

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-046
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. B.I. Bethlehem, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 maart 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : ASR Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 25 januari 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument werkte als schade-expert/fraudeonderzoeker bij [bedrijf X]. Op enig moment is Consument daarnaast een eigen bedrijf begonnen. Verzekeraar heeft [bedrijf X] opdracht gegeven een inboedelschade bij een verzekerde vast te stellen. Consument heeft deze expertise uitgevoerd en een schaderapport opgesteld. In dit rapport heeft Consument geen melding gemaakt van het feit dat de gestolen iPad van verzekerde was verzekerd bij [Verzekeraar Y] was verzekerd en de regresrubriek uit het rapportageformat verwijderd. Consument heeft met zijn eigen bedrijf uitbetaling voor de iPad bij [Verzekeraar Y] gevorderd. Consument heeft de ontvangst van het regresbedrag niet aan Verzekeraar gemeld en het bedrag niet terstond aan Verzekeraar doorbetaald. Consument verklaart dit verzuim door werk- en privédrukte aan zijn zijde. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument in het Extern Verwijzingsregister (EVR) geregistreerd voor de duur van acht jaar en zijn onderzoekskosten op Consument verhaald. Consument is van mening dat geen sprake is van een voor een EVR-registratie vereiste gegronde verdenking van fraude en dat Verzekeraar in strijd met diverse gedragscodes en de Wbp heeft gehandeld.

De Commissie oordeelt dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude, nu de werk- en privédrukte waar Consument zich op beroept geen plausibele verklaring bieden voor de aan hem verweten gedragingen. Immers, ondanks deze drukte heeft Consument nog wel de regresactie op [Verzekeraar Y] kunnen verrichten en [Verzekeraar Y] kunnen rappelleren met betrekking tot het door hem te ontvangen regresbedrag. Voorts oordeelt de Commissie de registratie proportioneel, waarbij wordt meegewogen dat financiële integriteit in het beroep dat Consument uitoefende ten tijde van de aan hem verweten gedragingen hoog in het vaandel staat en dat van Consument, meer nog dan van ieder ander, op dat punt betrouwbaarheid en onkreukbaarheid mocht worden verwacht. De Commissie is wel van oordeel dat, gelet op de door Consument aangevoerde omstandigheden, een registratietermijn van acht jaar de grenzen van proportionaliteit overschrijdt en acht een registratieduur van twee jaar op zijn plaats. De Commissie oordeelt dat het beginsel van hoor en wederhoor moet worden toegepast voordat tot registratie mag worden overgegaan, maar dat dit beginsel in het onderhavige geval niet is geschonden. De door Consument aangehaalde gedragscodes zijn niet van toepassing op Verzekeraar en Verzekeraar heeft niet gehandeld in strijd met de Wet bescherming persoonsgegevens of het CIS Gebruikersprotocol. Tot slot acht de Commissie de door Verzekeraar op Consument verhaalde onderzoekskosten onvoldoende onderbouwd, zodat zij verklaart dat Consument niet gehouden is deze te voldoen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 2 december 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument was sinds 2008 als schade-expert/fraudeonderzoeker in loondienst werkzaam bij [Bedrijf X] hierna: ([Bedrijf X]).
- 2.2 Op 8 april 2014 is Consument het bedrijf [Bedrijf Z] begonnen.
- 2.3 CED Claims Management (CED) heeft op 26 augustus 2014 voor Verzekeraar aan [Bedrijf X] opdracht gegeven om een inboedelschade van een verzekerde van Verzekeraar vast te stellen.
- 2.4 Op 9 september 2014 heeft Consument namens [Bedrijf X] voor Verzekeraar de inboedelschade van verzekerde bij verzekerde thuis vastgesteld.
- 2.5 De iPad van verzekerde was via [winkel] verzekerd bij verzekeraar [Verzekeraar Y] (hierna: [Verzekeraar Y]).
- 2.6 Op 11 september 2014 heeft Consument gerapporteerd over de omvang van de inboedelschade. Onder deze schade viel onder andere een ontvreemde iPad. In het rapport heeft Consument niets vermeld over een elders lopende verzekering van verzekerde voor de iPad.
- 2.7 Op 12 september 2014 heeft Consument met [Verzekeraar Y] gebeld en vergoeding van de van verzekerde ontvreemde iPad gevorderd.
- 2.8 Op 19 september 2014 heeft Consument [Verzekeraar Y] namens [Bedrijf Z] bewijsstukken betreffende de gestolen iPad ge-e-mailed. Op 21 oktober 2014 heeft Consument [Verzekeraar Y] gerappelleerd omtrent de betaling voor de iPad.
- 2.9 Op 28 oktober 2014 heeft [Verzekeraar Y] het schadebedrag voor de iPad overgemaakt op de rekening van [Bedrijf Z]. Dit schadebedrag bedroeg € 336,25.

- 2.10 [Verzekeraar Y] heeft verzekerde € 50,- eigen risico voor de iPad in rekening gebracht. Verzekerde heeft dit gemeld aan diens tussenpersoon, die zich tot CED heeft gewend.
- 2.11 Op 6 november 2014 heeft CED aan Verzekeraar ge-e-mailed dat Consument regres heeft gepleegd voor de iPad.
- 2.12 Verzekeraar heeft een onderzoek ingesteld. Per brief en per e-mail van 27 november 2014 heeft Verzekeraar gegevens opgevraagd bij [Verzekeraar Y]. Op 27 november 2014 heeft recherche- en onderzoeksbureau [A] de verzekerde geïnterviewd.
- 2.13 Op 8 december 2014 heeft Verzekeraar Consument telefonisch geïnformeerd dat hij samen met zijn werkgever op 10 december 2014 bij Verzekeraar op kantoor diende te verschijnen in verband met het bespreken van een klacht.
- 2.14 Op 10 december 2014 heeft op kantoor van Verzekeraar een bespreking plaatsgevonden met Consument en zijn werkgever, in welk gesprek Verzekeraar Consument heeft geconfronteerd met – kort gezegd – het door Consument namens [Bedrijf Z] gepleegde regres. Van dit gesprek is een verslag opgemaakt dat door Consument voor gezien is ondertekend.
- 2.15 Het door Consument ontvangen bedrag voor de iPad had hij op 10 december 2014 nog niet aan Verzekeraar overgemaakt.
- 2.16 Per aangetekende brief van 22 december 2014 heeft Verzekeraar aan Consument bericht dat Verzekeraar van oordeel is dat Consument op oneigenlijke gronden geld heeft geïncasseerd en behouden dat aan Verzekeraar toebehoort. Verzekeraar heeft het bedrag van € 336,25 van Consument teruggevorderd. Tevens heeft Verzekeraar de door hem gemaakte onderzoekskosten à € 1.206,98 teruggevorderd. Tot slot heeft Verzekeraar medegedeeld dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in de CIS-databank zou registreren in het Extern Verwijzingsregister (EVR) en daarvan melding zou maken bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsschuldigheid (CBV). Consument stelt dat hij deze brief op 31 december 2014 heeft ontvangen.
- 2.17 Consument heeft het regresbedrag à € 336,25 aan Verzekeraar terugbetaald.
- 2.18 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument op 24 december 2014 in het EVR van de Stichting CIS geregistreerd.
- 2.19 Op 12 januari 2015 heeft de fraudecoördinator van [Verzekeraar B] gebeld met Verzekeraar omdat [Verzekeraar B] een hit kreeg bij toetsing van het EVR. De reden van bevraging was de sollicitatie van Consument bij [Verzekeraar B].

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert onmiddellijke verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het EVR, volledige rehabilitatie bij de partijen die het EVR hebben bevestigd en schadevergoeding voor (i) het mislopen van een nieuwe baan vanwege de registratie (fraudespecialist bij [Verzekeraar B], uitgaande van een jaarcontract met verlenging bij gebleken geschiktheid) met een salaris van € 3.300 per maand, vermeerderd met vakantiegeld en een dertiende maand, exclusief pensioenpremies; (ii) juridische kosten en eigen gemaakte uren; en (iii) immateriële schade. Tot slot vordert Consument een verklaring voor recht dat hij de onderzoekskosten die Verzekeraar op hem tracht te verhalen, niet hoeft te voldoen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar onrechtmatig jegens Consument heeft gehandeld door voorbij te gaan aan de beginselen van fair-play, proportionaliteit en subsidiariteit, wetten, gedragscodes, protocollen en de zorgvuldigheid. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan, die bij de beoordeling uitgebreider worden besproken. Ten eerste voert Consument aan dat geen sprake is van de voor een EVR-registratie vereiste gegronde verdenking van fraude. Ten tweede heeft Verzekeraar volgens hem geen (juiste) proportionaliteitsafweging gemaakt. Ten derde heeft Verzekeraar volgens Consument het beginsel van hoor en wederhoor geschonden. Ten vierde is het door Verzekeraar verrichte onderzoek volgens Consument onzorgvuldig en in strijd met de wet en gedragscodes. Ten vijfde zijn de door Verzekeraar gevorderde onderzoekskosten volgens Consument buitensporig en niet-onderbouwd. Tot slot heeft Verzekeraar volgens Consument gehandeld in strijd met de op hem rustende geheimhoudingsplicht.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Gegronde verdenking van fraude

4.1 Verkort weergegeven heeft Verzekeraar zijn stelling dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude gebaseerd op de volgende omstandigheden, waartegen Consument het volgende verweer heeft gevoerd:

- (i) *Consument heeft informatie die hij heeft verkregen uit hoofde van zijn functie als schade-expert in loondienstverband bij [Bedrijf X] en die relevant was voor Verzekeraar, voor Verzekeraar achtergehouden (dekking voor diefstalschade van een iPad bij een andere verzekeraar: [Verzekeraar Y]). Consument heeft Verzekeraar in het schaderapport niet gewezen op de regresmogelijkheid. Consument heeft zelfs de volledige regresrubriek uit het rapportageformat verwijderd.*

Consument heeft in 98% van alle door hem aangeleverde rapportages het gedeelte over regres uit de rapportage verwijderd of blanco gelaten. Het is meer regel dan uitzondering om het gedeelte over het regres uit de rapportage weg te laten. Tenzij opdrachtgevers daar uitdrukkelijk om verzoeken, wordt meestal geheel niets ingevuld in het gedeelte over regres. In het onderhavige geval had verzekerde reeds bij zijn tussenpersoon gemeld dat de iPad bij [Verzekeraar Y] was verzekerd en ook aldaar was geclaimd. Er was dan ook geen sprake van een heimelijke iPadverzekeraar.

- (ii) *Consument heeft de uit hoofde van zijn functie als schade-expert in loondienstverband bij [Bedrijf X] verkregen (vertrouwelijke) informatie aangewend ter verkrijging van een uitbetaling voor de iPad bij [Verzekeraar Y]. Consument heeft de ontvangst van het bedrag dat hij van [Verzekeraar Y] heeft ontvangen niet terstond aan Verzekeraar (en verzekerde) gemeld. Bovendien heeft Consument het ontvangen bedrag niet terstond, maar pas in december 2014 (op verzoek van Verzekeraar) aan Verzekeraar doorbetaald.*

Consument erkent dat hij niet goed heeft doordacht dat hij vertrouwelijke informatie van zijn werkgever en opdrachtgever gebruikte ten behoeve van zijn eigen onderneming. Hij erkent dat hij Verzekeraar daarover vooraf had moeten informeren. Ook erkent Consument onzorgvuldig te zijn geweest met betrekking tot het niet-melden en niet-doorbetalen van het door hem ontvangen regresbedrag aan Verzekeraar. Hij wijdt dit alles aan werk- en privé-drukke. Consument overlegt e-mails van 7 juli 2014, 4 oktober 2014 en 17 oktober 2014 waarin kort gezegd staat dat hij het vanwege vermoedheid en drukke bijna niet meer volhield. Consument heeft het door hem gepleegde regres niet opzettelijk verzwegen en/of getracht Verzekeraar op enigerlei wijze opzettelijk te benadelen. Consument heeft voor [Verzekeraar C] ruim € 3000,- aan regres ontvangen en elke cent aan de rechthebbende doorbetaald. Hij ziet niet in waarom hij [Verzekeraar C] wel zou informeren bij een aanzienlijk hoger bedrag en Verzekeraar voor een gering bedrag zou trachten te benadelen. Volgens [Verzekeraar C] heeft Consument niet gefraudeerd, maar was hij een overijverige expert die onjuist handelde door op eigen houtje regres te plegen.

- (iii) *Bij zijn acties ter verkrijging van betaling van de vergoeding voor de iPad heeft Consument niet verklaard dat hij werkte in dienst van [Bedrijf X], noch heeft hij aan [Verzekeraar Y] verklaard dat [Bedrijf X] werkte in opdracht van Verzekeraar en dat het regres dus een belang van Verzekeraar betrof. Consument heeft daarentegen zijn acties ter verkrijging van betaling voor de iPad verricht op naam van een aan hem zelf toebehorend bedrijf [Bedrijf Z].*

Sinds 2012 gaat het zeer slecht met [Bedrijf X]. Om die reden heeft Consument [Bedrijf Z] gestart. Het was zijn bedoeling om een aantal regresacties uit te voeren en dan vervolgens in gesprek te gaan met mogelijk toekomstige opdrachtgevers om hen te laten zien wat de opdrachtgever 'had laten liggen' in het kader van regres. Hij deed dit zonder afstemming met of toestemming van zijn opdrachtgevers, enkel om zichzelf en [Bedrijf Z] te profileren.

- (iv) Gelet op het voorgaande is volgens Consument dan ook niet uitgesloten dat Consument niet-opzettelijk heeft verzaakt om Verzekeraar te informeren over het door hem gepleegde regres, zodat geen sprake is van de voor een EVR-registratie vereiste ‘gegronde verdenking van fraude’ (HR 29 mei 2009, ECLI:NLHR:2009:BH4720 en Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581). Dat geen sprake is van meer dan slechts een vermoeden van fraude (subjectieve aannames) en geen feiten die een zware verdenking in stand kunnen houden, volgt ook uit twijfels in de klachtafwijzing door Verzekeraar.

4.2 Voor wat betreft de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het EVR mocht opnemen, overweegt de Commissie het volgende. In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna: het PIFI) van 23 oktober 2013 is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 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.”

- 4.3 Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het EVR te handelen conform het hierboven genoemde PIFI. Vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens verdenking van (poging tot) fraude is een maatregel met mogelijk verstrekkende gevolgen voor de betrokkene. Deze vermelding 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 geregistreerde weigeren. Er moeten daarom hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR.
- 4.4 Artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI 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 door Verzekeraar gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking moeten vormen van fraude ('opzet te misleiden', zie het arrest van het Hof Amsterdam van 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5). De financiële instelling moet in het dossier van het incident ten opzichte van betrokkene genoeg bewijsmiddelen hebben op grond waarvan kan worden gesteld dat sprake is van een zware verdenking of bewezenverklaring. De informatie in het dossier moet van dien aard zijn dat voor de rechter genoeg bewijs beschikbaar is om tot een bewezenverklaring van het strafbare of onoorbare feit te kunnen komen. Er moet dus een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aanwezig zijn (zie de door het Verbond van Verzekeraars opgestelde 'Handreiking ten behoeve van toepassing van interne en externe waarschuwingssystemen conform de bindende zelfregulering voor verzekeraars', p. 34 en HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4). Daarbij is van belang dat enkele 'verdachte omstandigheden' onvoldoende zijn voor een EVR-registratie. Zodra er een andere plausibele verklaring voor de omstandigheden kan worden gegeven, zal geen sprake zijn van een gegronde verdenking van fraude (vgl. GC Kifid 2015-142 en GC Kifid 2015-143).
- 4.5 De feiten waarop Verzekeraar zijn stelling dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude baseert en die niet door Consument zijn betwist, betreffen de volgende. Consument heeft Verzekeraar niet gewezen op de bestaande regresmogelijkheid met betrekking tot de gestolen iPad en de regresrubriek uit het rapportageformat verwijderd. Consument heeft vertrouwelijke informatie, die hij uit hoofde van zijn functie als schade-expert heeft verkregen, aangewend om uitbetaling voor de iPad te krijgen bij [Verzekeraar Y]. Consument heeft de regresactie verricht namens zijn bedrijf [Bedrijf Z] en niet namens Verzekeraar. Consument heeft de ontvangst van het regresbedrag niet aan Verzekeraar gemeld en het bedrag niet terstond aan Verzekeraar doorbetaald. De verklaring die Consument geeft voor het niet-informerende van Verzekeraar over het door hem gepleegde regres en het niet-doorbetalen aan Verzekeraar van het door hem ontvangen regresbedrag, betreft kort gezegd werk- en privégedrag in de periode van (in ieder geval) juli tot en met oktober 2014.

4.6 De Commissie is van oordeel dat de werk- en privégedrukte van Consument geen plausibele verklaring betreft voor het niet-informereren en niet-betalen van Verzekeraar. Immers, in voornoemde periode kon Consument ondanks de werk- en privégedrukte nog wel regres plegen (op 19 september 2014) en [Verzekeraar Y] rappelleren omtrent de nog niet door Consument ontvangen betaling voor de iPad (op 21 oktober 2014). Het is niet in te zien waarom Consument hiertoe wel in staat was, maar niet in staat was om Verzekeraar te informeren over het gepleegde regres en het bedrag aan Verzekeraar door te betalen. Gelet op het voorgaande, is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar terecht heeft geconcludeerd dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude. Daaraan doen niet af de stellingen van Consument dat hij in 98% van alle door hem aangeleverde rapportages het gedeelte over regres daaruit heeft verwijderd of blanco heeft gelaten, dat verzekerde reeds bij zijn tussenpersoon had gemeld dat de iPad bij [Verzekeraar Y] was verzekerd en geclaimd en Consument de door hem voor [Verzekeraar C] in het kader van gepleegd regres ontvangen bedragen altijd aan [Verzekeraar C] heeft doorbetaald. Deze stellingen rechtvaardigen de aan Consument verweten gedragingen in dit specifieke geval immers niet.

Proportionaliteitsvereiste

- 4.7 Verzekeraar heeft gesteld dat aan het proportionaliteitsvereiste is voldaan, omdat voor de gedragingen van Consument geen rechtvaardiging bestaat en groot gewicht toekomt aan de functies die Consument ten tijde van het plegen van de gedragingen uitoefende.
- 4.8 Volgens Consument is niet voldaan aan het proportionaliteitsvereiste om de volgende redenen. Consument is al 22 jaar werkzaam in opsporings- en onderzoeksbranche, waarvan hij de laatste acht jaar in de verzekeringsbranche heeft gewerkt, waaronder voor Verzekeraar. In deze periode, waarin hij duizenden zaken heeft weggewerkt, heeft hij nooit integriteitsschendingen gepleegd en zijn er nooit klachten geweest of gegrond bevonden omtrent zijn integriteit. Zelfs in meest extreme omstandigheden (Consument noemt een geval waarin hij mishandeld werd door een verzekerde van Verzekeraar) is hij altijd binnen grenzen van wet gebleven. De onkreukbaarheid, betrouwbaarheid en integriteit van Consument zijn nooit punt van discussie geweest. De gedraging waar Verzekeraar Consument thans van beschuldigt betreft een gering bedrag dat inmiddels aan Verzekeraar is overgemaakt, terwijl Consument als gevolg van de registratie zijn professie niet meer kan uitoefenen. Consument is dan ook van mening dat hij – afgezet tegen het belang van Verzekeraar en de branche bij registratie – onevenredig hard geraakt wordt door de registratie van zijn persoonsgegevens in het EVR.
- 4.9 Ingevolge artikel 5.2.1. onder c van het PIFI 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 en de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor Consument. Doel van het PIFI is onder meer de continuïteit en de integriteit van de financiële sector te waarborgen. De dreiging van registratie kan daaraan – al dan niet als preventief middel – een positieve bijdrage leveren, doch alleen indien in betreffende gevallen ook daadwerkelijk tot registratie wordt overgegaan.

Desalniettemin kunnen, ook indien overigens aan de voorwaarden voor registratie is voldaan, de belangen van Consument daardoor zodanig zwaar worden geraakt dat in het concrete geval registratie achterwege zal moeten blijven. Het is in eerste instantie aan Verzekeraar die afweging te maken. Consument die verwijdering van een registratie wenst, zal evenwel moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.

- 4.10 Verzekeraar heeft gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van zijn persoonsgegevens. In het licht van het arrest van het Hof Amsterdam van 10 maart 2009, ECLI:NL:GHAMS:2009:BJ0719 is de Commissie van oordeel dat het feit dat Consument zijn beroep niet meer kan uitoefenen door de EVR-registratie, deze registratie niet disproportioneel maakt. Ook de overige door Consument aangevoerde omstandigheden (het nog nooit eerder hebben gepleegd van fraude en het geringe bedrag dat hij niet aan Verzekeraar heeft doorbetaald) maken niet dat Consument onevenredig hard wordt geraakt door de registratie. Daarbij weegt de Commissie mee dat financiële integriteit in het beroep dat Consument uitoefende ten tijde van de aan hem verweten gedragingen hoog in het vaandel staat, en dat van Consument, meer nog dan van ieder ander, op dat punt betrouwbaarheid en onkreukbaarheid mocht worden verwacht.
- 4.11 Het proportionaliteitsbeginsel kan 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. De Commissie is van oordeel dat de door Consument aangevoerde omstandigheden wel meebrengen dat een registratietermijn van acht jaar de grenzen van proportionaliteit overschrijdt en dat een kortere registratieduur op zijn plaats is. Alles afwegend acht de Commissie een registratietermijn van twee jaar proportioneel (vgl. Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710 en Rechtbank Zwolle 26 september 2012, ECLI:NL:RBZLY:2012:BX8370).

Hoor en wederhoor

- 4.12 Volgens Consument vloeit het beginsel van hoor en wederhoor als vereiste voor een registratie van persoonsgegevens voort uit de rechtspraak. Hij noemt de uitspraak van de Rechtbank Limburg van 13 juni 2013, ECLI:NL:RBLIM:2013:4232 en van de Rechtbank Noord-Nederland van 27 maart 2014, ECLI:NL:RBNNE:1549. Consument voert ter staving van zijn stelling dat het beginsel van hoor en wederhoor is geschonden de volgende argumenten aan.
- (i) Op 8 december 2015 is Consument telefonisch geïnformeerd dat hij samen met zijn werkgever op 10 december 2014 bij Verzekeraar op kantoor diende te verschijnen in verband met het bespreken van een klacht. Verzekeraar heeft geweigerd de klacht verder te benoemen of de reden van het gesprek nader uit te leggen. Het gesprek bleek niet over een klacht te gaan, maar bleek een interview te betreffen in verband met het vermoeden tot frauduleus handelen, waar Verzekeraar inmiddels ook onderzoek naar had verricht. Verzekeraar had geen enkele reden om Consument daarover niet vooraf te informeren.

Bij confrontatie-interviews en onderzoeken dient de geïnterviewde vooraf geïnformeerd te worden over de reden van het onderzoek, zodat geïnterviewde de gelegenheid krijgt zich te laten bijstaan en zich voor te kunnen bereiden en/of bewijzen aan te leveren. Bovendien is er ongeoorloofd druk op Consument uitgeoefend doordat Verzekeraar hem onder valse voorwendselen naar zijn kantoor heeft laten komen en hem in het bijzijn van zijn werkgever heeft geconfronteerd met zijn bevindingen. Door deze ongeoorloofde druk heeft Verzekeraar Consument ernstig in zijn rechten geschaad. Verzekeraar heeft Consument niet in staat gesteld om bewijzen aan te leveren ter onderbouwing van zijn verklaring. Hierbij benadrukt Consument dat de aan Verzekeraar gegeven verklaring voor gezien is getekend en niet voor akkoord. Verzekeraar heeft geen hoor en wederhoor toegepast, maar is eenzijdig een gesprek ingegaan en heeft zijn conclusie getrokken. Verzekeraar heeft Consument geen gelegenheid gegeven om zich op welke manier dan ook te verweren. Daarnaast acht Consument het verwerpelijk om hem in het bijzijn werkgever te vragen om de werkgever in bezit te stellen van een afschrift van de door Consument afgelegde verklaring.

- (ii) Verzekeraar heeft Consument op 24 december 2014 geregistreerd zonder Consument daarover vooraf in kennis te stellen of hem in de gelegenheid te stellen de aantijgingen te weerleggen, zonder hem te informeren over de mogelijkheid tot een bezwaar en zonder een bezwaartermijn aan te geven. Een dergelijk zwaar middel als een EVR-registratie zou volgens voornoemde uitspraak van de Rechtbank Limburg van 13 juni 2013 niet eerder mogen plaatsvinden dan na zorgvuldig onderzoek en betrokkene in staat te stellen de verdenkingen te weerleggen alvorens tot registratie over te gaan. Daarnaast blijkt uit de uitspraak van de Rechtbank Noord-Nederland van 27 maart 2014 dat Verzekeraar, alvorens de persoonsgegevens van Consument te registreren, nog een schriftelijke ronde had moeten doen. Verzekeraar had Consument schriftelijk moeten meedelen welke bezwaren hij tegen hem had en welke vragen Consument nog moest beantwoorden om aan die bezwaren tegemoet te komen. Consument heeft de brief van 22 december 2014, waarin Consument over de registratie werd geïnformeerd, pas op 31 december 2014 ontvangen, terwijl de persoonsgegevens van Consument reeds op 24 december 2014 waren geregistreerd.

4.13 Verzekeraar is van mening dat het beginsel van hoor en wederhoor voorafgaand aan een registratie niet als vereiste uit het PIFI volgt.

4.14 De Commissie volgt Consument in zijn stelling dat – hoewel dit niet uit het PIFI volgt – tot de eisen die aan een zorgvuldig onderzoek kunnen worden gesteld, onder andere behoort dat Verzekeraar Consument, in geval van verdenking van verzekeringsfraude, confronteert met zijn verdenking en Consument hoort en in staat stelt om de verdenking te weerleggen en zijn lezing van de feiten te geven, alvorens (eventueel) tot registratie over te gaan. Immers, ook in gevallen waarin op het eerste gezicht ogenschijnlijk evident sprake lijkt van verzekeringsfraude, kan die verdenking ongegrond blijken te zijn in het licht van de lezing van de feiten die de betrokkene geeft (vgl. Rechtbank Limburg 13 juni 2013, ECLI:NL:RBLIM:2013:4232 en Hof 's-Hertogenbosch 22 december 2015, ECLI:NL:GHSHE:2015:5335)).

- 4.15 De Commissie is evenwel van oordeel dat Verzekeraar het beginsel van hoor en wederhoor niet heeft geschonden. Verzekeraar heeft op 10 december 2014 immers een bespreking met Consument gevoerd en Consument geconfronteerd met zijn bevindingen en verdenking. Tijdens deze bespreking heeft Consument zijn reactie kunnen geven op de bevindingen van Verzekeraar en is Consument in staat gesteld om de verdenking te weerleggen. In tegenstelling tot hetgeen Consument stelt, was daarvoor niet vereist dat Consument van te voren (al dan niet schriftelijk) in kennis zou worden gesteld over de exacte inhoud en omschrijving van de verdenking of van het voornemen tot een EVR-registratie. Nu na het gesprek van 10 december 2014 kennelijk geen vragen meer openstonden over de relevante feiten (de Commissie verwijst naar hetgeen zij in r.o. 4.5 heeft opgemerkt over de tussen partijen vaststaande feiten) was een schriftelijke ronde na dit gesprek voor nog door Consument te beantwoorden vragen ook niet noodzakelijk. Bovendien stond niets eraan in de weg dat Consument na het gesprek van 10 december 2014 bewijzen aanleverde ter onderbouwing van zijn verklaring.
- 4.16 De Commissie merkt op dat het Verzekeraar niet siert dat hij Consument in het bijzijn van diens werkgever heeft geconfronteerd met de tegen hem gerichte verdenking. Het is echter gesteld noch gebleken dat Consument anders zou hebben verklaard indien zijn werkgever *niet* bij het gesprek aanwezig was geweest en wat de inhoud van die andere verklaring dan zou zijn geweest. In het kader van de EVR-registratie is dan ook niet gebleken dat het aanwezig zijn van de werkgever van Consument bij het gesprek van 10 december 2014 Consument in enig recht of belang heeft geschaad.

Het door Verzekeraar verrichte onderzoek

- 4.17 Verzekeraar stelt dat hij het volgende onderzoek heeft verricht. Verzekeraar heeft per brief en per e-mail van 27 november 2014 gegevens opgevraagd bij [Verzekeraar Y]. Op diezelfde dag is de verzekerde door recherche- en onderzoeksbureau [A] geïnterviewd, in welk interview verzekerde volgens Verzekeraar heeft verklaard dat Consument tijdens zijn bezoek aan verzekerde op 9 september 2014 niet heeft gesproken over een eventueel contact dat hij met [Verzekeraar Y] zou opnemen. Op 10 december 2014 heeft Verzekeraar een gesprek met Consument en diens werkgever gehad, van welk gesprek een verslag is opgemaakt dat door Consument voor gezien is ondertekend. Verzekeraar heeft Consument een aangetekende brief gestuurd die gedateerd is op 22 december 2014, waarin Verzekeraar Consument mededeelt zijn persoonsgegevens te registreren en melding te doen aan het CBV.
- 4.18 Consument voert ter staving van zijn stelling dat dit onderzoek – kort gezegd – onrechtmatig is, de volgende argumenten aan.
- (i) Verzekeraar heeft niet onderzocht of Consument in de bulkrapportages van de afgelopen twee jaar ook het regresgedeelte heeft weggelaten of blanco heeft gelaten, zoals Consument heeft aangevoerd. Voorts heeft Verzekeraar geen navraag gedaan bij [Verzekeraar C] over het door Consument voor [Verzekeraar C] gepleegde regres, terwijl [Verzekeraar C] wel degelijk partij is, want als Consument zich moedwillig zou hebben willen verrijken, zou hij [Verzekeraar C] evenmin over het door hem gepleegde

regres hebben geïnformeerd.

Door na te laten de verklaring van Consument te toetsen met betrekking tot de bulkrapportages en [Verzekeraar C] heeft Verzekeraar gehandeld in strijd met de uitspraak van de Raad van Toezicht van 20 februari 2006, nr. 2006/013/re. Verzekeraar heeft namelijk te snel trechtersvorming toegepast en heeft alle andere mogelijkheden uitgesloten zonder deze te toetsen.

- (ii) Verzekeraar heeft het onderzoeksdossier voor Consument achtergehouden en hem geen afschrift verstrekt van de door verzekerde op 27 november 2014 afgelegde verklaring. Gelet op het fair-playbeginsel zou deze verklaring ook ongevraagd aan Consument moeten zijn toegezonden. Zonder deze verklaring en zonder onderzoeksdossier kan Consument zich niet tegen de hem verweten gedragingen verweren. Gelet op de uitspraak van de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën), nr. 13-001 had Verzekeraar alles aan Consument moeten overhandigen. Bovendien is de door Verzekeraar opgestelde tijdlijn incompleet: daarop ontbreekt dat recherche- en onderzoeksbureau [A] werd aangesteld en dat nader onderzoek werd gedaan. Ook ontbreken de opdracht aan recherche- en onderzoeksbureau [A] en de met recherche- en onderzoeksbureau [A] gemaakte afspraken over de te verrichten onderzoekshandelingen en de te gebruiken methodes. Ook ontbreekt de verklaring van de verzekerde. Tot slot ontbreekt dat Consument werd geïnterviewd, dat werd voldaan aan de meldingsplicht en overige voorwaarden in de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp), gedragscodes en protocollen.
- (iii) Verzekeraar had zich bij het onderzoek naar Consument moeten conformeren aan de Gedragscode particuliere onderzoeksbureaus bij het zelf instellen van een onderzoek naar Consument, en in ieder geval aan haar eigen Gedragscode persoonlijk onderzoek. Deze gedragscodes vinden hun oorsprong in de Wbp. Verzekeraar heeft Consument nimmer geïnformeerd dat een persoonlijk onderzoek werd ingesteld terwijl in ieder geval de in art 7.1 van de Gedragscode persoonlijk onderzoek genoemde onderzoeksmethoden werden gebruikt (het interviewen van betrokkene en het inwinnen van informatie bij derden). Verzekeraar had Consument vooraf schriftelijk moeten informeren over het onderzoek, het doel van de verwerking van de persoonsgegevens, hem moeten wijzen op de mogelijkheid zich te laten bijstaan door een raadspersoon en zijn werkgever pas in een later stadium hebben moeten informeren. Daarnaast ging Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument verwerken en had men kennelijk een vooropgezet doel. Verzekeraar heeft gehandeld in strijd met tenminste artikel 8, 9 en 33 van de Wbp, diverse artikelen van de gedragscodes en artikel 9.4 van het CIS Gebruikersprotocol. Daarin is onder meer bepaald dat persoonsgegevens niet voor andere doeleinden mogen worden verwerkt dan waarvoor deze werden afgegeven en dat voorafgaand aan de verwerking van persoonsgegevens betrokkene dient te worden geïnformeerd over de reden van verwerking. Eveneens heeft Verzekeraar gehandeld in strijd met diverse overige verplichtingen als gesteld in de gedragscode, protocollen en de Wbp.

- 4.19 Met betrekking tot de stelling van Consument dat Verzekeraar ten onrechte niet heeft onderzocht of in de bulkrapportages van de afgelopen twee jaar door Consument eveneens het regresgedeelte blanco of weggelaten is en dat Verzekeraar ten onrechte geen navraag heeft gedaan bij [Verzekeraar C] over het door Consument voor [Verzekeraar C] gepleegde regres, verwijst de Commissie naar hetgeen zij daarover in r.o. 4.6 heeft opgemerkt: deze stellingen acht de Commissie niet relevant voor de aan Consument in dit specifieke geval verweten gedragingen. Ten overvloede merkt de Commissie op dat Consument, als partij die zich op het rechtsgevolg van deze stellingen beroept, de bewijslast daarvan draagt en dat het dus op de weg van Consument had gelegen om deze stellingen te onderbouwen en niet op de weg van Verzekeraar om deze (niet-onderbouwde) stellingen te onderzoeken.
- 4.20 Met betrekking tot de stelling van Consument dat Verzekeraar gehouden was het onderzoeksdossier, waaronder in ieder geval de verklaring die verzekerde op 27 november 2014 heeft afgelegd, aan Consument te overhandigen, overweegt de Commissie dat uit de door Consument aangehaalde uitspraak van de Tuchtraad (nr. 13-001) volgt dat Verzekeraar gehouden is melding te doen van de *resultaten* van het door hem verrichte onderzoek, hetgeen Verzekeraar in het onderhavige geval heeft gedaan. Daar komt bij, dat het aan Verzekeraar is om te bepalen welke stukken hij overlegt. De keuze om bepaalde stukken niet aan Consument ter inzage te geven of in het geding te brengen, kan hoogstens tot gevolg hebben dat zijn stelling dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude onvoldoende kan worden bewezen (vgl. Hof Amsterdam 10 maart 2009, ECLI:NL:GHAMS:2009:BJ0719). In het onderhavige geval is daarvan echter geen sprake (de Commissie verwijst naar hetgeen zij hierover in r.o. 4.6 heeft opgemerkt). Over de stellingen van Consument betreffende het incompleet zijn van de tijdlijn merkt de Commissie op, dat niet is komen vast te staan hoe Consument daardoor in enig belang is geschaad, nu hij wel op de hoogte is van de volledige tijdlijn.
- 4.21 Met betrekking tot de stelling van Consument dat Verzekeraar heeft gehandeld in strijd met de Gedragscode particuliere onderzoeksbureaus, overweegt de Commissie dat deze gedragscode (ook niet naar analogie) van toepassing is op Verzekeraar, nu deze gedragscode specifiek ziet op de sector particuliere onderzoeksbureaus die vanuit een eigen commercieel belang recherchewerkzaamheden verricht voor verschillende soorten opdrachtgevers.
- 4.22 Met betrekking tot de stelling van Consument dat Verzekeraar heeft gehandeld in strijd met (onder meer) artikel 9 van de Gedragscode persoonlijk onderzoek, overweegt de Commissie dat deze gedragscode blijkens de inleiding daarvan niet van toepassing is op de verhouding tussen Verzekeraar en Consument, nu deze ziet op het spanningsveld tussen enerzijds het belang van verzekeraars om activiteiten te ondernemen die gericht zijn op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik gericht op het verkrijgen van verzekeringsdekking, uitkering of prestatie en anderzijds de belangen van betrokkenen tegen ongerechtvaardigde inbreuken op de persoonlijke levenssfeer *bij het aangaan en uitvoeren van een verzekeringsovereenkomst*. In het onderhavige geval ziet het door Verzekeraar uitgevoerde onderzoek niet op aan Consument verweten handelingen bij het aangaan en uitvoeren van een verzekeringsovereenkomst, zodat de Gedragscode daarop niet van toepassing is.

4.23 Dat de gedragscode niet op de onderhavige situatie van toepassing is, blijkt voorts uit hetgeen in de inleiding op pagina 2 van de Gedragscode persoonlijk onderzoek wordt opgemerkt:

“De Gedragscode is niet van toepassing op interne onderzoeken bij een verzekeraar, tenzij het onderwerp van onderzoek een medewerker is in zijn rol als verzekeringnemer of verzekerde die aanspraak maakt op een uitkering uit een bij zijn verzekeraar, tevens werkgever, afgesloten polis.”

4.24 In het onderhavige geval heeft Consument de aan hem verweten handelingen enkel verricht in zijn rol van (werknemer van de) opdrachtnemer van Verzekeraar en niet als verzekeringnemer of verzekerde die aanspraak maakt op een uitkering uit een bij Verzekeraar (tevens opdrachtgever) afgesloten polis.

4.25 Met betrekking tot de stelling van Consument dat Verzekeraar heeft gehandeld in strijd met (in ieder geval) artikel 8, 9 en 33 van de Wbp, overweegt de Commissie het volgende. In artikel 6 Wbp is bepaald dat persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en op *behoorlijke* en *zorgvuldige* wijze worden verwerkt. Het zorgvuldigheidsbegrip wordt allereerst uitgewerkt in artikel 7 Wbp. Artikel 7 Wbp bepaalt dat persoonsgegevens slechts voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden mogen te worden verzameld. Deze doeleinden worden nader omschreven in (onder meer) artikel 5.2.1 sub a en b van het PIFI. Gerechtvaardigd kunnen slechts zijn de doeleinden die worden nagestreefd met gegevensverwerking in een van de in artikel 8 sub a-f Wbp limitatief opgesomde (alternatieve) gevallen, waarvan sub f een restbepaling betreft, die onder meer ziet op de gegevensverwerking in het bedrijf in het kader van fraudebestrijding. Ingevolge artikel 8 sub f Wbp is gegevensverwerking geoorloofd indien deze noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, doorslaggevend zijn. Dit proportionaliteitsvereiste wordt uitgewerkt in artikel 5.2.1 sub c en 5.3.2 van het PIFI. Zoals de Commissie daarover in r.o. 4.7 e.v. heeft opgemerkt, is de registratie van de persoonsgegevens in het EVR in het onderhavige geval proportioneel, maar de duur ervan niet. Voor wat betreft de duur van de registratie is de klacht van Consument dat artikel 8 sub f Wbp (zoals uitgewerkt in het PIFI) is geschonden, dan ook gegrond.

4.26 Het behoorlijkheidsbegrip van artikel 6 Wbp wordt procedureel uitgewerkt in artikel 33 en 34 Wbp. Artikel 33 Wbp ziet op de verkrijging van gegevens bij Consument zelf, bijvoorbeeld wanneer hij aan de hand van een formulier gegevens over zichzelf moet invullen voor een bepaald doel (zoals in het geval van het aanvragen van een verzekeringsovereenkomst). Aangezien in het onderhavige geval Verzekeraar geen gegevens bij Consument heeft opgevraagd met het doel deze in geval van fraude in het EVR te registreren, is artikel 33 Wbp niet van toepassing. Artikel 34 Wbp ziet op de situatie dat de te registreren gegevens buiten Consument om worden verkregen. In het onderhavige geval is artikel 34 Wbp toepasselijk, nu Verzekeraar de gegevens niet van Consument zelf heeft gekregen, maar via de melding van CED dat Consument regres had gepleegd bij [Verzekeraar Y]. Ingevolge artikel 34 Wbp behoeft de identiteit van Verzekeraar en de doeleinden van registratie pas aan Consument te worden medegedeeld op het moment van vastlegging of verstrekking aan een derde.

De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar met overlegging van de brief van 22 december 2014 voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij Consument voorafgaand aan de EVR-registratie heeft geïnformeerd over zijn identiteit en de doeleinden van de registratie. Niet is komen vast te staan dat Verzekeraar deze brief zou hebben geantedateerd. Bovendien is Consument voorafgaand aan de eerste verstrekking aan een derde ([Verzekeraar B]) in januari 2015 over de registratie geïnformeerd, zodat aan artikel 34 Wbp is voldaan.

- 4.27 Ook als de gegevensverwerking in beginsel zorgvuldig en behoorlijk is in de zin van artikel 6 Wbp, blijft de eis gelden dat gegevens niet mogen worden verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor zij zijn verkregen (artikel 9 Wbp). Het is gesteld noch gebleken dat de gegevens betreffende de aan Consument verweten gedragingen zijn verkregen met een ander doel dan waarvoor zij zijn verwerkt in het EVR (kort gezegd: fraudebestrijding), zodat ook geen sprake is van strijd met artikel 9 Wbp.
- 4.28 Met betrekking tot de stelling dat Verzekeraar heeft gehandeld in strijd met artikel 9.4 van het CIS Gebruikersprotocol, overweegt de Commissie dat artikel 9 van het CIS Gebruikersprotocol de verplichtingen bevat die rechtstreeks voortkomen uit artikel 33 en 34 Wbp. In artikel 9.4 van het CIS Gebruikersprotocol staat dat het Verzekeraar in beginsel niet is toegestaan persoonsgegevens in de CIS databank te plaatsen als hij Consument daarover niet vooraf heeft geïnformeerd. In artikel 9.5 van het CIS Gebruikersprotocol staat dat voorafgaand aan plaatsing van speciale meldingen (waaronder een EVR-registratie), Consument door Verzekeraar schriftelijk moet worden geïnformeerd over de registratie in de CIS databank met een opgave van de te registreren gegevens. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar met overlegging van de brief van 22 december 2014 voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij Consument voorafgaand aan plaatsing de EVR-registratie schriftelijk heeft geïnformeerd over de registratie in de CIS databank. Niet is komen vast te staan dat Verzekeraar deze brief zou hebben geantedateerd.

De onderzoekskosten

- 4.29 Volgens Consument zijn de door Verzekeraar gevorderde onderzoekskosten van € 1.206,98 buitensporig hoog en niet onderbouwd.
- 4.30 De Commissie volgt Consument in zijn stelling dat de door Verzekeraar gevorderde onderzoekskosten in het geheel niet gespecificeerd en onderbouwd zijn, mede in het licht van het feit dat Verzekeraar enkel het ondervragen van de verzekerde heeft uitbesteed aan recherche- en onderzoeksbureau [A]. De Commissie zal de vordering van Consument van een verklaring voor recht dat de onderzoekskosten niet voor vergoeding in aanmerking komen, dan ook toewijzen.

Geheimhouding

4.31 Verzekeraar heeft zich volgens Consument niet gehouden aan de op hem op grond van het PIFI rustende geheimhoudingsplicht met betrekking tot de EVR-registratie van de persoonsgegevens van Consument. Verzekeraar heeft de registratie volgens Consument namelijk uitgebreid besproken met de voormalig werkgever van Consument, die de registratie ten kantore uitvoerig heeft besproken met een freelancer, die weer contact heeft gehad met [Verzekeraar C]. Hierdoor is Consument aangetast in zijn goede naam.

4.32 Artikel 3.4 van het PIFI luidt als volgt:

“Geheimhouding

De Persoonsgegevens die in het kader van dit Protocol worden verwerkt en worden opgenomen in het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister dienen strikt vertrouwelijk te worden behandeld. De Deelnemer treft passende voorzieningen die waarborgen dat de Geautoriseerde functionaris onder een geheimhoudingsplicht valt.”

4.33 De ‘Geautoriseerde functionaris’ betreft de persoon die binnen de organisatie van Verzekeraar in het kader van zijn taakuitoefening gerechtigd is om gegevens aan het EVR te toetsen.

4.34 Tussen partijen staat vast dat de werknemer van Consument aanwezig was bij het gesprek van 10 december 2014, waarin Verzekeraar Consument confronteerde met de tegen hem gerezen verdenkingen. Niet is echter komen vast te staan dat Verzekeraar de werkgever van Consument heeft bericht over het feit dat Verzekeraar diens persoonsgegevens in het EVR had geregistreerd, zodat Consument niet kan worden gevolgd in zijn stelling dat Verzekeraar in strijd met artikel 3.4 van het PIFI heeft gehandeld.

Conclusie

4.35 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar onrechtmatig heeft gehandeld jegens Consument, nu Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het EVR mocht registreren wegens een gegronde verdenking van fraude, Verzekeraar het beginsel van hoor en wederhoor niet heeft geschonden, het door Verzekeraar uitgevoerde onderzoek niet onzorgvuldig en/of onrechtmatig is en Verzekeraar de op haar rustende geheimhoudingsverplichting niet heeft geschonden. De Commissie wijst de vordering van Consument tot verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het EVR, rehabilitatie bij de partijen die het EVR hebben bevraagd en schadevergoeding dan ook af.

4.36 De Commissie concludeert voorts dat een registratietermijn van acht jaar de grenzen van proportionaliteit overschrijdt en dat een kortere registratieduur op zijn plaats is. De Commissie beslist dat Verzekeraar de duur van de registratie van acht jaar naar twee jaar dient te verkorten.

4.37 Tot slot wijst de Commissie de gevorderde verklaring voor recht toe, door te verklaren dat Consument niet gehouden is om de onderzoekskosten te voldoen die Verzekeraar van hem vordert à € 1.206,98.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar de duur van de EVR-registratie van de persoonsgegevens van Consument van acht jaar naar twee jaar dient te verkorten. Voorts verklaart de Commissie dat Consument niet gehouden is de onderzoekskosten die Verzekeraar van hem vordert à € 1.206,98 aan Verzekeraar te voldoen. Voor het overige wijst de Commissie 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 bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.