

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-210 (prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. B.I. Bethlehem, secretaris)

Klacht ontvangen op : 5 oktober 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 4 mei 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een Watersportverzekering bij Verzekeraar voor zijn boot met buitenboordmotor en trailer afgesloten. De boot, motor en trailer zijn gestolen en Consument heeft uitkering onder zijn verzekering gevorderd. Verzekeraar heeft om bewijs voor het bezit van de boot verzocht en Consument heeft daartoe een vervalst koopcontract overgelegd, omdat hij het originele koopcontract niet meer kon vinden. Verzekeraar heeft de claim van Consument als frauduleus aangemerkt, de gevorderde schadevergoeding afgewezen, de door Verzekeraar gemaakte onderzoekskosten teruggevorderd, de verzekering beëindigd en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Externe verwijzingsregister (EVR) voor de duur van acht respectievelijk vijf jaar. Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade wegens de diefstal van zijn boot met buitenboordmotor en trailer, kwijtschelding van het door Verzekeraar gevorderde bedrag van de onderzoekskosten en verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR. De Commissie overweegt dat Consument zijn schade onvoldoende heeft aangetoond, zodat Verzekeraar niet gehouden was over te gaan tot vergoeding daarvan. Voorts mocht Verzekeraar overgaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR, aangezien Consument met het vervalsen van het koopcontract opzettelijk en op oneigenlijke gronden heeft getracht uitkering te verkrijgen waarop hij op basis van de verzekering geen recht had en sprake is van een gegronde verdenking van fraude in de zin van artikel 5.2.1 sub a en b van het PIFI. De omstandigheid dat Consument zich als gevolg van de registratie thans enkel bij Rialto kan verzekeren, maakt de registratie zelf niet disproportioneel in de zin van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI. De Commissie acht de vijfjarige duur van de EVR-registratie echter wel disproportioneel, nu Verzekeraar de spijtbetuiging van Consument ten onrechte niet als verlichtende omstandigheid bij de duur heeft betrokken. Volgens de door Verzekeraar gehanteerde propotionaliteitsmatrix dient de duur drie jaar te bedragen. Vanwege de minder verstreckende gevolgen van de registratie in het Incidentenregister acht de Commissie de achtjarige duur van die registratie niet disproportioneel.

I. 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 d.d. 19 januari 2016;

- de reactie van Verzekeraar d.d. 10 februari 2016;
- de reactie van Consument d.d. 17 februari 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat aangezien Consument te kennen heeft gegeven daarop geen prijs te stellen.

2. Feiten

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

- 2.1 In de zomer van 2014 heeft Consument een boot met buitenboordmotor en toebehoren gekocht voor € 24.500,- van de heer [X] uit [plaats]. De koopprijs heeft Consument contant voldaan met geld dat hij had gespaard. De heer [X] is begin 2015 overleden.
- 2.2 De boot werd gestald in [plaats 1] bij de afmeerkade van het visserschip waarop Consument werkt.
- 2.3 Consument heeft per 4 september 2014 een Watersportverzekering bij Verzekeraar voor zijn boot met buitenboordmotor en trailer afgesloten.
- 2.4 Artikel 12 lid 9 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden luidt als volgt:
- “Bij schade bent u verplicht de schade aan te tonen dan wel aannemelijk te maken.”*
- 2.5 Artikel 23 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden luidt als volgt:
- “Als er sprake is van fraude dan kan dit tot gevolg hebben dat:*
- 1. wij aangifte doen bij de politie;*
 - 2. wij de verzekering beëindigen;*
 - 3. wij u registreren in het signaleringssysteem waar verzekeringsmaatschappijen gebruik van maken;*
 - 4. u de door ons gemaakte kosten en/of betaalde vergoedingen terug moet betalen.”*
- 2.6 Op 5 maart 2015 rond 15:00 uur heeft Consument zijn boot op een trailer achter zijn auto vanaf [plaats 1] vervoerd naar zijn woning in [plaats 2]. Ter hoogte van [plaats 3] heeft de trailer van Consument een lekke band gekregen. Consument heeft de trailer met de boot losgekoppeld van de auto en deze voorzien van een disselslot. Hij is met de auto naar zijn woning gereden en was rond 20:00 uur weer terug op de plek waar hij de trailer met boot had achtergelaten. Hij zag toen dat de trailer met boot en buitenboordmotor waren verdwenen.

2.7 Op 6 maart 2015 heeft Consument aangifte van diefstal gedaan bij de politie en de diefstal bij Verzekeraar gemeld.

2.8 Op 27 maart 2015 is in opdracht van Verzekeraar een schade-expertise uitgevoerd door CED. In het expertiserapport d.d. 15 april 2015 staat onder meer het volgende:

“Er is geen enkele documentatie beschikbaar van de boot. Alle foto’s, gebruiksaanwijzingen en andere scheepspapieren lagen volgens verklaring in een map aan boord. De vorige eigenaar zou volgens opgave de heer [X] zijn geweest. Wij werden gebeld door diens beweerde neef, de heer [Z] uit [plaats 4] (telefoonnummer). Deze wist niet in welke plaats de heer [X] had gewoond, maar hij wist wel dat [X] een boot had gehad, die verkocht was aan een visserman. Bij doorvragen bleek de heer [Z] geen informatie te kunnen geven over de woonplaats van zijn oom, maar hij kon wel details vertellen wel over diens boot en de verkoop daarvan. Buiten een gsm telefoonnummer heeft de heer [Z] geen verdere gegevens doorgegeven. Het was hem ook niet bekend hoe [consument] aan zijn nummer was gekomen. Wij hebben twijfels over de verklaring van de heer [Z].

Wij hebben verzekerde gevraagd om getuigenverklaringen van vissers in [plaats 1] die zijn boot hebben gezien tijdens het kluswerk in en om de zomer van 2014. Verder hebben wij om aankoopnota's gevraagd van aangeschafte gereedschappen en materialen. Al deze stukken lagen volgens opgave aan boord en zijn dus verdwenen.”

2.9 De expert heeft de schade vastgesteld op € 10.405,00.

2.10 Consument heeft aan Verzekeraar een handgeschreven aankoopverklaring toegezonden d.d. september 2014 die is ondertekend door Consument en de heer [X]. Verzekeraar heeft deze overeenkomst op 15 april 2015 ontvangen. Hierin staat dat Verzekerde € 24.500,- aan de heer [X] heeft betaald voor de boot.

2.11 Verzekeraar heeft opdracht gegeven voor nader onderzoek, hetgeen heeft geresulteerd in een expertiserapport van [expertisebureau] d.d. 31 juli 2015. In dit expertiserapport zijn onder meer de volgende verklaringen van Consument opgenomen:

“De overeenkomst van september 2014 is niet door mij opgemaakt, de heer [X] kwam hiermee aan zetten. Ik weet niet wie het heeft geschreven, maar ik niet”

“De verkoopbrief heb ik ontvangen van [X]. Of deze door [X] is opgesteld weet ik niet, hij trilde nogal. Misschien heeft iemand anders de brief opgesteld, dat kan maar dat weet ik niet Ik heb niet om deze brief gevraagd, deze is opgesteld door hemzelf hij wilde een soort van overeenkomst De overeenkomst is door ons samen ondertekend. Op de dag dat ik de boot overhandigd kreeg, ontving ik ook deze overeenkomst Wij hebben de overeenkomst toen ondertekend.”

“U vertelt mij dat het handschrift van het schadeformulier, het aanvraagformulier en de verkoopbrief is onderzocht en dat uit dit onderzoek is gebleken dat degene die het aanvraagformulier voor de verzekering heeft ingevuld dezelfde is als degene die de verkoopbrief heeft gemaakt. Ik kan u zeggen dat ik de verkoopbrief heb gemaakt om aan te tonen dat ik die boot had gehad. Ik had niets en er werd maar gezeurd over bewijs. Ik heb het toen zelf geschreven. Ik weet niet wanneer deze is geschreven. Ik heb dit uit wanhoop gedaan. Ik had niets. Het enige wat niet klopt aan het verhaal is die brief. De rest klopt. [Z] bestaat ook. Dat ik de boot naar [plaats 2] had gebracht en weer terug had alles te maken met het feit dat ik geen tijd had om te klussen in [plaats 2] en wel in [plaats 1]. Ik wilde de boot alleen testen + olie vervangen.”

- 2.12 Voorts wordt in het expertiserapport van [expertisebureau] een aantal tegenstrijdigheden in verklaringen van Consument opgesomd, betreffende het aanvraagformulier, het schadeaangifteformulier, de stallingslocatie(s) van de boot in [plaats 1], de aankoop van de boot, de reserveband van de trailer, neef [Z], de geleverde foto's en het handschrift van de verkoopbrief.
- 2.13 Verzekeraar heeft de claim van Consument als frauduleus aangemerkt. Verzekeraar heeft de gevorderde schadevergoeding afgewezen, de door Verzekeraar gemaakte onderzoekskosten à € 3.534,29 terugggevorderd, de verzekering beëindigd, de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Externe verwijzingsregister (EVR) voor de duur van acht respectievelijk vijf jaar en daarvan melding gedaan bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude van het Verbond van Verzekeraars.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade wegens de diefstal van zijn boot met buitenboordmotor en trailer à € 17.500 op zijn Watersportverzekering. Voorts vordert hij kwijtschelding van het door Verzekeraar gevorderde bedrag van de onderzoekskosten en verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst door niet tot uitkering over te gaan en onrechtmatig jegens Consument handelt door hem van fraude te betichten en op die grond de onderzoekskosten te vorderen en de persoonsgegevens van Consument extern te registreren. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan. Na een aantal gesprekken met een expert die bewijzen van de aankoop van de boot van Consument wilde, alsmede getuigenverklaringen en foto's, bleek Consument alleen een paar foto's te hebben die zijn zoontje met zijn telefoon had gemaakt en bleek hij enkel getuigen te hebben in [plaats 1], [plaats 2] en [plaats 5] die voor hem zouden kunnen bevestigen dat hij aan zijn

boot had gewerkt. De expert heeft ook nog contact gehad met een familielid van de heer [X] omdat de heer [X] zelf niet meer te vinden was, maar dit alles vond de expert niet genoeg als bewijs van het bezit van de boot. Er is toen een expertisebureau aangesteld, waaraan Consument volledige medewerking heeft verleend. In dit kader is meerdere malen aan Consument om een koopcontract gevraagd, welk koopcontract Consument ten tijde van de koop van de boot wel heeft gekregen, maar nergens meer kon vinden. Hij heeft toen in zijn eigen woorden 'iets verschrikkelijks' gedaan en zelf een koopcontract geschreven. Desgevraagd heeft hij direct toegegeven dat hij dit koopcontract zelf had opgesteld. Dit heeft hem slapeloze nachten gekost. Consument is van mening dat hij het koopcontract nooit had mogen vervalsen en heeft er tot op de dag van vandaag nog spijt van. Consument kan zich thans enkel bij Rialto verzekeren en is van mening dat hij hierdoor disproportioneel in zijn belangen wordt geschaad.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Consument had op grond van zijn Watersportverzekering geen recht op uitkering, aangezien hij de aankoop en het bezit van de boot onvoldoende heeft aangetoond. Voorts heeft Consument Verzekeraar met het vervalste koopcontract getracht te bewegen tot het afgeven van verzekeringsgeld waarop hij op basis van de werkelijke gegevens geen recht zou hebben. Er is dus sprake van bewezen fraude, zodat Consument ook op grond van artikel 7:941 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek (BW) geen recht op uitkering had. Er is dan ook geen sprake van wanprestatie door het niet-uitkeren. Voorts heeft Verzekeraar onderzoekskosten moeten maken als gevolg van het feit dat Consument met opzet heeft geprobeerd Verzekeraar op te lichten, om welke reden Verzekeraar recht heeft op vergoeding daarvan. Wegens de opzet tot misleiding van Consument was Verzekeraars voorts conform het Protocol Incidentenwaarschuwingssystemen Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (PIFI) gerechtigd tot opname van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR, waarbij Verzekeraar het proportionaliteitsbeginsel in acht heeft genomen door de duur van de EVR-registratie tot vijf jaar te beperken. Daartoe heeft Verzekeraar een door hem ingevulde proportionaliteitsmatrix overgelegd.

4. Beoordeling

Uitkering onder de verzekeringsovereenkomst

4.1 De Commissie is van oordeel dat Consument zijn schade onvoldoende heeft aangetoond dan wel aannemelijk heeft gemaakt in de zin van artikel 12 lid 9 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Consument kan allereerst niet aantonen dat hij de aankoopprijs voor de boot aan de heer [X] heeft betaald. Voorts kan Consument geen koopcontract overleggen waaruit blijkt dat hij de boot van de heer [X] heeft gekocht en is de heer [X] inmiddels overleden, zodat hij niet meer als getuige kan worden gehoord. Het telefoontje van de heer [Z] aan de expert van CED maakt het voorgaande niet anders, aangezien over de persoonsgegevens van heer [Z] niets bekend is en hij ook verder niet meer bereikbaar

is gebleken, zodat zijn betrouwbaarheid als getuige niet kan worden getoetst. De twee door Consument overgelegde foto's waarop een stuk boot is te zien, acht de Commissie onvoldoende om de eigendom van Consument van de boot mee aan te tonen. Nu niet is komen vast te staan dat Consument de boot met buitenboordmotor en toebehoren à € 17.500 in eigendom heeft gehad, is aldus niet komen vast te staan dat Consument door de beweerdelijke diefstal daarvan schade heeft geleden. Verzekeraar heeft zich dan ook op het standpunt mogen stellen dat hij op grond van artikel 12 lid 9 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden niet gehouden was om tot uitkering onder de Watersportverzekering over te gaan.

De registratie van de persoonsgegevens

4.2 Voor wat betreft de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR mocht opnemen, overweegt de Commissie het volgende. Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen conform het PIFI. In het PIFI is – voor zover relevant – het volgende 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.

(...)”

4.3 Het incident in verband waarmee de persoonsgegevens van Consument in het EVR zijn opgenomen, betreft het opzettelijk en op oneigenlijke gronden een uitkering trachten te verkrijgen waarop Consument op basis van de verzekering geen recht had (verzekeringsfraude).

4.4 In het PIFI is voorts – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident.

(...)

3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld.

(...)

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 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.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(...)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.”

De EVR-registratie

- 4.5 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.
- 4.6 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).
- 4.7 Zoals de Commissie in het voorgaande heeft overwogen, beschikte Consument over onvoldoende bewijs om de eigendom van het schip te kunnen aantonen, zodat hij geen recht had op een uitkering onder zijn Watersportverzekering. Consument heeft met het vervalsen van het koopcontract getracht om alsnog voldoende bewijs te leveren en aldus uitkering te verkrijgen. Consument heeft dus opzettelijk en op oneigenlijke gronden getracht een uitkering te verkrijgen waarop hij op basis van de verzekering geen recht had. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar daarom terecht heeft geconcludeerd dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude. Hieraan doen niet af de stellingen van Consument dat hij wel degelijk over een origineel koopcontract beschikte maar dit niet kon vinden, dat Consument volledige medewerking aan de expertiseonderzoeken heeft verleend en dat hij spijt heeft van wat hij gedaan heeft.

- 4.8 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 de 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.
- 4.9 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, terwijl de omstandigheid dat Consument zich thans enkel bij Rialto kan verzekeren, de registratie zelf niet disproportioneel maakt. De Commissie is dan ook van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens van Consument proportioneel is.
- 4.10 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. Verzekeraar heeft Consument op grond van een door Verzekeraar ingevulde proportionaliteitsmatrix voor vijf jaar in het EVR geregistreerd en daarbij 9 punten toegekend voor aantoonbare fraude en 2 punten voor vervalsing bewijs om meer schade vergoed te krijgen. Deze 11 punten leveren een registratieduur van vijf jaar op. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar ten onrechte niet als verlichtende omstandigheid heeft meegenomen de spijtbetuiging door Consument. Consument heeft immers aangegeven dat hij met het vervalsen van het koopcontract ‘iets verschrikkelijks’ heeft gedaan, waardoor hij slapeloze nachten heeft en waarvan hij nog steeds spijt heeft. Volgens de proportionaliteitsmatrix van Verzekeraar levert een spijtbetuiging een aftrek van 1 punt op. Daarmee komt het totaal aantal punten uit op 10, hetgeen volgens de matrix leidt tot een registratieduur van drie jaar. Op grond van de door Verzekeraar gehanteerde proportionaliteitsmatrix is de Commissie dan ook van oordeel dat de duur van de EVR-registratie verkort dient te worden naar drie jaar.

De registratie in het Incidentenregister

- 4.11 Voorts is aan de orde de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument heeft mogen registreren in het Incidentenregister. Het Incidentenregister wordt beheerd door de afdeling Veiligheidszaken van de betreffende verzekeraar. De gegevens in het Incidentenregister dienen strikt vertrouwelijk te worden behandeld. Zij zijn in beginsel enkel toegankelijk voor de afdeling Veiligheidszaken van de betreffende verzekeraar.

De afdeling Veiligheidszaken van de registrerende verzekeraar mag informatie uit het Incidentenregister onder bepaalde omstandigheden echter wel delen met de afdeling Veiligheidszaken van andere deelnemers aan het PIFI. Tevens mogen gegevens uit het Incidentenregister worden uitgewisseld met de fraudeloketten. Registratie in het Incidentenregister heeft in beginsel echter niet tot gevolg dat andere deelnemers dan de registrerende Verzekeraar hun (financiële) diensten aan de geregistreerde weigeren. Het Incidentenregister heeft slechts beperkte externe werking, zodat een vermelding van persoonsgegevens in dit register minder vergaande gevolgen heeft voor betrokkene dan een EVR-registratie.

- 4.12 Zoals hiervoor is gebleken, is het vervalsen door Consument van het koopcontract een incident in de zin van artikel 2 van het PIFI. Opname van persoonsgegevens betreffende een incident in het Incidentenregister is toegestaan zolang het onderzoek naar het incident loopt (met een maximum van acht jaar) en indien uit dit onderzoek is gevolgd dat voldaan is aan de onder 5.2.1 onder a en b PIFI genoemde vereisten voor opname van de gegevens in het EVR. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-131, rov. 4.6. Zoals hiervoor is overwogen, is voldaan aan de vereisten van artikel 5.2.1 sub a en b PIFI, nu sprake is van een gegronde verdenking van de betrokkenheid van Consument bij de verzekeringsfraude. De persoonsgegevens van Consument mochten daarom ook na afloop van het incidentenonderzoek in het Incidentenregister blijven staan. Indien de proportionaliteitsafweging van artikel 5.2.1 onder c van het PIFI ertoe aanleiding geeft de persoonsgegevens niet, of korter, op te nemen in het EVR, betekent dit niet dat deze tevens uit het Incidentenregister verwijderd dienen te worden. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-131, rov. 4.8. Verwijdering van de persoonsgegevens van Consument uit het Incidentenregister kan gerechtvaardigd zijn als de nadelige gevolgen daarvan voor Consument zwaarder wegen dan het belang van Verzekeraar en de financiële sector daarbij en de registratie dus disproportioneel is. Aangezien Consument na verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het EVR, zich ondanks de opname van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister in beginsel nog bij andere verzekeraars buiten Rialto kan verzekeren en verder niet heeft aangevoerd hoe hij door deze Incidentenregistratie overigens in enig belang wordt geschaad, is de Commissie van oordeel dat de registratie in het Incidentenregister voor de duur van acht jaar niet disproportioneel is en gehandhaafd mag blijven.

Kwijtschelding van de gevorderde onderzoekskosten

- 4.13 Aangezien Consument met het vervalsen van het koopcontract opzettelijk en op oneigenlijke gronden en wijzen getracht heeft een uitkering te verkrijgen waarop hij op basis van de verzekering geen recht had en sprake is van verzekeringsfraude, was Verzekeraar op grond van artikel 23 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden gerechtigd de door Verzekeraar gemaakte onderzoekskosten terug te vorderen. Verzekeraar heeft het bedrag aan onderzoekskosten bovendien onderbouwd door overlegging van een factuur, zodat de Commissie geen reden ziet tot kwijtschelding daarvan.

Conclusie

4.14 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten door niet tot uitkering onder de Watersportverzekering over te gaan. Voorts was Verzekeraar gerechtigd tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister. Verzekeraar was ook gerechtigd de door Verzekeraar gemaakte onderzoekskosten op Consument te verhalen. Voor wat betreft deze aspecten wijst de Commissie de vorderingen van Consument daarom af. Voor wat betreft de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR wijst de Commissie de vordering van Consument gedeeltelijk toe, door te bepalen dat Verzekeraar de registratieduur van vijf jaar naar drie jaar dient te verkorten.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar de duur van de EVR-registratie van de persoonsgegevens van Consument van vijf jaar naar drie jaar dient te verkorten. 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.