

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2015-237 d.d.
19 augustus 2015**

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Samenvatting

Inboedelverzekering. Schade aan scooter. Consument heeft op haar inboedelverzekering een schade aan een scooter gemeld. Consument heeft gesteld dat de schade een gevolg is van een val in de keuken. Bij onderzoek naar de schade is gebleken dat niet alle door Consument geclaimde schade aan de scooter een gevolg kon zijn van deze val. Ook is gebleken dat met de scooter een aanrijding heeft plaatsgevonden als gevolg waarvan schade is ontstaan. Deze oude schade is door Consument niet aan Verzekeraar gemeld. De Commissie is van oordeel dat Consument ten aanzien van de door haar geleden schade opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden. De Verzekeraar heeft de claim van Consument terecht afgewezen, de verzekering mogen beëindigen en de persoonsgegevens van Consument mogen registreren in het Incidentenregister en het EVR. Vordering afgewezen.

Consument,

tegen

ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, hierna te noemen Verzekeraar.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 23 september 2014, ontvangen op 29 september 2014;
- de brief van Consument van 6 oktober met daarbij het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de door Consument ondertekende verklaring dat zij de uitspraak van de Commissie als bindend advies aanvaardt, met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- het e-mailbericht met bijlage van Consument van 30 juni 2015.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 11 mei 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft bij Verzekeraar een inboedelverzekering. In de toepasselijke Algemene Voorwaarden is bepaald:

“Artikel 5

Einde van een verzekering

1. (...)
2. Een verzekering eindigt als wij deze schriftelijk opzeggen:
 - a. met ingang van de contractvervaldatum. Wij hanteren dan een opzegtermijn van ten minste 60 dagen;
 - b. (...)
 - c. binnen 30 dagen nadat wij op de hoogte zijn gebracht van een gebeurtenis die ons kan verplichten tot het geven van een vergoeding;
 - e. als de verzekerde over een gebeurtenis of schade met opzet een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven;(...)”

“Artikel 7

Verplichtingen bij schade en bij hulpverlening

(...)

3. Het verlenen van medewerking
 - a. De verzekerde moet:
 - (...)
 - Zijn volledige medewerking verlenen aan de schaderegeling en onderzoeken;
 - Alles nalaten wat onze belangen kan schaden;(...)
4. Sanctie bij het niet nakomen van verplichtingen
In de Algemene Voorwaarden en in de Bijzondere Voorwaarden zijn verplichtingen opgenomen. Ook in clauses of op het polisblad kunnen verplichtingen staan vermeld. De verzekerde kan geen enkel recht aan de verzekering ontfemen als hij één of meer van deze verplichtingen, niet is nagekomen en hij:
 - a. daardoor onze belangen heeft geschaad en/of
 - b. het opzet had om ons daardoor te misleiden. Dit geldt niet als de misleiding het verval van recht niet rechtvaardigt.”

“Artikel 17

Persoonsregistratie

Persoonsgegevens die de verzekerde verstrekt bij de aanvraag of wijziging van een verzekering worden door ons of door een andere maatschappij die deel uitmaakt van Fortis ASR NV verwerkt voor het aangaan en uitvoeren van verzekeringsovereenkomsten of andere financiële diensten en het beheren van de relaties die daaruit voortvloeien. De door de verzekerde aangeleverde gegevens worden ook gebruikt bij het voorkomen en bestrijden van fraude en voor activiteiten gericht op de vergroting van ons klantenbestand. (...) Op de verwerking van de persoonsgegevens is de gedragscode ‘Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen’ van toepassing. In deze gedragscode worden de rechten en plichten van partijen bij deze verwerking van gegevens weergegeven. De volledige tekst kan de verzekerde opvragen bij het informatiecentrum van het Verbond van Verzekeraars (...).”

- 3.2. Consument heeft op 28 december 2013 bij haar tussenpersoon gemeld dat schade is ontstaan aan de scooter van haar dochter doordat zij deze per ongeluk had laten vallen. Zij heeft gemeld dat de bovenste kap eraf is, de spiegels kapot zijn en het gas blijft vastzitten. De tussenpersoon heeft de schade op 22 januari 2014 elektronisch gemeld bij Verzekeraar. Als schadeoorzaak is vermeld: *“bij het binnenzetten van de snorscooter van haar dochter in de keuken (daar staat de scooter altijd) heeft zij de scooter laten vallen in de keuken. De bovenste kap is er af en spiegels kapot, gas blijft zitten. (zie offerte reparatie scooter. De scooter is alleen WA verzekerd.”* Het schadebedrag is door een reparateur vastgesteld op € 743,05.
- 3.3. In opdracht van Verzekeraar is expertise verricht. In het rapport van 18 februari 2014 staat, voor zover van belang:

“Omvang van de schade

Door de val is er schade ontstaan aan de linkerzijde van de scooter en aan de teller/stuurkappen.

Verzekerde claimde een schade van € 743,05 inclusief BTW. De volgende onderdelen zouden volgens verzekerde moeten worden vervangen als gevolg van de beschadigingen door de val: Achterkap, underskirt, zijpaneel links, framenummer dekselplaat, stuurkappen, luchtfilter element, uitlaat hitteschild, spiegelset, remgreep, olie en een stickerset.”

De expert heeft schade vastgesteld op een bedrag van € 235,52 en heeft in het rapport de volgende opmerkingen gemaakt:

“Eigen bevindingen expert / Opmerkingen

Wij hebben de schadelocatie bezocht. De scooter was niet bij verzekerde aanwezig en deze hebben wij na ons bezoek bij verzekerde direct geïnspecteerd bij reparateur (...).

Wij hebben geen twijfel bij de lezing van verzekerde dat de scooter, wanneer deze niet wordt gebruikt, in de keuken van de woning van verzekerde staat. (...)

Wij zijn echter van mening dat de door verzekerde geclaimde totale schade van € 743,05 niet kan zijn ontstaan door het omvallen van de scooter in de keuken.

De schade die is ontstaan aan de beide stuur-/tellerkappen, het luchtfilter element, de spiegelset, de remgreep en het vervangen van de olie, houdt naar onze mening causaal verband met de mogelijke val in de keuken. Na een val van een dergelijke scooter loopt er olie in het filter en moet het filterelement en de olie worden vervangen.

De schade aan de achterkap, underskirt links, zijpaneel links, framenummer deksel, uitlaat hitteschild en de stickerset, is naar onze mening niet ontstaan door de val van de scooter in de keuken.

Van het uitlaat hitteschild aan de rechterzijde van de scooter is een hoek afgebroken. Dit kan niet zijn ontstaan door een val op de linkerzijde.

De schade aan de overige genoemde onderdelen is schade die naar onze mening is ontstaan doordat deze delen tijdens een voorwaartse of achterwaartse beweging ergens langs zijn geschuurd. Het betreffen kras en schaaf schadebeelden die niet ontstaan door een val op de zijkant vanuit stilstand. (...)”

- 3.4. Verzekeraar heeft naar aanleiding van het expertiserapport Consument een aantal vragen gesteld over eventuele eerdere beschadigingen aan de scooter. In reactie daarop heeft Consument, in haar e-mail van 4 maart 2014, meegedeeld dat er niet eerder schade aan de scooter is ontstaan en dat alle schade aan de scooter het gevolg is van de val in de keuken. De schade aan de uitlaat hitteschild aan de rechterkant is ontstaan doordat dit deel op de pedaalemmer viel.
- 3.5. Verzekeraar heeft de reactie van Consument voorgelegd aan de expert met de vraag wat de reparateur over de schade aan de scooter heeft meegedeeld. De expert heeft, bij e-mail van 6 maart 2014, bericht:

“(…)

Tijdens het bezoek aan [de reparateur] heeft [de reparateur] meegedeeld dat hij de scooter bij verzekerde heeft opgehaald omdat deze in de keuken zou zijn gevallen. De scooter wilde ook niet meer starten. Dit komt omdat er bij een val olie in het filter komt.

Volgens [de reparateur] heeft hij vervolgens eerst een schadebedrag doorgegeven aan de beide stuurkappen bij de teller, de spiegel, de remgreep en het vervangen van de olie. Omdat deze kosten al behoorlijk waren zou [Consument] toen hebben gevraagd om de overige schade (de schade die niet door de val in de keuken kan zijn ontstaan) ook op te nemen, waardoor er uiteindelijk een schadebedrag werd gepresenteerd van € 743,05 incl. BTW.

De lak schade aan de kappen aan de linkerzijde van de scooter komen niet van een val in de keuken. Dat het uitlaat hitteschild ook door deze val is beschadigd omdat deze tegen de pedaalemmer zou zijn aangekomen kan naar mijn mening niet.

Ik ben zeer benieuwd naar de aanrijding die er met de scooter heeft plaatsgevonden en waarom [Consument] dit niet aan mij heeft verteld, ondanks mijn vraag of er eerder een claim op de een polis is gedaan ivm schade.

Wij hebben van [de reparateur] geen verklaring opgenomen.”

- 3.6. Volgens de door Verzekeraar opgevraagde gegevens in de FISH databank heeft op 17 oktober 2013 een aanrijding plaatsgevonden tussen de scooter en een auto waarvan in de databank een feitelijke weergave, als zgn. Claimmelding, is opgenomen. Volgens de gegevens in de databank was de schade aan de auto van de wederpartij € 911,93. In het door de dochter van Consument ondertekende aanrijdingsformulier van deze schade is, bij de vraag naar zichtbare schade aan het voertuig, ingevuld: ‘ja, ernstig’. De WA-verzekeraar heeft Verzekeraar desgevraagd over deze schade bericht: “De inschatting van de schade die is ontstaan aan de bromfiets van [de dochter van Consument]: Deze bromfiets is tijdens een niet geslaagde actie rechtsonder de auto van de tegenpartij gekomen. Een van beide zijden, waarschijnlijk de rechterzijde, moet daarom veel glijschade hebben, De linkerzijde zal dan schade laten zien die het gevolg was van de aanraking met de zij en onderkant van de auto. De schade wordt omschreven als ‘ernstig’.”
- 3.7. Verzekeraar heeft Consument bij brief van 2 april 2014 bericht dat hij op basis van de bevindingen van de expert en de verklaringen van Consument het standpunt heeft ingenomen dat Consument bewust een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven door oude schade aan de scooter als gevolg van een aanrijding ten onrechte te claimen op de inboedelverzekering.

Verzekeraar heeft Consument in de gelegenheid gesteld hierop te reageren en haar bericht dat hij, bij het uitblijven van een reactie, zal overgaan tot afwijzing van de claim, opzegging van het verzekeringscontract en registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en externe register.

- 3.8. Consument heeft daarop meegedeeld dat zij zich niet kon vinden in het door Verzekeraar ingenomen standpunt, dat het expertiserapport onjuistheden vermeldt zij heeft een toelichting gegeven op de omstandigheden die speelden bij de aanrijding en bij het invullen van het schadeformulier. Volgens de door Verzekeraar overgelegde telefoonnotities heeft Consument volhard in de verklaring die zij aanvankelijk over de toedracht en omvang van de schade heeft gegeven. Consument is gewezen op de mogelijkheid van contra-expertise; hiervan heeft zij geen gebruik gemaakt. In een telefoonnotitie van Verzekeraar staat dat Consument de scooter op 23 april 2014 heeft verkocht.
- 3.9. Verzekeraar heeft Consument bij brief van 7 mei 2014 meegedeeld dat hij zijn standpunt zoals aan Consument meegedeeld in de brief van 2 april 2014, handhaaft. Verzekeraar heeft zich beroepen op het verval van recht op uitkering omdat Consument een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven, de woonhuis- inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering per 22 mei 2014 opgezegd en de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister en, voor een periode van acht jaar, in het Extern Verwijzingsregister.
- 3.10. In het ten tijde van de registratie toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) is, voor zover van belang, bepaald:

“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.

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.”*

“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.”*

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert uitkering onder de verzekering van het bedrag van € 743,05, doorhaling van de registraties en vergoeding van de extra premie van € 365,- per half jaar die Consument voor haar nieuwe verzekering verschuldigd is.
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
 - De geclaimde schade is het gevolg van de val van de scooter op 27 december 2013. De reparateur heeft van die schade een opgave gedaan.
 - De krasjes op de scooter die op de foto's zichtbaar zijn, zijn niet als schade opgegeven. Het hitteschild van de scooter is achter de metalen vuilnisemmer blijven haken en vervolgens afgebroken.
 - De door Verzekeraar overgelegde foto's van de scooter waarop beschadigingen zichtbaar zijn, zijn niet van de verzekerde scooter. De verzekerde scooter was nieuw en onbeschadigd. De foto's van de verzekerde scooter geven geen goed beeld van de schade omdat de scooter vies was door vlekken van strooizout.
 - Verzekeraar is akkoord gegaan met de schadeopgave en had het bedrag al betaald aan de tussenpersoon.
 - Verzekeraar heeft ten onrechte gegevens over het schadeverleden van Consument opgevraagd. Dit is in strijd met Wet Bescherming Persoonsgegevens.

- In oktober 2013 heeft de dochter van Consument een aanrijding gehad waarbij zij met de scooter tegen een stilstaande auto is gereden. De scooter was hierdoor niet beschadigd en is ook niet gerepareerd geweest. De tegenpartij had een paar krasjes op de auto. De dochter heeft niet op het schadeformulier ingevuld dat er ernstige schade was. De stelling van Verzekeraar dat de scooter onder de auto zou zijn geschoven, is onjuist.
- Consument is door de door Verzekeraar getroffen maatregelen onredelijk in haar belangen geschaad. Zij heeft nog nooit frauduleus gehandeld en ook nu geen opzettelijke onjuiste opgave gedaan.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Vervolg procedure

5.1. Op de hoorzitting hebben partijen afgesproken dat Consument alsnog een contra-expertise zal laten uitvoeren op basis van de foto's van de scooter. Consument heeft de Voorzitter per e-mail met bijlage van 30 juni 2015 bericht dat de expert, gelet op de richtlijnen van de branchegroep motorvoertuigen van het NIVRE, geen contra-expertise op basis van foto's kan uitvoeren. Consument heeft de Voorzitter verzocht uitspraak te doen.

6. Beoordeling

Opzet tot misleiding

- 6.1. In de eerste plaats is aan de orde de vraag of Consument opzettelijke onware informatie heeft verstrekt teneinde een hogere uitkering te ontvangen dan waarop zij recht heeft.
- 6.2. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument een onjuiste opgave gedaan van de schade door te stellen dat alle schade aan de scooter het gevolg was van de val in de keuken en verder heeft verklaard, per e-mail van 4 maart 2014, dat de scooter vóór 27 december 2013 onbeschadigd was. Zij heeft zich gebaseerd op het onderzoek van de expert waaruit is gebleken dat niet alle schade die Consument heeft geclaimd, een gevolg van die val kan zijn en dat de scooter betrokken is geweest bij een aanrijding op 17 oktober 2013 waarbij glijschade en schade aan de linkerzijkant van de scooter is ontstaan. De Commissie volgt Verzekeraar in zijn verweer. Een onafhankelijke expert heeft de schade vastgesteld op een bedrag van € 235,52, terwijl Consument een schade claimde voor het door de reparateur vastgestelde bedrag van € 743,02. De expert is van mening dat verschillende schadeposten die door de reparateur in de schadevaststelling zijn meegenomen, niet het gevolg kunnen zijn van de val van de scooter in de keuken en dat het schadebeeld niet past bij een val op de zijkant vanuit stilstand. Uit nader onderzoek van Verzekeraar is vervolgens gebleken dat met de scooter op 17 oktober 2013 een aanrijding heeft plaatsgevonden waarvan Consument geen melding heeft gemaakt. De schade die Consument heeft geclaimd en die volgens de expert niet het gevolg van de val in de keuken kan zijn, kan worden verklaard door de informatie over de toedracht en het schadebeeld zoals dat op het aanrijdingsformulier is vermeld.

De bevindingen van de expert zijn niet te verenigen met de door Consument aangevoerde argumenten dat het hitteschild is beschadigd doordat deze tijdens de val in aanraking kwam met de pedaalemmer, de scooter door de aanrijding die op 17 oktober 2013 heeft plaatsgevonden niet is beschadigd, en dat de informatie over schade op het aanrijdingsformulier niet door de dochter is ingevuld. Ook het argument van Consument dat de foto's van een beschadigde scooter niet van de verzekerde scooter zijn en de schade niet goed weergeven, kan haar derhalve niet baten en dit is overigens door Consument niet nader onderbouwd. Dit een en ander rechtvaardigt voldoende de overtuiging van Verzekeraar dat Consument ten aanzien van de door haar geleden schade opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden. Consument heeft nog aangevoerd dat Verzekeraar onrechtmatige inbreuk op haar privacy heeft gemaakt door gegevens over het schadeverleden bij de WA-verzekeraar van de scooter op te vragen. Verzekeraar heeft terecht aangevoerd dat zij, gelet op artikel 17 van de Algemene Voorwaarden en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen de persoonsgegevens van Consument mocht verwerken in die zin dat zij ten behoeve van de behandeling van de claim van Consument heeft mogen vaststellen of Consument bij andere verzekeraars schades heeft geclaimd. De privacy van Consument is hiermee niet onrechtmatig geschonden.

Verval van recht op uitkering en opzegging verzekering

- 6.3. Gelet op het hiervoor overwogene en het bepaalde in het onder 3.1 geciteerde artikel 7 van de Algemene Voorwaarden heeft Verzekeraar terecht een beroep gedaan op verval van recht op uitkering voor de door Consument gemelde schade aan de scooter. Het argument van Consument dat zij reeds lange tijd bij Verzekeraar verzekerd is en in die periode niet frauduleus heeft gehandeld, brengt niet mee dat het verval van recht op uitkering niet is gerechtvaardigd. Ook overigens is niet gebleken van bijzondere omstandigheden die meebrengen dat het beroep op verval van recht niet gerechtvaardigd is.
- 6.4. Verzekeraar heeft Consument bij brief van 7 mei 2014 meegedeeld dat zij de verzekeringsrelatie met Consument heeft beëindigd per 22 mei 2014. Onder het verzekeringspakket vallen de woonhuis-, inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering. Onder 6.2 heeft de Commissie vastgesteld dat Consument met opzet een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. Gelet op het onder 3.1 geciteerde art. 5.2 onder e van de Algemene Voorwaarden heeft de Verzekeraar de inboedelverzekering mogen beëindigen per 22 mei 2014. Voor toewijzing van de vordering van Consument tot vergoeding van de (hogere) premie die Consument voor haar nieuwe verzekering verschuldigd is, bestaat derhalve geen grond.

Registratie persoonsgegevens

- 6.5. Tot slot is aan de orde de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens heeft mogen registreren in haar Incidentenregister en in het Extern Verwijzingsregister. Bij de beoordeling van deze vraag staat het volgende voorop. Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR te handelen conform het hierboven genoemde Protocol.

Doel van het Protocol is onder meer de continuïteit en de integriteit van de financiële sector te waarborgen waaraan registratie van gegevens een bijdrage kan leveren. Artikel 5.2.1 onder a en b 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 een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. Dit houdt in dat de gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking moeten vormen van fraude (“opzet te misleiden”). (Zie ook: *Hof Amsterdam 30 november 2010, LJN: BO7581, r.o. 3.5.*)

- 6.6. Ingevolge artikel 5.2.1. onder c van het Protocol dient de verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Dat wil zeggen dat het belang van verzekeraars bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor de Consument. Het is in eerste instantie aan de verzekeraar die afweging te maken. Consument 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 Verzekeraar. Indien komt vast te staan dat mag worden overgegaan tot registratie in het EVR, kan het proportionaliteitsbeginsel vervolgens een rol spelen bij de duur van de registratie. In artikel 5.3.2 van het Protocol is immers opgenomen dat de duur van de registratie *maximaal* acht jaar is. Het is ook hier aan Consument die beperking van de duur van registratie wenst, te onderbouwen op grond waarvan zij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen.
- 6.7. De Commissie heeft hierboven vastgesteld dat Verzekeraar er gerechtvaardigd van overtuigd was dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden. Hiermee is sprake van een incident in de zin van art. 2 van het Protocol en voldaan aan de doelstelling voor vastlegging van gegevens in het Incidentenregister. De registratie in het Incidentenregister is daarmee terecht. Nu sprake is van een gegronde verdenking van fraude is eveneens voldaan aan de onder artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol genoemde vereisten voor opname van de gegevens in het EVR. Verzekeraar heeft aangevoerd dat de registratie proportioneel is nu Consument in de gelegenheid is gesteld de waarheid te vertellen maar aanhoudend haar verhaal heeft veranderd en gepersisterd in de, onware, verklaring dat alle schade het gevolg is van de val en daarbij de aanrijding in oktober 2013 verzwegen. Consument is van mening dat zij door deze registratie buitenproportioneel geraakt wordt in haar belangen omdat zij in de 30 jaar dat zij is verzekerd nog nooit een onterechte claim heeft ingediend en zij zich door de registratie niet onder gebruikelijke voorwaarden kan verzekeren. Naar het oordeel van de Commissie kunnen deze door Consument aangevoerde omstandigheden niet leiden tot het oordeel dat zij disproportioneel in haar belangen wordt geraakt door (de duur van) de registratie.
- 6.8. De slotsom is dat de vordering van Consument tot doorhaling van de registratie van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister van Verzekeraar en het EVR en bij Stichting CIS, eveneens zal worden afgewezen.

7. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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 www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.