Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-100 d.d. 2 april 2013
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. B.F. Keulen, leden en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Tussen Consument en Aangeslotene bestaat geen verzekeringsrelatie maar Consument stelt schade te hebben geleden door handelen van een verzekerde van Aangeslotene. Opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR voor een periode van twee jaar vanwege vermeende fraude ter verkrijging van schadevergoeding. Aangeslotene baseert zich op bevindingen van een onderzoeksbureau. De Commissie stelt hoge eisen aan de gronden voor opname in het EVR. In dit geval is aan die eisen niet voldaan. Hiernaast heeft Aangeslotene de persoonsgegevens pas ruim een jaar na verloop van de termijn van twee jaar verwijderd. De Commissie acht dit handelen onzorgvuldig.

Consument,

en

Delta Lloyd Schadeverzekering N.V, gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen: Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument op 1 mei 2012 ondertekende vragenformulier met bijlage;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 4 februari 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Op 24 juli 2009 bleek na een bezoek van een vriend (de "heer X") aan Consument dat schade was ontstaan aan de vijver met koikarpers van Consument. Als gevolg daarvan is de vijver leeggelopen en zijn veel koikarpers dood gegaan. De totale schade bedroeg volgens Consument ongeveer € 21.000,-.

3.2 De heer X was (mede-)verzekerde op een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren bij Aangeslotene, gesloten door mevrouw Y. In een brief van mevrouw Y van 30 maart 2010 aan A schrijft zij dat de heer X op een gegeven moment de koikarpers wilde bekijken en dat hij met wat vissenvoer om de vijver heen liep. Daarbij is hij gestruikeld waarbij hij de afvoerpijp van de pomp heeft geraakt. Als gevolg daarvan is de vijver leeggelopen en zijn veel vissen doodgegaan.

3.3 In eerste instantie is een onderzoek verricht door B. B heeft op 31 augustus 2009 een bezoek gebracht aan Consument. De vijver was op dat moment al herbouwd. B heeft Aangeslotene geadviseerd een nader tactisch onderzoek uit te doen voeren. Dat nadere onderzoek is verricht door C B.V.

3.4 Het rapport van 17 november 2009 van C bevat de volgende conclusies:

- Verzekerde [de heer X] weigert medewerking te verlenen aan het onderzoek, doordat hij relevante vragen niet wenst te beantwoorden.
- De schade aan de oude vijver kan niet op de door verzekerde en benadeelde gepresenteerde wijze zijn ontstaan maar is zeer waarschijnlijk ontstaan door een constructiefout.
- Op grond van bovenstaande gegevens lijkt het aannemelijk, dat door verzekerde en tegenpartij in samenspraak met elkaar een schadeclaim is ingediend, die niet conform de waarheid is opgemaakt en waardoor er sprake is van poging tot oplichting en valsheid in geschriften.

3.5 Op 23 november 2009 schrijft een medewerker van de afdeling Integriteitszaken van Aangeslotene onder meer het volgende in een e-mail aan de collega die de schadeclaim behandelt:

"Zie het bijgevoegd rapport van C inzake verzekerde (mevrouw Y) en tegenpartij (naam Consument). (De heer X) (=verzekerde) verleende geen medewerking. Hij wilde de vragen van de onderzoekers niet beantwoorden. Hij is gewezen op consequenties. Tgp (naam Consument) heeft volgehouden tegen de slang van de pomp van de vijver gevallen te zijn. Opmerkelijk is dat hij dat pas een dag later tegen (mevrouw Y/de heer X) vertelt. En wel op het moment dat (naam consument) hen belt. Gesprekssspecificaties waaruit zou kunnen blijken dat dit telefonisch contact bestaan heeft, worden niet overhandigd.
Uit technisch onderzoek blijkt dat de schade niet door gepresenteerde toedracht kan zijn ontstaan, maar mogelijk het gevolg is van een constructiefout. Vermoeden is dat verzekerde en tegenpartij poging tot oplichting en valsheid in geschrifte plegen. of de zaak strafrechterlijk sterk genoeg is en bewijsbaar is, daar zet ik mijn vraagtekens bij. In ieder geval moeten we van (mevrouw Y/de heer X) af. Geen medewerking aan onderzoek en vermoedelijk een verkeerde voorstelling van zaken. Ook tegenpartij heeft vermoedelijk een verkeerde voorstelling van zaken.
(….)"

3.6 Op grond van het rapport van C heeft Aangeslotene bij brief van 1 december 2009 aan Consument betaling van de schade geweigerd en geschreven dat de persoonsgegevens van Consument zouden worden opgenomen in het Externe

Verwijzingsregister (hierna: "EVR") bij de stichting Centraal Informatie Systeem (hierna: "CIS"). Aangeslotene heeft geen aangifte gedaan.

3.7 In het destijds geldende Protocol incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen (hierna: Protocol) is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

"6. Extern verwijzingsregister (EVR/EVI)

(….)

6.2 Vastlegging

Deelnemers dragen ervoor zorg dat verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna vermelde criteria voldoen worden opgenomen in het Extern Verwijzingsregister. Opname geschiedt in beginsel door de financiële instelling die is benadeeld. Andere bij het incident betrokken deelnemers kunnen echter ook tot opname van gegevens overgaan, indien het nadeel de financiële sector in zijn algemeenheid treft.

De beslissing tot vastlegging wordt genomen door daartoe aangewezen medewerkers van de veiligheidsafdeling of daartoe geautoriseerde functionaris van de deelnemer. Voor opname in het Extern Verwijzingsregister gelden de volgende opnamecriteria:

1. De activiteiten van de (rechts)persoon kunnen een bedreiging vormen voor de continuïteit en de integriteit van financiële instellingen, de financiële belangen van cliënten en/of de financiële belangen van de (organisatie van de) deelnemer.

2. Er dient een proportionaliteitsafweging plaats te vinden, waarbij de betreffende functionaris vaststelt, dat het belang van de opname in het Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor betrokkene als gevolg van de opname van zijn gegevens.

3. De betreffende (rechts)persoon moet betrokken zijn bij een benadeling van enige financiële instelling (of poging daartoe) of bij onoorbaar gebruik (of poging daartoe) van het financieel stelsel van zodanige aard

•dat aangifte bij een opsporingsinstantie is gedaan of kan worden gedaan of
•de relatie of overeenkomst is opgezegd of het besluit daartoe is genomen of
•is geweigerd om een relatie of overeenkomst aan te gaan.

(….)"

3.8 Op 2 december 2009 heeft Aangeslotene de gegevens van Consument aan CIS doorgegeven en verzocht de gegevens van Consument gedurende een periode van twee jaar in het EVR op te nemen.

3.9 Bij brief van 5 februari 2013 heeft Aangeslotene aan de Commissie geschreven dat de registratie van Consument in het EVR ten onrechte nog niet was doorgehaald en dat zij de registratie vervolgens met onmiddellijke ingang heeft verwijderd.

4. Geschil

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt tot verwijdering van de persoonsgegevens van hem en zijn echtgenote uit het EVR.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Aangeslotene heeft onrechtmatig jegens Consument gehandeld. Consument voert in dit verband het volgende aan:

- het namens Aangeslotene ingestelde onderzoek is niet professioneel uitgevoerd. Consument is niet op een fatsoenlijke wijze gehoord. De onderzoekers waren vooringenomen Consument heeft niet de mogelijkheid gekregen om te bewijzen dat hij vals is beschuldigd;

- de opneming in het EVR is zonder goede redenen gebeurd en voor Consument zeer nadelig omdat hij zich nu niet meer normaal kan verzekeren.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd: Aangeslotene bestrijdt dat zij onrechtmatig jegens Consument heeft gehandeld. In dit kader voert zij aan dat uit de verrichte onderzoeken blijkt dat Consument opzettelijk een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven. De EVR registratie is gebaseerd op deze onderzoeken. De stelling van Consument dat de inhoud van de onderzoeken onjuist zou zijn werd niet met tegenbewijs onderbouwd.

5. Beoordeling

5.1 Het Protocol geeft – onder meer – criteria voor de verwerking van persoonsgegevens in het incidentenregister. Aangeslotene heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het door Aangeslotene aangehouden EVR (en interne verwijzingsregister) te handelen conform het Protocol. Het EVR kan worden geraadpleegd door alle bij het Protocol aangesloten financiële instellingen. Dit kan tot gevolg hebben dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de opgenomen persoon kunnen weigeren.

5.2 Artikel 6.2 van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens kunnen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om activiteiten van een (rechts)persoon die een bedreiging kunnen vormen voor de continuïteit en integriteit van financiële instellingen, de financiële belangen van cliënten en/of de financiële belangen van de (organisatie van de) deelnemer. Hierbij dient een proportionaliteitsafweging te worden gemaakt. Daarnaast dienen de activiteiten zodanig van aard te zijn dat 1) aangifte bij een opsporingsinstantie is gedaan of kan worden gedaan, of 2) de relatie of overeenkomst is opgezegd of het besluit daartoe is genomen, of 3) is geweigerd een relatie of overeenkomst aan te gaan. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2011/349, 2012/138 en 2012/295.

5.3 Aangeslotene heeft Consument in het EVR opgenomen op grond van het rapport van 17 november 2009 van C.

5.4 Voor wat betreft de vraag of Aangeslotene de persoonsgegevens van Consument in het EVR mocht opnemen, overweegt de Commissie het volgende. Vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens verdenking van (poging tot) fraude is een maatregel met mogelijk verstrekkende gevolgen voor de betrokkene, van welke mogelijkheid terughoudend gebruik moet worden gemaakt. Gezien de verstrekkende gevolgen van een opname in het EVR, dienen hoge eisen te worden gesteld aan de grond(en) van Aangeslotene voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR (zie Geschillencommissie Kifid 2011/349 en Gerechtshof Amsterdam 12 januari 2006, LJN: AV8245).

5.5 De Commissie is van oordeel dat uit het rapport van C niet kan worden afgeleid dat Consument tezamen met de heer X opzettelijk een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven. In het rapport wordt gesteld dat de afvoerbuis van de filterinstallatie naar de inloop van de vijver op ongeveer 40 cm. hoogte zat. Dit sluit niet uit dat de

heer X bij zijn struikeling de afvoerbuis heeft geraakt en deze los is geraakt. Dat de afvoerbuis makkelijk kon losschieten blijkt uit de bevinding van C dat deze met tape aan de filterinstallatie was bevestigd.
Vervolgens wordt in het rapport van C geconstateerd dat het technisch gezien uitgesloten is dat de schade is ontstaan als gevolg van het losraken of op andere wijze beschadigen van de slangen of buizen die op het filter aangesloten zijn geweest. Het rapport bevat echter geen technische gegevens die deze conclusie kunnen dragen. De rapporteur heeft de ingestorte vijver niet gezien, die was immers al herbouwd. Wel leidt hij uit het feit dat de vijver met de oude stenen is herbouwd en daarop kitresten zijn aangetroffen af dat de oude vijver ten onrechte was gekit in plaats van gemetseld. De rapporteur concludeert hieruit vervolgens dat het zeer waarschijnlijk is dat de vijver als gevolg van deze constructiefout is bezweken. Dat zo zijnde kan daaruit echter nog niet de conclusie worden getrokken dat het technisch gezien uitgesloten is dat de schade is ontstaan als gevolg van het losraken van de slang die op het filter was aangesloten. In het rapport wordt ook niet toegelicht waarom dat zo zou zijn en ook de overige feitelijke gegevens in het rapport kunnen die conclusie eenvoudigweg niet schragen. De conclusie van C vormt blijkens de e-mail van 23 november 2009 (zie 3.5) vervolgens wel voor een belangrijk deel de onderbouwing van het vermoeden dat sprake is van door Consument en heer X gepleegde fraude. Zonder de conclusie dat de door hen gestelde oorzaak 'technisch onmogelijk' zou zijn blijft niet veel meer over dan het enkele vermoeden dat sprake is geweest van een ineenstorten als gevolg van een constructie fout. Echter, ook indien het zo zou zijn dat de ineenstorting van de vijver is ontstaan door een constructiefout en niet door het losraken van de afvoerbuis van de filterinstallatie waardoor water is uitgestroomd, is het geenszins uitgesloten dat de heer X en Consument in de veronderstelling verkeerden dat het losraken van de afvoerbuis heeft geleid tot de ineenstorting van de vijver en overeenkomstig deze veronderstelling hebben verklaard. Voor wat Consument betreft voegt de Commissie hier aan toe dat uit het rapport (onderdeel Verklaring van benadeelde) volgt dat Consument uitsluitend is afgegaan op hetgeen de heer X aan hem in de dagen na het schadevoorval heeft verklaard, te weten dat door diens struikeling de afvoerbuis is losgeraakt en aldus het water uit de filterinstallatie is weggestroomd. Verder blijkt uit het rapport (onderdeel Verklaring van verzekerde) dat de heer X op enig moment zijn (verdere) medewerking aan onderzoek heeft beëindigd en dat hij toen heeft verklaard dat wanneer Aangeslotene niet betaalde, dat jammer was voor Consument maar dat hij daar geen boodschap aan had. Uit dit handelen van de heer X kan moeilijk worden afgeleid dat hij tezamen met Consument opzettelijk een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel uitkering van Aangeslotene te verkrijgen.

5.6 Uit het voorgaande volgt dat de Commissie van oordeel is dat het rapport van C onvoldoende concrete feitelijke gegevens bevat om met voldoende zekerheid te kunnen aannemen dat sprake is geweest van fraude door Consument. Een en ander wordt ook bevestigd door de e-mail van 23 november 2009 (zie 3.5) waarin de betreffende medewerker van de afdeling integriteitszaken schrijft: *Vermoeden is dat*

verzekerde en tegenpartij poging tot oplichting en valsheid in geschrifte plegen, of de zaak strafrechtelijk sterk genoeg is en bewijsbaar is, daar zet ik mijn vraagtekens bij.
Een dergelijk vermoeden levert echter gelet op de verstrekkende consequenties daarvan voor de betrokkenen, onvoldoende grond op voor een registratie in het EVR. Slotsom is dan ook dat Aangeslotene de persoonsgegevens van Consument ten onrechte in het EVR heeft doen opnemen. Nu Consumenten in het gelijk worden gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consument betaalde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van onderhavig geschil aan Consument te vergoeden. De Commissie voegt hier aan toe dat na de zitting is gebleken dat de persoonsgegevens van Consument na het verloop van twee jaar niet terstond uit het EVR zijn verwijderd maar pas na de zitting, derhalve ruim een jaar te laat. De Commissie acht dit handelen van Aangeslotene onzorgvuldig en gaat ervan uit dat Aangeslotene maatregelen treft teneinde een dergelijke situatie in de toekomst te voorkomen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene de persoonsgegevens van Consument ten onrechte in het EVR heeft opgenomen. Aangeslotene is gehouden om binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is gezonden, aan Consument diens eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van dit geschil te vergoeden.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.