Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-661
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. C.E. Polak, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 juni 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Reaal Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 9 september 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen.

Samenvatting

Motorrijtuigenverzekering. Fraude bij melden van de schade. Consument heeft uitkering gevraagd na diefstal van de auto. Daarbij heeft hij een hogere koopprijs genoemd dan hij in werkelijkheid voor de auto heeft betaald met het doel een hogere uitkering te ontvangen dan waarop hij recht heeft. Verzekeraar heeft daarom terecht dekking geweigerd en mocht overgaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR voor de duur van drie jaar. De vordering van Consument tot uitkering onder de verzekering en het doorhalen van de registraties wordt daarom afgewezen. Ook de vordering tot vergoeding van advocaatkosten, immateriële schade en excuses van Verzekeraar wordt afgewezen. De Commissie wijst de vordering die betrekking heeft op de intrekking van de vordering tot betaling van de onderzoeks-kosten, toe.

1. Procesverloop

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

- de door Consument op 12, 13, 14 en 15 juni 2018 ingediende stukken;
- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier van 15 juni 2018;
- de brief van de advocaat van Consument aan Verzekeraar van 4 juli 2018;
- de brief van Consument van 15 augustus 2018;
- de door Consument op 13 september 2018 en 1 en 8 oktober 2018 ingediende stukken;
- de e-mail van Consument van 30 november 2018 met als bijlagen geluidsfragmenten;
- de e-mail van Consument van 3 december 2018 met als bijlagen geluidsfragmenten;
- de brief van Consument, aan het dossier toegevoegd op 21 december 2018;
- het verweerschrift van verzekeraar van 28 januari 2019;
- de aanvulling op het verweerschrift van Verzekeraar van 5 februari 2019;

- de repliek van Consument van 11 februari 2019;
- de e-mail van Consument van 11 februari 2019 met als bijlage een video-opname;
- de brief van Consument van 19 februari 2019;
- de dupliek van Consument van 15 februari 2019;
- de e-mail van Verzekeraar van 27 maart 2019;
- de aanvullende stukken van Consument van 28 maart 2019.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 maart 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een motorrijtuigenverzekering bij Verzekeraar voor een auto van het merk Audi, [type en uitvoering] (hierna: de auto). De auto is uit bouwjaar 2002 en op het polisblad staat een cataloguswaarde van € 130.683,- vermeld.

2.2 Consument heeft de auto in Duitsland gekocht en op 17 mei 2017 in Nederland ingevoerd. Consument heeft aangifte BPM gedaan waarvan hij op 18 mei 2017 een bevestiging heeft ontvangen. De auto is op 30 mei 2017 op naam van Consument gesteld. Ten behoeve van de invoer van de auto is in opdracht van Consument op 8 mei 2017 de handelswaarde van de auto getaxeerd door ing. [naam taxateur]. In het hiervan opgemaakte taxatierapport van 12 mei 2017 staat, voor zover relevant, het volgende:

*"**Staat van het voertuig***
Onderhavig voertuig heeft 184311 km. gepresteerd en verkeert in een overeenkomstige staat. Het voertuig heeft schade opgelopen. Deze schade is meer dan de normale gebruiksschade. De schade is door ons vastgesteld op : € 15.683,12 inclusief BTW. (…)

***Algehele indruk**: de carrosserie is deels beschadigd. De banden, het onderstel, de techniek en het interieur zijn goed.*

Waardevaststelling

***De handelswaarde** van het onderhavige voertuig, voorzien van het chassisnummer: (…) in de zoals bovenomschreven staat en omstandigheden stellen wij op en bedrag van: **€ 400,--** (zegge: Vierhonderd Euro)*
***incl. BTW, BPM** en accessoires. [dagwaarde] [marge auto]*

Basiswaarde € 6.749,– (zie ook [naam systeem]) = gemiddelde waarde referentie voertuigen

Winstmarge : € 2.000,–
Handelswaarde € 4.749,– minus gereduceerde schade + € -6.542,– (negatief)

[naam systeem] waarde € -8.174,– (negatief) (volledige schade) [de handelswaarde is € 2.710,– meer dan de daadwerkelijke waarde]
opmerking: de handelswaarde is bepaald met het [naam systeem] programma, dit programma vergelijkt alle auto's van hetzelfde type en uitvoering met dezelfde kilometerstand en leeftijd die nieuw in Nederland nieuw geleverd zijn als referentie voertuig"

2.3 Op 8 maart 2018 heeft Consument bij de politie telefonisch aangifte gedaan van diefstal/verduistering van de auto tussen maandag 5 maart 2018 om 23:00 uur en donderdag 8 maart 2018 om 11:00 uur. Van de aangifte is proces-verbaal opgemaakt.

2.4 Consument heeft de diefstal telefonisch via zijn tussenpersoon bij Verzekeraar gemeld. Verzekeraar heeft de schademelding in behandeling genomen en CED Expertise opdracht gegeven de schadeomvang vast te stellen. CED heeft op 21 maart 2018 rapport uitgebracht. Daarin staat voor zover relevant:

*"**Aanschaf***
Het voertuig werd door mij op 02 mei 2017 gebruikt aangeschaft bij een particulier in [plaatsnaam 1] (Duitsland), dit naar aanleiding van een advertentie op [website]. Bij aanschaf van het voertuig was de carrosserie schadevrij, echter tijdens het maken van een proefrit bemerkte ik dat ik de automatische versnellingsbak schokte en olie lekte, alsmede kwam er rook uit de turbo.
Ik betaalde Euro 17.500,00, u vraagt mij of ik dit aan kan tonen.
Ik kan dit deels aantonen, ik laat u een bankafschrift zien waarop 02 mei 2017 een bedrag werd gepind van Euro 10.000,00, het resterende bedrag van Euro 7.500,00 had ik thuis liggen.

Onderhoud voertuig
Na aanschaf van het voertuig heb ik diverse werkzaamheden uit laten voeren en zelf heb ik ook veel gesleuteld aan mijn voertuig. (…)

Akkoord
Op basis van de opgevraagde en aangeleverde informatie is de waarde van het voertuig bepaald en met verzekerde besproken. Op 20-03-2018 werd hierover een akkoord bereikt."

De dagwaarde is vastgesteld op € 23.000,-. In de verklaring diefstal voertuig, een bijlage bij het rapport van CED, staat dat de aankoopprijs van de lichtmetalen velgen € 3.500,- is en het aankoopbedrag van de auto € 17.500,-. In de verklaring staat als omschrijving van de schade bij aankoop: "*Probleem olie lekkage. Turbo olie lekkage.*"

2.5 Verzekeraar heeft daarna besloten nader onderzoek te laten uitvoeren en heeft daarvoor het onderzoeksbureau [naam onderzoeksbureau I] (hierna: [naam onderzoeksbureau I]) ingeschakeld. Op 3 mei 2018 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen mevrouw [achternaam] en Consument. [naam onderzoeksbureau I] heeft op 16 mei 2018 rapport uitgebracht. Voor zover relevant staat in dit rapport het volgende:

'<u>Hoe heeft U de auto betaald? Bent U in bezit van een bankafschrift van die geldopname?</u>
"Hij vroeg er € 17.500,00 voor en bood er nieuwe wielen bij aan. Ik betaalde € 17.300,00. Ik had €20.000,00 aan cash bij me. Dit geld kwam uit de erfenis van mijn moeder die in december 2016 overleed.
Ik kreeg de erfenis in april of maart 2017. Dit werd via een notaris in [dorp] geregeld, genaamd (…). Ik heb een bankafschrift van een opname van € 10.000,00 in mijn bezit en ik had € 9.000,00 in huis. Ik wilde de schade-expert dit bankafschrift tonen, maar hij zei dat hij deze niet hoefde te zien. Hij zei: "Dat is niet nodig. Ik had om géén reden die € 9.000,00 thuisliggen."

<u>In welke staat verkeerde de auto ten tijde van de diefstal?</u>
"Ten tijde van de aanschaf van de auto was er schade aan de voorbumper. Dit waren minimale krasjes. Er was olielekkage en vandaar dat ik de vier wielen erbij kreeg. Verder schakelde de auto niet prettig. Vanuit mijn ervaring zeg ik dat de auto géén grote schaden had gehad. Zo werd de auto ook verkocht. Ook de turbo bleek niet goed te werken. Dit bleek mij ná de aanschaf. Ten tijde van de aanschaf zat er ook een scheurtje in de voorruit. Het taxatierapport dat ik had, ben ik thans kwijt. Dit was voor de invoer van de auto nodig geweest".

9 Onderzoeksbevindingen

Uit het door ons ingestelde onderzoek zijn van de navolgende bijzonderheden gebleken.

- *Door verzekerde werd een uitvoerige verklaring afgelegd over de punten die in de opdrachtbrief waren gesteld, zoals 1. De wijze van bekostiging van de auto gelet op zijn financiële sociale status, 2. De reden dat de auto op de diefstallocatie was geparkeerd en 3. Wat de staat van het voertuig was voorafgaande en/of ten tijde van de diefstal. Verzekerde heeft zijn verklaring voor akkoord ondertekend.*
- *(…)*
- *Verzekerde heeft tegenstrijdig c.q. anderszins verklaard ten aanzien van het bedrag dat door hem in zijn woning bewaard zou zijn geweest. Tegenover de expert van CED Nederland B.V. heeft verzekerde verklaard dat door hem € 7.500,00 in zijn woning werd bewaard, terwijl hij thans tegenover ons – ondertekend – heeft verklaard dat door hem een bedrag ad. € 9.000,00 werd bewaard. Verzekerde is niet consistent gebleken in deze verklaring.*
- *Verzekerde kwam op ons over als een rustig persoon. Door ons werden geen versprekingen of twijfelachtig gedrag bij hem in het met hem gevoerde gesprek waargenomen. Door verzekerde werden de door hem toegezegde nadere bewijsmaterialen direct aan ons toegezonden.'*

2.6 Per e-mail van 5 juni 2018 heeft mevrouw [achternaam] Consument bericht dat zij de rapportage die ochtend aan Verzekeraar heeft gestuurd. Diezelfde dag heeft Verzekeraar Consument bericht dat hij nog wacht op informatie van het RDW en Consument daarna nader bericht. Consument heeft daarop geantwoord:

"Nu rest mijn vraag aan u. Wat heeft u nu precies nodig van het RDW want dat is mij nog niet duidelijk. Voor uw informatie: Ik heb mijn auto zelf gekocht/opgehaald/ en ingevoerd met de groene Duitse farhzeug brief en bpm betaald. Kunt u mij nader toelichten wat uw probleem met het rdw is zodat ik kan begrijpen wat ik daar dan mee te maken heb?"

2.7 In reactie op het nadere verzoek van Verzekeraar heeft Consument Verzekeraar gemaild:

"Zie bijlage. Dit is het formulier wat aan toont wanneer en op wie zijn naam deze staat. Ik heb zelf meerdere malen met het RDW gesproken en dit is wat alles aantoont."

Als bijlage bij die mail heeft Consument informatie van het RDW toegestuurd waarop staat dat de auto in de periode van 29 mei 2017 tot 8 maart 2018 op naam van Consument stond. De datum eerste toelating van de auto is 11 november 2002 en de afgiftedatum van het kenteken is 13 mei 2011. Als status is vermeld dat het voertuig is gestolen van 8 maart 2018 tot op dat moment.

In antwoord op het verzoek van Verzekeraar de importpapieren toe te zenden, heeft Consument een bevestiging van 18 mei 2017 van de aangifte BPM en een bericht van het RDW, van 8 juni 2018, gestuurd, waarin staat:

"Zoals besproken aan de balie hierbij de bevestiging dat de auto met kenteken [kentekennummer] op 17 mei 2017 op verzoek van u weer her ingevoerd is.
Wij hebben het voertuig destijds op uw naam gezet.
Originele factuur kon ik niet meer uitprinten, dus ik heb een betaalbewijs Handmatig uitgeschreven. Ga er vanuit dat u hier voldoende aan heeft."

2.8 Bij brief, ongedateerd en waarvan ter zitting is vastgesteld dat de datum van de brief 15 juni 2018 is, heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over zijn voorlopige standpunt op basis van de onderzoeksresultaten die op dat moment bekend waren. Verzekeraar heeft vastgesteld dat de auto niet voor € 17.000,- is gekocht maar voor € 9.000,- en dat Consument niet heeft aangetoond dat hij wel € 17.000,- heeft betaald. Verzekeraar concludeert daaruit dat Consument de expert verkeerde informatie heeft gegeven op basis waarvan de expert de waarde heeft vastgesteld en dat Consument daarmee heeft geprobeerd een hogere vergoeding te ontvangen dan waarop hij recht heeft.

Ook is gebleken dat de auto is gekocht met ruitschade en dat kort na ingang van de verzekering ruitschade is geclaimd. Verzekeraar heeft Consument bericht dat hij de rechtmatigheid van de claim nog in onderzoek heeft en niet overgaat tot het vergoeden van schade.

2.9 Consument heeft op 15 juni 2018 een klacht ingediend bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Bij brief van 4 juli 2018 heeft de advocaat van Consument verzekeraar tot uitkering onder de verzekering aangemaand.

2.10 Per e-mailbericht van 15 augustus 2018 heeft de verkoper aan het door Verzekeraar ingeschakelde onderzoeksbureau [naam onderzoeksbureau 2] (hierna: [naam onderzoeksbureau 2]) verklaard: *"Das Fahrzeug wurde in Koppission für ca. 9500€ verkauft."*

2.11 Bij brief van 18 september 2018 heeft Verzekeraar de advocaat van Consument geïnformeerd over zijn standpunt. Verzekeraar is op basis van de onderzoeksresultaten tot de conclusie gekomen dat Consument opzettelijk onjuiste informatie heeft verstrekt met het doel een hogere uitkering te krijgen en dat Consument zijn mededelingsplicht heeft geschonden. Verzekeraar heeft dekking afgewezen, de verzekeringen beëindigd per 23 september 2018, vergoeding van de externe onderzoekskosten van € 5.342,34 gevorderd en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna ook: EVR). De incidentenregistratie is gemeld bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna: CBV).

2.12 Consument heeft schriftelijk op de brief gereageerd en bij brief van 3 oktober 2018 heeft hij met onmiddellijke ingang van Verzekeraar geëist dat hij de registratie van de gegevens doorhaalt, de dagwaarde en dagvergoeding uitkeert, en de advocaatkosten, onkosten en immateriële schade vergoedt en heeft hij Verzekeraar meegedeeld dat hij de onderzoekskosten niet vergoedt.

2.13 Bij brief van 4 oktober 2018 heeft de tussenpersoon, op verzoek van Consument, een verklaring gegeven over de ruitschade en de acceptatie van de verzekering. Consument heeft deze verklaring ingebracht in de procedure.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dekking onder de verzekering voor diefstal van de auto, betaling van de dagvergoeding van € 50,- gedurende 30 dagen en vergoeding van de kosten van zijn advocaat van € 1.579,50. Consument vordert daarnaast doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens, kwijtschelding van de vordering tot vergoeding van de onderzoekskosten van Verzekeraar en vergoeding van de advocaatkosten. Tot slot vordert Consument een compensatie voor de wijze waarop Verzekeraar het dossier heeft behandeld en excuses van Verzekeraar.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd.

- Dekking – De auto is gestolen, niet binnen de dertig dagentermijn teruggevonden, en Consument heeft recht op uitkering van de dagwaarde van de auto en een dagvergoeding van € 50,- gedurende 30 dagen. De dagwaarde is door de expert vastgesteld op € 23.000,-.
- Ruitschade – Anders dan Verzekeraar stelt heeft Consument nooit een beroep op de verzekering gedaan voor ruitschade.
- Koopprijs en betaling auto – Consument heeft de auto gevonden via de website [website]. Anders dan Verzekeraar stelt is de auto wel via deze website aangeboden. Consument heeft € 17.300,- voor de auto betaald, inclusief nieuwe 20 inch lichtmetalen velgen van € 3.000,- - € 3.500,-. Omdat de auto een aantal zichtbare gebreken had, olielekkage en het schakelen ging minder goed, heeft hij de winterbanden "erbij onderhandeld". Het onderzoeksrapport geeft op dit punt een onjuiste weergave van het gesprek met mevrouw [achternaam]. Een en ander is overigens niet relevant omdat de schade wordt uitgekeerd op basis van dagwaarde. De verklaring van de Duitse verkoper over de koopprijs is kennelijk in strijd met de waarheid. Op het Kaufvertrag stond een aankoopbedrag tussen € 9.200,- en € 9.600,-, maar Consument heeft een gedeelte van de koopprijs zwart betaald. Consument stelt over de betaling van de auto dat hij € 10.000,- op de dag van de aankoop heeft gepind en een contant bedrag van € 8.000,- vanuit huis heeft meegenomen. Consument heeft de pintransacties waaruit blijkt dat Consument contant geld in huis had, op 5 juni 2018 aan mevrouw [achternaam] gezonden.
- Waarde van de auto – De expert had de dagwaarde van de auto vastgesteld op € 23.000,-, op basis van vergelijkbare modellen. Consument had in de auto geïnvesteerd en was het daarom aanvankelijk niet eens met dit bedrag. Bij het sluiten van de verzekering van de auto zou de waarde volgens Verzekeraar op € 17.500,- liggen. Daarbij komt dat een Audi [type en uitvoering] niet standaard is en in waarde zal stijgen omdat het aanbod afneemt. De koopprijs komt tot stand door vraag en aanbod. Omdat het een auto voor liefhebbers betreft kan de koopprijs afwijken van de waarde.

Verzekeraar stelt dat de auto drie jaar te koop heeft gestaan maar heeft niets vermeld over de eerdere diefstal van de auto. Die diefstal kan verklaren dat de auto wellicht een aantal jaar is verdwenen en niet te koop stond en kan ook verklaren waarom de auto naar Duitsland is geëxporteerd. Consument wordt er nu de dupe van dat hij een auto met 'een verhaal' heeft gekocht.
De taxatie die bij de invoer wordt uitgevoerd heeft als doel de BPM zo laag mogelijk te houden. Om die reden worden in het taxatierapport schadeposten meegenomen waarvan reparatie niet nodig is. Hierdoor zijn de reparatiekosten heel hoog en wordt de waarde gedrukt. De in het taxatierapport van Ing. [naam taxateur] genoemde handelswaarde van de auto is dus niet reëel. Uit de overgelegde foto's, verklaringen, rekeningen en filmpjes blijkt dat het gaat om een auto van meer dan € 10.000,-. Consument had de auto in december kunnen verkopen voor € 27.000,-. De stelling van Verzekeraar dat de waarde op € 10.000,- ligt is dus onjuist.

- Staat van de auto – De auto was vlak voor de diefstal in zeer goede staat. Consument heeft over de staat van de auto verklaard dat deze niet prettig schakelde en dat de rechter turbo stuk was. De auto was niet in een dermate slechte staat dat er niet mee naar Nederland kon worden gereden. De overgelegde bonnen van de in de auto gemonteerde onderdelen zijn helder en duidelijk leesbaar. [naam autogarage] kan dit bevestigen. Een aantal bonnen staat op naam van een bedrijf van een kennis omdat op die manier korting kon worden verkregen. Consument heeft ook zelf onderdelen gemonteerd.
- Gang van zaken - Verzekeraar heeft vanaf het moment van de schademelding onduidelijk gecommuniceerd met Consument en de schade niet naar behoren behandeld. Op 28 mei 2018 ontving Consument het bericht dat een tip bij de politie over zijn auto geen betrekking had op zijn auto en Verzekeraar tot uitkering zou overgaan. Op 31 mei 2018 bleek dat Verzekeraar hiervoor toch geen akkoord kon geven. Nadat Consument een klacht had ingediend heeft Verzekeraar Consument verzocht opnieuw mee te werken aan een aanvullend onderzoek. Verzekeraar heeft steeds nieuwe redenen gevonden voor aanvullend onderzoek en om niet tot uitkering te hoeven overgaan. Om die reden is Consument gestopt met het verlenen van medewerking. Het onderzoek is slordig en niet consistent en de rapportage geeft geen goede uitwerking weer van de verklaringen van Consument. Verzekeraar heeft evenwel toch haar standpunt op dit rapport gebaseerd en zij is tot registratie over gegaan zonder Consument in de gelegenheid te stellen te reageren.

Verweer

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

- Ruitschade – Consument heeft geprobeerd oude schade te claimen. Hij heeft op 20 juni 2017 telefonisch contact met [naam bedrijf] opgenomen om ruitschade te melden. De auto is op 2 mei 2017 gekocht met een scheurtje in de voorruit en op 29 mei 2017 op naam van Consument gezet

- Aankoopprijs en betaling auto en waarde van de auto – Consument heeft een onware opgave gedaan over het aankoopbedrag van de auto teneinde een hogere uitkering te ontvangen dan waarop hij recht heeft. Uit onderzoek is gebleken dat Consument voor de auto € 9.500,- heeft betaald. De stelling van Consument dat hij € 17.300,- voor de auto heeft betaald is dus onjuist en overigens ook niet aannemelijk. Verzekeraar heeft hiervoor het volgende aangevoerd.
    - Het aanzienlijke aankoopbedrag zou contant zijn voldaan. Consument heeft met bankafschriften aangetoond dat hij € 10.000,- heeft opgenomen, ongeveer het aankoopbedrag van € 9.500,- dat volgens de verkoper is betaald. Het resterende deel zou volgens Consument ook zijn opgenomen maar dit waren geen grote opnames en Consument heeft dit niet aangetoond. Consument heeft het Kaufvertrag en aanvankelijk ook het taxatierapport, niet overgelegd.
    - De auto is, anders dan Consument stelt, nooit aangeboden op de website [website]. Consument weet de naam van het bedrijf waar hij de auto heeft gekocht niet meer. De auto vertoonde bij aankoop gebreken. De door Consument gestelde koopprijs wijkt aanzienlijk af van de getaxeerde waarde van de auto. Volgens het rapport van Ing. [naam taxateur] is de handelswaarde € 400,-. De auto heeft eerder in Nederland drie jaar te koop gestaan, voordat deze naar Duitsland werd geëxporteerd. De vraagprijs lag rond € 10.000,-, aanzienlijk lager dan de door Consument gestelde koopprijs. Gelet hierop, de geschiedenis van de auto en de relatief lage marktwaarde van auto's in Duitsland, zijn ook vraagtekens gerezen ten aanzien van de staat van de auto.
- Verzekeraar heeft de gegevens van Consument op 1 oktober 2018 geregistreerd in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister voor de duur van drie jaar. De gegevens zijn ook in de Gebeurtenissenadministratie van Verzekeraar opgenomen.
- Terecht stelt Consument dat zijn verklaring op sommige punten niet geheel correct is gerapporteerd. Het gaat evenwel om details die voor de conclusie niet relevant zijn. De gerapporteerde verklaring van Consument ten aanzien van de staat van de auto ten tijde van de aankoop correspondeert met de inhoud van het interview.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Consument Verzekeraar opzettelijk heeft geprobeerd te misleiden en of Verzekeraar om die reden uitkering mocht weigeren, de verzekering mocht beëindigen, vergoeding van onderzoekskosten mocht vorderen en de persoonsgegevens van Consument mocht registreren.

4.2 Verzekeraar heeft zich erop beroepen dat Consument zijn mededelingsplicht niet is nagekomen, ten onrechte een oude ruitschade heeft geclaimd en na de diefstal een hogere koopprijs van de auto heeft opgegeven dan het bedrag dat hij daadwerkelijk heeft betaald, dit alles met het doel een hogere uitkering te krijgen dan waarop hij recht heeft. Op de zitting heeft Verzekeraar het beroep op de schending van de mededelingsplicht, laten vallen. De Commissie hoeft daarover dus geen oordeel meer te geven.

4.3 De Commissie gaat in het navolgende eerst in op de vraag of Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid, en oordeelt daarna over de gevolgen die Verzekeraar aan zijn conclusie heeft verbonden.

Opzet tot misleiding

4.4 De Commissie beoordeelt in de eerste plaats of Consument over de aankoopprijs van de auto opzettelijk onwaar heeft verklaard met het doel een hogere uitkering te ontvangen dan waarop hij recht heeft. Tussen partijen is niet in geschil dat de auto van Consument tussen 5 en 8 maart 2018 is gestolen. In beginsel bestaat daarmee recht op dekking volgens de polisvoorwaarden. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat het door Consument opgegeven aankoopbedrag hoger is dan het bedrag dat hij zou hebben betaald en dat overigens ook niet aannemelijk is dat hij dat hogere bedrag heeft betaald. Hierdoor is de waarde van de auto op basis van onjuiste informatie bepaald. Verzekeraar beroept zich op artikel 7:941 lid 5 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Het gevolg van een geslaagd beroep op dit artikel is verval van recht op uitkering. Gelet op deze verstrekkende gevolgen worden hoge eisen gesteld aan een beroep op artikel 7:941 lid 5 BW. Concreet moet minimaal sprake zijn van een gegronde verdenking van fraude, een redelijk vermoeden is niet voldoende. De bewijslast van de gegronde verdenking van fraude door Consument, rust op Verzekeraar. Verzekeraar heeft voor het beroep op de opzettelijke misleiding door Consument, een aantal argumenten aangevoerd. De Commissie zal hierop achtereenvolgens ingaan.

De koopprijs en de betaling van het bedrag

4.5 Verzekeraar stelt dat Consument een hogere koopprijs heeft opgegeven dan de in werkelijkheid door hem betaalde koopprijs. Consument heeft, volgens het expertiserapport van CED, als koopprijs voor de auto een bedrag van € 17.500,- opgegeven. De verkoper van de auto heeft verklaard dat voor de auto € 9.500,- is betaald. Verzekeraar heeft ter onderbouwing hiervan het, onder 2.10 genoemde, emailbericht van de verkoper aan [naam onderzoeksbureau 2] overgelegd, waarin staat: *"Das Fahrzeug wurde in Koppission für ca. 9500€ verkauft."* Het Kaufvertrag zelf is niet overlegd en maakt geen onderdeel uit van het dossier.

4.6 Consument heeft over de koopprijs verschillende verklaringen gegeven.
- In het rapport van CED staat dat Consument heeft verklaard dat hij voor de auto € 17.500,- heeft betaald. In antwoord op de vraag of hij dit kan aantonen verklaart hij: "*ik laat u een bankafschrift zien waarop 02 mei 2017 een bedrag werd gepind van Euro 10.000,00, het resterende bedrag van Euro 7.500,00 had ik thuis liggen.*"
- In de verklaring ter zake diefstal staat bij 'aankoopprijs velgen' een bedrag van € 3.500,- genoemd en als 'aankoopprijs' voertuig een bedrag van € 17.500,00.
- In het onderzoeksrapport van [naam onderzoeksbureau I] staat, in antwoord op de vraag hoe Consument de auto heeft betaald: "*Hij vroeg er € 17.500,00 voor en bood er nieuwe wielen bij aan. Ik betaalde € 17.300,00. Ik had €20.000,00 aan cash bij me. Dit geld kwam uit de erfenis van mijn moeder die in december 2016 overleed.*"
- In de brief aan Verzekeraar, in reactie op de brief van 18 september 2018, schrijft Consument over de koopprijs van de auto: *"Ik heb €17.300 contant betaald incl. nieuwe wielen getuige ook mijn vriend [naam vriend] die samen met mij de auto heeft opgehaald en ook een stuk heeft terug gereden. En die deze wielen hadden ook niks met compensatie te maken zoals u stelt in u schrijven. Ik heb verklaard aan mevrouw [achternaam] dat ik er 4 winterwielen bij heb gekregen."*
- In de toelichting op de klacht die Consument bij Kifid heeft ingediend, staat over de koopprijs: "*ik heb 17000 euro betaald incl de nieuwe 20 inch wielen. Ik had €10.000 op de dag zelf gepind en ong €8000 vanuit huis meegenomen."*
- Op de zitting heeft Consument verklaard dat de auto te koop stond voor iets meer dan € 14.000,-. Daar heeft hij de set lichtmetalen velgen bij gekocht, voor een bedrag van € 3.000,-. De winterbanden heeft Consument "erbij onderhandeld". Consument heeft op de zitting ook verklaard dat op het Kaufvertrag een koopprijs van tussen de € 9.200,- en € 9.600,- stond. Hij heeft het verschil tussen de door hem genoemde koopprijs en het door de verkoper genoemde bedrag van € 9.500,- toegelicht met de stelling dat hij een deel zwart heeft betaald aan de verkoper, zoals dat ook gebruikelijk is in de branche.

4.7 Consument heeft tegen Verzekeraar een hogere koopprijs genoemd dan de verkoper. Consument heeft over de hoogte van koopprijs ook wisselende verklaringen afgelegd die niet met elkaar te rijmen zijn. Consument heeft zijn stellingen over de hoogte van de koopprijs verder op geen enkele wijze onderbouwd. Consument stelt dat zijn verklaringen tegenover CED over de hoogte van de koopprijs onjuist zijn weergegeven in de verklaring ter zake diefstal, namelijk dat hij voor de auto € 17.500,- zou hebben betaald en voor de velgen € 3.500,-. Als die stelling juist is, heeft Consument daarmee niet aangetoond welk bedrag hij dan wel voor de auto heeft betaald. Op basis van de door Consument overgelegde pintransacties kan worden aangenomen dat hij in de periode voorafgaand aan de aankoop van de auto een bedrag van ongeveer € 19.000,- heeft opgenomen en dat Consument daadwerkelijk een contant bedrag in huis had.

Uit deze stelling van Consument volgt naar het oordeel van de Commissie evenwel niet dat dit bedrag ook is gebruikt voor de aankoop van de auto en ook niet welk bedrag voor de auto is betaald.

Consument heeft wel een getuige genoemd die zijn stellingen zou kunnen bevestigen, maar van deze getuige heeft Consument geen verklaring overgelegd. De juistheid of aannemelijkheid van de stellingen van Consument blijkt daaruit dan ook niet. De enkele stelling dat een getuige de lezing van Consument kan bevestigen, is onvoldoende.

De Commissie vindt verder ook de volgende omstandigheden van belang. Consument had geen Kaufvertrag en pas ter zitting heeft hij bevestigd, nadat Verzekeraar de verklaring van de verkoper heeft overgelegd, dat op het Kaufvertrag inderdaad een bedrag van rond de € 9.500,- stond terwijl hij zich het exacte bedrag wat op het Kaufvertrag stond niet meer kon herinneren. Consument heeft toen een verklaring gegeven over het verschil tussen het bedrag op het Kaufvertrag en de door hem genoemde koopprijs, namelijk dat een deel van de koopprijs buiten het Kaufvertrag om zwart is betaald, maar die verklaring is eveneens niet onderbouwd. Consument heeft voorts aangevoerd dat de verklaring van de verkoper twijfelachtig is omdat hij aanvankelijk een koopprijs van € 9.000,- genoemd zou hebben en later in de e-mail aan [naam onderzoeksbureau 2] een koopprijs van € 9.500,- heeft genoemd. De Commissie gaat aan deze stellingen voorbij, nu Consument op de zitting heeft verklaard dat op het Kaufvertrag een koopprijs tussen de € 9.200,- en € 9.600,- stond. Dit bedrag komt ongeveer overeen met het door de verkoper genoemde bedrag van € 9.500,-. De stellingen van Consument brengen dus niet mee dat de verklaring van de verkoper onjuist of onaannemelijk is.

4.8 Verder heeft Consument argumenten aangevoerd waarom de door hem genoemde koopprijs de waarde van de auto vertegenwoordigt en hij dus een reële prijs voor de auto heeft betaald. Hij heeft daarbij een toelichting gegeven over de wijze waarop de waarde van deze auto wordt bepaald. De Commissie is van oordeel dat de door Consument aangedragen argumenten, zoals hierboven onder 3.2, vierde bullet point genoemd, over de vaststelling van de waarde van de auto, hem niet kunnen baten. Consument heeft zijn stellingen op geen enkele wijze onderbouwd met stukken of verklaringen. De uitleg van Consument dat de taxatie van ing. [naam taxateur] lager is dan de werkelijke waarde zodat de BPM laag is, kan naar het oordeel van de Commissie onvoldoende het verschil verklaren tussen de koopprijs van € 17.300,- en de getaxeerde handelswaarde van € 400,-. Daarbij komt dat, zoals Verzekeraar onbetwist heeft gesteld, in het rapport weliswaar onjuiste referentievoertuigen zijn genoemd, maar dat in het systeem [naam systeem], waarvan gebruik is gemaakt, wel het exacte voertuigtype is genoemd.

De in het rapport genoemde basiswaarde van € 6.749,- is, aldus Verzekeraar, wel reëel. Consument heeft toegelicht dat de waarde wordt bepaald door vraag en aanbod en door wat de liefhebber bereid is te betalen maar ook van deze stelling is geen bewijs overgelegd. Consument heeft ook gewezen op de waardebepaling door CED maar daarop heeft Verzekeraar toegelicht dat die waardebepaling is uitgevoerd voordat kennis aanwezig was van de overige feiten en omstandigheden met betrekking tot de aankoop en de staat van de auto. De stelling van Consument dat de betaalde koopprijs van de auto niet van belang is omdat hij op grond van de voorwaarden recht heeft op de dagwaarde daarvan, baat hem niet nu dit niet meebrengt dat van het verstrekken van onjuiste informatie met de intentie Verzekeraar opzettelijk te misleiden, geen sprake was (zie in vergelijkbare zin: GC Kifid 2019-136 onder 5.5). Consument heeft ook aangevoerd dat bij de auto verbeteringen zijn aangebracht en reparaties zijn uitgevoerd. De reparaties hebben evenwel na de aankoop plaatsgevonden en zeggen dus niets over de vraag of Consument de door hem genoemde koopprijs daadwerkelijk heeft betaald en of die prijs ook de waarde van de auto ten tijde van de aankoop vertegenwoordigt. De Commissie gaat daarom aan deze stellingen voorbij. Uit deze overwegingen volgt dat ook op basis van de stellingen van Consument over de waarde van de auto niet aannemelijk is dat hij de door hem genoemde koopprijs van ca. € 17.000,- daadwerkelijk heeft betaald.

4.9 De Commissie ziet, alles overziend, in de stellingen van Consument geen aanleiding om aan te nemen dat de verklaring van de verkoper over de koopprijs onjuist is. Alle omstandigheden in aanmerking genomen en in onderlinge samenhang bezien, is de Commissie van oordeel dat Consument bij het melden van de schade een onware koopprijs heeft opgegeven, hoger dan de daadwerkelijke koopprijs, met het doel een hogere uitkering te ontvangen dan waarop hij recht heeft.

Ruitschade

4.10 Consument heeft op de zitting toegelicht dat bij aankoop van de auto een scheur in de ruit zat. Voor de apk-keuring heeft hij de ruit laten vervangen. Kort na de aankoop van de auto heeft Consument een alarm in de auto laten monteren, toen is de ruit opnieuw beschadigd. Consument heeft op 20 juni 2017 over die schade contact opgenomen met de tussenpersoon en de tussenpersoon heeft vervolgens met de gevolmachtigde contact opgenomen. De Commissie stelt vast dat deze verklaring van Consument overeenkomt met de verklaring van de tussenpersoon van 4 oktober 2018, genoemd onder 2.14, waarin staat dat Consument op 20 juni 2017 telefonisch heeft gevraagd of ruitschade was meeverzekerd maar dat daarvoor uiteindelijk geen claim is binnengekomen.

Verzekeraar heeft terecht geconstateerd dat de auto bij aankoop een beschadigde ruit had en dat de ruit kort na herstel weer is beschadigd en dat de gevolmachtigde op 20 juni 2017 een notitie heeft gemaakt van een sterretje in de voorruit maar Consument heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende aannemelijk gemaakt dat hij voor de ruitschade geen beroep heeft gedaan op de verzekering en dat de schade waarvan de gevolmachtigde een notitie heeft gemaakt een andere schade is dan die bij aankoop van de auto aanwezig was. Van het claimen van een schade die voor ingangsdatum van de verzekering al aanwezig was, is dus geen sprake.

Conclusie: opzet tot misleiding

4.11 De Commissie komt op basis van de overwegingen onder 4.6-4.9 tot het oordeel dat sprake is van een gegronde verdenking dat Consument met opzet een hogere koopprijs van de auto heeft opgegeven dan hij voor de auto heeft betaald om een hogere uitkering te ontvangen dan waarop hij recht had. Van het claimen van een schade die voor ingangsdatum van de verzekering al aanwezig was met het doel daarvoor een uitkering te ontvangen waarop geen recht bestond, is naar het oordeel van de Commissie geen sprake.

Dekking onder de verzekering

4.12 Gelet op hetgeen hierboven is overwogen heeft Verzekeraar terecht, met een beroep op artikel 7:941 lid 5 BW, dekking geweigerd.

Registratie persoonsgegevens

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

4.14 Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene grote gevolgen 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 om tot opname van de persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers over te gaan. Zie o.a. Hof ArnhemLeeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3, te vinden op www.rechtspraak.nl en GC Kifid 2017-717 onder 4.2, te vinden op www.kifid.nl.

4.15 Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol (zie bijlage) bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Zo moet er sprake zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude, in die zin dat de te verwerken, strafrechtelijke, persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. 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. Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4, te vinden op www.rechtspraak.nl. Wordt deze vraag bevestigend beantwoord, dan dient te worden beoordeeld of de opneming van de persoonsgegevens in het EVR en de duur daarvan gerechtvaardigd is.

4.16 Hiervoor onder 4.6 tot en met 4.9 is uiteengezet dat de Commissie van oordeel is dat sprake is van opzettelijke misleiding door Consument van Verzekeraar. Dit brengt mee dat is voldaan aan de in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol genoemde vereisten.

4.17 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. Bij de beoordeling van de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, dient Verzekeraar ook de belangen van Consument mee te wegen. Zie daarover GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, r.o. 4.9. De consument 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. Verzekeraar heeft bij het vaststellen van de duur van de registratie gebruik gemaakt van een proportionaliteitsmatrix. Daarin heeft Verzekeraar alleen gewicht toegekend aan de omstandigheid dat sprake is van fraude. Dit heeft geleid tot een duur van drie jaar. Consument heeft geen omstandigheden aangevoerd op grond waarvan de duur van de registratie zou moeten worden verkort. De Commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft voor Consument en dat het sluiten van verzekeringen hierdoor wordt bemoeilijkt. Gelet op de feiten en omstandigheden van deze zaak is de Commissie echter van oordeel dat het belang van de financiële sector bij registratie van de persoonsgegevens van Consument zwaarder weegt dan het belang van Consument bij niet registreren van zijn persoonsgegevens. De Commissie vindt de registratie en de duur daarvan terecht en proportioneel is.

4.18 Verzekeraar heeft de gegevens ook, voor de duur van drie jaar, in het Incidentenregister opgenomen. Gelet op het voorgaande dient ook deze registratie gehandhaafd te blijven. 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 mogen blijven staan.

4.19 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij het CBV. Nu de registraties in het EVR en het Incidentenregister gehandhaafd mogen blijven, bestaat geen aanleiding om te bepalen dat de melding daarvan aan het CBV moet worden ingetrokken.

Vordering onderzoekskosten

4.20 Tenslotte zal de Commissie beoordelen of Verzekeraar de door hem gemaakte externe onderzoekskosten van € 5.342,34 op Consument mag verhalen.

4.21 De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken ten aanzien van de koopprijs van de auto laat zich kwalificeren als een toerekenbare tekortkoming op grond van artikel 6:74 van het BW. Zie ook GC Kifid 2016-368, overweging 4.3. Vanwege deze toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verbintenis uit overeenkomst is Consument in beginsel gehouden de schade die Verzekeraar als gevolg hiervan heeft geleden, te vergoeden. De door Verzekeraar gemaakte onderzoekskosten worden door de Commissie als schade aangemerkt en Consument kan worden gehouden deze schade te vergoeden op grond van artikel 6:96 lid 2 sub b van het BW. Vergelijk GC Kifid 2010-139.

4.22 De door Verzekeraar gevorderde onderzoekskosten komen echter alleen voor vergoeding in aanmerking als Verzekeraar op enigerlei wijze aantoont dat hij deze kosten daadwerkelijk heeft gemaakt als gevolg van de aan Consument verweten tekortkoming. Daarbij geldt dat Verzekeraar niet kan volstaan met te stellen dat het om een gebruikelijk bedrag gaat. Verzekeraar zal concreet moeten onderbouwen dat en hoe de kosten samenhangen met het fraudeonderzoek. Zo komen bijvoorbeeld de kosten van regulier onderzoek naar de toedracht, de schade omvang en eventuele dekkings-beletselen - onderzoek dat plaatsvindt op een moment dat er nog geen verdenking van fraude is - niet voor vergoeding in aanmerking. (Zie Gerechtshof Den Haag, 22 augustus 2000, r.o. 16, Prg. 5564 en GC Kifid 9 april 2018, 2018-228.)

4.23 Verzekeraar heeft desgevraagd op de zitting toegelicht dat het bedrag van € 5.342,34 betrekking heeft op de inzet van [naam onderzoeksbureau 1] en [naam onderzoeks-bureau 2]. Verzekeraar heeft het door hem gevorderde bedrag van € 5.342,34 verder niet nader onderbouwd.

Nu Verzekeraar niet nader heeft gespecificeerd welke werkzaamheden zijn verricht in het kader van het fraudeonderzoek, hoeveel uren aan deze werkzaamheden zijn besteed en hoe deze zijn verdisconteerd in het bedrag van € 5.342,34, is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar er niet in is geslaagd de omvang van de vordering voldoende te onderbouwen. De Commissie voegt aan het voorgaande nog toe dat, indien Verzekeraar wel slaagt in het bewijs dat de gevorderde onderzoekskosten zijn gemaakt, deze kosten enkel voor vergoeding in aanmerking komen indien en voor zover ze aan de in artikel 6:96 sub b BW voorgeschreven dubbele redelijkheidstoets voldoen. Dit betekent dat Verzekeraar niet alleen aannemelijk moet maken dat hij genoodzaakt was om een onderzoeksbureau in te schakelen teneinde de claim te onderzoeken maar ook dat de omvang van de daarbij gemaakte kosten redelijk is. De Commissie oordeelt dat, bij gebreke van enige onderbouwing op dit punt, Verzekeraar niet heeft voldaan aan de eisen van artikel 6:96 sub b BW.

Kosten voor rechtsbijstand, immateriële schade en excuses

4.24 Consument heeft ook vergoeding van advocaatkosten gevorderd. Gelet op het oordeel dat Verzekeraar zich terecht op het standpunt heeft gesteld dat Consument hem opzettelijk heeft misleid en de vordering om de daaraan verbonden consequenties ongedaan te maken wordt afgewezen, bestaat geen grond voor toewijzing van de vordering tot vergoeding van de advocaatkosten.

4.25 De vordering tot compensatie voor de wijze waarop het dossier is behandeld, is te beschouwen als een vordering tot vergoeding van immateriële schade. Immateriële schadevergoeding komt enkel voor vergoeding in aanmerking wanneer sprake is van de genoemde gevallen in artikel 6:106 BW. Niet is gesteld door Consument, noch is gebleken dat sprake is van één van deze gevallen.

4.26 De Commissie kan tot slot niet beslissen over het al dan niet aanbieden van excuses. Dat vooronderstelt een gemoedstoestand die de Commissie niet aan partijen kan opleggen.

Slotsom

4.27 De slotsom is dat Consument opzettelijk heeft gehandeld met het doel Verzekeraar te misleiden. Verzekeraar heeft daarom terecht dekking geweigerd en mocht overgaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR voor de duur van drie jaar. De vordering van Consument tot uitkering onder de verzekering en het doorhalen van de registraties wordt daarom afgewezen. Ook de vordering tot vergoeding van advocaatkosten, immateriële schade en de excuses van Verzekeraar wordt afgewezen. De Commissie wijst de vordering die betrekking heeft op de intrekking van de vordering tot betaling van de onderzoekskosten, toe.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering met betrekking tot de intrekking van de vordering van Verzekeraar tot betaling van de onderzoekskosten van € 5.342,34, toe.

De Commissie wijst de vordering 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.