

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-500
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. A.W.H. Vink, mr. A.W.T. Wigger, leden en
mr. L.P. Stapel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 februari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 16 juli 2019
Aard uitspraak : Bindend advies
Bijlage : Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

Samenvatting

Inboedelverzekering. Consument heeft een beroep gedaan op haar inboedelverzekering, nadat in haar woning is ingebroken. Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat Consument hem opzettelijk heeft misleid met als doel een hogere schade-uitkering te ontvangen dan waar zij recht op heeft. De Commissie is met Verzekeraar van oordeel dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid door vier foto's met daarop sieraden aan de schadeclaim toe te voegen, terwijl deze foto's waren gemaakt nadat de diefstal plaats had gevonden. De verklaring die Consument hiervoor heeft gegeven acht de Commissie ongeloofwaardig. De registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister kan gehandhaafd blijven. De melding aan het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit hoeft niet te worden ingetrokken. Ten aanzien van de onderzoekskosten is de Commissie van oordeel dat Consument ten aanzien van een deel daarvan niet gehouden is deze aan Verzekeraar te vergoeden. Dit deel van de vordering wordt deels toegewezen. Voor het overige wijst de Commissie de vorderingen van Consument af.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken, al dan niet inclusief bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument;
- de reactie van Verzekeraar;
- de reactie van Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 mei 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een inboedelverzekering bij Verzekeraar. Op deze verzekering heeft zij een beroep gedaan, nadat op 8 oktober 2015 in haar woning was ingebroken.
- 2.2 Naar aanleiding van de schadeclaim heeft Verzekeraar experts ingeschakeld om de hoogte van de claim te bepalen en om tactisch onderzoek te verrichten. In het rapport van DEKRA van 18 januari 2016 staat met betrekking tot het tactisch onderzoek en voor zover relevant voor de beoordeling van de klacht, het volgende:

‘Op 11 december 2015 bezochten wij het schadeadres. Wij spraken met verzekerde en samengevat verklaarde zij het navolgende:

(...)

** Het bezit van sieraden kan alleen met foto’s worden onderbouwd die onder andere bij familieleden zijn opgevraagd. (...)*

Onderzoek foto’s

Verzekerde claimt de diefstal van lijfsieraden. Om het bezit te onderbouwen overlegde zij digitale foto’s. Tijdens ons bezoek kon verzekerde voldoende onderbouwen hoe zij aan de foto’s is gekomen. De gestolen sieraden betreffen grotendeels geërfde sieraden en foto’s (al dan niet vanaf papieren foto’s gefotografeerd) werden bij familieleden opgevraagd. (...).

Belgegevens

Tijdens ons bezoek gaf verzekerde ons inzage in haar mobiele telefoon. Hieruit kunnen wij opmaken dat haar verhaal met betrekking tot het bellen met de politie (...) correct is. (...)

- 2.3 Net voordat Verzekeraar de schade aan Consument wilde uitkeren, ontving Verzekeraar een anonieme tip. Volgens de tipgever heeft Consument een bedrag van € 40.000,-- nodig om een schuld aan de Belastingdienst te betalen. Hier wil Consument het geld van de schade-uitkering voor gebruiken. De tipgever stelt in de tip ook dat Consument een grote hoeveelheid sieraden heeft opgegeven die in de woning van de dochter van Consument lagen. Naar aanleiding van deze tip heeft Verzekeraar de geplande uitkering stopgezet en [naam onderzoeksbureau] opdracht gegeven een aanvullend onderzoek te doen.

2.4 In het rapport van [naam onderzoeksbureau] van 5 april 2016 staat - voor zover voor de beoordeling van de klacht relevant - het volgende:

‘Door opdrachtgever is ten behoeve van het onderzoek een groot aantal foto’s verstrekt, die door verzekerde aan de schade-expert ter beschikking waren gesteld ter onderbouwing van de schadeclaim. Dit betroffen overzichtsfoto’s van de tijdens de inbraak aangerichte schade alsmede foto’s, die waren verstrekt ter onderbouwing van het eerdere bezit van de als ontvreemd opgegeven sieraden.

(...)

Van een aantal overige foto’s (...) werden de navolgende bijzonderheden vastgesteld:

Foto 2: opnamen van een hangertje ‘[naam]’. Opnamedatum 20 oktober 2015 te 13.32.31 uur. De camera betrof een Samsung [type X].

Foto 3: opname van een ring aan een vinger. Opnamedatum 20 oktober 2015 te 13.32.49 uur. De camera betrof een Samsung [type X].

Foto 4: opname van een ring aan een vinger. Opnamedatum 20 oktober 2015 te 13.32.57 uur. De camera betrof een Samsung [type X].

Foto 5: opname van een oorbel aan een oor. Opnamedatum 20 oktober 2015 te 13.43.49 uur. De camera betrof een Samsung [type X].

(...)

De ter onderbouwing van de schadeclaim ter beschikking gestelde foto’s 2 t/m 5 zijn eveneens vervaardigd (ruim) na schadedatum. Dit houdt in dat de op die foto’s zichtbare sieraden niet kunnen zijn ontvreemd ten tijde van de gepresenteerde inbraak.

De foto’s 2 t/m 5 (...) zijn alle vervaardigd met een mobiele telefoon, Samsung ([type Y]). Deze foto’s zijn rechtstreeks van de genoemde objecten vervaardigd (...).

(...)

3.5 Analyse opgave aan schade-expert

(...)

Door de schade-expert is een bezoek aan verzekerde gebracht op 23 oktober 2015. De eerder genoemde foto's 2 t/m 5 zijn derhalve vervaardigd na gemaakte afspraak met de schade-expert en voorafgaand aan diens bezoek, waarbij deze foto's ter onderbouwing van de schadeclaim aan de schade-expert ter beschikking zijn gesteld. (...)

Op 24 maart 2016 is telefonisch gesproken met de heer [naam schade-expert]. Hij deelde desgevraagd mede dat hij alle foto's, waaronder de hierboven genoemde foto's 2 t/m 5 tijdens zijn gesprek met de verzekerde aan haar heeft getoond en waarbij is bevestigd, dat deze sieraden ten tijde van de inbraak zijn ontvreemd.

Tijdens dat gesprek is de opnamedatum van de foto's, te weten 20 oktober 2015, ter sprake gebracht, waarbij verzekerde uiteindelijk mededeelde dat dit vermoedelijk foto's waren van uitsneden van foto's die op haar laptop stonden. Hoewel de uitleg onduidelijk was, is daarop geen verdere actie ondernomen omdat die verklaring naar mening van de heer [naam schade-expert] niet verifieerbaar was.

Door de heer [naam schade-expert] zijn desgevraagd de foto's per e-mail toegezonden, die volgens zijn mededeling tijdens zijn gesprek met verzekerde op 13 december 2015 aan haar zijn getoond. Vastgesteld is, dat het daarbij handelde om de eerdergenoemde foto's 2 t/m 5. (...)

Door de heer [naam schade-expert] zijn tijdens zijn bezoek aan verzekerde op 13 december 2015 diverse foto's gemaakt van haar mobiele telefoon, Samsung [type Y], waarop onder meer de meldingen aan de politie zijn weergegeven. Uit die opnamen blijkt, dat de datum en tijdsinstellingen van dat toestel op die momenten correct waren weergegeven (...).

2.5 De onderzoekers van [naam onderzoeksbureau] hebben Consument op 23 maart 2016 geconfronteerd met hun bevindingen over de foto's. Consument verklaarde daarover – voor zover relevant voor de beoordeling van de zaak – het volgende:

'V: U hebt van een groot aantal als ontvreemd opgegeven sieraden ter onderbouwing van het eerdere bezit daarvan foto's overgelegd aan de schade-expert. Ik toon u een aantal van die foto's. Ik heb begrepen dat dit deels foto's zijn die van bestaande foto's zijn gemaakt, een deel hebt u ontvangen van familie en een deel van de foto's van de sieraden hebt u zelf gemaakt. Kunt u verklaren met welk fototoestel of mobiele telefoon u deze hebt gemaakt en wanneer? Kunt u dit toestel tonen? Betreft dit hetzelfde telefoontoestel dat u aan de expert van Dekra hebt getoond waarmee u de gesprekken met de politie hebt aangetoond?

A: Uw samenvatting is juist. Ik heb de foto's gemaakt met mijn mobiele telefoon Samsung [type Y] die ik u nu toon. Dit betreft hetzelfde toestel als door de heer [naam schade-expert] is gecontroleerd op het feit, dat bepaalde telefoongesprekken zijn gevoerd. (...)

V: Ik deel u mede op grond van onderzoek aan de betreffende foto's is vastgesteld, dat een aantal van deze foto's is gemaakt met een mobiele telefoon van het merk Samsung, [type Y] en zoals in uw bezit is. Deze zijn gemaakt op diverse data, waaronder op 8, 9, 18 en 20 oktober 2015. De foto's van 18 en 20 oktober zijn derhalve ruim na de datum van de inbraak gemaakt. Ik toon u deze foto's. (...) De op die foto's getoonde sieraden moeten dus op dat moment in uw bezit zijn geweest. Wat is uw reactie daarop?

A: Het is juist dat de foto's die u mij toont zijn gemaakt na de inbraak. Dat zijn de foto's 2, 3, 4 en 5 die u mij toont. Dat zijn foto's die zijn gemaakt na de inbraak. Foto 2 betreft een foto waar ik zelf deels op sta. Op de foto is een hangertje zichtbaar. Op de foto's 3, 4 en 5 is de hand en een oor van mijn zus zichtbaar met de sieraden, die zij destijds heeft ontvangen van mijn moeder (...). Ik wil de zaak niet oplichten dus deze sieraden dienen buiten de schadeclaim gehouden worden. (...)

Mijn zus heeft mij de sieraden na de inbraak laten zien en ik heb daar toen foto's van gemaakt. Deze zijn zonder enige bijbedoeling in de schadeclaim opgenomen. Op uw vraag hoe deze dan in de opgaven m.b.t. de schadeclaim zijn terechtgekomen deel ik u mede dat deze er uit moeten gehaald. Ik begrijp nu ook dat er door de verzekeringsmaatschappij nader onderzoek wordt verricht. Waarschijnlijk, omdat ik mijn foto's op mijn telefoontoestel had staan en op de laptop heb overgezet, zijn deze foto's waarschijnlijk bij de claim terecht gekomen. Er is zeker geen sprake van een bewust valse opgave.(...)'

- 2.6 Hierna hebben de onderzoekers van [naam onderzoeksbureau] de zus van Consument bevestigd. In dit gesprek heeft de zus van Consument verklaard dat de op de foto's 2 tot en met 5 afgebeelde sieraden door haar werden gedragen. Verder verklaarde de zus van Consument dat de foto's in haar woning zijn gemaakt. Hoe de foto's in het bezit van Consument zijn gekomen en in de schadeclaim terecht zijn gekomen kon zij niet verklaren.
- 2.7 Bij brief van 18 april 2016 laat Verzekeraar aan Consument weten dat de schadeclaim wordt afgewezen, omdat uit onderzoek is gebleken dat Consument ten onrechte sieraden heeft geclaimd, terwijl zij wist dat die niet gestolen waren. Naast het afwijzen van de schadeclaim heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (verder te noemen 'EVR') en het Incidentenregister. Van de registratie in het Incidentenregister heeft Verzekeraar het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (verder te noemen 'CBV') in kennis gesteld.

Ook heeft Verzekeraar de aan Consument betaalde ruitschade van € 114,95 teruggevorderd als ook de door Verzekeraar gemaakte onderzoekskosten van € 6.549,16.

2.8 Van belang voor de beoordeling van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het daaraan gekoppelde Incidentenregister is het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (verder het noemen; 'het Protocol') dat ten tijde van de registratie van toepassing was. Een kopie van de relevante bepalingen uit deze regelgeving is als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de schade (met uitzondering van de sieraden op foto nummer 2 tot en met 5) alsnog aan haar uitkeert. Ook vordert Consument doorhaling van de registratie van haar persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister en het intrekken van de melding aan het CBV. Tenslotte vordert Consument dat zij de aan haar uitgekeerde ruitschade van € 114,95 en de door Verzekeraar gemaakte onderzoekskosten van € 6.549,16 niet aan Verzekeraar hoeft terug te betalen respectievelijk te vergoeden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Ter onderbouwing van haar vordering heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd.

- Consument heeft niet het opzet gehad om Verzekeraar te misleiden. Dat vier foto's van sieraden ter onderbouwing van de schadeclaim zijn ingediend, terwijl die foto's na de diefstaldatum zijn gemaakt, berust op een fout. Consument heeft de foto's per ongeluk aan Verzekeraar toegestuurd bij de onderbouwing van de schadeclaim. Deze foto's zijn haar voor het eerst getoond door de onderzoekers van [naam onderzoeksbureau]. Toen heeft Consument direct gezegd dat de vier foto's niet in de schadeclaim thuishoren en niet bij de claim meegenomen dienen te worden. Het is niet waar dat de schade-expert deze foto's al eerder aan Consument heeft voorgehouden.
- Consument heeft geen belang bij het indienen van een onjuiste schadeclaim met als doel een hoger schadebedrag uitgekeerd te krijgen. In verband met het faillissement van het autobedrijf, zou het volledige schadebedrag immers op de boedelrekening terecht zijn gekomen.
- Door de registratie van haar persoonsgegevens kan Consument zich nergens verzekeren.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken gegeven met als doel een schade-uitkering te ontvangen waarop geen recht bestaat.

Ter onderbouwing van haar schadeclaim heeft Consument namelijk foto's overgelegd van sieraden, die na de diefstal gemaakt zijn. Ten aanzien van deze foto's heeft Consument de schade-expert bevestigd dat dit foto's van de gestolen sieraden zijn. Deze foto's zijn ook door [naam onderzoeksbureau] aan Consument getoond. Pas nadat Consument er door de onderzoekers van

[naam onderzoeksbureau] mee werd geconfronteerd dat de foto's van na de diefstaldatum waren, heeft Consument erkend dat de foto's inderdaad na de diefstal zijn gemaakt. De verklaring die Consument hiervoor heeft gegeven komt niet overeen met de onderzoeksresultaten en de verklaring die haar zus hierover heeft gegeven. Op grond van artikel 2.7 van de verzekeringsvoorwaarden en artikel 7:94I lid 5 Burgerlijk Wetboek ('BW') bestaat geen recht op uitkering.

- Bij het bepalen van de duur van de registratie in het EVR en het Incidentenregister van acht jaar heeft Verzekeraar de volgende omstandigheden mee laten wegen:
 - de hoogte van het schadebedrag;
 - het feit dat Consument anderen bij de fraude heeft betrokken;
 - het blijven ontkennen van de fraude na confrontatie daarmee, en;
 - de kans op herhaling, gelet op de financiële situatie van Consument (het faillissement).

4. Beoordeling

4.1 Allereerst zal de Commissie de vraag beantwoorden of Verzekeraar de schade als gevolg van de diefstal aan Consument dient te vergoeden. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument hem opzettelijk onjuiste informatie heeft gegeven met als doel een hogere schade-uitkering te ontvangen dan waarop recht bestaat. Om die reden heeft Verzekeraar de schade die Consument claimt niet vergoed. Hiermee doet Verzekeraar een beroep op artikel 7:94I lid 5 BW.

4.2 Op grond van artikel 7:94I BW is - kort gezegd - de verzekeringnemer verplicht de verzekeraar alle gegevens te verschaffen die van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen (lid 2) en vervalt het recht op uitkering als de verzekeringnemer die verplichting niet is nagekomen met het opzet verzekeraar te misleiden (lid 5). De Commissie moet dus beoordelen of Consument Verzekeraar onjuiste gegevens heeft verstrekt met het doel een hogere schade-uitkering te krijgen dan waarop recht bestaat.

Opzet tot misleiding

4.3 Voorop staat dat het op de weg van Verzekeraar ligt om te stellen, en zo nodig te bewijzen, dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar hierin is geslaagd. Voor dit oordeel acht de Commissie het volgende redengevend.

- 4.4 Uit het rapport van [naam onderzoeksbureau] volgt dat Consument vier foto's ter onderbouwing van haar schadeclaim heeft ingediend, terwijl deze foto's eerst ná de schadedatum zijn gemaakt. Ook volgt uit het rapport van [naam onderzoeksbureau] dat de sieraden die op deze foto's te zien zijn eigendom zijn van de zus van Consument en dat de foto's in haar woning zijn genomen.
- 4.5 Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat vaststaat dat Consument vier foto's aan de onderbouwing van haar schadeclaim heeft toegevoegd die eerst na de diefstaldatum zijn gemaakt en waarop sieraden zijn te zien die niet van Consument zijn en die niet zijn gestolen. Consument heeft dus onjuiste informatie aan Verzekeraar verschaft.
- 4.6 Nadat Consument met de onjuiste opgave door de onderzoekers van [naam onderzoeksbureau] werd geconfronteerd, verklaarde zij dat haar zus de sieraden na de inbraak aan haar had laten zien en dat zij daar toen foto's van heeft gemaakt. Op de vraag hoe deze foto's vervolgens in de schadeclaim terecht zijn gekomen, verklaarde Consument dat zij de foto's waarschijnlijk op haar telefoon had staan en deze vervolgens over heeft gezet op haar laptop en deze zo in de schadeclaim beland zijn. Ter zitting heeft Consument een andere verklaring gegeven. Na de inbraak zou zij in haar eigen woning foto's van de sieraden van haar zus hebben gemaakt. Deze foto's wilde zij vervolgens naar haar zus opsturen, maar dat is niet gelukt, omdat haar telefoon direct nadat zij de foto's had gemaakt in het toilet was gevallen en stuk was. Zij had de foto's al wel op haar computer gezet. Nadien dacht zij dat op deze foto's sieraden van haar moeder stonden die inmiddels van haar waren. Op die manier zijn de foto's in de claim terecht gekomen. De Commissie is van oordeel dat de verklaring van Consument over de wijze waarop de foto's in de schadeclaim terecht zijn gekomen, ongeloofwaardig is. Voor dit oordeel acht de Commissie van belang dat uit het rapport van de schade-expert van Dekra en het rapport van [naam onderzoeksbureau] volgt dat Consument op 13 december 2015 respectievelijk 23 maart 2016 aan de onderzoekers de telefoon heeft getoond waarmee de betreffende foto's gemaakt zijn. Dat deze in het toilet zou zijn gevallen en niet meer werkte is dus onjuist. Verder acht de Commissie van belang dat uit de verklaring van de zus van Consument volgt dat de foto's in haar woning zijn genomen en dat zij niet weet hoe deze foto's in het bezit van Consument zijn gekomen. Omdat de verklaringen van Consument niet geloofwaardig zijn, gaat de Commissie met Verzekeraar er van uit dat, zoals ook veel meer voor de hand ligt, Consument de foto's aan haar schadeclaim heeft toegevoegd om het daarmee te doen voorkomen dat zij de op de foto's afgebeelde - aan haar zus toebehorende - sieraden in haar bezit had gehad en dat deze waren gestolen. Aldus heeft Consument opzettelijk onjuiste gegevens aan de Verzekeraar verstrekt met het doel om een hogere schade-uitkering te krijgen dan waarop recht bestaat.

- 4.7 Concluderend is de Commissie dan ook van oordeel dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid als bedoeld in artikel 7:941 lid 5 BW, zodat geen recht op dekking c.q. uitkering van het schadebedrag bestaat.

Registratie in het EVR en het Incidentenregister

- 4.8 Vervolgens is de vraag aan de orde of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht opnemen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR.
- 4.9 Omdat opname van persoonsgegevens in deze registers - en met name het EVR - voor Consument ernstige gevolgen kan hebben moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname daarin van de persoonsgegevens van Consument. (Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3, te vinden op www.rechtspraak.nl). Voor de registratie van persoonsgegevens in het EVR gelden, op grond van art. 5.2.1 van het Protocol, waarvan de relevante artikelen als bijlage aan deze beslissing zijn gehecht, als vereisten dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude opleveren (zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, te vinden op www.rechtspraak.nl) en dat de registratie proportioneel is.
- 4.10 In 4.4 tot en met 4.7 is uiteengezet dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven door schade te claimen die niet door de inbraak was ontstaan, met als doel een hogere schade-uitkering te ontvangen dan waar recht op bestaat. Hierdoor is aan de vereisten in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol voldaan.
- 4.11 Op grond van artikel 5.2.1 sub c Protocol dient de verzekeraar bij de registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen. De betrokkene die verwijdering van een registratie wenst, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de verzekeraar.
- 4.12 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar in het EVR geregistreerd. Bij het bepalen van de duur van de registratie heeft Verzekeraar de hoogte van het schadebedrag mee laten wegen, als ook dat Consument anderen bij de fraude heeft betrokken, dat zij de fraude na confrontatie is blijven ontkennen en dat de kans op herhaling bestaat, gelet op het faillissement van het garagebedrijf van Consument en haar echtgenoot. Consument heeft op haar beurt aangevoerd dat zij last heeft van de registratie, omdat zij zich hierdoor niet kan verzekeren.

- 4.13 De Commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft voor Consument en dat het sluiten van verzekeringen hierdoor bemoeilijkt wordt. Gelet op de feiten en omstandigheden van deze zaak is de Commissie echter van oordeel dat het belang van de financiële sector bij registratie van de persoonsgegevens van Consument zwaarder weegt dan het belang van Consument bij niet registreren van haar persoonsgegevens. Daarbij is de Commissie niet gebleken van enige omstandigheid die tot een kortere duur van de registratie zou moeten leiden. De Commissie is dan ook van oordeel dat een registratieduur van acht jaar proportioneel is.
- 4.14 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het Incidentenregister gehandhaafd te blijven. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister mogen blijven staan.
- 4.15 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 registraties in het EVR en het Incidentenregister gehandhaafd mogen blijven, bestaat geen aanleiding om te bepalen dat de melding daarvan aan het CBV moet worden ingetrokken.

De (onderzoeks)kosten

- 4.16 Tenslotte zal de Commissie beoordelen of Verzekeraar de door hem gemaakte onderzoekskosten van € 6.549,16 op Consument mag verhalen en of Verzekeraar het reeds uitgekeerde bedrag betreffende ruitschade van € 114,95 van Consument mag terugvorderen.
- 4.17 De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken laat zich kwalificeren als een toerekenbare tekortkoming op grond van artikel 6:74 van het BW. Vanwege deze toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verbintenis uit overeenkomst is Consument in beginsel gehouden de schade die Verzekeraar als gevolg hiervan heeft geleden, te vergoeden. De door Verzekeraar gemaakte onderzoekskosten worden door de Commissie als schade aangemerkt en Consument kan worden gehouden deze schade te vergoeden op grond van artikel 6:96 lid 2 sub b van het BW. De door Verzekeraar gevorderde onderzoekskosten komen echter alleen voor vergoeding in aanmerking als Verzekeraar op enigerlei wijze aantoonde deze kosten daadwerkelijk te hebben gemaakt als gevolg van de aan Consument verweten tekortkoming. Verzekeraar zal concreet moeten onderbouwen dat en hoe de kosten samenhangen met het fraudeonderzoek. Zo komen bijvoorbeeld de kosten van regulier onderzoek naar de toedracht, de schadeomvang en eventuele dekkingsbeletselen - onderzoek dat plaatsvindt op een moment dat er nog geen verdenking van fraude is - niet voor vergoeding in aanmerking.

(Zie bijvoorbeeld de uitspraak van het Gerechtshof Den Haag, 22 augustus 2000, ro. 16).

- 4.18 Verzekeraar heeft ter onderbouwing van de door hem gemaakte onderzoekskosten drie facturen (twee van DEKRA en een van [naam onderzoeksbureau]) overlegd. Ten aanzien van de facturen van DEKRA is de Commissie van oordeel dat deze niet voor vergoeding door Consument in aanmerking komen, omdat uit deze facturen niet volgt dat de gemaakte kosten betrekking hebben op onderzoek dat plaats heeft gevonden op het moment dat al een verdenking van fraude bestond. Ten aanzien van deze kosten kan dan ook niet gesteld worden dat deze zijn gemaakt als gevolg van de aan Consument verweten tekortkoming. In dit oordeel weegt de Commissie mee dat uit de stukken in het dossier juist volgt dat uit het onderzoek van DEKRA aanvankelijk geen bezwaren naar voren zijn gekomen om niet tot uitkering over te gaan.
- 4.19 Ten aanzien van de factuur van [naam onderzoeksbureau] van € 4.734,13 geldt dat Verzekeraar [naam onderzoeksbureau] heeft ingeschakeld nadat Verzekeraar een anonieme tip ontving dat Consument een onjuiste schadeclaim indiende om daarmee een belastingschuld te betalen. Het onderzoek is dus ingesteld naar aanleiding van een vermoeden van fraude dat ook juist bleek te zijn. De daarmee gemoeide kosten zijn daarom het gevolg van de aan Consument te verwijten tekortkoming. Uit de factuur blijkt dat [naam onderzoeksbureau] voor haar onderzoek bij Verzekeraar een bedrag van € 4.734,13 in rekening heeft gebracht. De Commissie acht dat bedrag niet onredelijk en ziet daarom geen aanleiding te bepalen dat Verzekeraar dit deel van de onderzoekskosten niet van Consument kan vorderen.
- 4.20 Tenslotte heeft Consument gevorderd dat zij de door Verzekeraar uitgekeerde ruitschade van € 114,95, niet terug hoeft te betalen. Nu vast is komen te staan dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid, bestaat geen grond voor uitkering onder de Verzekering. De Commissie ziet daarom geen aanleiding te bepalen dat Verzekeraar het uitgekeerde bedrag voor de ruitschade niet mag terugvorderen. Ook dit deel van de vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie bepaalt dat Verzekeraar Consument niet kan aanspreken tot betaling van de onderzoekskosten ter zake van het door Dekra verrichte onderzoek tot een bedrag van € 1.815,03.

De Commissie wijst de vorderingen voor het overige af.

In artikel 2 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.

Bijlage

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen 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."*

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).

(...)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

(...)

4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

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 vormen, 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.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(...)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.