

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2017-292
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars en mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden
en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Zelf.nl, gevestigd te Alkmaar, verder te noemen 'Verzekeraar'
Datum uitspraak : 9 mei 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De auto van Consument is gestolen. Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. Consument vordert dat Verzekeraar de geleden schade vergoedt en dat zijn persoonsgegevens worden verwijderd uit het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. De Commissie is van oordeel dat de feiten en omstandigheden de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude door Consument. Verzekeraar heeft zich terecht op het standpunt gesteld dat de schade onder de Verzekering niet gedekt is. De Commissie is daarnaast van oordeel dat Verzekeraar de schadeclaim van Consument heeft mogen afwijzen en over mocht gaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in de registers. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de aanvullende informatie van Consument d.d. 14 december 2016, alsmede de aanvullende stukken van Consument van 15 en 16 december 2016;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies;
- de aanvullende stukken die Verzekeraar tijdens de zitting heeft overgelegd en waar Consument kennis van heeft genomen.

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 16 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft ten behoeve van de auto [merk X] met kenteken [Y] een autoverzekering (hierna: 'de Verzekering') afgesloten bij Verzekeraar.

De auto is tegen wettelijke aansprakelijkheid en volledig casco verzekerd.

- 2.2 Op de Verzekering zijn de Polisvoorwaarden Autoverzekering Z.A. 1409 (hierna: ‘de Voorwaarden’) van toepassing. In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“3. Waarvoor ben je niet of beperkt verzekerd?

Naast de uitsluitingen die per onderdeel zijn aangegeven is er een aantal situaties waarin je ook niet verzekerd bent. Je bent niet verzekerd:

[...]

- Als je fraudeert. Wij vergoeden geen schade en verlenen geen (rechts)hulp als bij het afsluiten van de verzekering of bij het melden van een schade fraude is gepleegd. Daarmee bedoelen wij dat er onwaarheden worden verteld om schadevergoeding te krijgen. Komen wij daar achter en hebben wij kosten gemaakt? Dan moet je de door ons gemaakte kosten terugbetalen. Wij beëindigen dan ook direct de polis, kunnen aangifte doen bij de politie en melden de fraude in de daarvoor bestemde registers.

[...]

7.5 Mogen wij je verzekering beëindigen?

Ja, in de volgende gevallen mogen wij jouw verzekering beëindigen:

[...]

Direct:

- je hebt gefraudeerd.

Met fraude bedoelen wij dat je ons opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven:

- bij het afsluiten van de verzekering;

- bij schade.

Voorbeelden zijn:

- Bij het sluiten van een verzekering vermeld je bewust niet dat een andere verzekeraar je een verzekering heeft geweigerd of opgezegd, met de bedoeling ons te misleiden.*
- Je meldt dat een schade zojuist ontstaan is. De schade is in werkelijkheid al voor de ingangsdatum van deze verzekering ontstaan.*
- Er wordt een hoger bedrag aan schade opgegeven dan er in werkelijkheid is geleden.*
- Er wordt een schade gemeld die er in werkelijkheid niet is of de toedracht van de schade is in werkelijkheid anders dan opgegeven.”*

- 2.3 Consument had zijn auto op marktplaats te koop aangeboden. Op 21 maart 2016 had een geïnteresseerde een bedrag van € 11.500,- geboden. Consument heeft hier op 21 maart 2016 per e-mail als volgt op gereageerd:

“Helaas kan en niet ingaan op deze bod, heb veel te veel ingestopt in deze wagen.

Er zit trouwens ook [merk systeem] erbij had ik niet bij vermeld in advertentie.”

2.4 In de nacht van 10 op 11 april 2016 is de auto van Consument vanaf de oprit van zijn woning gestolen.

2.5 Consument heeft op 11 april 2016 telefonisch melding gemaakt van de diefstal bij Verzekeraar. Consument heeft op 16 april 2016 een ‘Verklaring terzake diefstal voertuig’ (hierna: ‘de Verklaring’) ingevuld en ondertekend. In de Verklaring is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

3.3 Multimedia/ audio/ navigatie:

Radio of multimedia	: ja, een af fabriek systeem
Navigatie systeem	: ja, een af fabriek systeem
Telefoon handsfree installatie	: ja, een af fabriek systeem
Indien niet af fabriek merk/model audio en/of navigatie	: _____
Nota aanwezig van audio/ navigatie/ telefooninstallatie	: nee, heb ik niet (meer)
Overige accessoires	: auto is geheel voorzien van R20 Voorbumpers, R20 Achterbumper, R20 sideskirts, R20 uitlaten, R20 zwarte talledega 19inch velgen
Aankoopprijs overige accessoires	: _____

2.6 Ten aanzien van de aanschaf van de auto is – voor zover relevant – het volgende in de Verklaring opgenomen:

4. GEGEVENS MET BETREKKING TOT DE AANSCHAF:

4.1. Het voertuig werd gekocht bij	: particulier
Naam bedrijf	: particulier
Adres/woonplaats/telefoonnummer	: [REDACTED]
Aankoopdatum	: _____
Aankoopbedrag voertuig	: € 11.000,00 incl. BTW
Accessoires	: ja
Aankoopnota bijgevoegd	: nee
Zo nee: reden	: particulier gekocht
Volledig schadevrij aangekocht	: ja
Omschrijving schade bij aankoop	: _____

- 2.7 Verzekeraar heeft naar aanleiding van de schade een schade-expert ingeschakeld om de schade vast te stellen. De schade-expert heeft Consument op 12 april 2016 bezocht. In het schaderapport van de schade-expert d.d. 26 april 2016 – staat voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Aanschaf

Het voertuig werd door mij op 08 augustus 2014 gebruikt aangeschaft bij een particulier in [plaats X]. Bij aanschaf van het voertuig was het voertuig schadevrij.

[...]

Navigatiesysteem

Mijn voertuig was voorzien van een full map navigatiesysteem. U vraagt mij naar de aankoopnota, deze heb ik niet, het navigatiesysteem was al aanwezig toen ik het voertuig kocht.

[...]

Nader onderzoek

U deelt mij mede dat u nader onderzoek heeft gedaan naar mijn voertuig.

Ik heb u medegedeeld dat ik het voertuig schadevrij heb aangeschaft bij een particulier in Rotterdam, u deelt mij mede dat de vorige tenaamgestelde [naam bedrijf] in [plaats] is en dat het voertuig op 01 juni 2014 economisch totall loss verklaard is ten gevolge van een schade aan de rechterzijde, het rechterachterzijpaneel was beschadigd, de achterbumper, de stoelairbag en de gordijnairbags. Dat klopt, ik heb het voertuig inderdaad bij [naam bedrijf] aangeschaft, ik kan u geen aankoopnota overhandigen.

Toen ik het voertuig kocht zat er een deuk in het rechterachterzijpaneel en een paar krassen op de achterbumper, de stoelairbag en de gordijnairbags zeggen mij niets.

Ik heb de deuk in het rechterachterscherm laten herstellen door [bedrijf X] in [plaats 2], ik kan u geen reparatienota overhandigen.

U deelt mij mede dat op de foto's van de eerdere totall loss schade van 01 juni 2AM en op de foto's van de eerdere inbraakschade van 07 september 2015 te zien is dat het voertuig voorzien was van een radio-cd speler type 310, en niet van een navigatiesysteem zoals ik reeds verklaard heb. Ik was hier niet van op de hoogte, ik dacht dat mijn voertuig een navigatiesysteem had, maar ik gebruikte deze nooit.”

- 2.8 De schade-expert heeft de schade vastgesteld op een bedrag van € 12.760,-, bestaande uit de consumentenprijs van de auto en de meeruitvoeringen en accessoires.

2.9 Consument heeft op 19 april 2016 het volgende aan de schade-expert gemaild:

“De auto toen bij [naam bedrijf] gekocht is geweest in 2014, is rond 7500 euro geweest en niet zoals op e formulier stond meen ik te herinneren.”

2.10 Verzekeraar heeft de schade bij brief van 23 mei 2016 afgewezen. In de brief stond – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“Bevindingen expert

Inmiddels kwamen wij in het bezit van het rapport van [naam Expert], waarvan u een kopie bij deze brief aantreft. Hieruit blijkt o.a. dat de expert heeft vastgesteld dat u ten aanzien van de aankoop van uw [merk auto] en de aanwezige accessoires informatie heeft verstrekt die niet conform de waarheid is.

Volgens uw (ondertekende) verklaring zou u de [merk auto] op 8 augustus 2014 schadevrij hebben gekocht van een particulier voor € 11.000: Uit de informatie van de Rijksdienst voor Wegverkeer blijkt echter dat u het voertuig heeft gekocht van [naam bedrijf] te [plaats]. Hierop heeft de expert bij [naam Expert] de aankoopnota van uw voertuig opgevraagd. In tegenstelling tot uw verklaring blijkt hieruit dat dat u het voertuig op 8 augustus 2014 zwaar beschadigd heeft aangeschaft voor € 7.600. Als gevolg van deze zware schade is het voertuig op 1 juni 2014 total loss verklaard.

Ten aanzien van de aanwezige accessoires heeft u zowel tegenover de expert verklaard als in de diefstalverklaring opgetekend dat de [merk auto] bij aankoop voorzien was van een full map, af-fabriek navigatiesysteem. Uit foto's die gemaakt zijn naar aanleiding van de total loss schade d.d. 1 juni 2014 als uit foto's van gemaakt naar aanleiding van een inbraakschade d.d. 7 september 2015 blijkt echter dat uw voertuig voorzien was van een radio/CD-speler (type RCD 310) en dus niet van een navigatiesysteem.

Conclusie en gevolgen

Gezien vorenstaande kunnen wij niet anders concluderen dan dat u opzettelijk onwaarheden heeft verteld om een hogere uitkering te verkrijgen dan waar u recht op heeft. Conform artikel 3 van de polisvoorwaarden is o.a. schade van dekking uitgesloten wanneer gefraudeerd wordt. Dit betekent dat wij uw claim afwijzen. Tevens staat in artikel 5 dat u de door ons gemaakte expertisekosten ad € 408,68 aan ons terug dient te betalen.

[...]

Conform artikel 7.5 van de polisvoorwaarden zal uw verzekering per direct worden stopgezet. U ontvangt hier nog apart een bevestiging van.

Daarnaast zal uw naam' adres- en woonplaatsgegevens en uw geboortedatum doorgegeven worden aan de Stichting CIS in Den Haag.

[...]

Tenslotte hebben wij het Bureau Justitiële Zaken/Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit van het Verbond van Verzekeraars op de hoogte gebracht van de opname van uw persoonsgegevens in het Incidentenregister.”

- 2.11 Consument heeft bij brief van 14 juni 2016 aan Verzekeraar bezwaar gemaakt tegen de afwijzing en onder meer het volgende geschreven:

“Vervolgens heb ik in de korte en haastige tijd ook de formulieren van de ced-automotive (dossiernummer [...] ingevuld, vervolgens na een dag telefonisch gebeld dat ik vergissing hebt gemaakt mbt aankoop dat het niet particulier dient te zijn maar bedrijf, mij is verteld dat ik dit met de expert kortsluiten als hij komt.

Op 26-4-2016 is de schade expert langs geweest en alles doorgenomen (heb toen ook aangegeven dat mijn auto te koop stond op Marktplaats), expert geeft aan dat er toch 2 zaken zijn welk niet geheel klopt, nl aankoop niet correct zou zijn, heb ik ook aangegeven dat het klopt en dit doorgebeld had en dat ik met de expert moest kortsluiten, dit is ook gedaan, tevens schade is door mij vermeld gegeweest op formulier, vervolgens geeft expert aan, oke dan kan ik je vertellen dat je de berekening van jouw schade neerkomt als volgt, nl op basis van de anwb koerslijst + 10% , hij geeft ook aan dat het net iets meer zou zijn dan als je wagen zou verkocht hebben met de hele R20 pakket welk niet mee genomen kan in berekening omdat niet mee verzekerd is geweest

Vervolgens krijg ik brief op datum van proteq (ongetekend door [naam Medewerker]), met afwijzing van mijn claim omdat ik niet juiste informatie hebt doorgegeven mbt aankoop, vervolgens heb ik in telefonische overleg met u aangegeven dat ik aankoop gegevens van mijn andere [merk auto] per ongelijk had genoteerd, echter mocht al mijn uitleg niet baten en werd mijn claim afgewezen.”

- 2.12 Verzekeraar heeft het bezwaar van Consument bij brief van 13 juli 2016 afgewezen.

- 2.13 In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) is – voor zover van belang – het volgende opgenomen:

“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 dekking onder de Verzekering voor de diefstal van de auto en doorhaling van de registraties van zijn persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister (hierna: 'EVR') en Incidentenregister. Daarnaast verzoekt Consument Verzekeraar de daggeldvergoeding bij diefstal ad € 12,50 per dag vanaf 11 april 2016 tot heden te vergoeden en de onderzoekskosten ad € 408,68 kwijt te schelden.

Grondslagen daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Consument heeft in de avond van 11 april 2016 na een lange dag werken haastig de Verklaring ingevuld. Consument heeft zich diezelfde avond achteraf gerealiseerd dat hij de Verklaring onjuist had ingevuld, daar Consument de auto niet bij een particulier maar bij een onderneming had gekocht. Consument had de aankoopgegevens van de auto van zijn partner genoteerd. De auto van zijn partner is namelijk wel bij een particulier en schadevrij gekocht. Consument heeft zijn vergissing de volgende dag telefonisch aan het expertisebureau [naam], doorgegeven. Daar is aangegeven dat Consument het met de schade-expert moest kortsluiten wanneer die langs zou komen. Consument is er derhalve vanuit gegaan dat de schade-expert op de hoogte was gebracht van de vergissing.
 - In de auto van Consument was wel degelijk een navigatiesysteem aanwezig. Het navigatiesysteem was niet aanwezig bij de aankoop van de auto, maar in september 2015 is het navigatiesysteem uit de auto van de partner van Consument na een aanrijding overgezet naar de auto van Consument. Uit de e-mail die Consument op 21 maart 2016 naar een geïnteresseerde koper voor zijn auto heeft gestuurd, blijkt ook dat hij heeft aangegeven dat in de auto een navigatiesysteem, een [merk systeem], aanwezig was. Consument heeft bovenstaande ook telefonisch aan het expertisebureau en aan de schade-expert doorgegeven.
 - Consument heeft meteen nadat hij zich had gerealiseerd dat hij verkeerde gegevens had opgegeven dit getracht te herstellen door telefonisch contact op te nemen met het expertisebureau. Consument heeft nimmer de intentie gehad om opzettelijk onjuiste gegevens op te geven om een hogere uitkering te verkrijgen. Voor fraude is opzet vereist. In het onderhavige geval is er geen sprake van opzet en derhalve kan fraude niet worden vastgesteld.
 - Verzekeraar stelt dat het telefoongesprek niet bekend is bij het expertisebureau. Consument heeft getracht zijn gegevens bij KPN op te vragen, maar de belhistorie van Consument was niet meer beschikbaar. Consument verkeert derhalve in onmacht om het telefoongesprek aan te tonen.
 - De schade-expert heeft aan Consument aangegeven dat er twee dingen op de verklaring niet kloppen, namelijk waar de auto is gekocht en het door Consument opgegeven navigatiesysteem. Consument heeft toen aangegeven dat dit inderdaad klopte en dat Consument dit eerder telefonisch had doorgegeven.

- Verzekeraar stelt dat Consument als autodeskundige kan worden aangemerkt, daar hij een eigen auto-tuningsbedrijf bezit. Het auto-tuningsbedrijf van Consument beperkt zich tot het stylen van de buitenzijde van auto's.
Consument heeft geen ervaring en geen kennis van het interieur of navigatiesystemen van auto's. Het is derhalve onredelijk om te stellen dat Consument als een autodeskundige kan worden gekwalificeerd.
- Het is onevenredig dat vanwege een menselijke vergissing van Consument, niks wordt uitgekeerd voor de gestolen auto. Feit blijft namelijk dat de auto gestolen is.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft ten aanzien van de aankoop van de auto en de aanwezige accessoires informatie verstrekt die niet conform de waarheid is. Op de Verklaring heeft Consument aangegeven dat de auto bij een particulier en schadevrij voor € 11.000,- is gekocht. Uit de informatie van de Rijksdienst voor Wegverkeer blijkt echter dat de auto bij een onderneming en zwaar beschadigd is aangeschaft voor € 7.600,-. Als gevolg van de schade is het voertuig op 1 juni 2014 total loss verklaard.
- Ten aanzien van de aanwezige accessoires heeft Consument tegenover de schade-expert verklaard en in de Verklaring aangegeven dat de auto bij aankoop was voorzien van een navigatiesysteem. Uit de foto's die gemaakt zijn naar aanleiding van eerder door Consument geleden total loss schade van 1 juni 2014 en de inbraakschade van 7 september 2015 blijkt dat de auto was voorzien van een radio/Cd-speler en niet van een navigatiesysteem.
- Consument heeft verklaard dat hij dezelfde avond na het invullen van de Verklaring zich heeft gerealiseerd dat hij een vergissing heeft gemaakt en dit telefonisch aan het expertisebureau heeft doorgegeven. Ook heeft Consument verklaard dat hij de schade-expert vóór zijn bezoek heeft gemaild over zijn vergissingen. De schade-expert heeft echter voor zijn bezoek geen e-mail van Consument ontvangen. Evenmin is bij het expertisebureau iets bekend van een telefoongesprek. Later heeft Consument aangegeven dat hij niet meer zeker wist of hij voor- of achteraf de schade-expert had gemaild en verwees hij naar de e-mail van 19 april 2016. De schade-expert heeft Consument op 12 april 2016 bezocht en 19 april 2016 was derhalve na het bezoek van de schade-expert. Consument heeft zijn vergissingen pas toegegeven op het moment dat de schade-expert hem hiermee confronteerde. Consument heeft op geen enkele wijze aannemelijk gemaakt dat hij vooraf en uit eigen beweging heeft aangegeven dat hij onjuiste informatie had verstrekt.
- Gezien het bovenstaande kan niet anders worden geconcludeerd dan dat Consument opzettelijk onwaarheden heeft verteld om een hogere uitkering te verkrijgen dan waar Consument recht op had. Op grond van artikel 3 van de Voorwaarden is dekking van de schade uitgesloten en dient Consument de onderzoekskosten ad € 408,68 terug te betalen. Tevens is de Verzekering op grond van artikel 7.5 van de Voorwaarden per direct beëindigd. Ten slotte zijn de persoonsgegevens van Consument voor vijf jaar opgenomen in het Extern Verwijzingsregister alsmede het Incidentenregister.
- Consument heeft de Verklaring op 16 april 2016 ondertekend en op 19 april 2016 per e-mail aan Verzekeraar toegezonden. Consument heeft derhalve drie dagen de tijd gehad om de fouten in de Verklaring aan te passen.

- Consument heeft in een e-mail van 21 maart 2016 en ter zitting aangegeven dat er in zijn auto een [merk systeem] navigatiesysteem aanwezig was, afkomstig uit de auto van zijn partner. Uit de foto's van het total loss rapport van de auto van de partner van Consument blijkt dat hierin een ander navigatiesysteem met een veel lagere waarde aanwezig was. Verzekeraar bestrijdt ten eerste dat er in de auto van Consument een navigatiesysteem aanwezig was, daar Consument niet heeft aangetoond dat het navigatiesysteem daadwerkelijk is overgezet. Indien wel zou vast komen te staan dat het navigatiesysteem is overgezet, claimt Consument een duurder navigatiesysteem dan daadwerkelijk aanwezig was in de auto.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet aanleiding in de eerste plaats te beoordelen of Consument onder de Verzekering recht heeft op dekking van de schadegebeurtenis. Hierna zal worden beoordeeld 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.

Recht op dekking

- 4.2 Vast staat dat Consument op de Verklaring onjuiste informatie heeft verstrekt. Consument heeft aangegeven dat hij de Verklaring in de avond van 11 april 2016 heeft ingevuld, zich diezelfde avond realiseerde dat hij foutieve informatie had opgegeven en dit de volgende dag telefonisch aan het expertisebureau heeft doorgegeven. Consument heeft de Verklaring echter ondertekend op 16 april 2016 en hij heeft de Verklaring pas op 19 april 2016 per e-mail aan Verzekeraar toegezonden. Consument heeft derhalve meer dan voldoende tijd gehad om de door hem geconstateerde vergissingen in de Verklaring te wijzigen dan wel te herstellen en de juiste versie aan Verzekeraar toe te zenden. Daarnaast overweegt de Commissie dat als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – haar stellingen in beginsel dient te bewijzen. Consument stelt dat hij zijn vergissingen op 12 april 2016 telefonisch aan het expertisebureau kenbaar heeft gemaakt. De Verzekeraar heeft die stelling van Consument voldoende gemotiveerd betwist. Consument is in de gelegenheid gesteld bewijs te leveren van zijn stelling. Uit de door Consument verstrekte documenten is echter van het beweerde telefoongesprek niet gebleken. Het telefoongesprek is derhalve niet komen vast te staan. De Commissie is dan ook van oordeel dat de hiervoor genoemde feiten en omstandigheden de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude door Consument. Het argument van Consument dat hij geen belang had bij zijn foutieve opgave omdat hij de auto al bijna verkocht had voor € 12.000,-, is irrelevant en draagt evenmin bij aan de overtuiging dat hij zich alleen vergist heeft. Gezien het bovenstaande heeft Verzekeraar zich terecht op het standpunt gesteld dat de schade onder de Verzekering niet gedekt is. Op grond van artikel 7:941 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek en artikel 3 van de Voorwaarden heeft Verzekeraar de claim mogen afwijzen.

Registratie Extern Verwijzingsregister

- 4.3 Gelet op de mogelijk verstrekkende 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.
- 4.4 Het oordeel, zoals onder 4.2 is overwogen, 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. Verder heeft Verzekeraar de omstandigheden van het geval meegewogen in zijn afweging ten aanzien van de duur van de registratie. Dit heeft ertoe geleid dat hij de registratie voor de duur van vijf jaar heeft geplaatst. 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. De omstandigheden van het geval en de belangen van de Consument zijn in voldoende mate meegewogen en in de duur van de registratie tot uiting gekomen.

Registratie Incidentenregister

- 4.6 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voorts voor de duur van vijf jaar opgenomen in het Incidentenregister. 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.

Onderzoekskosten

- 4.7 Verzekeraar heeft de door hem gemaakte onderzoekskosten van € 408,68 van Consument teruggevorderd. De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken kan gekwalificeerd worden als wanprestatie ex artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek. Vgl. Geschillencommissie nr. 2016-368 r.o. 4.3.

Vanwege deze toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door Consument, is hij gehouden de schade die Verzekeraar als gevolg hiervan heeft geleden, te vergoeden. De onderzoekskosten worden door de Commissie als schade aangemerkt en Consument kan worden gehouden deze te vergoeden. Vergelijk art. 6:96 lid 2 sub b BW (vgl. GC Kifid 2010-139).

De vordering van Consument tot kwijtschelding van de onderzoekskosten komt derhalve niet voor toewijzing in aanmerking.

Slotsom

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

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.