

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-586
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars, mr. M.C.M. van Dijk, leden en
mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 19 september 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Auto- en inboedelverzekering. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van vier jaar geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR omdat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. Consument vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens en herstel van de verzekeringen. 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. Daarnaast heeft Verzekeraar de verzekeringen ook mogen beëindigen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 1999 een inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering bij Verzekeraar afgesloten. Op de inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering zijn de Algemene Voorwaarden Model CPA 06-2 (56460) (hierna: ‘de Voorwaarden Inboedelverzekering’) van toepassing. In de Voorwaarden Inboedelverzekering is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Artikel 5 Einde van een verzekering

(...)

2. Een verzekering eindigt als wij deze schriftelijk opzeggen: (...)

e. als de verzekerde over een gebeurtenis of schade met opzet een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven;

(...)

Artikel 6 Algemene uitsluitingen

Wij verlenen geen dekking voor schade:

(...)

5. Als de verzekerde over een schade, ongeval of gebeurtenis opzettelijk onware of onvolledige mededelingen doet of laat doen.”

2.2 In 2014 heeft Consument een autoverzekering bij de volmacht van Verzekeraar, Voogd en Voogd, afgesloten. Op de autoverzekering zijn de Algemene Voorwaarden Model VP 2012-01 (hierna: ‘de Voorwaarden Autoverzekering’) van toepassing. In de Voorwaarden Autoverzekering is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Artikel 7 Wat doen wij bij fraude?

(...)

7.2 Via uw premie betaalt u mee aan het fraudegedrag van anderen. Daarom doet ASR aan fraudebestrijding. Bij fraude nemen wij de volgende maatregelen:

- wij doen aangifte bij de politie;

- wij vergoeden de schade niet en reeds uitgekeerde schadevergoedingen en gemaakte kosten worden teruggevorderd;

- Wij beëindigen de lopende verzekeringen en de klant die fraude heeft gepleegd kan bij ons geen andere verzekeringen meer afsluiten;

- wij plaatsen de gegevens van de klant die fraude heeft gepleegd in een of meer registers die ook voor andere verzekeraars toegankelijk zijn. Ook nemen wij de gegevens op in ons incidentenregister. Dit doen wij volgens het Protocol incidentenwaarschuwingssystemen Financiële Instellingen.”

2.3 Consument heeft op 1 november 2015, 7 augustus 2016 en 21 augustus 2016 schade op haar autoverzekering geclaimd.

Op 8 juli 2016 heeft Consument melding gemaakt van een inbraak in haar woning.

2.4 Verzekeraar heeft naar aanleiding van de schademelding van 8 juli 2016 een schade-onderzoeker ingeschakeld. De schade-onderzoeker heeft Consument op 13 oktober 2016 en 24 november 2016 bezocht. In het rapport van 17 januari 2017 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Op 13 oktober 2016 is gesproken met verzekerde, (...)

Samengevat en vrij weergegeven is door verzekerde het navolgende verklaard:

(...)

- Op 7 juli 2016, omstreeks 22.30 uur, verliet zij haar woning, met haar Pitbull, om wat kleding te gaan brengen naar haar dochter, die logeerde bij haar ex-man, de vader van haar dochter.*
 - De vader van haar dochter woonde in de buurt op het adres [straatnaam] [huisnummer] te [plaatsnaam], wat ongeveer 10 minuten lopen is vanaf de schadelocatie.*
 - Bij haar vertrek, via de voordeur, sloot zij de achterdeur van haar woning niet af, omdat ze dacht snel weer terug te zijn en omdat ze ervanuit ging dat men toch niet zou inbreken.*
 - Ze nam de hond mee omdat deze toch moest worden uitgelaten.*
 - Toen zij op 8 juli 2016, omstreeks 01.19 uur, weer bij haar woning kwam, ontdekte zij de inbraak. Haar zoon was toen bij haar. Zij was hem onderweg naar huis tegengekomen op straat.*
 - Bij aankomst bij de woning zag zij direct dat de achterdeur openstond, waarop zij de politie had gebeld.*
 - Men was kennelijk via de achterdeur de woning binnengekomen en had in de woning de door haar opgegeven goederen ontvreemd.*
 - In de woning had men kennelijk het glas aan de binnenzijde van het draairaam aan de achterzijde kapot gemaakt. Verzekerde kon niet verklaren waarom dat gebeurd zou kunnen zijn.*
 - Ze was bijna drie uur weggeweest met haar hond om wat kleding naar haar dochter te brengen, doordat zij vrij lang had zitten kletsen met haar dochter.*
 - Bij de inbraak was onder andere een bedrag van € 2.000,00 contant geld ontvreemd, dat verzekerde bijeen had gespaard voor een vakantie in [naam land].*
 - Zij had de schade-expert al aangetoond hoe zij dit geld bijeen had gespaard.*
 - De tickets voor de reis naar [naam land] waren al door haar ouders gekocht en deze waren al bij haar in bezit.*
 - Omdat ze zo boos was geweest over de inbraak en het feit dat daarbij haar gespaarde geld was gestolen, had zij de tickets weggegooid, waardoor zij deze ook niet meer kon tonen. De tickets waren daardoor verloren gegaan, zo verklaarde zij.*
 - Van de ontvreemde sieraden had zij maar weinig nota's gehad. De nota's die zij nog had, had zij overgedragen aan de schade-expert.*
- (...)*
- Naast een aantal nota's had zij de schade-expert ook enkele digitale foto's gegeven van de ontvreemde sieraden.*

- Zij had geen aankopen elektronisch betaald, zij betaalde alles contant. Zij kon ook geen nota's tonen van aankopen die niet waren ontvreemd.
- Een gedeelte van de sieraden die bij de meest recente inbraak waren ontvreemd, hadden tot kortgeleden bij haar vader in huis gelegen. Deze lagen tijdens de inbraak in 2013 ook al bij haar ouders.
- De originele foto's van de ontvreemde sieraden had zij de schade-expert gegeven. Zij verklaarde de ontvreemde goederen en het gespaarde geld langzaam in kleine bedragen bijeen te hebben gespaard.
- Zij had, na de inbraak van 2013, ongeveer dezelfde goederen weer teruggekocht
(...)

Contact schade-expert

Tijdens het onderzoek is meerdere malen gesproken met de schade-expert. Daarbij is door de schade-expert onder andere het volgende medegedeeld:

- Verzekerde had aan hem medegedeeld, dat zij het contante geld bijeen had gebracht door opnamen van haar bankrekening. Zij had dit echter niet kunnen aantonen, ondanks het feit dat zij de schade-expert inzage had gegeven in haar afschrijvingen.
- Verzekerde kon het eerdere bezit of de aankoop van een groot deel van de door haar geclaimde goederen niet aantonen.
- Ondanks meerdere verzoeken van de schade-expert, had verzekerde hem niet de originele digitale foto's gestuurd, waardoor de eigenschappen van de foto's niet herleidbaar waren. Door verzekerde werden slechts gekopieerde foto's doorgestuurd aan de schade-expert.
- De door verzekerde als ontvreemd gemelde goederen vertonen sterke overeenkomsten met de goederen die in 2013 van haar waren ontvreemd bij een inbraak in haar woning.
- De waarde van de gestolen goederen en de door verzekerde geclaimde aanschaf daarvan, verhoudt zich niet tot de inkomsten van verzekerde.
(...)

Gesprek met betrokkene [naam ex-echtgenoot]

- (...)
- Op 7 juli 2016 was zijn dochter [naam] bij hem komen logeren. Zijn dochter woonde bij haar moeder, verzekerde [naam Consument].
- Die avond was zijn ex-echtgenote, verzekerde [naam Consument], nog even langs geweest om wat spullen voor [naam dochter] te brengen.
- Zij was ongeveer een half uur gebleven en hij was daar zelf bij aanwezig geweest.
- Verzekerde [naam Consument] was maximaal een uur in zijn woning geweest die avond.
- Hij kende de hond van verzekerde doordat hij met verzekerde had samengeleefd in een woning.
- De hond van verzekerde was er niet bij geweest toen verzekerde op 7 juli 2016 spullen voor zijn dochter was komen brengen.
- Hij dacht dat de zoon van verzekerde, genaamd [naam], samen met verzekerde bij hem was gekomen op 7 juli 2016, maar wist dat niet helemaal zeker.

- Hij wist dat de ouders van verzekerde naar [naam land] waren verhuisd, om van hun pensioen te genieten.
 - Hij wist ook dat verzekerde met de kinderen naar [naam land] op vakantie zou gaan, en dat zij uiteindelijk toch niet waren gegaan, na de inbraak.
 - Hij wist dat de ouders van verzekerde de twee kinderen nog geld hadden gegeven.
 - (...)
- Op 24 november 2016 is wederom gesproken met verzekerde, (...)
- Samengevat werd door verzekerde het navolgende verklaard:
- Zij vond het niet vreemd dat zij de achterdeur op 7 juli 2016 had opengelaten, omdat ze toch niet kon verwachten dat men bij haar zou inbreken.
 - Er was wel drie keer eerder bij haar ingebroken maar dat was niet in deze woning geweest.
 - Zij had aan de verzekeraar niet medegedeeld, dat zij op 7 juli 2016 haar woning had verlaten om haar dochter te gaan ophalen.
 - Zij had op 23 november 2016 een vervelend gesprek gevoerd met een medewerker van ASR Schadeverzekering NV, nadat zij een brief had ontvangen, waarin haar was medegedeeld dat al haar verzekeringen bij deze verzekeraar zouden worden stopgezet, omdat zij zou hebben gefraudeerd met een motorrijtuigenverzekering.
 - Zij had bij de aankoop geen van de onvreemde goederen met een pinpas betaald, want zij had alles contant betaald.
 - Zij had de nota's direct zelf bij de aankopen ontvangen.
 - Alle onvreemde goederen waren haar eigendom geweest en deze goederen waren door haar persoonlijk met contant geld aangeschaft.
 - Zij had de schade-expert aangetoond dat zij meerdere opnamen had gedaan van haar bankrekening, waarmee zij haar spaargeld had aangevuld.
 - Het gespaarde geld had in een geldkistje gezeten, dat op haar kamer had gestaan. Dat geldkistje was bij de inbraak met de inhoud meegenomen. De sleutel van dat geldkistje had zij, na de inbraak, weggegooid omdat zij er toch niets meer aanhad. De tickets voor de reis naar [naam land] waren door haar vader gekocht en betaald. Zij had deze tickets, die op naam van haar kinderen en haarzelf stonden, via de post ontvangen en had deze, na de inbraak, uit boosheid weggegooid.
 - Zij had één bankrekening met één bankpas van Rabobank, IBAN NLI0RABO[nummer], en pasnummer [xxx].
 - Zij was niet bereid haar ouders te verzoeken een bewijs van aankoop van de vliegtickets ter beschikking te laten stellen.
 - Het was niet mogelijk dat door haar aankopen waren gedaan met meerdere bankpassen, zo verklaarde zij.
 - Nadat haar werd medegedeeld dat zij haar ex-echtgenoot [naam X] had genoemd en dat deze volgens haar eerder verklaring woonde op het adres [straatnaam] [huisnummer] te [plaatsnaam], verklaarde zij dat haar ex-echtgenoot was genaamd [naam ex-echtgenoot] en dat deze woonde [straatnaam] [huisnummer] [toevoeging] te [plaatsnaam].

- Zij had van [naam ex-echtgenoot] inmiddels vernomen dat hij met rapporteurs had gesproken.
- Zij was op 7 juli 2016 ongeveer een uur in de woning van betrokkene [naam ex-echtgenoot] geweest om kleding te brengen bij haar dochter en zij was rechtstreeks vanaf haar woning met haar hond naar betreffende woning gelopen.
- Vanuit de woning van betrokkene [naam ex-echtgenoot] was zij direct naar haar woning gelopen, wat ongeveer 10 minuten had geduurd.
- Haar zoon was niet met haar meegegaan naar de woning van betrokkene [naam ex-echtgenoot].
- Zij kon niet verklaren waardoor zij dan van 22.30 uur tot 01.19 uur was weggeweest van haar woning.
- Zij kon uiteindelijk toch recente aankopen met haar bankpas vinden en toonde deze.
(...)

3 Resumé

Aan de hand van het hierboven omschreven onderzoek is het navolgende vastgesteld:

- Verzekerde heeft tegenstrijdige verklaringen afgelegd bij de schade-expert en rapporteurs.
- Verzekerde heeft het eerdere bezit en/of de aankoop van een groot deel van de geclaimde goederen niet kunnen aantonen.
- Verzekerde heeft ten overstaan van de schade-expert verklaard dat zij geld via de pinautomaat had opgenomen voor de vakantie in [naam land], terwijl zij rapporteurs heeft verklaard dat zij dit geld langzaam bijeen had gespaard. Ook na inzage in de afschrijvingen van de bankrekening van verzekerde, zijn de door haar vermelde pintransacties bij de schade-expert daardoor niet bevestigd.
- Verzekerde heeft in de aangifte en de schademelding verklaard, dat zij van 22.30 uur tot 01.19 uur weg is geweest, terwijl door betrokkene [naam ex-echtgenoot] is verklaard dat zij slechts maximaal een uur in zijn woning is geweest op de schadedatum.
- Verzekerde heeft in haar laatste verklaring vermeld dat zij maximaal een uur in de woning van betrokkene [naam ex-echtgenoot] is geweest op de schadedatum.
- Het heen- en weer lopen van de schadelocatie naar de woning van betrokkene [naam ex-echtgenoot] kost maximaal 20 minuten, waardoor een periode van anderhalf uur afwezigheid op de schadelocatie niet kan worden verklaard door verzekerde.
- Verzekerde heeft verklaard dat zij alle geclaimde goederen persoonlijk heeft aangeschaft met contant geld, terwijl is gebleken dat met twee verschillende bankpassen aankopen zijn gedaan die door verzekerde als ontvreemd worden geclaimd.
- Verzekerde heeft verklaard slechts één bankpas van Rabobank te bezitten en zij heeft deze pas aan rapporteurs getoond.
- In de woning op de schadelocatie is een onverklaarbare schade ontstaan aan de binnenzijde van een raam met dubbel glas. Het is onwaarschijnlijk dat onbevoegden die de inbraak zouden hebben gepleegd, deze schade hebben veroorzaakt.

- Verzekerde heeft meerdere malen verklaard dat zij het niet vreemd vond om de achterdeur open te laten tijdens haar afwezigheid, terwijl al meerdere malen bij haar zou zijn ingebroken.
- De inkomsten van verzekerde, als alleenstaande moeder met twee kinderen, verhoudt zich niet tot de waarde van de geclaimde ontvreemde goederen en contant geld.
- Betrokkene [naam ex-echtgenoot] verklaarde bereid te zijn tot een gesprek met rapporteurs maar bleek niet bereid de verklaring te ondertekenen.
- Verzekerde heeft verklaard geen medewerking te willen verlenen aan een onderzoek naar vliegtickets die zij van haar ouders zou hebben gekregen. Verzekerde is van mening dat de verzekeraar de schade dient uit te keren, doordat de schade-expert een voorlopige raming heeft gemaakt .

4 Conclusie

Op grond van het hierboven omschreven onderzoek wordt het navolgende geconcludeerd:

- De verklaring van verzekerde is op meerdere punten tegenstrijdig. Verzekerde kan het bezit en de aankoop van een groot deel van de door haar geclaimde goederen niet of onvoldoende aantonen.
- De door verzekerde geclaimde goederen zijn gedeeltelijk met twee verschillende bankpassen betaald, terwijl verzekerde heeft verklaard alle aankopen zelf te hebben gedaan met contant geld en slechts één bankpas te hebben.
- Verzekerde kan de schade aan de binnenzijde van een raam met dubbel glas in de woning niet verklaren.
- Verzekerde kan niet verklaren, waarom zij van 22.30 uur tot 01.19 uur buiten de woning is geweest, terwijl haar bezoek aan haar dochter in de woning van betrokkene [naam ex-echtgenoot], inclusief het heen- en weer lopen maximaal anderhalf uur kan hebben geduurd.
- Verzekerde is niet bereid haar medewerking te verlenen aan een onderzoek naar de vliegtickets die zij van haar ouders zou hebben ontvangen voor een vakantie in [naam land] met haar kinderen.”

2.5 Op verzoek van Verzekeraar heeft Ongevallen analyse Nederland (hierna: ‘de ongevallenanalist’) de aanrijdingen van 7 en 21 augustus 2016 onderzocht. In het rapport van 8 november 2016 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“De opgegeven toedracht komt er bij het eerste ongeval (links in figuur 1) in grote lijnen op neer dat de [auto 1] (B) van rechts naar links van rijstrook zou zijn gewisseld. Daarbij zou de [auto 1] met de linker voorzijde tegen de rechterzijde van de [auto 2] (A) zijn gereden. Als gevolg hiervan zou de [auto 2] met de linkerzijde tegen links van de weg staande vangrails zijn gereden. Gezien punt 10 van het aanrijdingsformulier lijkt de [auto 1] met de linker voorzijde de [auto 2] ter hoogte van het rechter achterwiel te moeten hebben geraakt. Bij expertise is echter gebleken dat de [auto 2] beschadigd was geraakt aan de gehele rechterzijde.

De opgegeven toedracht komt er bij het tweede ongeval (rechts in figuur 1) in grote lijnen op neer dat de [auto 1]-bestuurder de van rechts komende [auto 3] (A) niet zou hebben gezien en deze geen voorrang zou hebben verleend. De [auto 1] (B) zou door deze aanrijding beschadigd zijn geraakt aan de voorzijde. De [auto 3] zou, gezien punt 10 van dit aanrijdingsformulier, door deze aanrijding beschadigd zijn geraakt aan de linker voorzijde. Bij expertise is echter gebleken dat de [auto 3] beschadigd was geraakt aan de gehele linkerzijde en dat de linker voorzijde het aangrijppunt betreft.

(...)

De [auto 1] vertoont aan de voorzijde verticaal gesitueerde diepe krasschade in de onderrand van de voorbumper, zie de krassen in de gele kaders. De in deze gele kaders aanwezige krassen getuigen ervan dat de [auto 1] tegen/over een betonnen of stenen vast object is gereden. Als gevolg hiervan kunnen de mistlampen los zijn komen te zitten. Vooral de linker mistlamp bleek los te zitten.

Verder vertoont de [auto 1] deukschade in de kentekenplaat, zie de rode pijlen. Dit betreft twee deuken. Deze deuken zijn haaks op de voorzijde van de [auto 1] ontstaan. Deze deuken kunnen zijn ontstaan door bijvoorbeeld een botscontact met vast object of met een trekhaak van een ander voertuig.

Volgens mevrouw [naam Consument] en haar 'ex-man' zouden aan de (op huurkoop basis in hun bezit zijnde) [auto 1] de volgende delen zijn hersteld/vervangen:

- De linker koplamp zou vervangen zijn door een gebuikt exemplaar, in verband met afkeur bij de APK-keuring in (volgens opgave) september.
- De linker reflector voor zou vervangen zijn door een gebruikt exemplaar.
- De radiator en ventilator zouden vervangen zijn door slooponderdelen in verband met het aanzuigen van valse lucht.
- Enkele onderdelen van de wielophanging linksvoor zouden zijn vervangen in verband met afkeur bij de APK-keuring op deze technische delen.

Bij het onderzoek aan de [auto 1] is echter gebleken dat er geen schroefsporen aanwezig zijn op de bevestigingspunten van de linker koplamp. Hetzelfde geldt voor de reflector en, voor zover van belang, het linker voorscherm. De radiator en ventilator zouden kunnen zijn vervangen door gebruikte exemplaren. De wielophanging linksvoor vertoont alleen een nieuw uitzierende stofhoes. De overige delen van de wielophanging zijn duidelijk geroest, vertonen geen schroefsporen of schone plekken (die zouden moeten zijn ontstaan bij de- of montage werkzaamheden) enz.

(...)

Onderstaande foto's geven een beeld van de op 31 oktober 2016 aanwezige schade aan de linker voorzijde van de [auto 1]. De voorbumper blijkt aan de linkerzijde bekrast. Het linker voorscherm is gedeukt en bekrast. En de linker voorvelg vertoont diverse diepe krasschades, waarin onder andere een vreemde rode substantie aanwezig is.

De [auto 1] zou eerder dan onderhavige aanrijding, in november 2015, ook betrokken zijn geraakt bij een aanrijding, waarbij de linker voorzijde in botscontact zou zijn gekomen met de [auto 4] met kenteken [X]. Deze aanrijding van november 2015 is door DEKRA in opdracht van Aegon onderzocht. Destijds (ook in november 2015) is de [auto 1] door DEKRA gefotografeerd. Figuur 5 toont de relevante foto's van het schadebeeld dat deze [auto 1] in november 2015 had.

De foto's in figuur 4 en 5 zijn met elkaar vergeleken, waarbij is gebleken dat alleen de schade in de gele ovaal in figuur 4 na november/december 2015 kan zijn ontstaan. Dit betreft echter een diepe krasschade (met haakschade), die is ontstaan door een heen en weer gaand botscontact met een vast object. Ook is er sinds november/december 2015 meer schade ontstaan aan de linker voorvelg. De op 31 oktober 2016 door ons gefotografeerde en op de [auto 1] aanwezige voorbumper en kentekenplaat betreffen dezelfde als in november/december 2015.

Samengevat: bij de verdere beoordeling van de toedracht van onderhavige aanrijdingen dient alleen de sinds november/december 2015 extra aan de velg van de [auto 1] ontstane schade in beschouwing te worden genomen.

4.2 Schadebeeld van de [auto 2] (ongevalsdatum 7 augustus 2016)

(...)

Op basis van de matige schadebeeldfoto's van de [auto 2] kan worden geconcludeerd dat de [auto 1] een kort botscontact kan hebben gehad met de rechterzijde van de [auto 2], waarbij:

- de [auto 1] uitsluitend met het linker voorwiel de [auto 2] kan hebben geraakt;
- de rood gekleurde krasschade in de linker voorvelg van de [auto 1] kan zijn ontstaan (zie figuur 8, rood omkaderd of met rode pijlen aangewezen);
- de hoger dan ongeveer 0,40 meter gesitueerde schades aan de rechterzijde van de [auto 2] in elk geval niet kunnen zijn ontstaan tijdens het botscontact met de [auto 1];
- het merendeel van de schades aan de rechterzijde van de [auto 2] zich niet laten verklaren door de opgegeven aanrijding van 7 augustus 2016;
- het aanrijdingsformulier behorende tot de aanrijding van 7 augustus 2016 mogelijk een (enigszins) correcte voorstelling van zaken geeft, zijnde dat de [auto 1] met de linker voorzijde (lees; het linker voorwiel) tegen de rechter achterzijde (lees; vlak voor het rechter achterwiel) van de [auto 2] reed.

Het eventuele botscontact dat tussen de [auto 1] en [auto 2] kan zijn voorgevallen kan niet zijn begonnen ter hoogte van de rechter voorzijde van de [auto 2] en hebben geduurd tot aan de rechter achterzijde van de [auto 2]. Een dergelijk lang en intensief contact verklaart de minimale en mogelijk hierbij ontstane schade aan de linker voorvelg van de [auto 1] geheel niet.

De [auto 2] moet aan de rechterzijde voorbeschadigd zijn geweest of deze heeft na het eventuele botscontact met de [auto 1] extra beschadigingen opgelopen.

Daarbij lijkt het, vanwege de intensiteit en plaatsing (laag, op dorpel en op siervouwniveau), dat het merendeel van de schade aan de rechterzijde van de [auto 2] is ontstaan door een botscontact met vast object.

Voorgaande geconcludeerd hebbende en gezien in het licht van de opgegeven toedracht van onderhavige aanrijding, kan ook worden betwijfeld dat de linker zijschade (vangrailschade) aan de [auto 2] is ontstaan als gevolg van de opgegeven aanrijding met de [auto 1].

4.3 Schadebeeld van de [auto 3] (ongevalsdatum 21 augustus 2016)

De [auto 3] is tijdens expertise door CED gefotografeerd. De door CED genomen foto's zijn van voldoende kwaliteit, waardoor besloten is de [auto 3] niet fysiek te bezichtigen (...)

De schade bestaat uit een bekraste en gedeukte voorbumper, voorscherm, portier, zijpaneel, dorpel en wielkuipranden. De buitenspiegel is afgebroken, de sierlijst van het zijpaneel is aan de voorzijde naar achteren opgedrukt en de sidebar is gedeukt en aan de voorzijde onder de dorpel gedrukt.

De botspartner van de [auto 3] zal een hard en stijf object zijn. Ten einde de sidebar en dorpel op deze wijze gedeukt en bekrast te krijgen dient de botspartner zeer laag bij de grond stijf van karakter te zijn. De afgebroken buitenspiegel bewijst dat de botspartner ook op een hoogteplaatsing van ongeveer 1,10 meter delen moet hebben die in contact konden komen met de buitenspiegel van de [auto 3].

Het ontbreekt in dit schadebeeld aan kenmerken die duiden op een botscontact met een ander motorvoertuig, waaronder de [auto 1]. Zoals geconcludeerd in paragraaf 4.1 van deze rapportage vertoont de [auto 1] ook geen schades aan de voorzijde die te relateren zijn aan een intensief botscontact met een ander motorvoertuig.

De motorkap van de [auto 1] is gesitueerd op maximaal 0,85 meter hoogte. Als de [auto 1] al een botscontact met de [auto 3] had, dan zou de [auto 1] nooit de buitenspiegel van de [auto 3] hebben kunnen afbreken.

Het schadebeeld van de [auto 3] zal, evenals het merendeel van de schade aan de rechterzijde van de [auto 2], het schadebeeld aan de linkerzijde van de [auto 2] en de schade in de gele ovaal in figuur 4 aan de [auto 1], ontstaan zijn door een aanrijding met vast object.

Kortom: er is geen enkele reden aan te nemen dat de geclaimde aanrijding van 21 augustus 2016 daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

5 Conclusie

Op grond van hetgeen hiervoor genoemd is, kan worden geconcludeerd dat:

- de [auto 1] sinds november/december 2015 alleen extra en door een botscontact met een ander motorvoertuig ontstane schade heeft opgelopen aan de linker voorvelg;*
- alle overige aan de [auto 1] aanwezige schade te herleiden is naar een aanrijding die plaats zou hebben gevonden in november 2015 en één of meerdere botscontacten met een vast object;*
- de schade aan de linker voorvelg van de [auto 1] deels kan zijn ontstaan door een kortstondig botscontact met bijvoorbeeld de rechter (achter)zijde van de [auto 2];*
- in elk geval niet de gehele rechter zijschade aan de [auto 2] zich laat verklaren door een eventueel botscontact met de [auto 1];*
- de opgegeven aanrijding met ongevalsdatum 7 augustus 2016 niet conform opgave heeft plaatsgevonden en/of dat deze niet de gehele geclaimde schade aan de [auto 2] tot gevolg kan hebben gehad;*
- er geen botcontact zal hebben plaatsgevonden tussen de [auto 1] en de [auto 3];*
- de opgegeven aanrijding met ongevalsdatum 21 augustus 2016 geheel niet zal hebben plaatsgevonden;*
- de [auto 3] anders en elders beschadigd zal zijn geraakt, waarbij dient te worden gedacht aan een aanrijding met een vast object.”*

2.6 Bij brief van 22 november 2016 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

“Uit het onderzoek en de analyse is komen vast te staan dat de [auto 1] bij alleen nieuwe schade kan zijn ontstaan aan de linker voorvelg. De rest van de schade hoort bij een aanrijding van november 2015 of is ontstaan door aanrijding met een vast object.

Volgens uw opgave zou er schade aan de [auto 1] zijn hersteld middels het vervangen van de linker koplamp, de linker reflector, de radiator en ventilator enige delen van de wielophanging. Bij het onderzoek aan de [auto 1] is echter gebleken dat er geen schroefsporen aanwezig zijn op de bevestigingspunten van de linker koplamp. Hetzelfde geldt voor de reflector en, voor zover van belang, het linker voorscherm. De radiator en ventilator zouden kunnen zijn vervangen door gebruikte exemplaren. De wielophanging linksvoor vertoont alleen een nieuw uitzijnde stofhoes. De overige delen van de wielophanging zijn duidelijk groest, vertonen geen schroefsporen of schone plekken (die zouden moeten zijn ontstaan bij de- of montage werkzaamheden) enz. Het is duidelijk dat niet alle schade aan de [auto 2] door de aanrijding met de [auto 1] kan zijn ontstaan. Er is ernstige twijfel over de juistheid van deze claim en of deze aanrijding wel heeft plaatsgevonden dan wel heeft plaatsgevonden zoals door partijen wordt beweerd.

Wat betreft de tweede aanrijding met de blauwe [auto 3] [type] kan ik u simpelweg mededelen dat die beweerdelijke aanrijding nooit kan hebben plaatsgevonden.

Het schadebeeld aan de [auto 3] valt totaal niet te relateren aan de schade van de [auto 1]. Gezien het schadebeeld aan de [auto 3] is maar één conclusie mogelijk en dat is dat die schade is ontstaan doordat de [auto 3] tegen een vast object is aangereden. Van schade ontstaan door een voorrangskwestie kan in het geheel geen sprake zijn.

Wij stellen vast dat door u opzettelijk onjuiste informatie is verstrekt. Door het verstrekken van onjuiste informatie vervalt uw recht op vergoeding van de schade.

A.s.r./Voogd & Voogd gaan daarom niet over tot het vergoeden van de schade. Bovendien houden wij u aansprakelijk voor de gemaakte onderzoekskosten en behouden wij ons het recht voor die kosten bij u terug te vorderen. Voorts zullen de bij a.s.r./Voogd & Voogd lopende verzekeringen per direct worden beëindigd. Bij Voogd & Voogd wordt het aangekondigde royement van de autoverzekering per 1 december 2016 omgezet naar een royement per 23-11-2016. Bij a.s.r. loopt thans nog een pakketverzekering met een inboedel en een avp-verzekering. Dat pakket wordt ook per 23-11-2016 beëindigd.

Gezien de bekend geworden feiten zal a.s.r. uw persoonsgegevens opnemen in een incidentenregister.

(...)

Uw persoonsgegevens zijn door ons voor een periode van 8 jaar opgenomen in het Extern Verwijzingsregister.

(...)

Wij realiseren ons dat de registratie gevolgen voor u kan hebben. Bijvoorbeeld als u een verzekering of financieel product aanvraagt of solliciteert bij een financiële instelling. Daarom hebben wij een zorgvuldige afweging gemaakt tussen uw belangen en de belangen van de financiële instelling. In dit geval is de schending van ons vertrouwen in u zo ernstig dat wij besloten hebben om uw gegevens in een waarschuwingssysteem op te nemen.

(...)

Ook hebben wij het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude (CBV) van het Verbond van Verzekeraars op de hoogte gebracht van de inhoud van deze registratie.”

2.7 Bij brief van 6 februari 2017 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

“Uw schadeclaim

U claimt bij ons de diefstal van diverse goederen en een contant geldbedrag. Uw totale schadeclaim bedraagt ruim 12.000,00 euro. Ter onderbouwing van uw schadeclaim ontvingen wij een proces-verbaal van aangifte, een aantal nota's en foto's.

Expertise

Om de schade vast te stellen schakelden wij een expert in. Vanwege de geringe aantoonbaarheid van uw schadeclaim kon de expert geen schadebedrag vaststellen.

Opmerkelijk is wel dat u tegenover de expert heeft aangegeven dat de daders via het raam geprobeerd hebben binnen te komen. De expert constateerde namelijk dat niet de buitenste ruit, maar alleen de binnenste ruit van het raam kapot was.

Telefoongesprek 22 september 2016

Op 22 september 2016 heeft u telefonisch navraag gedaan naar de stand van zaken. In dat gesprek gaf u opnieuw aan dat men in eerste instantie een raam heeft ingeslagen en via dat raam heeft geprobeerd naar binnen te komen. Toen dat niet lukte omdat het dubbel glas was, is men via de, niet afgesloten, achterdeur naar binnen gekomen.

Onderzoek

Op ons verzoek heeft onderzoeksbureau [naam onderzoeksbureau] een onderzoek ingesteld naar de toedracht en uw schadeclaim. Uit dit onderzoek komt naar voren dat u op diverse punten tegenstrijdige verklaringen heeft afgelegd. Het volledige onderzoeksrapport ontvangt u als bijlage bij deze brief.

Conclusie

Op basis van de onderzoeksbevindingen concluderen wij dat op geen enkele wijze is aangetoond dat de inbraak en de diefstal daadwerkelijk hebben plaatsgevonden. Er zijn dermate veel tegenstrijdigheden aangetroffen dat wij de conclusie gerechtvaardigd achten dat de inbraak in het geheel niet heeft plaatsgevonden, dan wel dat er sprake is van een geënceneerde inbraak.

ASR heeft daarom het voornemen uw gegevens nogmaals op te nemen in het Externe Verwijzingsregister. Met onze brief van 22 november 2016 over de afwikkeling van uw autoschades hebben wij u al eerder geïnformeerd over de mogelijke gevolgen hiervan.”

- 2.8 Bij e-mail van 7 februari 2017 heeft Consument bezwaar gemaakt tegen de afwijzingen van de schadeclaims, het beëindigen van de verzekeringen en het registreren van haar persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister (hierna: 'het EVR') en het Incidentenregister.
- 2.9 Bij brief van 29 maart 2017 heeft Verzekeraar het bezwaar afgewezen en aangegeven dat zij het op basis van de schadeclaim op de inboedelverzekering eveneens gerechtvaardigd acht om de persoonsgegevens van Consument op te nemen in het EVR. Omdat de gegevens van Consument sinds 22 november 2016 al zijn opgenomen in het EVR heeft Verzekeraar besloten dit niet opnieuw te doen.

- 2.10 Consument heeft op 6 oktober 2017 een klacht bij Kifid ingediend. Tijdens de procedure bij Kifid heeft Verzekeraar de registratieduur in het EVR van acht naar vier jaar verkort.
- 2.11 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.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert doorhaling van haar persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister en intrekking van de melding van de incidentenregistratie aan het CBV. Daarnaast vordert Consument dat Verzekeraar de verzekeringen in kracht herstelt en de geclaimde schade vergoedt.

Grondslagen daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - Consument heeft geen fraude gepleegd. De aanrijdingen en de woninginbraak hebben daadwerkelijk plaatsgevonden. De partijen waar Consument mee in botsing is gekomen hebben, naast de schade die door de aanrijding met Consument is veroorzaakt, ook andere schade geclaimd. Consument was hier niet van op de hoogte.
 - Consument kan zich nergens meer verzekeren als gevolg van de registraties.

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 Aan de orde zijn de vragen of Verzekeraar de verzekeringen van Consument heeft mogen beëindigen, uitkeringen heeft mogen weigeren en mocht overgaan tot het registreren van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister.

Registratie EVR

- 4.2 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister en, voor de duur van vier jaar, in het EVR. Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene verstrekkingen 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) waarop Verzekeraar de opname van de persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers heeft gebaseerd. 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, sinds 25 mei 2018 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 opneming in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur.

- 4.4 Allereerst dient de Commissie de vraag te beantwoorden of Consument bij het indienen van de schadeclaims opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel van Verzekeraar een uitkering te ontvangen waar geen recht op bestond. Voorop staat dat het op de weg van Verzekeraar ligt om te stellen en te bewijzen dat Consument het opzet heeft gehad om Verzekeraar te misleiden en dat daarmee een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld bestaat dat Consument heeft gefraudeerd. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument enkel op basis van de schadeclaims van 7 en 21 augustus 2016 op de autoverzekering in het EVR geregistreerd. Verzekeraar heeft zich hierbij onder meer gebaseerd op de rapporten van de schade-onderzoeker en de ongevallenanalist en de verklaringen van Consument en haar ex-partner. Uit het rapport van de ongevallenanalist van 8 november 2016 volgt dat ernstige twijfel bestaat over de juistheid van de schadeclaim van 7 augustus 2016. De ongevallenanalist betwijfelt of de aanrijding wel heeft plaatsgevonden dan wel heeft plaatsgevonden op de wijze zoals door Consument en de wederpartij is opgegeven. Het merendeel van de opgegeven schade laat zich namelijk niet verklaren door de opgegeven aanrijding. Daarnaast was een deel van de schade aan de auto van Consument reeds aanwezig als gevolg van een aanrijding in november 2015. Tot slot hebben Consument en haar ex-partner tegenover de ongevallenanalist verklaard dat enkele onderdelen van de auto zijn vervangen. Uit het onderzoek van de ongevallenanalist is echter gebleken dat dit, op de radiator en ventilator na, niet het geval is. Ten aanzien van de aanrijding van 21 augustus 2016 is uit het onderzoek van de ongevallenanalist gebleken dat die in zijn geheel niet kan hebben plaatsgevonden. Het had op de weg van Consument gelegen om aan te tonen dat de aanrijdingen daadwerkelijk op de door haar opgegeven wijze hebben plaatsgevonden. Afgezien van de stelling van Consument dat de aanrijdingen wel degelijk hebben plaatsgevonden, heeft Consument de resultaten uit het rapport van de ongevallenanalist op geen enkele wijze betwist dan wel bewijs voor haar stelling geleverd. De verklaring van Consument is niet aannemelijk geworden en wordt terzijde gesteld.
- 4.5 De slotsom is dat Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven over de aanrijdingen.

Nu uit het onderzoek van de ongevallanalist is gebleken dat de aanrijdingen niet kunnen hebben plaatsgevonden op de door Consument aangegeven wijze, gaat de Commissie er vanuit dat Consument niet de (gehele) waarheid heeft verteld. Dit tezamen genomen met de omstandigheid dat Consument geen aannemelijke verklaring heeft gegeven voor de onjuiste voorstelling van zaken maakt dat de Commissie van oordeel is dat Consument Verzekeraar met opzet heeft willen misleiden in de zin van artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol met het doel een uitkering te verkrijgen waar zij bij een ware voorstelling van zaken geen recht op had. De Commissie is van oordeel dat bovengenoemde feiten en omstandigheden in onderlinge samenhang bezien de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld.

- 4.6 Dit oordeel brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol is voldaan. Op grond van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol dient de verzekeraar bij registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken. Bij de beoordeling van de vraag of verzekeraar de persoonsgegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, dient verzekeraar ook de belangen van betrokkene mee te wegen. Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, r.o. 4.9. De betrokkene die verwijdering van zijn persoonsgegevens verlangt, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij meent disproportioneel in zijn belangen te zijn geschaad en waarom zijn belang dient te prevaleren boven het belang van Verzekeraar c.q. de financiële sector.
- 4.7 Verzekeraar heeft gemotiveerd aangevoerd dat en waarom het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van haar persoonsgegevens. Verder heeft Verzekeraar de omstandigheden van het geval meegewogen in zijn afweging ten aanzien van de duur van de registratie. Verzekeraar heeft aangevoerd dat het misleiden van Verzekeraar, het ernstig geschade vertrouwen en het feit dat sprake is geweest van samentopping leiden tot een registratieduur van vier jaar in het EVR. De Commissie is van oordeel dat de hiervoor genoemde omstandigheden, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie en de duur daarvan niet disproportioneel maken. De omstandigheden van het geval en de belangen van de Consument zijn door Verzekeraar in voldoende mate meegewogen en in de duur van de registratie tot uiting gekomen. Consument heeft aangevoerd dat het voor haar gedurende de registratie vrijwel onmogelijk is elders een verzekering te sluiten. Niet is gebleken dat het voor Consument onmogelijk is om bij een andere maatschappij een verzekering te sluiten. De omstandigheid dat het sluiten van een verzekering alleen mogelijk is tegen een hogere premie maakt de registratie en de duur daarvan – gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector – niet disproportioneel.

Van verdere omstandigheden die tot algehele doorhaling of een verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden is de Commissie niet gebleken.

Registratie Incidentenregister

4.8 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol).

Verzekeraar heeft niet gesteld dat de duur van de Incidentenregistratie langer is dan de duur van de registratie in het EVR zodat de Commissie aanneemt dat dat niet het geval is. Indien Verzekeraar voornemens was de Incidentenregistratie voor een langere duur te handhaven, geldt dat Verzekeraar dit niet heeft gemotiveerd. De Commissie is ook overigens niet gebleken van omstandigheden die een langere duur in het Incidentenregister dan die van de EVR rechtvaardigen. De Commissie oordeelt daarom dat de gegevens van Consument evenals de registratie in het EVR, voor de duur van vier jaar kan worden gehandhaafd. De vordering van Consument wordt dan ook afgewezen.

Melding Centrum Bestrijding Verzekeringcriminaliteit

4.9 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 Verzekeringcriminaliteit. Gelet op het hiervoor onder 4.4 en 4.5 overwogene is voor het toewijzen van de vordering tot intrekking van de melding van de incidentenregistratie aan het CBV derhalve geen grond aanwezig.

Recht op dekking en beëindigen verzekeringen

4.10 Gelet op het oordeel, zoals hierboven onder 4.4 en 4.5 is overwogen, dat Consument Verzekeraar ten aanzien van de aanrijdingen opzettelijk heeft geprobeerd te misleiden, heeft Verzekeraar zich voor de aanrijdingen terecht op het standpunt gesteld dat die schades niet zijn gedekt. Voor wat betreft de schadeclaim op de inboedelverzekering heeft Verzekeraar het verzoek om dekking afgewezen, omdat gezien de tegenstrijdige verklaringen sprake is van het opzettelijk doen van een onjuiste voorstelling van zaken. Zo heeft Consument op 13 oktober 2016 tegenover de schade-onderzoeker verklaard dat zij haar woning op 7 juli 2016 rond 22:30 uur verliet, naar de woning van haar ex-partner is gelopen, daar is gebleven en omstreeks 01:19 uur weer thuiskwam. Nadat Consument tijdens het tweede gesprek op 24 november 2016 door de schade-onderzoeker werd geconfronteerd met het feit dat de verklaring van haar ex-partner op belangrijke punten niet overeenkwam met haar eerdere verklaring heeft Consument haar lezing aangepast. Consument heeft toen verklaard dat zij een uur tot maximaal anderhalf uur bij de woning van haar ex-partner is geweest. Uitgaande van de tweede verklaring van Consument, welke aansluit bij de verklaring van haar ex-partner, en de tijd die het kost om tussen de beide woningen heen en weer te lopen stelt de Commissie vast dat Consument maximaal anderhalf á twee uur van huis is geweest.

Consument heeft geen verklaring voor haar afwezigheid in de woning gedurende de overige periode. Daarnaast heeft Consument geen verklaring gegeven voor de tegenstrijdigheden in haar verklaringen en heeft zij haar verklaring pas aangepast nadat zij werd geconfronteerd met de tegenstrijdigheden. De Commissie houdt het er daarom voor dat Consument haar lezing van de feiten heeft aangepast om te voorkomen dat de claim zou worden afgewezen. De Commissie is van oordeel dat bovengenoemde feiten en omstandigheden in onderlinge samenhang de conclusie rechtvaardigen dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven.

4.11 Op grond van artikel 6 van de Voorwaarden Inboedelverzekering, artikel 7 van de Voorwaarden Autoverzekering en artikel 7:941 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek (BW) heeft Verzekeraar de schadeclaim op de autoverzekering en de inboedelverzekering mogen afwijzen. Voorts is de Commissie gelet op het voorgaande van oordeel dat Verzekeraar op grond van artikel 2 van de Voorwaarden Inboedelverzekering, artikel 7 van de Voorwaarden Autoverzekering en artikel 7:940 lid 3 BW gerechtigd was de verzekeringen te beëindigen.

Slotsom

4.12 De slotsom is dat de vorderingen van Consument worden 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.