Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-339 d.d. 22 november 2013
(prof.mr. M.M. Mendel, voorzitter, prof.mr. M.L. Hendrikse en mr. P.A. Offers, leden en mevrouw mr. M. van Pelt, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft in 2010 een bromfiets als gestolen opgegeven en de schade geclaimd op zijn bromfietsverzekering bij Aangeslotene. Bij de keuring van zijn nieuwe bromfiets door de RDW in 2011 wordt vastgesteld dat deze bromfiets onderdelen bevat van zijn oude, als gestolen opgegeven, bromfiets. De Commissie oordeelt dat Aangeslotene uit omstandigheden heeft mogen afleiden dat de door Consument opgegeven gegevens van de verkoper van de gestolen bromfietsonderdelen niet juist waren. De Commissie oordeelt dat Aangeslotene uit omstandigheden heeft mogen afleiden dat Consument geen medewerking wilde verlenen aan het onderzoek van Aangeslotene. De Commissie is van oordeel dat aan de in artikel 4.1.1 en 5.2.1 van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen opgenomen criteria, waaronder ook het proportionaliteitsbeginsel van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol, is voldaan en dat daarmee de opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd is.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 10 januari 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 11 november 2013. Aldaar is Aangeslotene verschenen. Consument is na bericht ter zitting niet verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1 In september 2008 heeft Consument een bromfietsverzekering afgesloten bij Aangeslotene ter verzekering van zijn bromfiets met kenteken A. Consument heeft aan Aangeslotene gemeld dat deze bromfiets op 4 september 2010 is gestolen. Aangeslotene is daarom overgegaan tot een uitkering van € 1.729,-.
2.2 Enige tijd later heeft Consument een nieuwe bromfiets gekocht en heeft, nadat hij aan deze bromfiets onderdelen had toegevoegd, deze bromfiets in mei 2011 laten keuren door de Rijksdienst voor het Wegverkeer (hierna: de "RDW"). De RDW stelde bij de keuring vast dat de ter keuring aangeboden bromfiets onderdelen bevatte van een gestolen bromfiets met het kenteken A. Consument heeft in de brief van 25 februari 2012 aan Unigarant vermeld dat de bromfiets die in mei 2011 ter keuring werd aangeboden direct na de keuring 's nachts is gestolen.
2.3 De RDW heeft de politie ingeschakeld om onderzoek te doen naar de bij de keuring aangetroffen gestolen onderdelen. De politie heeft Consument op 17 oktober 2011 bericht dat hij op 21 september 2011 was gehoord als verdachte ter zake van het strafbare feit heling. De politie heeft besloten niet tot vervolging over te gaan omdat het onderzoek niet voldoende bewijs heeft opgeleverd om strafvervolging te kunnen instellen.
2.4 Aangeslotene kreeg in juni 2011 bericht van de politie over de bevindingen van de RDW in mei 2011. Naar aanleiding daarvan heeft Aangeslotene op 15 juni 2011 onderzoeksbureau B opdracht gegeven de zaak nader te onderzoeken. B heeft geprobeerd een afspraak met Consument te maken om bij hem thuis het onderzoek te laten plaatsvinden. Consument heeft op 5 juli 2011 per e-mail aan B bericht geen zaken met haar te willen doen:

> *"Geachte C,*
> *Ik heb geen claim gedaan op mijn verzekering, voorgaande claims zijn afgehandeld. Via info vernomen geen zaken te doen met B, dank u"*

2.5 Aangeslotene heeft afgezien van het doen van aangifte van oplichting en valsheid in geschrifte omdat de politie haar onderzoek naar heling had gestaakt en Aangeslotene – zoals zij ter zitting verklaarde – niet verwachtte dat aangifte zou leiden tot een nieuw onderzoek.
2.6 Bij brief van 2 april 2012 heeft Aangeslotene aan Consument bericht de uitgekeerde schade inclusief de gemaakte onderzoekskosten van Consument terug te vorderen, te zullen overgaan tot registratie van de gegevens van Consument in het incidentenregister van Aangeslotene en het Extern Verwijzingsregister van de Stichting CIS en voorts het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude van het Verbond van Verzekeraars op de hoogte te zullen brengen van de registratie.
2.7 In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 3 maart 2011 (hierna: het "Protocol") staat, voor zover hier van belang, het volgende:

> '**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 (…).
> (…)

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 het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Dit Extern Verwijzingsregister (…) bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen.

(…)

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."

(…)

5.2 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 klachte 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

(…)

7. Deelname aan het Waarschuwingssysteem

(…)

7.1.2 Bij toetreding dient door de Financiële instelling een toetredingsverklaring te worden getekend, waarin de Financiële instelling verklaart het Protocol te zullen naleven en over een vergunning te beschikken op grond van de financiële toezichtwetgeving.

3. Geschil

3.1. Consument vordert doorhaling van de door Aangeslotene gedane registratie bij de Stichting CIS. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument stelt de brommeronderdelen via marktplaats te hebben gekocht bij een door hem bij naam en adres genoemde verkoper en derhalve geen fraude te hebben gepleegd.
- Consument stelt wel medewerking te hebben willen verlenen aan het onderzoek van B, maar wegens de psychische klachten van zijn echtgenote kon dit onderzoek naar zijn zeggen niet bij hem thuis plaatsvinden. Op het voorstel voor een alternatieve locatie is door B niet gereageerd.
- De door Aangeslotene gedane registratie is buiten alle proporties en schadelijk voor Consument.

3.2 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- De door Consument verstrekte gegevens met betrekking tot de verkoper van de brommeronderdelen via marktplaats zijn door Aangeslotene gecontroleerd, maar niet is gebleken dat er onder de genoemde naam, dan wel op het genoemde adres een verkoper van brommeronderdelen actief is. In het telefoonboek van de beweerde woonplaats van de verkoper komt niemand van die naam voor. Ook is door Consument niet een bonnetje of ander bewijs van de aankopen overgelegd.
- Consument heeft geen medewerking verleend aan het onderzoek dat door B is ingesteld. Dat dit niet bij hem thuis zou kunnen plaatsvinden omdat zijn echtgenote een psychische aandoening heeft, heeft Consument pas op een veel later tijdstip als reden aangedragen. Bovendien volgt uit de overgelegde medische gegevens niet dat behandelend psychiater/psycholoog een bezoek van B onverantwoord zou vinden.
- Aangeslotene heeft een proportionele afweging gemaakt op basis van het Protocol.

4. Beoordeling

4.1 Het geschil beperkt zich tot de vraag of Aangeslotene mocht overgaan tot registratie van de gegevens van Consument in het Externe Verwijzingsregister (hierna: EVR) van de Stichting CIS.

4.2 Voorop staat dat het hierboven onder paragraaf 2.7 aangehaalde Protocol criteria geeft voor de verwerking van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR. Aangeslotene is op grond van art. 7.1.2 van het Protocol gehouden zorg te dragen voor naleving van het Protocol. Van belang is dat via het EVR bepaalde gegevens uit de Incidentenregisters van alle bij het Protocol aangesloten financiële instellingen kunnen worden geraadpleegd. Dit 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 opgenomen persoon kunnen weigeren. De vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens (poging tot) fraude is aldus een maatregel met mogelijk verstrekkende gevolgen voor de betrokkene. Er moeten daarom hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) van

Aangeslotene voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. (Zie ook Gerechtshof Amsterdam 12 januari 2006, ECLI:NL:GHAMS:2006:AV8245, r.o. 3.3).
4.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de in mei 2011 ter keuring aangeboden nieuwe bromfiets van Consument onderdelen bevatte van zijn vorige, als gestolen opgegeven, bromfiets met kenteken A. Aangeslotene heeft onderzoek ingesteld naar mogelijke fraude van Consument. De fraude ziet op het in 2010 opgeven van een gestolen bromfiets, terwijl onderdelen daarvan (welke dan aan Aangeslotene toebehoorden) in mei 2011 nog in zijn bezit waren. Consument stelt de betreffende brommeronderdelen via marktplaats te hebben gekocht. Aangeslotene heeft onderzocht of de door Consument opgegeven naam en adresgegevens van de verkoper klopten en heeft het onderzoeksresultaat bij brief van 13 september 2012 aan de Ombudsman kenbaar gemaakt. Hieruit volgt dat de door Consument verstrekte gegevens niet leiden tot een verkoper van brommeronderdelen. Consument heeft ook geen andere informatie verstrekt waaruit zou blijken dat hij de brommeronderdelen daadwerkelijk via marktplaats heeft aangeschaft. De Commissie oordeelt dat Aangeslotene hieruit heeft mogen afleiden dat de door Consument opgegeven gegevens van de verkoper niet juist waren.
4.4 Daarnaast heeft Aangeslotene onderzoek willen laten uitvoeren door B. Consument heeft geen medewerking aan dat onderzoek verleend en gaf daar op 5 juli 2011 geen verklaring voor, anders dan dat hij wegens negatieve informatie geen zaken met B doet. Uit niets volgt dat Consument destijds aan B kenbaar heeft gemaakt dat het onderzoek niet bij hem thuis kon plaatsvinden vanwege de psychische aandoening van zijn echtgenote. Bovendien volgt uit de door Consument overgelegde medische gegevens van zijn echtgenote niet dat de behandelend psychiater/psycholoog een bezoek van B onverantwoord zou vinden. De Commissie oordeelt dat Aangeslotene hieruit heeft mogen afleiden dat Consument geen medewerking wilde verlenen aan het onderzoek van Aangeslotene.
4.5 Een en ander rechtvaardigt voldoende de overtuiging van Aangeslotene dat Consument ten aanzien van de door hem geleden schade opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Aangeslotene te misleiden.
4.6 De Commissie is van oordeel dat aan de in artikel 4.1.1 en 5.2.1 van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen opgenomen criteria, waaronder ook het proportionaliteitsbeginsel van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol, is voldaan en dat daarmee de opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd is.
4.7 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst als bindend advies de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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/4#stappen-plan.