Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0411
(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, mr. dr. H. Wammes, leden en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 19 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft een beroep gedaan op zijn fietsverzekering. De verzekeraar is op goede gronden tot de conclusie gekomen dat de consument, door ten onrechte de indruk te wekken dat zijn fiets (voor de tweede maal) gestolen was, getracht heeft een uitkering te ontvangen waarop hij geen recht had. De verzekeraar mocht uitkering weigeren en de persoonsgegevens van de consument opnemen in de Gebeurtenissenadministratie, het Incidentenregister en het EVR. Ook mocht de verzekeraar van de incidentenregistratie melding maken bij het CBV. De commissie matigt de onderzoekskosten. De vordering wordt deels toegewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 maart 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een fietsverzekering bij de verzekeraar afgesloten. De ingangsdatum van deze verzekering is 14 maart 2021.

Als sleutelnummer is bij de verzekeringsaanvraag [nummer 1] opgegeven door de consument. Later is gebleken dat dit nummer niet het sleutelnummer, maar het slotnummer betrof.

2.2 Op 24 maart 2021 heeft de consument bij de verzekeraar gemeld dat de verzekerde fiets (verder te noemen 'de fiets') is gestolen. De verzekeraar heeft de schadeclaim per brief van dezelfde datum afgewezen omdat de consument niet twee geregistreerde sleutels had overgelegd.

2.3 Op 14 april 2021 heeft de consument telefonisch aan de verzekeraar medegedeeld dat de fiets zonder schade aan het slot is teruggevonden.

2.4 Tussen partijen is vervolgens een nieuwe fietsverzekering (verder te noemen 'de verzekering') gesloten. In dit kader heeft de consument de verzekeraar medegedeeld het slot op de fiets te hebben vervangen. Als nieuw sleutelnummer is [nummer 2] door de consument opgegeven.

2.5 Op de verzekering zijn de voorwaarden met kenmerk FTSAND (verder te noemen 'de voorwaarden') van toepassing. In de voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende:

*"**Artikel 10. Welke verplichtingen heeft u?***
1. Bij een schadegebeurtenis
Bel zo snel mogelijk uw tussenpersoon of ons. Het telefoonnummer tussenpersoon staat op het polisblad.
U bent verplicht:
(…)
i. de schade aan te tonen dan wel aannemelijk te maken;
(…)

Artikel 18. Wat doen wij bij fraude?
Een verzekering sluiten we met elkaar op basis van vertrouwen. Helaas wordt dit vertrouwen soms beschaamd en daar kunnen wij en andere verzekerden de dupe van worden. Wij doen er daarom zoveel mogelijk aan om fraude te ontdekken en te onderzoeken. Als er fraude in het spel is, dan kunnen wij:
1. een schade niet vergoeden;
2. een uitgekeerde schade terug laten betalen;
3. extra gemaakte kosten in rekening brengen;
4. verzekeringen opzeggen;

5. aangifte doen bij de politie en de fraude melden aan de Stichting Centraal Informatie Systeem. (Stichting CIS). Hiermee waarschuwen we andere verzekeraars voor fraudeurs."

2.6 Op 28 april 2021 heeft de consument bij de verzekeraar gemeld dat de fiets opnieuw is gestolen. Uit het proces-verbaal van aangifte bij de politie volgt dat de consument heeft verklaard dat de fiets tussen maandag 26 april 2021 te 21.30 uur en dinsdag 27 april 2021 te 13.00 uur is gestolen.

2.7 De tweede diefstalclaim heeft de verzekeraar aanleiding gegeven om onderzoeksbureau Confid in te schakelen. Op 31 mei 2021 kwam het tot een eerste gesprek tussen een onderzoeker van Confid en de consument. Tijdens dit gesprek, waarvan een verslag is opgenomen in het onderzoeksrapport van 20 juni 2021, is aan de orde gekomen dat de consument een foto had gemaakt van het slot dat ten tijde van de eerste diefstal op de fiets was gemonteerd. De consument heeft toen aangeven op zoek te zullen gaan naar deze foto.

2.8 Uit het onderzoeksrapport van 20 juni 2021 blijkt verder dat de consument de betreffende foto heeft gevonden en per e-mail aan de onderzoeker heeft gestuurd. De eigenschappen van de foto hebben tot vraagtekens bij de onderzoeker geleid:

*"**Ontvangen onderbouwing***
*Op 31 mei 2021 om 14:15 uur ontving ik via de email een foto van [achternaam van de consument] met daarbij de mededelingen dat hij de foto van het slot toch had gevonden. De eigenschappen van deze foto echter laten zien dat deze foto is gemaakt op 31 mei 2021 om 14:08:34 uur met een Samsung SM-G960F (Samsung Galaxy 9). De fiets lijkt ergens binnen in een ruimte te staan. Hieronder een deel van de geleverde foto met enkele eigenschappen. De geleverde foto is bij dit rapport gevoegd als **bijlage 2. Foto slotnummer.jpeg**.*
(…)"

Het is vervolgens tot een tweede gesprek tussen de onderzoeker en de consument gekomen, waarin de door de consument aangeleverde foto is besproken:

"***6. Tweede gesprek verzekeringnemer***
Op 10 juni 2021 had ik op uw verzoek een tweede gesprek met de heer [achternaam van de consument], ditmaal via de telefoon. (…). Verklaarde werd het volgende:

(…)

Foto van slotnummer

V: Tijdens ons gesprek vroeg ik u mij de foto te tonen maar u zei toen dat u de foto niet kon vinden. Op 31 mei 2021 stuurde u mij om 14:15 uur een email met de foto die u toch nog had weten te vinden. U had zoveel foto's dat het lastig was om deze foto tussen alle andere foto's te vinden.
A: Ja ik had de foto gevonden in een bestand. Er staan meer bestanden in en ik wist niet waar ik de foto precies had opgeslagen.
V: U vertelde mij tijdens het gesprek dat u die foto had gemaakt omdat bij de aanvraag van de verzekering om het slotnummer werd gevraagd. Die foto maakte u de dag van de aanvraag, dat was dan de 14 maart 2021?
A: Bij de aanvraag vroegen ze om het slotnummer, ik ben naar beneden gegaan, ik heb een foto gemaakt en ik heb het nummer toen overgenomen in de aanvraag. 14 maart kan best, het is in ieder geval de dag van de aanvraag.

<u>Details foto en toestel</u>
V: De foto van het slotnummer, heeft u die zelf gemaakt?
A: Ja ik heb de foto zelf gemaakt.
V: Waar stond de fiets op dat moment?
A: Voor de deur van mijn woning. De kelderbox vond ik onhandig.
V: Met welk toestel is de foto gemaakt?
A: Met mijn telefoon gewoon.
V: Hoe heeft u mij de foto toegestuurd, is dat rechtstreeks vanuit de fotogalerij vanaf dit toestel naar mijn email?
A: Ja.
V: Met dat toestel belt u nu ook?
A: Ja daar bel ik ook mee. Ik heb een Samsung 8 geloof ik.
V: Heeft u weleens problemen gehad met uw telefoon?
A: Nee.
V: Heeft u weleens iets veranderd aan de instellingen?
A: Ja de telefoon is een paar keer vastgelopen. Dan moest de telefoon opnieuw geüpdatet worden. Soms loopt de telefoon heel traag en dan moet je de telefoon helemaal naar fabrieksinstellingen zetten. Maar dat is een hele tijd geleden.
V: Hoe lang is dat geleden?
A: Vorig jaar of het jaar ervoor. De foto's van mijn kleinste staan er nog op.
V: Gaat uw telefoon automatisch mee op de tijd als de zomertijd wijzigt of als u op vakantie gaat naar het buitenland en in een andere tijdzone?
A: Nee volgens mij moest ik het af en toe verzetten.
V: Welke datum en tijd geeft uw telefoon nu aan?
A: 10 juni 2021 14:36 (exacte tijd tijdens interview).

(…)

<u>Overig</u>
(…)
V: Kunt u mij uitleggen hoe het kan dat de foto die u mij opstuurde de datum en tijd aangeven van 31 mei 2021 te 14:08:34 uur, gemaakt met een Samsung SM-G960F oftewel een Samsung Galaxy S9, enkele minuten voor u de email met deze foto naar mij toestuurde?
A: Nee dat is onmogelijk. Dat kan helemaal niet. Ik had die foto toen ook al naar Unigarant gestuurd. Heb ik dan een print screen gemaakt?
V: Nee het is geen print screen. Kunt u de email opzoeken waarin u dezelfde foto naar de verzekeraar stuurt?
A: Ja dat zal ik doen. Ik moet nu echt naar binnen, naar mijn werk. Ik zoek de mail erbij. Ik heb dit gedaan, ik heb gezocht maar ik kan de email niet meer vinden. Ik denk dat ik die mail heb gewist. Ik heb u dat via de email van 11 juni 2021 ook al laten weten.
(…)"

2.9 De onderzoeker van Confid heeft in haar onderzoeksrapport ten slotte (impliciet) een vermoeden van verzekeringsfraude uitgesproken:

"*<u>De foto van het slotnummer</u>*
De heer [achternaam van de consument] verklaarde dat hij een foto van het slotnummer had gemaakt omdat hij dit nummer nodig had voor de aanvraag van zijn verzekering. De foto maakte hij toen de fiets buiten stond, later verklaarde verzekerde dat de fiets in de kelderbox stond.
De foto is echter volgens de metadata gemaakt met een Samsung Galaxy 9 op de dag en kort voor dat deze naar mij is verstuurd, op 31 mei 2021.

Verzekerde verklaarde dat hij dacht een Samsung 8 te hebben maar hij verklaarde ook dat hij de foto had gemaakt met zijn/deze telefoon waar niets mee was gedaan (behalve wat updates of terugzetten naar fabrieksinstellingen na problemen enkele jaren geleden). Het toestel gaf de juiste datum en tijd aan tijdens ons telefoongesprek. De foto was rechtstreeks vanuit zijn galerij naar mijn email gestuurd en er zijn geen omwegen gemaakt via andere kanalen. De telefoon waar hij de foto mee had gemaakt had hij in zijn handen tijdens ons gesprek.
Dat zou dan inhouden dat de fiets ergens staat en niet is gestolen of dan in ieder geval (wederom) is teruggevonden. De tweede diefstal kan dan helemaal niet zijn gepleegd omdat hetzelfde slot er nog om zat als waarover werd gesproken tijdens de eerste diefstal.

Hij zei dat hij de foto eerder naar Unigarant had gestuurd maar deze email kan hij niet meer terugvinden. De heer [achternaam van de consument] had hier verder geen goede verklaring voor."

2.10 Op 19 juli 2021 heeft de consument telefonisch contact met de verzekeraar opgenomen en aangegeven dat zijn fiets wederom zonder beschadiging aan het slot is teruggevonden. Hierbij heeft hij de verzekeraar verzocht om toezending van de sleutels die hij na de melding van de schade aan de verzekeraar heeft verstrekt.

2.11 Per brief van 24 augustus 2021 heeft de verzekeraar zich op het standpunt gesteld dat de consument hem opzettelijk heeft misleid door het geven van een onjuiste voorstelling van zaken. De consument heeft de verzekeraar willen laten geloven dat een verzekerd feit heeft plaatsgevonden. De schadeclaim is afgewezen. Daarnaast heeft de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument voor de duur van vijf jaar opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (verder te noemen 'EVR'). Van de registratie in het Incidentenregister is tevens het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (verder te noemen 'CBV') in kennis gesteld. Ook zijn de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie voor de duur van acht jaar. Ten slotte worden de kosten van het door Confid verrichte onderzoek van € 899,94 van de consument teruggevorderd.

2.12 Tijdens de procedure bij Kifid heeft de verzekeraar Riscon Arnhem B.V. (verder te noemen 'Riscon') opdracht gegeven de digitale foto nader te onderzoeken. De kosten van dit onderzoek ter hoogte van € 808,25 wil de verzekeraar ook op de consument verhalen.

In het door Riscon opgemaakte rapport van 24 december 2021 staat het volgende:

*"**Vraag: Wanneer is de foto gemaakt?***

***Antwoord:** In zowel de EXIF data als in de Samsung eigen UTC (Universele systeemtijd) registratie is te herleiden dat de foto gemaakt is op 31 mei 2021 om 14 uur 8.*

(…)

Vraag: Is de foto een screenshot van een foto?

***Antwoord:** Bij een screenshot maakt de telefoon of de computer een opname van het scherm. De afmetingen hiervan zijn altijd gelijk aan die van het beeldscherm.*

De beeldverhouding, pixels van de afbeelding komen niet overeen met enige standaard in videonorm of beeldschermnorm. Daarnaast zou een screenshot nooit EXIF data kunnen bevatten. De foto is dus geen screenshot."

De klacht en vordering

2.13 De consument vordert doorhaling van de verschillende registraties, intrekking van de melding aan het CBV en kwijtschelding van de gevorderde onderzoekskosten.

2.14 De consument betwist dat hij zich schuldig heeft gemaakt aan verzekeringsfraude. Zijn fiets is tweemaal gestolen en hij heeft wel degelijk na de eerste diefstal het slot vervangen. Dit omdat hij van het oude slot geen twee geregistreerde sleutels bezat waardoor er geen recht bestaat op uitkering bij diefstal. Dat als datum van het fotobestand 31 mei 2021 wordt genoemd, komt omdat hij op die dag een screenshot heeft gemaakt van een eerder genomen foto van het slot. De foto is genomen ten tijde van de aanvraag van de eerste fietsverzekering. De originele foto heeft hij de verzekeraar na de eerste diefstal per e-mail gezonden.

Het verweer

2.15 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vragen gesteld of de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument mocht registreren en, zo ja, of en in hoeverre de gevorderde onderzoekskosten voor rekening van de consument komen.

Opzet tot misleiding

3.2 De verzekeraar heeft zich onder meer op het standpunt gesteld dat de consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. Hiermee doet de verzekeraar een beroep op artikel 7:941 lid 5 Burgerlijk Wetboek (verder te noemen 'BW').

3.3 Op grond van artikel 7:941 BW is – kort gezegd – de verzekeringnemer verplicht de verzekeraar alle gegevens te verschaffen die van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen (lid 2) en vervalt het recht op uitkering indien de verzekeringnemer die verplichting niet is nagekomen met het opzet verzekeraar te misleiden (lid 5).

De commissie moet dus beoordelen of de consument de verzekeraar onjuiste gegevens heeft verstrekt met het doel een hogere schade-uitkering te krijgen dan waar recht op bestaat.[1]

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

Schending mededelingsplicht en opzet tot misleiding

3.5 De commissie is het met de verzekeraar eens dat de consument geprobeerd heeft hem te misleiden door het te doen voorkomen alsof de door hem verzekerde fiets gestolen is. De consument heeft bij de verzekeraar een foto aangeleverd, gemaakt op 31 mei 2021 en dus op een tijdstip *na* de (gestelde) tweede diefstal, waarop te zien is: een slot gemonteerd op een fiets, met slotnummer [nummer 1]. Dat slotnummer is het slot-nummer dat de consument bij zijn eerste verzekeringsaanvraag heeft opgegeven (nr. 2.1 hiervoor). De consument heeft deze foto gepresenteerd als zijnde een foto van de verzekerde fiets (met daarop het slot). Dit betekent dan dat de consument op 31 mei 2021 nog over de verzekerde fiets beschikte, zodat die op dat moment niet gestolen kan zijn.

3.6 De stelling van de consument dat de foto een screenshot betreft van een eerdere, vóór de tweede diefstal gemaakte foto, gaat niet op.

Uit het onderzoek van Riscon blijkt dat het *niet* om een *screenshot* van een eerder gemaakte foto gaat. De foto bevat EXIF-data en bij *screenshots* is daarvan geen sprake (nr. 2.13 hiervoor).

3.7 In dit verband vindt de commissie van belang dat de verzekeraar de stelling van de consument dat hij de foto eerder aan de verzekeraar zou hebben gemaild, voldoende heeft weersproken. De consument heeft naar aanleiding van het verzoek van de commissie om deze e-mail en/of de originele foto toe te zenden, laten weten dat hij deze niet meer kon vinden. Dit maakt de stelling van de consument dat de foto een screenshot van een eerdere foto betreft niet aannemelijk.

---

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

3.8 Verder valt het de commissie op dat de fiets tweemaal vanaf dezelfde locatie zou zijn gestolen en dat de fiets beide keren zonder enige schade aan het slot is teruggevonden. De consument heeft geen enkele plausibele verklaring gegeven voor deze merkwaardigheid.

De registratie in het EVR: zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude

3.9 De commissie zal nu de vraag beantwoorden of de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR.

3.10 De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Incidentenregister en het EVR. Artikel 5.2.1 van het Protocol (zie bijlage) bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b, een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene niet is vereist. Wel is een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude door de betrokkene vereist.[2] Ten slotte moet het proportionaliteitsbeginsel in acht worden genomen (zie art. 5.2.1 onder c van het Protocol).

3.11 De commissie heeft hiervoor overwogen dat de verzekeraar is geslaagd in zijn bewijs dat de consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven in een poging de verzekeraar te laten geloven dat zijn fiets was gestolen met als doel een vergoeding te ontvangen waarop hij geen recht had. Hierdoor is aan de vereisten in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol voldaan.

De registratie in het EVR: proportionaliteitsafweging

3.12 Op grond van art. 5.2.1 onder 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.[3] Vastgesteld moet worden dat het belang van de verzekeraar bij opname van de persoonsgegevens in het EVR prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen daarvan voor de betreffende persoon.

---

[2] Zie het arrest van de Hoge Raad van 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4.

[3] Vgl. GC Kifid 2016-302 van 5 juli 2016, onder 4.9, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de verzekeraar.

3.13 De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument voor de duur van vijf jaar opgenomen in het EVR. De verzekeraar heeft aangevoerd dat het handelen van de consument een bedreiging vormt voor de continuïteit en integriteit van financiële instellingen in het algemeen en de verzekeraar in het bijzonder. Het belang om andere financiële instellingen te waarschuwen voor het gedrag van de consument weegt zwaarder dan zijn eigen belang. Het wordt de consument door de verzekeraar aangerekend dat hij na confrontatie met het bewijs blijft ontkennen dat er sprake is van fraude en dat hij valse bewijsvoering (de foto van het slot) heeft ingediend ter onderbouwing van zijn claim.

3.14 De commissie is van oordeel dat de omstandigheden van dit geval, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie en de duur daarvan niet disproportioneel maken. De commissie heeft hierbij meegewogen dat de consument, ondanks dat de verzekeraar heeft aangetoond dat foto van de fiets is gemaakt op het moment dat de consument beweerde dat deze gestolen (en nog niet teruggevonden) was én dat de afbeelding geen screenshot kan zijn, blijft volharden in zijn lezing dat de foto is gemaakt bij de aanvraag van de verzekering én dus voor de diefstal. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument geen omstandigheden aangevoerd die aanleiding geven tot verkorting van de duur van de registratie. De commissie is van oordeel dat de registratie en de duur daarvan terecht en proportioneel is.

Incidentenregistratie en melding CBV

3.15 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd.
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.

3.16 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 Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit.

3.17 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.

De interne registratie in de Gebeurtenissenadministratie

3.18 De verzekeraar heeft de gegevens van de consument ook opgenomen in zijn interne register, de Gebeurtenissenadministratie. Dit register is onderdeel van het interne waarschuwingssysteem van de verzekeraar. In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (verder te noemen 'GVPV') zijn hierover bepalingen opgenomen. Deze GVPV bevat een nadere uitwerking van de geldende wet- en regelgeving voor verwerking van persoonsgegevens in de verzekeringssector. In artikel 4.5 is bepaald dat verzekeraars persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie verwerken om de integriteit en veiligheid van de verzekeraar te waarborgen. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is – uitsluitend – in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken van de betrokken financiële instelling. De verzekeraar heeft de gegevens van de consument opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie voor de duur van acht jaar.

3.19 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in de Gebeurtenissenadministratie. De registratie voldoet aan de vereisten omdat de feiten en omstandigheden bij deze schade kunnen worden aangemerkt als een gebeurtenis in de zin van de GVPV. De consument heeft de verzekeraar opzettelijk misleid door de verzekeraar te bewegen een uitkering te doen waar hij geen recht op heeft. Dit is iets dat de aandacht van de verzekeraar verlangt vanwege een mogelijk effect op en een risico voor de veiligheid en integriteit van de verzekeraar.

3.20 Naar het oordeel van de commissie is de duur van acht jaar terecht en proportioneel.

De commissie neemt daarbij in aanmerking dat de gevolgen van vermelding in de Gebeurtenissenadministratie beperkt is, omdat deze uitsluitend werkt binnen de organisatie van de desbetreffende financiële instelling en deze de consument, na afloop van de duur van de registratie in het EVR, niet belet een relatie aan te gaan met (andere) financiële instellingen.

Onderzoekskosten

3.21 Hiervoor is vastgesteld dat voldoende is gebleken dat de consument zijn verplichting om juiste informatie te verstrekken niet is nagekomen.

3.22 Duidelijk is, gezien ook de facturen van Confid en Riscon (nrs. 2.12 en 2.13 hiervoor), dat de verzekeraar kosten heeft gemaakt in het kader van het fraudeonderzoek tegen de consument.

3.23 De dubbele redelijkheidstoets verlangt evenwel dat de verzekeraar ook onderbouwt waarom de in rekening gebrachte werkzaamheden nodig waren en waarom het gevorderde bedrag gerechtvaardigd is.[4] In dit kader valt het de commissie op dat Riscon maar liefst 4 uur bureau-onderzoek heeft besteed aan een rapport waarin de door de verzekeraar gestelde onderzoeksvragen op slechts twee pagina's worden beantwoord waarbij met name generieke (standaard)informatie is opgenomen over de digitale eigenschappen van foto's en screenshots die met een mobiele telefoon zijn gemaakt. Bovendien hanteert Riscon een uurtarief van € 202,07 terwijl het tarief van Confid, die eerder al concludeerde dat geen sprake kon zijn van een screenshot, aanzienlijk lager is, te weten € 102,85 per uur.

3.24 Onder deze omstandigheden vindt de commissie de hoogte van de kosten voor het onderzoek van Riscon niet redelijk. De commissie ziet dan ook aanleiding de kosten te matigen tot een bedrag van € 400,-. De hoogte van de kosten voor de uitvoerige werkzaamheden van Confid is wel redelijk.

Slotsom

3.25 De commissie is van oordeel dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude gepleegd door de consument. Om die reden mocht de verzekeraar uitkering weigeren en de persoonsgegevens van de consument registreren in de Gebeurtenissenadministratie, het Incidentenregister en het EVR. Ook mocht de verzekeraar de incidentenregistratie melden bij het CBV en de onderzoekskosten van € 899,94 die verband houden met de werkzaamheden van Confid in rekening brengen.

De verzekeraar mocht de kosten van de werkzaamheden van Riscon niet volledig maar tot een bedrag van € 400,- op de consument verhalen.

4. De beslissing

De commissie matigt de verhaalbare onderzoekskosten voor de werkzaamheden van Riscon tot een bedrag van € 400,- en wijst de vorderingen van de consument voor het overige af.

[4] Artikel 6:96 lid 2 sub b Burgerlijk Wetboek. Zie ook GC Kifid 2018-228.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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.

Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars van 20 juni 2018

In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars van 20 juni 2018 zijn de volgende relevante artikelen opgenomen:

3. Beginselen

3.1 Algemeen

3.1.1 Verzekeraars verwerken Persoonsgegevens in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving. Zij respecteren de beginselen van proportionaliteit, subsidiariteit en vertrouwelijkheid en verwerken Persoonsgegevens op een transparante, behoorlijke en zorgvuldige wijze.

3.2 Grondslagen verwerking

3.2.1 Verzekeraars baseren iedere Verwerking van Persoonsgegevens op een in geldende wet- en regelgeving opgenomen grondslag. De Gedragscode bevat een nadere uitwerking van rechtmatige grondslagen uit wet- en regelgeving voor Verwerkingen van Persoonsgegevens door Verzekeraars.

3.3 Verzameling Persoonsgegevens

3.3.1 Verzekeraars verzamelen Persoonsgegevens voor welbepaalde en uitdrukkelijk omschreven doeleinden. In de Gedragscode staat een aantal van deze doeleinden verder uitgewerkt in artikel 4. Daarnaast kunnen Verzekeraars in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving Persoonsgegevens Verwerken op grond van andere doeleinden. Verzekeraars omschrijven de doeleinden van Verwerkingen en de bronnen van Persoonsgegevens in een privacybeleid.

4. Doeleinden

4.1 Algemeen

4.1.1 Verzekeraars beschrijven de doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens in hun privacybeleid. Artikel 4 werkt veelvoorkomende doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens door Verzekeraars nader uit.

4.1.2 Verzekeraars voeren een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (hierna DPIA) uit als bedoeld in artikel 7.4, zodra zij Persoonsgegevens verder verwerken voor andere doeleinden dan beschreven in het privacybeleid en deze verdere verwerking, gelet op de aard, de omvang, de context en de doeleinden daarvan waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. Deze verdere Verwerking van Persoonsgegevens is alleen geoorloofd als het nieuwe doel verwant is aan het oorspronkelijke doel van de Verwerking en als de aard van de Persoonsgegevens en de gevolgen voor de Betrokkene zich niet tegen verdere Verwerking verzetten. Verzekeraars informeren de Betrokkene over de nieuwe Verwerking van Persoonsgegevens in overeenstemming met afdeling 6 van de Gedragscode.

(…)

4.5 Integriteit en veiligheid dienstverlening

4.5.1 Verzekeraars verwerken Persoonsgegevens om de integriteit en veiligheid van (de dienstverlening van) de Verzekeraar, de Groep waartoe de Verzekeraar behoort en van de verzekeringsbranche te waarborgen. Zij treffen daartoe maatregelen, waaronder het (laten) uitvoeren van een interne audit en het inrichten van een Incidentenregister en eventuele deelname aan andere waarschuwingssystemen.

4.5.2 Een audit richt zich op het handelen van Verzekeraars of ingeschakelde Derden. De Verzekeraars treffen passende waarborgen ter bescherming van Persoonsgegevens van de Betrokkene gedurende het onderzoek van de Verzekeraar of ingeschakelde Derden. Een auditverslag bevat geen Persoonsgegevens.
4.5.3 Verzekeraars houden een Gebeurtenissenadministratie bij ter waarborging van de veiligheid en integriteit van de dienstverlening en de sector. Verzekeraars informeren Betrokkenen over het bestaan en de mogelijkheid tot Verwerking van Persoonsgegevens in dit verband. De afdeling Veiligheidszaken of een andere daartoe aangewezen afdeling bij een Verzekeraar kan besluiten de Persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie op te nemen in een Intern Verwijzingsregister (IVR). In het IVR nemen Verzekeraars uitsluitend Persoonsgegevens op van (rechts)personen die een risico vormen voor de veiligheid en/of integriteit van de Verzekeraar of de Groep waartoe de Verzekeraar behoort. Indien een gebeurtenis voldoet aan de criteria uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI), nemen Verzekeraars de relevante Persoonsgegevens op in een Incidentenregister en, in voorkomende gevallen, het Extern Verwijzingsregister (EVR). In overeenstemming met artikel 2.2.2 van de Gedragscode is het PIFI van toepassing op deze Verwerking.

10. Definities

Gebeurtenis *is een voorval dat de aandacht verlangt van een Verzekeraar vanwege een mogelijk effect op de veiligheid en integriteit van de bedrijfsvoering, werknemers, klanten, overige relaties en de verzekeringsbranche. Hieronder valt bijvoorbeeld mogelijke fraude of ander laakbaar of onrechtmatig gedrag, potentiële en daadwerkelijke vorderingen, onder meer ten aanzien van een met een Verzekeraar gesloten overeenkomst en het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen;*

Gebeurtenissenadministratie *is de Verwerking van Persoonsgegevens in verband met een Gebeurtenis;*

In de toelichting bij artikel 4.5.3 is het volgende opgenomen:

Eén van de veiligheidsmaatregelen die Verzekeraars nemen is het vastleggen van Gebeurtenissen die van belang kunnen zijn voor de veiligheid en integriteit van de onderneming en de sector. Deze Gebeurtenissen worden door Verzekeraars vastgelegd in een administratie. Dit deel van de administratie wordt de Gebeurtenissenadministratie genoemd. In deze administratie worden gegevens bijgehouden die naar het oordeel van de Verzekeraar van belang kunnen zijn voor de kwaliteit, veiligheid en integriteit van de Verzekeraar, de Groep waartoe de Verzekeraar behoort en de verzekeringsbranche. Het kan daarbij gaan om uiteenlopende gebeurtenissen. Denk aan uitkomsten van screeningsverzoeken, klachten van klanten, (mogelijke) verzekeringsfraude of het niet naleven van afspraken waaronder structureel wanbetalingsgedrag of faillissementen. De Gebeurtenissenadministratie is een verzameling van gegevens en vormt het geheugen van de Verzekeraar. Verzekeraars hebben geen inzage in elkaars Gebeurtenissenadministraties, tenzij ze deel uitmaken van dezelfde Groep. Ondernemingen die behoren tot een Groep kunnen ook een gezamenlijke Gebeurtenissenadministratie voeren.

De afdeling Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de Verzekeraar kan besluiten de verwijzingsgegevens van personen waarvan gegevens zijn vastgelegd in de Gebeurtenissenadministratie op te nemen in een Intern Verwijzingsregister (IVR). Een klein deel van de informatie uit de Gebeurtenissenadministratie wordt zo toetsbaar. Het IVR bestaat ter voorkoming van toegang tot Persoonsgegevens van een brede groep medewerkers en om veilig gebruik binnen de Groep waartoe de Verzekeraar behoort te faciliteren. Dit register kan dus, net zoals de Gebeurtenissenadministratie, niet door andere verzekeraars worden geraadpleegd.

Een IVR bevat verwijzingsgegevens. Dit zijn identificerende gegevens (naw-gegevens en geboortedatum) van personen die een zeker risico vormen. Het IVR bevat dus geen aanvullende informatie over de persoon of de Gebeurtenis. De Verzekeraar maakt steeds een zorgvuldige afweging voordat verwijzingsgegevens worden opgenomen, waarbij het gewicht van de Gebeurtenis een belangrijke rol speelt (direct of voor de toekomst). Om een Gebeurtenis op deze wijze binnen maatschappij of Groep te delen, kan onder meer een rol spelen of een redelijk vermoeden bestaat van opzettelijke benadeling door de Betrokkene. Het kan bijvoorbeeld gaan om oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen van een Verzekeraar of pogingen daartoe. Denk ook aan het intern signaleren van een redelijke vermoeden van het plegen van strafbare of laakbare gedragingen of (een poging tot) overtredingen van (wettelijke) voorschriften gericht tegen de Verzekeraar, haar klanten of medewerkers.

Voor zover relevant voor zijn werkzaamheden kan een medewerker van de Verzekeraar het IVR raadplegen. Bijvoorbeeld als een persoon klant wil worden of bij sollicitatieprocedures. Er vindt een toets plaats aan de hand van de naw-gegevens en geboortedatum van de betreffende persoon. Het systeem van de toetsing werkt op basis van hit-no hit. De medewerker die de toets uitvoert ziet bij een hit niet waarom, maar wel dat een (rechts)persoon is opgenomen. In het geval van een hit moet de medewerker altijd de afdeling Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de Verzekeraar inschakelen die de medewerker vervolgens adviseert. Het advies kan bijvoorbeeld zijn om wel of geen contract met de sollicitant aan te gaan. Met betrekking tot een klant kunnen bijvoorbeeld speciale voorwaarden worden afgesproken, zoals aanvullende polisvoorwaarden of dekkingsbeperkingen. Relevante afdelingen of medewerkers kunnen zo op de hoogte worden gesteld dat bepaalde personen of zaken extra aandacht nodig hebben.

Naast het hebben van een Gebeurtenissenadministratie en een IVR dient een Verzekeraar ook een branchewaarschuwingssysteem te voeren. Dit is een systeem dat het mogelijk maakt voor Verzekeraars om elkaar te waarschuwen. Omdat Persoonsgegevens in dit geval buiten de Groep worden gedeeld, gelden hiervoor bijzondere aanvullende regels. De regels met betrekking tot het branchewaarschuwingssysteem zijn vastgelegd in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).

In bepaalde gevallen kunnen Verzekeraars Persoonsgegevens in verband met royementen, vorderingen, het indienen van een claim en andere Gebeurtenissen mede vastleggen in registers die worden onderhouden door een onafhankelijke rechtspersoon, bijvoorbeeld de Stichting Centraal Informatiesysteem die optreedt als Verantwoordelijke voor het Centraal Informatie Systeem in de verzekeringsbranche. Op het verstrekken en raadplegen van Persoonsgegevens in deze systemen is deze Gedragscode van toepassing.

De Verwerking van de Persoonsgegevens in de systemen zelf valt buiten de Gedragscode. De Stichting Centraal Informatie Systeem hanteert daarvoor een eigen privacy- en gebruikersreglement, dat is te raadplegen via de website: https://www.stichtingcis.nl/nl-nl/regelgeving.aspx.