

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-350

d.d. 26 september 2014

(prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, drs. W. Dullemond en mr. A.W.H. Vink, leden en mr. M. van Pelt, secretaris)

Samenvatting

Het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2011 geeft criteria voor de verwerking van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR. Van belang is dat het EVR, en via het EVR gegevens uit het Incidentenregister kunnen worden geraadpleegd door alle bij het Protocol aangesloten financiële instellingen. Dit kan tot gevolg hebben dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de opgenomen persoon kunnen weigeren. De vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens (poging tot) fraude is aldus een maatregel met mogelijk verstrekken gevolgen voor de betrokkene. Er moeten daarom hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) van Aangeslotene voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. Een onafhankelijke schade-expert en een vervolgens ingeschakelde ongevalanalist hebben beiden geconcludeerd dat de schade aan de auto van Consument niet kan zijn veroorzaakt in parkeerstand en dat de verklaringen van Consument en haar dochter derhalve niet juist zijn. Aangeslotene heeft mogen afgaan op de uitkomsten van de door haar geëntameerde onderzoeken. Vordering afgewezen.

Consument,

tegen

Stichting Waarborgfonds Motorverkeer, gevestigd te Rijswijk, hierna te noemen Aangeslotene.

I. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, met bijlagen, ontvangen op 24 april 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene, met bijlagen.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 25 augustus 2014 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 20 december 2012 trof Consument haar auto aan met een aanzienlijke schade aan de rechterzijde. Zij heeft daarvan aangifte gedaan bij de politie. Op het aanrijdingsformulier,

dat door de politie is afgestempeld, heeft Consument bij toedracht aangekruist “*stond geparkeerd/stond stil*”.

- 2.2 Op 8 januari 2013 heeft Consument het aanrijdingsformulier aan haar rechtsbijstandsverzekeraar gezonden. Deze heeft Van der Roest Assuradeuren gemachtigd om een claim in te dienen bij Aangeslotene.
- 2.3 Op 31 januari 2013 heeft Van der Roest een brief aan Aangeslotene gezonden waarin onder meer het volgende staat.
*”Als onafhankelijk schaderegelingsbureau claimen wij namens onze cliënt de schade aan diens auto met kenteken die werd veroorzaakt door een onbekend gebleven motorvoertuig. De schade aan de auto met kenteken van onze cliënt wordt geschat op € 1.500,00. Wilt u hiervoor expertise laten uitvoeren?
Uit bijgevoegde stukken blijkt dat de schade veroorzaakt is door een onbekend gebleven motorvoertuig.”*
- 2.4 Een van de bijgevoegde stukken was de getuigenverklaring van de dochter van Consument. Hierin staat onder meer het volgende.
“4. Als u de aanrijding niet zelf heeft zien gebeuren, hoe ben u in kennis gesteld van de schadegebeurtenis?”
*Ik vond de auto ’s ochtends met de schade.
Die nacht logeerde ik bij mijn moeder. Ze had me de avond ervoor met de auto opgehaald en bij het uitstappen was er geen schade. De volgende ochtend was de schade duidelijk zichtbaar.”*
- 2.5 Aangeslotene heeft naar aanleiding van de schademelding door Consument het expertisebureau [X] B.V. (hierna: [X]) ingeschakeld om een schade-expertise te laten uitvoeren. De expertise werd uitgevoerd door [Z]. In het rapport van [X] van 22 februari 2013 staat de volgende opmerking.
*“Gezien de aard van de beschadiging(en) is het niet aantoonbaar dat de schade veroorzaakt is door een ander motorrijtuig. Wij komen tot deze conclusie omdat de aangetroffen sporen aanleiding geven tot mogelijk een aanrijding met een vast object (muur). Dit is door ons ook met verzekerde besproken.
Wij hebben de schade vastgesteld op basis van totaal verlies.
De eigenaar wenst geen afstand te doen van het restant en het voertuig is derhalve niet toegewezen aan de hoogst biedende opkoper.
De eigenaar verklaarde zich akkoord met de schadevaststelling.”*
- 2.6 Op 28 februari 2013 berichtte Aangeslotene aan Consument het volgende.
*“Wij vergoeden schade onder wettelijk bepaalde voorwaarden. Eén van de voorwaarden is dat de schade moet zijn toegebracht door een ander motorrijtuig.
De expert heeft ons zijn bevindingen over de schade aan uw voertuig gerapporteerd en de hoogte van het schadebedrag is daarbij vastgesteld. Door het schadebeeld is twijfel gerezen of de door u geclaimde schade in parkeerstand door een ander motorrijtuig is veroorzaakt. De expert is van mening dat deze is veroorzaakt door een aanrijding met een vast object (muur).
Wij sturen u een kopie van de betreffende passage uit het rapport.
De bevindingen van de expert komen niet overeen met de stukken die wij eerder in dit dossier hebben ontvangen. Wij vragen u dringend binnen drie weken na deze brief schriftelijk te reageren op het oordeel van de expert.
Na ontvangst van uw schriftelijke reactie zullen wij een standpunt innemen.”*
- 2.7 Op 22 maart 2013 schrijft Aangeslotene het volgende aan Consument.

“Volgens onze informatie heeft u nog niet gereageerd op onze vorige brief. Misschien is onze brief aan uw aandacht ontsnapt of waren er andere omstandigheden waardoor u niet kon reageren. Wij vragen u vriendelijk om alsnog op onze brief te reageren. Uw reactie zien wij graag binnen drie weken met belangstelling tegemoet.”

2.8 Op 6 juni 2013 bericht Aangeslotene het volgende aan Consument.

“In deze brief informeren wij u over het standpunt dat wij hebben ingenomen.

Feiten

Uw tussenpersoon diende een verzoek om schadevergoeding namens u in.

Hiermee claimde u schade aan uw voertuig die door een ander, onbekend gebleven, motorrijtuig ontstaan zou zijn in parkeerstand. Als bewijs voor deze schade voegde u een verklaring bij van een getuige. De expert is echter van mening dat de schade is ontstaan door een vast object.

Op 28 februari 2013 verzochten wij u schriftelijk te reageren op de bevindingen van de expert.

Helaas ontvingen wij op deze brief, en op de door ons op 22 maart 2013 verstuurde herinnering, geen reactie.

Onderzoek

Om meer duidelijkheid te krijgen over de gestelde toedracht lieten wij de schade beoordelen door een ongevalanalist. Deze bevestigde de conclusie van de expert. Als bijlage sturen wij u het rapport van de ongevalanalist

Conclusie

Aan de hand van de bevindingen van de expert en analist stellen wij vast, dat de door u gestelde schade in parkeerstand niet tot de mogelijkheden behoort. Wij zijn van mening dat u met het indienen van het verzoek om schadevergoeding een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven en hiermee een onrechtmatige daad heeft gepleegd jegens onze Stichting. U heeft onze Stichting ten onrechte belast met uw claim, waardoor wij onnodig kosten hebben gemaakt.

Gevolgen

Hieronder informeren wij u over de gevolgen die onze beslissing voor u heeft.

Ingediende schadeclaim

Gezien de geconstateerde feiten volgt er geen schade-uitkering. Uw claim wordt volledig afgewezen.

Incidentenregister

Uw persoonsgegevens worden door ons, voor een termijn van 8 jaar, opgenomen in ons incidentenregister. (...)

Melding Extern Verwijzingsregister

Na afweging van uw en onze belangen hebben wij uw persoonsgegevens voor een periode van 6 jaar opgenomen in het Extern Verwijzingsregister. (...)

CBV-melding

Wij zullen het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude (CBV) van het Verbond van Verzekeraars op de hoogte brengen van de inhoud van deze registratie. Deze melding heeft dezelfde termijn als de hiervoor genoemde melding in het Extern Verwijzingsregister. (...)

2.9 Als bijlage bij de brief was opgenomen het rapport van [X] van 17 mei 2013. De Quicksan Rapportage werd uitgevoerd door ing. [Y]. Aangeslotene heeft aan [X] gevraagd het schadebeeld van de auto van Consument te beoordelen en aan te geven of zij het standpunt van de expert onderschrijven en of de melding van claimant stand zal houden. Het onderzoek is uitgevoerd op basis van een dossierbeoordeling van het aanrijdingsformulier, de getuigenverklaring, het expertiserapport inclusief 15 foto's en het schadeverleden van de auto. In het rapport wordt onder meer het volgende opgemerkt.

“Wij beoordelen de schade aan de hand van de 15 bij het expertiserapport behorende foto’s waarvan wij de 4 meest duidelijke foto’s op de volgende pagina ingevoegd hebben. Op de foto’s zagen wij dat de Auto een deukschade in het rechter achterportier vertoont, waarin diepe krassen zichtbaar zijn op met name een hoogtepiaatsing van 0,60 tot 0,65 meter en 0,30 tot 0,35 meter. De schade op 0,60 tot 0,65 meter hoogte is zeer intensief. In deze krasschade is een zogenaamd stotterpatroon (repetierend patroon van krassen) zichtbaar, wat getuigt van een zeer harde tegenpartij. (...)

De hoogste krasschade is op ongeveer 0,70 meter hoogte aanwezig, zie de derde bovenstaande foto. De tegenpartij zal naar waarschijnlijkheid 0,70 meter hoog zijn. En de tegenpartij blijkt in staat te zijn geweest op een lage plaatsing van ongeveer 0,30 tot 0,35 meter forse kracht uit te oefenen, gezien de op de tweede en vierde foto getoonde krasschades op de onderrand van het portier van de auto.

Wij kunnen dit schadebeeld als “vlak” omschrijven, wat betekent dat de tegenpartij één rechte lijnige vorm, zonder uitstekende delen, zal hebben. De krassen en deuken duiden op een hoekig gevormde tegenpartij. De grove krassen geven weer dat de tegenpartij een grove structuur zal hebben, waarbij gedacht kan worden aan steen of beton.

Het schadebeeld van de auto vertoont geen kenmerken die duiden op een contact met een ander motorvoertuig. De kenmerken die wel in de schade aanwezig zijn duiden op een contact met een vast object in de vorm van een 0,70 meter hoge stenen of betonnen en hoekige paal, muur of vergelijkbaar object. (...)

3. ADVIES/CONCLUSIE

Naar aanleiding van ons onderzoek, welk een quickscan betreft van de tot op 26-04-2013 aanwezig zijnde dossierstukken, kunnen wij concluderen dat het door u ingenomen standpunt door ons ondersteund wordt. Wij conformeren ons aan het standpunt van de expert, zijnde dat de schade aan de Auto duidt op een aanrijding met vast object. Gedacht kan worden aan een betonnen blok/paal zoals op bovenstaande Google Maps afdruk weergegeven of aan een gelijkend vast object dat hoekig, van steen of beton en ongeveer 0,70 meter hoog zal zijn.“

2.10 Op 17 juni 2013 heeft Consument bij brief aan Aangeslotene gereageerd. In deze brief staat onder meer het volgende.

“Ik ben nogal geschrokken van de inhoud van bovengenoemde brief. Ik had geen enkele benul dat het niet reageren op de brief van 28 februari jl. zulke verstrekkende gevolgen zou hebben. De reden dat ik niet had gereageerd is als volgt.

Aan het feit dat de schade-expert niet kon vaststellen dat de schade door een ander voertuig zou zijn veroorzaakt kan ik weinig veranderen en had mij neergelegd bij het gevolg dat de schade daarom niet vergoed zou worden, hoe vervelend dat ook is.

U stelt in uw brief van 6 juni jl. dat ik, omdat niet aangetoond kan worden dat de schade door een ander voertuig kan zijn toegebracht, een onjuiste voorstelling van zaken zou hebben gegeven en derhalve fraude zou hebben gepleegd. Dit is pertinent niet het geval! Ik heb simpelweg een schade gemeld waarvan ik de oorzaak en veroorzaker niet weet, maar wel zeker weet dat het niet door eigen toedoen is ontstaan. Dit betekent niet automatisch dat ik willens en wetens fraude pleeg. Ik weet niet hoe de schade is ontstaan, maar wel wanneer en hoe de situatie rondom de auto was toen ik daar parkeerde en gesteld dat het een mogelijke oorzaak van de schade zou kunnen zijn.”

2.11 Aangeslotene heeft daarop gereageerd bij brief van 3 juli 2013. Hierin staat onder meer het volgende.

“Het Waarborgfonds heeft een expert ingeschakeld die aangeeft dat de schade veroorzaakt is door een aanrijding met een vast object. Zoals u zelf in uw brief ook schrijft, heeft u op de brieven

van 28 februari 2013 en 22 maart 2013 waarin het Waarborgfonds u om uitleg vroeg, niet geantwoord.

Vervolgens heeft het Waarborgfonds een analist ingeschakeld om alsnog meer inzicht te krijgen over de toedracht van de schade. De ongevalanalist is tot dezelfde conclusie gekomen als de expert., namelijk dat de door uw geclaimde schade ontstaan is door een aanrijding met een vast object.

In uw brief van 17 juni geeft u aan dat vandalisme, een winkelwagentje of uitstekende lading ook de oorzaak van de door u geclaimde schade kan zijn. Het Waarborgfonds vraagt de expertisebureau's ook rekening te houden met oorzaken als vandalisme, voertuigen met bijzondere vormen en afvallende lading. Echter, op basis van het rapport van zowel de expert als de ongevalanalist behoren die door u aangehaalde oorzaken niet tot de mogelijkheden.

De analist geeft in haar rapport een afbeelding van een paaltje weer. Zij geeft niet aan dat de betreffende paal ook de daadwerkelijke oorzaak van de schade zou zijn, echter dit is wel mogelijk. Wel staat vast dat het schadebeeld van de door uw geclaimde schade geen overeenkomsten bevat van een contact met een motorvoertuig. Zowel de expert als de analist geven aan dat een vast object de oorzaak is en dat de schade niet in parkeerstand door een onbekend gebleven motorvoertuig is ontstaan. Hiermee kan ook het verhaal van uw getuige niet juist zijn.”

2.12 Consument heeft vervolgens op 11 september 2011 de klacht voorgelegd aan de Ombudsman.

2.13 Op 27 november 2013 schrijft de Ombudsman aan Aangeslotene dat de onderzoeken van de expert en de analist naar zijn mening geen overtuigend bewijs opleveren van het bewust geven van een verkeerde voorstelling van zaken om op die wijze een schadevergoeding te verkrijgen waarop geen recht bestaat. Indien Aangeslotene het standpunt wil handhaven stelt de Ombudsman voor om beide experts te vragen of zij inderdaad de overtuiging hebben dat de schade is ontstaan door aanrijding met een vast object.

2.14 Aangeslotene heeft op dit verzoek gereageerd en heeft een reactie van [Y] van [X] van 18 december 2013 overgelegd. Hierin staat onder meer het volgende.

“Gesteld wordt dat de door ons geformuleerde conclusie betreffende de toedracht/oorzaak van het schadebeeld niet voldoende vaststelt dat er sprake is van een aanrijding met een vast object. Wij concludeerden:

Wij conformeren ons aan het standpunt van de expert, zijnde dat de schade aan de Auto duidt op een aanrijding met vast object. Gedacht kan worden aan een betonnen blok/paal zoals op bovenstaande Google Maps afdruk weergegeven of aan een gelijkend vast object dat hoekig, van steen of beton en ongeveer 0,70 meter hoog zal zijn.

Deze conclusie is, binnen de mogelijkheden die ons ter beoordeling van een schadebeeld ontstaan door een onbekende tegenpartij voorliggen, een stellige conclusie. Wij waren in staat een dergelijke stellige conclusie te trekken, omdat op de opgegeven schadelocatie een bij het schadebeeld passend object (betonnen blok/paal) blijkt te staan. U begrijpt dat in slechts enkele gevallen van schadebeeldbeoordeling bij onbekende tegenpartij sprake is van een dergelijke situatie. Dit maakt ook dat wij zeer overtuigd zijn van ons ingenomen standpunt, zijnde dat de schade veroorzaakt werd door een aanrijding met een vast object dat van steen of beton zal zijn en ongeveer een hoogtemaat van 0,70 meter heeft. Ongeacht de exacte maat van de betonnen blokken op de opgegeven schadelocatie en of daadwerkelijk tegen een dergelijk blok gereden werd zal er tenminste sprake zijn van een aanrijding met een gelijksoortige tegenpartij als een dergelijk betonnen blok.

Wij overwogen bij onze beoordeling of dat er sprake kan zijn van een vandalismeschade, net als dat altijd in overweging wordt genomen of dat een ander motorvoertuig, afgevalen lading enz. mogelijke schadeorzaken zijn. Wij kunnen hierover kort zijn. Er is gezien de mate van schade, maar ook de specifieke kenmerken in dit schadebeeld, zeker geen sprake van vandalisme. De lage plaatsing van de onderste kras- en deukschades, de opstroping van het plaatwerk bij de bovenste krasschades en de vlakke vorm van de schade maken dat er ook geen sprake kan zijn van een botscontact met een ander motorvoertuig of afgevalen lading.”

- 2.15 De Ombudsman oordeelde op 29 januari 2014 dat de klacht van Consument ongegrond is.
- 2.16 Naar aanleiding van het verweer van Consument dat de schade kan zijn ontstaan door afgevalen lading, heeft Aangeslotene een vierde maal aan [X] gevraagd haar expertiseoordeel te geven.
- 2.17 [X] heeft in haar brief van 18 juni 2014 onder meer het volgende geschreven.
*“De vermelde schadeorzaak in zowel het expertiserapport als in de QuickScan is, dat de schade ontstaan is ten gevolge van een aanrijding met een vast object.
Een aanrijding met een motorrijtuig of afvallende lading wordt in het aanvullende schrijven van 18 december 2013 specifiek uitgesloten.
Na beoordeling van de dossierstukken zie ik geen reden af te wijken van de eerder gestelde conclusies. De beschadiging aan de Auto met kenteken (...) duiden op een aanrijding met een vast object.
Wij hebben hierbij rekening gehouden met de locatie waar volgens opgave het voertuig geparkeerd gestaan heeft, en met de voertuigen welke daar aangetroffen kunnen worden. Hierbij wordt altijd rekening gehouden met “vreemde” voertuigen en hun eventuele lading, die ter plaatse aangetroffen kunnen worden.”*
- 2.18 In het destijds geldende Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna: het Protocol) van 3 maart 2011 is – voor zover relevant – het volgende bepaald:
“5 Extern Verwijzingsregister
(...)
5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister
5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.
a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of 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 klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.”

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert ongedaanmaking van de registratie van haar persoonsgegevens in het incidentenregister en het extern verwijzingsregister, althans vermindering van de duur van de registratie. Alsmede ongedaanmaking van de melding aan het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude (hierna: CBV).
- 3.2 Aan deze vordering legt zij ten grondslag dat:
- zij geen opzet tot misleiding heeft gehad. Zij heeft op advies van de politie een claim bij Aangeslotene ingediend, omdat de politie met haar van mening was dat de schade mogelijk veroorzaakt was door een motorvoertuig. Toen het eerste expertiserapport aangaf dat dat niet bewezen kon worden, heeft zij haar claim niet doorgezet.
 - zij niet op de hoogte is gesteld van de mogelijkheid tot het indienen van een contra-expertise.
 - zij niet op de hoogte is gesteld van de consequenties van het niet reageren op de brieven van Aangeslotene van 28 februari 2013 en 22 maart 2013.
 - de expertiserapporten van [X] niet onafhankelijk zijn uitgevoerd en bovendien de fraudeclaim niet ondersteunen. Pas na het verzoek van de Ombudsman is een stellige conclusie getrokken door [X].
 - de proportionaliteitsafweging is onjuist uitgevoerd.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Consument heeft onterecht een claim ingediend, omdat sprake zou zijn van een aanrijding met een motorvoertuig. Hiermee heeft zij de opzet gehad Aangeslotene te misleiden. Aangeslotene vergoedt alleen schades die door een motorvoertuig zijn ontstaan. Bij indiening van een claim mag er dus van worden uitgegaan dat Consument dit claimde. Beide deskundigen komen tot de conclusie dat de schade is veroorzaakt door het rijden tegen een vast object. Hiermee is niet alleen aangetoond dat de schade niet door een motorvoertuig is ontstaan, maar ook dat de schade niet in parkeerstand is ontstaan en dat hiermee het verhaal van Consument en haar dochter niet mogelijk is. Consument heeft bovendien op de brieven van Aangeslotene van 28 februari en 22 maart 2013 niet gereageerd, waardoor geen bijzondere omstandigheden zijn aangedragen die het oordeel van de expert anders zou kunnen maken. Op de website en op het formulier voor de getuigenverklaring staat duidelijk vermeld wat de gevolgen zijn van het opzettelijk verstrekken van onjuiste informatie. De gedraging van Consument vormt kortom een bedreiging voor de financiële belangen van Aangeslotene, alsmede voor de financiële belangen van de financiers van Aangeslotene (iedere premiebetalende autobezitter). Hiermee moet worden vastgesteld dat voldaan is aan de criteria van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen voor het plaatsen van een externe verwijzing. De proportionaliteitsafweging heeft ertoe geleid dat Consument voor een termijn van 6 jaar extern is geregistreerd, in plaats van 8 jaar.

4. Beoordeling

- 4.1 Voorop staat dat het onder 2.18 bedoelde Protocol – onder meer – criteria geeft voor de verwerking van persoonsgegevens in het interne en externe verwijzingsregister (hierna: IVR en EVR). Aangeslotene heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het door Aangeslotene aangehouden IVR en EVR te handelen conform het

Protocol. Het EVR kan worden geraadpleegd door alle bij het Protocol aangesloten financiële instellingen. Dit kan tot gevolg hebben dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de opgenomen persoon kunnen weigeren.

- 4.2 Artikel 5.2 van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. In voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging vormt voor de (financiële) belangen van de verzekeraar, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de verzekeraars. Hierbij dient een proportionaliteitsafweging te worden gemaakt.
- 4.3 Vaststaat dat Aangeslotene de persoonsgegevens van Consument in het IVR en EVR heeft opgenomen en dat zij zich daarbij heeft gebaseerd op de expertiseonderzoeken van [X] en de eigen verklaring van Consument en de getuigenverklaring van haar dochter. De vraag die beantwoord moet worden is of Aangeslotene in redelijkheid tot het besluit tot de registraties heeft kunnen komen.
- 4.4 Voor wat betreft de vraag of Aangeslotene de persoonsgegevens van Consument in het EVR mocht opnemen, overweegt de Commissie het volgende. Vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens verdenking van (poging tot) fraude is een maatregel met mogelijk verstrekkende gevolgen voor de betrokkene. Er moeten daarom hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) van Aangeslotene voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR (zie Geschillencommissie Kifid 2013-170).
- 4.5 Aangeslotene heeft, gelet op de rapportage van de experts, op goede gronden het standpunt ingenomen dat Consument door haar verklaring (via de ingediende claim bij brief van 31 januari 2013) en de getuigenverklaring van haar dochter een onware opgave en/of een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Aangeslotene te misleiden. Een onafhankelijke schade-expert en een vervolgens ingeschakelde ongevalanalist hebben beiden geconcludeerd dat de schade aan de auto van Consument niet kan zijn veroorzaakt in parkeerstand en dat de verklaringen van Consument en haar dochter derhalve niet juist zijn. De experts hebben vastgesteld dat uit het schadebeeld volgt dat de schade *“getuigd van een zeer harde tegenpartij”*. Bovendien overweegt de expert *“Wij kunnen dit schadebeeld als “vlak” omschrijven, wat betekent dat de tegenpartij één rechtlijnige vorm, zonder uitstekende delen, zal hebben. De krassen en deuken duiden op een hoekig gevormde tegenpartij. De grove krassen geven weer dat de tegenpartij een grove structuur zal hebben, waarbij gedacht kan worden aan steen of beton.”* Consument heeft de inhoud van de rapportages onvoldoende weerlegd. Aangeslotene heeft derhalve mogen afgaan op de uitkomsten van de door haar geëntameerde onderzoeken. Zij heeft voldoende zorgvuldigheid betracht bij haar oordeelsvorming ook wat betreft de door haar genomen maatregelen. Dit een en ander rechtvaardigt voldoende de overtuiging van Aangeslotene dat Consument ten aanzien van de door haar geleden schade opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Aangeslotene te misleiden. De registratie in het IVR en EVR, alsmede de melding aan het CVB acht de Commissie onder de genoemde omstandigheden gerechtvaardigd en niet buitenproportioneel. De Commissie ziet geen aanleiding om de duur van de registratie te verminderen.
- 4.6 Voor de beoordeling of sprake is van opzet, doet overigens niet ter zake of Consument haar claim na ontvangst van het expertiserapport niet heeft doorgezet. Ook ondanks, of misschien zelf juist bij, het intrekken van de claim kan sprake zijn van opzet. Een claimant kan niet een onterechte claim indienen in de hoop daar een uitkering voor te krijgen en

indien de claim wordt afgewezen ongestraft de claim intrekken. De opzet ziet nu juist op het indienen van een onterechte claim in de hoop daar een vergoeding voor te ontvangen. In het kader van de opzetbeoordeling doet de intrekking van de claim slechts ter zake indien de indiener daar een goede reden voor heeft. Consument heeft geen bijzondere omstandigheden aangevoerd die onderbouwen dat geen sprake van opzet is geweest.

- 4.7 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat de door Consument voorgelegde klachten ongegrond zijn en de vorderingen van Consument worden afgewezen. Alle overige ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

5. Beslissing

De Commissie wijst als bindend advies de vorderingen van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.