

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-784
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, J.S.W. Holtrop en mr. A.M.T. Wigger, leden en
mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Avéro Achmea Schadeverzekeringen, gevestigd te Apeldoorn,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 23 november 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De auto van Consument is uitgebrand en vervolgens opgekocht door een demontagebedrijf. Consument heeft de nieuwwaarde uitgekeerd gekregen. Bij nader onderzoek constateerde het demontagebedrijf de aanmaakblokjes onder de bestuurdersstoel en heeft Verzekeraar de uitkering teruggevorderd en is tot registratie van de persoonsgegevens van Consument overgegaan. Consument kan zich hiermee niet verenigen en geeft aan dat er een lange periode tussen de eerste expertise en de tweede expertise zat en de auto in die maanden door derden toegankelijk was. Daarnaast heeft Consument ter zitting foto's getoond die andere mate van schade aan de auto lieten zien dan de later door de expert gemaakte foto's. Op basis van het vorenstaande komt de Commissie tot het oordeel dat niet is gebleken dat sprake is van opzet tot misleiden met het doel een uitkering te ontvangen waarop hij geen recht heeft.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de aanvullende informatie Verzekeraar d.d. 4 mei 2017;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de reactie van verzekeraar op de ter zitting gevraagde herbeoordeling van het bewijs.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 augustus 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een ‘Goed op weg Autoverzekering’ bij Verzekeraar gesloten. De voor de beoordeling van dit geschil relevante bepalingen luiden:

“Art. 14 Verhaalsrecht

1. Als wij op grond van wettelijke bepalingen schade moeten vergoeden terwijl verzekerde geen rechten aan de verzekering kan ontlenen dan hebben wij het recht deze schadevergoeding en de kosten op u en de aansprakelijke verzekerde(n) te verhalen.

(...)

6. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen zonder opzegtermijn?

U betaalt uw premie niet op tijd.

- Wij mogen alle verzekeringen binnen het Compleet bij Elkaar Pakket stoppen.
- Niet betaalde premie blijft u schuldig.

U of een verzekerde pleegt fraude.

- Wij mogen alle verzekeringen binnen het Compleet bij Elkaar Pakket stoppen.
- U moet uitkeringen en kosten terugbetalen.
- U krijgt geen premie terug.
- Wij mogen de fraude doorgeven aan de politie.
- Wij mogen de fraude registreren.

- Alle verzekeraars in Nederland kunnen dit zien.

Bij Begrippen ziet u wat wij onder fraude verstaan.

(...)

8. Wanneer is schade niet verzekerd?

(...)

U of een verzekerde pleegt fraude.

- Wij mogen alle verzekeringen binnen de Schadepolis stoppen.
- U moet uitkeringen en kosten terugbetalen.
- U krijgt geen premie terug.
- Wij mogen de fraude doorgeven aan de politie.
- Wij mogen de fraude registreren.

- Alle verzekeraars in Nederland kunnen dit zien.

Bij Begrippen ziet u wat wij onder fraude verstaan.

(...)

21. Wat mogen wij nog meer met uw gegevens?

Doorgeven aan CIS (Stichting Centraal Informatiesysteem).

- Wij mogen bij CIS ook kijken welke gegevens van u bekend zijn.
- Alle verzekeraars in Nederland kunnen deze gegevens zien.

Dit doen wij om fraude tegen te gaan.

(...)

Fraude

U of een verzekerde vertelt niet de waarheid of vertelt niet alles:

- Of om een vergoeding van ons te krijgen.
- Of om een verzekering af te sluiten of te houden.”

- 2.2 In de nacht van 31 december 2015 op 1 januari 2016 is de auto van Consument, een [merk] met kenteken [kenteken], uitgebrand. Op 1 januari 2016 is de auto weggesleept en gestald bij een bergingsbedrijf in Roermond. De schade-expert van Verzekeraar heeft vervolgens de schade beoordeeld en geconcludeerd dat deze op basis van totaal verlies wordt afgehandeld.
- 2.3 Daarna is de auto voor demontage aangeboden aan een aantal opkopers. De auto is opgekocht door [autodemontagebedrijf] te [plaats].
- 2.4 Op het schadeformulier heeft Consument bij 'mijn opmerkingen' opgeschreven "*kortsluiting in kabels*".
- 2.5 Op 26 januari 2016 heeft Verzekeraar een bedrag € 23.654,75 uitgekeerd aan Consument. De schade werd vergoed op basis van de nieuwwaarde. Op 29 februari 2016 heeft Verzekeraar een bedrag ad € 1.899,94 overgeschreven op de bankrekening van Consument. In totaal is een bedrag van € 25.554,69 aan Consument uitgekeerd.
- 2.6 Het demontagebedrijf constateerde tijdens de demontage op 24 maart 2016 dat er aanmaakblokjes onder de bestuurdersstoel lag en heeft vervolgens contact opgenomen met Verzekeraar.
- 2.7 Op 30 maart en 1 april 2016 heeft de technisch specialist van Achmea Claims Organisatie het demontagebedrijf bezocht voor een technisch onderzoek naar de schade aan de auto van Consument. Zijn oordeel luidde:

"Ik plaatse het aanmaakblok terug en de exacte positie was door achtergebleven materiaal en een duidelijk afdruk op de rail van de linker voorstoel nog goed te herleiden. Het aanmaakblok dient daar voorzichtig en precies te zijn neergelegd. Het is mooi op de rail van de voorstoel neergelegd.

(...)

In de elektronische regeleenheid van de transmissie werd een fout code uitgelezen die er op duidt dat het contact is ingeschakeld na de brand.

(...)

Omdat de motor van dit voertuig bekend staat om zijn problemen met de distributieketting en de automatische DSG transmissie bekend staat om zijn lagerschade en andere technische problemen zijn beide delen gedeeltelijk gedemonteerd en gecontroleerd op gebreken.

Tijdens mijn onderzoek zijn geen gebreken aan de transmissie en de motor aangetroffen.

(...)

De motorregeleenheid is nog beschikbaar maar niet door mij uitgelezen. Een vergelijkbaar voertuig is daarbij nodig. Zoals ik nu kan inschatten zal uitlezen van de motorregelunit geen belangrijke aanvullende informatie opleveren.

De portieren van het voertuig waren tijdens mijn inspectie gedemonteerd en al verkocht. Of er sprake is geweest van een braakschade aan een van de portieren is niet meer te controleren.

Op de foto's die gemaakt zijn bij reparateur [naam reparateur] te [woonplaats] is heel duidelijk te zien dat alle portierruiten geheel gesloten zijn geweest tijdens de brand. De linker voorportierruit was geheel gesloten tijdens de brand en dit is goed te zien op de derde foto waar het gebroken glas tot in het bovenste ruitrubber zit.

De linker voorportier ruit is na het ontstaan van de brand ingeslagen. Het glas in het voertuig is namelijk aan één zijde beroet.

(...)

Conclusie expert

De schade is veroorzaakt door een brand die is aangestoken. Een speciaal aanmaakblok werd onder de voorstoel gelegd en aangestoken.

Brand door een technische defect of kortsluiting kan worden uitgesloten.

Er zijn door mij geen technische gebreken aan het voertuig aangetroffen die aanwezig waren voor de brand.”

2.8 Op 17 mei 2016 heeft Verzekeraar in het kader van haar onderzoek een gesprek gevoerd met Consument waarin Consument werd ingelicht over de bevindingen van de technisch expert.

2.9 Vervolgens is op grond de bevindingen van de schade-expert, de technisch specialist en de onderzoeker een ‘rapport toedrachtsonderzoek’ opgesteld op 11 juli 2015. Dit rapport concludeerde:

“Uit het ingestelde onderzoek is het volgende gebleken:

- Dat de [merk] met kenteken [kenteken] negen dagen voor het verstrijken van de drie jaar aanschafwaarderegeling in brand is geraakt.*

- Dat de brand is veroorzaakt door het aansteken van op de bestuurdersstoelgeleidingsrail geplaatste aanmaakblokjes.*

- Dat kortsluiting als oorzaak van de brand kan worden uitgesloten.*

- Dat deze aanmaakblokjes zorgvuldig onder de stoel geplaatst waren en dat het niet mogelijk is dat deze door een gat in de portierruit onder de stoel gegooid zijn.*

- Dat wat verzekerde verklaart over het kleine gat van 15 cm doorsnede in de linkerportierruit niet aannemelijk is aangezien een dergelijk gelaagde ruit vrijwel geheel in stukjes breekt en uiteen valt.*

- Dat uit het technische onderzoek is gebleken dat de ramen tijdens de brand gesloten waren en dat de brand vermoedelijk als gevolg van gebrek aan zuurstof gesmoord is.*

- Dat de sleutels van het voertuig onder hoede waren van de eigenaar van het voertuig.*

- Dat de [merk] ten tijde van de brand afgesloten is geweest.*

- Dat het derhalve niet anders kan dan dat de sleutelhouder de aanmaakblokjes onder de bestuurderstoel heeft geplaatst en heeft aangestoken.”*

2.10 Bij brief van 22 juli 2016 stelt Verzekeraar Consument op de hoogte dat het uitgekeerde schadebedrag zal worden teruggevorderd, de verzekeringsovereenkomst wordt opgezegd, alle overig gemaakte kosten op Consument worden verhaald en de persoonsgegevens worden opgenomen in het Extern Verwijzingsregister evenals een melding bij het fraudeloket.

2.11 Op 2 september 2016 heeft Verzekeraar Consument bericht dat de betalingstermijn is verstreken.

2.12 Op 12 september 2016 zijn getuigenverklaringen afgelegd door de gezinsleden en kennissen die op de betreffende nacht aanwezig waren bij de brand.
“12-09-2016

*Op 31 december 2015 vanaf 21 uur t/m 01-01-2016 tot ongeveer 1.45uur
Hebben wij met onze vrienden en burens oud en nieuwjaar gevierd in het tuinhuis
In de achtertuin 30m l achter de woning*

*Rond 1.30uur ging de buurman [naam buurman] van huisnr. [xx] naar huis voor olliebollen te halen
hij liep naar de straat maar kwam gelijk terug en riep jullie auto staat in brand
De achterburen [achterbuurman], [achterbuurvrouw] en kinderen waren toen al bij de auto en
hebben nog geprobeerd om ons te waarschuwen door te bonken op de rolluiken maar dat konden
wij niet horen omdat wij in het tuinhuis zaten achter de woning vervolgens heeft [achterbuurman] al
de brandweer gebeld, toen wij bij de auto kwamen zagen wij een gat in de linker portierraam van
ongeveer 15 tot 20 cm, buurman [buurman] heeft met een emmer de raam verder ingeslagen
zodat wij de brand konden blussen intussen was politie ook aanwezig die zeiden tegen ons dat het
kortsluiting was waar wij het met zijn allen niet mee eens waren.
De brandweer was inmiddels ook gearriveerd en heeft de auto nog nageblust
Toch was het voor ons allen duidelijk omdat er een gat in de raam was geslagen en het glas binnen
op de stoel lag dat de auto in brand gestoken was*

Hiermee verklaar ik dat ik bovenstaande verklaring gelezen heb en dat deze naar waarheid is opgesteld.”

De verklaring is ondertekend door acht personen, allen vrienden en/of burens van Consument.

2.13 Ter zitting heeft Consument aangegeven dat de foto's in het expertiserapport en de foto's die Consument, twee dagen na het schadevoorval, zelf heeft gemaakt, niet overeenkomen. De Commissie heeft Verzekeraar in de gelegenheid gesteld om de foto's aan zijn dossier toe te voegen en de foto's nogmaals te (laten) beoordelen.

2.14 Op 19 september 2017 bericht Verzekeraar de Geschillencommissie als volgt:

“Ik geef u in dit bericht onze reactie op de foto's die tijdens de hoorzitting door verzekerde werden getoond.

Mevrouw [vrouw van Consument] toonde foto's die zij twee dagen na de brand maakte bij het bergingsbedrijf.

(...)

De suggestie is gewekt dat door de het verschil in de foto's en dus de gedeeltelijke demontage de conclusies uit het technische en tactische onderzoek op losse schroeven is komen te staan. Want heeft het demontagebedrijf iets te maken met het aangetroffen aanmaakblok?

Dat de foto's iets anders laten zien wordt verklaard door het gedeeltelijk gedemonteerd zijn van de auto.

De constatering dat de auto al gedeeltelijk gedemonteerd was heeft echter geen invloed op de conclusies uit het technische onderzoek, waaruit blijkt dat het aanmaakblok de brandhaard is en dus al in de auto zat voordat de auto bij het demontagebedrijf kwam. Het demontagebedrijf heeft niets te maken met de aanwezigheid van het aanmaakblok, omvang van de schade of welke andere conclusie ook. Zij vond het blok en meldde dat bij Achmea.”

2.15 Verzekeraar handhaaft zijn eerdere standpunt. De Commissie doet daarom uitspraak.

2.16 Van belang bij de beoordeling van dit geschil is tevens het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) waarin het volgende is 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 uitkering onder de verzekering, doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens en dat Verzekeraar afziet van terugvordering van de onderzoekskosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze Consument heeft voor de onderbouwing van haar vordering kort en zakelijk weergegeven, de volgende argumenten aangevoerd.
- Consument is niet betrokken geweest bij de brand. De stelling van Verzekeraar dat Consument de brand heeft gesticht staat niet vast en het registreren van de persoonsgegevens heeft vergaande gevolgen voor Consument, zoals dat de auto alleen tegen een aanzienlijk hoger maandbedrag worden verzekerd.
 - Bij de schademelding bij Verzekeraar is doorgegeven dat de politie, die ter plaatse was bij de brand, aangaf dat het kortsluiting, en geen brandstichting, betrof. Hierdoor is noch aangifte gedaan van brandstichting noch een proces-verbaal opgesteld.
 - Door Consument, evenals burenen en omwonenden, is waargenomen dat de ruit van de auto een gat had met een doorsnede van 15 cm. Door burenen en omwonenden zijn verklaringen overgelegd die dit ondersteunen. Alles wijst erop dat er sprake is van brandstichting door een onbekende.

- Verzekeraar heeft de auto niet meer tot zijn beschikking waardoor geen contra-expertise kan worden verricht anders dan op basis van de foto's.
- Consument heeft twee dagen na de schadegebeurtenis foto's gemaakt van de auto. Hierop is te zien dat er brandschade is. De foto's verschillen van de foto's die de expert enkele maanden na de schadegebeurtenis heeft gemaakt en in zijn rapport heeft opgenomen.

Verweer Verzekeraar

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

- De feiten en omstandigheden rechtvaardigen een gegronde verdenking van fraude. Consument heeft opzettelijk onjuiste informatie en een onjuiste voorstelling van zaken gegeven met het doel een uitkering te ontvangen waarop hij geen recht heeft. Hiertoe wordt het volgende gesteld:
- Ten eerste is het niet mogelijk dat er een gat in de ruit van de auto zou zijn. Een bekende eigenschap van gehard glas in auto's is dat deze bij een breuk versplintert en geheel uit elkaar valt. De ruit is pas na het ontstaan van de brand kapot geslagen.
- Zelfs in het geval dat er wel een gat in de ruit zat, zou de brandhaard niet via het gat in het raam kunnen zijn ontstaan. De aanmaakblokjes bevonden zich ver onder de bestuurdersstoel en konden onmogelijk via het gat in de ruit worden aangemaakt.
- De portieren en ramen zijn ten tijde van de brand gesloten geweest. Consument heeft aangegeven enig sleutelhouder te zijn waardoor moet worden geconcludeerd dat Consument bij de brand betrokken is geweest.
- De brand heeft negen dagen voor het verstrijken van de drie jaar aanschafwaarde-regeling plaatsgevonden.
- Ten slotte is uitgesloten dat sprake is geweest van kortsluiting.
- Op basis van een gegronde verdenking van fraude zijn de gegevens van verzekerde geregistreerd in het Externe Verwijzingsregister. Grond voor de registratie is de gedraging van verzekerde die een bedreiging voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector vormt (PIFI 5.2.1 onder a).
- Bij de beoordeling van de proportionaliteit en duur van de maatregel, is gebruik gemaakt van de proportionaliteitsmatrix. Op basis van de matrix is geconcludeerd dat een vermelding in het Incidentenregister en EVR voor de duur van 8 jaren gerechtvaardigd is nu opzettelijk schade is veroorzaakt en de verzekerde na confrontatie met het bewijs blijft ontkennen. Consument heeft geen argumenten naar voren gebracht die meebrengen dat het belang van verzekerde bij het achterwege blijven van registratie prevaleert boven het belang van Verzekeraar. Het feit dat hij een duurdere autoverzekering moet afsluiten, het oneens is met de conclusie en hinder ondervindt van de registratie maakt dit niet anders.

4. Beoordeling

De vraag die centraal staat is of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het EVR heeft mogen registreren, het reeds uitgekeerde bedrag mag terugvorderen en de onderzoekskosten op Consument mag verhalen.

Registratie EVR

- 4.1 De Commissie ziet aanleiding in de eerste plaats te oordelen over de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Extern Verwijzingsregister (EVR) mocht opnemen.
- 4.2 Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR te handelen conform het hierboven genoemde Protocol.

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 dat hij tot registratie van de persoonsgegevens in het EVR heeft kunnen overgaan omdat er een gegronde verdenking van fraude is. Verzekeraar heeft zich hierbij gebaseerd op de uitkomst van het expertisearchief dat is opgesteld nadat het bergingsbedrijf tijdens demontage van de uitgebrande auto aanmaakblokjes onder de bestuurdersstoel aantroef. De discrepantie tussen de foto's zou zijn te verklaren doordat de auto gedeeltelijk gedemonteerd was bij de latere expertise. Daarnaast heeft het demontagebedrijf geen belang bij het plaatsen van de aanmaakblokjes in de auto.
- 4.4 Consument bestrijdt de stelling van Verzekeraar dat hij de brand in zijn auto heeft veroorzaakt. Consument heeft ter ondersteuning van zijn standpunt de verklaringen overgelegd van een achttal personen die aanwezig waren op de avond van het schadevoorval. Daarnaast heeft Consument foto's overgelegd van twee dagen na het schadevoorval. Deze foto's verschillen ten opzichte van de later gemaakte foto's in die zin dat de omvang van de schade op de foto's die zijn genomen vlak na het schadevoorval aanzienlijk minder is. De foto's van latere datum tonen een voertuig dat grotere schade heeft opgelopen. Consument vermoedt dat de aanmaakblokjes later is neergelegd onder de stoel. Hierbij wijst Consument erop dat bij de eerste expertise de aanmaakblokjes niet is aangetroffen.
- 4.5 De door Verzekeraar gegeven verklaring omtrent het verschil in de foto's is niet afdoende. Allereerst heeft Verzekeraar geen afdoende verklaring gegeven waarom het de aanmaakblokjes niet bij de eerste expertise is aangetroffen. Dit in samenhang met het feit dat de auto, na de eerste expertise, vervolgens drie maanden op het terrein heeft gestaan van het demontagebedrijf en Verzekeraar hierbij niet heeft aangegeven of kunnen bewijzen dat de auto in de open lucht, in een garage of op een afgesloten terrein met 24-uur toezicht heeft gestaan. Hierdoor kan niet worden uitgesloten dat in de tussenliggende maanden derden toegang hadden tot de auto en de aanmaakblokjes konden plaatsen in de auto.

Daarnaast merkt de Commissie op dat Consument een achttal verklaringen heeft overgelegd die zijn verhaal van het voorval ondersteunen en allen aangeven dat de auto al in brand stond op het moment dat Consument bij de auto aankwam. Daarnaast verklaarden de getuigen dat Consument niet tussentijd weg is geweest.

Vanwege de lange periode tussen de eerste expertise en de vondst van de aanmaakblokjes en het feit dat Verzekeraar niet kan aangeven wat er in de tussentijd met de auto is gebeurd terwijl Consument zijn verhaal kan ondersteunen met getuigenverklaringen en foto's heeft overgelegd die twijfel zaaien over het verloop zoals opgenomen in het expertiserapport, komt de Commissie tot de conclusie dat de verdenking van Verzekeraar dat Consument de aanmaakblokjes heeft geplaatst onder de stoel en zijn auto in de brand heeft gestoken, niet gegrond is.

Verzekeraar is er niet in geslaagd bewijs te leveren ter onderbouwing van de stelling dat Consument de opzet heeft gehad de Verzekeraar te misleiden.

- 4.6 Gelet op hetgeen de Commissie onder 4.5 heeft overwogen, vormen de door Verzekeraar gestelde feiten en omstandigheden op grond waarvan Verzekeraar de EVR-registratie heeft geplaatst, geen gegronde verdenking van fraude. Dit brengt mee dat niet is voldaan aan het in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol genoemde criterium voor registratie in het EVR.
- 4.7 Aan de proportionaliteitsafweging van artikel 5.2.1 sub c wordt aldus niet toegekomen. 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

- 4.8 De persoonsgegevens van Consument zijn door Verzekeraar opgenomen in het EVR. Registratie in het EVR brengt mee dat de gegevens van Consument ook in het Incidentenregister van Verzekeraar zijn opgenomen omdat het EVR is gekoppeld aan het incidentenregister (art. 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister mogelijk worden opgenomen. Hierboven is overwogen dat voor registratie in het EVR onvoldoende grond aanwezig is. Zonder nadere toelichting en onderbouwing kan niet worden aangenomen dat het doel van het Incidentenregister met handhaving van registratie nog is gediend indien na het onderzoek naar het incident, in dit geval de door Verzekeraar aangenomen brandstichting door Consument, niet is gebleken dat een gegronde verdenking van fraude bestaat. Die nadere toelichting en onderbouwing voor handhaving van de registratie in het Incidentenregister door Verzekeraar ontbreekt. De Commissie komt derhalve tot het oordeel dat ook de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister moeten worden doorgehaald.
- 4.9 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket. Dit is het Centrum Bestrijding Verzekeringsschuldigheid. Gelet op het hiervoor onder 4.5 overwogene dient de melding van de incidentenregistratie aan het CBV te worden ingetrokken.

Terugvorderen uitgekeerd bedrag

4.10 Nu niet is bewezen dat er sprake is van een gegronde verdenking van verzekeringsfraude kan de reeds uitgekeerde schade ook niet op de grondslag van verzekeringsfraude worden teruggevorderd.

Terugvorderen onderzoekskosten

4.11 Ditzelfde heeft te gelden ten aanzien van de onderzoekskosten. Aangezien niet is komen vast te staan dat Consument heeft getracht de Verzekeraar te misleiden kan Consument niet worden gehouden tot terugbetaling van de onderzoekskosten.

Slotsom

4.12 De Commissie oordeelt dat niet is gebleken dat sprake is van opzet tot misleiden met het doel een uitkering te ontvangen waarop hij geen recht heeft. Nu de fraude niet is vastgesteld mag Verzekeraar het reeds uitgekeerde bedrag en de onderzoekskosten niet op die grondslag terugvorderen en moeten de registraties van de persoonsgegevens van Consument worden doorgehaald. De Commissie wijst de vordering van Consument toe.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument toe en beslist dat Verzekeraar op de kortst mogelijke termijn de persoonsgegevens van Consument uit het extern verwijzingsregister en het Incidentenregister dient te verwijderen en verklaart voor recht dat Consument niet is gehouden de onderzoekskosten te betalen

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.]

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