Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-378
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. A.W.T. Wigger, leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 januari 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. h.o.d.n. OHRA Schadeverzekeringen, gevestigd te Arnhem, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 29 mei 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies
Bijlagen	: Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen en Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen

Samenvatting

Autoverzekering. Consument heeft een beroep gedaan op zijn autoverzekering, nadat zijn auto was gestolen. Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat Consument zijn precontractuele mededelingsplicht bij het aangaan van de verzekering heeft geschonden en een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven over de staat van de auto bij aankoop en het bedrag waarvoor hij de auto gekocht heeft. Naast het afwijzen van de schadeclaim heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Extern Verwijzingsregister, het Incidenten-register, zijn Intern Verwijzingsregister en de Gebeurtenissenadministratie. De Commissie is van oordeel dat Consument zijn precontractuele mededelingsplicht niet geschonden heeft. Wel heeft Consument een onjuiste voorstelling van zaken gegeven over de staat van de auto bij aankoop en het aankoopbedrag. Dit met als doel een hogere schade-uitkering te ontvangen dan waar recht op bestond. Hierdoor is het recht op dekking onder de verzekeringsovereenkomst komen te vervallen. De registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidenten-register kunnen gehandhaafd blijven. Ten aanzien van de duur van deze registraties is de Commissie van oordeel dat deze verkort dient te worden van acht naar vier jaar. Onder andere omdat het schenden van de precontractuele mededelingsplicht niet langer als grondslag kan dienen voor deze registraties. De registratie van de persoonsgegevens van Consument in het IVR en de daaraan gekoppelde Gebeurtenissenadministratie dient naar het oordeel van de Commissie wel doorgehaald te worden. Aan deze registraties heeft Verzekeraar de schending van de precontractuele mededelingsplicht ten grondslag gelegd. Hiervan heeft de Commissie bepaald dat deze schending niet vast is komen te staan, zodat deze gebeurtenis niet meer als grondslag kan dienen voor de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van de vertegenwoordiger van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van de vertegenwoordiger van Consument;
- de reactie van Verzekeraar onder meer inhoudende een voorstel om tot een minnelijke regeling te komen;
- de reactie daarop van de vertegenwoordiger van Consument;
- de aanvullende reactie van Verzekeraar;
- de reactie daarop van de vertegenwoordiger van Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 maart 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 7 maart 2016 bij Verzekeraar een autoverzekering aangevraagd voor zijn auto, een [merk auto 1] (verder te noemen 'de auto'). In het kader van de aanvraag heeft Consument het volgende verklaard:

Ik verklaar dat:

1. *een verzekeraar mij of een belanghebbende **de laatste drie jaar** geen verzekering heeft geweigerd of opgezegd wegens wanbetaling. Of wegens het niet nakomen van andere verplichtingen uit een verzekering.*
2. *ik of een belanghebbende **de laatste acht jaar** niet verdacht ben geweest van of veroordeeld voor:*
   (…)
   - *(…) mishandeling (…).'*

2.2 Aan het eind van deze zogenoemde slotverklaring heeft Consument nog het volgende geantwoord:

'Heeft u de slotvragen gelezen, begrepen en gaat u akkoord met de inhoud?
*Uw antwoord: **Ja**.'*

2.3 Op 31 maart 2017 heeft Consument een beroep gedaan op zijn autoverzekering, omdat zijn auto was gestolen.

2.4 Op het diefstal vragenformulier d.d. 11 april 2017 heeft Consument 'nee' aangekruist bij de vragen 'Is ondergetekende of verzekerde ooit door een verzekeraar geweigerd, geroyeerd en/of opgezegd' en 'Is ondergetekende of verzekerde met politie en/of justitie in aanraking geweest'.

2.5 Vervolgens heeft Consument op 5 mei 2017 een tweede vragenformulier ingevuld in het bijzijn van de schade-expert. Op dit vragenformulier is 'ja' aangekruist bij de vragen 'Werd ondergetekende of verzekeringnemer ooit door een verzekeraar geweigerd, geroyeerd of opgezegd' met als reden 'Geen premie betalen' en 'Is ondergetekende en/of verzekerde met de politie en/of justitie in aanraking geweest' met als aanvulling dat Consument in 2008/2009 is veroordeeld voor mishandeling met als gevolg een taakstraf van 30 uur.

2.6 Tijdens het gesprek met de schade-expert op 5 mei 2017 heeft Consument verder verklaard dat hij de auto schadevrij heeft gekocht voor een bedrag tussen € 24.000,00 en € 25.000,00. De schade-expert heeft dit gecontroleerd bij de verkoper van de auto, waarna bleek dat Consument de auto voor een bedrag van € 12.750,00 heeft gekocht.

2.7 Hierna heeft Verzekeraar een tactisch onderzoeker van de afdeling Integriteitszaken, Group Compliance en Integrity, opdracht gegeven nader onderzoek te doen. In dat kader heeft de tactisch onderzoeker op 15 mei 2017 Consument bezocht. De tactisch onderzoeker heeft daarbij aan Consument medegedeeld dat hij onderzoek deed naar aanleiding van de diefstal van de auto en dat hij vragen had over de aankoop van de auto. In het gespreksverslag staat verder het volgende -voor zover relevant- vermeld:

'De heer [naam Consument] verklaarde voor aanvang van het interview dat hij eerder, tegenover de schade-expert, niet eerlijk antwoord heeft gegeven op de vraag of hij de auto met schade heeft gekocht. Om die reden heeft hij toen ook niet verteld van wie hij de auto heeft gekocht en heeft hij gelogen over het aankoopbedrag. De heer [naam Consument] gaf verder aan spijt te hebben van het feit dat hij daarover heeft gelogen en wil nu eerlijk zijn.'

2.8 Daarnaast heeft Consument op 15 mei 2017 het volgende -voor zover relevant- verklaard:

'V: Op het vragenformulier in verband met diefstal, door jou ingevuld op 11 april 2017, heb je "nee" aangekruist bij de vraag: Is ondergetekende of verzekerde ooit door een verzekeraar geweigerd, geroyeerd en/of opgezegd. Op het aanvraagformulier van de autoverzekering heb je destijds ook "nee" aangekruist bij die vraag.

Op het vragenformulier dat je na de diefstal, in het bijzijn van de expert hebt ingevuld, staat dat er wel ooit een verzekering is geroyeerd of opgezegd. Wat kun je daarover vertellen en wat is de reden dat je in eerste instantie twee keer nee en later ja hebt ingevuld?

A: Ik heb ooit een auto verzekerd waarover ik steeds brieven ontving omdat ik geen premie betaalde, ook nadat ik de auto al had verkocht. Het afschrijven van de premie lukte niet omdat er niet altijd voldoende saldo op mijn rekening stond. (…)
V: Heeft je vrouw wel eens problemen gehad met een verzekering?
A: Dat zou kunnen. Die auto die ik voor de [merk auto 1] had, een Volkswagen [merk auto 2], heeft een tijdje op haar naam gestaan. Het kan zijn dat de premie van die auto niet altijd kon worden afgeschreven.

V: Is wel eens een verzekering beëindigd vanwege problemen?
A: Dat weet ik niet meer. Volgens mij niet. Ik vond het eerder niet zo belangrijk om te vermelden maar de expert heeft de vragen uitgelegd en toen heb ik eerlijk antwoord gegeven.

V: Op het vragenformulier in verband met diefstal, door jou ingevuld op 11 april 2017, heb je ook "nee" aangekruist bij de vraag: "Is ondergetekende of verzekerde met politie en/of justitie in aanraking geweest".
V: Op het vragenformulier dat je na de diefstal met de expert hebt ingevuld staat ook dat je in 2008/2009 met politie en/of justitie in aanraking bent geweest. Wat kun je daarover verder vertellen?
A: In eerste instantie heb ik inderdaad nee ingevuld omdat ik dacht dat de verzekering misschien moeilijk ging doen. Verder vond ik het ook niet zo belangrijk om te vertellen omdat het om een taakstraf van 30 uur ging. Daarnaast was het ook al lang geleden gebeurd.
In 2009 ben ik veroordeeld. Dat had te maken met de mishandeling van iemand terwijl die persoon niet eens aangifte heeft gedaan. Ik moest na die mishandeling naar een speciaal kantoor gaan om daar met iemand te praten. Daar ben ik niet geweest omdat ik werkte en daardoor niet kon. Omdat ik niet ben komen opdagen moest ik alsnog voor de rechter verschijnen en ben ik in 2007 of 2008 veroordeeld voor 30 uur taakstraf. De taakstraf heb ik in 2009 afgerond.

V: Waarom heb je dat niet ingevuld bij de aanvraag van de verzekering in maart 2016 en bij het invullen van het vragenformulier van 11 april 2017?

A: Ik vond het zo'n breed begrip. De expert heeft het uitgelegd, toen heb ik het eerlijk verteld (…)

V: Wat kun je vertellen over de aankoop van de [merk auto 1]?
A: Ik heb de [merk auto 1] bij een bedrijf gekocht. De auto was vrij nieuw, had nog maar ongeveer 900 kilometer op de teller. De auto had wel schade maar geen chassisschade. Ik ben in eerste instantie niet eerlijk geweest omdat ik niet heb verteld dat het een schadeauto was. Ik was in de war, mijn auto was gestolen en ik was bang dat de verzekering anders niet zou betalen. Ik vond het eerst ook niet belangrijk om te melden omdat mijn auto wel de waarde vertegenwoordigd die ik heb opgegeven. Na de aankoop heb ik de auto namelijk helemaal laten opknappen.
Tijdens het gesprek met de expert voelde het al niet goed dat ik niet eerlijk was maar toen durfde ik dat nog niet te zeggen. Ik wilde mijn verklaring op het diefstalformulier eigenlijk ook niet ondertekenen maar heb dat toch gedaan. Nu wil ik gewoon de waarheid vertellen.

V: Voor welk bedrag heb je de [merk auto 1] daadwerkelijk gekocht?
A: Voor 12.750 euro.
(…)'

2.9 Bij brief van 11 juli 2017 heeft Verzekeraar aan Consument laten weten dat de auto-verzekering per direct wordt beëindigd, de schadeclaim wordt afgewezen en dat de persoonsgegevens van Consument zijn opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (verder te noemen 'EVR'). Van deze registratie heeft Verzekeraar, zo is in de brief van 11 juli 2017 meegedeeld, het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude (thans Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit, verder te noemen 'CBV') in kennis gesteld. Verzekeraar is tot dit besluit gekomen omdat Consument bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst de vraag of in de laatste drie jaar een verzekering is opgezegd wegens wanbetaling en de vraag naar zijn strafrechtelijk verleden onjuist heeft beantwoord. Ook heeft Verzekeraar mee laten wegen dat Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven over het aankoopbedrag van de auto en de staat waarin de auto verkeerde ten tijde van de aankoop. Op 26 juli 2018 heeft Verzekeraar zich bereid verklaard in het kader van een finale regeling de registratieduur in het EVR te wijzigen van acht in vier jaar.

2.10 Van belang voor de beoordeling van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het daaraan gekoppelde Incidentenregister is het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (verder het noemen; 'het Protocol') dat ten tijde van de registratie van toepassing was.

Een kopie van de relevante bepalingen uit deze regelgeving is als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

2.11 Ook is van belang de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 (verder te noemen; 'de Gedragscode') die ten tijde van de registratie van toepassing was. Dit omdat ter zitting is gebleken dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument ook heeft opgenomen in zijn interne registers, de Gebeurtenissen-administratie en het daaraan gekoppelde Interne Verwijzingsregister (verder te noemen 'IVR').

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar dekking verleent onder de verzekerings-overeenkomst en de schade aan hem vergoedt. Daarnaast vordert Consument doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het EVR en de melding bij het CBV. De Commissie begrijpt de vordering van Consument aldus dat ook wordt gevorderd doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd:

- Consument heeft de vraag 'Heeft een verzekeraar u of een belanghebbende de laatste drie jaar een verzekering opgezegd wegens wanbetaling of wegens het niet nakomen van andere verplichtingen uit een verzekering' niet verkeerd beantwoord. Op voorhand lag namelijk niet in de lijn der verwachtingen dat de partner van Consument gebruik zou maken van de auto. Zou dat wel het geval zijn, dan nog heeft Consument de vraag niet onjuist beantwoord. Uit de verzekeringsvoorwaarden volgt immers niet wat Verzekeraar verstaat onder het begrip 'belanghebbende'.
- Het strafrechtelijk verleden van Consument is niet relevant. De veroordeling was bij het sluiten van de verzekering ouder dan acht jaar. Gelet op artikel 7:928 lid 5 Burgerlijk Wetboek (verder te noemen 'BW') was Consument niet gehouden hierover mededelingen te doen. Daarnaast is de veroordeling vanwege mishandeling niet van belang voor de beoordeling van het risico bij het sluiten van de verzekering.
- Consument heeft geen opzet tot misleiding gehad toen hij de waarde van de auto opgaf aan de schade-expert. De schade aan de auto was namelijk volledig hersteld, waardoor de auto een veel hogere waarde vertegenwoordigde dan de aanschafprijs van € 12.750,00. Omdat Consument bang was dat hij niet de reële waarde vergoed zou krijgen heeft hij een hoger bedrag genoemd.

Vervolgens is hij vrijwillig en voor aanvang van het tactisch onderzoek teruggekomen op zijn mededeling omtrent de waarde en de staat waarin de auto verkeerde ten tijde van de aankoop.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft Verzekeraar opzettelijk misleid bij het aangaan van de verzekerings-overeenkomst door twee acceptatievragen onjuist te beantwoorden. Hij heeft er geen melding van gemaakt dat op naam van zijn partner, die belanghebbende is bij de verzekering, in 2015 een autoverzekering is beëindigd vanwege wanbetaling. Ook heeft Consument de vraag naar zijn strafrechtelijk verleden niet juist beantwoord. Uit zijn eigen verklaring volgt dat hij in 2009 is veroordeeld voor een mishandeling.
- Bij kennis van de ware stand van zaken was Verzekeraar de verzekeringsovereenkomst niet aangegaan.
- Consument heeft een onware opgave gedaan van de waarde en de staat van de auto om zo een hogere schade-uitkering te krijgen dan waar hij recht op had. Tegen de expert heeft Consument gezegd dat hij de auto voor een bedrag tussen € 24.000,00 en € 25.000,00 heeft gekocht, terwijl hij de auto in werkelijkheid voor een bedrag van € 12.750,00 heeft gekocht.

4. Beoordeling

Precontractuele mededelingsplicht

4.1 Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat Consument zijn mededelingsplicht bij de aanvraag van zijn verzekering niet is nagekomen. Voorafgaand aan het sluiten van de verzekering heeft Consument, aldus Verzekeraar, de vraag of een verzekeraar hem of een belanghebbende de laatste drie jaar een verzekering heeft geweigerd of opgezegd wegens wanbetaling onjuist beantwoord. Datzelfde geldt volgens Verzekeraar voor de vraag naar het strafrechtelijk verleden van Consument. Door beide vragen onjuist te beantwoorden heeft Consument bewust een onjuiste voorstelling van zaken gegeven met het opzet Verzekeraar te misleiden om zo een verzekeringsovereenkomst tot stand te doen komen. Aan de orde is daarmee de vraag of Consument zijn precontractuele mededelingsplicht heeft geschonden met het opzet Verzekeraar te misleiden door de vraag naar zijn straf-rechtelijk verleden met 'nee' te beantwoorden.

4.2 Ingevolge artikel 7:928 lid 1 BW is de verzekeringnemer verplicht om vóór het sluiten van de overeenkomst aan de verzekeraar alle feiten mee te delen die hij kent of behoort te kennen en waarvan hij weet of behoort te begrijpen dat de beslissing van de verzekeraar of, en zo ja, onder welke voorwaarden, hij de verzekering zal willen sluiten hiervan afhangt of kan afhangen.

Indien een verzekering wordt gesloten op de grondslag van een door de verzekeraar opgestelde vragenlijst, geeft de verzekeraar daarmee te kennen dat de gestelde vragen feiten betreffen waarvan de verzekeringnemer moet begrijpen dat daarvan de beslissing van de verzekeraar of en zo ja op welke voorwaarden hij de verzekering wil sluiten, afhangt of zou kunnen afhangen. Wanneer de verzekeringnemer de vragenlijst opzettelijk onjuist heeft ingevuld, is de verzekeraar op grond van artikel 7:930 lid 5 BW niet gehouden tot uitkering over te gaan.

Wanbetaling?

4.3 Allereerst zal de Commissie de vraag beantwoorden of Consument zijn precontractuele mededelingsplicht heeft geschonden door bij de verzekeringsaanvraag te verklaren dat: '*een verzekeraar mij of een belanghebbende* ***de laatste drie jaar*** *geen verzekering heeft geweigerd of opgezegd wegens wanbetaling. Of wegens het niet nakomen van andere verplichtingen uit een verzekering.'*

4.4 Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument deze slotvraag onjuist heeft beantwoord omdat een verzekering op naam van de partner van Consument is geroyeerd vanwege wanbetaling. Consument heeft aangevoerd dat zijn partner geen belanghebbende bij de verzekering is. Zij rijdt niet in zijn auto en heeft een eigen auto. Daarnaast heeft Consument aangevoerd dat niet duidelijk is wat Verzekeraar bedoelt met de term 'belanghebbende'.

4.5 De Commissie is van oordeel dat onvoldoende duidelijk is wat Verzekeraar bedoelt met de term 'belanghebbende'. Uit de vraagstelling noch uit de verzekeringsvoorwaarden volgt dat hiermee wordt bedoeld de partner van de verzekeringnemer. Nu niet zonder meer duidelijk is wat Verzekeraar met deze term bedoelt, kan het Consument niet verweten worden dat hij de vraag ontkennend heeft beantwoord. Te meer omdat de partner van Consument de beschikking heeft over een eigen auto en, in de woorden van Consument, het niet in de lijn der verwachtingen lag dat zij gebruik zou maken van de auto van Consument. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Consument zijn precontractuele mededelingsplicht met betrekking tot de vraag of er eerder een verzekerings-overeenkomst vanwege wanbetaling is beëindigd niet heeft geschonden.

Strafrechtelijk verleden?

4.6 Vervolgens komt de Commissie toe aan de beoordeling van de vraag of Consument zijn precontractuele mededelingsplicht heeft geschonden door bij de verzekeringsaanvraag te verklaren dat: *'ik of een belanghebbende* ***de laatste acht jaar*** *niet verdacht ben geweest van of veroordeeld voor:*

(…)

- *(…) mishandeling (…).'*

4.7 Verzekeraar heeft aangevoerd dat uit de eigen verklaring van Consument volgt dat hij in 2009 is veroordeeld. De Commissie volgt dit standpunt niet. Tijdens het interview heeft Consument verklaard dat hij in 2007 óf 2008 is veroordeeld tot een taakstraf vanwege mishandeling. De taakstraf zelf heeft hij in 2009 uitgevoerd. Ter zitting heeft Consument hierover verklaard dat hij niet meer precies weet wanneer hij door de rechter is veroordeeld. Begin 2009 heeft hij de taakstraf voldaan. Ook daarvan weet hij de exacte datum niet.

4.8 De Commissie stelt vast dat de stelling van Verzekeraar dat Consument in 2009 is veroordeeld niet volgt uit de door Consument afgelegde verklaring. Evenmin volgt uit de verklaring van Consument ondubbelzinnig op welke datum en in welk jaar hij wel veroordeeld is. Andere stukken in het dossier die hierover duidelijkheid kunnen geven zijn niet voorhanden. Nu er onduidelijkheid bestaat over de exacte datum waarop Consument is veroordeeld, kan niet vastgesteld worden dat deze is gelegen binnen de laatste acht jaar vóór het sluiten van de verzekering. Dit leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat Consument de vraag naar zijn strafrechtelijk verleden onjuist heeft beantwoord en daarmee zijn precontractuele mededelingsplicht heeft geschonden.

Recht op dekking

4.9 Nu de Commissie van oordeel is dat Consument zijn precontractuele mededelingsplicht niet heeft geschonden komt de Commissie toe aan de vraag of Consument recht op dekking onder de verzekering heeft voor de schade die hij heeft geleden als gevolg van de diefstal van de auto.

4.10 Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat hij van mening is dat Consument hem opzettelijk heeft misleid door een onware opgave te doen over het aankoopbedrag van de auto en de staat waarin de auto zich bevond ten tijde van de aankoop. Aan de orde is een beroep op het verval van recht op uitkering ex artikel 7:941 lid 5 BW. 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 waar het bestaan van het opzet te misleiden uit blijkt. Zie GC Kifid 2013-245 en GC Kifid 2011-146.

4.11 Vast staat dat Consument op 5 mei 2017 tegen de schade-expert heeft gezegd dat hij de auto schadevrij en voor een bedrag tussen € 24.000,00 en € 25.000,00 heeft gekocht.

Tien dagen later heeft Consument tegen de tactisch onderzoeker gezegd dat hij tegenover de schade-expert niet eerlijk was geweest over de koopprijs en de staat van de auto. Hij gaf aan hier spijt van te hebben en tegenover de tactisch onderzoeker eerlijk te willen zijn. Consument heeft dit voorafgaand aan het daadwerkelijke interview tegen de tactisch onderzoeker gezegd. Vervolgens heeft de tactisch onderzoeker zijn interview afgenomen en heeft Consument een nadere verklaring gegeven over de reden waarom hij in eerste instantie niet eerlijk is geweest over de staat en het aankoopbedrag van de auto. Hiertoe heeft Consument verklaard dat hij in de war was en bang was dat de verzekering anders niet zou betalen. Ook vond hij het niet belangrijk om te melden, omdat de auto wel de opgegeven waarde vertegenwoordigde. Na de aankoop had Consument de auto namelijk helemaal laten opknappen.

4.12 De Commissie stelt vast dat Consument tegenover de schade-expert een onware opgave heeft gedaan van de staat en het aankoopbedrag van de auto, omdat hij bang was dat hij anders niet de werkelijke waarde van de auto ten tijde van de diefstal van Verzekeraar zou ontvangen. Hiermee staat ook vast dat Consument het opzet heeft gehad om Verzekeraar te misleiden met als doel een hogere schade-uitkering te krijgen dan waar recht op bestond. Consument heeft op dit punt aangevoerd dat geen sprake is van opzettelijke misleiding. Ter onderbouwing hiervan heeft Consument aangevoerd dat hij op zijn verklaring ten overstaan van de schade-expert is teruggekomen, omdat hij eerlijk wilde zijn. De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Consument tijdig op zijn onware verklaring is teruggekomen en van opzet tot misleiding niet gesproken kan worden. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Immers, pas tien dagen nadat Consument onwaar had verklaard en nadat een tactisch onderzoeker van de afdeling Integriteitszaken, Group Compliance en Integrity, aan hem had medegedeeld onderzoek te doen naar aanleiding van de diefstal van de auto, waarbij ook vragen over de aankoop aan de orde zouden komen, is Consument op zijn onware verklaring teruggekomen. Van het tijdig en vrijwillig terugkomen op zijn eerdere verklaring is dan ook geen sprake.

4.13 De Commissie komt dan ook tot de conclusie dat Consument het opzet heeft gehad om Verzekeraar te misleiden en dat daarmee zijn recht op uitkering is vervallen.

Registratie in het EVR

4.14 Vervolgens is de vraag aan de orde of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht opnemen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR.

4.15 Omdat opname van persoonsgegevens in deze registers - en met name het EVR - voor Consument ernstige gevolgen kan hebben moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument.

(Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3 en GC Kifid 2017-717 onder 4.2). Voor de registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR gelden, op grond van art. 5.2.1 van het Protocol, als vereisten dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude opleveren (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) en dat de registratie proportioneel is.

4.16 In randnummer 4.12 is uiteengezet dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven over de staat waarin de auto verkeerde bij aankoop en het aankoopbedrag dat hij voor de auto betaalde. Hierdoor is aan de vereisten in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol voldaan.

4.17 Op grond van artikel 5.2.1 sub c Protocol dient de verzekeraar bij de registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen (vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9). De betrokkene die verwijdering van een registratie wenst, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.

4.18 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar in het EVR geregistreerd. Bij het bepalen van de duur van de registratie heeft Verzekeraar, zo volgt uit zijn brief van 24 mei 2018, mee laten wegen dat geen sprake is van een vergissing of misverstand, dat Consument het doel had om Verzekeraar te misleiden, dat Consument onder valse voorwendselen een schade heeft geclaimd en dat Consument geprobeerd heeft een hogere schade-uitkering te krijgen dan waar recht op bestond. Ook de hoogte van het geclaimde schadebedrag heeft Verzekeraar meegewogen. Verder stelt Verzekeraar in de brief dat hij rekening heeft gehouden met verzwarende en verlichtende omstandigheden. Consument heeft op zijn beurt aangevoerd dat hij door de registratie van zijn persoonsgegevens geen verzekering met een betaalbare premie kan afsluiten.

4.19 De Commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft voor Consument. Gelet op de feiten en omstandigheden van deze zaak is de Commissie echter van oordeel dat het belang van de financiële sector bij registratie van de persoonsgegevens van Consument zwaarder weegt dan het belang van Consument bij niet registreren van zijn persoonsgegevens (vgl. GC Kifid, 28 september 2018, 2018-617, onder 5.13). Wel vindt de Commissie de duur van de registratie van acht jaar onredelijk. Uit de afweging die Verzekeraar blijkens zijn brief van 24 mei 2018 heeft gemaakt, volgt niet waarom aanleiding bestond Consument voor de maximale duur van acht jaar te registreren.

Zo is niet inzichtelijk gemaakt welke factoren verzwarend dan wel verzachtend hebben gewerkt en hoe deze factoren zich tot elkaar verhouden. Daarnaast acht de Commissie het van belang dat opzet tot misleiding ten aanzien van de precontractuele mededelingsplicht niet vast is komen te staan. Als grondslag voor de registratie bestaat alleen het claimen van een hoger schadebedrag dan waar recht op bestond, door aan de schade-expert een hogere aankoopprijs dan de prijs die Consument in werkelijkheid voor de auto betaalde, op te geven. Ten aanzien van dit punt overweegt de Commissie overigens dat - alhoewel niet geheel uit eigen beweging - Consument terug is gekomen op zijn aanvankelijke onjuiste mededeling over het aankoopbedrag van de auto en de staat waarin de auto verkeerde bij aankoop. Tenslotte acht de Commissie nog van belang dat Verzekeraar in de schriftelijke procedure bij Kifid heeft verklaard bereid te zijn in het kader van een finale regeling de registratie-duur te verkorten naar vier jaar. Onder al deze omstandigheden ziet de Commissie aanleiding te bepalen dat een registratieduur van vier jaar proportioneel is.

4.20 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het Incidentenregister gehandhaafd te blijven. 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 mogen blijven staan. De Commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur in het Incidentenregister rechtvaardigen dan de registratie in het EVR. Om die reden wordt bepaald dat de registratie in het Incidentenregister eveneens tot vier jaar beperkt dient te worden.

4.21 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij het CBV. Nu de registraties in het EVR en het Incidentenregister gehandhaafd mogen blijven, bestaat geen aanleiding om te bepalen dat de melding daarvan aan het CBV moet worden ingetrokken.

Registratie in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie

4.22 Tenslotte is de vraag aan de orde of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het IVR mocht opnemen.

4.23 Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van Verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waarvan Verzekeraar deel 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. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken van de Verzekeraar.

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'.

4.24 Op deze registers is de Gedragscode van toepassing. In artikel 4.1 en 4.3 Gedragscode is nader uitgewerkt wanneer persoonsgegevens in het IVR opgenomen mogen worden. In essentie zijn er twee vereisten. In de eerste plaats moet er sprake zijn van een *gebeurtenis* in de zin van artikel 5.5.1 Gedragscode. In de tweede plaats moet zijn voldaan aan de beginselen van *subsidiariteit* en *proportionaliteit* in de zin van artikel 4.3 sub f Gedragscode.

4.25 Ter zitting heeft Verzekeraar in antwoord op een vraag van de Commissie verklaard dat de persoonsgegevens van Consument in het IVR zijn opgenomen vanwege het schenden van de precontractuele mededelingsplicht. In randnummers 4.3 tot en met 4.8 heeft de Commissie uiteengezet dat Consument zijn precontractuele mededelingsplicht niet heeft geschonden. Het schenden van de precontractuele mededelingsplicht kan dan ook niet als grondslag dienen om tot registratie in het IVR over te gaan. Om die reden dient Verzekeraar de registratie van de persoonsgegevens voor zover die betrekking heeft op de gebeurtenis 'schending precontractuele mededelingsplicht' van Consument in het IVR en de daaraan gekoppelde Gebeurtenissenadministratie door te halen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument tot vergoeding van de schade af.

De Commissie bepaalt dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de duur van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister terugbrengt van acht jaar naar vier jaar en dit schriftelijk aan Consument bevestigt.

De Commissie wijst de vordering van Consument tot doorhaling van de melding aan het CBV af.

De Commissie wijst de vordering van Consument tot doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie toe.

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.

Bijlage

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

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

2. Begripsbepalingen
In dit protocol wordt verstaan onder:
Incident: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister
3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. (…)
3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (…)
4 Incidentenregister
4.1 Doel Incidentenregister
4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:
"Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen."

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(…)

4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).

(…)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

(…)

4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(…)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.

Relevante bepalingen ui de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010

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.

5.5.2 Indien een in het eerste lid bedoelde gebeurtenis voldoet aan de criteria als opgenomen in het Protocol worden de met deze gebeurtenis verband houdende gegevens opgenomen in het incidentenregister en is opname in het EVR mogelijk (Bijlage I: Document B). (…)

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.

(…)

Indien, na nader onderzoek, blijkt dat de gebeurtenis van zodanige aard is dat deze voldoet aan de voorwaarden genoemd in het Protocol worden de gegevens opgenomen in het Incidentenregister en, wanneer aan aanvullende voorwaarden is voldaan, in het EVR. Op deze Verwerkingen is niet de Gedragscode, maar het Protocol van toepassing.