

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-013
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, mr. A.M.T. Wigger, leden en
mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 september 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 11 januari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Inboedelverzekering. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar geregistreerd in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister. Consument vordert doorhaling van de registratie van haar persoonsgegevens en vergoeding van de diefstalschade. De Commissie overweegt dat Verzekeraar terecht en op goede gronden heeft geconcludeerd dat Consument geen recht heeft op uitkering van de schade. Consument heeft de geclaimde schade onvoldoende aangetoond. Verzekeraar dient de persoonsgegevens, gelet op de omstandigheden van het geval, wel te verwijderen uit de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister. De vordering van Consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

I. Procesverloop

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

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

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 september 2018 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een inboedelverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten. Op de Verzekering zijn de Voorwaarden ING Woonverzekering (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In de Voorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(...) Artikel 2 Schade

2.1 Verplichtingen bij schade

(...)

2.1.3 Schade-informatieplicht

Verzekeringnemer of verzekerde is verplicht binnen redelijke termijn naar waarheid aan verzekeraar alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen die voor verzekeraar van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen.

2.1.4 Medewerkingplicht

Verzekeringnemer of verzekerde is verplicht zijn volle medewerking te verlenen en zich te onthouden van alles wat de belangen van de verzekeraar zou kunnen schaden.

2.2 Sancties bij niet nakomen verplichtingen bij schade

2.2.1 Schaden van belangen

Aan de IWV en aan hierin opgenomen verzekeringen kunnen geen rechten worden ontleend indien verzekeringnemer of verzekerde een of meer van de verplichtingen bij schade niet is nagekomen en verzekeraar daardoor in een redelijk belang is geschaad.

2.2.2 Opzet tot misleiding

Elk recht op uitkering vervalt indien verzekeringnemer of verzekerde een of meer van de verplichtingen bij schade niet is nagekomen met het opzet verzekeraar te misleiden.

(...)”

- 2.2 In augustus 2016 is er ingebroken in de woning van Consument. Consument was op dat moment op vakantie.
- 2.3 De schoonzus van Consument heeft namens Consument bij de politie aangifte gedaan van de inbraak.
- 2.4 Consument heeft bij Verzekeraar melding gemaakt van de inbraak in haar woning.

2.5 Verzekeraar heeft schade-expert CED Nederland B.V. ingeschakeld om de door Consument geclaimde schade vast te stellen.

2.6 In het rapport van CED Nederland B.V. van 11 oktober 2016 staat het volgende vermeld:

“(…)

De schade is als volgt vastgesteld:

INBOEDEL

LJFSIERADEN

armband : 6 armbanden, foto	€	6.300,00
armband : 6 armbanden	€	1.680,00
halsketting : met hanger, foto	€	2.000,00
Subtotaal	€	9.980,00

AUDIOVISUELE EN COMPUTERAPPARATUUR

computers en/of computeronderdelen : dagwaarde	€	100,00
Subtotaal	€	100,00

GELD EN GELDSWAARDIGE PAPIEREN

contant geld	€	500,00
Subtotaal	€	500,00

INBOEDEL

diversen : sleutels	€	50,00
diversen : trouwboekje	€	40,00
diversen : kluis	€	300,00
Subtotaal	€	390,00

Totaal (inclusief btw) € 10.970,00

OPSTAL

OPSTAL HERSTELKOSTEN

diverse : muur	€	100,00
kozijnen/deuren	€	700,00
Subtotaal	€	800,00

Totaal (inclusief btw) € 800,00

Resumé

INBOEDEL (inclusief btw)	€	10.970,00
OPSTAL (inclusief btw)	€	800,00
Eindtotaal	€	11.770,00

(…)”

2.7 Verzekeraar heeft schade-expert [Naam expertise bureau] (hierna: [Naam expertise bureau]) ingeschakeld om aanvullend onderzoek te verrichten.

2.8 In het rapport van [Naam expertise bureau] van 3 april 2017 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…) **13. Resumé**

Aanvraag verzekeringen

- (…) De verzekering voor de inboedel van mevrouw (naam consument) is aangevraagd door haarzelf bij een ING-vestiging. Zij verklaarde vrij over het royement van Univé, de klacht bij het Kifid en dat zij dit alles heeft gemeld bij de bank.

Sieraden moeder

- De sieraden van mevrouw (naam moeder consument) zouden in de woning van (consument) hebben gelegen vanwege de vakantie van mevrouw (naam moeder consument), want zij was voor langere tijd buiten Nederland. De sieraden worden altijd voor de vakantie naar de woning van (consument) gebracht.

De claim

- Bij de eerste telefonische melding heeft mevrouw (naam consument) verteld dat er was ingebroken in haar woning en dat zij nog onderweg naar huis was.
- Bij de tweede telefonische melding vertelde uw verzekeringnemer dat zij thuis was en zodoende zicht had op wat er allemaal weg is en zij noemde de kluis met inhoud en de sleutels van de woning.
- In de aangifte staat dan ineens een bedrag van € 500,- en een Sony Vayo.
- Tijdens het gesprek wordt de € 500,- en de sleutels niet genoemd.

Technisch onderzoek

Er is door de heer [X] van CED technisch onderzoek gedaan naar de kluis en de braakschade. Het rapport van de heer [X] is u toegestuurd.

De aangifte

- In de aangifte, die is gedaan door de schoonzus omdat zij de inbraak zou hebben ontdekt, wordt gesteld dat er nog niet bekend is wat er weg is. Dat is bijzonder:
 - (consument) verklaarde namelijk dat zij op de dag van de inbraak was gebeld dat er was ingebroken en:
 - Broer (van consument) verklaarde dat hij van zijn zus moest kijken wat er weg was.
 - Op het moment dat (broer van consument) door de woning liep en aan de opengebroken kluis zat (zie filmpje) wist hij dat de inhoud ervan weg was.
 - Dus zou (consument) al kunnen weten dat de sieraden van haar en van haar moeder weg waren.
 - En zou de politie dat zeker moeten weten omdat die nog beneden zat toen (broer consument) aan het filmen was (zie einde filmpje).
 - Dus had het in de aangifte moeten staan.

De bonnen

- De geleverde foto's van twee aankoopbewijzen zijn vertaald. Er is tweemaal een aankoop gedaan van 6 gouden armbanden. Niet helemaal duidelijk zijn de jaartallen. Er zou 2013 en 2015 kunnen staan.
- De geleverde aankoopbewijzen zijn echter geen officiële bonnen noch garantiebewijs. Dit is primair al verklaard door de beëdigde tolk de heer (...) maar later ook door de advocaat (...).
- De advocaat heeft in [Naam Land] onderzoek ingesteld naar de herkomst van de bonnen. Hieruit kwam naar voren dat dit geen officiële aankoopbewijzen zijn, noch garantiecificaten, dat er geen kopie van de verkoopbon in de administratie van de juwelier aanwezig was en dat er nimmer eerder was geïnformeerd naar deze aankopen/aankoopbewijzen.

Overig

- De sloten van de woning zouden zijn vervangen en de factuur daarvan zou zijn overhandigd aan de expert (...).
- Het alarm waarover mevrouw (naam consument) in de eerste verklaring spreekt, is na de inbraak opgehangen, dit hing er niet voor/tijdens de inbraak. Dit is verteld en in de verklaring opgenomen om aan te geven dat zij iets doet aan preventie. Of dit alarm werkend is, is niet door mij gecontroleerd.
- Dat mevrouw (naam consument) tijdens het eerste gesprek geen melding heeft gemaakt van de twee inbraken in de ABNAMRO-periode, doet zij af met de opmerking dat zij niet wist dat ze dit allemaal moest onthouden voor de verzekeraar.
- Op de vraag hoe het kon dat mevrouw geen melding maakte van de € 500,-, de sleutels en de Vayo laptop, reageerde zij dat dit niet aan haar was gevraagd. Dat is echter niet waar. Er is expliciet gevraagd te vertellen vanuit welke ruimtes welk goed was weggenomen. (...)"

2.9 Bij brief van 11 april 2017 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

"(...) U heeft op 17 augustus 2016 telefonisch melding gemaakt van een inbraak in uw woning. Met deze brief informeren wij u over de afhandeling van de claim. Wij wijzen de ingediende claim af. In deze brief leest u hoe wij tot dit standpunt gekomen zijn. Daarnaast wijzen wij u in deze brief op de gevolgen van uw handelen. Wij beëindigen uw verzekering. Wij nemen uw namen ook op in een aantal registers.

Na uw eerste melding op 17 augustus 2016 heeft u op 19 augustus 2016 opnieuw telefonisch contact opgenomen. U was de vorige dag thuisgekomen van vakantie en u had nu meer zicht op wat er was weggenomen. U gaf aan dat de inhoud van de kluis was meegenomen. Dit betrof sieraden van u en uw moeder, trouwpapieren en boekjes. Afgezien van de extra sleutels van de woning was er verder niets gestolen.

(...)

Waarom wijzen wij uw schadeclaim af?

Wij stellen vast dat u geen originele aankoopbonnen van de geclaimde sieraden heeft ingediend. Hierover verklaart u dat deze in de kluis lagen en ook gestolen zijn. Vervolgens verklaart u dat u bij de juwelier in [Naam Land] kopieën van de betreffende nota's heeft opgevraagd. Deze zouden vervolgens zijn gefotografeerd en daarna zijn de foto's naar u gestuurd. Uit navraag bij de betreffende juwelier blijkt echter dat er geen sprake is van een archief waarin aankopen kunnen worden geverifieerd. De betreffende bonnen staan ook niet op naam en nu het aankopen van een tijd terug zou betreffen is het niet duidelijk van wie de sieraden zijn. Tegen deze achtergrond vinden wij het dan ook niet geloofwaardig dat u nu bonnen indient met specifieke aankoopdata die betrekking zouden hebben op de aankoop van de geclaimde sieraden. Er kan bovendien geen sprake zijn van (foto's van) originele nota's die gefotografeerd zijn, want een archief ontbreekt. Wij betwisten daarom dat de door u ingediende bonnen betrekking hebben op de sieraden die u claimt.

Daarnaast stellen wij vast dat u tegenstrijdige verklaringen heeft afgelegd over de zaken die u claimt. Op 19 augustus 2016, als u inmiddels een dag thuis bent, neemt u voor de tweede keer telefonisch contact op. U had nu zicht op wat er precies weg was. U noemt de sieraden, sleutels en papieren. Verder was er niets weg. U maakt geen melding van een gestolen laptop die volgens u door het hele gezin wordt gebruikt, en ook niet van € 500,- aan contact geld dat gestolen zou zijn. In het eerst gesprek met de expert van [Naam expertise bureau] vraagt de expert expliciet wat er uit welke ruimte is gestolen. Nu maakt u opnieuw geen melding van € 500,- aan contant geld dat gestolen zou zijn. In het tweede gesprek met [Naam expertise bureau] geeft u aan dat niet weet waarom u eerder de laptop en het geld niet genoemd heeft. U verklaart in het tweede gesprek dat de expert van [Naam expertise bureau] u in het eerste gesprek niet gevraagd zou hebben wat er precies gestolen zou zijn. Dit is niet juist. In het eerste gesprek heeft de expert expliciet gevraagd wat er uit de betreffende ruimtes in uw woning gestolen zou zijn. Aan het voorgaande ontlenen wij het vermoeden dat u zaken claimt, zoals de laptop en contant geld, die niet gestolen zijn en dat u een onware opgave heeft gedaan. (...)"

- 2.10 Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, de verzekeringsovereenkomst beëindigd en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in zijn Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van acht jaar.
- 2.11 In de door Consument overgelegde verklaring van de juwelier van 19 april 2017 staat het volgende vermeld:

“(…) Hallo, ongeveer 30 dagen geleden heeft iemand mij telefonisch benadert en gezegd dat hij (/zij) een advocaat is in Nederland. Echter, niemand heeft mij gevraagd naar informatie omtrent (broer Consument) of (Consument). Ik ken hen bijna 20 jaar. Zij doen handel met ons. Van tijd tot tijd maak ik voor hen een garantiebewijs op met betrekking tot de door hen ingekochte goederen. Ik denk niet dat zij kwade bedoelingen hebben. (…)”

2.12 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:

(…) 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:

(…)

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;

(…)

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). (...)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert doorhaling van de registratie van haar persoonsgegevens en vergoeding van de diefstalschade ad € 11.770,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Verzekeraar heeft de voortvarendheid van de behandeling van de schadeclaim en de klacht onvoldoende gewaarborgd. Hierdoor is onnodig veel vertraging ontstaan.
- Consument heeft haar schadeclaim wel degelijk voldoende onderbouwd. Consument heeft immers garantiebewijzen, foto's en bankafschriften overgelegd. Het is een feit van algemene bekendheid dat garantiebewijzen als bewijs worden aanvaard. Voorts heeft Consument zelf contact opgenomen met de juwelier. De juwelier heeft verklaard dat een advocaat telefonisch contact met hem heeft opgenomen, maar dat geen nadere vragen zijn gesteld over Consument of haar partner. Hiertoe verwijst Consument naar de verklaring van de juwelier. Verzekeraar heeft onvoldoende onderzoek gedaan naar de garantiebewijzen en is aanvullende informatie uit de weg gegaan. Consument heeft de indruk dat Verzekeraar het informatieverzoek aan de juwelier zodanig heeft ingekleed om een afwijzingsgrond te kunnen creëren.
- Consument betwist dat zij tegenstrijdige verklaringen heeft afgelegd over de geclaimde zaken. Consument sluit niet uit dat zij door alle consternatie omtrent de woninginbraak hevig in de war was. Van Verzekeraar had meer begrip verwacht mogen worden.

Bovendien kan Verzekeraar niet van iemand verwachten dat men te allen tijde weet welke zaken men in eigendom heeft en dus welke zaken na een diefstal zijn weggenomen. Ook heeft Consument als verzekeringnemer geen plicht om exact bij te houden bij welke verzekeringsmaatschappijen zij verzekerd is geweest.

Consument dient slechts haar medewerking te verlenen en naar waarheid te verklaren. Consument heeft daarom een machtiging afgegeven, zodat de schade-expert een en ander zou kunnen nagaan. Ten aanzien van het aantal inbraken is waarschijnlijk sprake geweest van miscommunicatie. Consument heeft alle informatie gegeven. De discrepanties kunnen derhalve niet aan Consument worden tegengeworpen. Consument betwist dan ook dat zij getracht heeft om Verzekeraar opzettelijk te benadelen.

- Consument voelt zich onheus bejegend door de schade-expert. Consument heeft op geen enkel moment het gevoel gehad dat er naar haar werd geluisterd of dat zij geloofd werd. Van een schade-expert mag meer compassie en onafhankelijkheid worden verwacht.
- De partner van Consument heeft telefonisch contact opgenomen met de [Naam Land] advocaat. Deze advocaat weerspreekt dat hij contact heeft gehad met de juwelier en/of dat hij langs is geweest. Zowel de juwelier als de [Naam Land] advocaat weerspreekt dat sprake is geweest van persoonlijk contact. Verzekeraar geeft derhalve zelf een onjuiste voorstelling van zaken.

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

Schade-uitkering

- 4.1 Ter beoordeling ligt allereerst de vraag voor of Verzekeraar gehouden is tot het doen van een schade-uitkering aan Consument voor de door haar geclaimde diefstalschade.
- 4.2 De Commissie stelt voorop dat het aan Consument is om de geclaimde schade aan te tonen. Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat Consument de schadeclaim voor wat betreft de sieraden onvoldoende heeft onderbouwd en daarom geen recht heeft op uitkering ervan. Consument stelt dat zij de schadeclaim aan de hand van garantiebewijzen, foto's en bank-afschriften voldoende heeft onderbouwd.
- 4.3 De Commissie is van oordeel dat Consument niet heeft kunnen aantonen dat de geclaimde sieraden van haar zijn. Redengevend hiervoor is het volgende.
- 4.4 Vast staat dat Consument geen originele facturen van de geclaimde sieraden heeft kunnen overleggen.

Consument heeft ter onderbouwing van de claim garantiebewijzen van de sieraden overgelegd. Volgens Consument heeft zij deze garantiebewijzen na de inbraak bij de juwelier in [Naam Land] opgevraagd. De garantiebewijzen zijn niet op naam van Consument gesteld. Uit onderzoek van Verzekeraar is gebleken dat de juwelier geen archief of boekhouding heeft waarin aankopen geverifieerd kunnen worden. Ook heeft de juwelier verklaard dat niemand vragen heeft gesteld over aankopen of nota's van sieraden. De Commissie heeft, anders dan Consument stelt, geen reden om aan te nemen dat Verzekeraar niet daadwerkelijk bij de juwelier navraag heeft gedaan.

- 4.5 Voorts komen de betalingen op de bankafschriften en de data van de betalingen niet overeen met de aankoopbedragen en de aankoopdata van de geclaimde sieraden. Tijdens de mondelinge behandeling heeft Consument foto's met daarop sieraden overgelegd. Uit de foto's is echter niet op te maken of de sieraden daadwerkelijk aan Consument toebehoren.
- 4.6 Wat betreft de door Consument geclaimde laptop ad € 500,-, het contant geld ad € 500,- en de overige inboedel- en opstalschade, overweegt de Commissie het volgende. Zoals de Commissie hiervoor reeds heeft overwogen is het aan Consument om de geclaimde schade aan te tonen. Consument is daarin niet geslaagd. Consument heeft geen facturen, bankafschriften of andere stukken overgelegd waaruit het bezit en de waarde van de gestolen en/of beschadigde goederen blijkt.
- 4.7 Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar terecht en op goede gronden heeft geconcludeerd dat Consument geen recht heeft op uitkering van de schade. Consument heeft de geclaimde schade onvoldoende aangetoond.

Registratie Gebeurtenissenadministratie en Intern Verwijzingsregister

- 4.8 Verzekeraar heeft de gegevens van Consument in zijn Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR opgenomen. Aanvankelijk had Verzekeraar de gegevens van Consument ook opgenomen in het Incidentenregister, maar hij heeft deze registratie later ingetrokken. De Geschillencommissie ziet zich dan ook enkel nog gesteld voor de vraag of Verzekeraar Consument in de Gebeurtenissenadministratie en in het IVR mocht registreren.
- 4.9 Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van Verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waarvan Verzekeraar deel uitmaakt. In de Gebeurtenissenadministratie neemt Verzekeraar (persoons)gegevens op als die van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en daarom speciale aandacht behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken van Verzekeraar.

In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkelijk wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'.

- 4.10 Op de verwerking van persoonsgegevens in deze registers is de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (GVPFI) van toepassing. Opname in deze registers is toegestaan indien aan de vereisten die de GVPFI daarvoor stelt, is voldaan. Ingevolge artikel 4.1 GVPFI worden persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt. Van een zorgvuldige gegevensverwerking is sprake als de desbetreffende gegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verwerkt. Dit is nader uitgewerkt in artikel 4.3 en artikel 5 GVPFI. In essentie zijn er twee vereisten. In de eerste plaats moet er sprake zijn van een gebeurtenis in de zin van artikel 5.5.1 GVPFI. In de tweede plaats moet zijn voldaan aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit (die voortvloeien uit artikel 4.3 sub f GVPFI).
- 4.11 De Commissie is van oordeel dat aan deze vereisten niet is voldaan en dat Verzekeraar daarom niet heeft mogen overgaan tot registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. De Commissie overweegt daartoe als volgt.

Gebeurtenis

- 4.12 Op grond van artikel 5.5.1 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. Gebeurtenissen kunnen een kleine impact, maar ook grote gevolgen hebben. Het varieert van een klant die een medewerker heeft uitgescholden tot aan de medewerker en zijn eventuele medeplegers die miljoenen hebben verduisterd.
- 4.13 Uit de brief van Verzekeraar van 11 april 2017 blijkt dat Verzekeraar het standpunt heeft ingenomen dat hij het vermoeden heeft dat Consument zaken claimt, zoals de laptop en contant geld, die niet gestolen zijn en dat Consument een onware opgave heeft gedaan. De omstandigheid dat sprake is van een redelijk verdenking van betrokkenheid bij fraude kan als gebeurtenis in de zin van artikel 5.5.1 GVPFI worden aangemerkt. Zie o.a. Geschillencommissie Kifid 2017-267 en 2017-694. De Commissie is van oordeel dat een zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens meebrengt dat de gebeurtenis op grond waarvan een Verzekeraar tot registratie is overgegaan in voldoende mate moet vaststaan om die als zodanig in een register op te nemen.

- 4.14 Consument heeft aanvankelijk uitsluitend sieraden, sleutels en papieren geclaimd. In de gesprekken met de schade-expert van [Naam expertise bureau] heeft Consument echter ook melding gemaakt van diefstal van een laptop en contant geld. Verzekeraar ontleent hieraan het vermoeden dat Consument zaken claimt die niet gestolen zijn en dat Consument een onware opgave heeft gedaan. De Commissie volgt Verzekeraar niet in zijn stellingen. Op 1 september 2016 is Consument bezocht door de schade-expert van CED. De schade-expert heeft de schade vastgesteld. In het expertiserapport van CED van 11 oktober 2016 wordt al melding gemaakt van diefstal van contant geld en computerapparatuur. Dat Consument tegenstrijdige verklaringen over de geclaimde zaken heeft gegeven, is de Commissie niet gebleken.
- 4.15 Verzekeraar heeft ook het standpunt ingenomen dat Consument geen openheid van zaken heeft gegeven over haar schadeverleden. Volgens Verzekeraar heeft Consument tegenover de schade-expert verklaard dat er drie eerdere inbraken hebben plaatsgevonden op het huidige adres. Uit onderzoek is echter gebleken dat in totaal vier eerdere inbraken hebben plaatsgevonden. Ook heeft Consument volgens Verzekeraar de eerdere claims bij ABN AMRO niet vermeld. Consument heeft hierover gesteld dat waarschijnlijk sprake is geweest van miscommunicatie. Volgens Consument heeft zij alle informatie gegeven die zij op dat moment kon reproduceren. Tevens heeft zij een machtiging aan de schade-expert verleend, zodat hij een en ander zelf kon verifiëren. De Commissie acht de door Consument gegeven verklaring voor de geconstateerde onregelmatigheden geloofwaardig. Dat Consument zich heeft vergist in het aantal claims en inbraken, brengt niet mee dat sprake is van een redelijk vermoeden van fraude.
- 4.16 Uit het bovenstaande volgt dat het vermoeden dat Consument zaken claimt die niet zijn gestolen en dat zij een onware opgave heeft gedaan, gelet op de verklaringen van Consument, onvoldoende aannemelijk zijn. De Commissie concludeert dat registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR gezien de omstandigheden van dit geval niet gerechtvaardigd is en daarom verwijderd dient te worden.

Voortvarendheid behandeling schadeclaim en klacht

- 4.17 Consument stelt zich voorts op het standpunt dat de behandeling van de schadeclaim en klacht door toedoen van Verzekeraar onnodig veel vertraging heeft opgelopen. Uit de door partijen overgelegde stukken volgt dat Consument in augustus 2016 bij Verzekeraar de schadeclaim heeft ingediend en dat de klacht uiteindelijk op 15 september 2017 definitief is afgehandeld. Nu Verzekeraar in deze periode meerdere onderzoeken door derden heeft laten uitvoeren om alle benodigde informatie te verzamelen, vindt de Commissie het niet aannemelijk dat Verzekeraar de procedure onnodig heeft vertraagd.

Onheuse bejegening

4.18 Wat betreft de stelling van Consument dat zij zich onheus bejegend voelt door de schade-expert, merkt de Commissie op dat niet is gebleken van enig onoorbaar gedrag van de schade-expert. Uit het expertiserapport volgt dat Consument tijdens de interviews voldoende gelegenheid heeft gehad om haar verhaal te doen. Dat Consument de kritische vragen van de schade-expert wellicht als onprettig heeft ervaren is begrijpelijk, maar brengt niet mee dat sprake is van onheuse bejegening.

Slotsom

4.19 De conclusie is dat Consument geen recht heeft op dekking onder de Verzekering. Verzekeraar is echter ten onrechte overgegaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom gedeeltelijk toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist als volgt:

- 1) de Commissie wijst de vordering tot vergoeding van de schade door de diefstal af;
- 2) Verzekeraar moet binnen twee weken nadat een afschrift van deze beslissing aan partijen is toegezonden de registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR verwijderen;
- 3) de Commissie wijst het door Consument meer of anders gevorderde 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.