Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0308
(mr. dr. K. Engel, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 augustus 2019
Ingediend door	: De consument
Tegen	: N.V. Schadeverzekering-Maatschappij Bovemij, gevestigd te Nijmegen, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 1 april 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Bijlage	: Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

Samenvatting

De consument heeft in verband met de diefstal van zijn motor een beroep gedaan op zijn verzekering. De verzekeraar heeft mogen concluderen dat de consument door overlegging van een bijgemaakte sleutel geprobeerd heeft een uitkering te ontvangen waar geen recht op bestond. De verzekeraar heeft echter bij de consument de indruk gewekt dat hij twee gelijke sleutels moest kunnen overleggen om aanspraak te maken op uitkering van zijn schade terwijl dit vereiste niet als zodanig in de voorwaarden staat, waardoor de consument in zekere zin in zijn belangen is geschaad. Hoewel dit niet als excuus kan dienen voor het feit dat de consument de indruk heeft willen wekken dat hij de tweede originele sleutel had gevonden terwijl hij deze had laten bijmaken, is de commissie wel van oordeel dat voornoemde omstandigheden in dit geval een matigend effect moeten hebben op de duur van de registratie in het Extern Verwijzingsregister.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van de consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de verzekeraar;
- de aanvulling op het verweerschrift van de verzekeraar;
- de repliek van de consument;
- de dupliek van de verzekeraar.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 november 2020. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mevrouw mr. C.M.T. van de Wiel, jurist. De verzekeraar is eveneens daar verschenen.

2. Feiten

De commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 De consument heeft voor zijn motor, een Harley Davidson, (hierna: de motor) bij de verzekeraar een zogenoemde Harley Rider Insurance (hierna: de verzekering) afgesloten.

2.2 Op de verzekering zijn de voorwaarden met kenmerk Harley Rider Insurance 2014 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. In de voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende:

*"**Artikel 19. Wanneer vergoeden wij niet?***
(…)
***6** door (poging tot) fraude;*
***7** als u zich niet houdt aan uw verplichtingen uit deze overeenkomst en daardoor onze belangen schaadt;*
(…)
Artikel 28. Brand/Diefstal
(…)
Niet verzekerd is schade:
(…)
***3** als de motor niet volgens de beveiligingseisen was beveiligd (standaard aanwezige sloten en ART categorie 4 goedgekeurd slot);"*

2.3 Op 16 juni 2018 is de motor gestolen. De consument heeft de verzekeraar verzocht de diefstalschade te vergoeden.

2.4 In het proces-verbaal van aangifte is onder meer het volgende opgenomen:

"Ik ben eigenaar van een motor van het merk Harley, type Davidson, wit van kleur, voorzien van kenteken […]. De motor is verzekerd tegen diefstal. Hierbij doe ik aangifte van diefstal van de motor.

Op zaterdag 16 juni 2018 omstreeks 12:00 uur heb ik de motor geparkeerd op een parkeerplaats voor het restaurant behorend bij [naam camping] aan de [adres] te [plaatsnaam].

Ik heb de motor deugdelijk afgesloten en in goede orde achtergelaten. De motor stond op contactslot een goedgekeurd gecertificeerd kettingslot door het achterwiel en vast aan een beugel. De beide koffers op de motor waren ook afgesloten.

Toen ik op zaterdag 16 juni 2018 omstreeks 13:15 uur de motor weer in gebruik wilde nemen zag ik dat deze door onbekende(n) was weggenomen."

2.5 In het rapport van het door Quakel Assuradeuren B.V., de gevolmachtigde van de verzekeraar (hierna: de gevolmachtigde), ingeschakelde expertisebureau Advies Bureau Schade (hierna: ABS) van 2 juli 2018 staat – voor zover relevant – het volgende:

"De heer [naam van de consument] was bereid om zijn medewerking aan het onderzoek te verlenen en hij verklaarde - in woorden van gelijke strekking - als volgt:
(…)
De motorfiets werd door middel van het contact en stuurslot afgesloten en door het achterwiel was een kettingslot aangebracht. De ketting was ter plaatse niet verbonden met een vast voorwerp of een andere motor.

He[r]t betreffende slot is van het merk ABUS Plus.
(…)
VERDERE BIJZONDERHEDEN.

Tegen afgifte van een bewijs van ontvangst hebben wij van de motorfiets de originele voertuigsleutels (4), de gegevens ten behoeve van de waardevaststelling, de kentekenkaart en de tenaamstellingscodes ingenomen.

Verder namen wij twee verschillende ABUS slotsleutels in.

Ten aanzien van de sleutels. Toen de heer [naam van de consument] de motor kocht, heeft hij volgens opgave het slot met deze 2 sleutels erbij gekregen. Eén sleutel heeft hij aan de sleutelbos gedaan en de andere in het kistje met reserve sleutels. De reservesleutel had hij nooit gebruikt waardoor hij (citaat) helaas niet wist dat dit een geheel andere sleutel is. Dit waren de enige twee ABUS sleutels die hij had en waarvan hij dacht die bij het slot horen.

Wij hebben verzekerde op 26 juni onderstaande mail verzonden:

Citaat:
Wat de sleutels betreft. Kan het niet zijn dat beide sloten, want er was
» sprake van nog een slot, met sleutels daarin in de koffer van de motor
» hebben gezeten.
»
»Ik verneem graag.
»

Einde citaat.

Verzekerde sluit niet uit dat de andere sleutel van het gebruikte slot in de koffer van de motor heeft gezeten, bij het slot dat niet door hem werd gebruikt.
(…)

RESUMÉ M.B.T. HET ONDERZOEK.

Het is aannemelijk dat de diefstal van de motor heeft plaatsgevonden als opgegeven.

Of de motorfiets is afgesloten als opgegeven is niet te verifiëren. Het inleveren van twee verschillende slotsleutels is bedenkelijk. Indien de sloten met de sleutels in de koffer hebben gezeten is de vermissing van de andere sleutel verklaarbaar. Hij had twee sloten bij zich, waarvan hij volgens opgave 1 slot heeft gebruikt. Er werd volgens opgave een kettingslot door het achterwiel aangebracht. Dit is ook in het proces-verbaal vastgelegd, echter In het proces-verbaal staat ook dat het slot aan een beugel was bevestigd. Dat is niet juist."

2.6 In de e-mail die de consument op 2 juli 2018 aan ABS zond, staat:

"Goed nieuws van mijn kant. Waarschijnlijk hebben we de tweede sleutel gevonden. Morgen dinsdag 3 juli zal ik die naar jou toe sturen.

Voor de zekerheid doe ik dit aangetekend. Nu hopen dat we een match hebben."

2.7 In de e-mail van ABS aan de gevolmachtigde van 6 juli 2018 staat het volgende:

"In navolging op onderstaand bericht, berichten wij u het volgende. Gisteren hebben wij per aangetekende post de reservesleutel van het slot dat zou zijn gebruikt (zie rapportage) van verzekerde de heer [naam van de consument] ontvangen.

Aan de kenmerken van deze sleutel hebben wij onmiddellijk vast kunnen stellen dat het om een originele ABUS sleutel gaat, maar dat het een bijgemaakte sleutel betreft. De sleutel heeft bovendien geen enkel spoor van gebruik. Dat laatste kan natuurlijk omdat het een reservesleutel van een slot zou zijn.

Hierdoor is het ernstige vermoeden gerechtvaardigd dat er na onze confrontatie over het beschikbaar stellen van de sleutels, na de diefstal van de motor, een sleutel is bijgemaakt.

Overigens komt de thans ontvangen sleutel overeen met een van de in eerste aanleg ingeleverde slot sleutels. Daarmee is ook niet vastgesteld dat het om de sleutels gaat van het aangegeven, gebruikte, kettingslot dat door het achterwiel zou zijn aangebracht.

Verzekerde is onmiddellijk met onze waarneming geconfronteerd en om een reactie gevraagd.

Hij belde mij gisteravond. Ik heb hem heel duidelijk gemaakt dat wij het ernstige vermoeden hebben dat deze nagezonden sleutel, na de eerste confrontatie over dit onderwerp en dus na de diefstal van de motor, is bijgemaakt.

Verzekerde bevestigde dit, maar dat er nu toch twee sleutels waren was toch goed. Wij voegden daar de conclusie aan toe dat de motorfiets derhalve niet op slot heeft gestaan als opgegeven. Verzekerde antwoorde dat hij al drie weken niet had geslapen en dat het toch om heel veel geld ging. Hij kon niet anders ....

Ik heb hem aangegeven dat ik de verzekeraar inmiddels al had geïnformeerd over het heugelijke nieuws dat hij de tweede sleutel toch had gevonden en dat ik de verzekeraar nu zal informeren over een onwaarachtige voorstelling van zaken. Het vermoeden dat het voertuig niet deugdelijk werd afgesloten, zoals ook werd aangegeven in onze rapportage, is daarmee bevestigd."

2.8 Per brief van 20 juli 2018 schrijft de gevolmachtigde de consument het volgende:

"U heeft aangegeven dat u de motor ten tijde van de diefstal door u werd afgesloten middels het contact/stuurslot en een kettingslot door het achterwiel vast aan een beugel. Echter uit het onderzoeksrapport is niet gebleken dat uw motor niet op slot stond zoals door u werd aangegeven. Tevens heeft u niet alle sleutels kunnen overleggen.

Volgens de op uw verzekering geldende voorwaarden, Har[d]ley Rider insurance, is diefstal van de motor alleen verzekerd als de motor, naast de standaard aanwezige sloten, is beveiligd met een slot dat voldoet aan een ART 4-sterren keurmerk. Dit is beschreven in artikel 28 (Brand/diefstal)."

2.9 In zijn brief van 18 september 2018 heeft de verzekeraar de consument kenbaar gemaakt niet tot uitkering van de diefstalschade over te zullen gaan, de persoonsgegevens van de consument te hebben geregistreerd in het Incidentenregister voor de duur van 8 jaar en hier het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna: het CBV) van op de hoogte te hebben gebracht. Ten slotte schrijft de verzekeraar voornemens te zijn de persoonsgegevens van de consument op te nemen in het Extern Verwijzingsregister (hierna: het EVR)

2.10 Per brief van 14 november 2018 heeft de verzekeraar de consument laten weten daadwerkelijk over te zijn gegaan tot registratie van de persoonsgegevens in het EVR voor de duur van 8 jaar.

2.11 Van belang voor de beoordeling van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR en het daaraan gekoppelde Incidentenregister is het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) dat ten tijde van de registratie van toepassing was. De relevante bepalingen uit deze regelgeving zijn als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

3. Vordering, klacht en verweer

De vordering van de consument

3.1 De consument vordert de uitkering van de diefstalschade, verwijdering c.q. doorhaling van de registraties uit het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR en intrekking van de melding bij het CBV.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. De verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst door de schadeclaim af te wijzen. Ook heeft de verzekeraar de consument ten onrechte beticht van opzet tot misleiding en zijn persoonsgegevens zijn dus ten onrechte geregistreerd. De consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De consument heeft de motor wel vastgezet met een ART categorie 4 goedgekeurd slot en zich niet schuldig gemaakt aan fraude. Hij heeft te goeder trouw gehandeld en heeft geen verklaring afgegeven waaruit volgt dat hij willens en wetens de verzekeraar heeft willen bewegen een vergoeding uit te keren waarvan hij wist dat hij hier geen recht op had. De consument heeft inderdaad na het bezoek van de expert van ABS een sleutel laten bijmaken. Hij had hiervoor een pasje en heeft dit ook met de expert van ABS besproken. Deze heeft hierover geen opmerkingen gemaakt en wekte de indruk er te zijn om de consument te helpen.

- De maatregel die de verzekeraar heeft genomen, staat niet in verhouding tot de door de verzekeraar gestelde fraude. Het door de verzekeraar geschetste beeld dat de kans op een nieuwe poging tot fraude reëel is, schetst een beeld van de consument dat niet klopt en dit is zeer kwalijk te noemen.
- Er was geen sprake van hoor en wederhoor alvorens de verzekeraar over is gegaan tot het registreren van de persoonsgegevens van de consument. De consument heeft de brief van 18 september 2018, waarin de getroffen en voorgenomen maatregelen zijn aangekondigd, niet ontvangen.

Het verweer van de verzekeraar

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

- De verzekeraar heeft de schadeclaim mogen afwijzen omdat de consument onjuist heeft verklaard met als doel een schade-uitkering te ontvangen waar geen recht op bestaat. Nadat de consument was geconfronteerd met het vermoeden dat hij de motor niet op de voorgeschreven wijze had afgesloten, heeft hij onjuist verklaard over het gebruik van het slot. Door overlegging van een achteraf bijgemaakte sleutel heeft de consument de indruk gewekt dat de motor wel op de voorgeschreven wijze werd afgesloten. De consument heeft het hierbij willen doen voorkomen dat de bijgemaakte sleutel de achteraf alsnog teruggevonden reservesleutel was.
- De verzekeraar heeft de schadeclaim daarnaast ook mogen afwijzen omdat de motor niet was afgesloten met een slot voorzien van een ART categorie 4 goedgekeurd slot zoals beschreven in artikel 28 van de voorwaarden.
- De registratie van de persoonsgegevens van de consument is proportioneel. Het handelen van de consument vormt een zeer ernstige bedreiging voor de financiële instelling en voor de klanten van de financiële instellen. Een geslaagde poging tot fraude leidt immers tot een verhoging van de schadelast en hiermee tot een verhoging van de premie. De consument heeft in een poging tot fraude een plan bedacht en uitgevoerd, in dit proces heeft hij steeds de mogelijkheid gehad zijn poging te staken. Dit heeft hij niet gedaan. De kans op herhaling is dan ook reëel. Daarnaast is van belang dat het bedrag, te weten € 11.950, --, waarmee de consument getracht heeft de verzekeraar te benadelen niet gering is. Het achterwege laten van een EVR-registratie zou de waarschuwende werking van het Incidentenregister ondermijnen.

4. Beoordeling

4.1 De commissie ziet zich voor de vragen gesteld of de verzekeraar 1) uitkering onder de verzekering mocht weigeren en 2) of hij de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR mocht registreren en 3) van de registratie in het Incidenten-register melding mocht doen bij het CBV.

Opzet tot misleiding

4.2 Allereerst zal de commissie de vraag beantwoorden of de verzekeraar de schade als gevolg van de diefstal van de motor aan de consument dient te vergoeden. De verzekeraar heeft zich onder meer op het standpunt gesteld dat de consument hem opzettelijk heeft misleid door met het overleggen van een achteraf bijgemaakte sleutel de indruk te willen wekken dat de motor ten tijde van de diefstal was vastgezet met een ART categorie 4 goedgekeurd slot, zoals vereist in de voorwaarden. Om die reden heeft de verzekeraar de schade die de consument claimt niet vergoed. Hiermee doet de verzekeraar een beroep op artikel 19 van de voorwaarden en artikel 7:941 lid 5 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).

4.3 Op grond van artikel 7:941 BW is – kort gezegd – de verzekeringnemer verplicht de verzekeraar alle gegevens te verschaffen die van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen (lid 2) en vervalt het recht op uitkering indien de verzekeringnemer die verplichting niet is nagekomen met het opzet verzekeraar te misleiden (lid 5). De commissie moet dus beoordelen of de consument de verzekeraar onjuiste gegevens heeft verstrekt met het doel een hogere schade-uitkering te krijgen dan waar recht op bestaat.[1]

4.4 Voorop staat dat het op de weg van de verzekeraar ligt om te stellen, en zo nodig te bewijzen, dat de consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar hierin is geslaagd. Voor dit oordeel acht de commissie het volgende redengevend.

4.5 De verzekeraar heeft uit de e-mail die de consument op 2 juli 2018 aan ABS zond en waarin hij aangeeft de tweede sleutel waarschijnlijk te hebben gevonden, afgeleid dat de consument heeft willen doen voorkomen dat de bijgemaakte sleutel de achteraf alsnog teruggevonden reservesleutel was. De consument betwist niet dat hij een sleutel heeft laten bijmaken, maar wel dat hij de bedoeling had de verzekeraar te misleiden. Ter zitting heeft hij aangevoerd dat hij een tweede sleutel heeft laten bijmaken omdat de expert van ABS zei dat er twee gelijke sleutels moesten zijn. Hij had uit de woorden van de expert niet opgemaakt dat het om twee gelijke originele sleutels moest gaan. Het was achteraf gezien onhandig dat hij in zijn e-mail heeft geschreven ‘de’ sleutel te hebben gevonden, maar hij heeft hiermee niet de indruk willen wekken dat het door hem als tweede sleutel nagezonden exemplaar één van de originele sleutels betrof. Waarschijnlijk heeft hij bij de aankoop van de motor twee verschillende sleutels ontvangen van het slot. Dit is hem pas duidelijk geworden nadat de twee door hem ontvangen sleutels door ABS met elkaar werden vergeleken.

---

[1] Zie in dit verband HR 21 februari 2020, ECLI:NL:HR:2020:311, overweging 3.1.5. De Hoge Raad overweegt daar het volgende: “*Het voorgaande brengt mee dat bij de beantwoording van de vraag of de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde met de schending van de in art. 7:941 lid 2 BW bedoelde mededelingsplicht het opzet heeft gehad de verzekeraar te misleiden, dient te worden onderzocht of daarbij de bedoeling heeft voorgezeten de verzekeraar te bewegen tot het verstrekken van een uitkering die hij zonder die schending niet zou hebben verstrekt.*”

4.6 De commissie overweegt dat de verklaring die de consument ter zitting heeft gegeven voor het nazenden van een bijgemaakte sleutel, en de uitleg die hij desgevraagd aan de expert heeft gegeven, niet stroken met de inhoud van zijn e-mail van 2 juli 2018 waarin hij schrijft de tweede sleutel te hebben gevonden. De tekst van de e-mail kan niet anders begrepen worden dan dat de consument de originele sleutel weer zou hebben gevonden. Indien de consument had bedoeld dat hij een tweede sleutel had laten bijmaken, zou hij zijn e-mail anders hebben geformuleerd. De commissie vindt de verklaring die de consument ter zitting gaf daarom niet geloofwaardig en stelt dan ook vast dat de consument in zijn e-mail onjuist heeft verklaard omtrent de herkomst van de nagezonden sleutel. Uit het gegeven dat de consument aan ABS heeft verklaard "*dat hij al drie weken niet had geslapen en dat het toch om heel veel geld ging. Hij kon niet anders*" leidt de commissie bovendien af dat de consument de verzekeraar onjuiste gegevens heeft verstrekt met de bedoeling een schade-uitkering te krijgen, waarop hij, naar hij op dat moment moest aannemen, (mogelijk) geen recht had wanneer hij niet met een tweede sleutel kon aantonen dat hij de motor op de in de polisvoorwaarden vereiste wijze op slot had gezet.

4.7 Ter zitting is nog aan de orde gekomen dat de voorwaarden niet de eis stellen dat de verzekerde, in geval van een verzekeringsclaim vanwege diefstal, twee sleutels moet kunnen overleggen van het (voorgeschreven) slot waarmee hij de motor heeft vastgezet. Dat de voorwaarden zo'n voorwaarde niet kennen, Dit maakt echter niet dat de consument in deze zaak onwaar mocht verklaren over de tweede sleutel, die hij niet had gevonden, maar had laten bijmaken. De zoektocht naar de tweede sleutel hield immers verband met de vraag of de consument zijn motor goed op slot had gezet of niet. Deze zoektocht hield dus verband met de uitkeringsplicht van de verzekeraar onder de voorwaarden. Dit betekent dat de consument, door onwaar te verklaren over de tweede sleutel, in strijd heeft gehandeld met artikel 7:941 lid 2 BW (randnummer 4.3 hiervoor).

Geen recht op uitkering

4.8 Uit het bovenstaande volgt dat de verzekeraar op grond van artikel 7:941 lid 5 BW en artikel 19 van de voorwaarden uitkering van de diefstalschade mocht weigeren.

Registratie in het Incidentenregister en EVR

4.9 De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in het EVR en het Incidentenregister. Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene verstrekkende negatieve consequenties hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het EVR vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de betrokkene zullen weigeren.

Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van de consument in de genoemde registers.[2]

4.10 Artikel 5.2.1 van het Protocol (zie bijlage) bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond artikel 5.2.1 onder a en b, een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene niet is vereist. Wel is een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude door de betrokkene vereist.[3] Ten slotte moet het proportionaliteitsbeginsel in acht worden genomen (zie art. 5.2.1 onder c van het Protocol). Vastgesteld moet worden dat het belang van opname in het EVR prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen daarvan voor de betreffende persoon. In dit verband is ook de door Verzekeraar gekozen duur van de opname van de persoonsgegevens in het EVR van belang.

4.11 Hiervoor onder 4.4 tot en met 4.6 is uiteengezet dat de commissie van oordeel is dat sprake is van opzettelijke misleiding door de consument van de verzekeraar. Dit brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in artikel 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 registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken. Voor registratie in het EVR en de duur daarvan dient het belang van de verzekeraar, en dat van de andere verzekeraars, bij de registratie te worden afgewogen tegen de mogelijk nadelige gevolgen van de registratie voor de 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 zijn persoonsgegevens verlangt, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij meent disproportioneel in zijn belangen te zijn geschaad en waarom zijn belang dient te prevaleren boven het belang van Verzekeraar c.q. de financiële sector bij handhaving van de registratie.

4.12 De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument voor de maximale duur van acht jaar in het Incidentenregister en het EVR geregistreerd. De verzekeraar heeft zijn keuze voor deze termijn gemotiveerd als weergegeven onder het derde bolletje in randnummer 3.3 hiervoor. De commissie is echter van oordeel dat de termijn van acht jaar in dit geval niet proportioneel is. De door de verzekeraar ingeschakelde expert heeft bij de consument ten onrechte de indruk gewekt dat hij twee gelijke sleutels moest kunnen overleggen om aanspraak te kunnen maken op uitkering van zijn schade terwijl dit vereiste niet als zodanig in de voorwaarden staat.

---

[2] Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, rechtsoverweging 4.3, te vinden op www.rechtspraak.nl, en GC Kifid 2017-717 onder 4.2., te vinden op www.kifid.nl
[3] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4.

Uit het rapport van ABS van 2 juli 2018 blijkt dat de expert er bij de consument een punt van heeft gemaakt dat hij twee sleutels moest kunnen tonen, terwijl in artikel 28 lid 3 van de voorwaarden als vereiste voor dekking van diefstalschade slechts het gebruik van een ART categorie goedgekeurd slot genoemd wordt. Hoewel dit niet als excuus kan dienen voor het feit dat de consument de indruk heeft willen wekken dat hij de tweede originele sleutel had gevonden, is de commissie wel van oordeel dat voornoemde omstandigheden in dit geval een matigend effect moeten hebben op de duur van de registratie. De registratie in het EVR wordt dan ook verkort tot de datum van deze uitspraak.

Registratie Incidentenregister

4.13 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 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 de registratie in het Incidentenregister op de hiervoor aangegeven gronden dient te beperken tot de datum van deze uitspraak.

Melding CBV

4.14 Uit wat hiervoor is overwogen volgt dat de verzekeraar de melding bij het CBV dient in te trekken. Dit volgt uit hetgeen is bepaald in artikel 4.2.3 van het Protocol.

Slotsom

4.15 De commissie is van oordeel dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude gepleegd door de consument. Om die reden mocht de verzekeraar uitkering weigeren en mocht hij de persoonsgegevens van de consument in het Incidenten-register en het EVR registreren. Een afweging van de belangen over en weer brengt mee dat de registratie in deze registers moet worden doorgehaald op de datum van deze uitspraak en dat ook de melding bij het CBV dan moet worden ingetrokken. Een langere registratie is niet proportioneel.

5. Beslissing

De commissie bepaalt dat de verzekeraar binnen een week na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de registraties in het Incidentenregister en het EVR doorhaalt.

De commissie wijst de vorderingen van de consument voor het overige af.

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.

Bijlage

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.