Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-848
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. M.C.M. van Dijk, leden en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 april 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 25 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Bijlage	: Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

Samenvatting

Aansprakelijkheidsverzekering. Consument heeft een verzoek om vergoeding van door haar aan derden veroorzaakte schade gedaan. Verzekeraar mocht concluderen dat Consument door het opgeven van een valse verklaring over de schadetoedracht geprobeerd heeft Verzekeraar te misleiden om van hem een uitkering te krijgen waarop zij geen recht had. Verzekeraar heeft terecht dekking geweigerd, de persoonsgegevens opgenomen in het Incidentenregister en het EVR en hiervan melding gemaakt bij het CBV.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- de aanvulling op de klacht van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvulling op de dupliek van Verzekeraar;
- de verklaring van Consument met haar keuze voor niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.
Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 juli 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument had bij Verzekeraar een pakketverzekering met pakketnummer [pakket-nummer]. Een aansprakelijkheidsverzekering (hierna: de Verzekering) maakte deel uit van deze pakketverzekering. Op de Verzekering zijn de voorwaarden met kenmerk 0516 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.

2.2 In de Voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende:

"Wat dekt uw aansprakelijkheidsverzekering nooit?
Uw verzekering dekt NOOIT aansprakelijkheid voor schade:
(…)

- *door of met een motorrijtuig, vaartuig of luchtvaartuig. Let op: dit geldt niet voor aansprakelijkheid voor schade als passagier of door joyriden van uw minderjarige kind. Maar alleen als dit niet is gedekt op een andere verzekering;"*

2.3 Door toedoen van Consument is op 27 juni 2017 schade aan de scooter van mevrouw X ontstaan. De scooter was op dat moment in gebruik door de heer Y, de partner van mevrouw X.

2.4 De door het herstelbedrijf berekende kosten van reparatie van de scooter bedragen blijkens de nota van 30 juni 2017 € 640,00. Op voornoemde datum heeft Consument een bedrag van € 230,00 overgemaakt aan de benadeelden.

2.5 Op het formulier Schademelding aansprakelijkheidsverzekering heeft Consument op 12 juli 2017 het volgende verklaard:

"2c Wat is er precies gebeurd
Ik was gaan staan tegen scooter aan en die viel op de grond,
2d Zijn er getuigen Nee X Ja
Mijn vriendin die was erbij
(…)
5a Omschrijf de aard van het letsel en/of de materiële schade
Krassen beschadiging windscherm
5b Op welk bedrag wordt
de schade begroot 1250
(…)
6c Is de schade met een motorvoertuig veroorzaakt X Nee Ja"

2.6 In de e-mail van mevrouw X van 24 juli 2017 is het volgende geschreven.

"Op verzoek hierbij nog een reactie op de gestelde vragen:
(…)
- Mijn partner reed op de scooter het fietspad op de [straatnaam 1] in Amsterdam. Naast hem reed [naam Consument] in een [merk auto] op de autoweg. Ze sloeg af naar rechts en kruiste zodoende het fietspad, dit zonder voorrang te verlenen tijdens het af slaan de uit/inrit van de [straatnaam 2]. Mijn partner kon niet mee remmen en reed tegen de rechter zijkant van haar auto. [naam Consument] is aansprakelijk voor de schade die aan de scooter is ontstaan doordat zij geen voorrang heeft verleend. [naam Consument] was aanwezig de volgende dag (28 juni jl.) toen de schade bij de garage is begroot."

2.7 In de gespreksnotitie van het op 9 oktober 2017 tussen Consument en een medewerker van de afdeling Integriteitszaken van Verzekeraar gevoerde telefoongesprek is – voor zover relevant – het volgende neergelegd:

"V: Waar is dat gebeurd. (Slotermeer ????)
A: Bij de [straatnaam 1], dichtbij [naam bredrijf].
V: Waren daar getuige bij aanwezig.
A: nee allen die meneer en ik
V: Op het SAF verklaart u dat er een vriendin erbij was als getuigen. Wie is zij en mag ik haar telefoonnr.
A: Nee dat geef ik niet af zonder haar te vragen. Het is [voornaam getuige].
V: Hoe wist u dat deze scooter van deze persoon was.
A: Toen het gebeurde kwam die jongen net naar mij toelopen.
V: Hebt u nog contact gehad met de benadeelde.
A: Nee
V: Hoe hebt u betaald.
A: Ik heb EUR 200,– overgemaakt en EUR 300,– contant betaald. Het zou totaal EUR 600,– kosten."

2.8 In de e-mail van 10 oktober 2017 van mevrouw X aan Verzekeraar wordt het volgende gemeld:

"Uit onderstaand bericht en uit het telefonisch onderhoud met de heer [naam medewerker] begreep ik immers eerder dat de kwestie via ABN Amro verzekeringen is afgewikkeld, en niet onder de dekking viel nu mevrouw geen terecht beroep op haar aansprakelijkheidsverzekering kon doen. Het gaat immers om een verkeersschade, althans schade veroorzaakt door de auto waarin mevrouw reed. Dit is door mevrouw erkend (aan mij) en ligt ook vast op de WhatsApp. Mevrouw is nota bene de volgende dag mee geweest naar de garage teneinde de vastgestelde schade te vernemen en te accorderen. Dit kan eventueel door de garage nog bevestigd worden. Mevrouw heeft voorts ook al een klein deel van de schade per bank vergoed.

Dat [naam Consument] bij haar verzekeraar een ander verhaal heeft opgehangen teneinde de schade onder haar aansprakelijkheidsverzekering te laten vallen, komt voor haar eigen rekening en risico en valt wat mij betreft onder de noemer verzekeringsfraude. Wij werken daar uiteraard niet aan mee."

2.9 In de e-mail van mevrouw X aan Verzekeraar van 30 november 2017 is het volgende vermeld:

"Ik heb mevrouw zelf kort telefonisch gesproken waarin ze aangaf de schade aan mijn bedrijfsscooter graag minnelijk te willen oplossen, dus zonder verzekeringen en mee te willen naar mijn vaste garage voor de opmaak van de schade.(…)
Mevrouw heeft via mijn partner vervolgens voorgesteld in drie termijnen te willen betalen en te begingen met een termijnbetaling van € 230,-" (zie WhatsApp gesprek).
(…)
Van mijn partner begreep ik dat mevrouw na de eerste betaling heeft aangegeven toch het e.e.a. via haar verzekeraar te willen proberen te regelen, achteraf bleek dit dus een aansprakelijkheids-verzekering te betreffen, waar mevrouw blijkbaar een andere versie van de toedracht heeft verkondigd teneinde de door haar veroorzaakte schade alsnog vergoed te kunnen krijgen."

2.10 Verzekeraar heeft Consument per brief van 12 oktober 2017 onder meer bericht de schade aan de scooter niet te zullen vergoeden en te zullen overgaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister (hierna: het EVR). Tevens heeft Verzekeraar van die registratie melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit van het Verbond van Verzekeraars (hierna: het CBV).

2.11 In een e-mail afkomstig van mevrouw B van 15 oktober 2018 aan Consument verklaart zij het volgende:

"Naar aanleiding van het ongeluk dat heeft plaats gevonden op 27 juni 2017 stuur ik hierbij mijn waarnemen.

27 juni 2017 was ik met mijn vriendin [naam Consument] tegenover de [naam bedrijf] op het plein naast de bakker. Wij zaten daar en waren aan het kletsen over de dagelijkse gang van zaken. [naam Consument] leunde op een gegeven moment tegen een scooter en die viel om. De eigenaar van de scooter die zag het gebeuren en kwam erop af en gaf aan dat ze de scooter de volgende dag voor hem moest maken. De afspraken die zij vervolgens samen hebben gemaakt zijn onderling overeengekomen."

2.12 De heer Y heeft in zijn e-mail van 19 februari 2019 het volgende verklaard:

"Op 27 juni 2017 reed ik op de scooter van mijn partner, [naam mevrouw X], op het fietspad op de [straatnaam 1] in Amsterdam. Naast mij reed [naam Consument] in een [merk auto] op de autoweg. Ze sloeg af naar rechts en kruiste zodoende het fietspad, dit zonder voorrang aan mij te verlenen tijdens het af slaan de uit/inrit van de [straatnaam 2]. Ik kon niet meer remmen en reed tegen de rechter zijkant van haar auto. [naam Consument] is aansprakelijk voor de schade die aan de scooter is ontstaan doordat zij geen voorrang heeft verleend.

Mevrouw [naam Consument] gaf direct aan dat ze de schade van de scooter graag onderling wilde oplossen, dus zonder verzekeringen. Ik heb een kopie van haar rijbewijs gemaakt en we hebben gegevens uitgewisseld. Mijn partner heeft hierna nog telefonsich cotact met haar gehad, waarbij er is afgesproken dat ze de volgende dag mee zou gaan naar de garage om de schade aan de scooter in kaart te brengen.
(…)
[naam Consument] heeft mij overgins na de eerste betaling opgebeld met de mededeling dat ze toch het e.e.a. via haar verzekeraar wilde proberen te regelen. Achteraf bleek dit dus een aansprakelijkheidsverzekering te betreffen, waar [naam Consument] blijkbaar een andere verhaal heeft verzonnen en heeft verkondigd teneinde de door haar veroorzaakte schade alsnog vergoed te kunnen krijgen. Tot op heden is de grootste gedeelte ven de schade niet vergoed."

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

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert uitkering van het schadebedrag, verwijdering van de registratie uit het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR en intrekking van de melding aan het CBV.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Verzekeraar is jegens Consument in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiend uit de verzekeringsovereenkomst tekortgeschoten door de schadeclaim af te wijzen.

Daarnaast heeft Verzekeraar haar persoonsgegevens zonder deugdelijke grondslag geregistreerd in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR en hiervan melding gemaakt aan het CBV. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft zich niet schuldig gemaakt aan frauduleus handelen. De schade aan de scooter is het gevolg geweest van leunen tegen en omvallen van de scooter. Dit blijkt ook uit de verklaring van de getuige mevrouw B. Indien de beschrijving van mevrouw X en de heer Y zou kloppen, dan zou er ook schade moeten zijn geweest aan de door mevrouw X beschreven auto en was er een aanrijdingsformulier ingevuld. Ook is het aannemelijk dat de heer Y in dat geval verwondingen had opgelopen.
- Het geheel van schades past niet eenduidig bij een ongeval waarbij een auto in de rechterflank in het midden is geraakt en de scooter vervolgens zou kunnen doorschuiven op zijn linkerzijde.

Verweer Verzekeraar

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

- Er is sprake van een gegronde verdenking van fraude omdat Consument bewust een onjuiste toedracht heeft opgegeven teneinde Verzekeraar te bewegen tot uitkering onder de Verzekering over te gaan. In het geval de scooter daadwerkelijk per ongeluk is omgeduwd door Consument dan zou de schade gedekt zijn onder de Verzekering en zou de wederpartij direct volledig schadeloos zijn gesteld. Consument heeft financieel belang bij het opgeven van een onjuiste toedracht omdat voor de door Consument bestuurde en bij de aanrijding betrokken [merk auto] met Engels kenteken geen verplichte WAM-verzekering was afgesloten.
- Op de foto's van de schade aan de scooter is overduidelijk een schuifschade zichtbaar. Benadeelden hebben er bovendien geen belang bij om foutief te verklaren omtrent de schade-oorzaak.
- De door Consument overgelegde verklaring van mevrouw B acht Verzekeraar ongeloofwaardig. Een medewerker van Verzekeraar heeft Consument kort na de melding verzocht om de door Consument genoemde getuige te mogen benaderen om een verklaring af te leggen. In eerste instantie heeft Consument ontkend dat er een getuige was en nadien, toen zij hierop terugkwam, geen toestemming gegeven mevrouw B te benaderen.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich voor de vragen gesteld of Consument recht op uitkering onder de verzekeringsvoorwaarden heeft, of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het EVR en het Incidentenregister en van die laatste registratie melding mocht maken aan het CBV.

Het weigeren van uitkering

4.2 Allereerst zal de Commissie de vraag beantwoorden of Verzekeraar de door Consument veroorzaakte schade aan de scooter dient te vergoeden. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument door het opgeven van een valse verklaring geprobeerd heeft Verzekeraar te misleiden om schade onder de Verzekering vergoed te krijgen. Om die reden heeft Verzekeraar de schade die Consument claimt niet vergoed. Hiermee doet Verzekeraar een beroep op artikel 7:941 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

4.3 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 Consument Verzekeraar onjuiste gegevens heeft verstrekt met de opzet om een hogere schade-uitkering te krijgen dan waarop recht bestaat.

Opzet tot misleiding

4.4 Voorop staat dat het op de weg van Verzekeraar ligt om te stellen, en zo nodig te bewijzen, dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven.

4.5 De Commissie stelt vast dat op grond van de Voorwaarden geen dekking voor de schade aan de scooter bestaat als deze schade is veroorzaakt door een motorvoertuig. Alleen als de schade, zoals Consument stelt, het gevolg is van het omvallen van de scooter, doordat zij hiertegen aan leunde, zou recht kunnen bestaan op uitkering onder de Verzekering.

4.6 De stelling van Consument dat de schade aan de scooter van mevrouw X is ontstaan als gevolg van het omvallen van de scooter toen zij hiertegen aan leunde staat haaks op de verklaringen van mevrouw X en de heer Y dat de schade aan de scooter veroorzaakt is door een aanrijding. De Commissie acht met de verklaringen van mevrouw X en de heer Y de door hen gegeven toedracht van het ongeval voldoende bewezen. De verklaringen zijn consistent en overtuigend. Hetgeen Consument daar tegenin heeft gebracht ontzenuwt dit oordeel niet. Dit wordt in het hiernavolgende toegelicht.

4.7 Consument stelt dat de verklaringen van mevrouw X en de heer Y niet geloofwaardig zijn. Zij voert aan dat indien sprake zou zijn geweest van een aanrijding, naast materiële schade aan de scooter, tevens sprake zou zijn van letselschade. Deze redenering overtuigt niet. Dat de heer Y geen letsel heeft opgelopen, althans in dit kader geen aanspraak heeft gemaakt op schadevergoeding, is goed mogelijk. Niet elke aanrijding heeft letselschade tot gevolg. Daarbij stelt de Commissie vast dat op de foto's van de [merk auto] schade zichtbaar is die in overeenstemming is met de door de heer Y en mevrouw X beschreven schadegebeurtenis.

Bovendien hadden mevrouw X en de heer Y er geen belang bij om in strijd met de waarheid te verklaren. Integendeel, doordat zij tegenover Verzekeraar hebben verklaard dat de schade het gevolg is van een aanrijding met een door Consument bestuurd motorvoertuig, hebben zij de schade aan de scooter niet van Verzekeraar vergoed gekregen.

Daarnaast voert Consument aan dat uit het ontbreken van een door partijen ingevuld aanrijdingsformulier moet worden afgeleid dat de schade niet het gevolg is van een aanrijding. Deze stelling deugt niet. Vast staat dat voor de auto, waarin Consument reed, geen verplichte WAM-verzekering was afgesloten. Uit de verklaring van de heer Y volgt dat Consument heeft aangeboden de schade te vergoeden zonder tussenkomst van haar verzekeraar en dat Y daar mee akkoord ging. Tegen deze achtergrond ligt het invullen van een aanrijdingsformulier niet voor de hand. Het ontbreken van een ingevuld aanrijdings-formulier maakt dan ook niet dat de lezing van mevrouw X en de heer Y in twijfel moet worden getrokken.

De e-mail van mevrouw B acht de Commissie onvoldoende geloofwaardig tegenover de duidelijke verklaringen van Y en X. Daarbij is allereerst van belang dat Consument aanvankelijk heeft gezegd dat er geen getuige was en later aan Verzekeraar haar toestemming weigerde om de getuige te benaderen. Voorts dateert de verklaring van 15 oktober 2018 terwijl de gebeurtenis heeft plaatsgevonden op 27 juni 2017. Bovendien is de authenticiteit van de verklaring niet goed te controleren omdat de e-mail waarin mevrouw B de gebeurtenissen schetst een door Consument aan haar advocaat doorgezonden e-mail betreft.

Ten slotte heeft Consument op het schadeaangifteformulier van 12 juli 2017 een hoger schadebedrag, te weten € 1.250,00, ingevuld dan de op dat moment al aan haar bekende schade van € 640,00 en op dit punt niet naar waarheid verklaard.

4.8 Gezien het vorenstaande is de Commissie van oordeel dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven door te verklaren dat de scooter omviel teneinde Verzekeraar te bewegen een uitkering te doen waarop zij geen recht had. Het beroep van Verzekeraar op 7:941 lid 5 BW is hiermee gerechtvaardigd. Verzekeraar hoeft derhalve niet tot uitkering over te gaan.

Registratie in het EVR en het Incidentenregister

4.9 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het EVR en het Incidentenregister. Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene verstrekkende consequenties hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het 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 voor opname van de persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers. (Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3, te vinden op www.rechtspraak.nl, en GC Kifid 2017-717 onder 4.2., te vinden op www.kifid.nl.)

4.10 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument waren het Protocol en de Wet Bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp, thans de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die ten aanzien van de toepasselijke bepalingen niet afwijkt van de Wbp) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is slechts gerechtvaardigd indien zij in overeenstemming is met de Wbp en het Protocol. Blijkens de Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel van de Wbp is daarbij gedacht aan gegevens in verband met strafbaar of hinderlijk gedrag, die tot gevoelige gegevens behoren omdat de betrokkene in verband wordt gebracht met strafrechtelijk verwijtbaar gedrag. Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR.

Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector.

Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de te verwerken (strafrechtelijke) persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. (Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4.) Bij bevestigende beantwoording van deze vraag dient voorts, overeenkomstig artikel 8 onder f van de Wbp en artikel 5.2.1 sub c van het Protocol, te worden beoordeeld of op grond van een en ander opneming in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd is en voor welke duur.

4.11 Hiervoor onder 4.4 tot en met 4.8 is uiteengezet dat de Commissie van oordeel is dat sprake is van opzettelijke misleiding door Consument van Verzekeraar. Dit brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol is voldaan. 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. Voor registratie in het EVR en de duur daarvan dient het belang van Verzekeraar, en dat van de andere verzekeraars, bij de registratie te worden afgewogen tegen de mogelijk nadelige gevolgen van de registratie voor Consument. De gevolgen van opname in het EVR moeten in verhouding staan tot de gewraakte gedraging en de overige omstandigheden van het geval.

(Zie GC Kifid 2016-302, onder 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.

4.12 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van vier jaar in het Incidentenregister en het EVR geregistreerd. Door Consument zijn geen omstandigheden aangevoerd die een kortere registratieduur rechtvaardigen. Commissie acht een registratie voor de duur van vier jaar dan ook gerechtvaardigd.

Incidentenregistratie

4.13 Gelet op het bovenstaande dient ook deze 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.

De melding aan het CBV

4.14 Op grond van artikel 4.2.3. van het Protocol mogen de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld worden met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatie-functies van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket. Dit is het CBV. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen mocht Verzekeraar het CBV van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in kennis stellen. Verzekeraar hoeft de melding aan het CBV niet in te trekken.

Slotsom

4.15 Alles overwegende is de Commissie van oordeel dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude gepleegd door Consument. Om die reden mocht Verzekeraar de door Consument gevorderde schade afwijzen, de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister voor de duur van vier jaar registreren en de incidentenregistratie melden bij het CBV.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.