Uitspraak Commissie van Beroep 2019-018 d.d. 28 mei 2019
(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. A. Bus, prof. mr. D. Busch, mr. R.J.F. Thiessen en J.C.H. Kars AAG CERA, leden, en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Samenvatting

Verzekeringsfraude, zwaardere verdenking dan een redelijk vermoede van fraude Extern Verwijzingsregister (EVR) proporionaliteit.

Verzekeringsfraude in verband met een ANWB Bootverzekering met WA en uitgebreid casco dekking voor een zeilboot. De zeilboot was verloren gegaan door brand. Verzekeraar heeft Consument vervolgens gewezen op de mogelijkheid om op basis van de polisvoorwaarden een vervangende boot te huren met vergoeding van de kosten.

De Commissie van Beroep handhaaft het oordeel van de Geschillencommissie dat tegenover Consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude bestaat, omdat (i) Consument gebruik heeft willen maken van de omstandigheid dat hij een vergoeding heeft ontvangen terwijl de huur van de boot niet doorging zodat hij het ontvangen bedrag kon houden, en (ii) Consument ten onrechte heeft verklaard dat hem in het verleden geen verzekering was opgezegd.

Anders dan de Geschillencommissie is de Commissie van Beroep evenwel van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens in het Externe Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van vijf jaren (en niet voor de duur van acht jaren) proportioneel is. De Commissie van Beroep wijst de vordering van Consument dat de Verzekeraar de registratie van Consument in het EVR moet bekorten tot vijf jaren, toe.

Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.

1. De procedure in beroep

1.1 De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: Geschillencommissie) heeft op 9 augustus 2018 een bindend advies gegeven op een klacht van Consument tegen Verzekeraar (dossiernr. [nummer]).

1.2 Bij een op 10 augustus 2018 gedateerd beroepschrift heeft Consument de uitspraak van de Geschillencommissie ter toetsing voorgelegd aan de Commissie van Beroep financiële dienstverlening (verder: Commissie van Beroep). Bij een op 27 september 2018 door de Commissie van Beroep ontvangen brief heeft de gemachtigde van Consument, mr. [naam gemachtigde C], als advocaat werkzaam bij [naam advocatenkantoor] te [plaatsnaam 1], de gronden aangevoerd van het door Consument ingestelde beroep.

1.3 Verzekeraar heeft een op 29 oktober 2018 door de Commissie van Beroep ontvangen verweerschrift ingediend.

1.4 Bij een op 23 november 2018 ontvangen brief heeft Consument zijn eis vermeerderd en tevens enkele aanvullende stukken overgelegd. Bij een op 30 november 2018 gedateerde brief heeft Verzekeraar gereageerd op de vermeerdering van eis en de overgelegde stukken. Bij brief van 6 december 2018 heeft mr. [naam gemachtigde C] nog enkele aanvullende stukken toegestuurd.

1.5 De Commissie van Beroep heeft het beroep mondeling behandeld op 10 december 2018. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.6 Ingevolge ter zitting gemaakte afspraak heeft de Verzekeraar na afloop van de zitting een aantal geluidsfragmenten alsmede een proportionaliteitsmatrix toegestuurd. Hierop heeft mr. [naam gemachtigde C] bij brief van 8 februari 2019 gereageerd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure in eerste aanleg verwijst de Commissie van Beroep naar de aan deze uitspraak gehechte uitspraak van de Geschillencommissie.

3. Feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in het bindend advies onder 2.1 tot en met 2.11.

3.2 Wijlen de vader van Consument, de heer [naam vader Consument] (hierna: de vader) had een ANWB Bootverzekering met WA en uitgebreid casco dekking voor een zeilboot met kajuit van het merk [type 1] (hierna: de zeilboot). De waarde van de zeilboot was € 37.500,-.

3.3 In de toepasselijke voorwaarden is de volgende bepaling opgenomen:

"***Artikel 30. Extra vergoedingen***
Alleen als u recht heeft op vergoeding van de schade aan het verzekerd object vergoeden wij per schadegebeurtenis:
(…)
4. Huur van een vervangend vaartuig/vakantieverblijf
De kosten van het huren van een gelijkwaardig vaartuig of vakantieverblijf om een voorgenomen vakantie te kunnen beginnen of voortzetten is verzekerd als er voldaan is aan de volgende voorwaarden:
a. het vaartuig gebruikt u als enige vakantieverblijf en is geschikt voor overnachting, en;
b. het vaartuig in een periode van 30 dagen voor begin van de vakantie tot en met de afloopdatum daarvan verloren gaat of zodanig wordt beschadigd dat het niet meer als vakantieverblijf bruikbaar is, en;

c. wij vooraf onze goedkeuring hebben gegeven."

3.4 Consument heeft op 19 april 2015 met een op 17 april 2015 gedateerd schadeformulier melding gemaakt van schade aan de zeilboot door brand. De schadedatum is 12 april 2015. De door verzekerde ingeschakelde expert heeft vastgesteld dat de boot door de brand nagenoeg volledig is verwoest.

3.5 Consument heeft op 29 april 2015 een zeiljacht van het merk [type 2] gehuurd voor de periode van 1 mei 2015 tot en met 8 mei 2015. De kosten voor de huur van de boot bedroegen € 1.345,-. Consument heeft de factuur per e-mail van 29 april 2015 aan Verzekeraar gestuurd.

3.6 Bij brief van 1 mei 2015 heeft Verzekeraar Consument bericht dat hij een bedrag van € 1.345,- aan Consument zou betalen.

3.7 Per e-mail van 18 mei 2015 heeft het verhuurbedrijf Verzekeraar het volgende meegedeeld:

"(…) Dhr. [naam Consument] vertelde ons dat zijn boot was afgebrand en dat hij van de verzekering geld uitgekeerd kreeg voor een vervangend vakantieverblijf. Bijgaande documenten heeft hij ons gemaild.

Vervolgens heeft hij bij ons een [type 2] geboekt voor de huur in de periode van 1 t/m 8 mei 2015 voor een bedrag van € 1345.
Onze factuur heeft hij naar jullie opgestuurd en hij heeft van Unigarant het bedrag van € 1345 uitgekeerd gekregen voor "vervangend vakantieverblijf".
De heer [naam Consument] heeft ons echter misbruikt om een factuur te krijgen. Hij heeft de boot geboekt en heeft de factuur nooit betaald en had ook nooit de bedoeling om ook daadwerkelijk te komen zeilen.

Hij belde ons op de dag van vertrek op 1 mei op met een excuus dat hij de huursom nog niet had overgemaakt. Eerst was het excuus dat hij geen tijd had gehad om te betalen omdat zijn vader in het ziekenhuis lang, daarna wilde hij dat wij hem de boot meegaven zonder te betalen en dat wij hem maar moesten vertrouwen. Na meerdere beloftes dat hij zou betalen, kwam hij deze belofte telkens niet na.

Wij hadden de boot aan iemand anders kunnen verhuren en missen nu door bovenstaande aktie van dhr. [naam Consument] een weekhuur van €1345."

Het verhuurbedrijf heeft Verzekeraar verzocht het bedrag van € 1.345,- in mindering te brengen op de uitkering en aan het verhuurbedrijf te betalen.

3.8 In opdracht van Verzekeraar heeft het bureau [onderzoeksbureau x] onderzoek gedaan naar de claim van Consument. [Onderzoeksbureau x] heeft op 29 mei 2015 een interview met Consument gehouden. Voor zover relevant staat in het verslag van dit interview het

volgende:

"Schade 14 april 2015
(…) Ik denk een uur of anderhalf uur toen ik thuis was dat de politie mij belde. Ze vertelden mij dat mijn boot in brand staat. (…) Ze vertelden mij dat de oorzaak iets had te maken met de stekker, de haspel of de acculader. (…) We wilden die vrijdag 17 april met de boot naar de [naam jachthaven] gaan varen. We zouden een weekend naar de jachthaven van de [naam jachthaven] gaan. Ik zou samen met mijn vader en zoon gaan. (…)

Eigendom boot
De boot, type[type 1] met de naam [naam type 1] is gekocht 14 mei 2014. Op 24 april 2014 heb ik eerst een betaling overgemaakt van € 25.000,00 aan naam [naam verkoper] voor de aankoop van een [type 3] boot. (…) We hebben later toch gekozen voor de [type 1] en die moest € 32.500.00 kosten. Er is € 7.500 bijbetaald. Dat is cash betaald nadat ik dat bedrag gepint had. (…) De boot werd door mijzelf en mijn vader gebruikt. De onderhoud en de verzekering. Dat hebben we onderling zo afgesproken. Ik vond het wel leuk een zeilboot erbij maar ik maar niet zoveel gebruik. Mijn vader kan zelf niet met de boot zeilen. (…) De verzekering is door mijn vader afgesloten omdat ik geen trek heb in al die extra kosten. Dat hebben we zo met elkaar afgesproken.

Huur zeilboot 1 t/m 8 mei 2015
Ik ging de dinsdag van de brand naar de boot toe en heb toen mijn vader gebeld en hem kort gesproken. Hij begon te schelden te vloeken. De volgende dag dat was woensdag de 25e belde ik hem weer en wilde nadere uitleg geven. Ik hoorde toen al dat hij niet goed klonk. (…) Er bleek sprake te zijn van een herseninfarct, afasie. Hij heeft vanaf toen een maand in het ziekenhuis gelegen. Vanuit het ziekenhuis is hij op 6 mei 2015 naar het revalidatiecentrum in [plaatsnaam 2] gebracht. Dat kwam er ook nog even bij.
Ik hoorde van de verzekeraar dat je een vergoeding kreeg om een boot te huren. Ik wilde met mijn zoon gaan varen tijdens de meivakantie. Het is anders gelopen en heb een boot van een vriend geleend. Ik heb hem daarvoor geld betaald iets van € 650,00 en € 750,00 annuleringskosten aan de verhuurder moeten betalen. De vriend van wie ik de boor heb geleend dat is [naam vriend]. Zijn telefoonnummer zoek ik na. Een paar dagen voor 1 mei 2015 heb ik via internet het eerst contact opgenomen met de verhuurder. Ik kreeg bij de verhuurder te horen, toen ik de boot ging ophalen voor de huurperiode, dat ik niet kon pinnen maar het geld via de bank moest overmaken. Ik zou de boot zaterdag halen en vertelde dat overmaken in het weekend niet werkte. Opeens zeiden ze dat het stormde en het niet kon doorgaan. We kregen gezeur over de kosten en heb de annulerings-kosten betaald en heb van de verhuur afgezien. Ik heb de annuleringskosten via de bank overgemaakt. Ik zal u het bewijs daarvan nog nasturen.

U heeft mij gevraagd nog eens goed na te denken of ik de annuleringskosten wel daadwerkelijk heb betaald. Nee, dat heb ik niet, dat ga ik deze week nog doen. Ik zou het overmaken en daarom heb ik u verteld dat ik het al overgemaakt had.
U houdt mij voor dat ik de verzekeraar heb verteld dat mijn vader mee zou gaan op vakantie waar ik een andere boot voor moest huren. Ik wilde dat mijn vader mee zou gaan met de vaarvakantie, maar dat kon niet. (…) het was de intentie om mijn vader mee te nemen, maar dat is dus niet gebeurd.

(…)
U zegt mij dat ik nog gebeld ben door de verzekeraar die informeerde hoe de vakantie met de gehuurde boot was verlopen. Ik weet niet meer wat ik toen gezegd heb. Ik zei dat ik mijn vakantie had gehad met mijn zoon en een paar dagen was weggeweest denk ik. De reden dat ik niets vermeld heb aan de verzekeraar dat de verhuur niet is doorgegaan kwam door het feit dat ik een akkefietje had met de verhuurder. Dat is het enige. U heeft mij verteld wat de verhuurder heeft verteld tegen de verzekeringsmaatschappij. Daar ben ik het niet mee eens.
Ik zou eigenlijk met mijn zoon naar [naam eiland] gaan. Daar heb ik een huis. Dat ging niet door. Ik heb geen boot van mijn vriend [naam vriend] geleend, maar zijn met de [type 4] boot die in [plaatsnaam 3] ligt gegaan. Dat was samen met mijn zoon. Ik heb dus geen boot van mijn vriend geleend en hem geen bedrag betaald. We zijn in de meivakantie met de [type 4] boot vanuit [plaatsnaam 3] tochtjes wezen maken, wezen zeilen. Ik sliep gewoon thuis.
Als de verzekeraar het eerder had opgelost had ik nooit een boot hoeven huren of al die andere moeite moeten nemen inzake de dingen waar we het vandaag over hebben gehad.

Slotvragen
(V): Is u wel eens een verzekering opgezegd, geweigerd of verleend onder bijzondere voorwaarden?
(A): Nee
(…)

Slotverklaring
Deze verklaring heb ik in alle vrijheid afgelegd, zonder enige dwang. Ik begrijp dat deze verklaring noodzakelijk is voor de beoordeling van de schadeclaim Ik heb uw vragen goed begrepen en naar waarheid beantwoord. (…)

U vraagt mij in mijn eigen woorden te zeggen hoe ik dit gesprek heb ervaren. Ik vond het jammer dat er werd doorgehamerd over de verhuur en had gehoopt dat alles eerder was opgelost. Dan had ik geen boot hoeven huren en had ik nooit alle moeite moeten doen en al dat gezeur aan mijn hoofd te krijgen.

Ik heb de verklaring inclusief de mededeling vooraf gelezen, begrepen en het betreft een correcte weergave van ons gesprek. Ik onderteken voor akkoord en voorzie iedere voorgaande pagina van een paraaf."

Consument heeft de verklaring ondertekend. In de kantlijn bij de tekst "Ik hoorde van de verzekeraar (…) Ik zal u het bewijs daarvan nog nasturen" heeft Consument geschreven "Niet nodig!", voorzien van paraaf.

3.9 Bij brief van 16 juni 2015 heeft Verzekeraar Consument bericht dat bij de behandeling van de claim onregelmatigheden zijn geconstateerd. Verzekeraar heeft geconstateerd dat Consument opzettelijk onjuiste mededelingen heeft gedaan over de vergoeding voor de huurboot en de eigendom van de zeilboot en dat hij de slotvraag van de onderzoeker naar eerdere opzeggingen van verzekeringen onjuist heeft beantwoord omdat in 2013 een verzekering van Consument is opgezegd in verband met het niet betalen van de premie. Verzekeraar heeft de schade afgewezen en Consument meegedeeld dat hij voornemens is maatregelen te nemen. Verzekeraar heeft Consument tot 16 juli 2015 de mogelijkheid

gegeven schriftelijk op zijn constateringen en voorgenomen maatregelen te reageren.

3.10 Bij brief van 21 juli 2015 heeft Verzekeraar Consument bericht dat hij geen inhoudelijke reactie van Consument heeft ontvangen en dat hij daarom maatregelen heeft verbonden aan de conclusie dat Consument een poging heeft gedaan Verzekeraar te misleiden. Verzekeraar heeft de claim afgewezen, vergoeding gevorderd van de onderzoekskosten van € 3.457,58 en het uitgekeerde bedrag van € 1.345,- teruggevorderd. Verder heeft Verzekeraar de gegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister en van de incidentenregistratie melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna: CBV) van het Verbond van Verzekeraars. Verzekeraar accepteert Consument niet meer voor verzekeringen.

3.11 In opdracht van Verzekeraar is door [naam incassobureau] een incassotraject gestart voor het verhalen van het uitgekeerde bedrag op Consument.

3.12 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument was het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: "het Protocol") van toepassing. Voor zover van belang is hierin bepaald:

*"**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 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** 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.
(…)
***4.2.3** De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).*
(…)

5 Extern Verwijzingsregister
(…)
***5** 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 proportionaliteits-beginsel 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."

4. Vordering en standpunten van partijen voor de Geschillencommissie

4.1 Consument heeft ten overstaan van de Geschillencommissie de doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens gevorderd.

4.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering onder meer de volgende argumenten aangevoerd.

- Verzekeraar heeft Consument gewezen op de mogelijkheid een boot te huren met vergoeding van de kosten. Door complicaties kon de vader niet mee varen. Naar aanleiding van de mededeling van Verzekeraar heeft Consument een boot gereserveerd voor de meivakantie. De medewerker had Consument verder meegedeeld dat het bedrag van de huur ook kon worden verrekend met de uitkering voor de schade aan de boot.

Consument heeft met betaling van de huur gewacht tot Verzekeraar dit bedrag aan hem had betaald.

- Toen Consument, twee dagen later dan gepland, bij het verhuurbedrijf kwam, verliep het contact met de verhuurder onplezierig. Het verhuurbedrijf bracht voor de kortere huurperiode toch het gehele huurbedrag in rekening, Consument kon de boot niet meenemen omdat het te hard waaide en omdat Consument hiervoor niet verzekerd was en, anders dan hem door het verhuurbedrijf was toegezegd, was pinnen in de winkel niet mogelijk en moest Consument het huurbedrag contant betalen.
- Consument is in de meivakantie met zijn zoon gaan varen met een andere boot van zijn vader, die in [plaatsnaam 3] lag. Hij is ook een aantal dagen naar [naam eiland] gegaan.
- De weergave van het interview van de onderzoeker is onjuist en komt ook niet overeen met de opname van het gesprek die Consument heeft gemaakt. Consument had op dat moment belangrijker zaken aan zijn hoofd en heeft het verslag met tegenzin ondertekend. De onderzoeker heeft ook, tegen de wil van Consument, met de vader van Consument gesproken, terwijl hij nog was opgenomen in een revalidatiekliniek. De fysieke en mentale gezondheid van zijn vader bracht mee dat hij de vragen niet juist kon beantwoorden. De wijze van onderzoek en de vraagstelling van de onderzoeker waren zeer onfatsoenlijk.

4.3 Verzekeraar heeft onder meer de volgende verweren gevoerd:

- Aan de voorwaarden voor een vergoeding van de huurkosten van een gelijkwaardig vaartuig was voldaan en daarom heeft Verzekeraar een uitkering voor de huurkosten gedaan. Naar aanleiding van het bericht van het verhuurbedrijf van de zeilboot heeft Verzekeraar onderzocht of sprake was van fraude aan de zijde van Consument. Consument heeft, in de schriftelijke stukken in de procedure bij de Geschillencommissie, bevestigd dat hij de vergoeding niet heeft gebruikt waarvoor de vergoeding was bedoeld. De vervangende huur is niet doorgegaan en Consument heeft het bedrag niet aan Verzekeraar terugbetaald. De verklaringen van Consument zijn inconsistent en onjuist.
- De veronderstelling van Consument dat het bedrag zou worden verrekend met de uitkering voor de brandschade is onjuist. Dit is nooit aan de orde geweest en hierover kan ook geen misverstand bestaan.
- De onderzoeker heeft de vader niet onder druk gezet. Consument heeft dit niet aangetoond. Het is niet duidelijk wat Consument probeert aan te tonen met de door hem overgelegde opnamen van het gesprek tussen de onderzoeker en de vader.
- De persoonsgegevens van Consument zijn opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) voor de duur van acht jaar. De gegevens van de vader zijn niet geregistreerd.
- De registratie van de persoonsgegevens van Consument is terecht en proportioneel omdat Consument stelselmatig de waarheid verdraait, na confrontatie steeds zoekt naar andere verklaringen, nalaat een verhelderende toelichting te geven, toezeggingen jegens de verhuurder niet is nagekomen, de uitkeringsbrieven van Verzekeraar heeft gebruikt om het vertrouwen van de verhuurder van de huurboot te winnen, de onterecht ontvangen uitkering niet heeft terugbetaald en omdat een meer dan gegrond vermoeden bestaat dat

Consument een boot heeft willen verzekeren zonder dat hij daarbij direct belanghebbende is. Consument is met brieven van Verzekeraar in de gelegenheid gesteld te reageren op de bevindingen van Verzekeraar. Van deze gelegenheid heeft Consument geen gebruik gemaakt.

5. Bindend advies Geschillencommissie

5.1 De Geschillencommissie heeft de vordering van Consument afgewezen en heeft daartoe het volgende geoordeeld. Verzekeraar heeft de gegevens van Consument geregistreerd in genoemde registers omdat Consument uitkering heeft ontvangen voor de huur van een vervangend vaartuig en dit bedrag niet heeft terugbetaald toen hij besloot de boot niet te huren. Voor beoordeling van de vraag of Verzekeraar tot registratie mocht overgaan is dus van belang of Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid teneinde het bedrag voor de huur van de vervangende boot niet te hoeven terugbetalen.

5.2 Consument heeft een vergoeding ontvangen voor de huur van een zeilboot terwijl hij deze vergoeding hiervoor niet heeft gebruikt. Dat betekent dat hij het van Verzekeraar ontvangen bedrag had moeten terugbetalen maar dat heeft Consument willens en wetens niet gedaan. In antwoord op vragen over de gang van zaken en de reden waarom hij het bedrag niet heeft terugbetaald heeft Consument wisselend en tegenstrijdig verklaard over de vraag wat hij met de door Verzekeraar verstrekte vergoeding voor een huurboot heeft gedaan en heeft hij ten onrechte te kennen gegeven dat hij de vergoeding heeft gebruikt om de annuleringskosten te betalen. Hij heeft ook ten onrechte de slotvraag van de onderzoeker of hem in het verleden een verzekering is opgezegd ontkennend beantwoord. Door ondertekening van het verslag heeft Consument verklaard dat de verklaring naar waarheid is afgelegd. Verzekeraar heeft Consument bij brieven van 16 juni en 21 juli 2015 geconfronteerd met zijn conclusies op basis van het interview en het onderzoek, maar hierop heeft Consument niet gereageerd.

5.3 Consument heeft verklaard dat een medewerker van Verzekeraar hem vóór het doen van de uitkering voor de huur van de boot had meegedeeld dat dit bedrag zou worden verrekend met de uitkering voor de schade aan de boot. Verzekeraar heeft betwist dat verrekenen aan de orde zou zijn geweest en de verklaring is overigens ook onjuist omdat op dat moment nog geen sprake was van het niet huren van de vervangende zeilboot en dus ook niet van het moeten terugbetalen van de vergoeding die op dat moment nog niet was gedaan. Vervolgens heeft Consument verklaard dat de toonzetting van de verhuurder leek te zijn veranderd. Hij kreeg de indruk dat hij de boot niet mocht huren en dat de verhuurder en Verzekeraar tegen Consument samenspanden. Consument had tegen het terugbetalen van de vergoeding van € 1.345,- geen bezwaar maar Verzekeraar had hem meegedeeld dat dit bedrag zou worden verrekend met de uitkering. Ook heeft hij verklaard dat hij door de gehele gang van zaken, waaronder ook de omstandigheid dat zijn vader bij het onderzoek werd betrokken, dermate ontstemd was geraakt dat hij van mening was dat Verzekeraar dit bedrag maar moest verrekenen. Hij zou de uitkering vervolgens met zijn vader verrekenen. Deze verklaringen zijn niet met elkaar te rijmen en

ook niet met de verklaringen die Consument tegenover de onderzoeker heeft afgelegd. Ter zitting bij de Geschillencommissie heeft Consument erkend, dat hij de vraag naar de opzegging van de verzekering tegenover de onderzoeker niet juist had beantwoord en verder dat het interviewverslag onwaarheden bevat en dat hij het daarom eigenlijk niet had moeten ondertekenen.

5.4 Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft Consument gebruik willen maken van de omstandigheid dat hij een vergoeding heeft ontvangen terwijl de huur van de boot niet doorging, zodat hij het ontvangen bedrag kon houden. Verder heeft Consument tegenover de onderzoeker onwaar verklaard in zijn antwoord op de vraag of hem in het verleden een verzekering was opgezegd. Op grond van genoemde omstandigheden, bezien in hun onderlinge samenhang, bestaat een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft willen misleiden teneinde een bedrag waarop hij geen recht had niet aan Verzekeraar te hoeven terugbetalen. Aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol is voldaan.

5.5 Op grond van datzelfde artikel sub c dient een verzekeraar een proportionaliteitsafweging te maken en de belangen van de betrokkene mee te wegen bij de vraag of en zo ja, voor welke duur hij de gegevens laat opnemen in het EVR. De betrokkene die verwijdering van de persoonsgegevens verlangt, moet onderbouwen op grond waarvan hij meent dat zijn belangen disproportioneel zijn geschaad en waarom zijn belang moet prevaleren boven het belang van een verzekeraar en de financiële sector als geheel.

5.6 Verzekeraar heeft zijn besluit de gegevens van Consument voor de duur van acht jaar te registreren als volgt toegelicht. Consument heeft aangevoerd dat hij niet bewust heeft gefraudeerd, alleen maar zijn vader heeft willen helpen en niet de bedoeling had het bedrag van € 1.345,- niet terug te betalen. De Geschillencommissie volgt Verzekeraar in haar afweging om Consument gedurende acht jaar te registreren, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, waardoor de registratie en de duur daarvan niet disproportioneel zijn. Van omstandigheden die tot verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden is de Geschillencommissie niet gebleken. De omstandigheid dat Consument gedurende de registratie alleen een duurdere verzekering kan sluiten, maakt de registratie en de duur daarvan – gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector – niet disproportioneel. Voor een vergoeding van die hogere premie bestaat daarom ook geen grond.

5.7 Verzekeraar heeft de incidentenregistratie gemeld bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit. 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 Verzekeringscriminaliteit (hierna: CBV). Omdat de incidentenregistratie terecht is, is voor het toewijzen van de vordering tot intrekking van de melding van de incidentenregistratie aan het CBV geen grond aanwezig, aldus de Geschillencommissie.

6. Beoordeling van het beroep

De vorderingen

6.1 Consument verzoekt de Commissie van Beroep zijn klacht alsnog gegrond te verklaren en Verzekeraar (i) te verplichten de registratie in het Incidentenregister ongedaan te maken, (ii) te verplichten de registratie in het EVR ongedaan te maken, althans te verplichten tot een registratie voor een kortere duur dan acht jaren, en (iii) te verplichten de mededeling aan het CBV ongedaan te maken. Tevens verzoekt Consument de Commissie van Beroep Verzekeraar te verplichten de schade die hij heeft geleden ten gevolge van de onterechte registraties te vergoeden, waaronder de hogere verzekeringspremies die hij sinds de registraties heeft moeten betalen, met veroordeling van Verzekeraar in de kosten van juridische bijstand die hij heeft moeten maken in dit geschil.

6.2 Bij een op 23 november 2018 ontvangen brief heeft Consument zijn vordering tot vergoeding van de schade als gevolg van de gestelde onterechte registraties bepaald op € 12.279,44. Bij dezelfde brief heeft Consument zijn vorderingen bovendien aangevuld. Consument vordert thans ook dat de Commissie van Beroep bepaalt dat Verzekeraar (i) geen aanspraak heeft op terugbetaling van het uitgekeerde bedrag van € 1.345,- en (ii) geen aanspraak heeft op vergoeding van gemaakte kosten voor het fraudeonderzoek.

Ontvankelijkheid

6.3 Verzekeraar heeft zich in haar brief d.d. 30 november 2018, naar de Commissie van Beroep begrijpt, beroepen op de niet-ontvankelijkheid van Consument in zijn beroep, omdat de vordering niet € 25.000,- of meer bedraagt, zoals wordt voorgeschreven in artikel 5.1 van het Reglement van de Commissie van Beroep (versie juli 2015) (hierna: het Reglement). Consument vordert in totaal een bedrag van € 12.279,44 aan schadevergoeding. De overige vorderingen van Consument strekken tot een prestatie anders dan de betaling van een geldsom. Indien de vordering geheel of gedeeltelijk strekt tot een prestatie anders dan de betaling van een geldsom, kan de Commissie van Beroep de geldswaarde van de prestatie begroten (art. 5.5 van het Reglement). De Commissie van Beroep is van oordeel dat de vordering tot schadevergoeding in combinatie met de andere vorderingen tezamen genomen begroot kan worden op minstens € 25.000,-. De Commissie van Beroep neemt daarbij in aanmerking het financiële nadeel dat voor Consument ook naast de gevorderde schadevergoeding kan voortvloeien uit de eerdergenoemde registraties. Het beroep op niet-ontvankelijkheid wordt daarom verworpen.

Een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude

6.4 Consument stelt dat de Geschillencommissie ten onrechte heeft geoordeeld dat tegenover Consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude bestaat, ter zake van de volgende punten: (i) Consument heeft gebruik willen maken van de omstandigheid dat hij een vergoeding heeft ontvangen, terwijl de huur van de boot niet doorging zodat hij het ontvangen bedrag kon houden, en (ii) Consument heeft ten onrechte verklaard dat hem in het verleden geen verzekering was opgezegd. Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd betwist.

6.5 Het oordeel van de Geschillencommissie dat Consument gebruik heeft willen maken van de omstandigheid dat hij een vergoeding heeft ontvangen, terwijl de huur van de boot niet doorging zodat hij het ontvangen bedrag kon houden, heeft de Geschillencommissie in essentie gebaseerd op de verklaring van Consument over de gang van zaken rondom de huur van de boot zoals opgenomen in het verslag van het interview dat [onderzoeksbureau x] op 29 mei 2015 met Consument heeft gevoerd. Consument heeft in zijn beroepschrift gesteld dat het interview op dit punt onjuist is weergegeven. Tijdens de mondelinge behandeling is daarom afgesproken dat Verzekeraar de geluidsopnames van dit interview zou verstrekken aan de Commissie van Beroep en aan Consument. Verzekeraar heeft de geluidsopnames vervolgens toegezonden. Bij brief van 8 februari 2019 heeft Consument naar aanleiding van de verstrekte geluidsopnames alsnog erkend dat het verslag van het interview op dit punt correct is. Vastgesteld kan dus worden dat Consument tijdens het interview in strijd met de waarheid heeft verklaard dat hij ("iets van") € 650,- aan een vriend heeft betaald voor het lenen van diens boot en dat hij € 750,- annuleringskosten aan de verhuurder van de boot heeft betaald. In tweede instantie heeft hij verklaard dat hij de annuleringskosten van € 750,- nog zou moeten overmaken. Consument heeft erkend dat het plan een boot van een vriend te lenen tegen een vergoeding van € 650,- niet is doorgegaan. Consument heeft in beroep weliswaar naar voren gebracht dat hij nog steeds het volledige huurbedrag van € 1.345,- aan de verhuurder is verschuldigd omdat de annuleringskosten volgens het contract 100% van de huursom bedragen, maar dit neemt niet weg dat Consument tijdens het interview niet de waarheid heeft gesproken. Dat Consument zich thans beroept op het bestaan van een betalingsverplichting tegenover de verhuurder ten bedrage van € 1.345,- wekt overigens verbazing tegen de achtergrond van zijn lezing dat de verhuurder hem had gezegd dat de boot niet meer kon worden gehuurd en dat hij (Consument) het idee had dat de door hem gehuurde boot aan een ander was verhuurd. Met de Geschillencommissie verbindt de Commissie van Beroep aan deze gang van zaken de conclusie, dat Consument gebruik heeft willen maken van de omstandigheid dat hij een vergoeding had ontvangen terwijl de huur van de boot niet doorging, zodat hij het ontvangen bedrag kon houden.

6.6 Het oordeel van de Geschillencommissie dat Consument tegenover de onderzoeker onwaar heeft verklaard in zijn antwoord op de vraag of hem in het verleden een verzekering was opgezegd, wordt door Consument niet (langer) betwist. Consument betwist evenwel dat hij de vraag opzettelijk onjuist heeft beantwoord. Volgens Consument was er sprake van een vergissing omdat hij werd overvallen door de vraag en hij zo gauw niet had gedacht aan de eerdere opzegging. De Commissie van Beroep acht de stellingname dat de onjuiste beantwoording van de vraag een vergissing betreft niet overtuigend, te meer nu noch uit het verslag, noch uit de geluidsopnames volgt dat er gedurende het interview sprake was van enige druk. Consument is er door de interviewer van [onderzoeksbureau x] meermalen op gewezen dat hij alle vragen naar waarheid moest beantwoorden en de vraag op dit punt is in niet mis te verstane bewoordingen gesteld. Nadat de interviewer Consument had geconfronteerd met de onwaarheid, heeft hij zijn verhaal bijgesteld.

6.7 Gelet op hetgeen in 6.5 en 6.6 is overwogen, heeft de Geschillencommissie naar het oordeel van de Commissie van Beroep terecht geoordeeld dat tegenover Consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude bestaat, omdat (i) Consument gebruik heeft willen maken van de omstandigheid dat hij een vergoeding heeft ontvangen terwijl de huur van de boot niet doorging zodat hij het ontvangen bedrag kon houden, en (ii) Consument ten onrechte heeft verklaard dat hem in het verleden geen verzekering was opgezegd. De aanvullende stukken die Consument in beroep in het geding heeft gebracht en hetgeen partijen over en weer hebben gesteld en verklaard in het beroep, maken dit niet anders.

6.8 Gelet op hetgeen is overwogen in 6.5 t/m 6.7 zal de Commissie van Beroep de volgende vorderingen van Consument afwijzen: de vordering dat de Commissie van Beroep bepaalt dat Verzekeraar (i) geen aanspraak heeft op Consument tot terugbetaling van het uitgekeerde bedrag van € 1.345,- en (ii) geen aanspraak heeft op Consument tot vergoeding van gemaakte kosten voor het fraudeonderzoek.

Registratie EVR en Incidentenregister en melding CBV

6.9 Nu de Commissie van Beroep met de Geschillencommissie van oordeel is dat een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude bestaat, mocht de Verzekeraar overgaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister en mocht zij overgaan tot melding bij het CBV.

Proportionaliteit

6.10 Tijdens de mondelinge behandeling heeft de Commissie van Beroep Verzekeraar verzocht meer inzicht te geven in de wijze waarop Verzekeraar tot het besluit is gekomen Consument voor de duur van acht jaren in het EVR op te nemen. Verzekeraar heeft ter zitting verklaard dat zij hiertoe een door het Verbond van Verzekeraars vastgestelde "EVR puntenmatrix" hanteert. Op basis van een puntensysteem bepaalt Verzekeraar of een persoon voor nul, drie, vijf of acht jaren wordt opgenomen in het EVR. In het geval van Consument leidde de EVR puntenmatrix tot opname van Consument in het EVR voor de duur van acht jaren. De EVR puntenmatrix is toegezonden aan de Commissie van Beroep en aan Consument. Consument heeft zich bij brief d.d. 8 februari 2019 uitgelaten over de EVR puntenmatrix zoals deze in het geval van Consument is toegepast door Verzekeraar. Consument is van mening dat de opname voor de duur van acht jaren disproportioneel is en dat de opname voor een kortere duur had moeten geschieden.

6.11 De Commissie van Beroep stelt voorop dat de Verzekeraar haar EVR puntenmatrix gebruikt om zoveel mogelijk op uniforme wijze te beoordelen welke registratieduur passend is in een concreet geval. De door Verzekeraar in dit geval gemaakte weging komt op het volgende neer. Omdat er volgens Verzekeraar sprake is van een "gerechtvaardigde overtuiging van fraude", leidt dit tot toekenning van negen punten (nr. 1 van de matrix). Vervolgens noemt de matrix enkele verzwarende en verlichtende omstandigheden. Volgens de Verzekeraar doet zich de verzwarende omstandigheid "extra liegen anders dan bij confrontatie" voor. Dit leidt tot een toekenning van nog eens twee punten (nr. 2.1 van de matrix). Verlichtende omstandigheden doen zich volgens de Verzekeraar niet voor. Tot

slot biedt de EVR puntenmatrix op grond van "bijzondere omstandigheden" de mogelijkheid maximaal drie extra punten toe te kennen of juist maximaal drie punten in mindering te brengen (nr. 5.1 van de matrix). De Verzekeraar heeft op deze grond twee extra punten toegekend en heeft dit als volgt gemotiveerd:

"Hij gebruikt de polis van zijn vader om te frauderen en blijft doorliegen en draaien. Ik vind de hele claim zo kwalijk dat ik een evr van 8 jaar terecht vind."

Het totale puntenaantal komt volgens de Verzekeraar dus uit op dertien punten. Bij dertien punten of meer leidt de EVR puntenmatrix tot opname in het EVR voor de duur van acht jaren.

6.12 Consument bestrijdt de juistheid van deze uitkomst op diverse gronden. De Verzekeraar heeft ten onrechte geen punten in mindering gebracht op grond van de volgende verlichtende omstandigheden:

(i) de fraude heeft betrekking op een relatief klein bedrag (€ 1.345,-) zoals bedoeld in nr. 3.4 van de matrix, zodat op deze grond punten in mindering hadden moeten worden gebracht; volgens de matrix zouden er twee punten in mindering moeten worden gebracht, maar de proportionaliteit brengt mee dat er in afwijking van de matrix drie punten in mindering moeten worden gebracht;

(ii) Consument heeft aangeboden het ontvangen bedrag terug te betalen zodra vast staat dat de betalingsverplichting jegens de verhuurder niet bestaat of verjaard is, zodat Consument het verschuldigde bedrag op eerste verzoek terugbetaalt als bedoeld in nr. 3.3 van de matrix, zodat ook op deze grond twee punten in mindering hadden moeten worden gebracht.

6.13 Ook heeft de Verzekeraar volgens Consument ten onrechte extra punten toegekend op grond van de volgende verzwarende omstandigheden:

(i) er is geen sprake van extra liegen anders dan bij confrontatie zoals bedoeld in nr. 2.1 van de matrix, zodat op deze grond twee punten geschrapt moeten worden;

(ii) er is sprake van een dubbeltelling omdat de Verzekeraar (a) twee punten heeft genoteerd op grond van "extra liegen anders dan bij confrontatie" (nr. 3.4 van de matrix) en (b) nog eens twee punten heeft genoteerd wegens "doorliegen en draaien" (nr. 5.1 van de matrix);

6.14 Verzekeraar heeft in een e-mail d.d. 27 december 2018 aangevoerd dat er in twee opzichten ten onrechte geen punten zijn toegekend.

(i) Er zouden ten onrechte geen punten zijn toegekend op de grond dat Consument na confrontatie met bewijs blijft ontkennen zoals bedoeld in nr. 2.9 van de matrix. Consument bestrijdt dit, omdat uit het gespreksverslag van 29 mei 2015 blijkt dat

Consument onmiddellijk heeft toegegeven dat het verhaal over de betaling aan Verzekeraar van € 750,- en de betaling van € 650,- aan een vriend niet klopte.

(ii) Er zouden ten onrechte geen punten zijn toegekend wegens herhaald frauderen zoals bedoeld in nr. 2.11 van de matrix. Consument bestrijdt dit, omdat er recht bestond op betaling van het bedrag van € 1.345,-, en als dat toch als fraude moet worden aangemerkt, dan betreft dit slechts één fraude.

6.15 Mocht het totale puntenaantal volgens de Commissie van Beroep uitkomen op elf of twaalf punten, dan leidt de matrix tot een registratie in het EVR voor vijf jaren. Consument meent dat dit niet proportioneel is en er in afwijking van de matrix een registratieduur van vier jaren moet gelden.

6.16 De Commissie van Beroep overweegt ten aanzien van de bezwaren die Consument opwerpt als volgt.

(i) Consument heeft het bedrag van € 1.345,- ondanks herhaald verzoek van Verzekeraar tot op heden niet terugbetaald. Van puntenaftrek op grond van de verlichtende omstandigheid dat Consument dit bedrag op eerste verzoek heeft terugbetaald kan dan ook geen sprake zijn. Consument motiveert niet waarom er geen sprake zou zijn van extra liegen anders dan bij confrontatie, zodat de Commissie van Beroep dit argument passeert.

(ii) De Commissie van Beroep leest de matrix verder aldus dat de Verzekeraar van mening is dat het "doorliegen en draaien" betrekking heeft op extra liegen bij confrontatie. De verzwarende omstandigheid "extra liegen anders dan bij confrontatie" heeft juist betrekking op het extra liegen *anders* dan bij confrontatie. Van een dubbeltelling is daarom geen sprake.

(iii) De Commissie van Beroep passeert de argumenten die Verzekeraar in zijn e-mail d.d. 27 december 2018 aanvoert (zie 6.14 hierboven). Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is het in strijd met een goede procesorde dat Verzekeraar pas gedurende de procedure in beroep, en dan nog in een zo laat stadium, aanvullende verzwarende omstandigheden aanvoert.

6.17 De Commissie van Beroep is van oordeel dat de fraude betrekking heeft op een gering bedrag. Verzekeraar heeft hier ten onrechte geen rekening mee gehouden bij de toepassing van de EVR puntenmatrix. In het midden kan blijven of de proportionaliteit dan meebrengt dat er drie of twee punten in mindering moeten worden gebracht op de totaalscore. Het totale puntenaantal komt in ieder geval uit op elf of twaalf punten. In beide gevallen brengt de matrix een registratieduur van vijf jaren mee. Consument heeft niet gemotiveerd waarom de proportionaliteit meebrengt dat er in dat geval in afwijking van de matrix een registratieduur van vier jaren zou moeten gelden, zodat de Commissie van Beroep dit argument passeert.

6.18 Het bovenstaande brengt mee dat de Commissie van Beroep anders dan de Geschillencommissie van oordeel is dat de registratie van de persoonsgegevens in het EVR voor de duur van vijf jaren proportioneel is.

6.19 Gelet op hetgeen is overwogen in 6.10 t/m 6.18, zal de Commissie van Beroep de vordering van Consument dat de Verzekeraar ertoe verplicht moet worden de registratie van Consument in het EVR te bekorten tot vijf jaren, toewijzen.

7. Beslissing

De Commissie van Beroep stelt bij bindend advies de volgende beslissing in de plaats van de beslissing van de Geschillencommissie:

(i) De Commissie van Beroep verplicht de Verzekeraar ertoe de registratie van Consument in het EVR te bekorten tot vijf jaren.

(ii) De Commissie van Beroep wijst alle andere vorderingen van Consument af.