

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-377
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard en mr. A.M.T. Wigger, leden en
mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 19 juni 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Ongevallenverzekering. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR geregistreerd omdat hij bij drie ongevalsmeldingen een onware opgave heeft gedaan. Daarnaast heeft Verzekeraar de kosten naar aanleiding van het fraudeonderzoek in rekening gebracht. De Commissie oordeelt dat de registratie in het EVR moet worden doorgehaald omdat de vastgestelde gedragingen geen zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren. De registratie in het Incidentenregister is niet meer ter zake dienend en moet daarom eveneens worden doorgehaald. De registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR mag Verzekeraar handhaven. Verzekeraar dient de reeds door Consument betaalde onderzoekskosten te restitueren. Vorderingen (gedeeltelijk) toegewezen.

I. 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;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op de dupliek van Verzekeraar;
- de reactie daarop van Verzekeraar.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een ING Ongevallenverzekering (verder: de Verzekering) gesloten. In de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden IOV6 (verder: de Voorwaarden) is - voor zover hier relevant – het volgende bepaald:

“Artikel 15 Uitsluitingen

De verzekeraar is niet tot uitkering verplicht terzake van een ongeval:

[...]

15.20 *als u of de verzekerde of de bij de uitkering belanghebbende niet heeft voldaan aan de volgens de polisvoorwaarden op hem rustende verplichtingen tenzij [Verzekeraar] niet in een redelijk belang is geschaad.*

15.21 *als [Verzekeraar] in een redelijk belang is geschaad als u of de verzekerde:*

- een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven, of*
- een onware opgave heeft gedaan in verband met een ingediende schadevordering, of*
- feiten heeft verzwegen die voor de beoordeling door [Verzekeraar] van een ingediende schadevordering van belang zijn.*

In deze situaties vervalt het recht op uitkering voor alle onderdelen van de schade. Als voor de verzekeringnemer de dekking vervalt is hij verplicht de extra (onderzoeks)kosten en andere schade te vergoeden.

[...]

Artikel 17 Verplichtingen bij een ongeval

[...]

17.3 *Zodra de verzekeringnemer, de verzekerde of de tot uitkering gerechtigde van de verwezenlijking van het risico op de hoogte is, of behoort te zijn, moet hij voldoen aan de volgende verplichtingen:*

- binnen redelijke grenzen al het mogelijke doen ter voorkoming of vermindering van schade;*
- de schade zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is melden aan de verzekeraar.”*

2.2 Bij brief van 7 december 2015 heeft Consument Verzekeraar onder meer het volgende medegedeeld:

“Bij het optillen van een zware cirkelzaag machine, die in mijn garage op de grond lag, voelde en hoorde ik een krak in mijn linker knie waarna ik niet goed meer kon lopen.

Na bezoek aan de huisarts ben ik doorverwezen naar [naam gasthuis] in [vestigingsplaats] waarna diverse onderzoeken op 01-03-2010 een opname volgde voor een kijkoperatie.

[...]

Nu ben ik mijn papieren aan het opruimen en rangschikken en daarbij vond ik ook een risicoverzekering die uitbetaalt bij invaliditeit.

Aangezien de beenfunctie niet meer is zoals het behoort te zijn vraag ik mijzelf af of dit verzekerd is volgens bovengenoemde verzekering.”

2.3 Verzekeraar heeft bij brief van 15 december 2015 als volgt gereageerd:

“Hartelijk dank voor het schadeaangifteformulier.

Om voor vergoeding in aanmerking te komen zijn er een aantal verplichtingen waaraan voldaan moet worden. Eén van deze verplichtingen is dat bij te verwachten blijvende invaliditeit binnen 90 dagen hiervan melding gemaakt moet worden bij de verzekeraar.

Na deze termijn bestaat alleen recht op uitkering als kan worden aangetoond dat de invaliditeit rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van het ongeval.

Dit recht vervalt echter als de melding later dan 2 jaar na het ongeval plaatsvindt. U kunt dit nalezen in artikel 17.3.1 van de polisvoorwaarden.

Aangezien het voorval van 1 maart 2010 pas op 7 december 2015 bij ons gemeld is kan er geen aanspraak gedaan worden op de ING Ongevallenverzekering.

Daarnaast blijkt uit uw opgave dat er geen sprake is van een ongeval. Ook daarom kunnen wij u niet verder helpen. Onderstaand leggen wij uit waarom niet.

Volgens de polisvoorwaarden wordt onder een ongeval verstaan: “een gebeurtenis waarbij de verzekerde wordt getroffen door plotseling en onvrijwillig van buitenaf op hem inwerkend fysiek geweld, waardoor hem in een ogenblik letsel wordt toegebracht”. Het gebeuren voldoet niet aan deze omschrijving. Ook daarom is er geen recht op uitkering. [...]”

2.4 Bij brief van 17 december 2015 heeft Consument Verzekeraar het volgende medegedeeld:

“Bedankt voor uw antwoord op mijn brief van 7-12-2015. Ik ging er vanuit dat bovengenoemde brief aanleiding zou zijn om e.e.a. nader toe te lichten en niet dat de aanvraag geweigerd zou worden i.v.m. termijnoverschrijdingen. De avond voordat ik de zaagmachine optilde en krak voelde en hoorde was ik in het donker, toen ik een brief ging posten in de PTT bus aan de [adres], uitgegleden over een talud in het trottoir t.h.v. een inrit en op mijn linkerknie terecht gekomen.

[...]

Verder deel ik u mede dat het ongeval NIET op 1 maart 2010 plaats heeft gevonden maar enkele weken eerder. Bovendien ben ik van mening dat men niet meteen de verzekering gaat informeren over een ongeval waarvan in eerste instantie vanuit is gegaan dat het wel goed zou komen. In uw stelling zou ik dus nu al moeten melden dat ik gisterenavond een vlieg in mijn oog heb gekregen waardoor ik misschien over 5 jaar mijn oog zou kunnen verliezen. Als dit zo is hoeft de ING geen mensen te ontslaan omdat deze hard nodig zijn om alle aanvragen en meldingen te documenteren. Ik ben dus van mening dat ik binnen 2 jaar na de uitspraak van de arts [naam arts] (toen dus duidelijk was dat het ongeval van het struikelen en op mijn knie vallen nare consequenties voor mij zou hebben) het gemeld te hebben. Zou het zo zijn dat ik op een andere wijze bezwaar moet maken dan wil dit graag van u horen. Anders gelieve deze brief als bezwaarschrift te behandelen. [...]”

2.5 Vervolgens heeft Verzekeraar Consument in een brief van 22 december 2015 geïnformeerd dat hij bij zijn eerder ingenomen standpunt blijft.

2.6 Op 5 december 2016 heeft Consument het formulier “ING Ongevallenverzekering – ongeval melden” (verder: het Formulier) ingevuld en ondertekend. Bij onderdeel 3 “Ongeval” van het Formulier heeft Consument ingevuld dat op 16 december 2015 om 22:00 te [plaatsnaam] het volgende ongeval heeft plaatsgevonden: “Tijdens het wegbrengen van post naar de brievenbus op de [adres] een vlieg in mijn oog gekregen”. Consument heeft op het Formulier ingevuld dat de verwonding door het ongeval “beschadiging zicht” is. De vraag of (de verzekerde) voor het ongeval gezond was heeft Consument met “ja” beantwoord.

Bij onderdeel 6 “Blijvende invaliditeit” van het formulier heeft Consument de vraag of hij blijvende klachten aan het ongeval verwacht over te houden, het volgende geantwoord: “Ja, namelijk blijvend slecht zicht. Linkeroog”.

In een vrije ruimte onderaan onderdeel 6 heeft Consument het volgende medegedeeld:

“Doordat ik slecht zicht had ben ik enkele weken geleden wederom tijdens het versturen van post in de brievenbus van de PTT op de [adres] op mijn LINKER KNIE gevallen waardoor de klachten zoals vermeld in mijn brief van d.d. 17-12-2015 in ergere mate zijn verslechterd. De beschadiging aan mijn oog is ondertussen goed gekomen al hoewel het verschil tussen mijn linker en rechteroog +/- 1.5 is.”

- 2.7 Naar aanleiding van de schademeldingen van Consument heeft Verzekeraar onderzoeksbureau [naam onderzoeksbureau] ingeschakeld. Op 23 januari 2017 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen een medewerker van [naam onderzoeksbureau] en Consument. Het interviewverslag van dat gesprek vermeldt onder ander het volgende:

“Toedracht schade

[...]

V: Wilt u in chronologische volgorde vertellen wat er allemaal gebeurd is met u, waarvoor de verzekeringsmaatschappij heeft verzocht dekking te verlenen voor uw ongevallenverzekering?

A: De tijden en data ken ik niet uit mijn hoofd. Ik ging jaren geleden op een avond een brief posten. Ik heb net gezocht, dat was in het jaar 2010. Dat moet op de [adres], hier vlakbij. Het was donker. Ik ben gestruikeld op het trottoir en op mijn knie terecht gekomen. Ik ben naar huis gestrompeld. De andere dag moest ik iets voor mijn vrouw doen. Ik heb een vrij zware zaagmachine die onderin de kast stond. Ik heb die geïnstalleerd. Tijdens het optillen van die machine hoorde/voelde ik een knak in mijn knie. En gelijk pijn in mijn knie. Ik ben naar de huisarts gegaan en naar het [naam gasthuis] gestuurd. Ik kreeg injecties in mijn meniscus, de pijn bleef, dus een operatie moest volgen. Daarna een kijkoperatie en toen is de meniscus gelijk verwijderd (rondom). Na de operatie kreeg ik fysiotherapie, dat ging goed. De pijn bleef, dus toen moest er een hele knie worden geplaatst. Ik kon in [naam stad] snel terecht. Toen ging het allemaal goed. Een paar maanden daarna verstpapte ik mij op een camping. Dezelfde pijn was gelijk weer terug. Hele poos bij het [naam ziekenhuis]-ziekenhuis gelopen die op dat moment zei niets meer te kunnen doen. De knie was goed maar de pijn bleef en men wist niet waar het vandaan kwam. De fysiotherapeut hielp een beetje. Enkele jaren geleden weer naar een orthopeed geweest en die zei dat ik ermee moest leren leven.

Maar ik heb wel pijn. Ze konden niets zien aan die knie. Opstarten gaat moeilijk en is pijnlijk en ik loop mank. Ik kreeg een brief van de ING dat de verzekering werd verlengd dus ineens dacht ik hé misschien ben ik er wel voor verzekerd. En dat bleek het geval dus heb ik gebeld met de verzekering. Ik heb al deze informatie al eens uitgebreid omschreven.

V: U meldde voor het eerst van het probleem met uw knie in december 2015. Dan heeft u het alleen over een ‘krak’ die in uw knie voelt/hoort.

A: Ja en dat werd gelijk afgewezen vanwege de datum. Ik vond dat kort door de bocht en als ze normaal met me hadden gesproken dan had ik kunnen vertellen dat ik de dag ervoor op mijn knie was gevallen.

V: De artsen zeggen dan al dat er niets meer aan te doen is en dat u er maar mee moet leren leven. Wat is dan de status van het letsel?

A: Pijnlijk en stijf. Als ik zit gaan de zenuwen en de spieren buiten werking. Als ik opsta moet ik eerst een paar passen lopen om mijn evenwicht te krijgen. Ik heb er heel veel last van.

Ik kan niet goed mijn knie gebogen houden, dat doet pijn, ook niet teveel gestrekt want dan buigt de knie weer door.

V: U heeft een heel medisch traject doorlopen. Ergens in de stukken van 2010 tot en met 2015 zal toch staan dat u, voorgaande aan de 'krak' bent gevallen. Houdt u er rekening mee dat al deze stukken zullen worden opgevraagd?

A: Ja dat heb ik verteld dus zal het ergens vermeld moeten staan. Ik heb het uiteraard ook verteld tegen de huisarts. Ik hoop dat de arts het heeft opgeschreven, ik wel in ieder geval.

V: U heeft melding gemaakt van een vlieg in uw oog, dat zou zijn gebeurd op 16 december 2015. Wat waren daarna de acties in de richting van artsen?

A: Ik heb dit gemeld om te vertellen dat mijn zicht hierdoor was verminderd.

V: Wat was er toen gebeurd?

A: Het is eind 2015. Op een dag of avond voor 17 december 2015 kreeg ik een vlieg in mijn oog. Ik heb dit vermeld in een schrijven aan Nationale Nederlanden, dat was een brief van 17 december en dat ging over mijn knie. De melding van de vlieg in mijn oog was wel wat sarcastisch. Omdat ik alles moet melden wat mij overkomt.

[...]

V: U stelt in november 2016 weer te zijn gevallen, waardoor de klachten zijn verergerd. Wat zijn de klachten die erbij zijn gekomen?

A: Ik ben gevallen ja. Ik was onderweg naar de brievenbus om een brief te posten. Ik ben toen weer op mijn knie gevallen. Dat heb ik vermeld in het schadeformulier van mijn oog. Ik heb geschreven dat dit is gebeurd omdat ik slecht zicht had. Weer op mijn knie gevallen omdat ik was gestruikeld. Ik viel over de stoeprand. Ik heb last van mijn linkerknie, ik heb de controle er niet over. Een opstapje van niets is al genoeg om te struikelen. En of het slecht zicht nu met die vlieg te maken heeft, ik zag gewoon minder. En nog. En of dit dan met die vlieg te maken heeft, dat weet ik niet. Ik heb het schadeformulier ook steeds niet ingevuld omdat ik dacht dat mijn oog wel over zou ging. En dat ging ook.

[...]

V: Waarom heeft u pas na vijf maanden verteld dat u de avond voorafgaand aan de 'krak' in uw knie, op uw knie was gevallen?

A: Ja dat weet ik niet, ik heb het misschien wel eerder verteld.

[...]

V: Kunt u mij vertellen hoe het kan dat u elke keer ten val komt als u naar de streekbrievenbus loopt?

A: Nee, misschien moet ik geen brieven meer posten. Het is daar ook een beetje vervelend zo langs de weg.

V: Kunt u mij vertellen wat de oorzaken waren van deze schademeldingen?

A: Struikelen. Vlieg in het oog en verminderd zicht.

V: Kan het zo zijn dat u vanwege de afwijzing in 2015, zo de pest erin had dat u, min of meer sarcastisch, een nieuwe schade heeft gemeld?

A: Ik heb last van mijn been door een val van 6 jaar geleden. Mijn knie is verpest. Die kan niet verder verpest worden.

V: Ik lees tussen de regels door dat u boos bent, teleurgesteld, dat u niet de gelegenheid heeft gehad om te vertellen wat u allemaal is gebeurd in die jaren.

A: Dat klopt, ze hebben bot afgewezen. Ze hebben zo, zonder iets te horen de claim afgewezen terwijl ik een goede reden had dat ik de schade zo laat meldde. Dat vind ik niet fair.

Eigenlijk is het zo dat ik de val uit 2010 claim. Ik ben toen gevallen en de schade die daardoor is ontstaan wil ik claimen. Niet de vlieg in mijn oog en niet de tweede valpartij. Mijn oog heeft geen schade opgelopen door de vlieg.

De tweede val op mijn knie heeft niet meer schade veroorzaakt dan dat ik al had aan mijn knie. Erger kan het niet. Ik wil een eerlijke kans, een eerlijke behandeling van mijn eerste schademelding. [...]

- 2.8 Per brief van 7 maart 2017 heeft Verzekeraar Consument medegedeeld dat hij het standpunt heeft ingenomen dat Consument hem opzettelijk niet naar waarheid heeft geïnformeerd en dat hij maatregelen heeft genomen. De maatregelen die Verzekeraar heeft genomen zijn dat hij de persoonsgegevens van Consument in de gebeurtenissenadministratie, het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister heeft opgenomen en het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijke op de hoogte heeft gebracht van de registratie in het Incidentenregister. Daarnaast heeft Verzekeraar een bedrag van € 673,82 aan onderzoekskosten van Consument gevorderd. In die brief heeft Verzekeraar aan Consument uitgelegd dat de opname van zijn persoonsgegevens in de gebeurtenissenadministratie gevolgen kan hebben als hij bijvoorbeeld een verzekering of een ander financieel product aanvraagt of een schade meldt bij een financiële dienstverlener die tot dezelfde groep als Verzekeraar behoort.
- 2.9 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 vormen, 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 doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens en restitutie van de onderzoekskosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aan:

- Consument heeft nergens schade geclaimd en derhalve ook geen schadevergoeding gevraagd.
- Alle meldingen die Consument heeft gedaan moeten worden gezien als meldingen van gebeurtenissen waardoor eventueel in de toekomst blijkt dat daardoor schade is veroorzaakt. In dat geval staat het beroep van Verzekeraar niet open dat de claim te laat is ingediend waardoor geen recht op uitkering bestaat.
- Verzekeraar heeft de brieven en e-mailberichten van Consument over zijn Verzekering niet serieus behandeld.

- Consument heeft gemeld dat hij slecht zicht had. Ondanks aandringen van Consument heeft Verzekeraar nooit de betekenis van “slecht zicht” opgezocht. Van Dale vermeldt bij “slecht zicht” de volgende betekenis: “*bij het naderen van het vliegveld hadden de piloten slecht zicht op de landingsbaan.*” Ongetwijfeld hadden de piloten daardoor niet opeens een oogbeschadiging opgelopen. Verzekeraar stelt dan ook ten onrechte dat Consument schade aan zijn oog claimt. Bovendien heeft Consument in de kantlijn van het half ingevulde schadeformulier vermeld dat de beschadiging aan het oog inmiddels is goed gekomen.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft meerdere malen zijn mededelingsplicht als bedoeld in artikel 7:941 lid 5 Burgerlijk Wetboek (verder: BW) en artikel 17 jo. 15.20 van de Voorwaarden geschonden als gevolg waarvan er voor Verzekeraar een redelijk grond voor verdenking van fraude bestond en de registratie van de persoonsgegevens proportioneel is. Consument is door het schenden van zijn mededelingsplicht tekortgeschoten in zijn verplichtingen jegens Verzekeraar en hij heeft onrechtmatig gehandeld. Dientengevolge is Consument gehouden de onderzoekskosten te betalen.
- Verzekeraar heeft de correspondentie van Consument niet anders kunnen en moeten opvatten dan dat hij melding heeft willen maken van een ongeval waarvoor hij schade wilde claimen.
- Consument heeft bij alle drie zijn ongevalsmeldingen een onware opgave gedaan c.q. Verzekeraar onjuist geïnformeerd met het opzet Verzekeraar te misleiden. De eerste schademelding heeft Consument na ontvangst van het afwijzende standpunt aangepast van een ongedekt evenement (het optillen van een cirkelzaag) naar een gedekt evenement (een (onge)val op het trottoir). Verzekeraar kan niet anders dan concluderen dat Consument de oorzaak van zijn knieletsel heeft aangepast teneinde dekking te krijgen. Opvallend is dat Consument tot drie keer toe op [adres] bij het posten van een brief letsel heeft opgelopen. Daarnaast noemt Consument in zijn brief van 17 december 2015 al dat hij mogelijk in de toekomst schade zal claimen vanwege een vlieg in zijn oog. Vervolgens heeft Consument op 5 december 2016 schade geclaimd omdat op 16 december 2015 een vlieg in zijn oog heeft gehad. Die melding van Consument is ongeloofwaardig.
- Verzekeraar heeft onderzoeksbureau [naam onderzoeksbureau] ingeschakeld om de door Consument gedane ongevalsmeldingen te onderzoeken. Naar aanleiding van het gesprek tussen [naam onderzoeksbureau] en Consument is een verslag opgesteld. Uit dat verslag blijkt dat Consument in ieder geval bij de laatste twee ongevalsmeldingen een onware opgave heeft gedaan omdat hij geen schade heeft opgelopen door de vlieg in zijn oog en de tweede val op zijn knie niet meer schade heeft veroorzaakt dan hij al had. Op grond van het voorgaande staat vast dat Consument Verzekeraar onjuist heeft geïnformeerd met het opzet te misleiden om een uitkering te verkrijgen waarop hij bij een juiste stand van zaken geen recht zou hebben gehad. Consument heeft de valse meldingen uitsluitend gedaan met als doel zijn eerdere schade uit maart 2010 vergoed te krijgen.
- Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van 6 jaar in de Gebeurtenissenadministratie, het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister geregistreerd.

Consument heeft nagelaten te onderbouwen op grond waarvan hij als gevolg van de registratie disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar. Met verwijzing naar GC-uitspraak 2017-630 kan alleen al om die reden de klacht van Consument op dit punt niet worden toegewezen. De gedragingen van Consument leveren een gegronde verdenking van fraude op. Hierdoor vormt Consument een bedreiging voor Verzekeraar en de integriteit van de financiële sector. Bij de proportionaliteitsafweging ten aanzien van de duur heeft Verzekeraar met de volgende factoren rekening gehouden: Consument heeft jegens Verzekeraar zijn mededelingsplicht geschonden bij alle drie de schademeldingen; de twee schademeldingen in 2016 zijn gefingeerd; Consument heeft getracht de schade als gevolg van het knieletsel te majoreren.

- De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken komt neer op wanprestatie ex artikel 6:74 BW en subsidiair als onrechtmatige gedraging ex artikel 6:162 BW. Vanwege de toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst c.q. onrechtmatige gedraging van Consument op grond van artikel 15.21 van de polisvoorwaarden, is Consument gehouden de schade van € 673,80 die Verzekeraar als gevolg hiervan heeft geleden te vergoeden. Die schade bestaat uit de uren die [naam onderzoeksbureau] aan het onderzoek van Consument heeft besteed.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar terecht de persoonsgegevens van Consument heeft geregistreerd in de Gebeurtenissenadministratie, het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (verder: het EVR). Hierbij geldt als uitgangspunt dat Verzekeraar zich heeft verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen overeenkomstig het Protocol.

Extern Verwijzingsregister

- 4.2 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister en in het EVR. Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene verstrekkingen consequenties hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het externe verwijzingsregister vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de betrokkene zullen weigeren. Tegen deze achtergrond is de Commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers. Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3 en GC Kifid 2017-717 onder 4.2.
- 4.3 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument waren het Protocol en de Wet Bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp thans de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die ten aanzien van de toepasselijke bepalingen niet afwijkt van de Wbp) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is slechts gerechtvaardigd indien zij in overeenstemming is met de Wbp en het Protocol.

Blijkens de Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel van de Wbp is daarbij gedacht aan gegevens in verband met strafbaar of hinderlijk gedrag, die tot gevoelige gegevens behoren omdat de betrokkene in verband wordt gebracht met strafrechtelijk verwijtbaar gedrag. Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormen, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector.

De strafrechtelijke aard van de te verwerken gegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering (hierna: Sv) kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4. Bij bevestigende beantwoording van deze vraag dient voorts, overeenkomstig artikel 8 onder f van de Wbp, thans artikel 6 onder f van de AVG, en artikel 5.2.1 sub c van het Protocol, te worden beoordeeld of op grond van een en ander opneming in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur.

- 4.4 Verzekeraar stelt dat Consument bij alle meldingen een onware opgave heeft gedaan c.q. hem onjuist heeft geïnformeerd teneinde een uitkering te verkrijgen waarop Consument bij een juiste voorstelling van zaken geen recht zou hebben. Het ligt op de weg van Verzekeraar te stellen en zo nodig ook te bewijzen dat een zwaardere verdenking bestaat van opzet tot misleiding, dan een redelijk vermoeden van schuld. De Commissie oordeelt als volgt.

Hoewel het opmerkelijk is dat Consument zijn eerste verklaring over de omstandigheden waardoor het letsel aan zijn knie is veroorzaakt na de afwijzing van Verzekeraar heeft aangevuld, staat door dit enkele feit niet (voldoende) vast dat één van de verklaringen onjuist is of dat beide verklaringen onjuist zijn. Verzekeraar heeft geen bewijzen naar voren gebracht waaruit volgt dat die verklaringen van Consument onjuist zijn. Op basis van die verklaringen kan dan ook niet worden geoordeeld dat Consument daarmee Verzekeraar opzettelijk heeft willen misleiden. Verzekeraar heeft zijn standpunt dat Consument heeft gefraudeerd tevens gebaseerd op een voorval met een vlieg in het oog. In een brief van 17 december 2015 aan Verzekeraar heeft Consument ter onderbouwing van zijn stelling dat hij het letsel aan zijn linkerknie niet eerder had kunnen melden een voorbeeld van een ongeval met een vlieg in zijn oog genoemd. Vervolgens heeft Consument een jaar later op het Formulier melding gemaakt van dat voorval met een vlieg in zijn oog en naar zijn eerdere schrijven van 17 december 2015 verwezen. Vanwege de expliciete verwijzing naar die brief maar ook vanwege de opvallende melding van de vlieg in het oog oordeelt de Commissie dat ook daarmee niet is komen vast te staan dat sprake was van opzet tot misleiden.

De Commissie is van oordeel dat door de doorzichtigheid van het handelen van Consument voor Verzekeraar kenbaar was of had moeten zijn dat sprake was van een wellicht wat ongelukkige - poging van Consument om aandacht (voor zijn knieletsel) te krijgen. Van opzet tot misleiding is derhalve geen sprake. Hoewel de Commissie van oordeel is dat Consument door zijn handelen onhandig heeft gemanoeuvreerd, leveren de weergegeven feiten en omstandigheden geen zwaardere verdenking van fraude op dan een redelijk vermoeden van schuld. Aan de vereisten voor registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR is daarom niet voldaan zodat de registratie moet worden doorgehaald.

Incidentenregister

- 4.5 Vervolgens is de vraag aan de orde of de incidentenregistratie wel mag worden gehandhaafd. Opname in het Incidentenregister is, op grond van artikel 3.1.1 Protocol, toegestaan wanneer sprake is van een Incident als omschreven in artikel 2 van het Protocol en het doel van het Incidentenregister zoals omschreven in artikel 4.1.1 van het Protocol is gediend bij registratie. Indien niet langer aan de voorwaarden van art. 3.1.1 is voldaan, dient Verzekeraar, op grond van art. 4.1.2 Protocol zorg te dragen voor verwijdering van de gegevens. Dit volgt ook uit artikel 36 van de Wbp waarin het recht op verwijdering van persoonsgegevens is opgenomen indien de gegevens niet, of niet langer, ter zake dienend zijn.
- 4.6 In onderhavig geval zijn de persoonsgegevens van Consument geregistreerd naar aanleiding van en betrekking hebbend op een Incident, waarbij het ging om een mogelijke (poging tot een) strafbare gedraging als fraude (opzet tot misleiding). De Commissie is van oordeel dat de geregistreerde gegevens niet langer ter zake dienend zijn zodra duidelijk is geworden, door onderzoek of anderszins, dat de voorhanden gegevens niet van dien aard zijn dat zij redelijkerwijs een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld rechtvaardigen (vgl. HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:BH4720). In dat geval kan immers niet langer worden gezegd dat registratie kan bijdragen aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, of dat registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.4.1 Protocol omschreven doelen. Registratie van de gegevens in het Incidentenregister is dan niet langer gerechtvaardigd. Dit strookt ook met genoemde beslissing van de Hoge Raad van 29 mei 2009, dat de voor rechtmatige verwerking van strafrechtelijke gegevens gestelde eis dat die gegevens in voldoende mate vaststaan gold voor verwerking in 'de registers, waarbij het ging om het EVR en ook het Incidentenregister'. Zie Hof Den Haag 10 april 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:655, r.o. 29 e.v.
- 4.7 Gelet op het oordeel, zoals hierboven overwogen, dat de vastgestelde gedragingen geen zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, is het doel van de incidentenregistratie niet langer gediend. Dit brengt mee dat Verzekeraar is gehouden de registratie in het Incidentenregister ongedaan te maken.

CBV

- 4.8 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 Verzekeringsschuld. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen dient Verzekeraar de melding van de incidentenregistratie aan het CBV in te trekken.

Gebeurtenissenadministratie en Intern Verwijzingsregister

4.9 Uit de onder 2.8 vermelde brief maakt de Commissie op dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument zowel in zijn Gebeurtenissenadministratie als zijn Intern Verwijzingsregister (verder: IVR) heeft geregistreerd. Het toetsingskader voor de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR wordt gevormd door de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (verder: GVPFI).

4.10 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 iemand 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'. Hiervan is geen sprake als 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.

4.11 Voor opname in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is voldoende wanneer een gebeurtenis heeft plaatsgevonden die aandacht behoeft. Uit r.o. 4.4 volgt dat de onderhavige omstandigheden niet de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van fraude. De onderhavige omstandigheden zijn naar het oordeel van de Commissie echter wel voldoende voor opname in de Gebeurtenissenadministratie. De wijze waarop Consument erkenning voor zijn knieletsel heeft gevraagd behoeft aandacht. De Commissie concludeert dat registratie in de Gebeurtenissenadministratie en in het IVR gezien de omstandigheden van dit geval gerechtvaardigd is en daarom gehandhaafd kan blijven.

Onderzoekskosten

4.12 Nu niet is komen vaststaan dat sprake is van een opzet tot misleiding kan Consument niet worden gehouden tot betaling van de onderzoekskosten op grond van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad. Voor het in rekening brengen van de onderzoekskosten heeft Verzekeraar verder nog verwezen naar artikel 15.21 van de Voorwaarden. Verzekeraar heeft echter nagelaten te stellen en te bewijzen dat hij (daadwerkelijk) in een redelijk belang is geschaad. Dientengevolge kan Consument ook op die grond niet worden verplicht de onderzoekskosten te betalen.

Slotsom

4.13 Het bovenstaande leidt tot de slotsom dat Verzekeraar de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR dient door te halen met terugwerkende kracht tot de datum van de registratie en de melding van de incidentenregistratie aan het CBV moet intrekken.

De registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR mag Verzekeraar handhaven.

Verzekeraar heeft ten onrechte de onderzoekskosten bij Consument in rekening gebracht. De door Consument reeds betaalde onderzoekskosten dient Verzekeraar te restitueren.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de reeds betaalde onderzoekskosten aan Consument restitueert, de registratie in het Incidentenregister en het EVR doorhaalt, en de melding van de Incidentenregistratie aan het CBV intrekt, en daarvan een schriftelijke bevestiging aan Consument stuurt. De Commissie wijst het meer of anders gevorderde 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 40 van het Reglement.