Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-302
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. B.I. Bethlehem, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 augustus 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V. Centraal Beheer Divisie Particulieren, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 5 juli 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Medio 2014 heeft Consument zijn auto te koop aangeboden voor € 3.500. In maart 2015 heeft brand gewoed in de auto van Consument. Consument heeft de schade op zijn verzekering gevorderd. Consument is niet akkoord gegaan met een dagwaardebepaling van € 4.000 en heeft desgevraagd niet verteld dat zijn auto te koop heeft gestaan voor € 3.500. Consument verklaart het niet-akkoord gaan met de dagwaardebepalng van € 4.000 met de stelling dat hij na het te koop aanbieden van zijn auto daarin een nieuwe motor heeft laten plaatsen ter waarde van € 6.000. Volgens Consument bedraagt de dagwaarde van zijn auto € 7.000. Het garagebedrijf dat volgens Consument de motor in de auto zou hebben gezet, ontkent deze werkzaamheden te hebben uitgevoerd. Voorts blijkt uit het expertiserapport dat de twee brandhaarden in de auto duiden op brandstichting. Gelet op het voorgaande heeft Verzekeraar zich terecht op het standpunt gesteld dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude in de zin van artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiele Instellingen (PIFI). Verzekeraar heeft voorts gemotiveerd aangevoerd dat de registratie zelf alsmede de achtjarige duur daarvan aan het proportionaliteitsvereiste van artikel 5.2.1 sub c en artikel 5.3.2 PIFI voldoen, zodat zij de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (EVR) heeft mogen registreren.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument. Hierop is door Verzekeraar desgevraagd niet gereageerd;
- de reactie van Verzekeraar naar aanleiding van de mondelinge behandeling d.d. 8 maart 2016;
- de reactie van Consument naar aanleiding van de mondelinge behandeling d.d. 21 maart 2016.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 24 februari 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een Renault Vel Satis met kenteken [..kenteken 1..] (hierna: de Auto). De Auto is eerst op naam van de vader van de echtgenote van Consument geregistreerd. Op 2 juni 2014 werd de Auto op naam van de echtgenote van Consument geregistreerd. Op 11 november 2014 werd de Auto op naam van [..Stichting..] geregistreerd.

2.2 Consument heeft voor de Auto een autoverzekering bij Verzekeraar afgesloten. [..Stichting..] is verzekeringnemer en verzekerde.

2.3 Op grond van de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden bestaat geen dekking voor een schade of gebeurtenis waarover de verzekerde met opzet feiten verzwijgt, omstandigheden bewust niet vermeldt, dan wel valse opgave doet met betrekking tot de geleden schade.

2.4 Op 1 december 2014 heeft Consument de verzekeringsdekking gewijzigd van WA beperkt casco naar WA casco.

2.5 In de nacht van 24 op 25 maart 2015 heeft er brand gewoed in de Auto. De brand is geblust door de brandweer, waarbij een raampje van de Auto is ingeslagen.

2.6 De Auto is weggesleept door een takelwagen en gestald bij [..bedrijf 1..].

2.7 Op 25 maart 2015 heeft Consument de schade die hij door de brand heeft geleden, bij Verzekeraar gemeld en op 27 maart 2015 heeft Consument een ingevuld schadeaangifteformulier aan Verzekeraar ge-e-maild.

2.8 Op 30 maart 2015 is door een schade-expert van expertisebureau CED in opdracht van Verzekeraar onderzoek gedaan naar de Auto. In dit kader heeft de schade-expert Consument die dag meerdere keren telefonisch gesproken.

2.9 Op 10 april 2015 heeft Consument wederom met de schade-expert gesproken, waarbij aan hem is gevraagd of er – naast de banden – meer zaken waren vervangen aan de Auto. Consument heeft toen medegedeeld dat de motor van de Auto in september/oktober 2014 was vervangen. De expert heeft om de factuur van de motor verzocht.

2.10 Op 12 april 2015 heeft Consument een factuur van Autobedrijf [..bedrijf 2..] aan de expert ge-e-maild.

2.11 Op 15 april 2015 heeft de expert Consument telefonisch medegedeeld dat hij een dagwaardebedrag van € 3.250 voor het casco van de Auto heeft vastgesteld. Diezelfde dag heeft Consument aan de expert ge-e-maild het met dat bedrag oneens te zijn.

2.12 De expert heeft Consument hierna telefonisch bericht dat hij de dagwaarde opnieuw heeft vastgesteld en dat deze € 4.000 is.

2.13 In het rapport van CED 22 april 2015 staat onder meer het volgende:

"Oorzaak. De brand is het hevigst geweest bij en in het midden van het dashboard. Een vreemd beeld bij de brandschade is een tweede brandhaard tussen de voorstoelen en de achterbank en het rechter achterportier, opvallend in dat verband is de aanwezigheid van vuurwerk in het interieur. Aldus de verzekerde lagen er twee rotjes in het dashboardkastje die van de zon zijn maar er was meer aanwezig. Een tweede opvallende zaak was dat het schuifdak op een kier openstond wat tijdens de brand ook het geval was, te zien aan de afzetting van roet op de dakplaat. De verzekerde antwoordde daarop dat het dak 's nachts altijd openstaat om frisse lucht in de auto te hebben. Als alleen het dashboard beschadigd zou zijn was kortsluiting een aannemelijke oorzaak te noemen maar de andere brandhaarden in de auto zonder direct letterlijk verband en het openstaande dak doen denken aan brandstichting. Een oorzaak vanuit de motorruimte of een lekkage van brandstof of olie of iets dergelijks is in elk geval uit te sluiten. Voor zover wij kunnen nagaan lijkt de brand voor verzekerde niet te voorzien te zijn geweest en bestaat er geen mogelijkheid van verhaal.
(…)
De eigenaar van de auto heeft zich met de schadevaststelling niet akkoord verklaard. Hij is van mening dat de waarde € 7.000 moet bedragen."

2.14 Naar aanleiding van de bevindingen van CED heeft het Team Toedrachtonderzoek Achmea een onderzoek ingesteld naar de toedracht van de schade en/of de juistheid van de schadeclaim. Op 28 april 2015 heeft een medewerker van Speciale Zaken van Verzekeraar in dat kader telefonisch contact opgenomen met Consument en per e-mail bevestigd dat nader onderzoek nodig werd geacht.

2.15 Op 29 april 2015 heeft Consument een Verklaring inzake het brandonderzoek [..nummer..] ingevuld en per post verstuurd. In deze verklaring is onder meer de volgende vraag opgenomen, die Consument met 'nee' heeft beantwoord:

"Heeft u recent getracht het object in te ruilen of te verkopen?"

2.16 Voorts heeft Consument in de verklaring het volgende geschreven:

"Zit nieuwe motor in de auto deze heeft ruim € 6.000,- gekost incl. inbouwen."

2.17 Op 29 april 2015 heeft een medewerker van Speciale Zaken autoschadeherstelbedrijf [..bedrijf 1..] bezocht en de Auto geïnspecteerd. De medewerker heeft vastgesteld dat het schuifkanteldak op een kier stond en sporen van roet vertoonde. Voorts heeft de medewerker een tweetal grondbloemen in de auto aangetroffen die met tape aan elkaar gemaakt waren met daarop vastgeplakt de resten van een filtersigaret, die tot aan het filter was opgebrand.

2.18 Op 19 mei 2015 is Consument door een medewerker van Speciale Zaken geïnterviewd. Desgevraagd heeft Consument tijdens dit interview onder meer het volgende verklaard:

"In september of oktober 2014 is de motor uit de [..kenteken 2..] in de [..kenteken 1..] gezet. Dit is gedaan door autobedrijf [..bedrijf 3..].
(…)
Ik heb hier geen factuur, ik heb contant betaald. Ik heb er € 600,00 voor betaald."

"De auto heeft niet te koop gestaan. We hebben wel een keer geïnformeerd wat de auto waard was. We zijn naar een vestiging gereden van [..bedrijf 4..]. Daar werd er € 600,00 geboden voor de auto. Dat vond ik veel te weinig. Ik wilde de auto eigenlijk kwijt om dat ik toen gestopt was met mijn bedrijf, een behang en schildersbedrijf. De auto werd wat duur voor de kilometers die we nog reden met de auto. Gezien het lage bod hebben we besloten om door te rijden met de auto."

"Ik had het idee dat de auto meer waard was dan in eerste instantie werd aangeboden. Ik kreeg eerst een dagwaarde door van € 2.500,00 tot € 3.000,00. Later werd de waarde opgetrokken naar € 4.000,00. Ik ben daar uiteindelijk mee akkoord gegaan. Ik had het idee dat de auto minimaal € 5.500,00 tot € 6.000,00 waard was."

"Ik denk dat er een paar stuks vuurwerk in lagen. Ik wist dat eigenlijk niet meer. Het kan zijn dat er een paar stuks vuurwerk in de auto lag dat ik van mijn kinderen heb afgenomen. Dat vuurwerk moet dan in een vakje tussen de stoelen of in een vakje achter de houten strip in het dashboard hebben gelegen."

"Het dak van de auto hebben we altijd op een kier staan. De reden is dat wij beiden roken en dat we de boel daarmee doorluchten. De kier is zo klein dat er ook geen regen binnen kan komen. Dit zouden ook de buren kunnen bevestigen."

"Ik heb de dekking veranderd naar WA Casco omdat ik de auto in de winter graag compleet verzekerd wil hebben voor het geval we zelf een aanrijding veroorzaken."

2.19 Hierna heeft de interviewer Consument geconfronteerd met een advertentie waaruit volgens de interviewer blijkt dat de auto al sinds 10 november 2014 op verschillende websites te koop werd aangeboden. Consument heeft daarover het volgende verklaard:

"Ik heb de advertenties gezien. Ik herinner me dat de auto inderdaad enige tijd te koop heeft gestaan. Ik was dit al helemaal vergeten. Ik dacht dat ik de advertentie al weer verwijderd was. Ik wist absoluut niet meer dat de auto te koop gestaan heeft. Ik herinner me nu dat er in juni of juli iemand geweest is die een proefrit heeft gemaakt. De koop ging niet door omdat het niet de juiste kleur was."

2.20 Voorts heeft de interviewer Consument geconfronteerd met de vraagprijs in de advertentie van € 3.500 terwijl Consument niet akkoord ging met een dagwaardevaststelling van € 4.000. Consument verklaart daarover het volgende:

"Destijds wist ik niet dat de auto feitelijk meer waard was dan de aangegeven € 3.500. Ik ben in januari naar Renault dealer geweest en heb daar geïnformeerd wat de auto waard was bij inruil. Ik zou bij inruil € 7.500 krijgen. De garage gaf aan dat de auto zeker € 6.000 waard was."

2.21 Tevens heeft de interviewer Consument ermee geconfronteerd dat hij de verzekeringsdekking heeft aangepast terwijl de Auto te koop stond. De interviewer vraagt of Consument zich kan voorstellen dat Verzekeraar dit opmerkelijk vindt:

"Ik kan me dat niet voorstellen aangezien ik weet dat er ook bij WA beperkt casco dekking is voor brandschade. Ik had dus geen reden om de polis te wijzigen. Ik heb de dekking uitsluitend gewijzigd ivm de winterse omstandigheden."

2.22 Ook heeft de interviewer Consument ermee geconfronteerd dat er een vorm van ontstekingsmechanisme in de Auto is aangetroffen bestaande uit twee stuks vuurwerk en een opgebrande sigaret die met tape aan elkaar waren geplakt en dat het erop lijkt dat er doelbewust getracht is om met een vertraging brand te stichten in de Auto van Consument. Consument verklaarde daarover als volgt:

"De auto heeft afgesloten voor de deur gestaan. Wij lagen te slapen. We hebben niets met deze brandstichting te maken. Ik heb geen idee hoe het vuurwerk wat u mij heeft getoond in de auto gekomen kan zijn."

2.23 Tijdens het bezoek heeft Consument aan de medewerker van Speciale Zaken een kopie van een nota van [..bedrijf 2..] gegeven d.d. 3 december 2012, inzake werkzaamheden en onderdelen van het overbouwen van een motor voor € 6.938,55. Op deze nota zijn geen kenteken en gegevens vermeld.

2.24 De medewerker van Speciale Zaken heeft [..bedrijf 2..] bezocht en met een medewerker aldaar gesproken.

De medewerker verklaarde dat Consument het factuurbedrag nooit heeft voldaan en dat de op de factuur vermelde werkzaamheden zagen op het plaatsen van een ruilmotor in de vorige auto van Consument ([..kenteken 2..]). De medewerker heeft de originele factuur voor het vervangen van de motor overhandigd, waarop wel alle gegevens van het voertuig [..kenteken 2..] staan vermeld.

2.25 Eveneens op 19 mei 2015 heeft de medewerker van Speciale Zaken [..bedrijf 3..] bezocht en aan beide eigenaren gevraagd of zij de motor van de vorige auto ([..kenteken 2..]) in de Auto hadden ingebouwd. De eigenaren gaven aan dat zij rond half april telefonisch waren benaderd door Consument met de vraag of zij een factuur van het overbouwen van een motor wilden opstellen. Aan dit verzoek hebben zij geen gevolg gegeven. Zij hebben beiden verklaard nooit een motor in de Auto te hebben ingebouwd. Deze verklaring is door hen beiden ondertekend.

2.26 Per brief van 4 juni 2015 heeft Verzekeraar aan Consument medegedeeld dat niet zal worden overgegaan tot uitkering in verband met het achterhouden van informatie en oplichting. Voorts staat in deze brief dat de Verzekeraar de verzekeringsovereenkomst per onmiddellijke ingang beëindigt, vergoeding van de door hem gemaakte onderzoekskosten vordert en de persoonsgegevens van Consument en diens echtgenote in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (EVR) heeft geregistreerd en daarvan melding heeft gedaan bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV).

2.27 Per e-mail van 5 juni 2015 heeft Consument aan Verzekeraar laten weten het daarmee oneens te zijn.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert vergoeding van de dagwaarde van de Auto en bijkomende kosten (wegenbelasting, kosten van huur van vervangend vervoer en uren voor de afwikkeling van de klacht). Totaal gaat het om een bedrag van € 9.509. Voorts vordert hij verwijdering van zijn persoonsgegevens en de persoonsgegevens van zijn echtgenote uit het Incidentenregister en uit het daaraan gekoppelde EVR en intrekking van de CBV-melding.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 De eerste vordering tot vergoeding van de dagwaarde van de Auto steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst door niet over te gaan tot uitkering van de dagwaarde van de Auto en door traag of niet te reageren op correspondentie en verzoeken van Consument.

De vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens uit de registers steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar met de registraties onrechtmatig jegens Consument en diens echtgenote handelt. Consument heeft namelijk niet met opzet feiten verzwegen, geen omstandigheden bewust niet vermeld en ook geen valse opgave gedaan met betrekking tot de geleden schade, zodat Verzekeraar geen beroep toekomt op de dekkingsuitsluitingsclausule uit de verzekeringsvoorwaarden en de persoonsgegevens van Consument niet had mogen registreren in de registers. De vordering tot vergoeding van de bijkomende kosten steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat deze schade is veroorzaakt door voornoemde wanprestatie en onrechtmatig handelen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft niet met opzet verzwegen dat de Auto te koop heeft gestaan. Door alle beslommeringen en de druk op het gezin was Consument vergeten dat de Auto in juni/juli 2014 te koop was aangeboden via autoscout.nl. Dit was niet meer dan een vergissing. De Auto is aangeboden via autoscout.nl in juni/juli 2014 en omdat er niemand gereageerd had, is Consument dit vergeten. In november 2014 heeft Consument geen advertenties geplaatst. Andere advertentiesites waarop de Auto werd aangeboden, hebben de advertentie van autoscout gekopieerd.
- Dat de geadverteerde prijs lager was dan de dagwaardebepaling waarmee Consument niet akkoord is gegaan, valt te verklaren door de omstandigheid dat op het moment van het plaatsen van de advertentie nog geen nieuwe motor in de auto zat en op het moment van de dagwaardebepaling wel. Na plaatsing van de nieuwe motor is de waarde van de Auto aanzienlijk gestegen.
- Dat [..bedrijf 3..] ondertekend heeft verklaard nimmer een nieuwe motor te hebben ingebouwd in de Auto, is te verklaren door de omstandigheid dat zij deze werkzaamheden zwart hebben verricht. Consument heeft het garagebedrijf nadien nog benaderd om te vragen of ze alsnog een factuur wilden opstellen voor de reeds uitgevoerde werkzaamheden en niet voor niet-uitgevoerde werkzaamheden.
- De brandweer heeft ter plekke onderzoek uitgevoerd in aanwezigheid van de politie en heeft geen vuurwerk met sigaret gevonden, alleen het rotje. De brandweer heeft Consument desgevraagd medegedeeld dat kortsluiting de oorzaak van de brand moet zijn geweest, aangezien het gehele dashboard was verbrand. Ook de brandschade aan de speaker in de deur achter de voorstoelen zou volgens de brandweer op kortsluiting duiden. De expert van CED heeft de auto pas enkele dagen later onderzocht. Het raam was ingeslagen door de brandweer. In de tijd dat de auto bij [..bedrijf 1..] stond heeft iemand het vuurwerk met sigaret in de auto kunnen gooien.
- Het is onjuist dat Consument niet akkoord zou zijn gegaan met de dagwaardebepaling van € 4.000. Dit kan bevestigd worden door navraag bij [..naam..] van CED.
- Het dakraam stond op luchtstand en niet open: er had geen vuurwerk doorheen gegooid kunnen worden.
- Het interview dat bij Consument is afgenomen is niet rechtsgeldig, aangezien Consument dit in zeer korte tijd en onder druk moest ondertekenen.

- De weigering van uitkering aan [..Stichting..] wegens aan Consument verweten gedragingen acht Consument onterecht, nu hij slechts bestuurder is van de Stichting en geen verzekeringnemer. De echtgenote van Consument is bovendien berijdster van de Auto. Consument heeft met andere woorden niets met de verzekering van de Auto te maken. De Stichting treft geen blaam;
- Het verweerschrift van Verzekeraar moet buiten beschouwing worden gelaten, aangezien dit niet bij de daarvoor geldende reactietermijn is ingediend.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, als verweer gevoerd dat Consument met opzet een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven om een hogere schadeclaim te krijgen dan waar hij recht op had. Verzekeraar voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Volgens CED lijkt sprake te zijn geweest van brandstichting.
- De Auto heeft reeds te koop gestaan voor € 3.500 terwijl Consument meerdere malen heeft ontkend dat zijn Auto eerder te koop heeft gestaan en niet akkoord is gegaan met een dagwaardevaststelling van € 4.000.
- De stelling van Consument dat hij de motor ter waarde van € 6.000 van zijn vorige auto in de Auto heeft laten overzetten door [..bedrijf 3..], wordt door dit autobedrijf ontkend.
- Consument heeft getracht om [..bedrijf 3..] een valse nota te laten opstellen.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie overweegt allereerst dat zij het verweerschrift van Verzekeraar buiten beschouwing zal laten, nu dit niet binnen de daarvoor geldende termijn is ingediend. De Commissie betrekt bij haar oordeel evenwel het reeds in het stadium voorafgaand aan de Kifid-procedure door Verzekeraar ingenomen standpunt en het door Verzekeraar ter zitting ingenomen standpunt. Voorts betrekt de Commissie bij haar oordeel de proportionaliteitsmatrix die Verzekeraar als bijlage bij zijn verweer heeft ingediend. De reden daarvoor is, dat het vast beleid is dat de Commissie deze matrix voorafgaand aan de zitting opvraagt, zodat de Commissie anders hoe dan ook in een later stadium van de procedure over deze matrix zou hebben beschikt.

4.2 Voor wat betreft de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument en diens echtgenote in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR mocht opnemen, overweegt de Commissie het volgende. Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen conform het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: PIFI). In het PIFI is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

"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.
(…)"

4.3 Het incident in verband waarmee de persoonsgegevens van Consument in het EVR zijn opgenomen, betreft het opzettelijk en op oneigenlijke gronden een uitkering trachten te verkrijgen waarop Consument en diens echtgenote op basis van de verzekering geen recht hadden (verzekeringsfraude).

4.4 In het PIFI is voorts – voor zover relevant – het volgende bepaald:

"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 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.

(…)

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."

<u>De registratie in het EVR van de persoonsgegevens van Consument</u>

4.5 Vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens verdenking van (poging tot) fraude is een maatregel met mogelijk verstrekkende gevolgen voor de betrokkene. Deze vermelding 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 geregistreerde weigeren. Er moeten daarom hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR.

4.6 Artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. In voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging vormt voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. Dit houdt in dat de door Verzekeraar gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking moeten vormen van fraude ('opzet te misleiden').

Zie het arrest van het Hof Amsterdam van 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5. De financiële instelling moet in het dossier van het incident ten opzichte van betrokkene genoeg bewijsmiddelen hebben op grond waarvan kan worden gesteld dat sprake is van een zware verdenking of bewezenverklaring. De informatie in het dossier moet van dien aard zijn dat voor de rechter genoeg bewijs beschikbaar is om tot een bewezenverklaring van het strafbare of onoorbare feit te kunnen komen. Er moet dus een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aanwezig zijn. Zie de door het Verbond van Verzekeraars opgestelde 'Handreiking ten behoeve van toepassing van interne en externe waarschuwingssystemen conform de bindende zelfregulering voor verzekeraars', p. 34 en HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4. Daarbij is van belang dat enkele 'verdachte omstandigheden' onvoldoende zijn voor een EVR-registratie. Zodra er een andere plausibele verklaring voor de omstandigheden kan worden gegeven, zal geen sprake zijn van een gegronde verdenking van fraude (vgl. GC Kifid 2015-142 en GC Kifid 2015-143).

4.7 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument in juni/juli 2014 de Auto te koop heeft aangeboden voor een bedrag van € 3.500. Ook staat niet ter discussie dat Consument niet akkoord is gegaan met de aanvankelijke dagwaardevaststelling van € 3.250. Wel ter discussie staat of Consument al dan niet akkoord is gegaan met de definitieve dagwaardebepaling van de Auto van € 4.000. Volgens Consument is dit wel het geval, maar volgens Verzekeraar niet. Verzekeraar heeft zijn standpunt dat Consument niet akkoord is gegaan met een dagwaardebepaling van € 4.000 onderbouwd door overlegging van het rapport van CED van 22 april 2015. Consument heeft niets aangevoerd ter onderbouwing van zijn standpunt dat hij wel akkoord is gegaan met de dagwaardebepaling van € 4.000. Om deze reden volgt de Commissie Verzekeraar in zijn standpunt dat Consument niet akkoord is gegaan met de dagwaardebepaling van € 4.000 en van mening is gebleven dat de dagwaarde op € 7.000 moet worden vastgesteld.

4.8 De vraag is nu of Consument daarmee opzettelijk en op oneigenlijke gronden heeft getracht een hogere uitkering te verkrijgen dan waarop hij op grond van zijn verzekering recht had. Volgens Verzekeraar is dit onder meer het geval, omdat Consument de Auto voor € 3.500 te koop heeft aangeboden en (dus) ten onrechte niet akkoord is gegaan met een dagwaardebepaling van € 4.000. Gelet op het verkoopbedrag was Consument immers van mening dat de Auto € 3.500 waard was, zodat Consument – door niet akkoord te gaan met de (hogere) dagwaardebepaling en door te stellen dat de Auto € 7.000 waard was – opzettelijk en op oneigenlijke gronden heeft getracht een hogere uitkering te verkrijgen dan waarop hij recht had. Volgens Consument is dit niet het geval, aangezien de Auto ten tijde van de claim op zijn verzekering inmiddels een nieuwe motor had. De Commissie is van oordeel dat Consument er niet in is geslaagd aan te tonen dat de Auto ten tijde van de claim op de verzekering een nieuwe motor had, aangezien het garagebedrijf dat deze motor in de Auto zou hebben ingebouwd, in een ondertekende verklaring heeft ontkend een nieuwe motor in de Auto te hebben ingebouwd. Desgevraagd heeft Consument geen andere verklaring van het garagebedrijf kunnen overleggen.

Nu niet is komen vast te staan dat de Auto op het moment van de vordering op de verzekering (aanzienlijk) meer waard was dan op het moment dat deze door Consument voor € 3.500 te koop werd aangeboden, volgt de Commissie Verzekeraar in zijn stelling dat Consument opzettelijk en op oneigenlijke gronden heeft getracht een hogere uitkering te verkrijgen dan waarop hij op grond van zijn verzekering recht had. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar daarom terecht heeft geconcludeerd dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude. Hieraan doen niet af de stellingen van Consument dat hij niet opzettelijk zou hebben verzwegen dat de Auto te koop stond, dat de tegenstrijdige verklaring van het garagebedrijf verklaarbaar zou zijn, dat de brandweer tot kortsluiting concludeerde, dat Consument het interview onder druk zou hebben ondertekend en dat geen vuurwerk door het dakraam zou passen.

4.9 Ingevolge artikel 5.2.1 onder c van het PIFI dient de verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Dat wil zeggen dat het belang van verzekeraars en de financiële sector bij de registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor Consument. Doel van het PIFI is onder meer de continuïteit en de integriteit van de financiële sector te waarborgen. De dreiging van registratie kan daaraan – al dan niet als preventief middel – een positieve bijdrage leveren, doch alleen indien in betreffende gevallen ook daadwerkelijk tot registratie wordt overgegaan. Desalniettemin kunnen, ook indien overigens aan de voorwaarden voor registratie is voldaan, de belangen van Consument daardoor zodanig zwaar worden geraakt dat in het concrete geval registratie achterwege zal moeten blijven. Het is in eerste instantie aan Verzekeraar die afweging te maken. Consument die verwijdering van een registratie wenst, zal evenwel moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.

4.10 Verzekeraar heeft gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van zijn persoonsgegevens, terwijl de omstandigheid dat Consument geen auto meer kan kopen omdat deze door de registraties niet kan worden verzekerd (althans enkel nog bij Rialto), de registratie zelf niet disproportioneel maakt. De Commissie is dan ook van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens van Consument proportioneel is.

4.11 Het proportionaliteitsbeginsel kan vervolgens een rol spelen bij de duur van de registratie. In artikel 5.3.2 van het Protocol is immers opgenomen dat de duur van de registratie *maximaal* acht jaar is. Verzekeraar heeft Consument op grond van een door Verzekeraar ingevulde proportionaliteitsmatrix voor acht jaar in het EVR geregistreerd en daarbij 9 punten toegekend voor aantoonbare fraude, 2 punten voor extra liegen anders dan bij confrontatie, 2 punten voor vervalsing bewijs (nota's) om meer schade vergoed te krijgen en 2 punten voor het blijven ontkennen door Consument na confrontatie.

Deze 15 punten leveren een registratieduur van acht jaar op. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar hiermee heeft aangetoond dat hij ook met betrekking tot de duur van de registratie een proportionaliteitsafweging heeft gemaakt.

De registratie in het Incidentenregister

4.12 Voorts is aan de orde de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument heeft mogen registreren in het Incidentenregister. Opname van persoonsgegevens betreffende een incident in het Incidentenregister is toegestaan zolang het onderzoek naar het incident loopt (met een maximum van acht jaar) en indien uit dit onderzoek is gevolgd dat voldaan is aan de onder 5.2.1 onder a en b PIFI genoemde vereisten voor opname van de gegevens in het EVR. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-131, rov. 4.6. Zoals hiervoor is overwogen, is voldaan aan de vereisten van artikel 5.2.1 sub a en b PIFI, nu sprake is van een gegronde verdenking van de betrokkenheid van Consument bij de verzekeringsfraude. De persoonsgegevens van Consument mochten daarom ook na afloop van het incidentenonderzoek in het Incidentenregister blijven staan voor de duur van de EVR-registratie (het EVR is immers aan het Incidentenregister gekoppeld).

De registratie in het EVR van de persoonsgegevens van de echtgenote

4.13 Verzekeraar heeft niet gemotiveerd waarom ook jegens de echtgenote van Consument een gegronde verdenking van fraude zou bestaan. Immers, de hiervoor beschreven verwijten richten zich enkel tegen Consument en niet tegen diens echtgenote. Om deze reden is de Commissie van oordeel dat geen sprake is van een gegronde verdenking van fraude jegens de echtgenote van Consument, zodat haar persoonsgegevens uit het EVR verwijderd dienen te worden.

De registratie in het Incidentenregister van de persoonsgegevens van de echtgenote

4.14 Aangezien geen sprake is van een gegronde verdenking van fraude in de zin van artikel 5.2.1 sub a en b PIFI en gesteld noch gebleken is dat het incidentenonderzoek naar de echtgenote van Consument nog loopt, dienen de persoonsgegevens van de echtgenote van Consument eveneens uit het Incidentenregister te worden verwijderd. Vgl. GC Kifid 2016-069, rov. 5.14 en GC Kifid 2016-196, rov. 4.7.

De vordering tot vergoeding van de dagwaarde van de Auto en bijkomende kosten

4.15 Op grond van de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden bestaat geen dekking voor een schade of gebeurtenis waarover de verzekerde met opzet feiten verzwijgt, omstandigheden bewust niet vermeldt, dan wel valse opgave doet met betrekking tot de geleden schade. De vraag is nu, of Verzekeraar terecht uitkering aan [..Stichting..] als verzekerde heeft geweigerd, nu de verweten gedragingen gedragingen van Consument zelf (niet zijnde verzekerde) betreffen en geen gedragingen van [..Stichting..] (zijnde de verzekerde). De Commissie is van oordeel dat de aan Consument – bestuurder van [..Stichting..] – verweten gedragingen, in het maatschappelijk verkeer als gedragingen van [..Stichting..] hebben te gelden. Vgl. HR 6 april 1979, NJ 1980, 34.

Om deze reden heeft Verzekeraar terecht uitkering aan [..Stichting..] geweigerd met een beroep op voornoemde dekkingsuitsluitingsclausule.

4.16 Gelet op het voorgaande, heeft Verzekeraar terecht een beroep gedaan op deze dekkingsuitsluitingsclausule.

4.17 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten en/of onrechtmatig heeft gehandeld. De Commissie wijst de vorderingen van Consument tot vergoeding van de dagwaarde van de Auto en de bijkomende kosten, de verwijdering van de persoonsgegevens uit de registers en intrekking van de CBV-melding daarom af. De Commissie wijst de vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens van de echtgenote van Consument uit het EVR en het Incidentenregister en intrekking van de CBV-melding toe, aangezien gesteld noch gebleken is dat jegens haar een gegronde verdenking van fraude bestaat.

5. Beslissing

5.1 De Commissie wijst de vordering af voor wat betreft de gevorderde schadevergoeding, de verwijdering van de persoonsgegevens van Consument uit de registers en de intrekking van de CBV-melding betreffende het aan Consument verweten gedrag. De Commissie wijst de vordering toe voor wat betreft de verwijdering van de persoonsgegevens van de echtgenote van Consument uit het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR en beslist dat Verzekeraar ervoor zorgdraagt dat deze gegevens binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, uit de betreffende registers zijn verwijderd. Voorts beslist de Commissie dat Verzekeraar de CBV-melding intrekt voor wat betreft de echtgenote van Consument.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.