Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-326
(mr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop en mr. B.F. Keulen, leden en mr. Z. Bonoo, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 juli 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatie Univé U.A., gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 28 mei 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR en vergoeding van de schade. De persoonsgegevens van Consument zijn door Verzekeraar opgenomen in het Incidentenregister en het EVR voor een periode van vier jaar, aangezien Consument een onware opgave en/of een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven over de schade aan zijn auto. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar over mocht gaan tot opname in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR. De Commissie ziet geen aanleiding om de registratieduur te verkorten. De vorderingen worden afgewezen.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende verklaring van Consument;
- de aanvullende stukken van Verzekeraar;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies;
- de aanvullende reactie van Verzekeraar.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 februari 2018 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van de klacht uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar meerdere verzekeringen, waaronder een autoverzekering (hierna: de Verzekering), afgesloten.

Op de Verzekering zijn onder meer de Algemene voorwaarden Univé Verzekeringen (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In de Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

"(…)

3.4 Wanneer kunnen wij de verzekering of het verzekeringspakket stoppen?
Wij stoppen uw verzekering niet zomaar. Dat doen we alleen als wij daar een goede reden voor hebben.

(…)

3.4.7 Als u fraude pleegt
Wij kunnen de verzekering direct stopzetten als wij fraude ontdekken. Ook alle andere verzekeringen uit uw verzekeringspakket kunnen wij direct stopzetten. U krijgt geen premie terug.

(…)

4.1 Wat is niet verzekerd?

(…)

4.1.5 U pleegt fraude
Wij vergoeden geen schade als u fraudeert. Als wij al schadevergoedingen hebben betaald, moet u deze aan ons terugbetalen. Ook moet u kosten van onderzoek naar fraude aan ons terugbetalen. Daarnaast kunnen wij uw persoonsgegevens opnemen in onze eigen database en in landelijke registers. Meer hierover kunt u nalezen in onze privacyverklaring op www.unive.nl/privacy. (…)"

2.2 Op 11 februari 2017 is in de auto van Consument ingebroken. De partner van Consument heeft diezelfde dag aangifte gedaan bij de politie. In het proces-verbaal staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"(…) Ik ben namens de benadeelde gerechtigd tot het doen van aangifte.

Ik ben geen eigenaar van genoemde auto. De auto is eigendom van [Naam Consument].
Hierbij doe ik aangifte van diefstal door middel van braak uit de auto.

Op eerst genoemde dag, datum en tijdstip parkeerde ik de auto in de parkeergarage, [Straatnaam 1] te [Naam Stad] ter hoogte van q park. Ik had de auto deugdelijk afgesloten en in goede orde achtergelaten. In de auto lagen goederen verborgen in opbergvakken of onder stoelen. De auto stond geparkeerd in een onbewaakte parkeergarage.

Op laatst genoemde dag, datum en tijdstip kwam ik weer terug bij de auto.
Ik zag dat de achterruit ingeslagen was.

Uit de auto is het volgende door onbekende(n) weggenomen:
een [Naam Merk] kleur bruin met daarin damesschoenen van [Naam Merk]. De tas stond in de kofferbak. De schoenen hadden een waarde van 550 euro. (…)"

2.3 Consument heeft de auto bij Carglass ter reparatie aangeboden.

2.4 Consument heeft bij Verzekeraar melding gemaakt van de schade.

2.5 Verzekeraar heeft een schade-expert ingeschakeld om de door Consument geclaimde schade aan de rechter achterzijde van de auto te onderzoeken.

2.6 Bij e-mail van 1 maart 2017 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

"(…) Ik heb een expertise rapport ontvangen waaruit blijkt dat er ook schade aan de bumper is ontstaan.

Ik kan deze schade niet vergoeden. De expert geeft aan dat de schade afkomstig is van een aanrijding met een object. (…)"

2.7 Bij e-mail van 1 maart 2017 heeft Consument Verzekeraar het volgende medegedeeld:

"(…) De schade is ontstaan tijdens de diefstal, ik weet niet of de dieven de kofferbak hebben geramd, maar er was zeer zeker geen sprake van schade voordat het voorval plaats vond.

Ik begrijp nu niet zo goed waar het probleem zit. Gezien het feit dat ik verzekerd ben voor diefstal en dit is ontstaan tijdens de diefstal, lijkt het mij een simpele rekensom. (…)"

2.8 Op 14 maart 2017 heeft Verzekeraar het schadedossier van Consument overgedragen aan de afdeling Veiligheidszaken.

2.9 In het onderzoeksrapport van 4 april 2017 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"(…)
2. Gesprek verzekeringnemer
Op dinsdag 28 maart 2017, van omstreeks 11.00 uur tot omstreeks 11.45 uur, heb ik een gesprek gehad met de verzekeringnemer die opgaf te zijn genaamd [Naam Consument], geboren te [Plaatsnaam 1] op [geboortedatum X] 1987, wonende te [Adres].

Ter zake ingelicht, verklaarde hij onder andere dat
- *hij eigenaar is van het voertuig, personenauto, merk [Automerk], type [Type], voorzien van het kenteken [Kentekennummer].*
- *zijn partner, [Naam Partner], geboren te [Plaatsnaam 1] op [geboortedatum Y] 1986, wonende te [Postcode] [Plaatsnaam 1] op zaterdag 11 februari 2017, omstreeks 18.15 uur, bovenstaande personenauto onbeschadigd heeft geparkeerd in een parkeergarage bij de [Naam Warenhuis] te [Naam Stad]*

- *zij op zaterdag 11 februari 2017, omstreeks 19.25 uur, weer bij het voertuig terugkwam en toen zag, dat de achterruit was ingeslagen en dat er een paar schoenen uit de kofferbak waren gestolen*
- *hij zelf op dat moment daar niet bij was*
- *mevrouw [Naam Partner] hem heeft gebeld en hij ter plaatse is gegaan*
- *hij zag dat de achterruit van genoemde personenauto was ingeslagen en dat er schade was ontstaan aan de rechterzijde van de achterbumper*
- *er een deuk zat onder het rechterachterlicht, dat er krasschade zat aan de rechterzijde van de achterbumper en dat de bumper bij het achterlicht scheef zat*
- *hij naar Carglass is gegaan waar op 11 februari 2017 in de avonduren nog een nieuwe achterruit is geplaatst*
- *zijn partner, mevrouw [Naam Partner], aangifte heeft gedaan op 11 februari 2017*

Nadat verzekering was medegedeeld dat in de aangifte vermeld staat, dat alleen dat de achterruit vernield was en niet de achterbumper en de achterklep, verklaarde hij onder andere dat

- *mevrouw [Naam Partner] kennelijk niet heeft gedacht aan de schade aan bumper en achterklep*
- *zij ook geen aangifte heeft gedaan van de diefstal van een sporttas vanuit de auto*

Nadat verzekeringnemer werd medegedeeld dat bij de expertise is vastgesteld dat de schade aan de achterklep en de achterbumper niet bij de inbraak is veroorzaakt en dat deze schade werd afgewezen, verklaarde hij onder andere dat

- *hij het met de afwijzing van de schade niet eens*
- *zijn auto tot het moment van de inbraak onbeschadigd was*
- *bij de inbraak op 11 februari 2017 schade aan de achterbumper en klep ontstaan*

Nadat verzekeringnemer foto's werden getoond die gemaakt zijn bij Carglass op 11 februari 2017, tussen 21.18 en 22.20 uur, nadat hem was medegedeeld dat de schade op deze foto's nog niet aanwezig was, nadat hem foto's van de schade-expert van 24 februari 2017 werden getoond en nadat hem was medegedeeld dat de schade aan de achterklep en achterbumper dus ontstaan is tussen 11 februari 2017 te 22.20 uur en 24 februari 2017, verklaar hij onder andere dat

- *hetgeen ik zei, klopt*
- *hij niet wist, hoe de schade is ontstaan aan achterbumper en achterklep*
- *hij niet opzettelijk heeft getracht een uitkering te krijgen waar hij geen recht op heeft* (…)

4. Conclusie

Verzekeringnemer is eigenaar van het voertuig, personenauto, merk [Automerk], type [Type], voorzien van het kenteken [Kentekennummer].
Op zaterdag 11 februari 2017, tussen omstreeks 18.15 uur en omstreeks 19.25 uur, is de achterruit van het voertuig in een parkeergarage ingeslagen werd een paar schoenen ontvreemd.
Op 11 februari 207, omstreeks 21.20 uur, werden bij Carglass een aantal foto's van het voertuig genomen. Op deze foto's is te zien dat er geen overige schade is ontstaan.
Bij een expertise, die plaatsvond op 24 februari 2017, werd vastgesteld dat er ook schade aan de rechterachterzijde van het voertuig. Verzekeringnemer claimde deze schade als zijnde ontstaan bij de inbraak. Deze schade werd afgewezen en verzekeringnemer was het met de afwijzing niet eens.
Na onderzoek is vastgesteld dat de schade aan de rechterachterzijde van het voertuig niet aanwezig was ten tijde van het bezoek aan Carglass.

Niet vastgesteld is kunnen worden dat verzekeringnemer negatief is betrokken bij het ontstaan van de schade. Wel vastgesteld is kunnen worden dat verzekeringnemer negatief is betrokken bij de claim van de overige schade. Deze schade is aantoonbaar niet veroorzaakt bij de inbraak. (…)"

2.10 Bij brief van 10 april 2017 heeft de afdeling Veiligheidszaken Consument het volgende medegedeeld:

"(…) Zoals u weet is er een onderzoek ingesteld naar de door u geclaimde autoschade. Met deze brief informeer ik u over de uitkomst van dit onderzoek en het standpunt van Univé.

Feiten
proces-verbaal van aangifte
Op 11 februari 2017 om 20.05 uur heeft uw partner [Naam Partner] – namens u als benadeelde – bij de politie [Naam Stad] aangifte gedaan van een inbraak ik uw auto, [Automerk] [Type] met kenteken [Kentekennummer]. Volgens de aangifte was er op 11 februari 2015 tussen 18.15- en 19.25 uur ingebroken in uw auto toen deze stond geparkeerd op de [Straatnaam 1] te [Naam Stad] (parkeergarage Q-park). De achterruit van uw auto was ingeslagen en uit de auto was en tas met schoenen weggenomen.

schade-expertise en schadebehandeling
Door Univé is een schade-expert ingeschakeld om de door u geclaimde schade aan de rechter achterzijde van uw auto te inspecteren. Op 1 maart 2017 heeft de schadebehandelaar per e-mail aan u meegedeeld dat deze schade niet kan worden vergoed omdat de expert heeft aangegeven dat deze schade niet het gevolg is van de inbraak, maar van een aanrijding met een object.

(…)

uw verklaring d.d. 28 maart 2017
Aan de schadeonderzoeker verklaarde u dat uw partner de auto onbeschadigd parkeerde in de parkeergarage. Bij terugkomst bij de auto ontdekte uw partner dat de achterruit van de auto was ingeslagen en dat er een paar schoenen uit de kofferbak was gestolen. U was er niet bij op dat moment, maar bent door uw partner gebeld en bent naar de betreffende parkeergarage gereden. Ter plaatse zag u dat de achterruit van de auto was ingeslagen en dat er schade was ontstaan aan de rechterzijde van de achterbumper. Er zat een deuk onder het rechter achterlicht, krasschade aan de rechterzijde van de achterbumper en de bumper zat scheef bij het achterlicht. Bij de parkeergarage heeft u met uw partner afgesproken dat zij aangifte zou doen bij de politie en u bent met de auto naar Carglass gegaan.
Verder verklaarde u dat uw auto tot het moment van de inbraak onbeschadigd was en er bij de inbraak schade aan de achterbumper en achterklep is ontstaan.

De schadeonderzoeker heeft u geconfronteerd met foto's die Carglass van uw auto heeft gemaakt op 11 februari 2017 tussen 21018 en 22.20 uur. Op deze foto's is alleen de schade aan de achterruit te zien en niet de overige schade aan de rechter achterzijde van de auto. Op de foto's die de schade-expert op 24 februari 2017 heeft gemaakt is deze rechter achterschade wel te zien. U erkende dat dit klopt, maar weet niet hoe de schade aan de rechter achterzijde van uw auto is ontstaan.

Conclusie en gevolgen
Door het onderzoek is onomstotelijk aangetoond dat u meer schade heeft geclaimd dan er door de inbraak is ontstaan.
U heeft geprobeerd om ons te misleiden, kennelijk met als doel om een (hogere) uitkering te krijgen dan waarop recht bestaat. Er is sprake van fraude en dit kan niet zonder gevolgen blijven. (…)"

2.11 In de aanvullende verklaring van Consument staat het volgende vermeld:

"(…) In uw brief vermeld u in u conclusie dat ik heb geprobeerd om u te misleiden en dat er sprake is van fraude. Hier ben ik het niet mee eens.
Na het gesprek met uw onderzoeker is gebleken dat de schade niet op de bewuste dag is ontstaan. Iets waar ik vooraf geen rekening mee had gehouden, daar ik er vanuit ging dat de schade wel op die dag is ontstaan. Wat ik nu wel zeker weer is dat de schade er op zondag 12 februari om 9u 's ochtends al op zat. Op zondag ochtend breng ik mijn dochter naar bijles om 9u, de schade trof ik toen al aan. Gezien het feit dat er een dag daarvoor een diefstal had plaatsgevonden heb ik me ingebeeld dat de schade daardoor is ontstaan. naar mijn mening had de schade ook enorm veel weg van een voetafdruk en kon ik me al helemaal inbeelden hoe de inbrekers met veel agressie en geweld de kofferbak hebben geprobeerd te openen. Achteraf is dit een onjuiste aanname geweest. Ik heb in het gesprek aangegeven dat ik de schade op zaterdag 11 februari meteen aantrof na de diefstal, hier heb ik mij kennelijk in vergist. Toen mijn vrouw me belde met het bericht dat er wat was gestolen, was ik bang dat het ging om een overval of iets in die trend. Ik ben halsoverkop met mijn vier kinderen waaronder een tweeling van 2,5 maand naar mijn ouders gegaan en daarvanuit richting het centrum vertrokken. In alle commotie die ik daar aantrof (vrouw overstuur) was ik oprecht in de veronderstelling dat ik de schade toen heb gezien.
Tijdens het gesprek heb ik alle vragen naar eer en geweten beantwoord. ik vind het bijzonder dat er geen rekening wordt gehouden met het feit dat er ook sprake kan zijn van een misverstand. (…)"

2.12 In de door Consument overgelegde getuigenverklaring van de heer [Naam Getuige] staat het volgende vermeld:

"(…) Op zaterdagavond 11 februari jl. ben ik samen met mijn vrouw en twee kinderen naar [Naam Stad] gereden naar mijn schoonouders. In de [Straatnaam 2] staat een invalide parkeerplek waar ik regelmatig mijn auto parkeer, om te voorkomen dat ik in een andere straat parkeerkosten moet betalen. Mijn auto heb ik geparkeerd rond 22.00, op dat moment was er geen schade aan mijn auto. Wij hebben de nacht doorgebracht in [Naam Stad] en op zondag ochtend 12 februari maakte ik aanstalten om te vertrekken naar mijn huis in [Plaatsnaam 2] met mijn vrouw en twee kinderen.

Aangekomen bij mijn auto viel me meteen op dat er in de rechtervoorzijde een deuk zat en de bumper gedeeltelijk was los gekomen, er lagen wat plastic auto resten (waarschijnlijk van de auto die de aanrijding had veroorzaakt) Ik zag dat de grijze [Type Auto] die voor mij geparkeerd stond eveneens schade aan de rechter achterkant had opgelopen. De auto die mijn auto heeft geraakt heeft waarschijnlijk deze [Type Auto] voor mijn auto stond ook geraakt en is toen verder gereden zonder enig bericht achter te laten.

Mijn schoonouders hebben dit voorval besproken in de buurt en enige tijd later heeft een buurman mij hierover benaderd. Op donderdagmiddag 30 maart toen ik weer bij mijn schoonouders was, besprak ik dit met deze buurman de heer [Naam Consument]. Ik heb toen verteld dat ik in de ochtend van zondag 12 februari schade aantrof aan mijn auto en schade heb gezien aan de [Automerk] [Type] die voor mijn auto stond geparkeerd. Hierop heb ik mijn contact gegevens bij hem achtergelaten, vandaag, vrijdag 31 maart nam hij weer contact met mij opnam en heb ik op zijn verzoek deze verklaring opgesteld. (…)"

2.13 In de door Consument overgelegde getuigenverklaring van Garage [X] staat het volgende vermeld:

"(…) Op Donderdag 9 maart heb ik de schade aan deze auto, bestaande uit schade aan de bumper gerepareerd.

Gezien de deuk aan de bumper en de krassen daar omheen kan ik niet anders concluderen dan dat deze schade is veroorzaakt door een rijdende voertuig, die deze stilstaande auto heeft geraakt.

Uiteraard ben ik bereid om dit persoonlijk toe te willen lichten, u kunt mij hiervoor benaderen op onderstaand telefoonnummer. (…)"

2.14 In het schaderapport van [Autobedrijf Y] staat het volgende vermeld:

"(…) Schade-Expert Heeft het voertuig met kenteken [Kentekennummer] op 14-02-2018 aan de hand van foto's gecontroleerd en concludeert; dat de schade niet per se door een stilstaand object is ontstaan. Deze zou bijv. kunnen zijn ontstaan door een achteruitrijdende auto met trekhaak, of bijv. een scootervoertuig. (…)"

2.15 In het door Verzekeraar overgelegde aanvullende schaderapport staat het volgende vermeld:

"(…) U verzocht ons om het schadebeeld aan het voertuig van dhr. [Consument] te beoordelen.

Hiervoor is kennis genomen van de foto's welke door de eerste expert zijn gemaakt op 24-02-2017 en toegevoegd zijn aan zijn expertiserapport.

Daarnaast is kennis genomen van de verklaring van Autobedrijf [X] te [Naam Stad]. Zij verklaren dat de schade alleen kan zijn veroorzaakt doordat een rijdend voertuig het stilstaande voertuig van de heer [Consument] heeft geraakt.

Ook is kennis genomen van de verklaring van [Autobedrijf Y] te [Plaatsnaam 3]. Zij verklaren dat de schade niet perse door een stilstaand object is ontstaan.
Verder verklaren zij dat deze schade zou bijv. kunnen zijn ontstaan, door een achteruitrijdende auto met trekhaak, of bijv. een scootervoertuig.

[Autobedrijf Y] heeft deze verklaring afgegeven op basis van foto's welke hem zijn getoond. Het is niet duidelijk welke foto's hierbij zijn getoond.

Beide verklaring geven geen onderbouwing. Ook is niet aangetoond dat genoemde bedrijven enige kennis van schade en schadebeelden hebben.

Op basis van de foto's van de eerste expert ben ik van mening dat de schade is ontstaan door een aanrijding met een vast object. Waarbij het voertuig van dhr. [Consument] een beweging achteruit heeft gemaakt. Dit is te zien aan de aard van de indrukking van de bumper.

Het is niet mogelijk dat een dergelijke indrukking wordt veroorzaakt door een andere auto die tegen het stilstaande voertuig van [Consument] rijdt. Er zou in dit geval schade zijn aan een groter oppervlak van de bumper. Ook kan de schade niet zijn veroorzaakt door een trekhaak van een andere auto. Ook dan zou het schadebeeld anders zijn. De knobbel van de trekhaak zou een afdruk achter laten. Deze afdruk is niet aanwezig in de deuk. Ook een aanrijding met een scooter zou een ander schadebeeld geven aan de achterbumper. Hiervoor loopt de deuk teveel uit in een punt.

Gezien bovenstaande ben ik van mening dat de verklaringen van Autobedrijf [X] en [Autobedrijf Y] pertinent onjuist zijn.

Op basis van mijn expertise kan het schadebeeld, schade in verticale richting over een grotere hoogte en uitlopend in een punt, alleen kan zijn veroorzaakt door een aanrijding met een vast object. Hierbij kan bijv. gedacht worden aan een aanrijding met een paaltje of een lantaarnpaal.
(…)"

2.16 Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, de verzekeringen van Consument beëindigd, de interne en externe onderzoekskosten teruggevorderd en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in haar Incidentenregister en in het Externe Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van vier jaar.

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

"2. Begripsbepalingen
In dit protocol wordt verstaan onder:

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

3.1 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 doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens en vergoeding van de schade.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Er is geen sprake van fraude. Consument heeft Verzekeraar niet opzettelijk geprobeerd te misleiden. Consument verkeerde oprecht in de veronderstelling dat de schade aan de achterruit en achterzijde van de auto destijds veroorzaakt was door de inbraak.
- Verzekeraar heeft tot op heden geen (nader) onderzoek gedaan naar de nieuwe feiten en omstandigheden die na het onderzoek van Verzekeraar door Consument deugdelijk onderbouwd en goed gemotiveerd naar voren zijn gebracht. Bij de beantwoording van de klacht van Consument is Verzekeraar hieraan volstrekt voorbij gegaan. De afdoening van de klacht door Verzekeraar is zeer onzorgvuldig geweest. Er is geen sprake geweest van hoor en wederhoor. Verzekeraar heeft niet gemotiveerd waarom de door Consument aangedragen feiten en omstandigheden niet nader dienen te worden onderzocht. Consument meent dat de door Verzekeraar getroffen sancties buitensporig en disproportioneel zijn.
- De stelling van Verzekeraar dat sprake is van een aanrijding met een object is onjuist. Hiertoe verwijst Consument naar een verklaring van de schadereparateur en het schaderapport van [Autobedrijf Y].

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet aanleiding in de eerste plaats te beoordelen of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister mocht opnemen. Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen conform het Protocol.

Registratie Extern Verwijzingsregister

4.2 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister en in het EVR. Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene verstrekkende consequenties hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het externe verwijzingsregister 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 het Commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers. Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3 en GC Kifid 2017-717 onder 4.2.

4.3 Opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR kan slechts geschieden indien zij in overeenstemming is met de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp) en het Protocol.

Blijkens de Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel van de Wbp is daarbij gedacht aan gegevens in verband met strafbaar of hinderlijk gedrag, die tot gevoelige gegevens behoren omdat de betrokkene in verband wordt gebracht met strafrechtelijk verwijtbaar gedrag. Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De strafrechtelijke aard van de te verwerken gegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering (hierna: Sv) kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4. Bij bevestigende beantwoording van deze vraag dient voorts, overeenkomstig artikel 8 onder f van de Wbp en artikel 5.2.1 sub c van het Protocol, te worden beoordeeld of op grond van een en ander opneming in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur.

4.4 In de onderhavige zaak staat vast dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het EVR heeft opgenomen en dat zij zich hierbij onder meer heeft gebaseerd op de verklaringen van Consument, de door Consument verschafte informatie, de onderzoeksrapporten van de schade-experts en de bevindingen van de afdeling Veiligheidszaken. Hieruit is gebleken dat Consument (i) verschillende (schade) toedrachten heeft vermeld, (ii) onjuiste informatie heeft verstrekt tijdens de schademelding, en (iii) onjuist heeft verklaard tegenover meerdere vertegenwoordigers van Verzekeraar.

4.5 Consument heeft meerdere malen tegenover zowel Verzekeraar als de schade-expert verklaard dat de auto tot het moment van de inbraak beslist onbeschadigd was en dat de schade tijdens de inbraak is ontstaan. Op 1 maart 2017 heeft Consument Verzekeraar het volgende bericht: *'De schade is ontstaan tijdens de diefstal, ik weet niet of de dieven de kofferbak hebben geramd, maar er was zeer zeker geen sprake van schade voordat het voorval plaats vond.'* en *'Tevens zag ik dat de achterruit was ingeslagen en dat er schade was ontstaan aan de rechterzijde van de achterbumper. Daar zat een deuk in onder het rechterachterlicht, er zat krasschade aan de rechterzijde van achterbumper, de bumper zat bij het achterlicht scheef.'* Tijdens het interview op 28 maart 2017 heeft de schade-expert aan Consument medegedeeld dat bij de expertise is vastgesteld dat de schade aan de achterklep en de achterbumper niet bij de inbraak is veroorzaakt. Consument verklaarde nogmaals: *'Tot het moment van de inbraak in mijn auto was mijn auto onbeschadigd en op zaterdag 11 februari 2017 is bij de inbraak de schade aan de achterbumper en klep ontstaan'*. Nadat Verzekeraar Consument confronteerde met de door Carglass gemaakte foto's van de auto op 11 februari 2017, heeft Consument erkend dat de schade aan de rechter achterzijde van de auto op dat moment (nog) niet aanwezig was.

Tevens verklaarde Consument – in tegenstelling tot zijn eerdere verklaringen – niet te weten hoe de schade aan de rechter achterzijde van de auto is ontstaan. Na afronding van het onderzoek door de schade-expert heeft Consument verklaard dat hij de schade aan de rechter achterzijde van de auto op 12 februari 2017 om 9.00 uur heeft waargenomen. De vraag die beantwoord moet worden is of de gestelde feiten een zwaardere verdenking van opzet tot misleiding dan een redelijk vermoeden van schuld vormen en Verzekeraar derhalve in redelijkheid tot de registratie heeft kunnen overgaan. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar, gelet op de haar ter beschikking staande gegevens, op goede gronden tot het oordeel heeft kunnen komen dat Consument een onware opgave en/of een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel haar te misleiden. Consument heeft ten aanzien van de onregelmatigheden gesteld dat sprake is geweest van een ongelukkige samenloop van omstandigheden, waardoor hij achteraf gezien van een onjuiste veronderstelling van zaken is uitgegaan. De Commissie is van oordeel dat de door Consument gegeven verklaringen voor de geconstateerde onregelmatigheden zeer onaannemelijk zijn. Consument heeft de eerdere opgaven en tegenstrijdigheden bovendien pas gewijzigd nadat Verzekeraar de schade had afgewezen, dan wel nadat hij werd geconfronteerd met de onregelmatigheden en tegenstrijdigheden. Indien Consument de schade op 12 februari 2017 om 9.00 uur had waargenomen, had het voor de hand gelegen dat hij Verzekeraar, dan wel de schade-expert hiervan terstond op de hoogte zou hebben gebracht. Consument heeft dit nagelaten. De later door Consument overgelegde verklaringen van derden kunnen hem niet baten. De verklaringen van onder meer [Autobedrijf Y], de heer [Naam Getuige] en Garage [X] zijn summier en/of onvoldoende onderbouwd. Ook doen die verklaringen niet af aan het feit dat Consument een onware opgave en/of een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven. Dat Verzekeraar het principe van hoor en wederhoor zou hebben geschonden door na afronding van het fraudeonderzoek geen (nader) onderzoek te doen naar de door Consument aangedragen nieuwe feiten en omstandigheden, is de Commissie niet gebleken.

4.6 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 art. 5.2.1onder c van het Protocol dient de 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 (vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9). De betrokkene die verwijdering van een registratie wenst, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.

4.7 Verzekeraar heeft gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van zijn persoonsgegevens. Verder heeft Verzekeraar de omstandigheden van het geval meegewogen in haar afweging ten aanzien van de duur van de registratie. Dit heeft ertoe geleid dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument voor een registratieduur van vier jaar heeft opgenomen in het EVR. Consument heeft ter zitting aangevoerd dat hij gedurende de registratie problemen ondervindt bij het afsluiten van verzekeringen namens zijn stichting.

Gelet op de gebleken omstandigheden van dit geval acht de Commissie de registratie en de door Verzekeraar gehanteerde termijn gerechtvaardigd. Dat Consument gedurende de registratie problemen ondervindt bij het afsluiten van verzekeringen elders maakt de registratie – gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector – niet disproportioneel. Vgl. GC Kifid 6 juni 2017, 2017-345, onder 4.6.

Registratie Incidentenregister

4.8 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voorts voor de duur van vier jaar opgenomen in het Incidentenregister. Gelet op het bovenstaande dient ook de Incidentenregistratie te worden gehandhaafd. Het Extern Verwijzingsregister is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het Extern Verwijzingsregister terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

Recht op dekking

4.9 Gelet op het oordeel, zoals hierboven onder 4.3 is overwogen, dat Consument heeft geprobeerd om Verzekeraar opzettelijk te misleiden heeft Verzekeraar zich terecht op het standpunt gesteld dat de schade niet is gedekt. Op grond van artikel 7:941 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek heeft Verzekeraar de schadeclaim mogen afwijzen.

Slotsom

De slotsom is dat de vordering van Consument in alle onderdelen wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

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.