

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-344 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 januari 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Allianz Benelux N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 6 juni 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Brandverzekering. Registratie persoonsgegevens in Gebeurtenissenadministratie en IVR. Consument heeft voor zijn bedrijf een brandverzekering gesloten en claimt schade als gevolg van wateroverlast. Volgens de door Verzekeraar ingeschakelde onderzoeker kunnen de gestelde werkzaamheden niet worden aangetoond en staat de claim van Consument niet in verhouding tot de daadwerkelijk geleden schade. Consument vordert namens het bedrijf uitkering onder de verzekering en doorhaling van de registraties. De vordering tot uitkering is niet behandelbaar omdat het bedrijf geen Consument is in de zin van het Reglement. De registraties zijn gegrond en proportioneel. Vordering afgewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar en de aanvulling op het verweer
- de brief met bijlagen van Verzekeraar van 24 mei 2016;
- de brief van Verzekeraar van 21 juni 2016
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

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 15 februari 2017 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft voor zijn bedrijf, een slagerij en handelaar in groente en fruit (hierna: het bedrijf) een brandverzekering gesloten bij Verzekeraar.

- 2.2 Op 22 januari 2013 heeft Consument met een schadeaangifteformulier gemeld dat op die datum waterschade in het bedrijf is ontstaan. In het schadeaangifteformulier heeft Consument vermeld dat hierdoor schade is ontstaan aan een koelinstallatie en door het verloren gaan van vlees.
- 2.3 In opdracht van Verzekeraar is expertise verricht. Daartoe heeft de expert op 22 en 31 januari 2013 het bedrijf bezocht. Op aanraden van de expert is een calamiteitendienst ingeschakeld om bereddingsmaatregelen uit te voeren.
- 2.4 Na de schade heeft het bedrijf een aannemingsbedrijf opdracht gegeven voor herstelwerkzaamheden. De nota van de aannemer is gedateerd op 23 januari 2013. Op deze nota staat een bedrag van € 5.182,32 voor reparatiewerkzaamheden vermeld. De totale schade, bestaande uit bedorven vlees, reparatiekosten en schade aan veiligheidsattributen (camera en rolluiken), bedraagt € 11.374,22.
- 2.5 In juni 2013 heeft de expert Verzekeraar bericht dat de nota van de aannemer enkele onregelmatigheden bevatte naar aanleiding waarvan in opdracht van Verzekeraar een onderzoeksbureau is ingeschakeld. De onderzoeker heeft op 4 juli 2013 het bedrijf bezocht en op 15 juli 2015 gesproken met de heer [X] van het aannemingsbedrijf. In het onderzoeksrapport van 1 augustus 2013 staat, voor zover relevant:

*“Samenvatting en conclusies*

*De door verzekerde geclaimde schade naar aanleiding van de wateroverlast in het winkelpand van Slagerij Sultan staat niet in verhouding tot de werkelijke schade. In ieder geval is de schade die geclaimd wordt onder de post reparaties niet terug te leiden tot werkzaamheden die daadwerkelijk zijn verricht. Van geen van de werkzaamheden is een bewijs gevonden. Alle apparatuur is bedekt met lagen stof en nieuwe onderdelen of geheel nieuwe apparatuur is niet aangetroffen. Een nieuwe groepenkast is niet geïnstalleerd, een waterpomp is niet vervangen, een gehaktmolen die een nieuwe motor heeft gekregen is verstopt achter een verzameling troep. Wij hebben dus geen bewijzen gevonden van de werkzaamheden die op de factuur van [het aannemingsbedrijf] zijn vermeld. Daarnaast is het opvallend dat verzekerde tijdens ons bezoek niet concreet kon aanwijzen waar en welke reparatie was uitgevoerd.*

*Uit de gehele situatie binnen [het bedrijf], de status van [het aannemingsbedrijf], de opzet van de factuur en het uitblijven van inkoopfacturen blijkt dat verzekerde beter wil worden van de situatie door posten op te voeren die niets met de waterschade te maken hebben of die überhaupt niet zijn hersteld. Derhalve fraudeert verzekerde ten aanzien van zijn claim. De door verzekerde geclaimde schade aan zijn rolluik en camerasysteem heeft geen causaal verband met de waterschade.”*

- 2.6 Op 9 september 2013 heeft het onderzoeksbureau een eindrapport over de schade uitgebracht. Bij brief van 29 oktober 2013 heeft Verzekeraar Consument meegedeeld dat hij de schadeclaim afwijst, en de gegevens van Consument intern registreert en tevens dat hij overweegt om tot verdergaande maatregelen over te gaan, waaronder externe registratie.

- 2.7 Per e-mail van 28 november 2013 heeft de tussenpersoon van Consument gereageerd. De tussenpersoon stelt dat de waterpomp is vervangen en dat de expert de nieuwe pomp heeft gezien. Het bezoek van de expert was een half jaar na het plaatsen van de pomp. Gelet op de aanwezige koelventilatoren is het zichtbare stof goed verklaarbaar. De koelunit en diepvries zijn, anders dan de expert stelt, wel gerepareerd. Van de vervangen onderdelen kunnen inkoopnota's worden overgelegd. Dit geldt ook voor de reparatie van de wandkoeling en koeltoonbank. Op de factuur staat een uitbreiding van de groepenkast vermeld. Deze werkzaamheden houden geen verband met de schade en hiervoor wordt ook geen beroep op de verzekering gedaan. Consument weet niet precies wat er gerepareerd is. Hij was bij de reparaties niet aanwezig en hem ontbreekt overigens de kennis op het gebied van de uitgevoerde reparaties. Consument heeft het aannemingsbedrijf op aanraden van een kennis ingeschakeld. Dit bedrijf heeft alles snel en goed gerepareerd. Consument was niet bekend met hetgeen de onderzoeker over dit bedrijf heeft vastgesteld. De expert heeft oude gehaktmolens gefotografeerd, deze houden geen verband met de claim. De gerepareerde molen stond niet in de kelder maar in de zaak. De schade aan het camerasysteem en de rolluiken houden wel verband met het evenement. Deze functioneerden voor het evenement naar behoren en hebben waarschijnlijk door de kortsluiting schade opgelopen. Consument heeft het rolluik moeten forceren om de zaak binnen te kunnen. De tussenpersoon komt tot de conclusie dat een gekleurde rapportage is opgemaakt. Consument heeft geen onware claim ingediend.
- 2.8 Op 4 februari 2014 heeft de tussenpersoon in aanvulling op de reactie van 28 november 2013 foto's en nota's aan Verzekeraar gestuurd. Verzekeraar heeft deze stukken aan de onderzoeker en expert toegestuurd. Deze hebben op 7 april 2014 gereageerd. Hierin staat dat de status van de inkoopfacturen van het aannemingsbedrijf niet bekend is. De experts bestrijden de veronderstelling dat de Waterpomp SFA vervangen is. De aanwezige pomp was mogelijk nieuw maar deze heeft naar schatting van de experts niet meer dan € 100 gekost en de factuur van de sanybroyeur pomp heeft niets te maken met het wegpompen van water in de kelder omdat deze pomp een andere functie heeft. Voorts bestrijden de experts de veronderstelling dat sprake is geweest van kortsluiting. De op de door Consument overgelegde foto zichtbare groepenkast was ten tijde van het bezoek van de expert en onderzoeker niet aanwezig.
- 2.9 Verzekeraar heeft deze reactie op 9 april 2014 aan de tussenpersoon van Consument toegestuurd.
- 2.10 Per e-mailbericht van 14 september 2015 heeft de tussenpersoon Verzekeraar bericht dat Consument nog wacht op een standpunt van Verzekeraar en dat uit de reactie van de experts blijkt dat Consument geen verwijt treft.
- 2.11 Bij brief van 2 november 2015 heeft Verzekeraar de tussenpersoon van Consument bericht dat hij het standpunt van afwijzing van de claim handhaaft en dat de bevindingen van de expert interne registratie van de gegevens van Consument bij Verzekeraar rechtvaardigen.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert namens het bedrijf uitkering onder de verzekering en doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het interne register van Verzekeraar.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

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

- Vaststaat dat sprake is van schade en dat water in de kelder aanwezig was. Dit is ook door de expert geconstateerd.
- De geclaimde koelingen en goederen hebben op de grond gestaan en zijn daardoor beschadigd geraakt. Hierdoor kan ook de stroomstoring/kortsluiting worden verklaard. Om het pand te kunnen betreden, heeft Consument het rolluik moeten forceren. Het rolluik moet daarom vervangen worden.
- Consument is zijn verplichtingen uit de overeenkomst nagekomen en heeft bij het inschakelen van het aannemingsbedrijf op advies gehandeld. Voor eventuele fouten of onjuiste handelswijzen van dit bedrijf treft Consument geen verwijt.
- Consument heeft schade geleden en hierover geen onware opgaven gedaan tegenover de expert of Verzekeraar. Hij verwijst ter onderbouwing van zijn standpunt voorts naar de eerder gevoerde correspondentie door zijn tussenpersoon met Verzekeraar.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

- Op basis van de bevindingen van de onderzoeker en expert heeft Verzekeraar geconcludeerd dat sprake was van fraude door Consument. De claim van Consument staat niet in verhouding tot de daadwerkelijk geleden schade en nergens blijkt uit dat de door het aannemingsbedrijf gedeclareerde werkzaamheden daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Het ligt op de weg van Consument de claim inzichtelijk te maken. De aannemer heeft de gestelde werkzaamheden evenmin adequaat kunnen onderbouwen. De door hem overgelegde aanschafnota van de waterpomp betreft een pomp die niets te maken heeft met het wegpompen van water en de nota van de gehaktmolen staat niet in verhouding tot het voor de gehaktmolen geclaimde bedrag.
- De schade aan het rolluik en het camerasysteem staat, volgens het onderzoeksrapport, niet in causaal verband met de waterschade zodat Verzekeraar niet nader op dit deel van de claim is ingegaan. Op grond van art. 7:941 lid 5 BW vervalt het recht op uitkering als sprake is geweest van opzet de verzekeraar te misleiden. Op die grond is het recht op uitkering volledig vervallen. Hierover is Consument bij brief van 29 oktober 2013 geïnformeerd.
- Verzekeraar heeft de gegevens van Consument geregistreerd in zijn Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van 7 jaar. Verzekeraar heeft dit per abuis, na de brief van 29 oktober 2013, niet aan Consument bericht en daarvoor zijn excuses aangeboden.
- De maatregelen zijn terecht en proportioneel.

## 4. Beoordeling

### *Uitkering onder de verzekering*

- 4.1 Verzekeringnemer onder de polis is het bedrijf van Verzekeraar. Consument vordert namens dit bedrijf dekking onder de verzekering. Artikel I van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bepaalt dat de Geschillencommissie klachten van Consumenten tegen Financiële Dienstverleners behandelt. Het begrip Consument is in het Reglement omschreven als 'iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen'. Dit brengt mee dat de Commissie de vordering tot uitkering onder de verzekering niet kan behandelen. Consument heeft ter zitting aangevoerd dat ook Verzekeraar behandeling van dit onderdeel van de klacht wenst. Het Reglement voorziet evenwel niet in een uitzondering op artikel I in die zin dat geschillen behandelbaar zijn indien partijen onderling akkoord zijn met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie.

### *Registratie persoonsgegevens*

- 4.2 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in zijn interne Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister (IVR). Gelet op de begripsomschrijving van Consument in het Reglement waarin staat dat iedere natuurlijke persoon met een privacyklacht als Consument wordt aangemerkt, kan de Geschillencommissie het onderdeel van de klacht dat op de persoonsregistratie ziet, behandelen.
- 4.3 Het toetsingskader voor de onderhavige registratie wordt gevormd door de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (verder GVPFI). Ingevolge artikel 4.1 GVPFI worden persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt. Van een zorgvuldige gegevensverwerking is sprake als de desbetreffende gegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verwerkt. Dit vereiste is nader uitgewerkt in artikel 4.3 en artikel 5 GVPFI. Ingevolge artikel 5.5.1 GVPFI kunnen, ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen die de zorg en aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie. Het gaat daarbij om zaken die de veiligheid en integriteit van de instelling, die haar werknemers, klanten, overige relaties maar ook de financiële sector als geheel (kunnen) raken. Gebeurtenissen die een kleine impact, maar ook grote gevolgen kunnen hebben. In de toelichting op de GVPFI is hierover opgemerkt dat het kan gaan om uiteenlopende gebeurtenissen: van een melding van een gestolen laptop tot het vermoeden dat een bepaald persoon betrokken is bij een vorm van fraude of criminaliteit. Indien opname in de Gebeurtenissenadministratie gerechtvaardigd is, kunnen de verwijzingsgegevens ook in het daaraan gekoppelde IVR worden opgenomen. Het doel van de registratie is immers dat ook andere afdelingen dan de Afdeling Veiligheidszaken opmerkzaam gemaakt worden op de persoon die was betrokken bij de 'gebeurtenis'. Dit zal niet gebeuren indien uitsluitend de Afdeling Veiligheidszaken van de opname kennis draagt doordat volstaan wordt met een registratie in de Gebeurtenissenadministratie. Voor de vraag of registratie gerechtvaardigd is, is voorts van belang of is voldaan aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit.

Zie hiervoor de uitspraken van de Geschillencommissie onder nummers 2016-072 en 2016-255 en Rb. Midden Nederland 11 januari 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:49 r.o. 4.2 en 4.13 e.v.

- 4.4 Verzekeraar heeft toegelicht dat hoewel hij het standpunt heeft ingenomen dat Consument heeft gefraudeerd, en daaraan ten aanzien van het recht op uitkering ook consequenties heeft verbonden, hij alleen de persoonsgegevens van Consument heeft geregistreerd en niet ook gegevens van strafrechtelijke aard. De Commissie behoeft derhalve niet te beoordelen of de feiten en omstandigheden ook tot de conclusie leiden dat Consument het opzet heeft gehad tot misleiding van Verzekeraar.
- 4.5 Het bovenstaande brengt mee dat ter beoordeling ligt de vraag of de door Verzekeraar aangevoerde feiten en omstandigheden op grond waarvan hij tot registratie is overgegaan, als gebeurtenis in de zin van artikel 5.5.1 van de GVPFI kunnen worden aangemerkt en derhalve van dien aard zijn dat deze ‘speciale aandacht’ van Verzekeraar behoeven. Consument heeft ter zitting een nadere toelichting gegeven op de schade. Nadat Consument constateerde dat water in de kelder van het bedrijf stond, heeft hij contact met zijn tussenpersoon opgenomen. Kort daarna is een expert langs geweest en is de ruimte leeggehaald. Consument is door een vriend gewezen op het aannemingsbedrijf. De aannemer heeft meteen werkzaamheden verricht. Consument heeft niet gecontroleerd waar de aannemer stond ingeschreven en waar hij de vervangende onderdelen voor de te repareren apparatuur heeft gekocht. Consument heeft de factuur van de aannemer betaald. Ten aanzien van de onderzoeker heeft Consument aangevoerd dat hij deze nauwelijks heeft gesproken en dat hij niet weet of de onderzoeker de kelder heeft gezien. In het rapport zit bijvoorbeeld een foto van een stoppenkast die zich niet in de kelder bevindt terwijl de onderzoeker de stoppenkast in de kelder had moeten fotograferen. Voorts heeft Consument aangevoerd dat hij vaker schades heeft gehad maar hiervoor geen beroep op zijn verzekering heeft gedaan. In dit geval was de schade zo ernstig dat hij de schade wel heeft gemeld.
- 4.6 De Commissie is van oordeel dat gelet op de door de onderzoeker in het rapport opgenomen bevindingen sprake is van een gebeurtenis in de zin van de GVPFI. Uit het onderzoeksrapport blijkt in voldoende mate dat een claim is ingediend die op verschillende aspecten onregelmatigheden vertoont. De onderzoeker heeft niet kunnen vaststellen of de op de nota vermelde reparaties daadwerkelijk zijn uitgevoerd en heeft geconstateerd dat geen bewijs van de gestelde werkzaamheden aanwezig is. Volgens de onderzoeker kunnen de overgelegde nota's niet zonder meer in verband worden gebracht met de gestelde schade. De experts zijn gemotiveerd ingegaan op de door de tussenpersoon aangevoerde argumenten in de e-mail van 28 november 2013 en hebben in reactie daarop uitgelegd waarom het stofbeeld op de apparatuur, waardoor de apparatuur geen nieuwe uitstraling had, niet kon worden verklaard en dat de door Consument gegeven toelichting ten aanzien van de kortsluiting geen bevestiging vindt in hetgeen de onderzoeker en expert hebben waargenomen. Consument heeft hierop niet een met stukken onderbouwde reactie gegeven. Dit een en ander is voldoende om te kwalificeren als een gebeurtenis in de zin van de GVPFI die mag worden geregistreerd in de Gebeurtenissenadministratie in combinatie met een opname van de gebruikelijke persoonsgegevens van Consument in het IVR.

Hieraan doet naar het oordeel van de Commissie niet af dat de door Consument ingeschakelde aannemer volgens de onderzoeker niet betrouwbaar was en Consument dit bij het inschakelen van deze aannemer niet wist.

- 4.7 Voor wat betreft het hierboven genoemde subsidiariteitsvereiste stelt de Commissie vast dat een lichtere maatregel dan registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Interne Verwijzingsregister, om het beoogde doel, namelijk het waarschuwen van de eigen organisatie, te bereiken, niet voorhanden is, zodat voldaan is aan het beginsel van subsidiariteit. De Commissie is van oordeel dat de registratie ook voldoet aan het beginsel van proportionaliteit en derhalve dat het belang van Verzekeraar om de eigen organisatie te kunnen waarschuwen zwaarder weegt dan de nadelige gevolgen van deze registratie voor Consument. De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat de gevolgen van vermelding in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR beperkt zijn, omdat zij uitsluitend werken binnen de organisatie van de desbetreffende financiële instelling en Consument niet beletten om een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen. Consument heeft ter zitting nog toegelicht dat hij de Nederlandse taal niet goed machtig is en zijn rechten en mogelijkheden ten aanzien van overheidsinstellingen en financiële instellingen niet goed kent. Hij is derhalve ook niet bekend met andere maatschappijen dan Verzekeraar. De Commissie is van oordeel dat deze kennisachterstand niet meebrengt dat de registratie in voormelde registers niet proportioneel is.
- 4.8 De slotsom is dat de vordering van Consument tot uitkering onder de verzekering aan het bedrijf niet behandelbaar is en dat de vordering tot doorhaling van de registraties zal worden 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.*