

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-217 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.W.A. Kelterman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 mei 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, mede namens UVM Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 29 maart 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Pleziervaarttuigverzekering. Registratie Incidentenregister en EVR. Consument heeft een beroep op zijn verzekering gedaan omdat door storm schade aan de kuptent en het winterdekkleed is ontstaan. Na telefonische melding heeft Consument, zoals naar zijn stelling met Verzekeraar was afgesproken, een offerte toegestuurd voor een nieuwe kuptent voor een boot van zijn broer. De prijsopgaaf voor deze kuptent was € 2.400,00. De expert heeft op basis van offertes van drie zeilmakers een vaststelling van de schade gemaakt en is tot een lager bedrag gekomen. Verzekeraar stelt dat Consument een onjuiste aanschafdatum van de kuptent heeft opgegeven en een te hoge aanschafwaarde en komt tot de conclusie dat Consument heeft getracht Verzekeraar te misleiden. Verzekeraar heeft de claim afgewezen en de gegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. De Commissie is van oordeel dat uit de e-mailcorrespondentie tussen Consument en Verzekeraar blijkt dat Consument ter onderbouwing van de schade een offerte van een andere kuptent mocht toesturen en dat de omstandigheid dat de expert een offerte voor een lager bedrag heeft kunnen krijgen niet zonder meer tot de conclusie leidt dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft willen misleiden. De Commissie oordeelt dat de Verzekeraar dekking dient te verlenen en de registraties dient door te halen. Vordering toegewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- Het door Consument ingediende klachtformulier met begeleidende brief d.d. 30 april 2015;
- Het verweerschrift van Verzekeraar d.d. 12 juni 2015;
- De repliek van Consument d.d. 26 en 28 juli 2015;
- De dupliek van Verzekeraar d.d. 7 augustus 2015 en 16 oktober 2015;
- De reactie daarop van Consument d.d. 10 februari 2016;
- Het antwoord van Verzekeraar d.d. 17 februari 2016;
- Een brief van Verzekeraar d.d. 19 augustus 2016 (doorgezonden aan Consument op 27 februari 2017);
- De verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies d.d. 20 mei 2016.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 juli 2016 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar onder meer een pleziervaartuigverzekering gesloten.
- 2.2 Op 31 maart 2015 is tijdens een storm aan het verzekerde vaartuig schade ontstaan. De boot stond achter een loods, waarvan de deuren zijn uitgewaaid en tegen de boot terecht zijn gekomen met schade aan de kuintent en het winterdekkleed tot gevolg.
- 2.3 Consument heeft de schade telefonisch bij Verzekeraar gemeld. Op 1 april 2015 heeft hij een schadeformulier opgestuurd, tezamen met een offerte van juni 2013 voor een nieuwe kuintent voor een boot van de broer van Consument.
- 2.4 Verzekeraar heeft op 7 april 2015 gevraagd om een tweede gedetailleerde offerte voor een vergelijkbare dektent, aangezien de ingezonden prijsopgave van €2.400,00 de expert hoog voorkwam. Consument heeft daarop gereageerd met opgave van de contactgegevens van de zeilmakers van wie de prijsopgaven afkomstig waren. De verzekering is diezelfde dag beëindigd naar aanleiding van een telefonisch verzoek daartoe van Consument.
- 2.5 Een door Verzekeraar ingeschakelde expert heeft de boot op 9 april 2015 geïnspecteerd en op 13 april 2015 rapport uitgebracht met zijn bevindingen over de schadeoorzaak en de schadeomvang. Door drie zeilmakers is op basis van foto's en een mondelinge toelichting op die foto's een offerte opgemaakt. De expert is tot de volgende schadevaststelling gekomen:

“- nieuwe kuintent identiek aan bestaande	€1.350,00
- reiskosten inmeten en monteren	185,95
- schadeherstel relingbuis (lakschade)	<u>20,66</u>
totaal exclusief btw	€1.556,61
21% btw	<u>326,89</u>
Totaal inclusief btw	€1.883,50

*aftrekpost in verband met de vervanging van aan slijtage onderhevige onderdelen en verbetering ten opzichte van de oude situatie:*

nieuwe kuintent identiek aan bestaande	€ 675,00
totaal exclusief btw	€ 675,00
21% btw	<u>141,75</u>
Totaal inclusief btw	€ 816,75

*Bovenstaande aftrekposten dienen nog in mindering gebracht te worden op de schade-vaststelling.”*

In de toelichting heeft de expert onder andere het volgende vermeld:

*“Het door verzekerde geclaimde dekzeil hebben wij niet in de schadebegroting opgenomen. Verzekerde heeft noch het bezit hiervan noch de schade hieraan aangetoond.*

*Indien gewenst en verzekerde kan bewijs van bezit en schade overleggen zullen wij dit aanvullend opnemen in de schadevaststelling.”*

- 2.6 Verzekeraar heeft zijn voorlopige conclusie op 21 april 2015 aan Consument kenbaar gemaakt:

*“Op grond van bovenstaande kom ik tot de volgende conclusies:*

- Enerzijds heeft u ons onjuist geïnformeerd over de aanschafdatum van de beschadigde kuintent. Bij de schademelding geeft u aan dat u de tent in juni/juli vorig jaar heeft aangeschaft, terwijl uit het expertiserapport blijkt dat de tent is aangeschaft door de vorige eigenaar van de boot. Mocht deze conclusie onjuist zijn dan verzoek ik u de aankoopnota van de vorige jaar door u aangeschafte kuintent in te sturen.*
- Anderzijds dient u tot tweemaal toe een te hoge offerte in voor het vervangen van de beschadigde kuintent. Ook hiervan verneem ik graag de reden van u.”*

Verzekeraar heeft Consument twee weken in de gelegenheid gesteld om hierop schriftelijk te reageren. Consument heeft hierop per e-mail van 21 april 2015 gereageerd en daarin nogmaals verwezen naar de afspraak die bij de telefonische melding van de schade was gemaakt. Hij schrijft:

*“De schade heb ik gemeld bij meneer (...). Dit gesprek werd door mij opgenomen via de centrale van call-route. Met de heer (...) heb ik afgesproken dat ik een prijsopgave zou doorgeven van een kuintent, die in de zomer 2014 bij de boot van mijn brief is gemaakt. De heer (...) gaf aan dat dit goed was. Later die week heb ik nogmaals contact met de heer (...) gehad waar ik nogmaals benadrukte dat het een vergelijkbare tent is en was en dat ik de boot inclusief tent in augustus 2014 heb gekocht.”*

- 2.7 Verzekeraar heeft Consument op 28 april 2015 meegedeeld, dat hij op basis van de beschikbare gegevens heeft geconcludeerd dat Consument opzettelijk heeft geprobeerd Verzekeraar te misleiden. Er zou geen uitkering worden gedaan en de lopende verzekeringen zouden worden beëindigd. Tevens zou Verzekeraar de volgende maatregelen nemen:
1. Opname van de gegevens van Consument in het Incidentenregister van Verzekeraar.
  2. Opname van persoonsgegevens van Consument in het Externe Verwijzingsregister van de Stichting CIS.
  3. Informatie van het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) van het Verbond van Verzekeraars van de registratie in het Incidentenregister.
- 2.8 In het ten tijde van de registratie toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwings-systeem 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 Verwijzings-register 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 Incidenten-register, 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 Consument*

3.1 Consument vordert herbeoordeling van de schadeclaim door een onafhankelijke expert. De Commissie begrijpt uit de gevoerde correspondentie en de toelichting van Consument ter zitting dat Consument vergoeding vordert van de geclaimde stormschade aan zijn boot en het ongedaan maken van de maatregelen die Verzekeraar heeft getroffen.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de uitvoering van de overeenkomst van pleziervaarttuigverzekering door de stormschadeclaim af te wijzen en persoonsgegevens van Consument te laten registreren in diverse bestanden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Op het verzoek van de medewerker van Verzekeraar bij de melding van de schade om een offerte op te vragen heeft Consument gereageerd met de vraag of een offerte van het vorige jaar van een kuintent van een soortgelijke boot ook goed was. Consument en zijn broer hadden toen tenten laten maken voor een aantal van hun boten. Die vraag is bevestigend beantwoord.
  - Consument had de geclaimde kuintent laten maken voordat hij de boot in de zomer van 2014 ophaalde. Er waren een paar naden niet goed en met de vorige eigenaar had Consument afgesproken dat de tent eerst goed moest zijn alvorens hij de boot daadwerkelijk kocht. De bewering van Verzekeraar dat Consument de tent nieuw had laten maken is onjuist. Consument had zelf aangegeven dat de tent ca. 3 jaar oud was.
  - In de offerte van 4 juni 2013 was een prijsopgaaf gedaan voor een complete kuintent, met gebruik van het oude frame, voor een bedrag van €2.400. Consument had zijn verzoek om prijsopgaaf d.d. 28 mei 2013 met de specificaties van de kuintent en de offerte met het ingevulde schadeformulier op 1 april 2015 aan Verzekeraar gezonden. De tent waarvoor die offerte was gemaakt is iets groter dan de tent van Consument en heeft zeven ramen, maar de tent van Consument heeft drie grote ramen en drie losse verduisteringsdelen die met losse drukkers vastzitten. In prijs maakt dat weinig verschil.

- Een drietal zeilmakerijen had op verzoek van de expert offerte uitgebracht. De zeilmakerij op basis van wiens offerte de expert de omvang van de schade had vastgesteld op een bedrag van €1.350,00 exclusief btw en reis- en montagekosten (dat is €1.633,50 inclusief btw), heeft op 24 april 2015 op verzoek van Consument een offerte uitgebracht voor een nieuwe tent tegen een hoger bedrag, namelijk €1.900,00 inclusief btw, exclusief reiskosten.
- De winterdekzeilen zijn inmiddels in opslag en gedocumenteerd. Het dekzeil met de schade is aan de expert getoond en is nog steeds beschikbaar.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

- Verzekeraar heeft begrepen dat Consument in 2014 een nieuwe kuintent heeft laten maken. Consument had dat zelf telefonisch aangegeven.
- Op het schadeformulier heeft hij een bedrag van €2.400,00 opgegeven als aankoopprijs en herstellkosten van de geclaimde kuintent met de toevoeging 'kuintent nieuw!' bij 'Schadegebeurtenis'. In zijn e-mail van 1 april 2015 vermeldde Consument dat hij de boot naar de ligplaats had gevaren toen de kuintent in juli geleverd werd.
- Consument heeft voldoende gelegenheid gehad om eventuele onjuiste informatie recht te zetten. Zelfs op het verzoek om reactie in de brief van Verzekeraar d.d. 21 april 2015 heeft Consument niet gemeld dat de tent slechts was gerepareerd.
- De afwijzing van de claim is gebaseerd op het bepaalde in artikel 7:94I lid 5 Burgerlijk Wetboek (BW).
- Dat geen vergoeding voor het winterdekzeil is toegezegd heeft als reden dat Consument geen aankoopnota kon overleggen en geen bewijs kon leveren van het voormalig bezit. Consument had slechts een prijs op internet opgezocht. Hij heeft het beschadigde dekzeil niet aan de expert getoond.
- Consument heeft zelf de verzekering opgezegd. Toen Verzekeraar de andere verzekering wilde opzeggen bleek dat Consument die verzekering inmiddels ook had beëindigd.
- De duur van de registratie in het Incidentenregister is bepaald op acht jaar en de registratie in het EVR met toepassing van de proportionaliteitsmatrix op drie jaar. Deze registratie eindigt op 28 april 2018.

## **4. Beoordeling**

### *Schade-uitkering*

- 4.1 Ter beoordeling ligt allereerst de vraag voor of Verzekeraar gehouden is tot het doen van een schade-uitkering aan Consument ter zake van de geclaimde stormschade.
- 4.2 Bij de beantwoording van deze vraag is 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 hem 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 in dit kader o.a. r.o. 3.2 van Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581. 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.
- 4.4 De Commissie overweegt als volgt. Hoewel het niet onbegrijpelijk is dat Verzekeraar vraagtekens heeft geplaatst bij de verklaringen van Consument omtrent de omvang van de schade aan de kuptent, is de Commissie van oordeel dat niet (voldoende) is komen vast te staan dat Consument Verzekeraar met opzet heeft willen misleiden. Verzekeraar stelt in zijn brief aan Consument van 28 april 2015 dat Consument zichzelf tegenspreekt, dat hij verwijst naar afspraken die niet met hem zijn gemaakt en dat hij Verzekeraar onjuist heeft geïnformeerd over zowel de aanschaf als de kosten voor vervanging van de kuptent, met als doel een hogere uitkering te verkrijgen dan waarop hij recht zou hebben gehad. Uit de e-mailcorrespondentie komt echter naar voren dat Consument bij de telefonische melding van de schade heeft afgesproken dat hij een prijsopgaaf zou doorgeven van een kuptent die in de zomer van 2014 voor een boot van zijn broer was gemaakt. Het zou gaan om een vergelijkbare tent. In zijn e-mail van 1 april 2015 heeft Consument naar die afspraak verwezen en Verzekeraar heeft die afspraak niet ontkend. De omstandigheid dat Consument een bedrag van €2.400,00 heeft genoemd als prijs voor een nieuwe kuptent en de expert erin is geslaagd om bij een andere zeilmaker een offerte te verkrijgen voor een lager bedrag maakt nog niet dat sprake is van opzettelijke misleiding. Aan de vereisten voor een geslaagd beroep op verval van recht op uitkering ex artikel 7:94I lid 5 BW is derhalve niet voldaan. De geclaimde schade komt dan ook voor vergoeding in aanmerking overeenkomstig het door de expert vastgestelde schadebedrag van €1.066,75 (€1.883,50 - €816,75).
- 4.5 Nu de Commissie heeft vastgesteld dat het beroep op verval van recht op uitkering op grond van art. 7:94I lid 5 BW niet kan slagen, dient beoordeeld te worden of Verzekeraar uitkering van de schade aan het geclaimde dekzeil heeft mogen weigeren omdat Consument deze schade onvoldoende zou hebben aangetoond. 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), te weten de stormschade aan het dekzeil. De expert heeft hierover enkel gerapporteerd dat dit dekzeil niet in de schadebegroting is opgenomen en dat verzekerde noch het bezit hiervan noch de schade hieraan heeft aangetoond. Consument heeft echter meermalen verklaard dat het dekzeil nog beschikbaar is voor inspectie.

Onduidelijk is of de expert bij zijn bezoek aan de schadelocatie op 9 april 2015, dus kort na de schadedatum, expliciet heeft gevraagd of het dekzeil nog aanwezig was, hetgeen wel op zijn weg lag, en hoe Consument daarop heeft gereageerd.

Op grond van het vorenstaande is de Commissie van oordeel dat Consument de namens Verzekeraar opgetreden expert voldoende de gelegenheid heeft gegeven de schade aan het dekzeil vast te stellen. Nu de expert geen schadebedrag in zijn rapport heeft vermeld, dient voor de schaderegeling te worden uitgegaan van het door Consument in het schadeformulier opgegeven bedrag van €290,00.

#### *Extern Verwijzingsregister*

- 4.6 Voor wat betreft de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Extern Verwijzingsregister (EVR) mocht opnemen, overweegt de Commissie het volgende.
- 4.7 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 verstrekken 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 o.a. uitspraak Geschillencommissie Kifid 2016-326 d.d. 14 juli 2016 en 2016-329 d.d. 18 juli 2016.
- 4.8 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 Kifid 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 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).



- 4.9 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.
- 4.10 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 en het expertiserapport. 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.
- 4.11 Gelet op hetgeen de Commissie onder 4.4 heeft overwogen, vormen de door Verzekeraar gestelde feiten en omstandigheden op grond waarvan Verzekeraar ook de EVR-registratie heeft geplaatst, 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.
- 4.12 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*

- 4.13 Opname in het Incidentenregister is toegestaan wanneer sprake is van een Incident als omschreven in artikel 2 van het Protocol en het doel van het Incidentenregister zoals omschreven in artikel 4.1.1 van het Protocol is gediend bij registratie. Het ligt op de weg van Verzekeraar om de feiten die hij aan de incidentenregistratie ten grondslag legt te stellen en, bij gemotiveerde betwisting door Consument, te bewijzen.
- 4.14 Het Incidentenregister heeft een beperkte externe werking. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-196 onder 4.5 en Rb. Midden-Nederland 11 januari 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:49, r.o. 4.10. Gelet op het bepaalde in de 'Handreiking ten behoeve van toepassing van interne en externe waarschuwingssystemen conform de bindende zelfregulering voor verzekeraars' van het Verbond van Verzekeraars, p. 20, moet de ernst van de zaak (de mogelijkheid van) het delen van incidenteninformatie met andere instellingen rechtvaardigen. Voorvallen waarbij niet genoeg bewijs voor aantoonbare fraude voorhanden is, dienen immers niet al te lichtzinnig buiten de muren van een verzekeraar bekend te worden. Zaken waarbij gedurende het onderzoek een redelijk vermoeden van fraude bestaat, maar waarin het bewijs van fraude na afloop van het onderzoek niet afdoende kan worden geleverd, zijn niet zwaar genoeg om in een register met externe werking te blijven staan.

Gelet op de kennelijke bedoeling van het Protocol zoals die uit de Handreiking blijkt en de verstreckende consequenties voor de betrokkene van registratie van diens persoonsgegevens in een register met externe werking (het Incidentenregister), is de Commissie van oordeel dat een incidentenregistratie na afronding van het onderzoek naar dit Incident alleen dan gehandhaafd kan blijven wanneer uit dit onderzoek is gebleken dat voldoende bewijs bestaat om fraude aan te tonen. Dit brengt mee dat voor handhaving van de registratie in het Incidentenregister na afloop van het incidentenonderzoek voldoende bewijs moet bestaan dat voldaan is aan de vereisten van artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol en dat, zie onder 4.9, in voldoende mate vast dient te staan dat de door Verzekeraar gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking van fraude (opzet te misleiden) vormen. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-069. Zonder nadere toelichting en onderbouwing kan dan ook niet worden aangenomen dat het doel van het Incidentenregister met handhaving van registratie nog is gediend indien na het onderzoek naar het incident niet is gebleken dat een gegronde verdenking van fraude bestaat. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-329.

- 4.15 Verzekeraar heeft ter rechtvaardiging van de opname van de gegevens van Consument in het Incidentenregister volstaan met een algemene verwijzing naar het doel van deze registratie, te weten het waarborgen van de veiligheid en de integriteit in de financiële sector.
- 4.16 De Commissie heeft hierboven reeds overwogen dat uit het geheel van feiten en omstandigheden enkele onregelmatigheden blijken maar dat hieruit niet de conclusie kan volgen dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude. Verzekeraar heeft niet gesteld en bewezen dat overigens het doel van het Incidentenregister is gediend bij handhaving van de registratie. De slotsom is dat Verzekeraar de registratie in het incidentenregister dient door te halen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen zes weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van €1.356,75 (€1.066,75 + €290,00) en de persoonsgegevens van Consument verwijderd uit zowel het EVR, als 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](http://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.*