Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-143
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. B.I. Bethlehem, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 oktober 2014
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Delta Lloyd Schadeverzekeringen N.V, gevestigd te Amsterdam, handelend onder de naam OHRA Schadeverzekeringen, gevestigd te Arnhem, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 11 mei 2015
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft schade wegens diefstal van zijn radio-/navigatieapparatuur uit zijn auto geclaimd op zijn autoverzekering. Verzekeraar heeft de schadevordering afgewezen en de persoonsgegevens van Consument in het EVR geregistreerd. Het bedrijf waar Consument stelde de apparatuur gekocht te hebben, is namelijk niet bekend met Consument of met de door Consument opgegeven verkoper. Voorts acht Verzekeraar de door Consument overgelegde aankoopnota vals en zijn volgens de door Verzekeraar ingeschakelde expert geen braaksporen aan de auto aangetroffen. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar niet op goede gronden tot het oordeel heeft kunnen komen dat Consument een onware opgave en/of een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden. Consument kan namelijk een verklaring bieden voor alle bovengenoemde 'verdachte omstandigheden'. Verzekeraar is dan ook ten onrechte overgegaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument d.d. 20 januari 2015;
- de reactie van Verzekeraar d.d. 20 februari 2015.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 17 april 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.
2.1 Consument had een autoverzekering met beperkt casco-dekking bij Verzekeraar.

2.2 Consument heeft in 2014 via Marktplaats.nl bij de heer [X] een radio-/navigatiesysteem voor in zijn auto gekocht voor € 360,-. De heer [X] heeft dit radio-/navigatiesysteem aan Consument overhandigd bij [bedrijf] aan de [straatnaam] te [plaats].

2.3 Op 27 juli 2014 heeft Consument van Verzekeraar een uitkering gevorderd in verband met de diefstal van zijn radio-/navigatiesysteem uit zijn auto door het inslaan van een zijruit van de auto.

2.4 Verzekeraar heeft Consument geadviseerd om zijn auto te laten herstellen bij een schadeherstelbedrijf waarbij Verzekeraar is aangesloten. Alvorens hij daar terecht kon heeft hij de zijruit door een vriend van hem laten vervangen.

2.5 Het schadeherstelbedrijf heeft contact opgenomen met Verzekeraar omdat het de vordering van Consument niet vertrouwde.

2.6 Verzekeraar heeft een expert van CED ingeschakeld. Deze expert heeft een expertiserapport d.d. 6 augustus 2014 opgesteld, waarin hij de schade van Consument heeft begroot op € 360,-.

2.7 In voornoemd expertiserapport staat op pagina 3 onder meer het volgende vermeld:

> *"**Bevindingen***
> *Ten tijde van onze inspectie constateerden wij aan het voertuig geen beschadigingen als gevolg van de inbraak.*
> *Tevens vernamen wij dat het volgende is ontvreemd: Radio / navigatiesysteem.*
> *(…)*
> *Volgens opgave van de verzekerde was het raam van het linker portier vernield. Bij inspectie is gebleken dat het raam aanwezig is en zeker niet recent is vervangen. Braaksporen ontbreken volledig.*
> *Conclusie: het is hoogst onwaarschijnlijk dat sprake is van inbraak in het voertuig en vervolgens ontvreemden van de audio."*

2.8 Verzekeraar heeft Consument naar aanleiding van het expertiserapport verzocht om de aankoopnota van het audio-/navigatiesysteem te overleggen, aan welk verzoek Consument heeft voldaan.

2.9 De door Consument overgelegde aankoopnota betrof een in Word vervaardigd document waarop geen btw-bedrag, KvK-nummer of btw-nummer staat vermeld. Op de nota staat "DN Audio" vermeld, alsmede de adresgegevens van de heer [X], de aankoopdatum, aankoopprijs, wijze van betaling en het aangekochte product.

2.10 Verzekeraar heeft telefonisch contact opgenomen met Consument en hem met voornoemde bevindingen geconfronteerd.

2.11 Consument heeft Verzekeraar laten weten de audio-/navigatieapparatuur te hebben gekocht bij [bedrijf] en dat de verkoper de heer [X] betrof.

2.12 Verzekeraar heeft telefonisch contact opgenomen met [bedrijf]. [bedrijf] heeft desgevraagd aan Verzekeraar laten weten niet bekend te zijn met de heer [X] en Consument. Ook de door Consument overgelegde aankoopnota bleek niet afkomstig te zijn van [bedrijf].

2.13 Verzekeraar heeft wederom telefonisch contact met Consument opgenomen. Consument heeft daarbij gezegd bij zijn eerdere verklaring te blijven en desgewenst een nieuwe aankoopnota bij de heer [X] op te vragen.

2.14 Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen, de autoverzekering met onmiddellijke ingang beëindigd en de persoonsgegevens van Consument in het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) geregistreerd.

2.15 In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna: het Protocol) van 23 oktober 2013 is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

"***4 Incidentenregister***

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 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

3.1 Consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het EVR.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar door de opname van zijn persoonsgegevens in het EVR toerekenbaar jegens hem is tekortgeschoten danwel onrechtmatig jegens hem heeft gehandeld, nu aan zijn zijde geen sprake was van opzet tot het misleiden van Verzekeraar. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan. Consument heeft de zijruit van zijn auto zelf hersteld en heeft daartoe een ruit gekocht bij een sloopbedrijf. Hij stelt dit in overleg met Verzekeraar niet op zijn verzekering te hebben gevorderd aangezien de kosten van het sloopbedrijf lager waren dan zijn eigen risico. De glassplinters zijn uit de auto verwijderd voordat de auto door de expert werd gezien. Consument heeft aan Verzekeraar gezegd dat hij een betalingsbevestiging van het radio-/navigatiesysteem had zonder btw-nummer. Verzekeraar heeft hem toen geadviseerd om deze nota toch in te dienen. Consument ging er bovendien vanuit dat de heer [X] werkzaam was bij [bedrijf], aangezien de overdracht van de radio-/navigatieapparatuur daar plaatsvond. Toen Consument – nadat Verzekeraar dit had gedaan – zelf contact opnam met [bedrijf], kreeg hij de heer [X] wel aan de telefoon. De heer [X] heeft toen laten weten dat hij inderdaad niet werkzaam was bij [bedrijf], maar enkel gebruik maakte van de services van dit bedrijf. Consument heeft dit aan Verzekeraar medegedeeld. Verzekeraar wilde echter geen contact meer opnemen met [bedrijf] of met de heer [X].

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, als verweer gevoerd dat Consument – gelet op het gehele feitencomplex – een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven en daarmee een poging tot fraude heeft gedaan. Daarbij acht Verzekeraar van belang dat (i) het schadeherstelbedrijf de claim van Consument niet vertrouwde; (ii) Consument geen factuur heeft overgelegd van het herstel van het zijraam; (iii) Consument de herstelkosten van de zijruit niet op zijn verzekering heeft gevorderd; (iv) de expert geen beschadigingen aan het voertuig heeft aangetroffen als gevolg van de inbraak; (v) het zijraam volgens de expert zeker niet recent is vervangen; (vi) braaksporen (zoals glassplinters) volgens de expert volledig ontbraken; (vii) op de aankoopnota geen btw-bedrag, KvK-nummer en btw-nummer vermeld staan; (viii) de heer [X] en Consument niet bekend zijn bij [bedrijf], terwijl Consument stelt de radio-/navigatieapparatuur daar te hebben gekocht; en (ix) ook de door Consument overgelegde aankoopnota niet van [bedrijf] afkomstig is. Verzekeraar heeft zich bij het innemen van haar standpunt mogen beroepen op de bevindingen van de expert en heeft bovendien een afweging gemaakt op basis van proportionaliteit en subsidiariteit, alvorens over te gaan tot de EVR-registratie.

4. Beoordeling

4.1 Voor wat betreft de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het EVR mocht opnemen, overweegt de Commissie het volgende.

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 verstrekkende 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.

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 door Verzekeraar gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking moeten vormen van fraude (opzet te misleiden"). *(*zie het arrest van het Hof Amsterdam van 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5*)*. 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 het strafbare of onoorbare feit te kunnen komen. Er moet dus een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aanwezig zijn (zie de door het Verbond van Verzekeraars opgestelde 'Handreiking ten behoeve van toepassing van interne en externe waarschuwingssystemen conform de bindende zelfregulering voor verzekeraars', p. 34 en HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4).

4.4 Ingevolge artikel 5.2.1. onder c van het Protocol dient de verzekeraar 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 de 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 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 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. Consument die verwijdering van een registratie wenst

zal, evenwel moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.

4.5 Indien komt vast te staan dat mag worden overgegaan tot registratie in het EVR, kan het proportionaliteitsbeginsel vervolgens een rol spelen bij de duur van de registratie. In artikel 5.3.2 van het Protocol is immers opgenomen dat de duur van de registratie *maximaal* acht jaar is. Het is in dit geval aan Consument die beperking van de duur van registratie wenst, te onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen.

4.6 In onderhavige zaak staat vast dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het EVR heeft opgenomen en zich daarbij met name heeft gebaseerd op het onderzoek van de schade-expert en het telefoongesprek met [bedrijf]. De vraag die beantwoord moet worden is of de gestelde feiten een gegronde verdenking vormen van opzet aan de zijde van Consument om Verzekeraar te misleiden en Verzekeraar derhalve in redelijkheid tot het besluit tot de registratie heeft kunnen komen.

4.7 Verzekeraar heeft, gelet op de haar ter beschikking staande gegevens, niet op goede gronden tot het oordeel kunnen komen dat Consument een onware opgave en/of een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden. Redengevend is het volgende. Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument de radio-/navigatieapparatuur via Marktplaats.nl bij de heer [X] heeft gekocht en dat beide partijen hebben afgesproken op het adres van [bedrijf]. Op grond hiervan kan de omstandigheid dat Consument aan Verzekeraar heeft doorgegeven dat hij de apparatuur bij [bedrijf] heeft gekocht en dat de heer [X] hier werkzaam was, niet bijdragen aan de conclusie dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken zou hebben gegeven. Het is immers niet onaannemelijk dat Consument er zelf ook van uit ging dat de heer [X] werkzaam was voor [bedrijf].

4.8 Op de door Consument aan Verzekeraar overgelegde aankoopnota van de apparatuur staat bovendien niet de naam van [bedrijf]. Dat [bedrijf] niet met deze nota bekend was, is dan ook verklaarbaar. Ook de omstandigheden dat op de nota geen btw-bedrag, KvK-nummer en btw-nummer staan vermeld, kunnen niet aan tot de conclusie leiden dat Consument door het overleggen van deze nota aan Verzekeraar, heeft getracht Verzekeraar te misleiden. Dit laat zich immers verklaren door de omstandigheid dat de heer [X] de apparatuur in privé aan Consument heeft verkocht (immers, via Marktplaats.nl).

4.9 Dat de expert aan het voertuig geen beschadigingen als gevolg van de inbraak heeft aangetroffen, laat zich verklaren door de stelling van Consument dat de inbreker zich toegang tot de auto heeft verschaft door het inslaan van het zijraam, welk zijraam hij inmiddels had vervangen op het moment dat de expert de auto bekeek. Ook voor de omstandigheid dat Consument geen factuur heeft overgelegd van het herstel van het zijraam, heeft hij een verklaring gegeven, namelijk dat hij niet om een factuur heeft verzocht omdat hij – gelet op het geldende eigen risico – niet voornemens was dit bedrag op zijn verzekering te claimen. Hetzelfde geldt voor de omstandigheid dat de expert geen enkele glassplinter in de auto aantrof. Consument heeft hierover verklaard, dat hij alweer enige tijd in de auto rondreed en deze daarom grondig had laten schoonmaken.

4.10 Ook de stelling van de expert dat het zijraam volgens de expert zeker niet recent is vervangen, kan de gevolgtrekking dat Consument opzet had Verzekeraar te misleiden niet dragen. Ten eerste blijkt niet uit het expertiserapport of de expert bedoelt dat geen *nieuw* zijraam in de auto is geplaatst (hetgeen zich laat verklaren door de stelling van Consument dat hij een zijraam van een sloopbedrijf in zijn auto heeft gezet), of dat het zijraam in het geheel niet is vervangen. Indien wordt uitgegaan van de laatste lezing, is onduidelijk waarop de expert deze stellingname baseert, nu deze stelling niet nader onderbouwd wordt.

4.11 Gelet op het voorgaande vormen de door Verzekeraar gestelde feiten en omstandigheden die de EVR-registratie dragen, geen gegronde verdenking van fraude en staat aldus niet vast dat Consument opzet had Verzekeraar te misleiden in de zin van artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol. Aan het proportionaliteitsbeginsel van artikel 5.2.1 sub c wordt aldus niet toegekomen.

4.12 De conclusie is dat Verzekeraar ten onrechte is overgegaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De Commissie wijst de vordering van Consument tot verwijdering van zijn gegevens uit het EVR daarom toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, verwijdert uit het EVR.

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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan .