Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-134 (mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. C.E. Polak, leden en mr. D.B. Holthinrichs, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 januari 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: N.V. Noordhollandsche van 1816, Algemene Verzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 26 februari 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een motorfiets gekocht. Zijn schoondochter heeft voor hem, via een assurantietussenpersoon, telefonisch voorlopige dekking aangevraagd. Consument krijgt een ongeluk met de motorfiets vlak voordat de voorlopige dekking is ingegaan. In het schriftelijke aanvraagformulier voor de verzekering heeft Consument bij de vraag naar het schadeverleden het ongeluk niet vermeld. Consument heeft vervolgens op de verzekering voor WA-dekking geclaimd voor het ongeval. Verzekeraar heeft een onderzoek gestart en daarna de persoonsgegevens van Consument voor de duur van 6 jaar geregistreerd in het EVR en in het Incidentenregister. De Commissie komt tot het oordeel dat sprake is van een gegronde verdenking van opzet tot misleiden en dat zowel de registratie in het EVR en het Incidentenregister teruggebracht moeten worden tot 4 jaar.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 november 2017 en zijn aldaar verschenen.

De zaak is ter zitting gelijktijdig behandeld met de zaak met nummer [2018-133] van Consument tegen Quinten Adviesgroep B.V., verder te noemen de Tussenpersoon. Deze is tevens ter zitting verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op donderdag 14 juli 2016 bij een particulier in [Plaatsnaam 1] een tweedehands motorfiets gekocht en opgehaald met een gehuurde aanhanger.

Consument heeft de aanhanger in zijn woonplaats bij de verhuurder (tankstation [Naam tankstation] te [Plaatsnaam 2]) teruggebracht en is vervolgens op de nieuw aangeschafte motor naar huis gereden. Consument heeft op weg naar huis met de motorfiets een aanrijding gehad met een fietser. De fietser is afgevoerd met een traumahelikopter. Uit de gegevens van de meldkamer van de Politie blijkt dat het ongeluk om 14.18 uur is geregistreerd.

2.2 De schoondochter van Consument heeft op diezelfde donderdag 14 juli 2016, om 14.34 uur, telefonisch contact opgenomen met de Tussenpersoon met het verzoek om voorlopige dekking te regelen voor de door Consument die dag aangeschafte motorfiets. Tussenpersoon heeft de Verzekering tijdens dit telefoongesprek, om 14.48 uur, bij Verzekeraar in het systeem gezet. Ook heeft Tussenpersoon aan Consument een aanvraagformulier voor de Verzekering gemaild dat door Consument diende te worden ingevuld en teruggestuurd.

2.3 Consument heeft het aanvraagformulier diezelfde dag ingevuld en ondertekend vervolgens per post teruggestuurd. De vraag of hij in de afgelopen 5 jaar schade heeft geleden zoals onder de verzekering gedekt heeft Consument met ‘nee’ beantwoord.

2.4 Op maandag 18 juli 2016 heeft Consument telefonisch contact gehad met de Tussenpersoon en melding gemaakt van het ongeluk van 14 juli 2016. Tussenpersoon heeft dezelfde dag een schadeformulier naar Consument gestuurd met het verzoek dat in te vullen en terug te sturen.

2.5 Consument heeft op 4 augustus 2016 de voorzijde van het schadeformulier, ingevuld en aan Tussenpersoon teruggestuurd. De op de voorzijde van het formulier onder 1. gestelde vraag naar het tijdstip van het ongeval is niet ingevuld. Tussenpersoon heeft dit doorgestuurd naar Verzekeraar.

2.6 Op 15 augustus 2016 heeft Verzekeraar per e-mail aan Tussenpersoon de ontvangst van de schademelding bevestigd en vragen gesteld omtrent de schadetoedracht. Ook heeft Verzekeraar Tussenpersoon verzocht om de ontbrekende ingevulde achterzijde van het schadeformulier. Tussenpersoon heeft Consument dezelfde dag per e-mail verzocht om de ontbrekende achterzijde van het schadeformulier in te vullen en terug te sturen. Consument heeft de achterzijde van het schadeformulier ingevuld en gedagtekend op 18 augustus 2016 teruggestuurd naar Tussenpersoon. Verzekeraar heeft de ingevulde achterzijde van het schadeformulier op 18 augustus 2016 ontvangen.

2.7 Verzekeraar heeft Tussenpersoon daarna verzocht om aan te geven op welk tijdstip namens Consument de telefonische aanvraag tot voorlopige verzekeringsdekking werd gedaan.

Op 12 september 2016 heeft Tussenpersoon Verzekeraar een van Consument ontvangen schermafbeelding toegestuurd waaruit volgt dat Tussenpersoon op 14 juli 2016 om 14.34 uur werd gebeld.

2.8 Verzekeraar heeft jegens de bij het ongeluk betrokken fietser aansprakelijkheid erkend en, rekening houdend met 50 % eigen schuld, een bedrag uitgekeerd aan de fietser.

2.9 Op 12 september 2016 heeft de afdeling Veiligheidszaken van Verzekeraar Consument aangeschreven met de mededeling dat was geconstateerd dat de voorlopige verzekeringsdekking op 14 juli 2016 werd aangevraagd kort nadat het ongeluk had plaatsgevonden en dat Consument 'nee' had ingevuld op de vraag naar het schadeverleden. Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid en dat daarom de Verzekering wordt beëindigd op grond van artikel 7:929 lid 2 BW. Ten slotte deelde Verzekeraar mede dat de uitkering aan de bij het ongeluk betrokken fietser op Consument wordt verhaald.

2.10 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van 6 jaar geregistreerd in het Incidentenregister en in het Extern Verwijzingsregister (hierna 'EVR') van het Centraal Informatiesysteem, alsmede in haar Intern Verwijzingsregister. Hij heeft de incidentenregistratie gemeld bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) van het Verbond van Verzekeraars.

2.11 Bij de beoordeling van dit geschil is verder van belang het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: 'Protocol') waaraan Verzekeraar zich heeft geconformeerd. Daarin is onder meer het volgende 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.

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister
3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. (…)
3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld.
(…)

4 Incidentenregister
4.1 Doel Incidentenregister
4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

"Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen."

5 Extern Verwijzingsregister
(…)
5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister
5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.
a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.
b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument
3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt verplicht de registraties van persoonsgegevens van Consument door te halen.

Grondslagen en argumenten daarvoor
3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is niet gerechtigd om de persoonsgegeven van Consument te registreren.
Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft naar eer en geweten gehandeld. Hij heeft de motorfiets met zijn zoon en schoondochter opgehaald. Hij heeft zijn schoondochter vlakbij huis afgezet met de papieren van de motor en het verzoek om voorlopige dekking aan te vragen via Tussenpersoon.

Consument kon zelf niet bellen omdat hij geen telefoon bij zich had. Consument is toen met de motorfiets op de aanhanger doorgereden naar het verhuurbedrijf van de aanhanger. Daar heeft hij de aanhanger ingeleverd en is hij op de motorfiets naar huis gereden. Tijdens deze rit raakte Consument betrokken bij het ongeluk.

- Verzekeraar beroept zich op tegenstrijdigheid tussen de door Consument afgelegde verklaring en door zijn schoondochter afgelegde verklaring, zoals weergegeven door Tussenpersoon. Volgens Verzekeraar heeft de schoondochter tijdens de telefonische aanvraag op 14 juli 2016 gezegd dat Consument op dat moment bij 'de motorshop stond'. Dit is door haar echter nooit gezegd en strookt niet met de werkelijkheid. Consument heeft de motorfiets gekocht van een particulier en niet van een bedrijf. Omstreeks 14.18 uur raakte Consument met zijn motorfiets betrokken bij het ongeluk. De schoondochter van Consument was op het moment van het aanvragen van de voorlopige dekking niet op de hoogte van het ongeluk omdat Consument nog geen contact met haar had gehad. Na geruime tijd, circa drie uur, mocht hij pas de plek van het ongeluk verlaten en kon hij pas melding maken van het ongeluk. Op dat moment was het kantoor van Tussenpersoon echter al gesloten en kon hij dus telefonisch geen contact krijgen.
- Pas op maandag 18 juli 2016 heeft Consument telefonisch contact met de heer [Naam medewerker] van Tussenpersoon kunnen krijgen en melding gemaakt van het ongeluk. Deze gaf aan dat hij in het schadeformulier op de vraag naar het schadeverleden voorafgaand aan het sluiten van de Verzekering 'nee' moest antwoorden. Tussenpersoon zou – zo was beloofd – nog een bijschrift plaatsen met verwijzing naar het schadenummer en de gegevens van de andere betrokkene bij het ongeluk. Met deze toelichting zou derhalve voor Verzekeraar worden verduidelijkt dat Consument rond het tijdstip van de aanvraag van de voorlopige dekking een ongeluk had gehad.
- Consument heeft via Tussenpersoon gevraagd om dekking voor door hem opgelopen letsel. Hij begreep van Tussenpersoon dat hij geen dekking had voor zijn schade aan de motorfiets omdat hij slechts WA-dekking had. Consument heeft de fietser derhalve zelf aansprakelijk gesteld voor die schade.
- Tussenpersoon is het schadeformulier kwijtgeraakt en vroeg Consument het opnieuw in te vullen en terug te sturen. Daarbij vermeldde Consument toen dat hij 'nee' had ingevuld in het aanvraagformulier voor de Verzekering en vroeg hij om het schadenummer nog daarop in te vullen. Dit zou Tussenpersoon voor hem regelen.
- Consument is 38 jaar schadevrij geweest, zodat deze bejegening buitensporig is. De baan van Consument staat op het spel. Hij werkt op Schiphol. Nu zijn persoonsgegevens zijn geregistreerd door Verzekeraar riskeert hij dat zijn contract niet wordt verlengd. Bovendien is hij afhankelijk van vervoer en kan hij nu geen betaalbare motorrijtuigenverzekering afsluiten.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft telefonisch een aanvraag gedaan voor de Verzekering nadat hij een ongeluk had gehad. Op 14.18 uur vond het ongeluk plaats volgens gegevens van de meldkamer van de Politie. Daarna, om 14.34 uur, vroeg de schoondochter van Consument namens hem de Verzekering aan. Consument heeft aangegeven dat pas na enkele pogingen toevalligerwijs contact kon worden gekregen met het kantoor van Tussenpersoon.

Dit wordt echter tegengesproken door Tussenpersoon, die heeft aangegeven die dag gewoon geopend en bereikbaar te zijn geweest.

- In het aanvraagformulier van de Verzekering werd op de vraag of de afgelopen vijf jaar een schade is geleden door een gebeurtenis waarvoor de Verzekering dekking biedt met 'nee' beantwoord.
- Consument heeft in eerste instantie slechts de voorzijde van het schadeformulier ingevuld, behalve het tijdstip van het ongeluk. Pas later werd desgevraagd ook de achterzijde ingestuurd.
- Uit de voornoemde omstandigheden tezamen leidt Verzekeraar af dat er sprake is van opzet om Verzekeraar te misleiden door een verzekering en uitkering te krijgen met verzwijging van het feit dat het ongeluk plaats had gevonden voordat de Verzekering werd gesloten. Bij kennis van ware stand van zaken had Verzekeraar geen verzekering gesloten met Consument. Verzekeraar heeft derhalve de gegevens mogen registreren in het Intern Verwijzingsregister, het Incidentenregister en het EVR. voor de duur van zes jaar.
- Bij de registratie zijn de proportionaliteitsvereisten voldoende in acht genomen omdat het een zeer kwalijke kwestie betreft. Consument heeft ervoor gekozen om na een verkeersongeluk met letsel, waarvoor zelfs een traumahelikopter is opgeroepen, bewust een verzekering af te sluiten die dekking biedt voor dit ongeluk. Registratie is gedaan in een register dat enkel door verzekeraars kan worden geraadpleegd, zodat het argument dat Consument zijn baan verliest wanneer de werkgever achter de fraude komt, niet op gaat.
- Verzekeraar heeft Tussenpersoon om een schriftelijke toelichting gevraagd omtrent de telefonische aanvraag van de verzekering en de melding van de schade en deze heeft onderschreven dat er ongerijmdheden zitten in de verklaring van Consument. Tussenpersoon verklaarde namelijk:
  - de schoondochter van Consument vroeg op 14 juli 2016 om 14.34 uur telefonisch bij Tussenpersoon de Verzekering met voorlopige dekking aan;
  - de schoondochter gaf aan dat Consument met zijn vrouw bij de motorshop stond en dat werd gewacht tot zij de Verzekering had aangevraagd, zodat met de motor gereden kon worden. De schoondochter wist enkel dat de Verzekering WA-dekking moest hebben maar wist bijvoorbeeld niet de geboortedatum van Consument. Zij probeerde dit nog telefonisch na te vragen bij Consument, zonder succes. De aanvraag voor de Verzekering werd daarom in het systeem van Verzekeraar gezet met een fictieve geboortedatum.
  - tijdens een gesprek op 5 september 2016 tussen Consument en de heer [Naam medewerker] van Tussenpersoon vertelde Consument een heel ander scenario. Daarin verklaarde Consument dat hij samen met zijn schoondochter de motorfiets heeft opgehaald en dat hij deze eerst op de aanhanger heeft gezet. In deze verklaring reed Consument pas vanaf het verhuurbedrijf van de aanhanger met de motorfiets naar huis en vroeg hij zijn schoondochter vlak daarvoor om de motorfiets te laten verzekeren.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument heeft mogen registreren. Verzekeraar heeft de gegevens opgenomen in het EVR en het Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister dat is gekoppeld aan de interne Gebeurtenissenadministratie.

De opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR

4.2 Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen conform het Protocol. Gelet op de mogelijk verstrekkende gevolgen voor een betrokkene van een registratie in het EVR, moeten hoge eisen worden gesteld aan de gronden van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De vereisten die het Protocol in artikel 5.2.1 sub a en b stelt, houden in dat in voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector vormt. Dit houdt in dat de gestelde feiten op grond waarvan de gegevens zijn geregistreerd, een gegronde verdenking van fraude ('opzet tot misleiding') moeten vormen. Er moet sprake zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld. Enkele verdachte omstandigheden zijn voor opname in het EVR onvoldoende. 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., Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5 en GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, r.o. 4.6 en de daar genoemde uitspraken.

4.3 De Commissie stelt vast dat niet in geschil is dat de schoondochter van Consument op 14 juli 2016 voor het eerst contact heeft opgenomen met de Tussenpersoon om 14.34 uur, dat wil zeggen 16 minuten nadat het ongeval had plaatsgevonden. Tussenpersoon heeft de Verzekering daarop namens Consument aangevraagd bij Verzekeraar en een aanvraagformulier aan Consument toegezonden. Verder staat vast dat Consument het aanvraagformulier heeft ingevuld nadat het ongeval al had plaatsgevonden en dat hij daarbij de vraag of eerder schade was geleden ten onrechte met 'nee' heeft beantwoord. Consument heeft verder het ongeval niet aanstonds op donderdag 14 of vrijdag 15 juli 2016 bij Tussenpersoon gemeld, maar heeft daarmee tot maandag 18 juli 2016 gewacht. Verder staat vast dat Consument op het schadeformulier het tijdstip van het ongeval niet heeft ingevuld. Hierbij komt dat de Tussenpersoon schriftelijk heeft verklaard en ter zitting bevestigd dat de schoondochter van Consument op 14 juli 2016 telefonisch heeft meegedeeld dat haar schoonouders bij de motorshop stonden te wachten tot zij de verzekering had afgesloten, hetgeen niet te rijmen is met het standpunt van Consument in deze procedure. De Tussenpersoon bestrijdt verder uitdrukkelijk dat hij heeft geadviseerd de vraag naar het schadeverleden met 'nee' te beantwoorden of dat hij nog een bijschrift zou plaatsen met verwijzing naar het schadenummer en de gegevens van de andere betrokkene bij het ongeluk of dat hij het schadeformulier is kwijtgeraakt.

4.4 De Commissie is van oordeel dat op grond van voornoemde omstandigheden, in onderling verband en samenhang bezien, een gegronde verdenking bestaat dat Consument heeft geprobeerd om een verzekering af te (doen) sluiten nadat het ongeval al was gebeurd en daarbij Verzekeraar opzettelijk heeft misleid. De lezing van Consument dat hij zijn schoondochter thuis had afgezet en gevraagd om de verzekering af te sluiten, dat hij geen telefoon met beltegoed bij zich had en dat hij daarom toen hij wegreed bij het tankstation in de veronderstelling verkeerde dat door haar al een verzekering was afgesloten, overtuigt niet en is in strijd met de verklaringen van de Tussenpersoon.

Ook overigens biedt deze lezing onvoldoende verklaring voor het feit dat op het aanvraagformulier de vraag naar het schadeverleden in strijd met de waarheid met 'nee' is beantwoord en de omstandigheid dat Consument pas op 18 juli 2016 melding van het ongeluk heeft gemaakt en de reden waarom hij het tijdstip van het ongeval niet op het schadeformulier heeft vermeld. De slotsom is dan ook dat in dit geval sprake is van een gegronde verdenking van fraude (opzet tot misleiden).

4.5 Het bovenstaande brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in art. 5.2.1 onder a en b van het Protocol is voldaan. Op grond van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol dient Verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen. Verzekeraar heeft de registratie voor de duur van zes jaar, in plaats van de maximale termijn van acht jaar, toegelicht met verwijzing naar de omstandigheden dat een verkeersongeluk met letsel is verzwegen, waarbij een traumahelikopter was ingeschakeld, en dat daarbij zowel een verzekering met dekking daarvoor alsmede een uitkering is aangevraagd. De Commissie is van oordeel dat deze omstandigheden, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie niet disproportioneel maken. De Commissie ziet echter reden om de duur van de registratie terug te brengen naar vier jaar. Consument heeft onbetwist gesteld dat hij een goede schadehistorie had gezien dat hij 38 jaar schadevrij is geweest. Voorts had van Verzekeraar een uitgebreidere motivering mogen worden verwacht omtrent de duur van de registratie. De Commissie acht in dit geval een registratie voor de duur van vier jaren in het EVR passend.

De opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister

4.6 Gelet op het bovenstaande dient ook deze registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. De Commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de incidentenregistratie dan de duur van de EVR rechtvaardigen. Dit leidt tot de conclusie dat Verzekeraar ook de registratie in het Incidentenregister op de hiervoor aangegeven gronden dient te beperken tot vier jaar.

Melding Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit

4.7 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.

Gelet op het hiervoor onder 4.5 overwogene is voor het toewijzen van de vordering tot intrekking van de melding van de incidentenregistratie aan het CBV derhalve geen grond aanwezig.

Registratie Intern Verwijzingsregister

4.8 Verzekeraar heeft de gegevens eveneens voor de duur van zes jaar opgenomen in zijn Intern Verwijzingsregister.

Het IVR is gekoppeld aan de interne Gebeurtenissenadministratie van Verzekeraar. De Commissie heeft onder 4.5 overwogen dat de feiten in onderlinge samenhang een gegronde verdenking van fraude door Consument opleveren en dat de gegevens derhalve terecht in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen. Het samenstel van feiten is aangemerkt als een Incident in de zin van art. 2 PIFI. Met de in de omschrijving van het begrip Incident genoemde 'gebeurtenis' wordt bedoeld de 'gebeurtenis' in de zin van art. 5.5.1 Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instelling. Het bovenstaande brengt mee dat sprake is van een gebeurtenis in de genoemde zin. Dit betekent dat Verzekeraar de gegevens ook heeft mogen opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR voor de duur van zes jaar. De slotsom is dat de vordering tot doorhaling van de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR derhalve eveneens dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

Verzekeraar dient de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister terug te brengen naar vier jaar. De klacht wordt voor het overige afgewezen.

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.