

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-549
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 oktober 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekering N.V. (h.o.d.n. Interpolis Schade),
gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 9 november 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Motorrijtuigenverzekering. Opzet tot misleiding. Registratie Incidentenregister en EVR. Consument heeft bij Verzekeraar schade door diefstal van zijn auto gemeld. Aan de expert heeft hij op zijn laptop een aankoopnota getoond waarop een aankoopbedrag van € 6.250,- stond. Vlak na het bezoek van de expert stuurt hij de expert een e-mail waarin hij, onder toezending van de juiste aankoopnota, hem mededeelt dat het aankoopbedrag € 4.250,- was. Consument heeft bij confrontatie door Verzekeraar erkend dat hij de nota heeft vervalst. In latere correspondentie ontkent hij dat hij hierover met verzekeraar heeft gesproken en dat hij de expert een aankoopnota heeft getoond. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar terecht en op juiste gronden het standpunt heeft ingenomen dat Consument het opzet tot misleiden heeft gehad. De registratie in het Incidentenregister van acht jaar en in het EVR van drie jaar acht de Commissie terecht en proportioneel. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen, waaronder de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van verzekeraar;
- De verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een zogenoemde ‘Alles in één Polis’ bij Verzekeraar met onder meer een motorrijtuigenverzekering voor een Volkswagen. De auto is tegen wettelijke aansprakelijkheid en beperkt casco verzekerd. In de voorwaarden is, voor zover relevant, bepaald:

“Artikel 4 Wat is uitgesloten

(...)

2 Als bij schade een onvolledige of onware opgave wordt gedaan over het ontstaan, de aard of de omvang van de schade met het opzet ons te misleiden, kan de verzekerde geen enkel recht aan de verzekering ontleen.

(...)

Artikel 7 Duur en einde van de verzekering

(...)

2 De verzekering eindigt alleen door schriftelijke opzegging.

(...)

b Deze opzegging kunnen wij doen:

(...)

2 nadat wij een uitkering op grond van deze verzekering hebben verleend of een beroep op deze verzekering hebben afgewezen en wel binnen dertig dagen hierna. De verzekering eindigt dat op de datum die wij in onze opzeggingsbrief noemen;

(...)

4 als de verzekerde naar aanleiding van een gebeurtenis met opzet een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. De verzekering eindigt dan op de datum die wij in onze opzeggingsbrief noemen;

5 gedurende het lopende verzekeringsjaar, wanneer wij, uiterlijk twee maanden vóór de einddatum die op het verzekeringsbewijs is vermeld de opzegging doen. De verzekering eindigt dan op die einddatum.”

- 2.2 Met een schadeformulier van 13 maart 2015 heeft Consument melding gemaakt van diefstal van de auto. Consument heeft op het formulier ingevuld dat hij de auto op 19 december 2015 bij een garagebedrijf heeft gekocht voor de aankoopprijs van € 6.250,- inclusief BTW.

- 2.3 Op 24 maart 2015 is in opdracht van Verzekeraar door een expert een bezoek aan Consument gebracht. Consument heeft de expert diezelfde datum, na het gesprek, een e-mail gestuurd, met onder meer de volgende tekst:

“Ik zie dat ik me heb vergist in de aankoopnota. Aankoopbedrag was 4250. (zie bijlage). (...)”

2.4 Op de door Consument bijgevoegde factuur van het autobedrijf staat dat de Volkswagen voor een bedrag van € 4.250,- exclusief BTW is gekocht.

2.5 In het expertiserapport van 25 maart 2015 staat, voor zover van belang:

“(…)

De Volkswagen Golf was op het moment van de diefstal in goede staat. Hij is door mij op 19 december 2014 gebruikt bij [naam autobedrijf] gekocht. Ik heb er tot totaal € 6250 voor betaald. Bij de aankoop heb ik een sleutel ontvangen.

(…)

U vraagt mij naar de originele aankoopnota. Die heb ik niet in mijn bezit. Ik kan u deze alleen via mijn laptop laten zien en eventueel naar u doormailen.

U vraag mij of ik ook daadwerkelijk € 6250 voor de Volkswagen Golf heb betaald. Dit omdat u gezien de hoge kilometerstand het bouwjaar van de auto de aanschafwaarden aan de hoge kant vindt. Ik ben naar meerdere Volkswagens wezen kijken, maar dit was echt een hele mooie en goeie auto.

(…)

U vraagt mij of ik na de aankoop nog iets op de auto gemonteerd heb of heb laten monteren. Ik heb via marktplaats een gebruikt navigatiesysteem gekocht en een set lichtmetalen velgen. Verder heb ik de auto nog na laten kijken.

U verteld mij dat ik dan wel erg veel voor de auto betaald heb. Zeker als ik de auto na de aankoop nog na heb laten kijken. Tevens nog een navigatiesysteem heb gemonteerd en een set lichtmetalen velgen. Tja, het was een mooie en goeie auto, meer kan ik u ook niet vertellen.

U vraagt mij de aankoopnota door te mailen. Dit zal ik doen.

(…)

Vastgestelde waarde:

verzekerde is akkoord met de aanschafwaarderegeling en ondertekende hiervoor een akkoordverklaring. Verzekerde heeft mij op zijn laptop een aankoopnota van [naam autobedrijf] laten zien. Hierop was duidelijk een aankoopbedrag van € 6250 te zien. Ik heb geen digitale foto van de aankoopnota gemaakt omdat de verzekerde mij beloofde de aankoopnota zo spoedig mogelijk naar mij toe te mailen.

Opmerking expert:

Na mijn bezoek aan de verzekeringnemer heb ik om 11:29 uur een SMS bericht van hem ontvangen. In eerste instantie was mij niet duidelijk wat hij hiermee bedoelde. Toen ik later op de dag thuis kwam zag ik de mail van de verzekeringnemer met de originele aankoopnota en een onderhoudsfactuur. Tevens verklaarde de verzekeringnemer in deze mail dat hij zich in het aankoopbedrag vergist had.

Hierop heb ik hem gebeld en om uitleg gevraagd.

Ik heb de verzekerde in het telefoongesprek duidelijk gevraagd hoe het kan dat de nota die hij maar mij heeft gemaïld afwijkt van de nota die ik bij hem thuis op zijn laptop heb gezien. Tevens heb ik hem gevraagd of hij de nota zelf heeft aangepast. Zijn antwoord was duidelijk dat hij dit niet zelf heeft gedaan, maar hij zou dit op advies van een vriend hebben gedaan. De vriend die hem adviseerde zou ook de nota hebben aangepast. Volgens de verzekeringnemer was hij helemaal niet zo en heeft hij zich door zijn vriend laten leiden. Eerlijkheid is het voornaamste was zijn antwoord. Ik heb met hem duidelijk besproken dat dit vergaande gevolgen voor hem kan hebben en dat we hier nog op terug komen.”

- 2.6 Op 26 maart 2015 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen een medewerker van Verzekeraar en Consument. In de door Verzekeraar overgelegde uitwerking van dit gesprek staat, voor zover van belang:

“U heeft onze expert op uw computer een kopie van de factuur laten zien van [naam autobedrijf] waaruit blijkt dat u de auto voor € 6.250,- gekocht heeft. En op basis daarvan heeft de expert met u de dagwaarde vastgesteld. Klopt dat?

- Euh ja dat klopt.

Op het moment dat de expert onderweg is krijgt hij van u een sms-je en als hij thuiskomt ziet hij uw mail waarin u aangeeft dat u zich vergist zou hebben.

- Ja klopt.

Kunt u mij eens uitleggen wat er precies speelt en wat er aan de hand is.

- Nou precies wat ik ook tegen de expert heb gezegd. Ik heb nog nooit van mijn leven iets met de verzekering te maken gehad. En goed ja je auto wordt gestolen, dus je hebt schade. Om een heel lang verhaal kort te maken. Nou goed, iedereen... hoe zeg je dat? Iedereen rommelt met die verzekeringen. Ja goed je laat je dan even meeslepen, zo noem ik het. Een vriend van mij zei ‘ik kan je die rekening wel aanpassen zodat je de aanschafwaarde kan terug krijgen’. Nee dat moet ik niet willen bla bla bla. Nou goed die meneer die hier is geweest die belt mij dan op en vraagt voor hoeveel heb je die auto gekocht. Ja goed ik laat me dan op het verkeerde been zetten en ik roep dat bedrag van € 6.200,-. Nou goed dat is al fout. Dan denk je shit dat had ik eigenlijk niet moeten zeggen. Die man komt dan hier en dan heb ik eigenlijk al A gezegd. Ja goed die man komt hier en ik voel me daar niet prettig bij. Hoe moet ik dat dan uitleggen als ik dat niet goed heb gedaan. Dus je laat je dan toch, ja goed, laat het gaan. Die man laat ik de factuur zien. Een vriend van mij heeft daar aan geklungeld. Heel eerlijk. Nou goed de verzekeringsman is weg en nog binnen het half uur, ik denk dat hij zijn Volkswagen niet eens goed warm heeft gereden. Ik denk ja goed dat kan helemaal, dat kan niet wat ik doe. Letterlijk hè, want hij zit aan tafel en hij zegt luister, als je die factuur aanlevert krijg je de dagwaarde ervoor. En op dat moment, het voelde niet goed. Ik wist dat ik iets deed wat niet klopte. Dus voordat je dan faliekant de fout in gaat, ik denk weet je wat, ik geef aan dat het niet goed is. Ik stuur meneer letterlijk de officiële documenten op. Zo is het gegaan en niet anders. Omdat ik gewoon letterlijk ook tegen de schade expert wilde zeggen ‘ik wil u zelf kunnen aankijken’.

Om een lang verhaal kort te maken. Dus zo is het gegaan en niet anders. En ja, slecht vanuit mijn kant, absoluut. Maar gewoon eerlijk hè. Eerlijk zijn is toch het allerbelangrijkste vind ik. Zo is het gegaan meneer.

Maar dan ben ik heel erg benieuwd wie die nota heeft aangepast. Want op het moment dat de expert bij u komt heeft u wel informatie waaruit zou moeten blijken dat u € 6.250,- voor die auto betaald heeft.

- *Zoals ik ook al tegen die expert gezegd heb, dat heeft letterlijk een vriend van mij. ...*

Maar wie is dat geweest dan?

- *Dat heb ik zelf gedaan, dat heb ik zelf gedaan.*

Dat heeft u zelf gedaan?

- *Nee maar als...*

Ik wil even met u terug gaan. Op advies van een vriend...

- *Ik heb het zelf aangepast.*

Maar wie heeft het nu aangepast, u of uw vriend?

- *Nee ik heb het zelf aangepast meneer.*

Maar waarom zegt u dan dat een vriend het heeft aangepast?

- *Omdat ik zelf diegene ben geweest die zich door een ander heeft laten beïnvloeden. En ik daar hopelijk tijdig gewoon eerlijk heb aangegeven dat het niet goed is. Ik heb zelf die faktuur aangepast en die heb ik laten zien aan hem. En op het moment dat ik 'officieel moet gaan indienen denk ik, dit is niet goed. Ik stuur jou de echte originele nota's stuur ik jou door. Dat is wat er gebeurd is.*
- *(...)*

Handelt u vaker in auto's?

- *Nou ik werk voor een propaangasleverancier en ik heb zelf met een vriend een BV. Maar ik handel niet in auto's. Ik handel in vrachtwagens. Dus om antwoord te geven op uw vraag, ik had dus als ik echt heel slechtwillend was geweest, dan had ik wel iets anders verzonnen.*

U handelt dus niet in personenauto's?

- *Nee nee nee nee nee, ik handel niet in personenauto's.*

(...)

Ik neem aan dat u zelf heel goed weet in wat voor auto's u handelt. En op de site zelf, op de Facebookpagina daar staan diverse auto's. Daar staat een Volkswagen, een Volvo zie ik daar staan. Dat is volgens mij geen vrachtauto. Een Volvo Station en een bestelauto. Ik zie kleine busjes, ik zie een Mercedes Station, dat is volgens mij ook nog steeds geen vrachtauto.

- *Klopt, er is een keer, ja klopt. Dat zijn voertuigen net als de Tartago, een camper van € 145.000,- omdat wij zoals ik al zei, wij werken voor een bedrijfje wat we erbij hebben opgezet, mogen wij die voor andere mensen verkopen. Dus er zitten inderdaad ook voertuigen bij die niet tot onze kernactiviteiten behoren. Zoals in de naam ook duidelijk is dat wij truck en machinery verkopen. Maar klopt inderdaad, u heeft helemaal gelijk.*

(...)

U geeft aan dat u open en eerlijk bent. Voor onze besluitvorming is natuurlijk ook wel van belang van wat speelt daar. Is het op eigen houtje gebeurd? U geeft in eerste instantie aan iemand anders heeft de nota aangepast en nu blijkt weer dat u het zelf gedaan heeft. Want op welke wijze heeft u de nota aangepast?

- *Nou dat heb ik gewoon met de computer gedaan. Maar om antwoord te geven op uw vraag, letterlijk op verjaardagen hoor je iedereen, nou ja iedereen, laat dat alsjeblieft geen reden zijn dat ik word opgepakt, maar je hoort honderden mensen over dat ze zaken opgeven aan de verzekering die niet kloppen. Ja goed je laat je verleiden. Dat is mijn eigen schuld en ik steek ook de hand in eigen boezem.*

Wat is het nu? Nu hoort u het weer op een verjaardag. Eerst geeft u aan ik heb het van een vriend, een vriend heeft het gedaan.

- *Ik gaf het als voorbeeld meneer, ik gaf het als voorbeeld."*

2.7 Bij brief van 27 maart 2015 heeft Verzekeraar Consument meegedeeld dat hij van mening is dat Consument een aanschafnota heeft vervalst en daarmee een poging heeft gedaan Verzekeraar te misleiden. Verzekeraar heeft de autoverzekering van Consument op grond van artikel 7.2.b.2 en artikel 7.2.b.4 van de algemene voorwaarden opgezegd per 24 april 2015 en de overige verzekeringen per premievervaldatum van 1 juni 2015 beëindigd. Verder heeft Verzekeraar Consument bericht dat de gegevens voor de maximale duur van acht jaar zijn geregistreerd in het Incidentenregister van Verzekeraar.

2.8 Bij brief van 7 april 2015 heeft Verzekeraar Consument bericht dat hij het betaalde schadebedrag betreffende de huur van een auto van € 643,48 van Consument terugvordert omdat Consument een onware opgave heeft gedaan van de schade en derhalve geen recht meer aan de verzekering kan ontlenen.

- 2.9 Bij brief van 18 mei 2015 heeft Verzekeraar Consument aanvullend geïnformeerd over de door hem getroffen maatregelen omdat de brief van 27 maart 2015 niet volledig was. Verzekeraar heeft Consument bericht dat hij op grond van artikel 4.2 van de voorwaarden geen recht heeft op schadevergoeding, de autoverzekering per 24 april 2015 is beëindigd en de overige verzekeringen per 1 juni 2015. Verzekeraar heeft de opzegging geregistreerd in de centrale databank van de Stichting CIS. Verder heeft Verzekeraar Consument bericht dat zijn gegevens voor de maximale duur van acht jaar zijn opgenomen in het Incidentenregister van Verzekeraar en ook in het Extern Verwijzingsregister (EVR) zijn opgenomen. De registratie in het EVR is drie jaar.
- 2.10 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument door Verzekeraar was het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) van toepassing. Voor zover van belang is hierin 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.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering door de diefstal van de auto en doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in ieder extern register.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- Consument heeft een beroep gedaan op zijn verzekering voor een gedekte gebeurtenis, namelijk diefstal van zijn auto. Voor deze schade heeft Consument recht op dekking.
- Consument heeft geen poging gedaan om Verzekeraar te misleiden. Hij heeft in het gesprek met de expert geen factuur overgelegd en ook niet laten zien. Consument heeft dus ook niet een rekening vervalst. In het overleg met de expert heeft Consument zich vergist in het aankoopbedrag en het totale bedrag genoemd dat de auto heeft gekost, inclusief onder meer onderhoud en navigatie. Na het bezoek van de expert heeft Consument de aankoopfactuur gevonden en heeft hij hierover direct, telefonisch en per e-mail, contact met de expert opgenomen.

- Verzekeraar heeft Consument gevraagd of Consument in de autohandel zit. Dit is niet het geval. Consument verkoopt samen met een partner gebruikte trucks en machines en daarbij kan het voorkomen dat iemand een auto inruilt voor een bestelbus. Dit is echter geen autohandel.
- Consument herkent zich niet in de weergave van de gevoerde gesprekken tussen Consument en de expert en het gesprek met de medewerker van Verzekeraar. Dit is goed verklaarbaar. Het gesprek waarvan Verzekeraar een geluidsopname heeft toegestuurd en dat het gesprek zou zijn tussen de medewerker van Verzekeraar en Consument op 26 maart 2015, betreft niet het gesprek dat met Consument is gevoerd. Verzekeraar heeft dus ten onrechte zijn standpunt op dat gesprek gebaseerd.
- Consument heeft veelvuldig gevraagd om toezending van de opname van het telefoongesprek waaraan Verzekeraar refereert maar hierop heeft Verzekeraar nooit gereageerd. Verzekeraar stond niet open voor het voorstel van Consument om de zaak op te lossen en alles persoonlijk te bespreken.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft met opzet geprobeerd om Verzekeraar te misleiden tot het doen van een hogere uitkering dan waarop hij recht had. Consument heeft tegenover de expert verklaard dat hij de originele nota niet meer had en op het scherm van zijn laptop een nota laten zien van € 6.250,-. Consument heeft meerdere keren aangegeven dat hij dit bedrag voor de auto heeft betaald, ook nadat de expert Consument had aangegeven dat dit bedrag aan de hoge kant was.
- De stelling van Consument dat hij zich in het gesprek met de expert had vergist in het aankoopbedrag is onjuist. Dit blijkt ook uit de transcriptie van het gesprek dat Consument met een medewerker van Verzekeraar heeft gevoerd op 26 maart 2015. Consument heeft in dit gesprek verklaard dat hij de aankoopnota heeft vervalst. Uit de door Verzekeraar overgelegde administratie blijkt ook dat de medewerker op 26 maart 2015 om 15.08 telefonisch contact heeft opgenomen met het telefoonnummer van Consument. Dit is het telefoonnummer waarop Consument in het schadeaangifteformulier heeft vermeld bereikbaar te zijn. Aan het begin van het gesprek heeft de medewerker gevraagd of hij met Consument sprak. Hierop heeft Consument bevestigend geantwoord.
- Verzekeraar ontving de brieven en e-mails van Consument van 2 april 2015 en 14 april 2015 pas bij de brief van 6 juli 2015. Consument heeft op 18 mei 2015 telefonisch contact opgenomen met Verzekeraar omdat hij zich niet elders kon verzekeren. Hij heeft toen niet gemeld dat hij al bezwaar had gemaakt en dat hij in afwachting van een reactie van Verzekeraar was. Tijdens dit gesprek stelde Verzekeraar vast dat hij Consument in de brief van 27 maart 2015 per abuis niet had geïnformeerd over de EVR-registratie. Verzekeraar heeft Consument daarom een aangepaste brief gestuurd.
- Bij brief van 21 augustus 2015 heeft Verzekeraar Consument in de gelegenheid gesteld om op het kantoor van Verzekeraar de opname te komen beluisteren. Consument heeft daarop gereageerd dat zijn juridisch adviseur het gesprek zou komen beluisteren. De juridisch adviseur heeft hierover nooit contact met Verzekeraar opgenomen.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet aanleiding in de eerste plaats te beoordelen of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister heeft mogen opnemen. Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen conform het Protocol.

Registratie Extern Verwijzingsregister

- 4.2 Gelet op de mogelijk verstrekende gevolgen voor een betrokkene van een registratie in het EVR, moeten hoge eisen worden gesteld aan de gronden van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De vereisten die het Protocol in art. 5.2.1 sub a en b stelt, houden in dat in voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector vormt. Dit houdt in dat de gestelde feiten op grond waarvan de gegevens zijn geregistreerd, een *gegronde verdenking van fraude* moeten vormen ('opzet te misleiden') (vgl. Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5 en GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.6 en de daar genoemde uitspraken).

- 4.3 Verzekeraar stelt dat Consument opzettelijk onjuiste informatie heeft verstrekt door aan de expert een aankoopnota te tonen waarop een aankoopbedrag van € 6.250,- staat genoemd terwijl het werkelijke aankoopbedrag € 4.250,- was. Verder stelt Verzekeraar dat Consument, in een telefoongesprek met een medewerker van Verzekeraar, ook heeft erkend dat hij aanvankelijk onjuiste informatie aan de expert heeft verstrekt en dat hij de aankoopnota heeft aangepast. Verzekeraar heeft een transcriptie overgelegd van dit telefoongesprek met Consument. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat van opzettelijk misleiden geen sprake is geweest. Hij betwist dat hij de expert een aankoopnota heeft getoond met een bedrag van € 6.250,- en betwist ook dat het gesprek op basis waarvan Verzekeraar zijn standpunt heeft ingenomen en waarvan hij een transcriptie heeft overgelegd een gesprek is dat met hem is gevoerd.

De Commissie overweegt als volgt. In beginsel kan van de juistheid van een expertiserapport worden uitgegaan zodat Verzekeraar mocht aannemen dat Consument aan de expert een nota heeft getoond met een aankoopbedrag van

€ 6.250,-. Hoewel Consument ontkent dat het gesprek met hem is gevoerd acht de Commissie het voldoende aannemelijk dat de transcriptie een uitwerking is van een gesprek dat met Consument is gevoerd. Verzekeraar heeft toegelicht dat hij het telefoonnummer heeft gebeld dat door Consument was opgegeven en dat op de eerste vraag van de medewerker of hij met Consument sprak, bevestigend werd geantwoord. Voorts stelt de Commissie vast dat Consument in zijn brief van 6 juli 2015 aan Verzekeraar refereert aan het gesprek met de medewerker van Verzekeraar en dat de verwijzing overeenkomt met de transcriptie van het gesprek. Gelet hierop acht de Commissie de enkele stelling van Consument dat het gesprek niet met hem was gevoerd, onvoldoende om dat als vaststaand te kunnen aannemen. De Commissie neemt de inhoud van de transcriptie derhalve mee in haar overwegingen.

Gelet op de in de transcriptie weergegeven verklaring van Consument dat en waarom hij de aankoopnota heeft aangepast en een hoger aankoopbedrag heeft opgenomen dan het werkelijke aankoopbedrag, acht de Commissie de stelling van Consument dat hij aan de expert geen aankoopnota heeft laten zien, onvoldoende onderbouwd en ook niet aannemelijk. De Commissie komt tot de slotsom dat Verzekeraar zich terecht en op juiste gronden op het standpunt heeft gesteld dat Consument het opzet heeft gehad Verzekeraar te misleiden.

- 4.4 Het bovenstaande brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in art. 5.2.1 onder a en b van het Protocol is voldaan. Op grond van art. 5.2.1 onder c van het Protocol dient de verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen (vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9). De betrokkene die verwijdering van een registratie wenst, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.
- 4.5 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. Consument heeft aangevoerd hij zich tegenover de expert had vergist ten aanzien van de hoogte van het aankoopbedrag en dat hij direct na het bezoek van de expert de factuur met het juiste aankoopbedrag aan de expert had gemaïld. In het gesprek met de medewerker heeft Consument verteld dat hij direct na het vertrek van de expert zijn opgave aan de expert heeft willen rechtzetten. In de correspondentie met Verzekeraar en in de procedure voor de Geschillencommissie heeft Consument ontkent dat hij een onjuiste factuur aan de expert heeft getoond. De Commissie is van oordeel dat deze omstandigheden, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie niet disproportioneel maken. Verzekeraar heeft deze omstandigheden wel meegewogen in zijn besluit over de duur van de registratie en de gegevens van Consument in plaats van de maximale duur van acht jaar, voor de duur van drie jaar in het EVR opgenomen. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar hiermee voldoende rekening heeft gehouden met de belangen van Consument en acht de duur van de EVR-registratie van drie jaar proportioneel.

Registratie Incidentenregister

- 4.6 Verzekeraar heeft de gegevens van Consument voorts voor de duur van acht jaar opgenomen in het Incidentenregister. In het bovenstaande is de commissie tot het oordeel gekomen dat de gedragingen van Consument een gegronde verdenking van fraude in de zin van art. 5.2.1 onder a en b van het Protocol opleveren. Dit brengt mee dat de persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het Incidentenregister en ook na afloop van het onderzoek naar het Incident in dit register mogen blijven staan, nu hiermee het doel van dit register zoals omschreven in art. 4.1.1 van het Protocol is gediend. Consument heeft niet aangevoerd hoe hij door de Incidentenregistratie na afloop van de registratie in het EVR overigens in enig belang wordt geschaad.

Gelet hierop en op de omstandigheid dat de externe werking van het Incidentenregister beperkt is zodat Consument in beginsel nog bij andere verzekeraars dan Verzekeraar zijn risico's kan onderbrengen en de gevolgen voor hem dus beperkt blijven, is de Commissie van oordeel dat de registratie in het Incidentenregister voor de duur van acht jaar niet disproportioneel is (vgl. GC Kifid 2016-210, onder 4.12).

Recht op dekking

- 4.7 Gelet op het oordeel, zoals hierboven onder 4.3 is overwogen, dat Consument heeft geprobeerd om Verzekeraar opzettelijk te misleiden door het opgeven van een hoger schadebedrag door het vervalsen een aankoopnota, heeft Verzekeraar zich terecht op het standpunt gesteld dat de schade van dekking is uitgesloten. Op grond van artikel 4.3 van de voorwaarden heeft Verzekeraar de claim mogen afwijzen.

Slotsom

- 4.8 De slotsom is dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.