

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-840
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, mr. dr. S.O.H. Bakkerus,
leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : TVM verzekeringen N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 8 december 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Aansprakelijkheidsverzekering. Consument is bij een ongeval betrokken geweest. Consument heeft de andere betrokkene, die bij Verzekeraar is verzekerd, aansprakelijk gesteld. Verzekeraar heeft de aansprakelijkheid afgewezen. Vanwege onder meer een valse getuigenverklaring heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR geregistreerd. Consument vordert doorhaling van die registraties. Volgens Consument heeft een vak-tekenaar vanuit het netwerk van Consument met de getuigenverklaring slechts een nette schets van het ongeval gemaakt. De Commissie overweegt dat de getuigenverklaring en een e-mail van Consument aan zijn rechtsbijstandverlener de indruk wekken dat de getuige zicht had op het ongeval. Dat is niet juist. Verzekeraar heeft terecht de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR geregistreerd. Gehele vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 3 augustus 2017;
- de repliek van Consument van 11 augustus 2017;
- de aanvullingen van Consument van 16 en 22 augustus 2017;
- de dupliek van Verzekeraar van 8 september 2017.

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 oktober 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 17 oktober 2016 is Consument betrokken geweest bij een verkeersongeval, waarbij een chauffeur van een transportbedrijf (verder: de Chauffeur) verzekerd bij Verzekeraar betrokken was. Consument heeft Verzekeraar als aansprakelijkheidsverzekeraar aangesproken.

- 2.2 Consument heeft het aanrijdingsformulier op 17 oktober 2016 ondertekend. Op blad 1 van het aanrijdingsformulier heeft Consument zijn persoonsgegevens bij “voertuig A” ingevuld. Consument heeft bij “Getuigen: naam, adres, tel.” het volgende ingevuld: “*pers. auto + politie-auto waarvoor ik (A) moest wijken; auto op weg naar ongeluk [...]*”. Consument heeft bij “toedracht” aangekruist dat B op achterzijde botste, in dezelfde richting en op dezelfde rijstrook rijdend. Bij de situatieschets van de aanrijding heeft Consument een tekening van de aanrijding gemaakt en onder andere de volgende opmerkingen toegevoegd: “*bestuurder B blijft ondanks dat ik (A) door zijn toedoen 90° draai, in cabine*” en “*politie-auto met zwaailichten achter A*”.

Op blad 2 heeft Consument ingevuld dat de geschatte schade aan zijn auto € 850,00 bedraagt. De vraag of er andere schade dan schade aan het motorrijtuig is, heeft Consument met “Ja” beantwoord met daarbij de toelichting: “*tinteling en stijfheid nek, schouder*”. De vraag: “wie is naar uw mening aansprakelijk? Waarom meent u dat?” heeft Consument als volgt beantwoord:

“Chauffeur voertuig vrachtwagen B in dienst van bedrijf -> melding gemaakt bij politie (doorrijden [niet leesbaar] -> Nadat chauffeur weigerde te praten/ in cabine bleef, naar directeur gebeld -> constructieve toon met verontschuldiging en toezegging te regelen”.

- 2.3 In een e-mail van 18 oktober 2016 aan het transportbedrijf waar de Chauffeur voor reed, heeft Consument onder andere het volgende medegedeeld: “*Prettig om na de ongepaste houding van uw chauffeur vanochtend (waarbij hij bovendien niet uit de cabine kwam, gelijk aan doorrijden zonder filevorming) in het contact dat ik met u legde tussen de middag uw constructieve en vriendelijke houding te ervaren. Ik ga ervan uit dat u zoals aangegeven mn schade regelt / afwikkelt.*”

- 2.4 DAS rechtsbijstand (verder: DAS) heeft Consument in de aansprakelijkheidsprocedure bij Verzekeraar rechtsbijstand verleend. Op 3 november 2016 heeft Consument in een e-mail aan DAS het volgende medegedeeld: “*Heb u zojuist geprobeerd te bellen en terugbelnotitie achtergelaten. Fijn als u even belt. Ik heb nieuwe info en ontwikkelingen rond mijn gezondheid en schade welke ik graag even afstem. Verder heb ik info van getuige die achter reed, is blauwe [merk auto] met kenteken [kentekennummer] op naam van dhr. [naam] in [woonplaats]. Vanwege bovenstaande en reactie TVM nog geen afspraak met ced gemaakt.*”

- 2.5 Vervolgens heeft de heer [naam] (verder: de Getuige) een getuigenformulier met daarop het sjabloon van DAS op 13 november 2016 ondertekend. De Getuige heeft op dat formulier de volgende vragen als volgt ingevuld:

“Waar bevond u zich op het moment van het voorval?”

Achter de auto van uw verzekerde die is aangereden, voor mij reed nog een andere auto.

Kunt u aangeven hoeveel meter u van het voorval verwijderd was en hoe uw zicht op het voorval was?

Ongeveer 8 meter, er reed (stond) nog 1 auto voor mij en ik had goed zicht op wat er voor mij gebeurde.

Wat hebt u als getuige waargenomen? Hierbij graag vermelden: snelheden, richting aangeven, al dan niet goed rechts houden etc.

Er was langzaam rijdend verkeer door de file en achter mij zag ik een politieauto met zwaailicht naderen. Uw verzekerde was aan het invoegen met knipperlicht aan en was nagenoeg geheel op de rijbaan. Uw verzekerde was de vrachtwagen al voorbij waarna hij geraakt werd ter hoogte van de linker achterhoek van zijn auto door de sneller rijdende vrachtwagen. De chauffeur van de vrachtwagen lette waarschijnlijk niet goed op. Ik heb vanwege de file mijn weg vervolgd en geen verdere dingen inzake het ongeval waargenomen.

Wat is volgens u de oorzaak van het voorval en/of welke fouten zijn er gemaakt?

De oorzaak is waarschijnlijk het onvoldoende opletten van de chauffeur van de vrachtwagen. Uw verzekerde was de vrachtwagen al gepasseerd. Ik reed op dat moment op de invoegstrook naast de vrachtwagen om ook te kunnen invoegen.

Bestaat er een relatie (familie, kennis, vriend, collega etc.) tussen u en de betrokken partijen? Zo ja, welke?

Nee

Bent u bekend met namen en adressen van eventuele andere getuigen? [...]

Nee.

Bent u eventueel bereid uw verklaring onder ede bij de rechter te herhalen?

Ik wil het graag bij deze schriftelijke verklaring houden.

Als ik nog vragen heb op welk telefoonnummer kan ik u dan bereiken?

Mobiele telefoonnr. [telefoonnummer]

Wilt u hieronder een eenvoudige situatieschets maken en daarin met een kruisje aangegeven waar u zich bevond?

[Op het formulier zijn vier voertuigen. De “vrachtwagen” en de “auto verzekerde” zijn beide op de “rechtterijbaan” afgebeeld. De “tussenliggende personenauto” en de “auto van ondergetekende” zijn beide op de “invoegstrook” afgebeeld.]”

- 2.6 De Chauffeur heeft videobeelden van het ongeval verstrekt aan Verzekeraar. Nadat DAS deze videobeelden van Verzekeraar had ontvangen, heeft DAS de Getuige bij brief van 23 november 2016 geïnformeerd dat de brief van 17 november 2016 waarin DAS de Getuige om een aanvullende verklaring had verzocht als niet verzonden kon worden beschouwd omdat de verklaring niet meer noodzakelijk was en verder: “Van de verzekeraar van de tegenpartij heb ik namelijk videobeelden van de dashcam van de vrachtwagen ontvangen waaruit duidelijk blijkt dat mijn cliënt de vrachtwagen geen voorrang heeft verleend”.

DAS heeft op 23 november 2016 telefonisch contact met Consument gehad. Bij brief aan Consument van 23 november 2016 legt DAS de rechtspositie van Consument uit in relatie tot de door Verzekeraar verstrekte dashcambeelden van het ongeval. In die brief wordt Consument ook geadviseerd om contact op te nemen met de politie en de aangifte in te trekken.

- 2.7 Verzekeraar heeft Consument in een brief van 13 december 2016 onder meer het volgende medegedeeld:

“Op 17 oktober 2016 bent u betrokken geweest bij een aanrijding met een vrachtwagen van onze verzekerde [naam transportbedrijf].

Wat speelt er

In onderhavige zaak heeft u onze verzekerde benaderd, omdat de chauffeur niet uit zijn cabine zou zijn gekomen en zou zijn doorgereden zonder zijn identiteit bekend te maken. Via uw belangenbehartiger DAS rechtsbijstand wordt onze verzekerde aansprakelijk gesteld voor de aanrijding, omdat de chauffeur u zou hebben aangereden nadat u was ingevoegd op de rijbaan. U stelt ruimte te hebben gehad om in te voegen op de snelweg waar op dat moment sprake was van filevorming. Om uw lezing te bevestigen is ook een verklaring van getuige [naam Getuige] ingestuurd.

Onderzoek

Op basis van videobeelden, gemaakt vanuit de cabine van de vrachtwagen van onze verzekerde, blijkt echter dat zowel uw lezing over het ontstaan van de aanrijding, als uw verklaring over het doorrijden van de chauffeur na de aanrijding niet juist zijn. Wij kunnen dan ook niet anders dan concluderen dat u een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel een schadevergoeding te ontvangen waar u geen recht op heeft.

[...]

Wij willen u eenmalig in de gelegenheid stellen in een persoonlijk gesprek te reageren op voorgaande. [...]

Tevens zullen wij uw persoonsgegevens opnemen in het Externe Verwijzingsregister van de door de Stichting CIS voor verzekeraars bijgehouden databank. [...]"

- 2.8 In reactie op de brief van Verzekeraar van 13 december 2016 heeft DAS in een brief van 6 januari 2017 Verzekeraar – voor zover relevant - het volgende medegedeeld:
“Namens onze verzekerde, de heer [naam Consument], deel ik u mee dat DAS en hij op 23 november 2016 tot de conclusie zijn gekomen dat hij aansprakelijk is voor de aanrijding met uw verzekerde. DAS heeft dat tot heden niet aan u kenbaar gemaakt, terwijl verzekerde daar wel van uit ging. Voor zover relevant, bied ik u excuus aan voor deze omissie. Verzekerde heeft het ongeval deels anders beleefd dan de door uw verzekerde aangeleverde filmbeelden bleek. Verzekerde benadrukte nog eens dat het ongeval zich in het donker afspeelde onder invloed van de naderende politie auto met zwaailicht. Verzekerde is van mening dat deze aanrijding zonder deze naderende politieauto niet zou hebben plaatsgevonden.

Verzekerde ondervindt als gevolg van gediagnosticeerd letsel nog steeds beperkingen naar aanleiding van het ongeval. Daarbij komt dat de chauffeur van de bij u verzekerde vrachtauto pas na langer aandringen van verzekerde uit zijn cabine is gekomen, dat de chauffeur niet bereid was om zijn naam te geven en om (samen met verzekerde) het schade aangifte formulier in te vullen, ondanks dat verzekerde door de aanrijding op de linkerrijstrook terecht kwam en daarbij een kwartslag gedraaid was.

Nadat verzekerde echter ook de filmbeelden heeft gezien en de uitleg van DAS over zijn juridische situatie, heeft verzekerde ons dus meteen op 23 november jl. kenbaar gemaakt aansprakelijkheid te erkennen en heeft verzekerde op eigen initiatief zijn verklaring bij de politie aangepast. U kunt daarin zien dat de verklaring van verzekerde overeenstemt met de gang van zaken die uit de filmbeelden blijkt.

Verzekerde betreurt het feit dat zijn beleving van het ongeval deels anders was dan later het geval bleek. Ik begrijp dat verzekerde nog een gesprek heeft met u over de gang van zaken, waarin verzekerde u graag een toelichting geeft en eventueel nog bestaande misverstanden kunnen worden opgelost.”

2.9 Verzekeraar heeft Consument in een brief van 1 mei 2017 over zijn definitieve standpunt met betrekking tot de registratie van zijn persoonsgegevens geïnformeerd. In die brief staat onder andere het volgende:

“Wij stuurden u op 13 december een brief over de afwikkeling van deze schade en ons voornemen uw persoonsgegevens op te nemen in het Externe Verwijzingsregister van de door de Stichting CIS voor verzekeraars bijgehouden databank. Hierna hebben wij diverse keren, zowel telefonisch als per mail contact gehad met u en uw vrouw.

Wij hebben de vaststaande feiten evenals uw aanvullende verklaringen over (persoonlijke) omstandigheden uitvoerig intern besproken, dit heeft niet geleid tot andere inzichten.

[...]

Wij hebben vandaag uw persoonsgegevens voor de duur van 8 jaar opgenomen in het Externe Verwijzingsregister van de door de Stichting CIS voor verzekeraars bijgehouden databank.”

2.10 Een brief van 7 mei 2017 van de Getuige aan Verzekeraar vermeldt onder andere het volgende:

“Hierbij wil ondergetekende reageren op de brief d.d. 01-05-2017 welke is verzonden aan dhr. [naam Consument] inzake de kwestie ongeval/aanrijding [...].

- *Mijn schetsverklaring is gemaakt vanuit de schrikbeleving van dhr. [naam Consument] (uitwijken voor politie-auto met sirene in het donker met oplegger aan zijn zijde), kort na het ongeval met, inmiddels gebleken, langdurige en betekenisvolle klachten, en ook ingegeven door het onfatsoenlijke en op zijn minst onjuiste gedrag van de (TVM)chauffeur.*
- *De door mij gemaakte schets van het ongeval is gedaan als relatie en vanuit achtergrond als vaktekenaar uit netwerk en kan, omdat [naam Consument] daartoe niet in staat was, derhalve enkel in die zin als en soort van ‘vriendendienst’ (en in geen enkel ander opzicht zoals wordt gesuggereerd) worden beschouwd.*

Er is hier aantoonbaar nooit sprake geweest van enig motief in de zin van financieel voordeel t.a.v. schadevergoeding ongeval of enige vorm van benadeling chauffeur; [...]

- *ook uit een brief van DAS, d.d. 23 november 2016 met kenmerk [kenmerk] van mevr. mr. [naam jurist DAS], blijkt dat de schuld aan het ongeval juridisch aan dhr. [naam Consument] wordt toegeschreven en ik word bedankt voor mijn medewerking.*

Deze schuldaansprakelijkheid is ook door dhr. [naam Consument] meteen erkend.

Hiermee beschouwde ik de zaak als afgedaan. (Het verzenden van) mijn schetsverklaring was nadien aan/voor wie ook, aantoonbaar dus geheel niet aan de orde.

- *In het hierna volgende korte en geheel onverwachte telefonische onderhoud met de medewerker van T.V.M. heb ik meerdere malen beklemtoond dat (ook voor mij) de zaak was afgedaan; de door mij verder gedane uitspraken in dat gesprek dienen ook in dat licht te worden gezien. Ik betreur dat mijn uitspraken kennelijk zijn verdraaid. Het spreekt voor zich dat ik graag bereid ben dit mondeling toe te lichten zodat deze kwestie in alle redelijkheid en naar feitelijke waarheid kan worden afgesloten.*

Dhr. [naam Consument] ken ik als sociaal, zorgzaam en betrokken persoon van onbesproken gedrag die op deze manier zeer onrechtvaardig behandeld wordt. Laat derhalve duidelijk zijn dat hier oprecht is gehandeld en dat dhr. [naam Consument] het enige slachtoffer is van de aanrijding door de oplegger, en als gevolg hiervan (als zwakkere partij) nog steeds in de lappenmand zit. [...].”

2.11 Bij de vaststelling van de duur van de registratie van de persoonsgegevens van Consument heeft Verzekeraar geen puntenmatrix gebruikt. In de procedure bij Kifid heeft Verzekeraar alsnog een puntenmatrix ingevuld voor de onderhavige zaak. Op basis van de puntenmatrix die Verzekeraar sinds mei 2017 hanteert komt Verzekeraar op een puntenaantal van 18. Vanaf een puntenaantal van 13 of meer geldt volgens die matrix een registratieduur van 8 jaar. In het geval van Consument zijn de volgende punten toegekend:

- 9 punten voor “aantoonbare fraude/gerechtvaardigde overtuiging van fraude”;
- 2 punten voor “vervalsing bewijs zoals nota’s of foto’s om (méér) schade vergoed te krijgen dan wel dekking te verkrijgen”;
- 2 punten voor “samenspanning met verzekerde / tegenpartij / bestuurder / getuige / derde”;
- 3 punten voor “valse politieaangifte gedaan door betrokkene”;
- 2 punten voor “na confrontatie met bewijs blijft betrokken ontkennen”.

De puntenmatrix hanteert ook puntenaftrek voor verlichtende omstandigheden.

Verzekeraar heeft in de onderhavige zaak geen verlichtende omstandigheden geduïd. De matrix noemt de volgende verlichtende omstandigheden waarbij de volgende punten in mindering worden gebracht:

- 3 punten aftrek voor “spontane correctie van gegevens door betrokkene”;
- 1 punt aftrek voor “spijtbetuiging door betrokkene”;
- 2 punten aftrek voor “totaal bedrag gefraudeerd relatief klein (proportionaliteits toepassing)”;
- 2 punten aftrek voor “aantoonbaar gehandeld op advies van de tussenpersoon”;
- 2 punten aftrek voor “rol van de verzekeraar zelf”;
- 3 punten (aftrek) voor “bijzondere omstandigheden”.

2.12 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 verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft voor de onderbouwing van zijn vordering, kort en zakelijk weergegeven, de volgende argumenten aangevoerd:

- Na het ongeval heeft de Chauffeur zich misdragen en zich tegen Consument onwelwillend opgesteld. Vervolgens heeft Consument vanuit een benarde situatie en vanuit zijn eigen beleving een zo zuiver mogelijk beeld van de aanrijding geschetst. Consument heeft terstond op 23 november 2016 aansprakelijkheid erkend. Indien de Chauffeur zich normaal had gedragen waren de formulieren naar Verzekeraar gestuurd en hadden Consument en Chauffeur zonder dit alles het oordeel van Verzekeraar kunnen afwachten. De Chauffeur is nalatig geweest en heeft zijn plichten na het ongeval niet vervuld.
- De Chauffeur heeft geweigerd het schadeformulier in te vullen en ook heeft hij geweigerd zijn identiteit kenbaar te maken. Beide gedragingen kwalificeren volgens de politie als verlaten plaats ongeval.
- DAS heeft een aantal omissies begaan. DAS heeft niet aan de orde zijnde documentatie aan Verzekeraar verzonden. Daarnaast heeft DAS nagelaten om direct aan Verzekeraar door te geven dat Consument op 23 november 2016 aansprakelijkheid voor het ongeval had erkend.
- Er is aantoonbaar in de versterkte vertelling geen sprake van dat Consument heeft getracht voordeel te krijgen door een onjuiste voorstelling van zaken te geven. De enige drijfveer van Consument als zwakke(re) weggebruiker is recht(vaardigheid) (geweest).
- In reactie op het uitblijven van communicatie van de Chauffeur en omdat Consument destijds in de lappenmand zat (en nog steeds zit), heeft de Getuige, vanuit het netwerk van Consument, als vak-tekenaar, een nette schets van het ongeval gemaakt vanuit de positie achterliggende auto (second view). De Getuige heeft de schets gemaakt op basis van de beleving van Consument. Daarbij heeft de Getuige van een getuige-formulier gebruik gemaakt, wat ongelukkig is. Dat was echter het enige beschikbare formulier. In geen enkel opzicht is sprake van reden tot twijfel aan de zuiverheid van de intentie van Consument alsook de Getuige.
- Verzekeraar tracht Consument te veroordelen vanuit black-box denken, onjuiste aannames en een mededelende sfeer. Verzekeraar heeft geen enkele vorm van zorgvuldigheid, redelijkheid en wederhoor in acht genomen. De handelwijze van Verzekeraar geeft een sterk beeld van willekeur. Dit beeld wordt versterkt doordat de duur van de registratie van de persoonsgegevens van de Getuige door Verzekeraar wel is aangepast.
- De faliekant onjuiste, door Verzekeraar gedane registratie dient zo spoedig mogelijk ongedaan te worden gemaakt, vanwege de enorme en onevenredige hinder, beperkingen en gevolgen en vooral vanuit het oogpunt van rechtvaardigheid.
- Consument is al 30 jaar een hardwerkend persoon en rijdt veel op de weg. Hij doet dat zonder wanklank en met plezier. In die tijd en in zijn gehele leven van 52 jaar vormt Consument geen enkel risico voor wie ook. Consument is zijn hele leven van onbesproken gedrag. Daarnaast is Consument sociaal en betrokken. Consument wenst dat zo te houden in plaats van besmet te worden door Verzekeraar die de moeite niet neemt kennis te nemen van Consument, de inhoud, feiten en context van de zaak. Verzekeraar heeft nooit en op geen enkele wijze naar de gezondheid van Consument geïnformeerd. Verzekeraar heeft geen enkel begrip voor Consument getoond nadat hij begin 2017, binnen twee maanden, zowel zijn vader als zijn schoonvader is verloren.

- Mevrouw [naam medewerkster Verzekeraar] heeft telefonisch aan Consument medegedeeld dat de afdeling Speciale Zaken en Expertise van Verzekeraar organisatorisch en procesmatig een rotzooi is. Informatie is niet, onvolledig of te laat, doorgespeeld waardoor termijnen verstrijken en afspraken niet worden nagekomen. Dat alles bovenop het weigeren van wederhoor. Die medewerkster gaf aan de door Consument gegeven weergave van de feiten volledig te begrijpen en onderkende het belang om dit 'grote misverstand' zo snel mogelijk uit de wereld te helpen.
- Consument heeft uitsluitend materiële schade ten bedrage van circa € 300,00 geclaimd. Consument heeft nooit letselschade geclaimd.

Verweer Verzekeraar

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

- Naar aanleiding van de afwikkeling van de schade die door de aanrijding op 17 oktober 2016 is ontstaan, heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument voor de duur van 8 jaar in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Externe Verwijzingsregister geregistreerd.
- Verzekeraar verwijt Consument:
 - 1) Het opzettelijk geven van een onjuiste voorstelling van zaken met betrekking tot de toedracht van de aanrijding waar hij bij betrokken was;
 - 2) Aangifte te hebben gedaan tegen de Chauffeur wegens doorrijden na een aanrijding;
 - 3) Het benaderen van een persoon en deze persoon willens en wetens een verklaring laten afleggen over de toedracht van de aanrijding terwijl deze persoon niet op de plaats van de aanrijding aanwezig was; en
 - 4) Dat hij geen enkel schuldbesef heeft getoond nadat hij – mede op basis van dashcambeelden van de vrachtauto – met zijn onjuiste voorstelling van zaken is geconfronteerd. Consument ziet zichzelf als slachtoffer, terwijl deze zaak – vanwege de aangifte wegens doorrijden na een aanrijding tegen de Chauffeur – ernstige arbeidsrechtelijke consequenties had kunnen hebben voor de Chauffeur en mogelijk zelfs ontslag op staande voet.
- Indien de dashcambeelden niet beschikbaar waren, had Verzekeraar aansprakelijkheid moeten erkennen. Vanwege bovenstaande verwijten prefereert registratie van de persoonsgegevens van Consument boven de nadelige gevolgen die de registratie voor Consument heeft. Vanwege het gebrek aan schuldbesef bij Consument is het recidive-gevaar groot.
- Uit de dashcambeelden blijkt dat ten tijde van de aanrijding, Consument van rijstrook wisselde en dat de Chauffeur na het ongeval is uitgestapt. Uit die beelden blijkt ook dat de Chauffeur met Consument voor de cabine heeft gediscussieerd en dat nota bene Consument in zijn personenauto stapt en als eerste weg rijdt. Geheel in strijd met die beelden heeft Consument op het schadeformulier verklaard dat hij van achteren door de Chauffeur is aangereden terwijl hij op dezelfde rijstrook reed. Consument heeft ook ten onrechte gesteld dat de Chauffeur niet uit zijn cabine wilde komen. Consument heeft bij de politie proces-verbaal van aangifte tegen de Chauffeur wegens doorrijden na een aanrijding laten opmaken. Daarnaast heeft Consument ook met de directeur van het transportbedrijf gebeld en aan hem medegedeeld dat zijn Chauffeur na de aanrijding is doorgereden.

- Verzekeraar heeft in november 2016 via DAS van Consument een getuigenverklaring ontvangen. Consument heeft in de begeleidende e-mail aan DAS medegedeeld dat hij informatie van een getuige heeft die achter hem reed. Na telefonisch contact tussen de Verzekeraar en de Getuige bekent de Getuige dat Consument hem heeft verzocht de getuigenverklaring te verstrekken maar dat deze vals is. De Getuige was namelijk niet ter plaatse en hij is een kennis/vriend van Consument. Naar aanleiding van de valse getuigenverklaring zijn ook de persoonsgegevens van de Getuige in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Externe Verwijzingsregister geregistreerd.
- De partner van Consument heeft telefonisch op het voornemen van Verzekeraar om de persoonsgegevens van Consument te registeren gereageerd. Volgens haar heeft Consument na het ongeval “in paniek” gehandeld, is vooral hij slachtoffer in deze zaak en had de valse getuigenverklaring niet door DAS aan Verzekeraar mogen worden verstrekt. Van enig schuldbesef van Consument is Verzekeraar niets gebleken. Het willens en wetens doen van aangifte wegens doorrijden na een aanrijding, het informeren van de werkgever van de Chauffeur en het benaderen van een vriend om een valse getuigenverklaring af te leggen kan Verzekeraar onmogelijk zien als in “paniek” handelen.
- Vanwege het voorval en de beschuldigingen van Consument was de Chauffeur mogelijk op staande voet ontslagen. Daarnaast zou Verzekeraar naar verwachting een (hoge) schade hebben moeten uitkeren vanwege de lichamelijk beperkingen die Consument mogelijk door het ongeval heeft opgelopen.
- Uit het bovenstaande blijkt dat Consument willens en wetens een onjuiste voorstelling van de aanrijding heeft gegeven en een persoon heeft aangezet een valse getuigenverklaring af te leggen met het doel ten onrechte een schade-uitkering van Verzekeraar te ontvangen. De gedragingen van Consument vormen een bedreiging voor de financiële belangen van cliënt (de Chauffeur) en de organisatie van financiële instellingen. Gezien het voorgaande is de duur van de registratie voor de periode van 8 jaar gerechtvaardigd.
- Verzekeraar betreurt het persoonlijk letsel van Consument door het ongeval en privé gebeurtenissen na het ongeval maar deze doen niets af aan de ernst van het handelen van Consument.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling van de Commissie ligt de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument heeft mogen opnemen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Externe Verwijzingsregister (hierna: het EVR). Als uitgangspunt hierbij geldt dat Verzekeraar zich heeft verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen overeenkomstig het Protocol.
- 4.2 Gelet op de mogelijk verstrekken 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 heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument Verzekeraar een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel een schadevergoeding te ontvangen waar hij geen recht op had. Consument heeft verklaard dat hij vanuit zijn eigen beleving een zo zuiver mogelijk beeld van de aanrijding heeft geschetst. Voor zover die verklaring ziet op de aanrijding zelf acht de Commissie dit aannemelijk en ziet zij geen reden om aan te nemen dat Consument Verzekeraar heeft willen misleiden. De Commissie is echter van oordeel dat de uitleg van Consument niet geloofwaardig is voor zover die betrekking heeft op de verschillende verklaringen die Consument heeft afgelegd over de omstandigheid dat de Chauffeur na de aanrijding niet uit de cabine van zijn vrachtauto zou zijn gekomen. Consument heeft zowel op het onder 2.2 geciteerde aanrijdingsformulier als bij het transportbedrijf van de Chauffeur, een verklaring afgelegd die erop neerkomt dat de Chauffeur na de aanrijding niet uit zijn cabine was gekomen. De Commissie heeft kennisgenomen van de video-opnames van de dashcam van de Chauffeur. De Commissie stelt vast dat de verklaring van Consument niet strookt met de video-opnames die tonen dat de Chauffeur na de aanrijding uit zijn cabine is gestapt en dat hij en Consument daarna gedurende enige tijd buiten voor de cabine met elkaar hebben gesproken.

Verzekeraar heeft zijn standpunt dat sprake is van fraude ook gebaseerd op de onder 2.5 geciteerde getuigenverklaring van de Getuige die volgens Verzekeraar vals is. Volgens Consument is de getuigenverklaring niet relevant omdat Consument de aansprakelijkheid al heeft erkend. De Commissie overweegt dat het aanvaarden van de aansprakelijkheid niet tot gevolg heeft dat daarmee de eerdere getuigenverklaring geen betekenis meer toekomt. In de onderhavige zaak moet immers de vraag worden beantwoord of sprake is van een gegronde verdenking van fraude en niet wie aansprakelijk is voor het ongeval. Verzekeraar heeft zijn oordeel dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude onder andere op de getuigenverklaring van de Getuige gebaseerd zodat die verklaring voor de beoordeling van de vordering van Consument van belang is.

Verder stelt Consument dat DAS de getuigenverklaring niet aan Verzekeraar had mogen toesturen. De Commissie overweegt dat die stelling van Consument niet door enig bewijs wordt ondersteund. Uit niets blijkt dat Consument DAS heeft bericht dat terughoudendheid moest worden betracht bij het toesturen van die verklaring aan Verzekeraar. In de onder 2.4 geciteerde e-mail heeft Consument DAS medegedeeld dat hij informatie had van een "getuige" die "achter reed" met daarbij de gegevens van de Getuige en zijn auto. De inhoud van de getuigenverklaring komt overeen met de informatie die Consument aan DAS over de Getuige heeft gegeven. Uit die e-mail en uit de getuigenverklaring volgt niet, zoals Consument stelt, dat de Getuige als vak-tekenaar een nette schets van het ongeval heeft willen maken. Uit die of enige andere stukken is ook niet gebleken dat Consument DAS heeft geïnformeerd dat de Getuige het ongeval zelf niet had gezien of dat hij uit het netwerk van Consument komt.

Vervolgens stelt Consument over de getuigenverklaring dat het ongelukkig was dat het betreffende formulier is gebruikt maar dat dit het enige beschikbare formulier was.

Volgens Consument heeft de Getuige, vanuit het netwerk, als vak-tekenaar een nette schets van het ongeval gemaakt vanuit de positie achterliggende auto. Volgens Consument is in geen enkel opzicht reden te twijfelen aan de zuiverheid van de intentie van Consument alsook de Getuige. De Commissie is van oordeel dat de uitleg van Consument over het gebruik van het getuigenformulier niet consistent en niet geloofwaardig is.

In de onder 2.4 geciteerde e-mail heeft Consument medegedeeld dat hij informatie had van een "getuige" die "achter reed" met daarbij de gegevens van de Getuige en zijn auto. Uit dat e-mailbericht valt niet af te leiden dat Consument met die informatie slechts heeft beoogd een door een vak-tekenaar uit zijn netwerk gemaakte nette schets van het ongeval aan te leveren. Daarnaast vermeldt de getuigenverklaring zowel in de antwoorden op de vragen als in de getekende situatieschets dat de auto van de Getuige zicht had op het ongeval. Volgens de informatie op het getuigenformulier bestaat geen relatie tussen Consument en de Getuige. De Commissie overweegt dat de onder 2.5 geciteerde getuigenverklaring in samenhang met de onder 2.4 geciteerde e-mail, de stellige indruk wekt dat de Getuige daadwerkelijk achter het ongeval reed en dat uit die stukken in geen geval kan worden afgeleid dat het slechts een door een vak-tekenaar uit het netwerk van Consument gemaakte schets van het ongeval betreft. Dientengevolge is de beschreven en geschetste situatie van het ongeval in de getuigenverklaring niet juist. De verklaring die de Getuige op de zitting heeft gegeven heeft geen ander licht op de het bovenstaande geworpen en die laat de Commissie derhalve buiten beschouwing.

De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar, gelet op de hem ter beschikking staande gegevens, op goede gronden tot het oordeel is gekomen dat onderhavige zaak een gegronde verdenking van fraude oplevert.

- 4.4 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 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. De stelling van Consument dat de enorme en onevenredige hinder, beperkingen en gevolgen van de registratie voor Consument, de registratie niet rechtvaardigen kan hem dan ook niet baten. In de procedure bij Kifid heeft Verzekeraar voor de onderbouwing van de registratieduur van 8 jaar in het EVR een puntenmatrix gehanteerd. Die matrix vermeldt zowel mogelijke verzwarende als verlichtende omstandigheden. De onderhavige omstandigheden leiden volgens Verzekeraar tot een score van 18 punten. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar ten onrechte 3 punten heeft toegekend voor een valse politie-aangifte omdat die aangifte is voortgevloeid uit de beleving van Consument dat het niet invullen van een schadeformulier als doorrijden na een aanrijding dient te gelden.

Hoewel Verzekeraar dit betwist, is in de onderhavige zaak niet relevant of, zoals Consument stelt, slechts sprake is van een relatief klein bedrag waar de fraude op ziet. Het toepassen van 2 punten aftrek voor die eventuele verlichtende omstandigheid doet immers niets af aan het resultaat van het totaal aan punten, namelijk een registratieduur van 8 jaar in het EVR bij 13 punten of meer. De Commissie gaat hier dan ook aan voorbij. Van overige omstandigheden die tot doorhaling of een verdere verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden, is de Commissie niet gebleken.

4.6 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. 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 mogen blijven staan voor zover deze laatste registratie van gelijke duur is, hetgeen in casu het geval is.

4.7 De slotsom is dat de gehele vordering van Consument moet 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 40 van het Reglement.