- 4.6 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister voor een duur van 4 jaar. Ook heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument voor een duur van 4 jaar geregistreerd in het EVR. Verder heeft Verzekeraar de persoonsgegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie. Tot slot heeft Verzekeraar melding gemaakt van de registratie bij het CBV. Consument wenst dat deze registraties ongedaan gemaakt worden.

- 4.7 Opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en -met name- het EVR kan voor de betrokkene verstrekking 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.
- 4.8 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 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 redelijk 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, thans artikel 6 onder f van de AVG, en artikel 5.2.1 sub c van het Protocol, te worden beoordeeld of op grond van een en ander opname in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur.
- 4.9 Het is aan Verzekeraar om feiten te stellen die een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld van fraude opleveren. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar hierin is geslaagd en verwijst daartoe naar de randnummers 4.2 en 4.3 hierboven. Aan de vereisten voor registratie in het EVR, genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol is voldaan. Consument heeft in dit kader nog gesteld dat een bepaalde medewerker van Verzekeraar hem heeft toegezegd dat de registratie in het EVR zou worden ingetrokken.

Verzekeraar heeft deze stelling gemotiveerd betwist en Consument heeft zijn stelling daarna niet nader feitelijk onderbouwd. De Commissie oordeelt dat de stelling van Consument daardoor niet aannemelijk is geworden en dient te worden verworpen.

Op grond van sub c van datzelfde artikel in het Protocol dient een verzekeraar bij registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken. Bij de beoordeling van de vraag of een verzekeraar de gegevens in het EVR laat opnemen en zo ja, voor welke duur, dient een verzekeraar ook de belangen van de betrokkene mee te wegen. De Commissie verwijst naar haar eerdere uitspraak van 5 juli 2016 (2016-302, randnummer 4.9). De betrokkene die verwijdering van de persoonsgegevens verlangt, moet onderbouwen op grond waarvan hij meent dat zijn belangen disproportioneel zijn geschaad en waarom zijn belang moet prevaleren boven het belang van een verzekeraar en de financiële sector als geheel.

- 4.10 Verzekeraar heeft de gegevens van Consument voor een duur van vier jaar in het EVR laten registreren. Verzekeraar heeft dit onderbouwd door in zijn dupliek de volgende vier omstandigheden te vermelden:
- (i) de soort fraude betreft vingers. Consument heeft meerdere malen een onjuiste toedracht opgegeven met het doel om schadevergoeding te ontvangen, waar hij bij opgave van de juiste toedracht geen recht op zou hebben. De schade was immers al vergoed door een andere verzekeraar;
  - (ii) het ten onrechte geclaimde bedrag van € 4.695,- is een substantieel financieel belang, waarvoor Verzekeraar een termijn van 4 jaar hanteert;
  - (iii) de duur van de verzekeringsovereenkomst op de schadedatum was slechts 2 jaar, dus relatief kort;
  - (iv) Consument heeft in strijd met de polisvoorwaarden zijn medewerking geweigerd om nadere informatie over de toedracht en omstandigheden te geven.

Consument heeft geen feitelijk onderbouwd bezwaar gemaakt tegen de duur van de registratie. Uit het dossier blijkt dat Consument de meeste verzekeringen uit de Pakketverzekering inmiddels bij een andere verzekeraar heeft gesloten. Consument heeft niet onderbouwd dat het elders sluiten van een ongevalverzekering en een rechtsbijstandverzekering voor hem niet mogelijk is, ook niet op financiële gronden.

De Commissie begrijpt dat de registratie wel consequenties heeft voor Consument. Gezien de omstandigheden in deze kwestie is de Commissie evenwel van oordeel dat het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van zijn gegevens. De duur van de registratie is beperkt tot 4 jaar en dit komt de Commissie niet onredelijk voor.

- 4.11 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het Incidentenregister, die Verzekeraar eveneens voor de duur van vier jaar heeft gedaan, gehandhaafd te blijven. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit heeft tot gevolg dat, zolang de registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens in het Incidentenregister ook blijven staan.

- 4.12 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij het CBV. Nu de registratie zowel in het EVR als in het Incidentenregister op juiste gronden is gedaan, behoeft de melding bij het CBV niet te worden ingetrokken.

*Gebeurtenissenadministratie*

- 4.13 Consument heeft voorts doorhaling van de registratie van zijn gegevens in de Gebeurtenissenadministratie gevorderd. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd door de afdeling Veiligheidszaken en vormt samen met het Interne Verwijzingsregister het interne waarschuwingssysteem van Verzekeraar. Op interne registraties is de GVPFI van toepassing. Op grond van artikel 5.5.1 van de GVPFI kunnen persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen, die de zorg en aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie. Het gaat daarbij om zaken die de veiligheid en integriteit van de instelling, haar werknemers, klanten en overige relaties maar ook de financiële sector als geheel (kunnen) raken. Om de afdelingen van de financiële instelling opmerkzaam te maken op de persoon die was betrokken bij de gebeurtenis, kunnen de verwijzingsgegevens worden opgenomen in het IVR, dat toegankelijk is voor andere afdelingen dan de afdeling Veiligheidszaken. Een onderscheid in criteria voor opname in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is er niet, slechts de omvang van de opgenomen gegevens verschilt. Vgl. Rb. Midden-Nederland 11 januari 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:49, rov. 4.13 en Geschillencommissie Kifid 2016-061.
- 4.14 In rov. 4.3 heeft de Commissie geoordeeld dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven in het kader van de laminaatschade teneinde een uitkering te ontvangen waarop hij geen recht had. Het opzettelijk geven van een onjuiste voorstelling van zaken is te kwalificeren als een gebeurtenis in de zin artikel 5.5.1 GVPFI. Ingevolge artikel 4.3 sub f GVPFI dient de registratie proportioneel te zijn, wat inhoudt dat het belang van de financiële sector bij registratie dient te worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor de betrokken consument. De Commissie oordeelt dat het belang van Verzekeraar bij registratie van de gegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor Consument heeft. Daarbij is allereerst van belang dat de registratie in de Gebeurtenissenadministratie zuiver intern is. De registratie kan tot gevolg hebben dat Consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep financiële ondernemingen waarvan Verzekeraar deel uitmaakt. Financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep, hetzij direct of indirect, hebben geen toegang tot de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie van Verzekeraar. De Commissie stelt vast dat gesteld noch gebleken is dat Consument disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt door de registratie in de Gebeurtenissenadministratie. De Commissie acht het niet onbegrijpelijk dat Verzekeraar zichzelf en de met hem verbonden ondernemingen opmerkzaam wenst te maken op Consument. De Commissie oordeelt dat de registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie dan ook gehandhaafd mag blijven voor een periode van acht jaar, nu er wordt voldaan aan de doelstelling van artikel 5.5.1 van de GVPFI en aan het proportionaliteitsbeginsel van artikel 4.3 sub f van de GVPFI.



#### *De tuinschade*

- 4.15 Consument vordert dat Verzekeraar zijn tuinschade vergoedt. De tuinschade bedraagt volgens het rapport van CED (zie 2.7) €4.235,-. Volgens het rapport is de aansluiting van de tuinslang op de buitenkraan losgeschoten en is geruime tijd water op het straatwerk gestroomd met verzakking van dit straatwerk tot gevolg. Verzekeraar heeft bij e-mail van 22 december 2015 vergoeding van de schade afgewezen omdat het zandbed onder de tuinbestration is weggespoeld. De bestration is volgens Verzekeraar verzakt maar niet beschadigd terwijl het weggespoelde zand op grond van de VWHV geen verzekerde zaak zou zijn. De Commissie heeft kennisgenomen van de VWHV en is van oordeel dat het door Verzekeraar ingenomen standpunt onjuist is. Op grond van artikel 2.1 j° artikel 2.1.1.14 onder a VWHV is als gedekte gebeurtenis verzekerd schade door water dat onvoorzien is weggestroomd uit de waterleiding. Uit artikel 2.2.7 volgt dat schade ontstaan aan de tuinaanleg of de tuinbeplanting bij het woonhuis als gevolg van een gedekte gebeurtenis, wordt vergoed. Onmiskenbaar is dat tuinbestration als tuinaanleg dient te worden beschouwd. De schade aan de verzakte tuinbestration (de kosten van herstel van het straatwerk) dient derhalve alsnog door Verzekeraar te worden vergoed.

#### *Slotsom*

- 4.16 De slotsom is dat de vordering van Consument tot vergoeding van de tuinschade zal worden toegewezen. Alle overige vorderingen zullen worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **5 Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van €4.235,-. Alle overige vorderingen van Consument worden afgewezen.

*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.*