Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-757
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. Z. Bonoo, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 mei 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 2 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Bijlagen	: Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010

Samenvatting

Registratie. Bromfietsverzekering. Consument heeft bij Verzekeraar op zowel 6 september 2016 als 13 september 2017 melding gemaakt van stormschade aan zijn scooter. Verzekeraar heeft de schade van 6 september 2017 afgewezen omdat op die datum geen sprake was van storm. De schade van 13 september 2017 heeft Verzekeraar ook afgewezen omdat Consument onjuiste, dan wel tegenstrijdige informatie zou hebben verstrekt over de toedracht en omvang van de schade en de datum waarop de schade zou zijn ontstaan. Consument vordert vergoeding van de schade en doorhaling van de registraties van zijn persoonsgegevens. De Commissie oordeelt dat Consument geen recht heeft op uitkering voor de geclaimde schade. De geclaimde schade is onvoldoende aangetoond. Verzekeraar is ten onrechte overgegaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en melding daarvan aan het CBV. De registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR blijft gehandhaafd. De vordering van Consument wordt deels toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende reactie van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Consument heeft afgezien van een mondelinge behandeling. Mede daarom wordt van mondelinge behandeling afgezien en zal op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

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

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een bromfietsverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten met WA+ (Beperkt Casco)-dekking.

2.2 Op 6 september 2017 heeft Consument bij Verzekeraar melding gemaakt van stormschade aan zijn scooter. Als schadebedrag was €1.000,00 opgegeven.

2.3 Bij e-mail van 12 september 2017 heeft Verzekeraar Consument het volgende bericht:

"(…)
Uit uw melding maak ik op dat de schade aan uw bromfiets door storm is ontstaan.
Helaas moet ik de schade afwijzen volgens de site van het KNMI was er op 06-09-2017 geen sprake van storm. Ik begrijp dat dit bericht teleurstellend voor u is.
(…)"

2.4 Op 13 september 2017 heeft Consument bij Verzekeraar wederom melding gemaakt van stormschade aan zijn scooter. Op het schadeformulier is schade aan de linkerzijde van het voertuig aangegeven en een schadebedrag van €1.200,00. Een door Verzekeraar ingeschakelde expert heeft de schade aan de linker zijkant van de scooter vastgesteld op een bedrag van €1.104,00 overeenkomstig het schaderapport van Scooter Service d.d. 26 september 2017.

2.5 Verzekeraar heeft de afdeling Veiligheidszaken ingeschakeld om de schadeclaim nader te onderzoeken.

2.6 Op 2 november 2017 heeft een gesprek met de onderzoeker plaatsgevonden. In het onderzoeksrapport d.d. 17 april 2018 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"(…)
5. Conclusie
Op 06-09-2017 heeft verzekeringnemer een stormschade gemeld aan zijn bromfiets, een Vespa [type], [kenteken]. Deze schade werd afgewezen omdat er geen sprake was van storm.

Op 13-09-2017 heeft verzekeringnemer wederom een stormschade gemeld aan zijn bromfiets. Tijdens het gesprek werd door verzekeringnemer medegedeeld dat hij nooit eerder schade heeft gehad aan zijn bromfiets toen hij deze parkeerde op 12-09-2017.

Na het gesprek wilde verzekeringnemer in het [naam gebouwencomplex] in Amsterdam op zijn eigen wijze de geprinte versie van zijn verklaring woord voor woord analyseren.
Ik heb het [naam gebouwencomplex] in Amsterdam verlaten met de mededeling dat hij zijn verklaring (al dan niet gewijzigd/ondertekend) kon opsturen in een daarvoor bestemde antwoordenvelop. Ik heb deze verklaring nooit van hem ontvangen.

Verzekeringnemer heeft daarna alleen nog telefonisch contact en contact gehad per email met de opdrachtgever.
(…)"

2.7 In de niet ondertekende verklaring van Consument die op 2 november 2017 door de schade-onderzoeker is opgesteld staat het volgende vermeld:

"(…)
Op 12-09-2017, omstreeks 17.00 uur, geparkeerd op de [straatnaam] in Amsterdam.
Op 13-09-2017, omstreeks 08.00 uur, zag ik dat de scooter was omgewaaid en was gevallen op de linkerzijde.

U vraagt mij of de scooter onbeschadigd was toen ik deze parkeerde.

U vraagt mij of de scooter eerder schade heeft gehad sinds ik eigenaar ben geworden op 19-05-2017. Ik deel u mede dat de scooter nooit eerder schade heeft gehad sinds ik eigenaar ben.

U deelt mede dat ik op 06-09-2017 een stormschade heb gemeld bij Univé aan mijn bromfiets.
Ik deel u mede dat ik inderdaad die stormschade heb gemeld op 06-09-2017.
Er was schade aan de rechterzijde aan de spiegel, daarbij zijn krassen op het chroom ontstaan.
Ook zaten er krassen op de uitlaat aan de rechterzijde.
Deze schade is afgewezen door Univé.

Deze schade is niet gerepareerd.

U deelt mede dat u zojuist heeft gevraagd of ik de scooter op 12-09-2017 onbeschadigd heb geparkeerd. U deelt mede dat ik deze vraag heb beantwoord met "ja".
Ik deel u bij deze mede dat ik niet heb begrepen dat u de gehele scooter bedoelde.

Ik had wel schade aan de rechterzijde en niet aan de linkerzijde toen ik de scooter parkeerde op 12-09-2017.

De scooter is op 13-09-2017 gevallen ten gevolge van storm en daarbij is schade ontstaan aan de linkerzijde. Deze schade aan de linkerzijde is niet ontstaan op 06-09-2017.

Ik probeer niet de schade van 06-09-2017 onder de dekking van de polis te laten vallen door de schadedatum op 13-09-2017 te zetten.

Een verzekeringsmaatschappij, [naam verzekeringsmaatschappij], heeft mij een verzekering onterecht geweigerd. Dat had te maken met de aanvraag in combinatie met schadevrije jaren.

Ik heb geen strafrechtelijk verleden.

Ik heb wel eerder de afgelopen vijf jaar een schadeclaim ingediend. Daarvoor verwijs ik u naar de database van uw verzekering.

Ik heb u de waarheid verteld. Ik heb de vragen goed begrepen.

Deze verklaring bestaat uit 3 pagina's.

Ik heb mijn verklaring gelezen en dit is een goede weergave van hetgeen wij besproken hebben. Wij hebben een goed gesprek gehad en ik heb mijn verklaring niet in alle vrijheid kunnen afleggen, omdat ik mij niet voor heb kunnen bereiden. Dat is tenminste het gevoel wat ik heb door de sturende vragen.
(…)"

2.8 Bij brief van 24 januari 2018 heeft een medewerker Speciale Zaken van Verzekeraar Consument het volgende meegedeeld:

"(…)
Naar aanleiding van uw schadeclaim d.d. 13 september 2017 heeft de schadebehandelaar ons gevraagd een nader onderzoek in te stellen. Op 2 november 2017 heeft u een gesprek gevoerd met de heer [naam 1], schadeonderzoeker van Univé. De door de heer [naam 1] opgestelde verklaring wenste u niet te ondertekenen, omdat u wilde overleggen met een juridisch adviseur. Voorts heeft u op 13 november 2017 telefonisch contact opgenomen met de schadebehandelaar en mede gedeeld dat u verder niet mee wenst te werken aan het onderzoek. U heeft gemeld dat u rechtshulp in zou schakelen.

Op 5 december 2017 heb ik u een brief gezonden waarin is vermeld dat er van uw zijde geen medewerking was. Deze brief is per abuis niet juist geformuleerd. U had immers wel een gesprek gevoerd met de schadeonderzoeker.
Hierop heeft u op 7 december 2017 via de mail gereageerd.

Met deze brief informeer ik u over de bevindingen, de voorlopige conclusie en de voorgenomen afwikkeling.

Feiten
Er is door u gemeld dat er op 6 september 2017 door storm schade is ontstaan aan uw scooter. De schade zou volgens opgave ongeveer € 1.000,00 bedragen. Omdat er op 6 september 2017 geen sprake was van storm is de schadeclaim afgewezen.
Op 13 september 2017 is er door u wederom een stormschade aan uw scooter gemeld. Er is door Univé een expert ingeschakeld die de schade aan uw scooter heeft vastgesteld op een bedrag van € 1.104,00. In het rapport van de expert is niet vermeld dat er sprake is van andere schade aan de scooter.
Uit contact met de expert blijkt, dat er door de expert geen andere "stormschade" aan uw scooter is waargenomen en de expert is door de reparateur niet gewezen op andere schade.
Tijdens het gesprek met de heer [naam 1] heeft u gemeld dat u inderdaad op 6 september 2017 stormschade heeft gemeld bij Univé. Dit betrof volgens uw opgave schade aan de rechterzijde aan de spiegel en krassen op het chroom. Deze schade was volgens uw opgave niet hersteld.

Conclusie en gevolgen
Gezien bovenstaande feiten blijft de vraag of de schade aan de linkerzijde van de scooter is ontstaan op 13 september 2017. Het vermoeden is dat u na de afwijzing van de claim van 6 september 2017 de schade welke is ontstaan op 6 september 2017 alsnog heeft geclaimd met een andere schadedatum.
Door de expert is er geen schade aan de rechterzijde van uw scooter vastgesteld. Wel staat vast dat er volgens uw eigen opgave op 6 september 2017 schade aan uw scooter is ontstaan. Volgens uw opgave is deze schade niet hersteld.

Wij zijn van mening dat er sprake is van een vermoeden van fraude.
Vanzelfsprekend kan de conclusie dat er sprake is van vermoeden van fraude niet zonder gevolgen blijven. Verzekeringen en schadeclaims zijn namelijk gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Als maatschappij moeten we er zondermeer van uit kunnen gaan dat juiste informatie verstrekt wordt over schades. Het ziet er naar uit dat u dat niet hebt gedaan en ik ben voornemens om deze constatering te laten resulteren in de afwikkeling die in het vervolg van deze brief benoemd en waar nodig toegelicht zal worden.

Voorgenomen afwikkeling

Naast het afwijzen van de schade is Unive voornemens om uw persoonsgegevens op te nemen in het Incidentenregister wat beheerd wordt door de afdeling Veiligheidszaken van Unive. Van deze registratie zal het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) van het Verbond van Verzekeraars dan op de hoogte worden gebracht. Ook wordt overwogen om uw persoonsgegevens te registreren in de door de stichting CIS beheerde databank. Afhankelijk van de inhoud van deze registratie is het mogelijk dat uw gegevens daarna inzichtelijk zijn voor andere verzekeraars in Nederland. De beoogde registraties staan vermeld in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen.
Ook wordt overwogen om uw lopende verzekeringen bij Unive per een nog te bepalen datum te royeren en de gemaakte onderzoekskosten op u te verhalen.
(…)"

2.9 Naar aanleiding van een telefoongesprek op 26 januari 2018, waarbij Consument zou hebben verklaard dat op 6 september 2017 schade aan de linker voorzijde van zijn scooter was ontstaan en dat hij bij verschillende bedrijven langs was gegaan om een prijsopgave te vragen, heeft Verzekeraar Consument op 30 januari 2018 gevraagd om opgave van de gegevens van deze bedrijven, ter beoordeling van de vraag welke schade op 6 september was ontstaan en welke op 13 september. Uit de brief van Verzekeraar d.d. 31 mei 2018 komt naar voren dat die informatie op die datum nog niet was verstrekt.

2.10 Bij brief van 3 februari 2018 heeft Consument aan Verzekeraar het volgende medegedeeld:

"(…)
In uw schrijven vermeldt u dat het rapport van uw schade expert geen andere materiële schade zou bevatten dan linker materiële schade aan de scooter. Helaas signaleer ik in uw conclusie dat de heer [naam 1] u in verwarring heeft gebracht door zijn interpretatie over andere materiële schade. De door u getrokken conclusie is gebaseerd op onjuist geformuleerde misvattingen en onrechtmatige feiten. Deze misvattingen zijn niet door mij aan uw collega de [naam 1] geformuleerd zoals deze bij u bekend zijn. Derhalve zijn deze misvattingen als onwaarheden verklaard door deze niet te ondertekenen.

Het is mijn recht als verzekerde om wederzijdse vertrouwen te creëren en om afstand te nemen van de misvattingen die de heer [naam 1] aan u heeft geformuleerd. Tevens wil ik u erop wijzen dat ik de heer [naam 1] meerdere malen de mogelijkheid heb gegeven een correcte verklaring te verschaffen, dit is geweigerd.

Tevens wil ik uw wijzen op het telefonisch contact van 21 september, 2017 met uw collega de heer [naam 2]. Deze collega heeft mij ingelicht over de afgewezen claim van 6 september 2017. Volgens de heer [naam 2] zou ik per e-mail hierover zijn bericht.

Op 21 september 2017 vond ik inderdaad de afwijzingsbericht in mijn ongewenste e-mail. Tevens is u collega geïnformeerd over de schade van 13 september 2017. Ik heb voldaan aan uw verzekeringsvoorwaarden door de schades te melden.

Uw vermoeden over de claim van 6 september 2017 dat deze claim mogelijk op een andere schadedatum is geclaimd verklaar ik hierbij ongegrond. Deze vermoeden is niet rechtsgeldig tevens niet in lijn met de werkelijkheid. Indien u van mening bent dat de door u geformuleerde feiten en of vermoedens juist zijn ontvang ik graag rechtmatig bewijs.

Verder heeft u aangegeven te bezitten over een schade rapport. Graag ontvang ik via de e-mail van u het officiële schaderapport die door uw expert is opgesteld. Indien u van mening bent dat dit rapport niet gedeeld mag worden hoor ik graag wat hier de reden van is. Ik verwacht als verzekerde, van u een neutrale positie om tot een wederzijdse oplossing te komen.
(…)"

2.11 Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, de Verzekering per 2 juli 2018 beëindigd en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in zijn Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van vijf jaar. Tot slot heeft Verzekeraar van die registratie melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit van het Verbond van Verzekeraars (hierna: CBV).

2.12 In reactie op de brief van Verzekeraar d.d. 18 september 2018 met diens verweer tegen de door Consument ingediende klacht schreef Consument dat hij de schadeonderzoeker geprobeerd had uit te leggen dat de schade van 6 september 2017 enkel krassen betrof op de linker spiegel en dat de schade aan de voorkap beperkt was gebleven doordat de scooter voorzien was van een beschermhoes. Door de storm op 13 september 2017 zou schade zijn ontstaan aan de linker kap en de linker spiegel.

2.13 Voor de beoordeling van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister - welk register is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie - zijn van belang het Protocol Incidentenwaarschuwings-systeem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 (hierna: de GVPFI) die ten tijde van de registratie, 2 mei 2018, van toepassing waren. Een kopie van de relevante bepalingen uit deze regelgeving is als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert, zakelijk weergegeven, vergoeding van de schade en doorhaling van de registraties van zijn persoonsgegevens.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Op 6 september 2017 was door de val van de scooter technische schade ontstaan in het motorsysteem van de scooter. Ook waren er enkele krassen ontstaan op de linker spiegel van de scooter. Op 13 september 2017 is door de storm aan de linkerzijde van de kap van de scooter schade ontstaan en is de linker spiegel beschadigd en defect geraakt. Consument heeft voldoende aangetoond dat de schade aan de scooter is veroorzaakt door de storm.
- De schadeclaim is ten onrechte afgewezen. De scooter is in september 2017 twee keer beschadigd geraakt op twee verschillende manieren. Consument heeft de schades netjes gemeld aan Verzekeraar.
- De door Verzekeraar ingeschakelde schade-onderzoeker was onbeschoft en niet integer. De opgestelde verklaring van deze onderzoeker is onjuist geformuleerd en bevat onjuistheden. Ook is het onjuist dat de schade van 13 september 2017 op basis van foto's is beoordeeld door de expert.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Consument recht heeft op uitkering onder de verzekering en of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het Incidentenregister en het IVR en daarvan melding mocht maken bij het CBV.

Recht op uitkering

4.2 De schade die op 6 september 2017 is ontstaan door het omvallen van de scooter is niet gedekt omdat op die datum geen sprake was van storm en schade door omvallen door andere oorzaak niet gedekt is. De vraag is of Consument recht heeft op een schade-uitkering als gevolg van de schade aan zijn scooter op 13 september 2017.

Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen omdat hij van mening is dat Consument onjuiste, dan wel tegenstrijdige informatie heeft verstrekt over onder meer de toedracht en omvang van de schade en de datum waarop de schade is ontstaan, met het doel een uitkering te ontvangen waarop geen recht bestaat. Aan de orde is een beroep op het verval van recht op uitkering ex artikel 7:941 lid 5 Burgerlijk Wetboek (verder 'BW'). In dit artikel is - kort samengevat - bepaald dat het recht op uitkering vervalt als de verzekeringnemer een wettelijke verplichting, waaronder het verschaffen van inlichtingen en bescheiden aan de verzekeraar die van belang zijn om diens uitkeringsplicht te beoordelen, niet nakomt met het opzet de verzekeraar te misleiden. Een geslaagd beroep op dit artikel heeft verstrekkende gevolgen. Daarom moeten hieraan hoge eisen worden gesteld. Concreet betekent dit dat minimaal sprake moet zijn van een gegronde verdenking van fraude. Het ligt op de weg van Verzekeraar om hiertoe concrete feiten en omstandigheden aan te dragen en – bij betwisting door Consument – ook te bewijzen waaruit het bestaan van het opzet te misleiden blijkt. Zie GC Kifid 2013-245 en GC Kifid 2011-146.

4.3 Vast staat dat Consument bij het indienen van de schadeclaim op 6 september 2017 heeft vermeld dat de schade aan de scooter was ontstaan door storm. Verzekeraar heeft deze schadeclaim afgewezen, omdat op 6 september 2017 volgens het KNMI geen sprake was van storm. De schade is volgens opgave van Consument niet hersteld. Op 13 september 2017 heeft Consument bij het indienen van de tweede schadeclaim wederom vermeld dat de schade aan de scooter was ontstaan door storm. Consument heeft op het schade-formulier aangegeven dat de schade zich aan de linker voorzijde, links midden en de linker achterzijde van de scooter bevond. Bij het rapport van de schade-onderzoeker d.d. 17 april 2018 was een door de schade-onderzoeker naar aanleiding van een gesprek met Consument op 2 november 2017 opgestelde verklaring gevoegd waarin onder andere was vermeld dat door het omvallen van de scooter op 6 september 2017 schade was ontstaan aan de *rechter*zijde van het voertuig. Aan de spiegel waren krassen op het chroom ontstaan en ook zaten er krassen op de uitlaat aan de rechterzijde. Deze schade was op 13 september 2017 nog niet gerepareerd. Consument heeft de juistheid van de verklaring betwist en dit stuk niet ondertekend.

4.4 In de verklaring staat verder vermeld dat Consument verklaarde dat de scooter nooit eerder schade had gehad sinds hij, op 19 mei 2017, eigenaar was geworden en dat hij de scooter op 12 september 2017 onbeschadigd had geparkeerd. Na confrontatie met het schadevoorval van 6 september 2017 zou Consument hebben verklaard dat er op 12 september 2017, op het moment dat hij de scooter parkeerde, wel schade aan de rechterzijde en niet aan de linkerzijde van de scooter zat toen hij de scooter parkeerde.

4.5 De schade-expert heeft in zijn rapport uitsluitend schade aan de linkerzijde van de scooter vastgesteld. Desgevraagd heeft de expert aan Verzekeraar verklaard dat hij geen schade aan de rechterzijde van de scooter had geconstateerd. Ook was hij door de reparateur niet gewezen op andere schade aan de scooter. Volgens de schade-expert zijn de beschadigingen aan de linkerkant van de scooter afkomstig van één gebeurtenis. De omvang van de schade aan de linkerzijde van de scooter is door de expert vastgesteld op een bedrag van € 1.104,00, terwijl de schade van 6 september 2017 volgens opgave van Consument € 1.000,- bedroeg. Volgens Verzekeraar is het onwaarschijnlijk dat het schadebedrag door de stormschade van 13 september 2017 nauwelijks hoger is geworden. Consument heeft niet voldaan aan het verzoek van Verzekeraar om opgave van de gegevens van de reparatiebedrijven waar hij na 6 september 2017 langs was geweest voor een prijsopgave.

4.6 Hoewel te volgen is dat Verzekeraar op grond van de constatering van onregelmatigheden op bepaalde punten in het schadedossier ernstige twijfels heeft over het relaas van Consument, heeft Verzekeraar naar het oordeel van de Commissie onvoldoende onderbouwd waaruit blijkt dat Consument heeft gehandeld met het opzet Verzekeraar te misleiden. Verzekeraar heeft in zijn brieven van 24 januari 2018 en 2 mei 2018 aan Consument meegedeeld dat bij hem het vermoeden is ontstaan dat Consument een verkeerde voorstelling van feiten en omstandigheden rond de schade aan de scooter heeft gegeven. Dit zou Consument 'vermoedelijk' doen om de schade die is ontstaan op 6 september 2017 alsnog te claimen met een andere schadedatum. Het enkele constateren van onregelmatigheden en een vermoeden van een frauduleus handelen zijn echter op zichzelf genomen niet voldoende om te kunnen spreken van opzet tot misleiden, hetgeen vereist is voor een geslaagd beroep op verval van recht op uitkering op grond van artikel 7:941 lid 5 BW.

4.7 De Commissie is daarentegen van oordeel dat Consument op zijn beurt de geclaimde schade onvoldoende heeft aangetoond. De hiervoor door Verzekeraar geconstateerde onregelmatigheden zijn door Consument niet, dan wel onvoldoende weerlegd. De enkele stelling van Consument dat de schade wel degelijk door storm is ontstaan, is daartoe onvoldoende. Nu vast staat dat Consument tegenstrijdige informatie heeft verstrekt over het schadevoorval op 13 september 2017, kan niet worden vastgesteld wat de exacte toedracht en omvang van de schade van 13 september 2017 is geweest. De uitleg van Consument, waarom hij de hem voorgelegde verklaring van 2 november 2017 niet heeft ondertekend, noch zijn andersluidende visie daarop niet meteen heeft gegeven, heeft de Commissie niet kunnen overtuigen. Consument heeft derhalve geen recht op uitkering van de schade.

Registratie Incidentenregister

4.8 Vervolgens is het de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister mocht opnemen. Opname in het Incidentenregister is, op grond van artikel 3.1.1 Protocol, toegestaan wanneer sprake is van een Incident als omschreven in artikel 2 van het Protocol en het doel van het Incidentenregister zoals omschreven in artikel 4.1.1 van het Protocol is gediend bij registratie. Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 is voldaan, dient Verzekeraar zorg te dragen voor verwijdering van de gegevens.

4.9 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd, omdat hij van oordeel is dat sprake is van een vermoeden van fraude. Zoals hiervoor uiteen is gezet, is de Commissie van oordeel dat opzettelijke misleiding en dus fraude niet zijn komen vast te staan. Daarom zijn de geregistreerde gegevens niet langer ter zake dienend. Er kan immers niet gezegd worden dat registratie kan bijdragen aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, of dat registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 Protocol omschreven doelen. De registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister is dan ook niet gerechtvaardigd. Dit strookt ook met de beslissing van de Hoge Raad van 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, te vinden op www.rechtspraak.nl, waarin is uitgemaakt, dat de voor rechtmatige verwerking van strafrechtelijke gegevens gestelde eis dat die gegevens in voldoende mate vaststaan, geldt voor verwerking in 'de registers', waarbij het ging om het Extern Verwijzingsregister en ook het Incidentenregister. Zie Hof Den Haag 10 april 2018, ELCL:NL:GHDHA:2018:655, overweging 29 e.v.

4.10 Verzekeraar dient de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister te verwijderen en de melding daarvan aan het CBV, indien deze is gedaan, in te trekken.

Registratie Gebeurtenissenadministratie en IVR

4.11 Vervolgens is de vraag aan de orde of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht opnemen in het Intern Verwijzingsregister. Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van Verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waar Verzekeraar deel van uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden speciale aandacht behoeven (artikel 2, aanhef en sub k Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (hierna 'GVPFI')). De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken.

In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'.

4.12 Op grond van artikel 5.5.1. GVPFI kunnen persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen die de zorg en aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar in deze zaak wel mocht overgaan tot het registreren van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Verzekeraar heeft voldoende aangetoond dat sprake is geweest van een gebeurtenis die de zorg en aandacht nodig hadden. Uit het procesdossier blijkt niet hoe de gebeurtenis in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR is omschreven. Daarvoor verdient gelet op het voorgaande opmerking dat uit de omschrijving niet mag blijken dat sprake zou zijn geweest van opzettelijke misleiding dan wel (een vermoeden van) fraude.

4.13 Op grond van artikel 4.3 sub f GVPFI dient verder te zijn voldaan aan de vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit. 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. De Commissie is van oordeel dat deze omstandigheden, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie niet disproportioneel maken. De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat de gevolgen van vermelding in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR beperkt zijn, omdat zij uitsluitend werkt binnen de organisatie van de desbetreffende financiële instelling en deze Consument niet belet een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument voor de duur van 5 jaar mag registreren. Er zijn door Consument geen omstandigheden aangevoerd die een kortere registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR rechtvaardigen. De vordering van Consument tot doorhaling van die registraties zal daarom worden afgewezen.

Slotsom

4.14 De slotsom is dat Consument geen recht heeft op uitkering voor de geclaimde schade. Verzekeraar is ten onrechte overgegaan tot het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en melding daarvan aan het CBV. De registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR blijft gehandhaafd.

5. Beslissing

De Commissie beslist als volgt:

1) de Commissie wijst de vordering tot vergoeding van de schade aan de scooter af;

2) Verzekeraar moet binnen twee weken nadat een afschrift van deze beslissing aan partijen is toegezonden de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister verwijderen en de melding aan het CBV intrekken en Consument daarvan een schriftelijke bevestiging zenden;

3) de vordering tot doorhaling van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR wordt afgewezen, met dien verstande dat Verzekeraar in het register niet mag vermelden dat sprake was van (een vermoeden van) fraude.

4) de Commissie wijst het door Consument meer of anders gevorderde af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.

Bijlage

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

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).

(…)

Bijlage

In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 zijn de volgende relevante artikelen opgenomen:

"***4. Beginselen van Verwerking van Persoonsgegevens***
4.1 Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
(…)
4.3 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt indien en voor zover is voldaan aan minimaal één van de volgende rechtmatige grondslagen:
(…) of
f. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de Financiële instelling of van een Derde aan wie de Persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert. (…)

5. Doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens
5.1 Algemeen
5.1.1 Verwerking van Persoonsgegevens door Financiële instellingen vindt plaats, met inachtneming van de beginselen voor Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:
(…)
d. het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar een Financiële instelling deel van uitmaakt, de Groep waartoe een Financiële instelling behoort, de Financiële instelling zelf, haar Cliënten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen; (…).

5.5 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector alsmede het gebruik van waarschuwingssystemen

5.5.1 Ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector kunnen gegevens, waaronder Persoonsgegevens, die betrekking hebben op: (i) gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de Financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Financiële instelling; (ii) (potentiële) vorderingen onder meer ten aanzien van een met de Financiële instelling gesloten overeenkomst; (iii) het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen; of (iv) handelingen van Financiële instellingen, waaronder onderzoek als bedoeld in artikel 5.6.1 Gedragscode, worden opgenomen in een Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragscode van toepassing."

In de toelichting bij artikel 5.5 van de GVPFI staat onder meer het volgende vermeld:

"*Binnen een Financiële instelling vormt Veiligheidszaken, die zich bezig houdt met de bestrijding van fraude en criminaliteit, vaak een afgezonderde eenheid. Deze afdeling legt onder meer gebeurtenissen vast die van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de Financiële sector en om die reden speciale aandacht behoeven. Het kan daarbij gaan om uiteenlopende gebeurtenissen als de melding van een gestolen laptop tot het vermoeden dat een bepaald persoon betrokken is bij een vorm van fraude of criminaliteit. Deze Persoonsgegevens worden vastgelegd in een zogeheten Gebeurtenissenadministratie. De Persoonsgegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie mogen in beginsel alleen gebruikt worden binnen de Financiële instelling of de Groep waartoe de Financiële instelling behoort. Om een oncontroleerbaar gebruik van deze Persoonsgegevens te voorkomen wordt een beperkte set aan gegevens (naam, adres, woonplaats en geboortedatum) opgenomen in een Intern Verwijzingsregister (IVR) dat in het kader van onder meer acceptatie en schadeafhandeling door de betreffende afdelingen geraadpleegd mag worden. Indien blijkt dat een Betrokkene in dit IVR voorkomt moet contact worden opgenomen met Veiligheidszaken, die vervolgens adviseert over de beslissing die moet worden genomen. Op deze Verwerking van Persoonsgegevens is de Gedragscode van toepassing en is een separate melding gedaan bij het CBP."*