

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-853
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. E.C. Ruinaard,
leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 18 december 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Reisverzekering. Consument heeft ten onrechte twee horloges geclaimd. De Commissie oordeelt dat dit frauduleuze handelen van Consument te beschouwen is als een gedraging die een bedreiging kan vormen voor de belangen van cliënten en/of de medewerkers van een financiële instelling, de instelling zelf of de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector. Verzekeraar heeft aan de in het Protocol Waarschuwingssystemen Financiële Instellingen genoemde voorwaarden voor EVR-registratie voldaan. De door Consument aangevoerde omstandigheden brengen niet mee dat een registratietermijn van vier jaar de grenzen van proportionaliteit overschrijdt. De Commissie heeft de vorderingen afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie (dupliek) van Verzekeraar.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 oktober 2017 en zijn aldaar verschenen.

Na de hoorzitting heeft de Commissie nadere informatie bij Consument opgevraagd en vervolgens Verzekeraar in de gelegenheid gesteld daarop te reageren. De volgende stukken zijn ontvangen:

- de reactie d.d. 1 november 2017 van Consument met bijlagen;
- de reactie d.d. 21 november 2017 van Verzekeraar;
- de nadere reactie d.d. 1 december 2017 van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 6 september 2016 telefonisch bij Verzekeraar een schade op zijn reisverzekering gemeld. Het betrof schade als gevolg van twee zoekgeraakte koffers na aankomst van zijn vlucht vanuit [stad 1] in [stad 2] op 1 september 2016.
- 2.2 Op 15 september 2016 heeft Verzekeraar een brief naar Consument gemaild waarin hij om aanvullende informatie heeft verzocht die de schadeclaim kan onderbouwen, zoals de boekingsnota van de heen- en terugreis, de aankoopnota's en/of pinbewijs van de geclaimde horloges en enkele andere stukken. In reactie daarop heeft Consument op 15 september 2016 aan Verzekeraar een e-mail gestuurd met daarbij onder andere foto's van twee door hem geclaimde horloges.
- 2.3 Op 3 oktober 2016 heeft de door Verzekeraar ingeschakelde onderzoeker telefonisch contact opgenomen met Consument en het gesprek diezelfde dag per e-mail aan Consument bevestigd. In deze e-mail van 3 oktober 2016 staat onder andere het volgende:
*“Ik heb u zojuist telefonisch gesproken over uw verloren bagage. Ik heb aangegeven dat de foto's die u van de verloren horloges heeft ingediend gemaakt zijn op 7 september en dus ruim na de schadedatum. U kwam met een verklaring dat u de foto's heeft doorgeappt en dat daardoor de datum anders is. Ik heb u uitgelegd dat het zo niet werkt, immers uit de digitale eigenschappen blijkt dat de foto's gemaakt zijn op 7 september (...)
Ik heb u vervolgens op de man af gevraagd of de horloges in de verloren koffer zaten. U bleef volharden in uw stellingen.(...)”*
- 2.4 Op 15 oktober 2016 heeft Consument een e-mail verstuurd naar de onderzoeker van Verzekeraar. Daarin was onder andere het volgende opgenomen:
*“Na ons gesprek heb ik de luchtvaartmaatschappij nog een keer gebeld over de status van de verloren koffers. Ik heb het goede nieuws gekregen dat de twee koffers zijn gevonden en opgestuurd zijn. (...) Hierbij wil ik tevens reageren naar aanleiding van uw email: Wegens het verlies van mijn bagage, drukte op werk en privé-omstandigheden heb ik u helaas verkeerd geïnformeerd wat betreft de foto's van de horloges. (...)
Het blijkt dat de foto's die ik naar u heb gestuurd, de verkeerde zijn geweest. Door alle drukte heb ik de verkeerde horloges vermeld en de verkeerde foto's gestuurd.
Bij deze wil ik graag vermelden dat de koffers weer in mijn bezit zijn. (...)”*
- 2.5 Verzekeraar is eind oktober 2016 overgegaan tot het registreren van de gegevens van Consument in het incidentenregister en het extern verwijzingsregister. Naar aanleiding van het bezwaar d.d. 5 december 2016 van Consument tegen de door Verzekeraar genomen beslissing, heeft Verzekeraar de duur van de registraties teruggebracht van 8 naar 4 jaar.
- 2.6 Op 2 mei 2017 is de klacht van Consument bij het Kifid ontvangen.

Het Protocol Waarschuwingssystemen Financiële Instellingen

- 2.7 In het Protocol Waarschuwingssystemen Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) is onder andere 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 primair dat zijn persoonsgegevens uit het incidentenregister (IR) en het extern verwijzingsregister (EVR) worden verwijderd. Subsidiair vordert hij dat de duur van de registraties wordt teruggebracht tot 1 jaar.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar heeft onrechtmatig gehandeld door de persoonsgegevens van Consument te registreren in het IR en het EVR en daarbij een melding te doen aan het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijkeit.

Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- De door Verzekeraar aan Consument tegengeworpen gedragingen worden in het licht van alle omstandigheden van het geval, Consument te zwaar aangerekend.
- In het kader van de belangenafweging is geen rekening gehouden met het feit dat Consument nooit te maken heeft gehad met eerdere registraties van welke aard dan ook.
- Het financieel belang kan in casu gesteld worden op ongeveer € 150,-, waardoor, zonder deugdelijke motivering, een registratie met een maximale duur van 4 jaar op geen enkele wijze gerechtvaardigd is.
- De schadeclaim is, nadat de koffers van Consument weer terecht waren, bovendien door Consument ingetrokken.
- Er wordt geen rekening gehouden met het door Consument getoonde inzicht in zijn handelswijze c.q. zijn spijtbetuigingen. Volstaan had kunnen worden met een ernstige waarschuwing.
- Door de registraties wordt Consument in verregaande mate beperkt in het aangaan van zowel beroeps- als privé gerelateerde verzekeringen. Indien de registraties in stand blijven, dient daarom in ieder geval de duur daarvan in alle redelijkheid beperkt te worden naar één jaar.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie is in het geval van Consument van oordeel dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument heeft mogen registreren in het Incidentenregister (IR) en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (EVR). De Commissie geeft hieronder haar overwegingen waarom een registratie in het EVR gerechtvaardigd is en geeft haar oordeel over de proportionaliteit van de duur van de registratie. De registratie in het IR is daarmee ook toegestaan, nu deze van gelijke duur is. De Commissie acht in het onderhavige geval Verzekeraar wel gehouden zijn toezegging in de brief van 21 november 2017 gestand te doen, die inhoudt dat Verzekeraar de registratie in het EVR verwijderd zodra Consument aantoont vanwege zijn werk of beroep een (medische) beroepsaansprakelijkheidsverzekering nodig te hebben.

De opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR

- 4.2 Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het EVR te handelen conform het hierboven genoemde Protocol. Vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens verdenking van (poging tot) fraude is een maatregel met mogelijk verstrekende gevolgen voor de betrokkene. Deze vermelding kan tot gevolg hebben dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de geregistreerde weigeren. Er moeten daarom hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. Zie onder andere Geschillencommissie Kifid 2017-717, 2016-329 en 2016-302 onder 4.6 en de daar genoemde uitspraken.
- 4.3 Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. In voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging vormt voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. Dit houdt in dat de gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking moeten vormen van fraude (“opzet te misleiden”). Zie ook: Hof Amsterdam 30 november 2010, LJN: BO7581, r.o. 3.5 en GC Kifid 2015-142, r.o. 4.3. De financiële instelling moet in het dossier van het incident ten opzichte van betrokkene genoeg bewijsmiddelen hebben op grond waarvan kan worden gesteld dat sprake is van een zware verdenking of bewezenverklaring. De informatie in het dossier moet van dien aard zijn dat voor de rechter genoeg bewijs beschikbaar is om tot een bewezenverklaring van strafbare feiten of onoorbare feiten te kunnen komen. Er moet dus een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aanwezig zijn. Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:BH4720, r.o. 4.4.
- 4.4 Tussen partijen staat niet (meer) ter discussie dat Consument ten onrechte twee horloges heeft geclaimd. Consument heeft spijt betuigd. In het onderhavige geval staat dan ook vast dat Consument een onware opgave en/of een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden.
- 4.5 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar bij het overgaan tot de registraties in redelijkheid tot zijn besluit heeft kunnen komen.

Op dat moment was duidelijk dat de door Consument overgelegde foto's van de twee door hem geclaimde horloges pas na het schadevoorval waren genomen. Vervolgens heeft Verzekeraar Consument daarmee geconfronteerd, waarna Consument (in eerste instantie) volhard heeft in zijn standpunt en daarbij een - volgens de onderzoeker van Verzekeraar - (technisch gezien) onmogelijke verklaring heeft gegeven over de herkomst van de foto's. Gelet op deze feiten en omstandigheden, kon het niet anders zijn dan dat Consument probeerde een (schade)uitkering te krijgen waarop hij geen recht had. Derhalve heeft hij gehandeld met het opzet Verzekeraar te misleiden. De stelling van Consument nadien, dat hij zich vergist had met betrekking tot de horloges, was gelet op het voorgaande niet geloofwaardig meer.

- 4.6 De Commissie oordeelt dat het frauduleuze handelen van Consument te beschouwen is als een gedraging die een bedreiging kan vormen voor de belangen van cliënten en/of de medewerkers van een financiële instelling, de instelling zelf of de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector. Verzekeraar heeft hiermee aan de in artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol genoemde voorwaarden voor EVR-registratie voldaan.
- 4.7 Vervolgens dient Verzekeraar op grond van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Dat wil zeggen dat het belang van verzekeraars bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor een consument. Doel van het Protocol is onder meer de continuïteit en de integriteit van de financiële sector te waarborgen. De dreiging van registratie kan daaraan - al dan niet als preventief middel - een positieve bijdrage leveren, doch alleen indien in de betreffende gevallen ook daadwerkelijk tot registratie wordt overgegaan. Het belang van een verzekeraar is er bovendien in gelegen dat hij dient te kunnen uitgaan van de juistheid van de door een verzekerde verstrekte informatie. Desalniettemin kunnen, ook indien overigens aan de voorwaarden voor registratie is voldaan, de belangen van een consument daardoor zodanig zwaar worden geraakt dat in het concrete geval registratie achterwege zal moeten blijven. Het is in eerste instantie aan de verzekeraar die afweging te maken. Een consument 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. Vergelijk GC Kifid 2016-302, onder 4.9.
- 4.8 De omstandigheid dat Consument gedurende de registratieduur geen financiële producten, zoals een 'reguliere' verzekering kan afnemen, bijvoorbeeld een inboedelverzekering of motorverzekering, maar daarvoor is aangewezen op een 'duurdere' verzekeraar zoals de Vereende, maken de registraties niet disproportioneel. Zie ook GC Kifid 2017-345. Voor zover Consument heeft gesteld dat de registraties voor hem (in de nabije toekomst) een belemmering opleveren voor zijn werk of beroep, is de Commissie van oordeel dat Consument – ondanks dat hij daartoe in de gelegenheid is gesteld – dit niet aannemelijk heeft gemaakt. Uit de gegevens die Consument heeft overgelegd, blijkt niet dat hij (op korte termijn) een (medische) beroepsaansprakelijkheidsverzekering nodig heeft.

In dat kader heeft Verzekeraar bij brief van 21 november 2017 zijn bereidheid geuit om de EVR-registratie te verwijderen indien Consument daadwerkelijk een (medische) beroepsaansprakelijkheidsverzekering dient af te sluiten, ook als dat moment ligt vóór afloop van de registratieduur van 4 jaar. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar gehouden is zijn toezegging gestand te doen en de registratie in het EVR te verwijderen op het moment dat Consument aantoonbaar daadwerkelijk een (medische) beroepsaansprakelijkheidsverzekering nodig te hebben.

Consument heeft verder geen andere omstandigheden aangedragen die maken dat hij onevenredig hard wordt geraakt of kan worden geraakt door de registraties.

- 4.9 Het proportionaliteitsbeginsel kan vervolgens ook een rol spelen bij de beoordeling van de duur van de registratie. In artikel 5.3.2 van het Protocol is opgenomen dat de duur van de registratie maximaal acht jaar is. De Verzekeraar heeft de registratieduur van Consument terug gebracht naar vier jaar. De Commissie is van oordeel dat de door Consument aangevoerde omstandigheden niet meebrengen dat een registratietermijn van vier jaar de grenzen van proportionaliteit overschrijdt. Het feit dat Consument in eerste instantie tegenover Verzekeraar heeft volhard in zijn onterechte claim en pas later zijn fout heeft erkend, rechtvaardigt naar het oordeel van de Commissie de registratieduur van 4 jaar.

De opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister

- 4.10 Gelet op het bovenstaande kan ook de registratie in het IR worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het IR (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het IR blijven staan, nu beide registraties van gelijke duur zijn.

Conclusie

- 4.11 Gelet op het voorgaande dienen de vorderingen van Consument te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

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.