Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-290 d.d. 16 oktober 2013
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. E.M. Dil–Stork en prof.mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting
Het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2011 geeft criteria voor de verwerking van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR. Van belang is dat het EVR, en via het EVR gegevens uit het Incidentenregister kunnen worden geraadpleegd door alle bij het Protocol aangesloten financiële instellingen. 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. Vordering afgewezen.

Consument,

tegen

Stichting Waarborgfonds Motorverkeer, gevestigd te Rijswijk, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van 25 november 2012 met bijlagen van Consument, ontvangen op 30 november 2012;
- de brief van 2 december 2012 van Consument met als bijlage het door hem ondertekende klachtformulier;
- het verweerschrift met bijlagen van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 16 september 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1 Consument heeft Aangeslotene verzocht om vergoeding van schade, die op 18 november 2011 aan zijn geparkeerd staande auto zou zijn toegebracht. Blijkens het door Consument ondertekende aanrijdingsformulier werd de schade door een autoreparatiebedrijf begroot op € 1.900,-. Blijkens het door de politie opgemaakte proces-verbaal van aangifte heeft Consument meegedeeld dat zijn auto op 18 november 2011 is aangereden door een onbekend gebleven motorvoertuig. In een op 8 december 2011 gedateerde getuigenverklaring verklaart een getuige dat Consument en zij, toen de auto op 18 november 2011 werd geparkeerd, geen schade aan de auto hebben opgemerkt.
3.2 Een door Aangeslotene ingeschakeld expertisebureau heeft op 27 december 2011 de schade aan de auto van Consument vastgesteld op een bedrag van € 2.474,22 incl. BTW. De expert heeft daarbij gerapporteerd: 'Gezien de aard van de beschadiging(en) is het niet aantoonbaar dat de schade veroorzaakt is door een ander motorrijtuig. Wij komen tot deze conclusie omdat de aangetroffen sporen aanleiding geven tot het vermoeden dat er hier sprake is van een aanrijding met een vast voorwerp, bijvoorbeeld een paaltje.'
3.3 Op 9 maart 2012 heeft een ongevallenanalist van het expertisebureau op basis van enkele foto's de schade onderzocht en geconcludeerd dat de schade 'niet werd veroorzaakt door een ander motorvoertuig, maar door een aanrijding met een vast object, vermoedelijk een paaltje van kunststof of bijvoorbeeld hout.'
3.4 In een brief van 15 maart 2012 heeft Aangeslotene aan Consument bericht de schadeclaim af te wijzen en te zullen overgaan tot registratie van de gegevens van Consument in het incidentenregister van Aangeslotene en het Extern Verwijzingsregister, en voorts het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude van het Verbond van Verzekeraars op de hoogte te zullen brengen van de registratie. Volgens de brief blijven de registraties 4 jaar van kracht gerekend vanaf de datum van dagtekening van de brief.
In een brief van 8 mei 2012 heeft Aangeslotene aan Consument bericht de registratie te hebben doorgezet.
3.5 In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 3 maart 2011 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.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert doorhaling door Aangeslotene van de omtrent hem gedane registraties.
4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Op 18 november 2011 heeft Consument bij terugkeer bij zijn geparkeerde auto schade aan zijn auto geconstateerd die volgens hem niet eerder aanwezig was. Het ging om blikschade aan de onderzijde van het portier rechtsachter en bij de kokerbalk.

- Bij zijn aangifte bij de politie heeft hij meegedeeld wat hij had waargenomen en wat zijn veronderstelling was wat betreft de oorzaak van de schade. Hij had de schade immers niet zien ontstaan.
- Toen Aangeslotene verdenkingen jegens Consument bleek te koesteren, heeft hij, wegens zijn slechte schriftelijke beheersing van het Nederlands, Aangeslotene bezocht en aangegeven dat hij ook jegens haar slechts zijn veronderstelling had geuit wat betreft de oorzaak van de schade omdat hij de schade immers niet had zien ontstaan. Hij heeft toen tevens gezegd geen schade-uitkering te willen als Aangeslotene verdenkingen tegen hem heeft. Hij heeft immers geen opzet gehad om fraude te plegen. Hij zal nooit iets vragen waarop hij geen recht heeft.
- Weliswaar heeft Aangeslotene hem de gelegenheid geboden om met de ongevallenanalist van het expertisebureau contact op te nemen opdat deze de auto nog zou onderzoeken, en heeft zij zich ook bereid verklaard voor Consument een contra-expert in te schakelen. Consument heeft dat alles echter niet gewild, omdat hij ten onrechte ervan wordt beticht fraudeur te zijn. Daarom wilde hij de vordering terugnemen. Bovendien heeft hij de auto op 1 mei 2012 verkocht.
- De door derden gegeven schadebegrotingen zijn veel te hoog; volgens Consument volstond een bedrag van € 500,- tot € 600,- om de schade te repareren.
- De door Aangeslotene gedane registraties zijn buiten alle proporties en zeer schadelijk voor Consument.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Het handschrift van een gedeelte van de getuigenverklaring vertoont grote overeenkomsten met het handschrift van Consument.
- De bevindingen van de expert komen niet overeen met de door Consument gepresenteerde schade in parkeerstand. Bij navraag bij Consument verklaarde deze evenwel telefonisch op 18 januari 2012 bij zijn mening te blijven dat sprake is van schade doordat zijn auto in geparkeerde toestand is aangereden.
- Vervolgens heeft Aangeslotene een ongevallenanalist gevraagd om de schade en de toedracht te beoordelen. De ongevallenanalist heeft de mening van de expert bevestigd.
- Daarom heeft Aangeslotene op 15 maart 2012 aan Consument bericht de schadeclaim af te wijzen en te zullen overgaan tot registratie van de gegevens van Consument. De duur van de registratie is maximaal 8 jaar en hangt af van de ernst van het geval. In het geval van Consument is gekozen voor een duur van 4 jaar. Gezien de omvang van de claim is dan ook het beginsel van proportionaliteit in acht genomen.
- Op 20 maart 2012 heeft Consument verzocht om de zaak persoonlijk toe te lichten. Dat gesprek heeft diezelfde dag nog plaatsgevonden. Consument is in dat gesprek in zoverre tegemoet gekomen dat hij met de ongevallenanalist een afspraak kon maken opdat deze zijn auto fysiek zou bekijken. Op 20 april 2012 bleek Consument echter nog geen contact met de ongevallenanalist te hebben opgenomen.
- Daarom heeft Aangeslotene in een brief van 8 mei 2012 aan Consument bericht de registratie te hebben doorgezet.
- Op 10 mei 2012 nam Consument telefonisch contact op met Aangeslotene. Hem is toen nog aangeboden om op kosten van Aangeslotene contra-expertise te laten verrichten. Hem is daarbij aangegeven wat de mogelijkheden en consequenties ervan zouden zijn. Consument bleek de auto echter te hebben verkocht. Hem is toen meegedeeld dat de consequentie dan

zou zijn dat Aangeslotene haar mening over de afwijzing van de schade en de registraties niet kan veranderen, gezien de twee deskundigenverklaringen die inhouden dat de schade door Consument zelf veroorzaakt is. Deze schade kan, gezien de omvang ervan, niet zijn ontstaan zonder dat de bestuurder dat bemerkte.

5. Beoordeling

5.1 Een onafhankelijke schade-expert en een vervolgens ingeschakelde ongevallenanalist hebben beiden geconcludeerd dat de schade aan de auto van Consument niet is ontstaan door een ander motorvoertuig maar door een aanrijding met een vast object, bijvoorbeeld/vermoedelijk een paaltje. Aangeslotene heeft onweersproken door Consument gesteld dat deze schade, gezien de omvang ervan, niet kan zijn ontstaan zonder dat de bestuurder dat bemerkte. Dit 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.
5.2 Voorop staat dat het onder 3.5 aangehaalde Protocol – onder meer – criteria geeft voor de verwerking van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR. Aangeslotene is op grond van art. 4.2.4 van het Protocol gehouden zorg te dragen voor een strikte naleving van het Protocol. Van belang is dat het EVR, en via het EVR gegevens uit het Incidentenregister kunnen worden geraadpleegd door alle bij het Protocol aangesloten financiële instellingen. 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 Geschillencommissie Kifid 2012/15 en Gerechtshof Amsterdam 12 januari 2006, LJN: AV8245).
5.3 Hiervoor is in 5.1 reeds vastgesteld dat de overtuiging van Aangeslotene voldoende gerechtvaardigd is dat Consument ten aanzien van de door hem geleden schade opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel Aangeslotene te misleiden. 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 gedurende 4 jaren gerekend vanaf de datum van dagtekening van de brief van 15 maart 2012 gerechtvaardigd is.
5.5 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.