

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-369
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden en mr. B.F. Keulen en
mr. M.G. de Vries, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 juli 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Goudse Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Gouda, verder te noemen de
Verzekeraar
Datum uitspraak : 15 augustus 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat Verzekeraar ten onrechte zijn schadeclaim heeft afgewezen en hem heeft geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR. Consument betwist dat hij opzettelijk onjuiste informatie heeft verstrekt aan Verzekeraar met betrekking tot de diefstal van zijn auto. De Commissie overweegt dat hoewel het niet onbegrijpelijk is dat Verzekeraar vraagtekens heeft geplaatst bij de uitlezing van de tweede sleutel, niet (voldoende) is komen vast te staan dat Consument Verzekeraar met opzet heeft willen misleiden. Verzekeraar spreekt over het vermoeden dat frauduleus is gehandeld met als gevolg dat de door Consument geclaimde schade niet wordt vergoed. De Commissie is van oordeel dat het enkele vermoeden van frauduleus handelen, niet voldoende is om te kunnen spreken van de opzet te misleiden, hetgeen vereist is voor een geslaagd beroep op de verval van recht-sanctie ex artikel 7:94I lid 5 BW. De Commissie is van oordeel dat Consument echter onvoldoende heeft aangetoond dat er sprake is geweest van diefstal van zijn auto. Verzekeraar is dan ook terecht niet overgegaan tot uitkering van de (vermeende) schade van Consument. Met betrekking tot de registratie in het Incidentenregister en het EVR overweegt de Commissie dat er geen sprake is van een gegronde verdenking van fraude, waardoor niet vast staat dat Consument opzet had Verzekeraar te misleiden in de zin van artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol. Aan het proportionaliteitsbeginsel van artikel 5.2.1 sub c wordt niet toegekomen. De Commissie wijst de vordering van Consument tot verwijdering van zijn gegevens uit het EVR daarom toe. Nu onvoldoende bewijs bestaat voor een EVR-registratie, dienen de persoonsgegevens tevens uit het Incidentenregister verwijderd te worden.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier met als bijlage een kopie van het polisblad, de verzekeringsvoorwaarden, de correspondentie in de interne klachtprocedure van Verzekeraar, een kopie van het expertiserapport en een kopie van het onderzoeksrapport;
- de brief van Verzekeraar waarin hij verwijst naar het standpunt dat hij eerder in de interne klachtprocedure heeft ingenomen;
- de repliek van de Gemachtigde van Consument;
- reactie van Verzekeraar naar aanleiding van aanvullende vragen van 17 maart 2016;

- de repliek van de Gemachtigde van Consument naar aanleiding van de reactie van Verzekeraar;
- email van Verzekeraar van 6 juni 2016 inzake de duur van de registratie;
- de reactie van de Gemachtigde Consument op de email van Verzekeraar inzake de duur van de registratie.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu Consument te kennen heeft gegeven geen aanleiding te zien voor een mondelinge behandeling van het geschil.

2. Feiten

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

2.1 Consument heeft een personenautoverzekering afgesloten bij CDS Assuradeuren B.V., gevolmachtigde van Verzekeraar. Op de personenautoverzekering zijn de 'CDS Personenautoverzekering Algemene Voorwaarden M12' (hierna: de Algemene Voorwaarden) van toepassing.

2.2 In artikel 4.2 van de Algemene Voorwaarden is bepaald:

“4.2 Wat doen wij bij fraude?”

4.2.1 Gevolgen fraude

Er is sprake van fraude, als u ons opzettelijk heeft misleid. Als wij fraude vaststellen, dan heeft dit ernstige gevolgen. Het gevolg kan zijn dat wij bij schade geen uitkering of schadevergoeding betalen. Of geen vergoeding in natura verlenen.

Verder kan fraude tot gevolg hebben dat wij:

- aangifte doen bij politie of Openbaar Ministerie;
- uw pakket of één of meer verzekeringen beëindigen;
- de fraude laten opnemen in het signaleringsstelsel van de verzekeraars;
- een al gedane uitkering of de waarde van de al gedane vergoeding in natura terugvragen;
- alsnog weigeren om dekking te verlenen;
- al gemaakte kosten ter vaststelling van het recht op uitkering terugvragen.

4.2.2 Stichting CIS

Wij kunnen uw gegevens inzien bij de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) te Den Haag. Dit doen wij om de schadelast te beheersen en fraude tegen te gaan. De stichting CIS bewaart verzekeringsgegevens voor verzekeringsmaatschappijen. Wij houden ons aan het privacyreglement van de Stichting CIS: www.stichtingcis.nl.”

2.3 Op 3 maart 2014 om 7.15 uur heeft Consument geconstateerd dat zijn auto, een voertuig van het merk [merk A], was gestolen. Consument heeft aangifte gedaan van de diefstal bij de politie en heeft de schade gemeld bij Verzekeraar.

2.4 Verzekeraar heeft een onderzoeksbureau (Advies Bureau Schade B.V.) ingeschakeld om de diefstal te onderzoeken en de dagwaarde van de auto vast te stellen. Het onderzoeksbureau heeft het onderzoek vastgelegd in een rapport (hierna: het onderzoeksrapport).

2.5 Op 6 maart 2014 heeft de onderzoeker een verklaring afgenomen van Consument. Uit het onderzoeksrapport blijkt dat Consument het volgende heeft verklaard:
“Met betrekking tot de diefstal van het voertuig, merk [merk A], type [type A], met het kenteken [kenteken], kan ik u het volgende verklaren.

Het betreffende voertuig werd door mij in oktober 2012 gebruikt aangeschaft bij het autobedrijf [autobedrijf] te [plaats]. De betreffende aankoopfactuur overhandig ik u.

Ik heb het voertuig onlangs niet te koop aangeboden.

Bij ingebruikname van het voertuig ontving ik 2 voertuigsleutels welke ik u overhandig. De sloten en de sleutels werkten naar behoren. Ik ben nooit sleutels kwijtgeraakt/verloren. Er zijn voor het voertuig nimmer sleutels bijbesteld.

Ik geef u hierbij toestemming om beide voertuigsleutels middels de Keyreader te laten uitlezen.

[...]

De kilometerstand bedroeg ongeveer 48.000.

[...]

Diefstalomstandigheden

Op 1 maart 2014, omstreeks 18.00 uur, parkeerde ik het voertuig op de [straat] te [plaats]. Dit is op een afstand van ongeveer 50 meter van mijn woning. Vanuit mijn woning heb ik geen zicht gehad op het voertuig.

Het voertuig werd door mij afgesloten middels de afstandbediening van de sleutel. Ik hoorde het voertuig op slot klikken.

[...]

Op 3 maart 2014, omstreeks 07.15 uur, constateerde ik dat het voertuig er niet meer stond.

Op de plek waar het voertuig had gestaan heb ik geen glas aangetroffen.

Ik heb niet bij bewoners geïnformeerd of zij iets gehoord of gezien hadden.

Op 3 maart 2014 heb ik aangifte gedaan bij de politie.

Op 3 maart 2014 heb ik de diefstal gemeld bij de verzekeringsmaatschappij.

Zowel ik als mijn vriendin maakten gebruik van het voertuig. [...]

Met betrekking tot de afwikkeling van deze schade heb ik niets verzwegen waardoor ik de belangen van de verzekeringsmaatschappij heb geschaad.

[...]

Ik verklaar vorenstaande vragen en opgaven, in alle vrijheid en naar beste weten, juist en overeenkomstig de waarheid te hebben beantwoord en verstrekt en geen bijzonderheden met betrekking tot deze schade te hebben verzwegen.

Na doorlezing ondertekend op 6 maart 2014 te [plaats].”

2.7 In het onderzoeksrapport is daarnaast het volgende opgenomen over het uitgevoerde sleutelonderzoek:

“Sleutelonderzoek

De beide in de behuizing gestoken mechanische voertuigsleutels hebben een gelijke permutatie.

De twee voertuigsleutels hebben wij middels de Keyreader laten uitlezen.

Daarbij is het volgende vastgesteld:

- *Aan de hand van het VIN is vastgesteld dat beide sleutels bij het voertuig behoren.*
- *Bij de sleutel, aangeduid met nummer 1, heeft op 1 maart 2014, te 22.23 uur, een laatste sleutelupdate plaatsgevonden bij een kilometerstand van 47.885.
Buiten temperatuur 5 C.*
- *Bij de sleutel, aangeduid met nummer 2, heeft op 1 maart 2014, te 17.42 uur, een laatste sleutelupdate plaatsgevonden bij een kilometerstand van 47.849
Buiten temperatuur 7,5 C.*

Volgens opgave van verzekerde had hij het voertuig op 1 maart 2014, omstreeks 1800 uur, geparkeerd op de [straat] te [plaats] en op 3 maart 2014 de diefstal geconstateerd van het voertuig.

Blijkens de update van beide sleutels zou sleutel nummer 1 op 1 maart 2014 te 22.23 uur nog gebruikt zijn. Met gebruikmaking van sleutel nummer 1 zou er een afstand gereden zijn van 36 kilometer.

Volgens opgave van verzekerde had hij het voertuig niet meer gebruikt nadat hij het voertuig op 1 maart 2014, omstreeks 18.00 uur, had geparkeerd.

In eerste aanleg heeft verzekerde aangegeven dat 1 sleutel in de kluis in de woning had gelegen. Op het moment van overdracht van de twee sleutels was het niet bekend, welke sleutel als laatste bij het voertuig in gebruik was geweest.

Het gebruik van sleutel 2 is in relatie tot de opgave van het laatste gebruik datum/tijd, zowel vastgelegd in het proces-verbaal van afgifte als ten overstaan van ons, aannemelijk. Het voertuig zou op 1 maart 2014, omstreeks 18.00 uur, het laatst in gebruik zijn geweest. De data in de sleutel 2 geeft de datum 1 maart 2014, 17.42 uur aan.

Het is om die reden dan ook aannemelijk dat de datum/tijd instelling van de manueel in te stellen klok van het voertuig juist is geweest.

- 2.8 Blijkens het onderzoeksrapport heeft er een tweede gesprek plaatsgevonden tussen Consument en de onderzoeker. Tijdens dit gesprek heeft Consument het volgende verklaard:

“Betreffende het gebruik van de voertuig sleutels

U confronteert mij met het gegeven dat bij het uitlezen van de sleutels verschillen zijn opgetreden. Zo verneem ik van u dat een sleutel op 1 maart 2014 te 17.42 uur gebruikt zou zijn bij een kilometerstand van 47.84 en dat de andere sleutel gebruikt zou zijn op 1 maart 2014 te 22.23 uur bij een kilometerstand van 47.885.

Zoals ik u al heb verklaart heb ik het voertuig op 1 maart 2014, omstreeks 18.00 uur, geparkeerd op de [straat] te [plaats]. Daarna heb ik het voertuig niet meer gebruikt.

Hoe het mogelijk is dat er die avond om 22.23 uur nog 36 kilometer mee gereden zou zijn, is voor mij een raadsel.

Ik heb het voertuig niet aan iemand uitgeleend en ook de sleutel niet.

Beide sleutels had ik dat weekend in mijn woning liggen. Er heeft bij ons geen inbraak plaatsgevonden.

Op 1 maart 2014 hebben wij, die avond, geen visite gehad.

Zover ik weet heb ik geen vijanden die mijn auto met sleutel zouden hebben kunnen meenemen.

Zelf ben ik op geen enkele wijze betrokken bij de diefstal van het voertuig.

Nogmaals wil ik u verklaren dat ik die avond niet meer met het voertuig heb gereden.”

- 2.9 De onderzoeker heeft uiteindelijk geconcludeerd:

“Resumé m.b.t. het onderzoek

Bij het uitlezen van beide sleutels is gebleken dat de sleutel, aangeduid als sleutel 1, op 1 maart 2014 te 22.23 uur een laatste sleutelupdate heeft gehad.

Volgens verzekerde had hij het voertuig op 1 maart 2014, omstreeks 18.00 uur, geparkeerd en daarna hadden hij en zijn vriendin het voertuig niet meer gebruikt.

Indien het laatste gebruik met sleutel had plaatsgevonden, wat gelet op de datum/tijd en temperatuur indicatie logisch is, is er met sleutel 1 op 1 maart 2014, nadat het voertuig door verzekerde was geparkeerd, nog 36 kilometer gereden.

Verzekerde kon ons geen verklaring geven voor het, al dan niet onrechtmatige, gebruik van sleutel I.

Op basis van de bevindingen, er van uitgaande dat er sprake is geweest van een juiste tijd/datum indicatie, is aannemelijk dat sleutel aangeduid als sleutel I werd aangewend ten behoeve van diefstal c.q. verplaatsen van het voertuig na het opgegeven laatste gebruik.

Verzekerde ontkent iedere negatieve betrokkenheid bij dit evenement en heeft volgens opgave geen voertuigsleutel ter beschikking gesteld aan derden.

Een deugdelijk schadeherstel is niet aangetoond.

Ons onderzoek heeft (nog) niet tot het terugvinden van het voertuig geleid. De tijdens het onderzoek verkregen gegevens lijken in tegenspraak met elkaar.

Vooralsnog is ons niet aangetoond dat uw verzekerde bij de ontvreemding van het voertuig betrokken is geweest.

Opgemaakt te [plaats], 18 april 2014

Advies Bureau Schade B.V.”

- 2.10 Naar aanleiding van het onderzoeksrapport heeft Verzekeraar de schadeclaim van Consument afgewezen. Daarnaast heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het interne incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister van de Stichting CIS (hierna: EVR) voor de duur van maximaal 8 jaar. Daarnaast heeft Verzekeraar een melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV).
- 2.11 Bij email van 6 juni 2016 heeft Verzekeraar te kennen gegeven de duur van de externe registratie te verkorten naar 3 jaar. De externe registratie eindigt derhalve op 23 april 2017.
- 2.12 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.
(...)

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

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

(...)

3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld.

(...)

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

“Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;

- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.

(...)

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.”*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert vergoeding van de dagwaarde van de auto ad € 18.000,00 en de verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het incidentenregister en het EVR.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Consument heeft niet opzettelijk onjuiste informatie verstrekt aan Verzekeraar met als doel een schadevergoeding te ontvangen.
- Consument weet niet hoe het kan dat uit onderzoek is gebleken dat de tweede sleutel een update heeft gehad op 1 maart 2014 om 22.23 uur, nu noch hij noch zijn partner de sleutel hebben gebruikt op dat tijdstip.
- Verzekeraar heeft niet bewezen dat Consument frauduleus heeft gehandeld. De door Verzekeraar ingeschakelde deskundige, Advies Bureau Schade, concludeert in zijn rapportage ook expliciet dat niet is aangetoond dat Consument frauduleus heeft gehandeld. Het is ook niet aangetoond dat de update in enige relatie staat tot de diefstal van de auto.
- Er is enkel sprake van een vraag waarop Consument het antwoord niet weet, hetgeen geen fraude is.
- Het dievengilde beschikt over middelen waarmee auto's gestolen kunnen worden zonder gebruik te maken van een originele sleutel en waarbij elektronica kan worden gemanipuleerd.
- De door Verzekeraar getroffen sancties (geen uitkering van de schade, beëindiging van de verzekering en registratie van de persoonsgegevens van Consument in diverse registers) zijn onterecht en ook buiten iedere redelijk proportie.
- Consument ondervindt veel hinder van de diverse registraties. Als kleine ondernemer wordt hij onevenredig hard benadeeld. Zo heeft Consument voor zijn onderneming een verzuimverzekering aangevraagd voor zijn 21 werknemers, welke aanvraag door Avéro Achmea is afgewezen vanwege de registraties.
- Consument is bereid akkoord te gaan met vergoeding van de helft van de schade ad € 18.000,00. Daarnaast is Consument bereid akkoord te gaan met beëindiging van de autoverzekering met wederzijds goedvinden.
- Consument kan zich niet voorstellen dat zijn vermeende handelingen een bedreiging zouden vormen of kunnen vormen tegen een andere financiële instelling of de continuïteit en/of integriteit van de financiële sector. Er is geen sprake van een zwaar belang om de veiligheid en integriteit van de financiële sector te waarschuwen. Een waarschuwing is volstrekt onnodig en buiten proportie.

Ook is er geen sprake van strafbare feiten waarvan aangifte of klachten is gedaan bij een opsporingsambtenaar, zodat niet aan artikel 5.2.1 sub b is voldaan.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Primair stelt Verzekeraar dat zij vermoedt dat Consument frauduleus heeft gehandeld. Er is sprake van een (sterk) vermoeden van opzettelijke misleiding en poging tot strafbaar handelen, met als doel een schadevergoeding te krijgen. Verzekeraar is daarom niet bereid de geclaimde schade te vergoeden.
 - Subsidiair stelt Verzekeraar dat hij de diefstal van de auto onvoldoende aangetoond en niet aannemelijk acht nu nog gebruik is gemaakt van één van de sleutels na 1 maart 2014 om ca. 18.00 uur.
 - De informatie dat de laatste sleutelupdate van de tweede sleutel heeft plaatsgevonden op 1 maart 2014 om 22.23 uur, bij een kilometerstand van 47.885, met een tankinhoud van 8 liter en een buitentemperatuur van 5 graden, komt niet overeen met hetgeen Consument aan de onderzoeker en de politie heeft verklaard. Uit de gegevens van de tweede sleutel blijkt namelijk dat op 1 maart 2014 na ca. 18.00 uur (gegevens eerste sleutel) nog van de auto gebruik is gemaakt, er nog 36 kilometer mee is gereden en sprake is van een verschil van 3 liter brandstof, hetgeen een normaal verbruik is voor een dergelijke [merk A] voor een rit van 36 kilometer. Ook komt de buitentemperatuur overeen met de die avond in de regio gemeten waarden.
 - De persoonsgegevens van Consument zijn opgenomen in het interne incidentenregister van Verzekeraar en in het Externe Verwijzingsregister van de Stichting CIS. Verzekeraar acht de registraties gerechtvaardigd; het onderzoek biedt voldoende grond voor het vermoeden dat Consument met opzet onjuiste informatie heeft verstrekt, waardoor Verzekeraar is misleid en waardoor getracht is Verzekeraar te bewegen tot het doen van een uitkering waar Consument geen recht op heeft. Verzekeraar ziet dit als een poging tot oplichting en de gedraging van Consument wijst op strafbaar handelen.
 - Verzekeraar acht de registraties proportioneel, nu het waarschuwingssignaal binnen de verzekeringsmarkt in de vorm van een externe registratie, een gewichtiger belang dient dan de eventuele nadelige gevolgen die Consument zou kunnen ervaren ten gevolge van de registratie en noodzakelijk is voor het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector.
 - Verzekeraar heeft in de brief aan Consument van 23 april 2014 te kennen gegeven dat de registratie conform het PIFI uiterlijk 8 jaar na opname, welke dateert van 23 april 2014, verwijderd dient te worden. Vanaf maart 2016 hanteert de afdeling Speciale Zaken van Verzekeraar een interne richtlijn voor het bepalen van de duur van de externe registratie bij Stichting CIS.

4. Beoordeling

Schadeuitkering

- 4.1 Ter beoordeling ligt allereerst de vraag voor of Verzekeraar gehouden is tot het doen van een schadeuitkering aan Consument vanwege diefstal van zijn auto.
- 4.2 Bij de beantwoording van deze vraag is allereerst het volgende redengevend. Artikel 7:94I lid 5 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) brengt mee dat het recht op uitkering vervalt indien Consument zijn verplichting om Verzekeraar alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen welke voor hem van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen, niet is nagekomen met het opzet om haar te misleiden. Verder bepaalt artikel 7:94I lid 5 BW dat dit niet geldt voor zover deze misleiding het verval van het recht op uitkering niet rechtvaardigt. Van de onderhavige wetsbepaling kan op grond van artikel 7:943 lid 2 BW niet ten nadele van Consument worden afgeweken.
- 4.3 Gezien de verstrekende gevolgen van een geslaagd beroep van Verzekeraar op de verval van recht-sanctie ex artikel 7:94I lid 5 BW dienen naar het oordeel van de Commissie hoge eisen te worden gesteld aan de gronden die een dergelijk beroep rechtvaardigen. Zie ook r.o. 5.2 van GC Kifid 2011/146.
- 4.4 Voor een geslaagd beroep op de verval van recht-sanctie ex artikel 7:94I lid 5 BW dient Verzekeraar gezien het overwogene in r.o. 4.3 in het kader van het element “opzet te misleiden” naar het oordeel van de Commissie dan ook concrete feiten en omstandigheden te stellen – en bij betwisting door Consument – te bewijzen waaruit het bestaan van het genoemde “opzet te misleiden” kan blijken, zoals bijvoorbeeld de omstandigheid dat Consument (listige) kunstgrepen heeft gehanteerd om Verzekeraar op het verkeerde been te zetten.
- 4.5 De Commissie overweegt als volgt. Hoewel het niet onbegrijpelijk is dat Verzekeraar vraagtekens heeft geplaatst bij de uitlezing van de tweede sleutel, nu is gebleken dat één van de sleutels na de (vermeende) diefstal op 1 maart 2014 om ca. 18.00 uur nog is gebruikt, is de Commissie van oordeel dat niet (voldoende) is komen vast te staan dat Consument Verzekeraar met opzet heeft willen misleiden. Verzekeraar spreekt in zijn brief van 3 maart 2014 over het *vermoeden* dat Consument frauduleus heeft gehandeld met als gevolg dat de door Consument geclaimde schade niet wordt vergoed. De Commissie is echter van oordeel dat het enkele vermoeden van frauduleus handelen, niet voldoende is om te kunnen spreken van de opzet te misleiden, hetgeen vereist is voor een geslaagd beroep op de verval van recht-sanctie ex artikel 7:94I lid 5 BW.
- 4.6 Nu de Commissie heeft vastgesteld dat er geen sprake is van een geslaagd beroep op de verval van recht-sanctie ex art. 7:94I lid 5 BW, dient beoordeeld te worden of Verzekeraar uitkering van de schade heeft mogen weigeren omdat deze onvoldoende aangetoond zou zijn door Consument. Daartoe is het volgende redengevend. Het is een vast uitgangspunt dat een verzekerde moet bewijzen dat sprake is van een verzekerd evenement (zie o.a. HR 31 oktober 1997, NJ 1998, 98 en HR 22 september 2000, NJ 2000, 631).

De Hoge Raad overweegt dat aan het bewijs van de gestelde diefstal in een geval als het onderhavige, waarin het gaat om diefstal van een geparkeerde auto, geen al te zware eisen mogen worden gesteld. In een dergelijk geval zal de verzekerde in beginsel kunnen volstaan met het leveren van bewijs van feiten en/of omstandigheden die voldoende aannemelijk maken dat de gestelde diefstal heeft plaatsgevonden (HR 28 oktober 1994, nr. 15478, NJ 1995, 141). Daarbij kan, afhankelijk van hetgeen door de verzekerde aangaande de toedracht van de diefstal is gesteld en van hetgeen de verzekeraar ter betwisting daarvan heeft aangevoerd, onder omstandigheden de enkele aangifte van diefstal in een door de politie opgemaakt proces-verbaal als voldoende bewijs worden aanvaard (HR 11 april 2003, NJ 2004, 568). Indien er echter aanleiding is om aan het verhaal van verzekerde te twijfelen, dan kan de rechter voorbijgaan aan de strafrechtelijke aangifte en/of aanvullende eisen stellen aan het bewijs van de diefstal (zie o.a. Hof Den Bosch 16 maart 2010, LJN BQ2269, r.o. 4.8.3). Het door de verzekerde niet coherent verklaren over de omstandigheden rondom de diefstal kan ook grond zijn om hogere eisen aan het bewijs van de diefstal te stellen. Zie bijvoorbeeld Hof Amsterdam 8 april 2014, ECLI:NL:GHAMS:2014:1584, r.o. 3.6 e.v. Ook twijfel over het aantal in gebruik zijnde sleutels of onderzoek door deskundigen naar sleutels, kan aanleiding vormen om de strafrechtelijke aangifte niet voldoende te achten (zie bijvoorbeeld Rb Rotterdam 7 juli 2010, LJN BN4541 en Rb Breda 24 februari 2010, LJN BM0390).

- 4.7 De Commissie overweegt dat het aan Consument is om te bewijzen dat er sprake is van een verzekerd evenement, te weten de diefstal van zijn auto. Consument heeft van de diefstal aangifte gedaan bij de politie, hetgeen onder omstandigheden voldoende kan zijn om diefstal van de geparkeerde auto te bewijzen. In het onderhavige geval had Verzekeraar echter aanleiding om aan het verhaal van Consument, zoals vastgelegd in de strafrechtelijke verklaring, te twijfelen nu de verklaring van Consument niet strookt met de bevindingen van de door Verzekeraar ingeschakelde onderzoeker. Gelet daarop mocht Verzekeraar aanvullende eisen stellen aan het bewijs van diefstal. Verzekeraar heeft Consument daarom gevraagd te verklaren hoe uit de gegevens van de tweede sleutel kan blijken dat er op 1 maart 2014 om 22.23 uur nog van de auto gebruik is gemaakt, er nog 36 kilometer mee is gereden en sprake is van een verschil van 3 liter brandstof, terwijl Consument heeft verklaard de auto rond 18.00 uur te hebben geparkeerd. Consument stelt geen verklaring te kunnen geven voor het geregistreerde gebruik van de auto na 18.00 uur, nu hij de twee sleutels steeds in zijn bezit heeft gehad. Daarmee heeft Consument niet voldaan aan de eis om aanvullend bewijs te leveren van de diefstal. Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument onvoldoende heeft aangetoond dat er sprake is geweest van diefstal van zijn auto. Verzekeraar is naar het oordeel van de Commissie dan ook terecht niet overgegaan tot uitkering van de (vermeende) schade van Consument.

Extern Verwijzingsregister

- 4.8 Voor wat betreft de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het EVR mocht opnemen, overweegt de Commissie het volgende.
- 4.9 Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR te handelen conform het hierboven genoemde Protocol.

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. Zie uitspraak Geschillencommissie 2015-142 d.d. 12 mei 2015.

- 4.10 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, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5, alsmede de uitspraak van de Geschillencommissie van 12 mei 2015, nr. 2015-142. 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 sprake zijn van een *zwaardere verdenking* dan een *redelijk vermoeden* van schuld. 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).
- 4.11 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. Doel van het Protocol 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 de verzekeraar die afweging te maken. De 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.

- 4.12 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 de registratie wenst, te onderbouwen op grond waarvan zij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen.
- 4.13 In de onderhavige zaak staat vast dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het EVR heeft opgenomen en dat hij zich daarbij heeft gebaseerd op de verklaringen van Consument. De vraag die beantwoord moet worden is of de gestelde feiten een *gegronde verdenking* vormen van opzet aan de zijde van Consument om Verzekeraar te misleiden en Verzekeraar derhalve in redelijkheid tot het besluit van de registratie heeft kunnen komen.
- 4.14 Verzekeraar heeft, gelet op de haar tot beschikking staande gegevens, niet op goede gronden tot het oordeel kunnen komen dat Consument een onware opgave en/of verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden. Redengevend is het volgende. Voor een EVR-registratie geldt onder andere dat sprake moet zijn van een *gegronde verdenking* van verzekeringsfraude. Aan dit criterium is om de volgende redenen niet voldaan. Verzekeraar stelt in haar brief van 23 april 2014 dat zij het *vermoeden* heeft dat Consument frauduleus heeft gehandeld. In haar brief van 20 april 2016 spreekt hij van een “sterk vermoeden van opzettelijke misleiding en poging tot strafbaar handelen”. Zoals reeds overwogen in r.o. 4.4 moet er sprake zijn van een *zwaardere verdenking* dan een *redelijk vermoeden* van schuld aanwezig zijn. In het onderhavige geval is daar geen sprake van.
- 4.15 Gelet op de door Verzekeraar aangevoerde argumenten die de EVR registratie dragen, is er derhalve geen *gegronde verdenking van fraude* en staat aldus niet vast dat Consument opzet had Verzekeraar te misleiden in de zin van artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol. Aan het proportionaliteitsbeginsel van artikel 5.2.1 sub c wordt aldus niet toegekomen.
- 4.16 De conclusie is dat Verzekeraar ten onrechte is overgegaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De Commissie wijst de vordering van Consument tot verwijdering van zijn gegevens uit het EVR daarom toe.

Incidentenregister

- 4.17 Voor zover met de interne registratie wordt bedoeld dat de persoonsgegevens van Consument zijn opgenomen in het Incidentenregister van Verzekeraar geldt het volgende. Indien is voldaan aan de vereisten van een EVR-registratie, mogen de gegevens in het Incidentenregister vermeld blijven staan: het EVR is immers aan het Incidentenregister gekoppeld (artikel 3.1.2 PIFI). Indien evenwel – zoals in het onderhavige geval – onvoldoende bewijs voor een EVR-registratie bestaat, dienen de persoonsgegevens óók uit het Incidentenregister verwijderd te worden. Dit om te voorkomen dat voorvallen, waarbij niet genoeg bewijs voor aantoonbare fraude voor handen is, al te lichtzinnig buiten de muren van een verzekeraar bekend worden. Nu geen sprake is van een *gegronde verdenking van fraude* (zie r.o. 4.12 en 4.13) moeten de persoonsgegevens van Consument dus ook uit het Incidentenregister verwijderd worden.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de persoonsgegevens van Consument verwijderd uit het EVR, alsmede het Incidentenregister. De Commissie wijst het meer- of anders gevorderde 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.