Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2019-350
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. A.W.T. Wigger, leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 september 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer Achmea, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 17 mei 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies
Bijlage	: Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen

Samenvatting

Consument heeft een beroep gedaan op haar autoverzekering nadat verschillende onderdelen uit haar auto waren gestolen. Verzekeraar heeft [onderzoeksbureau 1] opdracht gegeven onderzoek te doen aan de auto. Naar aanleiding van de bevindingen van [onderzoeksbureau 1] is Verzekeraar tot de conclusie gekomen dat Consument hem opzettelijk heeft misleid bij het indienen van de schadeclaim door onwaar te verklaren over de toedracht van de diefstal. Consument heeft op haar beurt [onderzoeksbureau 2] om een second opinion gevraagd. Omdat tussen Consument en Verzekeraar discussie bleef bestaan over de bevindingen van de deskundigen is een derde deskundige aangewezen om een bindend advies uit te brengen. Dit rapport heeft daarom als uitgangspunt te gelden. De Commissie stelt vast dat de verklaring van Consument ten overstaan van de toedrachtonderzoeker afwijkt van de onderzoeksbevindingen. Evenmin heeft Consument een verklaring kunnen geven voor de discrepanties tussen de onderzoeksresultaten en de door haar verstrekte informatie. Daarnaast wijkt ook de verklaring van Consument die zij ter zitting heeft gegeven op belangrijke punten af van de onderzoeksbevindingen. De Commissie komt tot het oordeel dat het verhaal van Consument op verschillende punten ongeloofwaardig is. Een en ander in onderlinge samenhang bezien leidt tot de conclusie dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude. Consument heeft Verzekeraar opzettelijk misleid met als doen een uitkering te ontvangen waar geen recht op bestond. Verzekeraar heeft het op recht op uitkering op juiste gronden afgewezen. Ook mocht Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument opnemen in het EVR en het Incidentenregister. De Commissie ziet geen aanleiding de duur van de registraties te verkorten. Het verzoek van Consument dat Verzekeraar de door haar gemaakte onderzoekskosten zal vergoeden, komt niet voor toewijzing in aanmerking. Datzelfde geldt voor de vordering van Consument tot vergoeding van de eigen bijdrage voor rechtsbijstand. Alle vorderingen van Consument worden afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van de vertegenwoordiger van Consument;
- de reactie van Verzekeraar, waarin Verzekeraar voorstelt een derde deskundige in te schakelen;
- de reactie van Verzekeraar naar aanleiding van het rapport van de derde deskundige;
- de reactie van de vertegenwoordiger van Consument hierop.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 maart 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een beroep gedaan op haar autoverzekering nadat in de nacht van 11 op 12 februari 2016 in haar auto, een Volkswagen [merk auto] (verder te noemen 'de auto'), was ingebroken.

2.2 Verzekeraar heeft een onderzoek ingesteld naar de toedracht van de inbraak. In dat kader is Consument op 29 februari 2016 geïnterviewd door een toedachtonderzoeker. In dit interview heeft Consument – voor zover relevant – het volgende gezegd:

> *'V: Wat kunt u verklaren over het laatste gebruik van het voertuig, voordat de inbraak plaatsvond?*
> *A: Ik heb de auto op 11 februari 2016 om 23.20 uur geparkeerd aan het [adres] thv nummer [huisnummer]. Ik heb de auto doormiddel van de afstandsbediening op de sleutel afgesloten. Het voertuig was op dat moment volledig schadevrij en technisch helemaal in orde.*
>
> *V: Wie was de laatste gebruiker van het voertuig voordat de inbraak plaatsvond?*
> *A: ik.*

(…)

V: Wie ontdekte de inbraak en de diefstal van de onderdelen?
A: Ik ontdekte de inbraak.

V: Wanneer was dit?
A: Op 12 februari 2016 ongeveer 10.00 uur.

V: Wat zag u?
A: Zoals ik altijd doe zet ik mijn tas op de rechter voorstoel. Ik stond bij het rechterportier en zag dat de ruit was ingeslagen. Ik opende direct met de afstandsbediening de portieren. Ik zag toen ik het portier opende dat er diverse delen waren gestolen.

V: Wat deed u na het ontdekken van de inbraak?
A: Ik belde direct mijn vriend. Hij kwam direct naar beneden. Mijn vriend belde een bevriende garagehouder. We hebben de auto daar naar toegereden. Dit was garage [Naam garage], waar ook de schade-expert is geweest. De garage bevindt zich om de hoek bij mijn vriend. Dus nabij de schadelocatie.

(…)

V: Wanneer heeft u de VW [merk auto] voor het eerst gestart na het ontdekken van de inbraak?
A: Na het ontdekken van de inbraak zijn wij na ongeveer een kwartier naar de eerder genoemde garage gereden.

V: Zijn er na de diefstal al werkzaamheden aan de VW [merk auto] verricht of vervangende onderdelen gemonteerd?
A: Alleen de portierruit is vervangen. (…)

V: Hoeveel sleutels heeft u bij de aankoop ontvangen?
A: Ik heb 2 sleutels bij aankoop ontvangen.

V: Zijn deze sleutels nog in uw bezit?
A: Ja.

V: Heeft u een sleutel bij laten maken of bent u wel eens een sleutel verloren na de aankoop?
A: Nee, nooit ben ik een sleutel verloren of heb ik een sleutel bij laten maken.

V: Wie hebben er beschikking over de sleutels van de VW [merk auto]?
A: Ik ben de enige die beschikking heeft over de sleutels van de VW [merk auto].

(…)

V: Uit technisch onderzoek blijkt dat het aircobedieningspaneel is losgekoppeld op 12 februari 2016 om 02.05 uur bij een kilometerstand van 147834. Er is tussen het loskoppelen van het navigatiesysteem en het loskoppelen van het aircobedieningspaneel dus 1 kilometer gereden met de auto. Wat is hierop uw reactie?
A: Dat kan niet, de auto stond gewoon op zijn plek. Bij het ontdekken van de inbraak stond de auto nog op dezelfde plek waar ik deze de avond daarvoor had geparkeerd.
(…)'

2.3 In het kader van het onderzoek naar de toedracht van de inbraak is door [onderzoeksbureau 1] (verder te noemen '[onderzoeksbureau 1]') in opdracht van Verzekeraar onderzoek verricht aan de auto. In het rapport van 17 maart 2016 is te lezen dat de rechter voorportierruit van de auto was ingeslagen. Het radio-/navigatiesysteem, het aircobedieningspaneel, het bijrijdersairbag controle-/waarschuwingslampje, de hoofdsteunen en de bediening van de automatische versnellingsbak waren weggenomen uit de auto. Verder is uit het onderzoek naar voren gekomen dat tussen het wegnemen van het radio-/navigatiesysteem en het aircobedieningspaneel één kilometer met het voertuig is gereden. Ook blijkt uit dit onderzoek dat niet op 12 februari 2016, kort na het ontdekken van de inbraak, met de auto is gereden, maar pas op 14 februari 2016.

2.4 Verzekeraar heeft de schadeclaim vervolgens afgewezen, omdat de ondezoeksbevindingen van [onderzoeksbureau 1] niet overeenkomen met de omstandigheden die Consument heeft geschetst.

2.5 Hieraan verbindt Verzekeraar de conclusie dat Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het opzet een schade-uitkering te krijgen waar zij geen recht op heeft. Naast het afwijzen van de schadeclaim heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (verder te noemen 'EVR') en het Incidentenregister. Hiervan heeft Verzekeraar melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (verder te noemen 'CBV'). Verzekeraar heeft de autoverzekering van Consument per 25 maart 2016 beëindigd en heeft de onderzoekskosten ad € 1.236,01 van Consument teruggevorderd.

2.6 Consument is het niet met de onderzoeksbevindingen van [onderzoeksbureau 1] eens en heef [onderzoeksbureau 2] ingeschakeld om een second opinion uit te voeren.

Omdat tussen Consument en Verzekeraar discussie bleef bestaan over de bevindingen van [onderzoeksbureau 1] en [onderzoeksbureau 2] is Ongevallen Analyse Nederland (verder te noemen 'OAN') door beide partijen als derde deskundige aangewezen om bindend advies uit te brengen.

2.7 In zijn rapport van 14 juli 2018 komt OAN tot de volgende conclusie:

> *'De conclusies als gesteld in de rapportage door [onderzoeksbureau 1], vinden steun in het onderzoeksmateriaal. De door [onderzoeksbureau 2] opgevoerde bedenkingen ten aanzien van de conclusies van [onderzoeksbureau 1], vinden geen steun in het onderzoeksmateriaal. Derhalve is ten aanzien van onderhavige kwestie uit te gaan van de door [onderzoeksbureau 1] gestelde conclusies in rapportage [onderzoeksbureau 1] [nummer] d.d. 17 maart 2016.'*

2.8 Verder staat in het rapport van OAN – voor zover relevant – het volgende:

> *'(…) los van de manier waarop de transmissie van de auto werd ontgrendeld, zal voor het registreren van snelheid en afgelegde afstand het contact ingeschakeld moeten zijn. Dit betekent dat voor de ophoging van de kilometerstand, het voertuig op contact moet zijn geweest.'*

2.9 Van belang voor de beoordeling van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister is het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (verder te noemen; 'het Protocol') dat ten tijde van de registratie van toepassing was. De relevante bepalingen uit deze regelgeving worden als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de schade vergoedt en het royement van de verzekeringsovereenkomst terugdraait. Consument wil in de toekomst een verzekering bij Verzekeraar kunnen afsluiten. Daarnaast vordert Consument doorhaling van de registratie van haar persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister alsook de melding daarvan aan het CBV. Tenslotte vordert Consument vergoeding van de door haar gemaakte onderzoekskosten van € 521,01 en de eigen bijdrage voor rechtsbijstand van € 196,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit een overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument weet niet hoe de diefstal heeft plaatsgevonden en heeft geen verklaring voor de bevindingen van [onderzoeksbureau 1].
- Consument heeft geen opzet gehad om Verzekeraar te misleiden en Verzekeraar heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat Consument hem opzettelijk heeft misleid.
- Verzekeraar is op onjuiste gronden overgegaan tot het registreren van de persoonsgegevens van Consument in het EVR, namelijk:
  - Bij het bepalen van de duur van de registratie van haar persoonsgegevens in het EVR heeft Verzekeraar onvoldoende rekening gehouden met de belangen van Consument. Door de registratie kan Consument geen hypotheek afsluiten of een bankrekening openen. Ook kan zij alleen tegen een hoge premie nieuwe verzekeringen sluiten. Gelet hierop staat de duur van de registratie niet in verhouding met het te dienen doel.
  - De proportionaliteitsmatrix die Verzekeraar heeft gebruikt bij de vaststelling van de duur van de registratie is onduidelijk. Zo is niet duidelijk hoe de '9' punten die worden toegekend bij 'opzet tot misleiding' tot stand zijn gekomen. Datzelfde geldt voor punten die worden toegekend bij de verschillende verzwarende omstandigheden die kunnen worden toegepast.
  - Verzekeraar heeft disproportioneel gebruik gemaakt van de toegekende verzwarende omstandigheden. Verzekeraar heeft op basis van aannames de verzwarende omstandigheden 'opzettelijk schade veroorzaken', 'gedrag kan vanuit beroep of (maatschappelijke) functie zwaar worden aangerekend' en 'verzekerings-dekking gesloten met het doel om schade te claimen' toegepast. Daarnaast heeft Verzekeraar de toepassing van deze verzwarende omstandigheden onvoldoende onderbouwd.
  - Tenslotte klopt de telling van het aantal punten niet, dit moet zijn 12 in plaats van 13.

Verweer Verzekeraar

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

- OAN komt in zijn rapport tot de conclusie dat de bevindingen in het rapport van [onderzoeksbureau 1] als uitgangspunt genomen dienen te worden. Van dit rapport moet worden uitgegaan. Uit het betreffende rapport van [onderzoeksbureau 1] volgt dat tussen de elektrische onderbreking van het radio-/navigatiesysteem en het aircobedieningspaneel één kilometer met de auto werd gereden.

Het radio-/navigatiesysteem werd namelijk bij een kilometerstand van 147.833 km en het aircobedieningspaneel bij een kilometerstand van 147.834 km voor het eerst als zijnde elektronisch onderbroken waargenomen en opgeslagen. Ook volgt uit dit rapport dat de auto niet op 12 februari 2016, maar op 14 februari 2016 voor het eerst werd gestart. Dit komt niet overeen met de verklaring van Consument dat zij op 12 februari 2016 de inbraak ontdekte en de auto ongeveer een kwartier later naar [Naam garage] bracht.

- Er zitten grote tegenstrijdigheden in de verklaring van Consument ten opzichte van de bevindingen van [onderzoeksbureau 1]. De diefstal van de onderdelen uit de in de straat geparkeerde auto kan niet plaats hebben gevonden zoals door Consument is voorgesteld. Consument heeft een onware verklaring afgelegd. Dit kan zij enkel gedaan hebben met als doel Verzekeraar te misleiden.
- Voor het bepalen van de duur van de registratie van de persoonsgegevens van Consument is gebruik gemaakt van de proportionaliteitsmatrix. Deze matrix begint met de vaststelling dat sprake is van opzet tot misleiding. Hieraan worden 9 punten toegekend. Dit getal zegt op zichzelf niet zo veel. Er is voor dit getal gekozen om de verhouding ten opzichte van de verzachtende en verzwarende omstandigheden duidelijk te maken. Er zijn twee verzwarende omstandigheden toegekend, namelijk 'het doen van een valse politieaangifte', omdat van diefstal geen sprake is en 'blijven ontkennen ook na confrontatie'; dit heeft geleid tot een totaal aantal punten van 14. Bij 13 punten of meer worden de persoonsgegevens voor de duur van acht jaar in het EVR geplaatst. Dat Consument als gevolg van de registratie van haar persoonsgegevens meer premie moet betalen voor een schadeverzekering weegt niet op tegen het belang van alle financiële instellingen om gewaarschuwd te zijn.

4. Beoordeling

De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of 1) Consument recht op uitkering onder de verzekeringsvoorwaarden heeft, 2) Verzekeraar de verzekeringsovereenkomst mocht beëindigen, 3) Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het EVR en het Incidentenregister en daarvan melding mocht maken bij het CBV en 4) Verzekeraar de door Consument gemaakte kosten in het kader van deze procedure dient te vergoeden. Voor de beantwoording van deze vragen is bepalend of Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid bij het indienen van de schadeclaim.

Recht op uitkering

4.1 De Commissie gaat eerst in op de vraag of Consument recht op uitkering heeft onder de verzekeringsovereenkomst.

4.2 Verzekeraar heeft niet betwist dat het radio-/navigatiesysteem en het aircobedienings-paneel in de nacht van 11 op 12 februari 2016 uit de auto zijn weggenomen. De schadeclaim is afgewezen, omdat Verzekeraar van mening is dat Consument hem opzettelijk heeft misleid bij het indienen van de schadeclaim door onwaar te verklaren over de toedracht. Aan de orde is een beroep op het verval van recht op uitkering ex artikel 7:941 lid 5 Burgerlijk Wetboek (verder te noemen 'BW'). Een geslaagd beroep op dit artikel heeft verstrekkende gevolgen. Daarom moeten hieraan hoge eisen worden gesteld. Concreet betekent dit dat minimaal sprake moet zijn van een gegronde verdenking van fraude. Het ligt op de weg van Verzekeraar om hiertoe concrete feiten en omstandigheden aan te dragen en – bij betwisting door Consument – ook te bewijzen waaruit het bestaan van het opzet te misleiden blijkt. Zie GC Kifid 2013-245 en GC Kifid 2011-146.

4.3 Allereerst stelt de Commissie vast dat partijen OAN opdracht hebben gegeven een bindend advies uit te brengen in het licht van de feiten en rapportages van [onderzoeks-bureau 1] en [onderzoeksbureau 2]. De Commissie neemt het rapport van OAN dan ook als uitgangspunt. Het bindend advies van OAN houdt in dat uitgegaan dient te worden van de conclusies die volgen uit het rapport van [onderzoeksbureau 1] van 17 maart 2016. Dit brengt mee dat de Commissie de bevindingen van dit rapport in haar beoordeling zal betrekken.

4.4 In het rapport van [onderzoeksbureau 1] staat als conclusie vermeld dat tussen de elektronische onderbreking van het radio-/navigatiesysteem en het aircobedieningspaneel 1 kilometer met de auto werd gereden. Het registreren van een afgelegde afstand kan volgens het rapport van OAN alleen plaatsvinden bij een ingeschakeld contactslot. Ook staat in het rapport van [onderzoeksbureau 1] vermeld dat de auto niet op 12 februari 2016, maar op 14 februari 2016 omstreeks 16:09 uur voor het eerst is gestart. Dit strookt niet met de verklaring van Consument dat zij kort na het ontdekken van de diefstal op 12 februari 2016 de auto naar [Naam garage] heeft gebracht.

4.5 Ter zitting heeft Consument, net als in het interview, verklaard dat zij de auto naar de garage heeft gebracht kort nadat zij de inbraak ontdekt had. Verder heeft Consument ter zitting verklaard dat de deuren van de auto op slot waren toen zij de inbraak ontdekte. Hoe de dader(s) in de auto is (zijn) gekomen, wist ze niet. Er was geen ruit kapot en Consument had zelf de autosleutels in haar bezit. Welke spullen uit de auto waren weggenomen wist Consument niet meer. Wel heeft Consument verklaard dat de schakelbak kapot was gemaakt, maar dat zij nog wel met de auto kon rijden.

4.6 De Commissie stelt vast dat de verklaring van Consument ten overstaan van de toedrachtonderzoeker afwijkt van de bevindingen van [onderzoeksbureau 1] en OAN. In het interview heeft Consument verklaard dat zij de auto in de avond van 11 februari 2016 parkeerde, dat zij in de ochtend van 12 februari 2016 de diefstal ontdekte en kort daarna de auto naar de garage heeft gebracht. Ook heeft Consument verklaard dat zij de beide autosleutels in haar bezit had op het moment waarop de onderdelen uit de auto werden weggenomen. Uit de rapportages volgt dat tussen het wegnemen van het radio-/navigatiesysteem en het aircobedieningspaneel de kilometerstand van de auto met één kilometer is versprongen. Dit is alleen mogelijk bij een ingeschakeld contactslot. Verder volgt uit de onderzoeksbevindingen dat de auto voor het eerst werd gestart op 14 februari 2016 en niet op 12 februari 2016. Consument heeft geen verklaring kunnen geven voor de discrepantie tussen de onderzoeksresultaten en de door haar verstrekte informatie. Daarbij wijkt de verklaring van Consument die zij ter zitting heeft gegeven op belangrijke punten af van de onderzoeksbevindingen. Zo heeft Consument ter zitting verklaard dat de ruiten van de auto niet ingeslagen waren. In het interview heeft Consument daarentegen wel verklaard over een ingeslagen ruit en ook in het rapport van [onderzoeksbureau 1] staat vermeld dat de Volkswagen werd aangetroffen met een ingeslagen rechter voorportierruit. De Commissie acht het niet aannemelijk dat Consument zich een dergelijke belangrijke omstandigheid niet meer kan herinneren. Datzelfde geldt voor het feit dat Consument ter zitting niet kon verklaren welke spullen uit de auto waren weggenomen. Te meer omdat over het wegnemen van het radio-/navigatiesysteem en het aircobedieningspaneel een langdurige discussie heeft bestaan tussen Consument en Verzekeraar. Het relaas van Consument is dan ook op verschillende onderdelen ongeloofwaardig. De hiervoor genoemde omstandigheden, in onderlinge samenhang bezien, leiden tot de conclusie dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude. Consument heeft een onware opgave gedaan over de toedracht van de vermeende diefstal met als doel een uitkering te ontvangen waar geen recht op bestond. Consument heeft Verzekeraar opzettelijk misleid. Verzekeraar heeft het recht op uitkering op de juiste gronden afgewezen. Ook is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar op grond van artikel 7:940 lid 3 BW de verzekeringsovereenkomst mocht beëindigen.

Registratie in het EVR

4.7 Vervolgens is de vraag aan de orde of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht opnemen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR.

4.8 Omdat opname van persoonsgegevens in deze registers - en met name het EVR - voor Consument ernstige gevolgen kan hebben moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument.

(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.) De opname van persoonsgegevens in het Incidenten-register en het EVR is alleen gerechtvaardigd als dat gebeurt in overeenstemming met de daarvoor geldende regels en als de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren (zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4.). Bovendien moet worden beoordeeld of op grond van deze gedragingen het opnemen in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en of de duur daarvan past bij de ernst van de gedragingen. De verzekeraar moet bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging maken en bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, ook de belangen van de Consument meewegen (vgl. GC Kifid 2016-302, onder 4.9). De Consument die verwijdering van een registratie wenst, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij te zwaar wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang zwaarder moet wegen dan het belang van Verzekeraar bij voortduring van de registratie.

4.9 Onder 4.6 is uiteengezet dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven over de (toedracht van) de vermeende diefstal. Hierdoor is aan de vereisten die worden gesteld in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol voldaan.

4.10 Op grond van art. 5.2.1 sub 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 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.

4.11 Verzekeraar heeft aangevoerd dat het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van haar persoonsgegevens. Verzekeraar heeft voor het bepalen van de duur van de registratie mee laten wegen dat Consument een valse politieaangifte heeft gedaan en dat zij na confrontatie met de onderzoeksbevindingen is blijven ontkennen. Dit heeft ertoe geleid dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument heeft geregistreerd voor de maximale duur van acht jaar. De door Verzekeraar aangevoerde verzwarende omstandigheden zijn door Consument niet betwist. Consument heeft daarentegen wel aangevoerd dat Verzekeraar disproportioneel gebruik heeft gemaakt van andere verzwarende omstandigheden. De Commissie kan Consument hierin niet volgen.

Uit de door Verzekeraar toegepaste proportionaliteitsmatrix volgt dat de verzwarende omstandigheden waar Consument naar verwijst (te weten: 'opzettelijk schade veroorzaken', 'gedrag kan vanuit beroep of (maatschappelijke) functie zwaar worden aangerekend' en 'verzekeringsdekking gesloten met het doel om schade te claimen'), juist niet door Verzekeraar zijn toegepast. Evenmin volgt de Commissie Consument in haar stelling dat de door Verzekeraar gebruikte proportionaliteitsmatrix en de daarin toegekende puntentelling onduidelijk is. Ter zitting heeft Verzekeraar toegelicht dat de toekenning van het aantal punten ten aanzien van de verschillende categorieën in de matrix het verschil in zwaarte van deze onderdelen aangeeft. De Commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft voor Consument, maar ziet geen aanleiding af te wijken van de duur die door Verzekeraar is bepaald (vgl. GC Kifid 2019-073, onder 4.10). Gelet op de omstandigheden van dit geval acht de Commissie de registratie en de door Verzekeraar gehanteerde termijn van acht jaar gerechtvaardigd.

Registratie in het Incidentenregister en de melding aan het CBV

4.12 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument ook voor de duur van acht jaar opgenomen in het Incidentenregister. 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.

4.13 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het Fraudeloket. Dit is het CBV. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen dient de melding van de incidentenregistratie aan het CBV gehandhaafd te blijven.

De kosten

4.14 Nu de vordering van Consument tot vergoeding van de inbraak/diefstalschade wordt afgewezen, ziet de Commissie geen aanleiding te bepalen dat Verzekeraar de door Consument gemaakte en gevorderde onderzoekskosten dient te vergoeden. Datzelfde geldt voor haar vordering tot vergoeding van de eigen bijdrage voor rechtsbijstand.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen van Consument 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
(…)
5.2 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.