

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1009
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. dr. H. Wammes,
leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 22 oktober 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., h.o.d.n. Reaal
Schadeverzekeringen, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak : 26 november 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering toegewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Inboedelverzekering. De consument heeft een claim ingediend voor waterschade in haar woning. Volgens de verzekeraar heeft de consument een onware schadedatum opgegeven met de bedoeling uitkering te ontvangen voor een schade die al voor de ingangsdatum van de verzekering is ontstaan. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de schade al bestond voor de ingangsdatum en dat niet kan worden aangenomen dat de consument heeft gehandeld met het opzet de verzekeraar te misleiden. De verzekeraar moet dekking verlenen, de registraties van de persoonsgegevens in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister en de melding aan het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit, verwijderen. De vordering is toegewezen.

I. De procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier met begeleidende brief van de gemachtigde van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 oktober 2021. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar advocaat mevrouw mr. E.M.A. Leijser. De verzekeraar was eveneens aanwezig.
- I.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument huurt een woning. Voor haar inboedel heeft zij op 21 januari 2020 om 19:30 uur online een inboedelverzekering bij de verzekeraar gesloten die deel uitmaakt van het Reaal Goed Geregeld Pakket.

2.2 Op 3 februari 2020 heeft de consument aan de woningstichting een e-mail gestuurd met de volgende tekst:

“Geachte heer/mevrouw,

Ik probeer u al enige tijd de huismeester te bereiken Dhr. [naam I] te bereiken i.v.m. een lekkage die al 2 weken is.

[Naam woningstichting] is vorige week geweest alleen om een schade te constateren.

Er wordt geen contact opgenomen over hoe verder.

Niemand die kan zeggen wanneer dit gemaakt wordt. Terwijl het elke dag erger wordt in de schade en lekkage.

Er komt een scheur in de muur, waterdruppels komen van alle kanten overal emmers, stankoverlast. (...)”

2.3 De wijkopzichter van de woningstichting heeft de consument op 4 februari 2020 als volgt geïnformeerd:

“Allereerst betreuren we het ten zeerste dat u overlast heeft van een lekkage van de woning van uw bovenbuurman. Lekkage waar bewoner trouwens zelf niets aan kan doen. Vorige week ben ik met buurtbeheerder [naam buurtbeheerder] zowel aan uw woning, alsook afgelopen maandag bij de bovenbuurman, geweest. Komende donderdag gaat [naam hersteller] beginnen met de werkzaamheden om de oorzaak bij uw bovenbuurman te herstellen. Werkzaamheden zullen naar verwachting vrijdag afgerond zijn. Dan is er ook nog de schade, vochtplekken, aan de plafonds en binnenwanden van uw eigen woning. Deze zult u middels uw inboedelverzekering zelf moeten melden bij uw EIGEN verzekeraar. [naam woningstichting] voorziet daar niet in. (...)”

2.4 De consument heeft de waterschade op 1 maart 2020 met een schadeaangifteformulier bij de verzekeraar gemeld. In het formulier staat, voor zover relevant:

“Schadedatum: 04-02-2020

(...)”

Gegevens van de schade Plafond en laminaat is beschadigd.

Oorzaak van de schade Waterschade”

2.5 Naar aanleiding van de schademelding heeft de verzekeraar aanvullende informatie gevraagd. De consument heeft per e-mail van 21 april 2020 een offerte van het schilderwerk toegestuurd voor een bedrag van € 2.293,68. Zij heeft daarbij een aanvullende toelichting gegeven over de schade en herstelwerkzaamheden en -kosten en onder meer vermeld dat het gaat om 'een waterlekkage vanaf 04-02-2020.'

2.6 In opdracht van de verzekeraar heeft Dekra onderzoek naar de schade gedaan en op 18 mei 2020 rapport uitgebracht. Dekra heeft het schadebedrag aan schilderwerk en laminaat vastgesteld op € 3.113,21. Zij heeft bij het rapport een vertrouwelijke bijlage meegestuurd, waarin het volgende staat:

“Zoals telefonisch overlegd heeft de schade niet plaats gevonden in de looptijd van de huidige polis. In overleg met [naam woonstichting] hebben wij bevestigd dat de loodgieter voor de schade ter plaatse was om 11.00 uur op 21 januari 2020. Dit wordt ook door de opzichter bevestigd. Volgens uw informatie is de polis via internet afgesloten op 21 januari 2020 in de avond. Dit betekent dat de polis is afgesloten na de schade.

Na ons bezoek hadden wij de offerte nog niet in bezit. Wij hebben gevraagd aan verzekerde [naam van de consument] deze stukken toe te sturen. Zij zond een e-mail met de schadedatum 4 februari 2020.

De claim en de schadedatum worden niet alleen door de vader van verzekerde, maar ook door verzekerde zelf doorgegeven. (...)

2.7 De verzekeraar heeft de consument bij brief van 8 juni 2020 geïnformeerd over zijn standpunt. De verzekeraar heeft de consument meegedeeld dat uit zijn onderzoek is gebleken dat op 21 januari 2020 om 11:00 uur een loodgieter de woning van de consument heeft bezocht in verband met de waterschade. Op 21 januari 2020 om 19:30 uur heeft de consument de inboedelverzekering gesloten. Hieruit blijkt volgens de verzekeraar dat de schade aan de huurwoning vóór de ingangsdatum is ontstaan en dat de consument daar bij het melden van de schade niet naar waarheid over heeft verklaard. De consument is in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.

2.8 De consument heeft op 17 juni 2020 een reactie gegeven op het voorlopige standpunt van de verzekeraar. Bij brief van 9 juli 2020 heeft de verzekeraar zijn definitieve standpunt aan de consument meegedeeld. Volgens de verzekeraar heeft de consument opzettelijk een onware opgave gedaan om een uitkering te ontvangen waarop zij geen recht heeft.

De verzekeraar heeft de claim afgewezen, de inboedelverzekering per direct beëindigd en de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) en van de incidentenregistratie een melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit van het Verbond van Verzekeraars (hierna: CBV).

- 2.9 De consument heeft bij brief van 14 juli 2020 een klacht ingediend over het standpunt van de verzekeraar. De verzekeraar heeft zijn standpunt gehandhaafd.
- 2.10 In de procedure bij de Geschillencommissie heeft de consument een e-mail van de wijkopzichter, van 25 september 2020, overgelegd waarin hij antwoord geeft op de vraag van de vertegenwoordiger van de consument of er op 21 januari 2020 vanuit de woningstichting bevestiging is geweest dat sprake was van een lekkage. In de e-mail van de wijkopzichter staat het volgende:

“Zowel buurtbeheerder [naam], als ikzelf, zijn ter plaatse geweest bij [naam van de consument] (haar vader was er toen namens haar).

Het was snel duidelijk dat er sprake was van een fikse lekkage en dat deze afkomstig was van de bovenbuur.

De verwarmingsbuizen die in de vloer lopen zorgden voor deze lekkage.

(...)

Met betrekking tot uw vraag over de data.

Op 16 januari is er een eerste melding geweest dat er iets van natte plekken te zien was aan de plafonds.

Op 23 januari is er een opdracht voor ondergetekende gemaakt, om op 29 januari, ter plekke, vast te stellen dat het een serieuze lekkage van boven was.

Deze is, zoals hierboven omschreven op 4-2 verholpen.”

- 2.11 Tijdens de procedure bij Kifid heeft de verzekeraar ter onderbouwing van zijn standpunt een aantal documenten overgelegd. Hij heeft de registratie van de melding van de consument bij de woningstichting overgelegd.

Deze melding is gedaan op 16 januari rond 8:16 uur. In de melding staat dat het gaat om 'Lekkage/vochtkring/-plek – Verhelpen':

ONDT [REDACTED] Plafondafwerkingen - Lekkage/vochtkring/-plek - Verhelpen

Algemeen	
Nr.:	[REDACTED] ...
Taaknr.:	1
Onderhoudsverzoeknr.:	[REDACTED]
Eenheidnr.:	E-026566
Clusternr.:	1766
Adres:	[REDACTED]
Postcode:	[REDACTED]
Plaats:	[REDACTED]
Eenheidsoortomschrijving:	Appartement zonder lift
Aanmaakdatum:	16-1-2020
Aanmaaktijd:	08:16:34
Urgentiecode:	2W
Uiterste datum:	30-1-2020
Ruimtecode:	KEUKEN
Bouwelementcode:	45
Onderdeelcode:	451100
Gebreik:	
Activiteitcode:	
Oorzaakcode:	
Kostencode:	100-REP
Onderhoudsoortcode:	
Omschrijving:	Plafondafwerkingen - Lekkage/vochtkring/-plek - Ve...
Afrondcode taak:	
Status:	Afgehandeld
Leefbaarheidsdossiernr.:	
Aantal:	1,00
Oorspronkelijk aantal:	1,00
Kostprijs (LV):	33,21
Bedrag (LV):	33,21
Inkoopwijze:	Nacalculatie

Ook heeft de verzekeraar een werkbbon overgelegd waaruit blijkt dat de loodgieter op 21 januari 2020 tussen 10:23 uur en 11.04 uur in opdracht van de woningstichting werkzaamheden heeft verricht in het appartement van de consument. In de werkbbon staat verder:

"Datum: 21-01-2020

Gebruiker: [naam loodgieter]

Werkzaamheden conform opdracht uitgevoerd.

Vermoedelijk lekkage verwarmingsbuizen in de vloer (...)"

De klacht en vordering

2.12 De consument vordert uitkering voor de waterschade aan het laminaat en het schilderwerk van € 5.164,69 en aan het stucwerk van € 981,00, een totaalbedrag van € 6.145,69.

Daarnaast vordert de consument herstel van de inboedelverzekering en doorhaling van de registratie van de persoonsgegevens.

2.13 Zij heeft ter onderbouwing van haar vordering het volgende naar voren gebracht.

- Op 16 januari 2020 heeft zij telefonisch melding bij de woningstichting gemaakt van onduidelijke kleine oneffenheden aan het plafond. Omdat het onduidelijk was, heeft zij het omschreven als “1 a 2 micro druppels”. Kennelijk heeft de woningstichting dit genoteerd als “natte vlekken”. Op 16 januari 2020 was er dus geen sprake van een duidelijke lekkage. Bij het sluiten van de verzekering heeft zij er niet aan gedacht dat de microdruppels zouden duiden op een lekkage.
- De wijkopzichter en buurtbeheerder zijn op 21 januari 2020 langs geweest. Zij hebben toen niet kunnen vaststellen wat de oorzaak was en waar het water vandaan kwam. De lekkage werd in de dagen daarna steeds erger en toen is ook schade aan de inboedel ontstaan. Zij zijn op 29 januari 2020 teruggekomen en hebben bij dat bezoek de lekkage en schade vastgesteld. Dit is 8 dagen na het aanvragen van de inboedelverzekering. Op 3 februari hebben ze de bovenburen bezocht om te kunnen beoordelen of de oorzaak van de lekkage daar was gelegen. In de middag van 4 februari 2020 heeft de wijkopzichter per e-mail bevestigd dat er een waterlekkage was en wat de oorzaak was. Op advies van de wijkopzichter heeft de consument de schade vervolgens bij de verzekeraar gemeld en als schadedatum 4 februari 2020 aangehouden omdat zij op die dag de e-mail van de wijkopzichter met de bevestiging van de oorzaak ontving. Anders dan waar de verzekeraar vanuit gaat, kon de consument op 21 januari 2020, bij aanvraag van de inboedelverzekering, niet weten dat er sprake was van een lekkage en schade. Op 6 februari 2020 is er een loodgieter geweest om de lekkage bij de burens te herstellen.

Het verweer

2.14 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.

- De consument is een maand onverzekerd geweest nadat zij eind december 2019 een inboedelverzekering bij een andere verzekeraar had opgezegd en heeft de inboedelverzekering gesloten op 21 januari 2020 om 19:30 uur nadat die ochtend om 11:00 uur een loodgieter is langs geweest voor de lekkage. De verklaring van de consument dat zij bij het sluiten van de verzekering niet stil stond bij het bezoek van de loodgieter is ongeloofwaardig. De eerste melding van de lekkage is op 16 januari 2020 gedaan en bij het bezoek op 21 januari 2020 werd snel duidelijk dat sprake was van een fikse lekkage. De consument heeft bij het melden van de schade opgegeven dat de waterschade op 4 februari 2020 is ontstaan. Dit is onjuist.
- De consument heeft opzettelijk een onjuiste opgave gedaan van de schadedatum om een uitkering te ontvangen waarvoor zij geen recht heeft. De claim is daarom op grond van artikel 7:94I lid 5 van het Burgerlijk Wetboek (BW) afgewezen en de inboedelverzekering is per direct beëindigd.

- De verzekeraar heeft de gegevens voor acht jaar opgenomen in het Incidentenregister en het EVR. Bij de beslissing over de duur van de registratie heeft meegewogen dat de consument een verzekering heeft gesloten met het doel om reeds ontstane schade te claimen, dat zij onware informatie heeft verstrekt om de verzekeraar te misleiden en dat zij na confrontatie met bewijs is blijven ontkennen.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie beoordeelt eerst of de verzekeraar de schadeclaim van de consument mocht afwijzen en de inboedelverzekering mocht opzeggen en of de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument mocht registreren.

De dekking onder de verzekering

- 3.2 De verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de consument heeft geprobeerd hem opzettelijk te misleiden door de inboedelverzekering te sluiten na het ontstaan van een waterschade en die waterschade met een onjuiste schadedatum op de inboedelverzekering te claimen met het doel een schade-uitkering te krijgen waarop zij geen recht heeft. De verzekeraar stelt dat om deze reden geen recht bestaat op uitkering en heeft hiermee een beroep gedaan op artikel 7:94I lid 5 BW.
- 3.3 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 de verzekeraar te misleiden (lid 5). De commissie moet dus beoordelen of de consument de verzekeraar onjuiste gegevens heeft verstrekt met het doel een schade-uitkering te krijgen waarop zij geen recht heeft.

Opzet tot misleiding

- 3.4 De hoofdregel is dat het op de weg van de verzekeraar ligt om te stellen, en zo nodig te bewijzen, dat de consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel een hogere schade-uitkering te ontvangen dan waarop zij recht had. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar hier niet in is geslaagd. Dit oordeel licht de commissie hieronder toe.
- 3.5 De verzekeraar stelt dat de consument voor de aanvraag van de verzekering op 21 januari 2020 al bekend was met de waterschade.

Zij heeft volgens de verzekeraar met opzet een onware schadedatum opgegeven met de bedoeling een uitkering te krijgen voor een schade waarvan zij wist dat daarvoor geen dekking bestond omdat deze al voor de ingangsdatum van de verzekering was ontstaan. De verzekeraar heeft verschillende argumenten aangevoerd en de commissie overweegt hierover als volgt.

- 3.6 De verzekeraar voert voor zijn stelling aan dat de consument op 16 januari rond 8:00 uur 's ochtends heeft gebeld naar de woningstichting en dat door de woningstichting de notitie is gemaakt dat sprake is van kringen en vochtplekken op het plafond. De consument stelt dat zij melding heeft gemaakt van 1 a 2 micro druppels. De commissie stelt vast dat het formulier van deze melding, hierboven weergegeven onder 2.11, bestaat uit velden met categorieën die kunnen worden aangevinkt. De tekst in het vak achter 'omschrijving' is te lang om volledig daarin weergegeven te kunnen worden. Op basis van het overgelegde document kan niet worden vastgesteld of dit een omschrijving is die als categorie is aangevinkt of dat het een omschrijving is die de woningstichting zelf heeft gemaakt van de melding van de consument. Hieruit kan dus niet worden afgeleid dat op 16 januari 2020 daadwerkelijk sprake was van (een melding van) kringen en vochtplekken op het plafond.
- 3.7 De verzekeraar stelt verder dat de loodgieter op 21 januari 2020 is langs geweest van 10:23 tot 11:04 uur en dat de wijkopzichter en de buurtbeheerder voor de aanvraag van de inboedelverzekering al waren langs geweest en een fikse lekkage hadden geconstateerd. De verzekeraar verwijst hierbij naar de e-mail van de wijkopzichter aan de consument van 4 februari 2020 en de e-mail van 25 september 2020 aan de vertegenwoordiger van de consument. In de e-mail van 4 februari 2020 staat dat de wijkopzichter, samen met de buurtbeheerder, de week ervoor was langs geweest. De lekkage is dus geconstateerd in de week van 26 tot 31 januari. Uit deze e-mail blijkt niet dat hij vóór 21 januari 2020 bij de consument een fikse waterschade had geconstateerd. In de e-mail van 25 september 2020 staat dat er op 23 januari 2020 een opdracht voor de wijkopzichter is gemaakt, *"om op 29 januari, ter plekke, vast te stellen dat het een serieuze lekkage van boven was."* Ook uit dit e-mailbericht blijkt dus niet dat er vóór 21 januari 2020 was vastgesteld dat het om een lekkage ging. De verzekeraar heeft geen ander bewijs overgelegd van deze stelling.
- 3.8 Op 21 januari 2020 is wel een loodgieter in de woning van de consument geweest. De consument heeft erop gewezen dat de loodgieter in de werkbond heeft genoteerd dat het *vermoedelijk* een lekkage van verwarmingsbuizen in de vloer betreft. Ook heeft zij uitgelegd dat haar vader bij dit bezoek van de loodgieter aanwezig was, en dat zij zelf niet thuis was. Wat de loodgieter precies heeft gezegd over zijn bevindingen en het bestaan een lekkage weet zij dus niet.

- 3.9 De verzekeraar wijst ook op de e-mail van de consument van 3 februari 2020 waarin zij aan de woningstichting schrijft dat zij al enige tijd de huismeester probeert te bereiken in verband met “een lekkage die al 2 weken bezig is”. De commissie stelt vast dat twee weken vóór 3 februari 20 januari 2020 is, en dus vóór de aanvraag van de verzekering op 21 januari 2020. De consument heeft op de zitting een toelichting gegeven. Op 16 januari 2020 heeft de consument kleine waterdruppels gezien die op de vensterbank terecht kwamen. De consument dacht dat het om condens ging omdat de druppels dicht bij het raam, boven de verwarming, verschenen en het op die plek niet goed ventileert. De woningen hebben een badkamer zonder raam waardoor bewoners bij het douchen de deur openzetten en er ook condens in de woonkamer ontstaat. Zij heeft van de druppels een melding gemaakt bij de woningstichting. Die avond heeft zij een verzekering aangevraagd. Haar vorige verzekering had zij opgezegd omdat zij een lagere premie wilde. Bij de aanvraag heeft zij niet gedacht dat de druppels konden duiden op een lekkage en dat daardoor schade zou ontstaan. Na ongeveer een week begon de lekkage zich langzaam te ontwikkelen. Nadat de consument online een afspraak had gemaakt is er iemand langsgekomen. Toen de consument de e-mail van 3 februari 2020 stuurde, wist zij inmiddels dat het om een lekkage ging, maar dit was haar op 21 januari 2020 niet bekend. De wijkopzichter heeft per e-mail van 4 februari 2020 bevestigd dat het om een lekkage ging en dat zij voor de schade die daardoor aan de inboedel was ontstaan haar verzekeraar moest benaderen. Om die reden heeft zij als schadedatum bij de melding van de schade 4 februari 2020 genoemd.
- 3.10 De commissie overweegt dat de consument een beroep op haar inboedelverzekering heeft gedaan voor schade aan haar inboedel. Gelet op het bovenstaande stelt de commissie vast dat de consument op 16 januari 2020 druppels heeft gezien in haar woning. Ook staat vast dat op 21 januari 2020 een loodgieter bij de consument thuis is geweest. Wat de loodgieter die dag precies heeft vastgesteld staat niet vast en evenmin staat vast dat de consument daarvan op de hoogte was omdat zij op dat moment aan het werk was. Hooguit kan worden aangenomen dat er op dat moment is gesproken over een mogelijke lekkage. Pas later is vastgesteld dat het daadwerkelijk om een lekkage ging en wat de oorzaak hiervan was. Uit het dossier kan niet worden afgeleid wat de ernst van de schade op 21 januari 2020 was en ook niet of er op dat moment al schade aan de inboedel van de consument was. Uit het dossier is ook niet duidelijk geworden hoe precies het verloop van de schade is geweest en wanneer de schade aan de inboedel is ontstaan. De commissie kan dus niet vaststellen dat de lekkage vóór 21 januari 2020 al zo ernstig was dat hierdoor schade aan de inboedel was ontstaan en dat de consument niet als schadedatum 4 februari 2020 had mogen opgeven. Hieruit volgt ook dat op basis van de feiten en omstandigheden niet kan worden vastgesteld dat de consument de inboedelverzekering sloot met het doel om met een onware schadedatum waterschade te claimen die reeds vóór de ingangsdatum was ontstaan. Immers, dat de schade die de consument op de inboedelverzekering heeft geclaimd vóór 21 januari was ontstaan, is niet gebleken.

- 3.11 Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de consument een onjuiste schadedatum heeft genoemd met de bedoeling een uitkering te krijgen voor inboedelschade waarop zij geen recht had. Verzekeraar mocht daarom geen beroep op artikel 7:94I lid 5 BW doen. De reden waarom de verzekeraar uitkering aan de consument weigerde is hiermee weggevallen. Dit betekent dat de verzekeraar de inboedelschade van de consument moet vergoeden. De consument heeft een bedrag van € 6.145,69 geclaimd en dit bedrag is door de verzekeraar niet betwist. De vordering tot vergoeding van dit bedrag wordt daarom toegewezen.

Beëindiging inboedelverzekering

- 3.12 De verzekeraar heeft de inboedelverzekering van de consument op grond van artikel 7:940 lid 3 BW en artikel 5 van de algemene voorwaarden opgezegd met als reden dat de consument fraude heeft gepleegd door opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken te geven. Hierboven heeft de commissie overwogen dat niet is komen vast te staan dat de consument opzettelijk heeft gehandeld met het doel de verzekeraar te misleiden. De verzekeraar heeft de inboedelverzekering van de consument daarom onterecht opgezegd.

Registratie persoonsgegevens

- 3.13 De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar opgenomen in het Incidentenregister en het EVR. De verzekeraar heeft de gegevens van de consument geregistreerd omdat hij vindt dat de consument heeft gefraudeerd. De externe registraties zijn gedaan omdat de verzekeraar andere verzekeraars voor de consument wil waarschuwen. Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, heeft vaak verstrekende consequenties voor de personen die het betreft. De commissie licht dit toe.

De externe registraties

- 3.14 Elke verzekeraar houdt zelf een Incidentenregister bij. Daarin maakt de verzekeraar een melding aan waarin hij het incident omschrijft. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van een verzekeraar hebben toegang tot dit systeem. Wel kan de informatie onder voorwaarden met andere verzekeraars worden uitgewisseld. De verzekeraar kan daarnaast besluiten om de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident was betrokken op te nemen in het EVR, een systeem waar alle verzekeraars toegang toe hebben. Door deze opname van de persoonsgegevens in het EVR kunnen medewerkers van andere financiële instellingen vaststellen dat er over deze persoon een melding is opgenomen in het Incidentenregister van de verzekeraar. Andere verzekeraars kunnen de informatie over het incident opvragen. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de verzekeraar die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere verzekeraars hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, zullen weigeren.

De registers hebben dus (beperkte) externe werking. Omdat het grote gevolgen heeft voor consumenten als hun persoonsgegevens zijn opgenomen in het EVR, is de commissie van oordeel dat verzekeraars de persoonsgegevens van consumenten niet zonder goede reden mogen opnemen in de genoemde registers. Volgens de commissie moeten dan ook hoge eisen worden gesteld aan die reden(en).¹

- 3.15 De registraties in het Incidentenregister en het EVR moeten voldoen aan de eisen die zijn opgenomen in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: 'het Protocol', zie bijlage). De commissie toetst eerst of de opname in het EVR terecht en proportioneel is. Omdat de gegevens in het EVR zijn gekoppeld aan het incident dat in het Incidentenregister staat, is de incidentenregistratie toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan². Als de melding in het EVR niet is toegestaan, moet worden beoordeeld of de incidentenregistratie wel mag worden gehandhaafd.

De registratie in het EVR

- 3.16 Artikel 5.2.1 van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Vereist is dat er een zwaardere verdenking tegen de consument bestaat dan alleen maar een redelijk vermoeden van schuld aan de fraude.³ Dit betekent dat alleen een verdenking van fraude niet genoeg is, hier moet ook enig bewijs voor zijn. Een verzekeraar moet dus goede redenen hebben de gegevens te registreren en hij moet die redenen ook voldoende kunnen onderbouwen.

- 3.17 De commissie heeft hierboven vastgesteld dat de verzekeraar er niet in is geslaagd om aan te tonen dat de consument de verzekeraar opzettelijk heeft misleid. Dit betekent dat aan het criterium om de persoonsgegevens op te nemen in het EVR niet is voldaan. De verzekeraar moet de gegevens daarom uit het EVR verwijderen.

De registratie in het Incidentenregister en de melding aan het CBV

- 3.18 Vervolgens is de vraag aan de orde of de gegevens van de consument wel in het Incidentenregister mogen blijven staan. De commissie oordeelt dat ook deze registratie moet worden doorgehaald. Omdat fraude niet is komen vast te staan, zijn de geregistreerde gegevens niet langer nodig. De registratie draagt niet langer bij aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen.

¹ Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3, te vinden op www.rechtspraak.nl, en GC Kifid 2017-717 onder 4.2, te vinden op www.kifid.nl.

² Artikel 5.1.1 van het Protocol.

³ Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op www.rechtspraak.nl).

Ook kan niet worden gezegd dat de registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 Protocol omschreven doelen.⁴ Dit betekent dat de verzekeraar zijn melding van de incidentenregistratie aan het CBV ook moet intrekken.

Slotsom

3.19 De slotsom is dat de vorderingen van de consument zullen worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- een bedrag van € 6.145,69 aan de consument vergoedt,
- de inboedelverzekering van de consument desgewenst in kracht herstelt,
- de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR en het Incidentenregister doorhaalt, en
- de melding van de incidentenregistratie aan het CBV intrekt.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

⁴ Zie Hof Den Haag 10 april 2018, ELCL:NL:GHDHA:2018:655, r.o. 29 e.v.; en Geschillencommissie Kifid 2018-377, onder 4.6 en 2018-504 onder 4.11. en Geschillencommissie Kifid 2018-377, onder 4.6 en 2018-504 onder 4.11.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:941 BW

1. Zodra de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde van de verwezenlijking van het risico op de hoogte is, of behoort te zijn, is hij verplicht aan de verzekeraar de verwezenlijking te melden. Dit geschiedt zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is.

2. De verzekeringnemer en de tot uitkering gerechtigde zijn verplicht binnen redelijke termijn de verzekeraar alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen welke voor deze van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen. (...)

5. Het recht op uitkering vervalt indien de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde een verplichting als bedoeld in de leden 1 en 2 niet is nagekomen met het opzet de verzekeraar te misleiden, behoudens voor zover deze misleiding het verval van het recht op uitkering niet rechtvaardigt.

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.