

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-290
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, prof.mr. M.L. Hendrikse,
mr. B.F. Keulen, mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 oktober 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 8 mei 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Motorrijtuigenverzekering. Diefstal airbag en radio-/navigatiesysteem. Registratie Incidentenregister en EVR. Volgens onderzoek is eerst de airbag gestolen, is toen 37 km met de auto gereden, is deze op dezelfde plaats teruggezet en is vervolgens het navigatiesysteem gestolen. Diefstal van het navigatiesysteem vond plaats op het moment dat Consument bij de auto aankwam. Consument ontkende evenwel de diefstal te hebben waargenomen of daarbij betrokken te zijn geweest. De Commissie is van oordeel dat Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het opzet Verzekeraar te misleiden. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de brief van de gemachtigde van Consument met het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van de gemachtigde van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de aanvulling op het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- het e-mailbericht van Verzekeraar;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies;
- het e-mailbericht van de gemachtigde van Consument van 31 oktober 2016.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 januari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft zijn personenauto WA en Beperkt Casco verzekerd bij Verzekeraar. Verder heeft Consument in het verzekeringspakket een rechtsbijstandsdekking voor automobilisten en dekking voor pechhulp. In de toepasselijke algemene voorwaarden is bepaald:

“Artikel 3 Wanneer eindigt uw verzekering?

(...)

Opzegging door ons

3.2 Wij kunnen de verzekeringen in het Voordeelpakket beëindigen in de volgende situaties:

(...)

- als u over een gebeurtenis of schade fraude hebt gepleegd of ons opzettelijk hebt misleid;

(...)”

- 2.2 Consument heeft op 2 januari 2015, te 18:15 uur bij de politie aangifte gedaan van diefstal van de airbag en het radio-/navigatiesysteem (hierna: het navigatiesysteem) uit zijn auto tussen 1 januari 2014 te 16.00 uur en 2 januari 2014 te 18.00 uur. Volgens het proces-verbaal van aangifte had Consument de auto op eerstgenoemde datum en tijdstip geparkeerd en afgesloten achtergelaten en constateerde hij op laatstgenoemd tijdstip, toen hij terug kwam bij de auto, dat deze nog op slot stond en dat de airbag uit het stuur en het navigatiesysteem waren weggenomen. De onderdelen zijn met gereedschap gedemonteerd. In het proces-verbaal staat verder:

“Vermoedelijk heeft iemand of met een valse sleutel of door middel van een ander middel toegang tot mijn auto gekregen. Ik heb de auto namelijk wel op slot gezet. Dit doe ik door middel van de knop op mijn sleutel. Hierdoor gaat mijn auto op slot.”

- 2.3 Consument heeft de schade gemeld bij Verzekeraar met het verzoek hiervoor dekking onder de verzekering te verlenen.
- 2.4 In opdracht van Verzekeraar is onderzoek gedaan naar de schade. In het onderzoeksrapport van 10 februari 2015 staat dat geen braakschade is aangetroffen. Voorts staat in het rapport, voor zover van belang:

“8. NADERE TECHNISCHE INSPECTIE

Op 27 januari 2015 verscheen verzekeringnemer op onze uitnodiging met zijn auto bij het dealerbedrijf [X] in Amsterdam-West alwaar wij het voertuig hebben laten uitlezen. De kilometerstand bedroeg 152.331. Uit het technisch onderzoek is gebleken dat er storingen zijn ontstaan ten gevolge van het verwijderen van de bestuurdersairbag en het audiosysteem. Deze storingen worden geregistreerd wanneer het contact met de auto wordt aangezet.

De storing ten aanzien van de airbag is ontstaan op 2 januari 2015 om 13.58 uur bij een kilometerstand van 147.132. De storing ten aanzien van het audiosysteem is ontstaan op 2 januari 2015 om 18.01 uur. De kilometerstand bedroeg daarbij 147.169.

Er is dus verschil in tijdstip en kilometerstand. Voor wat betreft het verschil in tijdstip zou het kunnen dat de airbag er omstreeks 13.58 uur is uitgehaald waarbij de dader het contact heeft aangezet, mogelijk om het stuur zodanig in positie te brengen dat de airbag gedemonteerd kon worden. De radio moet er later zijn uitgehaald. Het tijdstip van het ontstaan van deze storing kan samenvallen met het moment dat verzekeringnemer in zijn auto stapte om ermee weg te rijden. Echter, het verschil in kilometerstand kan niet anders worden uitgelegd dan dat er met het voertuig is gereden tussen demontage van de airbag en demontage van de radio.

(...)

10. RESUME / SLOTOPMERKINGEN

Gelet op de resultaten van het uitlezen van de computer van het voertuig zijn de airbag en radio niet gelijktijdig uit de auto verwijderd. Tussen deze twee acties is er met de auto gereden en dit betekent dat de opgave van verzekeringnemer waarschijnlijk onjuist is.

(...)"

In de verklaring die de onderzoeker van Consument heeft afgenomen staat onder meer:

"(...) Op donderdag 2 januari 2015 omstreeks 18.00 uur bemerkte ik dat er ingebroken was in de auto en dat het nieuw gekochte radio-navigatiesysteem en de bestuurdersairbag verdwenen waren. Braakschade aan de buitenzijde heb ik niet geconstateerd. Toen ik bij de auto aankwam stond deze ook nog gewoon op slot. Althans, ik klikte op de afstandsbediening op de sleutel toen ik vlakbij de auto was.

Ik hoorde een klik en daardoor ging ik er vanuit dat de auto toen nog op slot stond.

De [auto] is overigens niet voorzien van een alarmsysteem. Er knippert wel een lampje.

Ik had mijn auto op woensdag 1 januari 2015 omstreeks 16.00 uur afgesloten geparkeerd in de [straat X] nabij de [straat Y] in [plaats]. Dit deed ik via de afstandsbediening in de sleutel. Ik was alleen. Ik parkeerde de [auto] daar omdat ik daar bij het metrostation had afgesproken met een vriend van mij die een scooter heeft. Samen met hem ben ik toen het centrum ingegaan, want dan hoefden wij geen parkeergeld te betalen. Later die avond ben ik met de trein naar [plaats X] gegaan alwaar een vriendin van mij woont.

De volgende dag kwam ik weer met de trein terug. Ik stapte uit op station [X]. Vanaf station [Y] ben ik uit de metro gestapt om mijn auto weer op te halen. Toen ontdekte ik dus de inbraak. Ik had het eigenlijk pas in de gaten toen ik was ingestapt en de motor wilde starten.

Ik was alleen op dat moment. Ik deed op 2 januari 2015 direct aangifte bij de politie aan het bureau [plein] in [plaats].

U wijst mij nu op de data die in het proces-verbaal van aangifte zijn vermeld, namelijk 1 en 2 januari 2014. Ik zie nu pas dat dit niet klopt. Ik denk dat de politie een vergissing heeft gemaakt. (...)"

- 2.5 Bij brief van 10 maart 2015 heeft Verzekeraar Consument bericht dat zijn conclusie op basis van het expertiserapport is dat de diefstal niet heeft kunnen plaatsvinden zoals Consument had opgegeven. Verzekeraar heeft Consument bericht dat hij geen dekking verleent, de verzekeringen van Consument beëindigt, en voornemens is om de persoonsgegevens van Consument op te nemen in zijn Incidentenregister en in het Extern Verwijzingsregister. Verzekeraar heeft Consument in de gelegenheid gesteld om zich te verweren.

Op verzoek van de gemachtigde van Consument heeft Verzekeraar het treffen van de maatregelen uitgesteld. Verzekeraar is op 28 april 2015 overgegaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Extern Verwijzingsregister voor de duur van acht jaar.

2.6 Het verzekeringspakket van Consument is beëindigd per 1 april 2015.

2.7 In opdracht van Verzekeraar is een tweede deskundige ingeschakeld. Aan deze deskundige is verzocht het eerste expertiserapport te bestuderen en te beoordelen of de gelezen storingsinformatie kan passen bij de gemelde partiële diefstalschade. In het rapport van 27 oktober 2015 is een interpretatie opgenomen van de uitgelezen voertuigelektronica van de auto van Consument. Tijdens de uitlezing werden door of vanwege het ontbreken c.q. de elektronische onderbreking van het navigatiesysteem en de airbag storingsinformatie gelezen. In het rapport staat daarover, voor zover relevant, het volgende:

“II. Interpretatie gelezen storingsinformatie:

(...)

A. Radio-/navigatiesysteem

Door of vanwege het ontbreken van het radio-/navigatiesysteem was in de diagnose interface (gateway) regeleenheid (adres 19) de storing “I304 4 Radio (Geen signaal/communicatie permanent)” opgeslagen. De omstandigheden en parameterwaarden waaronder deze storing werd waargenomen en opgeslagen waren “bevroren” in een zogenaamd freeze frame, zie onderstaande afbeelding. Uit de standaardomstandigheden in het freeze frame kan men herleiden dat het radio-/navigatiesysteem voor het éérs als zijnde elektronisch onderbroken werd waargenomen en opgeslagen op 02-01-2015 om 18:01 uur bij een kilometerstand van 147.169.

(...)

Door Dekra werd in het rapport gemeld dat de storing betreffende de elektronische onderbreking van het radio-/navigatiesysteem wordt geregistreerd c.q. waargenomen en opgeslagen bij het inschakelen van het contactslot. Dit is niet juist. De diagnose interface (gateway) regeleenheid wordt namelijk bij een aangesloten accu en uitgeschakeld contactslot van boordspanning voorzien. Bij het openen van het voertuig danwel het openen van een portier wordt het zogenaamde comfort/infotainment communicatienetwerk “wakker” c.q. gewekt en kan de elektronische onderbreking van het radio-/navigatiesysteem vrijwel direct worden waargenomen en opgeslagen in de diagnose interface (gateway) regeleenheid.

B. Stuurwielairbag:

(...)

C. Reconstructie elektronische onderbreking radio-/navigatiesysteem:

Ter bevestiging van de omstandigheid dat de elektronische onderbreking van het radio-/navigatiesysteem vrijwel direct na fysieke onderbreking wordt waargenomen en opgeslagen in de diagnose interface (gateway) regeleenheid wordt hieronder een storingsreconstructie besproken.

(...)

In de diagnose interface (gateway) regeleenheid (adres 19) was door of vanwege de elektronische onderbreking van het radio-/navigatiesysteem de storing “VAG01305: Databus – infotainment” met de beschrijving “Geen signaal/communicatie” opgeslagen, (...). Deze storing werd volgens de standaardomgevingsvoorwaarden in het freeze frame waargenomen op 10:09 uur, vrijwel direct na de fysieke elektronische onderbreking om 10:08 uur.

III. Conclusie

Op basis van de interpretatie van de storingsinformatie wordt het volgende geconcludeerd:

- Het radio-/navigatiesysteem en de stuurwielairbag werden niet bij dezelfde kilometerstand elektronisch onderbroken danwel als zijnde elektronisch onderbroken waargenomen en opgeslagen.
- De stuurwielairbag werd +/- 4 uur later en +/- 37 kilometer eerder als zijnde elektronisch onderbroken waargenomen en opgeslagen dan het radio-/navigatiesysteem. Dit betekent dat er in de tussenliggende periode (+/- 4 uur) +/- 37 kilometer met de [auto] werd gereden.

Getuige de gelezen storingsinformatie en de werking van storingswaarneming en opslag in de [auto] acht ik onderhevig gemelde partiële diefstal niet plausibel. De gelezen storingsinformatie past namelijk alleen bij een scenario waarbij de dief de beschikking had over een sleutel, eerst de stuurwielairbag demonteerde, daarna op 02-01-2015 omstreeks 13:58 uur het contactslot ingeschakelde en/of de motor startte, vervolgens +/- 37 kilometer met de [auto] reed en +/- 4 uur later op 02-01-2015 omstreeks 18:01 uur het radio-/navigatiesysteem demonteerde op de locatie waar [Consument] de [auto] op 01-01-2015 omstreeks 16.00 uur parkeerde. Op 02-01-2015 omstreeks 18:00 uur ontdekte de heer [Consument] de diefstal schade. Dit zou betekenen dat de heer [Consument] de dief op heterdaad had kunnen betrapten.”

- 2.8 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 vormden, 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 dat de verzekering met terugwerkende kracht tot 1 april 2015 wordt hersteld, dat dekking onder de verzekering wordt verleend voor de schades die na 1 april 2015 zijn ontstaan en voor de diefstal van de airbag en het navigatiesysteem door betaling van een bedrag van € 2.717,86. Consument vordert voorts doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft over de diefstal naar waarheid verklaard. Op basis van het feit dat tussen het moment van ontvreemding van de airbag en het moment van ontvreemding van de navigatie is gereden kan niet worden geconcludeerd dat Consument met opzet een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven.

- De storingen worden geregistreerd indien het contact van de auto wordt aangezet. Consument heeft verklaard dat hij op 2 januari 2015 omstreeks 18.00 uur bemerkte dat de onderdelen waren gestolen. De tweede storing is ook op dat moment geregistreerd. De registratie van de tweede storing heeft dus plaats gevonden op het moment dat Consument met zijn auto wilde weggrijden en strookt dus met de verklaring van Consument. Uit het onderzoek blijkt niet dat Consument bij het verwijderen van de navigatie aanwezig was. Het navigatiesysteem vertoonde al enige tijd problemen met het start/stopsysteem en met de kaart, en had soms kortsluiting. Het is daarom niet uit te sluiten dat pas een signaal van diefstal door de auto werd afgegeven op het moment dat Consument de auto startte.
- Consument kan niet verklaren dat tussentijds met de auto is gereden en dat hierdoor ook de eerste storing is geregistreerd. Hieruit volgt niet dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. In ieder geval is het mogelijk om de auto te openen en te starten zonder deze te beschadigen zodat het ook mogelijk is dat een onbevoegde de apparatuur uit de auto heeft verwijderd en met de auto heeft gereden.
- Consument was in de periode tussen 1 januari 2015 om 16.00 uur en 2 januari 2015 om 18.00 uur niet in de buurt van zijn auto. Dit wordt bevestigd door zijn vriendin bij wie hij verbleef. Zij kon zich het exacte tijdstip waarop Consument bij haar arriveerde niet meer herinneren en had daarom opgegeven dat Consument 'op woensdag 1 januari 2015 omstreeks 18.00 uur' bij haar in [plaats X] arriveerde. De verklaring van Consument dat hij later op de avond bij de vriendin arriveerde kan ook betekenen dat hij omstreeks 18.30 uur arriveerde en is met de verklaring van de vriendin dus niet in strijd.
- Verzekeraar heeft geen feiten aangedragen die niet in lijn liggen met de verklaring van Consument. Consument heeft een zuivere verklaring afgegeven. Dat blijkt ook uit de aangifte die Consument direct na constatering van de diefstal heeft gedaan en uit zijn opgave van een eerdere diefstal. Indien Consument het opzet had te misleiden dan had hij er geen belang bij om ook de eerdere diefstal te vermelden. Hij had er geen belang bij om zelf de airbag en het navigatiesysteem uit zijn auto te halen. Voorts heeft Consument de factuur van het navigatiesysteem overgelegd waarmee hij de aankoop van het systeem heeft aangetoond.
- Verzekeraar heeft ten onrechte eerdere diefstallen meegewogen bij zijn afweging de gegevens extern te registreren. Consument is geconfronteerd geweest met diefstallen, maar deze schades kunnen niet in zijn nadeel meewegen bij de proportionaliteitsafweging. Consument heeft bij andere verzekeraars de fraude niet gemeld omdat hiervan geen sprake is en hij heeft zelf de verzekering bij Verzekeraar opgezegd.

Verweer Verzekeraar

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

- Het technisch bewijs van de schade komt niet overeen met de verklaringen van Consument. Door twee onafhankelijke technische onderzoekers is vastgesteld dat de airbag en het navigatiesysteem op twee verschillende momenten uit het voertuig zijn gehaald, dat tussen deze twee momenten ongeveer 37 kilometer met de auto is gereden en dat de auto daarna op exact dezelfde locatie is teruggezet. De bewijslast van de diefstal komt onder deze omstandigheden op de verzekerde te liggen. Consument is in het leveren van dit bewijs niet geslaagd.

- Voorts staat vast dat het moment waarop het navigatiesysteem is verwijderd samenvalt met het moment waarop Consument bij de auto was. Verzekeraar heeft daarom kunnen concluderen dat de diefstal niet kon zijn ontstaan zoals Consument had opgegeven en dat Consument ten tijde van het demonteren van het navigatiesysteem in de buurt van de auto was. Consument was derhalve negatief betrokken bij de diefstal, hij heeft althans onwaar verklaard over de omstandigheden waaronder de diefstal heeft plaatsgevonden.
- Consument heeft geen logische, maar wel tegenstrijdige verklaringen gegeven. De conclusie van Consument dat het signaal van diefstal is gegeven op het moment dat hij de auto startte, staat haaks op het expertiserapport waarin staat dat is uitgesloten dat de auto pas achteraf een signaal afgegeven heeft. Verder geldt dat Consument tegenover de eerste onderzoeker heeft verklaard dat hij de auto heeft geparkeerd, met een vriend het centrum van Amsterdam in is gegaan en later op de avond, met de laatste trein, naar [plaats X] is gegaan. De vriendin in [plaats X] heeft verklaard dat Consument aan het eind van de middag, om 18.00 uur, op haar adres arriveerde. Verder geldt dat het stelen van navigatie en airbag uit de eigen auto, deze als gestolen bij de verzekeraar opgeven en na uitkering terugplaatsen, een veel voorkomende fraude is. De stelling van Consument dat hij er geen belang bij heeft zelf de apparatuur uit de auto te halen, is dus niet juist. Het doen van aangifte bij de politie is een verplichting op grond van de polis. Hieruit blijkt dat Consument de schade bij Verzekeraar wilde claimen. Indien juist is dat de auto op andere wijze dan met de op de auto geprogrammeerde sleutel zou zijn gebruikt, zoals Consument stelt, dan had dit sporen nagelaten. Deze verklaring is ook niet goed te rijmen met de omstandigheid dat alleen de airbag en navigatie zijn gestolen en dat de auto op exact dezelfde plaats is teruggezet.
- Verzekeraar heeft bij de beslissing om over te gaan tot externe registratie meegewogen dat Consument betrokken moet zijn geweest bij het verwijderen van de airbag en het navigatiesysteem en dat hij bij het voertuig was toen de navigatie werd verwijderd. Verder heeft Verzekeraar meegewogen dat twee eerdere diefstallen onder bijzondere omstandigheden hebben plaatsgevonden, dat Consument de aankoop van het navigatiesysteem niet heeft kunnen aantonen, dat hij geen identiteit van de verkopers/inbouwers van de apparatuur heeft opgegeven en dat is gebleken dat Consument bij de aanvragen van verzekeringen bij diverse andere maatschappijen de door Verzekeraar geconstateerde fraude niet heeft gemeld. Voorts is gebleken dat door een andere maatschappij op 19 augustus 2015 eveneens een externe registratie is geplaatst. De belangen van Consument, namelijk dat hij zich moeilijker zal kunnen verzekeren en bovendien tegen een hogere premie, wegen niet op tegen de belangen van het verzekeringsbedrijf.

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 conform het Protocol te handelen.

Registratie Extern Verwijzingsregister

- 4.2 Gelet op de mogelijk verstrekkingen 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 onder meer dat uit de verklaring van Consument in het proces-verbaal en het expertiserapport, volgt dat Consument ten tijde van de elektronische onderbreking van het navigatiesysteem en derhalve ten tijde van de fysieke onderbreking, bij de auto aanwezig was. Ter zitting heeft Consument een mogelijke verklaring voor de geconstateerde onregelmatigheden gegeven. Hij stelt dat hij bepaalde mensen in zijn omgeving als vijand beschouwt. Mogelijk hebben deze vijanden in afwezigheid van Consument met de auto gereden en hebben zij de apparatuur uit de auto gestolen. Het is mogelijk om met een zogenoemde 'key grabber' de auto te openen en te starten en dus ook met de auto te rijden zonder dat dit braaksporen achterlaat of dit in het elektronisch systeem zichtbaar is. Een andere of concrete verklaring voor de bevindingen van de expert dat eerst de airbag en enige tijd later, nadat met de auto was gereden en de auto op dezelfde plaats was teruggezet, het navigatiesysteem uit de auto is gedemonteerd, heeft Consument niet kunnen geven. Dit kan volgens hem evenwel niet tot de conclusie leiden dat hij heeft gefraudeerd. Consument verwijst hierbij naar de verklaring van zijn vriendin dat hij op 2 januari 2015 in [plaats X] was en derhalve niet bij de auto was op het moment dat de airbag werd gedemonteerd en met de auto is gereden. Hij heeft benadrukt dat hij op 2 januari 2015 rond 18.00 uur bij zijn auto terugkwam, geen derden bij zijn auto aantrof, constateerde dat diefstal had plaatsgevonden en vervolgens naar het politiebureau is gegaan om aangifte van diefstal te doen. Verder heeft Consument toegelicht dat de elektronische onderbreking om 18.01 uur verklaard kan worden doordat hij het contact aanzette. Consument stelt dat van negatieve betrokkenheid van hem bij de diefstal geen sprake is. Verzekeraar heeft ter zitting gemotiveerd betwist dat met gebruikmaking van een 'key grabber' de auto ook gestart kan worden. Verzekeraar heeft aangevoerd dat om de startonderbreking te omzeilen een ander apparaat nodig is en dat gebruik van dat apparaat een computermelding achterlaat. Indien met de auto is gereden zonder gebruik van de originele sleutel, zou derhalve een storing of schade moeten zijn geconstateerd. Verzekeraar heeft bewijs aangeboden van deze stelling.
- 4.4 De Commissie overweegt als volgt. Op basis van de expertiserapporten en de verklaringen van Consument moet worden aangenomen dat Consument ten tijde van de diefstal, althans het demonteren, van het navigatiesysteem bij de auto aanwezig was. Consument heeft aangevoerd dat op het moment dat hij bij de auto kwam, dat was om 18.00 uur, geen derden bij de auto aanwezig waren en dat hij toen constateerde dat de airbag en het navigatiesysteem weg waren. De verklaring van Consument is niet te rijmen met de bevindingen uit het onderzoek. Consument heeft voorts nog aangevoerd dat het navigatiesysteem eerder ook gebreken vertoonde. Deze stelling verklaart zonder nadere onderbouwing echter niet dat de elektronische onderbreking van het navigatiesysteem is geregistreerd op het moment dat Consument bij de auto kwam, dat daarbij geen derden aanwezig waren en dat het systeem niet meer in de auto aanwezig was.

Ook de stelling van Consument dat zijn vriendin heeft bevestigd dat hij in [plaats X] was op 2 januari 2015, kan hem niet baten. In de eerste plaats niet omdat daarmee de gebeurtenissen die om 18.00 uur hebben plaatsgevonden en de daaromtrent vastgestelde onregelmatigheden niet verklaard kunnen worden. Voorts neemt de Commissie het volgende in aanmerking. Consument heeft op 23 januari 2015 aan de onderzoeker verklaard dat hij zijn auto op de betreffende locatie parkeerde omdat hij daar bij het metrostation met een vriend had afgesproken om samen met de scooter naar de stad te gaan. Hij is later die avond met de trein naar [plaats X] gegaan waar een vriendin van hem woont, aldus Consument in die verklaring. In de verklaring van de vriendin die Consument heeft overgelegd staat dat Consument op woensdag 1 januari 2015 omstreeks 18.00 uur bij haar thuis in [plaats X] arriveerde en op donderdag 2 januari omstreeks 16.15 uur is weggegaan. De vriendin heeft derhalve over de aankomsttijd van Consument anders verklaard dan Consument in dit verband tegenover de onderzoeker heeft verklaard. Voorts waren de genoemde dagen geen woensdag en donderdag zoals de vriendin in haar verklaring stelt, maar een donderdag en een vrijdag.

- 4.5 De Commissie is van oordeel dat uit het voorgaande volgt dat Consument onwaar heeft verklaard over de schade en daarbij het opzet heeft gehad om Verzekeraar te misleiden tot het doen van een uitkering waarop hij geen recht had. De door Consument opgeworpen maar niet onderbouwde stelling dat door middel van een 'key grabber' toegang kan worden verkregen tot de auto en met de auto kan worden gereden zonder dat braaksporen of storingen zichtbaar zijn, is derhalve niet relevant.
- 4.6 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 of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.
- 4.7 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. De Commissie is van oordeel dat deze omstandigheden, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie en de duur daarvan niet disproportioneel maken. Van omstandigheden die tot verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden is de Commissie niet gebleken.

Registratie Incidentenregister

- 4.8 Gelet op het bovenstaande dient ook de Incidentenregistratie te worden gehandhaafd. Het Extern Verwijzingsregister is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het Extern Verwijzingsregister terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

Recht op dekking

4.9 Gelet op het oordeel, zoals hierboven onder 4.2-4.7 is overwogen, dat Consument heeft geprobeerd om Verzekeraar opzettelijk te misleiden heeft Verzekeraar zich terecht op het standpunt gesteld dat de schade niet is gedekt. Op grond van artikel 7:941 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek heeft Verzekeraar de claim mogen afwijzen.

Opzegging verzekering

4.10 Op grond van artikel 3.2 van de voorwaarden heeft Verzekeraar het recht de verzekering bij opzettelijke misleiding door de verzekerde te beëindigen. Gelet op het voorgaande en art. 7:940 lid 3 laatste zin BW heeft Verzekeraar derhalve de verzekering van Consument tussentijds mogen beëindigen nu continuering van de verzekeringsovereenkomst gezien de bovengenoemde omstandigheden niet meer van Verzekeraar kan worden gevegd. Voor toewijzing van de vordering tot herstel van de verzekeringsovereenkomst met terugwerkende kracht, acht de Commissie geen grond aanwezig.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.