

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1074  
(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. A.M.T. Wigger,  
leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 maart 2020  
Ingediend door : Consument  
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 22 december 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen  
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

## **Samenvatting**

Inboedelverzekering. Registratie persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister en het Incidentenregister. Consument heeft een beroep gedaan op zijn inboedelverzekering, nadat zijn ex-echtgenote verschillende spullen uit zijn woning heeft meegenomen. Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat Consument hem opzettelijk heeft misleid met als doel een hogere schade-uitkering te ontvangen dan waar hij recht op heeft. De Commissie is met Verzekeraar van oordeel dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid door een geldbedrag dat afkomstig was van de verkoop van een boot als schadepost op te geven, terwijl deze boot pas is verkocht nadat de vermeende diefstal door de ex-echtgenote plaats had gevonden. De verklaring die Consument hiervoor heeft gegeven acht de Commissie ongeloofwaardig. De registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Extern Verwijzingsregister 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 deze niet aan Verzekeraar hoeft te vergoeden. Dit deel van de vordering wordt toegewezen. Voor het overige wijst de Commissie de vorderingen van Consument af.

## **I. De procedure**

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van Verzekeraar; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van Verzekeraar en 6) en de aanvullende reactie daarop van Consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 november 2020 en zijn aldaar verschenen.
- 1.3 Consument en Verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Consument heeft een Woon- & VrijeTijdpakket bij Verzekeraar, waarvan een Inboedelverzekering (verder te noemen 'de Verzekering') onderdeel uitmaakt.
- 2.2 Op 1 februari 2016 heeft Consument aangifte gedaan bij de politie van diefstal door middel van braak door zijn ex-echtgenote (verder te noemen 'de ex'). Deze inbraak zou op 22 januari 2016 plaats hebben gevonden. Bij de inbraak zou het slot van de voordeur beschadigd zijn en zouden door de ex verschillende spullen meegenomen zijn waaronder € 4.000,- aan contant geld. In de aangifte staat ook dat er op 4 december 2015 een geldbedrag van € 5.000,- door de ex is weggenomen. Op 26 september 2017 heeft Consument de schade op de Verzekering geclaimd. In het schadeaangifteformulier wordt voor de schade verwezen naar de aangifte.
- 2.3 Verzekeraar heeft onderzoeksbureau [naam onderzoeksbureau] B.V. (verder te noemen [naam onderzoeksbureau]) de opdracht gegeven om -onder andere- vast te stellen welke goederen door de ex zijn weggenomen. In dit kader heeft de onderzoeker van [naam onderzoeksbureau] op 3 november 2017 een bezoek gebracht aan Consument waarbij Consument is geïnterviewd. Tijdens dit interview heeft Consument -voor zover relevant- het volgende verklaard:

### ***'M.b.t. de gestolen goederen***

*Naar aanleiding van de inbraak heb ik aangifte gedaan bij de politie. De in de aangifte opgegeven goederen zijn later door mij geclaimd bij de verzekeringsmaatschappij. Ik kan over deze goederen het navolgende verklaren:*

*(...)*

*2. € 5.000,-*

*Dat geld was van mij. Dat was een gedeelte van de opbrengst van de boot die ik had verkocht.*

*(...)*

*Ik moet u wel eerlijk vertellen dat beide geldbedragen mogelijk niet meer door de verzekeringsmaatschappij vergoed hoeven te worden. Ik ben [naam ex-partner] namelijk alimentatie voor onze dochter verschuldigd. Dat heb ik tot op heden nog niet betaald. Komende maand is de hoogte van de achterstallige alimentatie ongeveer € 9.000,-. Toen [naam ex-partner] laatst haar gedeelte van de inboedel kwam halen heb ik haar een papier laten tekenen dat zij afstand doet van die € 9.000,- alimentatie en dat daarmee het contante geldbedrag dat zij uit mijn woning heeft meegenomen is verrekend. Ik heb althans geprobeerd om dat op die wijze te regelen.*

*Inmiddels heb ik achter van de advocaat van [naam ex-partner] bericht ontvangen, dat ik die alimentatie alsnog moet voldoen. Wanneer ik daartoe verplicht ben, zal ik dat geldbedrag alsnog als schade claimen. (...)*

- 2.4 Op 11 december 2017 heeft een tweede interview met Consument plaatsgevonden, waarbij Consument -voor zover relevant- het volgende heeft verklaard:

*(...)*

**€ 5.000,- contant geld**

*V: U heeft de vorige keer verklaard dat mevrouw [naam ex-partner] op 4 december 2015, € 5.000,- uit de kluis mee had genomen. Deze € 5.000,- zou over zijn van de opbrengst van de verkoop van de boot. Klopt dat?*

*A: dat klopt.*

*V: Van wie was die boot?*

*A: Die boot was van mij.*

*V: Wat was het merk en type van die boot?*

*A: Dat was een boot van het merk [naam merk en type boot].*

*V: Had die boot een registratienummer?*

*A: Ja, die had een registratienummer. (...)*

*V: Wanneer heeft u deze boot aangekocht?*

*A: Ik heb die boot in 2003 nieuw gekocht voor ongeveer € 23.000,-.*

*V: Wanneer heeft u die boot verkocht?*

*A: Ik heb deze boot rond september 2015 verkocht voor ongeveer € 11.500,-.*

*V: Wij tonen u een foto van een boot van het merk en type [naam merk en type boot]. Deze is ons ter beschikking gesteld door mevrouw [naam ex]. Is dit de boot die door u verkocht is en waar die € 5.000,- van was die door mevrouw [naam ex] zouden zijn weggenomen?*

*A: De boot op de foto die u mij toont is mijn boot. Het registratienummer dat u ziet is het registratienummer van mijn boot.*

*V: Aan wie is die boot verkocht?*

*A: Aan een man uit Dordrecht. Ik heb die boot verkocht via Marktplaats. (...)*

V: Wanneer en hoe heeft u dat bedrag van de koper van de boot ontvangen?

A: In september 2015, toen die man de boot kwam halen, heb ik het geldbedrag contant ontvangen van die man. Hij heeft hem met trailer en al meegenomen.

V: Wanneer is de boot overgedragen aan de nieuwe eigenaar?

A: Dat is in september 2015 geweest.

(...)

V: Uit informatie ontvangen van de RDW blijkt dat de boot van het merk en type [naam merk en type boot] met registratienummer (...), waarvan wij u zojuist een foto hebben laten zien en waarvan u heeft verklaard dat dat uw boot betrof, op 11 juli 2003 op naam is geregistreerd bij de RDW van de eerste eigenaar. Tevens is gebleken dat deze pas op 11 mei 2016 op naam van de tweede eigenaar is geregistreerd. Dat zou betekenen dat u de boot na 4 december 2015 heeft verkocht. Hoe verklaart u dat?

A: Hij had beloofd dat hij hem over zou schrijven voordat hij ermee ging varen. Ik denk dan dat hij hem pas in 2016 in gebruik heeft genomen en toen op zijn naam heeft overgeschreven. Ik heb toen ook de verzekering voor die boot opgezegd.

(...).

2.5 Vervolgens heeft een derde interview plaatsgevonden op 28 december 2017, waarin door Consument -voor zover relevant- het volgende is verklaard:

{(...)

V: Tijdens ons vorige gesprek heeft u verklaard dat de [naam merk boot] boot, met registratienummer (...), door u verkocht zou zijn in september 2015 en dat een gedeelte van de opbrengst van de boot door mevrouw [naam ex] zou zijn meegenomen op 4 december 2015. Uit onderzoek is ons gebleken dat de boot in mei 2016 is verkocht door u. Wat kunt u hierover verklaren?

A: Dat is niet waar. Ik heb die boot in september of oktober 2015 verkocht.

V: Hoe is dat gegaan dan met die verkoop?

A: Ik weet eigenlijk niet precies meer hoe die man hier terecht is gekomen. Hij kwam uit Dordrecht, dat weet ik nog. (...) U vraagt mij wanneer ik met die man naar het postkantoor ben gegaan om de registratie van die boot over te schrijven op zijn naam. Ik verklaar u hierover dat ik niet met hem naar het postkantoor ben gegaan. Ik heb hem alle papieren van die boot meegegeven. Hij zou er zelf voor zorg dragen dat de boot op zijn naam geregistreerd werd bij de RDW. Zoals ik eerder heb verklaard ben ik er later achter gekomen dat hij dat pas veel later heeft gedaan.

*V: U wist de vorige keer niet meer aan wie u die boot had verkocht. Uit onderzoek hebben wij de gegevens van de koper wel kunnen achterhalen.*

*Wij hebben hem inmiddels gesproken over de aanschaf van de boot door hem. Hij heeft aan ons kenbaar gemaakt dat hij de boot ongeveer 2 jaar geleden heeft gekocht van [naam Consument]. Hij had de boot via Marktplaats gevonden. Hij is hier in Andel naar de boot komen kijken. U had deze speciaal daarvoor uit de stalling gehaald en hier naar uw huisadres toe gebracht. Nadat jullie de prijs overeen waren gekomen is hij de boot ongeveer 2 dagen later op komen halen. Na betaling van de boot zou u op diezelfde dag samen met hem naar een postkantoor zijn gereden om de boot op zijn naam te laten registreren. Dat komt niet overeen met uw verklaring dat de nieuwe koper de boot in september 2015 had gekocht en pas in mei 2016 op naam zou hebben gezet. Hoe verklaart u dat?*

*A: Dat is niet waar. Hij heeft de boot opgehaald en meegenomen. Ik heb hem de papieren van de boot meegegeven. Hij heeft de boot pas veel later op zijn naam gezet. (...)*

- 2.6 De dag na dit interview heeft de onderzoeker van [naam onderzoeksbureau] de uitgewerkte verklaring van het gesprek met Consument naar hem gemaild met daarbij het verzoek een getekend exemplaar terug te sturen. In reactie op deze e-mail heeft Consument op 8 januari 2018 aan de onderzoeker laten weten dat de boot inderdaad in 2016 is verkocht, maar dat er in 2015 ook een boot verkocht is.
- 2.7 Verzekeraar heeft de schadeclaim vervolgens bij brief van 14 mei 2018 afgewezen, omdat Consument volgens Verzekeraar een frauduleuze schadeclaim heeft ingediend. Consument heeft volgens Verzekeraar een onjuiste voorstelling van zaken gegeven en een leugenachtige verklaring afgelegd met als doel een schadevergoeding te krijgen waar geen recht op bestaat. Als gevolg hiervan heeft Verzekeraar het Woon- en VrijTijdpakket per direct beëindigd en de door Verzekeraar gemaakte onderzoekskosten van € 6.582,40 en € 532,- van Consument teruggevorderd. Daarnaast 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.
- 2.8 Van belang voor de beoordeling van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister is het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: 'het Protocol') dat ten tijde van de registraties van toepassing was.

#### *De klacht en vordering*

- 2.9 De klacht van Consument houdt in dat Verzekeraar ten onrechte de schadeclaim heeft afgewezen, het Woon- en VrijeTijdpakket heeft beëindigd en de onderzoekskosten van hem terugvordert. Ook klaagt Consument over de registratie van zijn persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister.
- 2.10 Consument stelt dat hij Verzekeraar niet opzettelijk heeft misleid. Zijn ex heeft wel degelijk ingebroken in de woning. De heer [naam slotenmaker] heeft voordat de inbraak plaatsvond het slot van de voordeur vernieuwd. Na de inbraak heeft de heer [naam slotenmaker] het slot van de voordeur vervangen en heeft hij verklaard dat het slot was vernield door een boor of ander metalen voorwerp. Dit wordt bevestigd door twee facturen van de heer [naam slotenmaker] en een door hem opgestelde schriftelijke verklaring.
- 2.11 Het geldbedrag van € 5.000,- is niet relevant voor de schadeclaim. Dit geld heeft de ex meegenomen toen zij nog verzekerde op de polis was en nog in de woning woonde. Consument begrijpt niet waarom Verzekeraar dit bedrag in het onderzoek betreft. Verzekeraar hoeft dit bedrag niet te vergoeden.
- 2.12 Het geldbedrag van € 4.000,- heeft Consument geleend van zijn moeder om juridische kosten van te betalen en lag in een kluis in de woning. De ex had de code van de kluis. Dit bedrag heeft zij meegenomen net als twee dozen met modeltreinen. De moeder van Consument kan bevestigen dat zij € 4.000,- aan Consument uitgeleend heeft. Van de modeltreinen hield Consument lijsten bij op zijn laptop. Deze laptop is ook door de ex meegenomen.
- 2.13 Het eigendom/bezit van het Breitling horloge, de ketting en de armband is door Consument aangetoond met foto's waarop te zien is dat hij deze sieraden draagt. Ook deze sieraden heeft de ex gestolen.

#### *Het verweer*

- 2.14 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Inleiding*

- 3.1 Allereerst zal de Commissie de vraag beantwoorden of Verzekeraar de schade als gevolg van de (vermeende) 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.

- 3.2 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*

- 3.3 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.
- 3.4 Op 26 september 2017 heeft Consument een schadeaangifteformulier ingevuld en bij Verzekeraar ingediend. Voor de omvang van de schade wordt verwezen naar de aangifte bij de politie. Om vast te stellen welke schade Consument precies claimt is in opdracht van Verzekeraar een onderzoek uitgevoerd door [naam onderzoeksbureau]. Uit de gespreksverslagen van de interviews die de onderzoeker van [naam onderzoeksbureau] met Consument heeft gevoerd, volgt dat Consument de € 5.000,- die niet tijdens de vermeende inbraak is weggenomen wel claimt op de verzekering. Tijdens het gesprek dat op 3 november 2017 plaatsvond heeft Consument hierover namelijk verklaard dat dit bedrag *mogelijk* niet meer door Verzekeraar vergoed hoefde te worden, omdat hij van plan was dit te verrekenen met alimentatie die hij nog moest betalen. Ter zitting heeft Consument verklaard dat hij het geldbedrag niet wilde claimen bij de verzekering, maar dat hij dit via de echtscheidingsprocedure terug wilde krijgen. Omdat dat niet gelukt is, moest hij er wel mee naar de verzekering, aldus Consument. Anders dan Consument heeft gesteld, is de Commissie van oordeel dat Consument het geldbedrag van € 5.000,- dat volgens de aangifte op 4 december 2015 door zijn ex zou zijn meegenomen, heeft geclaimd bij Verzekeraar in het kader van de vermeende diefstal op 22 januari 2016.
- 3.5 Los van de vraag of er al dan niet sprake is geweest van diefstal, stelt de Commissie vervolgens vast dat Consument niet naar waarheid heeft verklaard over dit geldbedrag van € 5.000,-. Op 11 december 2017 heeft Consument tegen de onderzoeker van [naam onderzoeksbureau] gezegd dat de € 5.000,- afkomstig was van de verkoop een boot van het merk [naam merk en type boot] in september 2015. Uit gegevens van de RDW is echter gebleken dat deze boot pas in mei 2016 van eigenaar is gewisseld.



Nadat de onderzoeker van [naam onderzoeksbureau] Consument hiermee confronteerde, bleef Consument volhouden dat hij deze boot in september of oktober 2015 heeft verkocht. Bij e-mail van 8 januari 2018 geeft Consument echter aan de onderzoeker van [naam onderzoeksbureau] toe dat de boot inderdaad pas in 2016 is verkocht. Ter zitting heeft Consument in dit verband aangevoerd dat hij tijdens de gesprekken met de onderzoeker van [naam onderzoeksbureau] niet specifiek heeft gesproken over de boot van het merk [naam merk en type boot]. Consument had in die tijd namelijk meerdere boten op zijn naam staan. Dat in de gespreksverslagen wel duidelijk terugkomt dat over de [naam merk en type boot] boot is gesproken klopt niet. Consument heeft ter zitting verklaard dat hij het niet eens is met de inhoud van de gespreksverslagen. Verder heeft Consument ter zitting nog aangevoerd dat hij in die periode in een overspannen toestand verkeerde als gevolg van zijn echtscheiding. Omdat de onderzoeker(s) van [naam onderzoeksbureau] maar bleven aandringen, zijn er wat dingen niet goed gegaan, aldus Consument. De Commissie is van oordeel dat de verklaring van Consument ter zitting ongeloofwaardig is. Voor dit oordeel acht de Commissie de e-mailwisseling tussen de onderzoeker van [naam onderzoeksbureau] en Consument na het laatste gesprek op 28 december 2017 relevant. In dat gesprek is alleen maar gesproken over de [naam merk en type boot] en de verkoop van die betreffende boot. Nadat de onderzoeker van [naam onderzoeksbureau] per mail aan Consument had gevraagd het verslag te accorderen, antwoordde Consument uit eigen beweging dat de boot inderdaad in 2016 is verkocht. Ook is van belang dat het gespreksverslag van 11 december 2017 waarin aan Consument is gevraagd of de € 5.000,- afkomstig was van de verkoop van de [naam merk en type boot] en waarop Consument bevestigend antwoordde, op elke pagina is voorzien van een paraaf van Consument. Omdat de verklaring van Consument ter zitting niet geloofwaardig is, gaat de Commissie ervan uit dat Consument schade heeft willen claimen die hij in werkelijkheid niet geleden heeft. Voor zover Consument tijdens de zitting heeft willen betogen dat sprake is geweest van psychische overmacht op de momenten van het afleggen van de drie verschillende verklaringen, is die stelling onvoldoende onderbouwd en ook overigens niet op basis van het dossier en de behandeling ter zitting aannemelijk geworden. Dit argument kan Consument dan ook niet baten.

- 3.6 Alles overwegende is de Commissie van oordeel dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid als bedoeld in artikel 7:94I lid 5 BW, zodat geen recht op uitkering van het schadebedrag bestaat.
- 3.7 Nu op grond van het voorgaande is vastgesteld dat sprake is van opzettelijke misleiding en dat daarmee het recht op uitkering is komen te vervallen, gaat de Commissie niet in op de vraag of de diefstal al dan niet heeft plaatsgevonden. Datzelfde geldt voor de diverse andere schadeposten (sieraden, modeltreinen en het geldbedrag van € 4.000,-) waarover tussen partijen discussie bestaat.



### *Opzegging van de Verzekering*

- 3.8 Op grond van artikel 1.6.3 van de verzekeringsvoorwaarden heeft Verzekeraar het recht de verzekering per direct te beëindigen als sprake is van fraude.  
Gelet op het voorgaande en artikel 7:940 lid 3 laatste zin BW heeft Verzekeraar derhalve de verzekering van Consument tussentijds mogen beëindigen nu continuering van de verzekeringsovereenkomst gezien de bovengenoemde omstandigheden niet meer van Verzekeraar kan worden gevegd. Voor toewijzing van de vordering tot herstel van de verzekeringsovereenkomst acht de Commissie geen grond aanwezig.

### *Registratie in het EVR*

- 3.9 Vervolgens is de vraag aan de orde of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht opnemen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR.
- 3.10 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](http://www.rechtspraak.nl)). Voor de registratie van persoonsgegevens in het EVR gelden, op grond van art. 5.2.1 onder a en b 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](http://www.rechtspraak.nl)) en dat de registratie proportioneel is.
- 3.11 In 3.4 tot en met 3.6 is uiteengezet dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven door schade te claimen die niet door de vermeende 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.

### *De proportionaliteit van de registratie in het EVR*

- 3.12 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.
- 3.13 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 mee laten wegen dat Consument aantoonbaar een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven over de omvang van zijn schade en dat hij daarover aantoonbaar onjuist is blijven verklaren. Consument heeft meerdere keren de kans gehad om openheid van zaken te geven, maar heeft dat niet gedaan. De afweging van Verzekeraar heeft ertoe geleid dat hij heeft geregistreerd voor de maximum duur van acht jaar. Consument heeft daarentegen geen feiten en omstandigheden aangevoerd die zouden moeten leiden tot verkorting dan wel verwijdering van de registratie.

- 3.14 Nu de Commissie niet is gebleken van enige omstandigheid die tot een kortere duur van de registratie zou moeten leiden, is de Commissie van oordeel dat een registratieduur van acht jaar proportioneel is.

*Registratie in het Incidentenregister en de melding aan het CBV*

- 3.15 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.
- 3.16 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 externe onderzoekskosten*

- 3.17 Tenslotte zal de Commissie beoordelen of Verzekeraar de door hem gemaakte onderzoekskosten op Consument mag verhalen.
- 3.18 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 aantoont 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).

- 3.19 Verzekeraar heeft ter onderbouwing van de door hem gemaakte onderzoekskosten een factuur van [naam onderzoeksbureau] van € 6.582,40 overgelegd. Ten aanzien van deze factuur is de Commissie van oordeel dat deze niet voor vergoeding door Consument in aanmerking komt, omdat uit deze factuur niet blijkt dat de gemaakte kosten betrekking hebben op onderzoek dat heeft plaatsgevonden 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 het rapport van [naam onderzoeksbureau] blijkt dat het doel van het onderzoek was om vast te stellen welke goederen door de ex waren weggenomen, op welke wijze de ex de woning binnen was gekomen en het interviewen van Consument en/of andere betrokkenen. Pas later gedurende het onderzoek is de fraudeverdenking ontstaan. Uit de factuur kan niet opgemaakt worden welke handelingen de onderzoeker heeft verricht voordat bij hem het vermoeden van fraude ontstond en welke handelingen hij daarna heeft uitgevoerd. Op dit punt is de factuur onvoldoende gespecificeerd. Consument hoeft deze onderzoekskosten dan ook niet aan Verzekeraar terug te betalen.

#### *De interne onderzoekskosten*

- 3.20 Verzekeraar heeft ook interne kosten van € 532,- bij Consument in rekening gebracht. De Commissie is van oordeel dat dit niet terecht is. Hiervoor onder randnummer 3.18 is al uiteengezet dat onderzoekskosten alleen voor vergoeding in aanmerking komen indien Verzekeraar op enigerlei wijze aantoont dat deze kosten daadwerkelijk zijn gemaakt als gevolg van de aan Consument verweten tekortkoming. Daarbij geldt dat Verzekeraar niet kan volstaan met te stellen dat het gaat om een gebruikelijk bedrag. Verzekeraar zal concreet moeten onderbouwen dat en hoe de kosten samenhangen met het fraudeonderzoek tegen Consument.
- 3.21 Verzekeraar heeft niet toegelicht welke werkzaamheden in het kader van deze kwestie zijn verricht, tegen welk uurtarief die werkzaamheden zijn verricht en hoe deze zijn verdisconteerd in het bedrag van € 532,-. De enkele stelling dat Verzekeraar onderzoekskosten heeft gemaakt welke hij niet had gemaakt als Consument geen onjuiste voorstelling van zaken had gegeven, kan geen voldoende onderbouwing van de omvang van de vordering van Verzekeraar opleveren (zie in gelijke zin de uitspraken van de Geschillencommissie met nummers 2018-253 en 2018-228). De conclusie is dat Consument niet kan worden gehouden tot terugbetaling van de interne onderzoekskosten.

#### **4. De beslissing**

De Commissie bepaalt dat Verzekeraar Consument niet kan aanspreken tot betaling van de externe onderzoekskosten ter zake van het door [naam onderzoeksbureau] verrichte onderzoek tot een bedrag van € 6.582,40 alsmede de interne onderzoekskosten tot een bedrag van € 532,-. De Commissie wijst de vorderingen van Consument voor het overige af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **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**

(...)

### **5.2 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.