Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-510
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mw. L. van Berkum, leden en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 juni 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, als gevolmachtigd agent van UVM Verzekeringsmaatschappij N.V. te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 17 juli 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies
Bijlagen	: Enkele relevante bepalingen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssyteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

Samenvatting

Fraude bij melden van schade. Registratie. De persoonsgegevens van Consument zijn door Verzekeraar in de frauderegisters geregistreerd, omdat Verzekeraar vindt dat Consument fraude heeft gepleegd. Dit door, in de schadeclaim van zijn broer, op de reisverzekering van zijn moeder, facturen naar Verzekeraar te sturen die reeds in een eerdere schadeclaim van Consument zijn gebruikt. De Commissie komt tot het oordeel dat Verzekeraar terecht de persoonsgegevens van Consument heeft mogen registreren in Externe Verwijzingsregister en het Incidentenregister, omdat voldoende is komen vast te staan dat er sprake is van het bewust insturen van onjuiste nota's en hiermee een onjuiste voorstelling is gedaan over de schadeclaim. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De procedure bij de Commissie heeft plaatsgevonden met inachtneming van de regels van het Reglement. De Commissie heeft haar beoordeling gebaseerd op de door partijen aan Kifid toegestuurde documenten inclusief alle daarbij behorende bijlagen, te weten: het klachtformulier van Consument, het verweerschrift van Verzekeraar, de reactie hierop van de vertegenwoordiger van Consument, de aanvullende reactie van Verzekeraar, de aanvullende stukken van Consument en de mondelinge toelichting ter zitting door Verzekeraar. Beide partijen hebben ingestemd met bindend advies, wat betekent dat partijen zijn overeengekomen zich te conformeren aan de beslissing van de Commissie.

1.2 Partijen zijn gevraagd ter zitting van 25 april 2019 hun standpunten toe te lichten. Consument heeft daarop laten weten geen behoefte te hebben aan een hoorzitting en is niet ter zitting verschenen. Namens Verzekeraar was aanwezig de heer mr. [naam jurist], jurist.

2. Waar gaat het om?

2.1 De tas van de broer van Consument is gestolen tijdens zijn vakantie van 16 september 2017 tot en met 22 september 2017. Vanaf het e-mailadres van Consument is op 5 oktober 2017 de schade op de reisverzekering van zijn moeder gemeld. Zijn broer is medeverzekerde op deze reisverzekering. Met de e-mail zijn enkele nota's van de gestolen goederen mee-gestuurd. Het gaat om nota's van [winkelier 1], [winkelier 2], [winkelier 3] en [winkelier 4]. De nota's van [winkelier 3] en [winkelier 4] staan op naam van Consument.

2.2 Op 13 oktober 2017 heeft Consument vanaf zijn e-mailadres een ingevuld schadeformulier inclusief bewijsstukken van de retourvlucht [stad 1] – [stad 2] aan Verzekeraar verstuurd. In een gesprek met de schade-expert van CED Nederland (bezoekdatum 01-11-2017) verklaarde de broer van Consument dat Consument het schadeformulier heeft ingevuld. Op het schadeformulier worden de vier als gestolen geclaimde goederen beschreven inclusief aankoopprijs en datum aankoop. De omschrijvingen komen overeen met de bijgevoegde nota's van de eerste schademelding.

2.3 Door Verzekeraar is bij de schadebehandeling onderzoek gedaan naar het schadeverleden. Verzekeraar constateerde dat alle vier de nota's, behorende bij de gestolen goederen van de claim van de broer van Consument, eerder zijn ingediend door Consument inzake een woninginbraakclaim van 21 maart 2016. De nota van [winkelier 2] is daarnaast nogmaals ingediend bij een schademelding in oktober 2016.
Bij de inbraakclaim waren de betreffende nota's genummerd. De ingediende nota's van de onderhavige claim op de reisverzekering vertonen een zwart vlak op de plekken waar op de nota's van de inbraakclaim nummers zichtbaar waren, met uitzondering van de [naam winkelier 4] nota waarop het nummer (10) nog zichtbaar is.
Tevens is het Verzekeraar opgevallen dat Consument beide zonnebrillen van de [naam winkelier 3] nota als gestolen heeft geclaimd tijdens de woninginbraak in 2016. De broer van Consument verklaart echter dat één van deze twee [naam winkelier 3] zonnebrillen in zijn gestolen tas zat, omdat hij deze van zijn broer cadeau heeft gekregen. Hiermee wordt de bril tweemaal geclaimd gestolen te zijn.

2.4 Verzekeraar heeft op 28 februari 2018, naar aanleiding van de verrichte onderzoeken, de schadeclaim afgewezen en de persoonsgegevens van Consument en de broer van Consument opgenomen in het Incidentenregister, het Externe Verwijzingsregister, voor de duur van vijf jaar, het Interne Verwijzingsregister en de persoonsgegevens zijn gemeld bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit. Daarnaast vordert Verzekeraar de onderzoekskosten van €726,- bij Consument en de broer van Consument.

2.5 Consument is het oneens met het standpunt van Verzekeraar. Hij heeft geen contractuele relatie met Verzekeraar, waardoor de verzekeringsvoorwaarden van de doorlopende reisverzekering hem niet kunnen worden tegengeworpen. Daarnaast is er geen sprake van een opzet tot misleiding, maar van een menselijke vergissing. Hij heeft zijn vordering beperkt tot de verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister, het Externe Verwijzingsregister (hierna: EVR) en de verwijdering van de melding van zijn gegevens bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna: CBV).

3. Beoordeling

3.1 De Commissie is de vraag voorgelegd om te beoordelen of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument heeft mogen registreren in het Incidentenregister en het EVR en van de incidentenregistratie melding mocht doen aan het CBV.

Is Consument terecht geregistreerd in het EVR en het Incidentenregister?

3.2 De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is alleen gerechtvaardigd als dat gebeurt in overeenstemming met de daarvoor geldende regels (waaronder het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna 'het Protocol')).
Voor de registratie in het EVR is op grond van artikel 5.2.1 van het Protocol vereist dat 1) de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude door de betrokkene opleveren en 2) de registratie proportioneel is (zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, te vinden op www.rechtspraak.nl en GC Kifid 2018-377 onder 4.2 en 4.3, te vinden op www.kifid.nl). Wanneer is voldaan aan de vereisten van de EVR, dan mag een registratie in het Incidentenregister blijven staan, omdat dit register is gekoppeld aan de EVR.
Of een Verzekeraar wel of geen contractuele relatie heeft met de persoon die Verzekeraar wil registreren, is niet relevant. In het protocol wordt in het algemeen gesproken over de '*betrokkene*' als degene '*op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft*'. Gekeken moet worden of Verzekeraar voldoet aan de vereisten van het Protocol, zodat van een rechtmatige registratie kan worden gesproken, ongeacht of er een contractuele relatie aan ten grondslag ligt.

Vereiste 1: een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude

3.3 De vraag is of Consument Verzekeraar opzettelijk heeft geprobeerd Verzekeraar te misleiden door een onjuiste voorstelling van zaken te geven over de schadeclaim van zijn broer. Meer in het bijzonder is de vraag of hij bewust eerder ingediende nota's opnieuw heeft overgelegd.

3.4 Consument stelt dat hij een marginale rol heeft gespeeld bij het indienen van de claim. Hij heeft op verzoek van zijn moeder en broer via zijn e-mailadres de stukken aan Verzekeraar gestuurd. Hij fungeerde slechts als doorgeefluik.

Ten aanzien van de facturering met doorgekraste nummers zegt Consument dat de nummers slechts bedoeld zijn voor zijn administratie. Om onduidelijkheid te voorkomen heeft hij de nummers weggekrast voor de Verzekeraar. Tot slot is het voor Consument onduidelijk of de meegestuurde factuur voor de zonnebrillen betrekking heeft op de gestolen zonnebril van zijn broer. Consument heeft vaker zonnebrillen gekocht en heeft hiervan meerdere aankoopbewijzen thuis liggen. Kennelijk is de verkeerde opgestuurd.

3.5 De gegeven uitleg is onvoldoende om de geconstateerde verschillen in de schadeclaim te weerleggen. Wanneer Consument namelijk slechts als doorgeefluik fungeerde, is het de Commissie onduidelijk gebleven hoe dit samenhangt met de gedetailleerde wijze waarop de informatie van de nota's door Consument op het schadeaangifteformulier zijn ingevuld. Daarnaast blijkt dat Consument wel aandacht heeft besteed aan het wegkrassen van de nummering, maar niet heeft gecontroleerd of hij de juiste facturen, zoals die van de gestolen zonnebril, had meegestuurd. Hierbij kan er geen sprake zijn geweest van een vergissing, zoals Consument stelt.
Gezien het feit dat Consument hierover onduidelijk is gebleven en in zijn schriftelijke reacties en ter zitting niet de mogelijkheid heeft benut om deze onduidelijkheid weg te nemen, zijn de geconstateerde verschillen in de schadeclaim onvoldoende weerlegd. Dit in samenhang met dat de nota's, voorzien van de nummering die in deze zaak bewust zijn weggekrast, die door Consument reeds in een eerdere claim zijn ingediend, is de Commissie dan ook van oordeel dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude. Hiermee is voldaan aan het eerste vereiste voor de registratie in het EVR.

Vereiste 2: is de registratie proportioneel?

3.6 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 eventuele 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 ook GC Kifid 2016-302, onder 4.9.)
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 Verzekeraar.

3.7 Verzekeraar heeft besloten de gegevens van Consument voor een duur van vijf jaar te registreren. Verzekeraar heeft bij deze beslissing meegewogen dat er bewust eerder ingediende nota's opnieuw zijn overgelegd door Consument en zijn broer. Een dergelijk opzet tot misleiding kan volgens Verzekeraar een registratie van acht jaar opleveren. Verzekeraar heeft echter gekozen voor een registratie van vijf jaar gezien de hoogte van het schadebedrag.

De Commissie oordeelt dat, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie en de duur daarvan niet disproportioneel zijn.
Consument heeft nog aangevoerd dat hij, in het kader van de uitoefening van zijn bedrijf, een administratiekantoor, geen bedrijfsaansprakelijkheids- of inboedelverzekering en een telefoonabonnement voor zijn werknemers kan sluiten.
Weliswaar heeft Consument aangetoond dat zijn aanvraag voor een Zekerheidspakket Zakelijke Dienstverlening is afgewezen bij één verzekeraar, maar hiermee heeft hij onvoldoende aangetoond dat hij als gevolg van de registratie zijn verzekeringen bij geen enkele andere verzekeraar kan sluiten. Consument heeft hierbij niet onderbouwd waarom hij pas na de registratie van zijn persoonsgegevens een beroepsaansprakelijkheidsverzekering en inboedelverzekering heeft willen sluiten voor zijn reeds bestaand bedrijf. Evenmin is aannemelijk gemaakt dat de afwijzing van de aanvraag voor een telefoonabonnement rechtstreeks verband houdt met de registraties.
Van omstandigheden die tot verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden is de Commissie niet gebleken.

3.8 Gelet op het bovenstaande dient de registratie in het EVR 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.

Melding CBV

3.9 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen mocht Verzekeraar op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol het CBV van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in kennis stellen. Verzekeraar hoeft de melding aan het CBV niet in te trekken.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Bindend advies: 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.

Bijlagen

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.