**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-509**
**(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mw. L. van Berkum, leden en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 10 september 2018 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, als gevolmachtigd agent van UVM Verzekeringsmaatschappij N.V. te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar |
| Datum uitspraak | : 17 juli 2019 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Bijlage | : Enkele relevante bepalingen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssyteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 |

## Samenvatting

Reisverzekering. Diefstal bagage. Registratie. Consument doet vanwege een diefstal van zijn tas een beroep op zijn reisverzekering. Verzekeraar weigert de schade uit te keren, omdat hij vindt dat Consument fraude heeft gepleegd door opzettelijk onwaar te verklaren over de schadedatum en de toedracht. Daarnaast zijn de meegestuurde nota's reeds in een eerdere schadeclaim gebruikt. De Commissie komt tot het oordeel dat Verzekeraar terecht de persoonsgegevens van Consument heeft geregistreerd in het Externe Verwijzingsregister en het Incidentenregister, omdat voldoende is komen vast te staan dat er sprake is van het bewust insturen van onjuiste nota's en hiermee een onjuiste voorstelling is gegeven over welke goederen zijn gestolen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

## 1. Procedure

1.1 De procedure bij de Commissie heeft plaatsgevonden met inachtneming van de regels van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening. De Commissie heeft haar beoordeling gebaseerd op de door partijen aan Kifid toegestuurde documenten inclusief alle daarbij behorende bijlagen, te weten: het klachtformulier van Consument, het verweerschrift van Verzekeraar, de reactie hierop van de gemachtigde van Consument, de aanvullende reactie van Verzekeraar, de aanvullende stukken van Consument en de mondelinge toelichting ter zitting door Verzekeraar. Beide partijen hebben ingestemd met bindend advies, wat betekent dat de beslissing voor beide partijen bindend is.

1.2 Partijen zijn gevraagd ter zitting van 25 april 2019 hun standpunten toe te lichten. Consument heeft daarop laten weten geen behoefte te hebben aan een hoorzitting en is niet ter zitting verschenen. Verzekeraar was aanwezig.

## 2. Waar gaat het om?

2.1 Van 16 september 2017 tot en met 22 september 2017 was Consument samen met zijn vriendin op vakantie in [land]. Tijdens de vakantie is Consument bij het weggaan bij een rustplek zijn rugtas vergeten. Binnen een korte tijd nadat hij zich dit realiseerde is hij teruggegaan naar de plaats waar de tas was achtergebleven. Daar zag Consument dat zijn tas werd meegenomen. Consument kon geen politieaangifte doen, omdat er op dat moment geen tijd voor was op het politiebureau.
Vanaf het e-mailadres van de broer van Consument is op 5 oktober 2017 de schade op de reisverzekering van zijn moeder gemeld. Consument is medeverzekerde op deze reisverzekering. Met de e-mail zijn enkele nota's van de gestolen goederen meegestuurd. Het gaat om nota's van [winkelier 1], [winkelier 2], [winkelier 3] en [winkelier 4]. De nota's van [winkelier 3] en [winkelier 4] staan op naam van de broer van Consument. Op 13 oktober 2017 volgde via het e-mailadres van de broer van Consument een ingevuld schadeaangifteformulier en de bewijsstukken van de retourvlucht [stad 1 – stad 2].

2.2 Op 1 november 2017 heeft CED expertise, in opdracht van Verzekeraar, een expertise-opdracht uitgevoerd. De expert rapporteerde Verzekeraar op 9 november 2017: *"(…) dat het een niet reële claim betreft (…)"*

2.3 Door Verzekeraar is daarnaast een onderzoek naar het schadeverleden gedaan. Verzekeraar constateerde dat alle vier de nota's, behorende bij de gestolen goederen van de claim van Consument, eerder zijn ingediend door de broer van Consument inzake een woninginbraak-claim van 21 maart 2016. De nota van [winkelier 2] is daarnaast nogmaals ingediend bij een schademelding in oktober 2016. Ook merkte Verzekeraar op dat Consument in de eerste melding, op het schadeaangifteformulier en bij de expert verschillende verklaringen heeft gegeven over het voorval. Op 16 november 2017 heeft Verzekeraar daarom opdracht aan [naam onderzoeksbureau] gegeven om een aanvullend onderzoek te doen.

2.4 [naam onderzoeksbureau] heeft de moeder van Consument en Consument geïnterviewd. De expert benadrukt dat er veel verschillen zijn geconstateerd aangaande de toedracht-omschrijving, de schadedatum en de ingediende nota's.

De expert van [naam onderzoeksbureau] heeft de volgende verschillen op een rij gezet:
*"(…)*
- *De vertrekdatum is 10 of 16 september 2017.*
- *De schadedatum 17 of 21 september 2017.*
- *De schadetijd 13.00 of 14.30 uur.*
- *De plaats van de rugtas is links naast verzekerde op de grond of op het bankje.*
- *De dader is een man of zijn twee mannen.*

*• [Consument] rent niet achter de mannen aan want dat is zinloos, maar tijdens het gesprek is hij wél achter de man aangerend.*
*• Primair viel de telefoon tijdens het terugrennen naar de tas die was vergeten maar tijdens het gesprek was het tijdens het achtervolgen van de dief.*
*• Er is geen aangifte gedaan want het was weekend (de 17de was inderdaad een zondag) én ze moesten al terug naar Nederland,*
*- Maar hij vertelde ook dat zij er nog maar net waren want het gebeurde de dag na aankomst.*
*- Vervolgens verklaarde [Consument] dat het gebeurde 2 dagen voor ze naar huis gingen.*
*- Later bleek dat zij er nog 5 dagen waren voor de terugvlucht en toen zei [Consument] dat hij zijn vakantie niet verder wilde verpesten.*
*• De [merk]camera die op de bon staat is een Champagne, dus een champagne kleurig toestel, verzekerde spreekt over een zwart toestel.*
*• Volgens de claim gaat het om [merk 1] en [merk 2] schoenen, [Consument] spreekt over [merk winkelier 3] en [merk 2] schoenen.*
*• De schadedatum kan nooit samenvallen met de dag dat hij in het ziekenhuis terecht kwam want na de beroving zijn ze met de taxi naar de politie gegaan, daarna naar een park, toen iets gegeten en toen weer terug naar het hotel. De voedselvergiftiging zou [Consument] hebben opgelopen nadat hij na een boottochtje een broodje vis had gegeten.*
*• De geclaimde goederen zijn alle eigendom en er is nimmer iets van eerder geclaimd. Dat betreft allemaal andere spullen."*

2.5 Verzekeraar heeft op 28 februari 2018, naar aanleiding van de verrichte onderzoeken, de schadeclaim afgewezen en de persoonsgegevens van Consument en de broer van Consument opgenomen in het Incidentenregister, het Externe Verwijzingsregister, voor de duur van vijf jaar, het Interne Verwijzingsregister en de persoonsgegevens zijn gemeld bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit. Daarnaast vordert Verzekeraar de onderzoekskosten van € 726,- bij Consument en de broer van Consument.

2.6 Consument is het oneens met het standpunt van Verzekeraar. Hij heeft zijn vordering beperkt tot de verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister (hierna: EVR).

## 3. Beoordeling

3.1 De Commissie is de vraag voorgelegd om te beoordelen of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument heeft mogen registreren in het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister.

*Is Consument terecht geregistreerd in het EVR en het Incidentenregister?*

3.2 De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is alleen gerechtvaardigd als dat gebeurt in overeenstemming met de daarvoor geldende regels (waaronder het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna 'het Protocol')). Voor de registratie in het EVR is op grond van artikel 5.2.1 van het Protocol vereist dat 1) de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude door de betrokkene opleveren en 2) de registratie proportioneel is (zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, te vinden op www.rechtspraak.nl en GC Kifid 2018-377 onder 4.2 en 4.3, te vinden op www.kifid.nl).

*Vereiste 1: een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude*

3.3 De vraag is of Consument Verzekeraar opzettelijk heeft geprobeerd te misleiden door een onjuiste voorstelling van zaken te geven over de schadeclaim. Meer in het bijzonder of hij in dat kader tegenstrijdig en wisselend heeft verklaard over de schadedatum, de toedracht en of Consument bewust eerder ingediende nota's opnieuw heeft overgelegd, waaruit afgeleid kan worden dat Consument het opzet heeft gehad om Verzekeraar te misleiden. De Commissie is van oordeel dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude.

3.4 De Commissie betrekt bij haar oordeel de omstandigheid dat Consument herhaaldelijk wisselend informatie verstrekte over de toedracht van het voorval en over de ingediende nota's. Weliswaar geeft Consument aan dat hij niet de bedoeling had om Verzekeraar te misleiden en dat er sprake is van onachtzaam handelen, maar gezien de door partijen gepresenteerde feiten en omstandigheden, komt dit de Commissie niet plausibel voor.

3.5 De broer van Consument heeft nota's aan de schadeclaim ten grondslag gelegd waarvan vast is komen te staan dat deze al eens eerder bij een claim zijn gebruikt. De 'verkeerde' nota's zijn aan de eerste melding door de broer van Consument per e-mail toegevoegd, vervolgens zijn op het later ingevulde schadeaangifteformulier de gegevens van die 'verkeerde' nota's opgeschreven bij het vakje '*omschrijving beschadigde/verloren gegane goederen*'. De Commissie oordeelt dat Consument verantwoordelijk is voor het indienen van de schadeclaim, ook wanneer hij de schadeclaim door een ander, in dit geval zijn broer, laat uitvoeren.

3.6 De verklaringen van Consument dat er 'verkeerde' facturen zijn overgelegd, als gevolg van onvoldoende overleg tussen Consument en zijn broer en dat hij zijn broer heeft gevraagd de schadeclaim voor hem in te dienen waardoor hij de aanvraag en de facturen niet heeft gecontroleerd alvorens deze naar Verzekeraar zijn gestuurd, kunnen niet als geloofwaardig worden geacht. Dit omdat Consument aanvankelijk tegen de expert heeft gezegd dat de gestolen zaken op die nota's de gestolen goederen betreffen.

Daar komt bij dat Consument over de toedracht op belangrijke punten - zoals de datum waarop het gebeurde, de wel of niet achtervolging van één dader of meerdere daders - wisselend heeft verklaard. Vlak voor de zitting heeft Consument nog aanvullende documentatie verstrekt, namelijk twee nota's van een jas en schoenen. Hiermee is echter niet vastgesteld dat deze nota's betrekking hebben op de geclaimde zaken en evenmin dat Consument met de eerder ingediende nota's geen onware claim heeft ingediend.

3.7 Vast kan worden gesteld dat onduidelijk is gebleven dat er een diefstal heeft plaatsgevonden en dat de geclaimde goederen reeds eerder zijn geclaimd. Het een en ander in onderlinge samenhang bezien maakt dat de Commissie van oordeel is dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude door Consument. Hiermee is voldaan aan het eerste vereiste voor de registratie in het EVR.

*Vereiste 2: is de registratie proportioneel?*

3.8 Op grond van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol dient Verzekeraar bij registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken. Voor eventuele registratie in het EVR en de duur daarvan dient het belang van Verzekeraar, en dat van de andere verzekeraars, bij de registratie te worden afgewogen tegen de mogelijk nadelige gevolgen van de registratie voor Consument. De gevolgen van opname in het EVR moeten in verhouding staan tot de gewraakte gedraging en de overige omstandigheden van het geval. (Zie GC Kifid 2016-302, onder 4.9.) De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.
Verzekeraar heeft besloten de gegevens van Consument voor een duur van vijf jaar te registreren. Verzekeraar heeft bij deze beslissing meegewogen dat Consument aantoonbaar herhaaldelijk tegenstrijdig en wisselend heeft verklaard over de schadedatum en de toedracht. Daarnaast is meegewogen dat er bewust eerder ingediende nota's opnieuw zijn overgelegd door Consument en zijn broer. Een dergelijk opzet tot misleiding kan volgens Verzekeraar een registratie van acht jaar opleveren. Verzekeraar heeft echter gekozen voor een registratie van vijf jaar gezien de hoogte van het schadebedrag. De Commissie oordeelt dat, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie en de duur daarvan niet disproportioneel zijn. Omstandigheden die tot verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden zijn door Consument niet aangevoerd. Uit de beschikbare documentatie zijn eveneens geen van deze omstandigheden gebleken.

3.9 Gelet op het bovenstaande dient de registratie in het EVR 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.

## 4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

*Bindend advies: In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*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.*

**Bijlagen**

## Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

*In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:*

***2. Begripsbepalingen***

*In dit protocol wordt verstaan onder:*

*Incident: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.*

***3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister***

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

*3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (…)*

***4 Incidentenregister***

***4.1 Doel Incidentenregister***

*4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren: "Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:*

*- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;*

*- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;*

*- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen."*

***4.2 Toegang tot het Incidentenregister***

*(…) 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).*

*(…)*

### *4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister*

*(…)*

*4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.*

## *5 Extern Verwijzingsregister*

### *5.1. Functie van het Extern Verwijzingsregister*

*5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.*

### *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.*

### *5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister*

*(…)*

*5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.*