

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-360
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. C.E. Polak,
leden en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Allianz Benelux N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 11 juni 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen, de onderzoekskosten bij Consument in rekening gebracht en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Extern Verwijzingsregister, het Incidentenregister en het Interne Verwijzingsregister. Consument vordert dat de schade wordt vergoed, dat zijn persoonsgegevens worden verwijderd uit de registers en dat de onderzoekskosten worden kwijtgescholden. De Commissie is van oordeel dat de door Verzekeraar gestelde feiten en omstandigheden geen zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren en de Commissie wijst de vordering van Consument tot verwijdering van zijn gegevens uit de registers daarom toe. Verder is de Commissie van oordeel dat Consument voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat er een aanrijding heeft plaatsgevonden en dat als gevolg hiervan schade aan zijn motorvoertuig is ontstaan. Ook dit deel van de vordering is toewijsbaar. Tot slot is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar de onderzoekskosten niet op Consument mag verhalen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 januari 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. Consument heeft met ingang van 14 juli 2015 een motorrijtuigenverzekering (hierna: 'de Verzekering') met volledige cascodekking en WA-dekking ten behoeve van zijn motorvoertuig, een [automerk I - type] met kenteken [nummer I], afgesloten bij Verzekeraar.
- 2.2. Op de Verzekering zijn de Algemene Voorwaarden Auto AD002 (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing. In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“16. Volledig Casco

Met Volledig Casco bent u verzekerd voor bijna alle schade aan uw auto. Hieronder ziet u voor welke schade wij wel en niet betalen.

Voor deze schade betalen wij

- *Schade aan uw auto door een aanrijding. Ook als de aanrijding uw schuld is.*
- *Schade terwijl uw auto geparkeerd stond.*
- *Vandalisme.*
- *Alles wat staat bij Beperkt Casco (zie artikel 15).*

[...]

30. Wanneer mogen wij de verzekering stoppen?

[...]

Stopzetten verzekering als gevolg van fraude

Als wij fraude vaststellen dan nemen wij een aantal maatregelen:

- *Wij stoppen uw verzekering meteen. Wij sturen u dan een e-mail. Uw verzekering stopt op de dag dat wij deze e-mail versturen.*
- *Schade keren wij niet of voor maar een deel uit.*
- *Wij laten u alle extra kosten terugbetalen die wij voor de behandeling van de schade maken.*
- *Hebben wij de schade al betaald? Dan laten wij u ook de schade terugbetalen.*
- *Wij kunnen aangifte doen bij de politie.*
- *Wij maken melding van de fraude in een eigen register. Hierin kunnen alleen medewerkers van Allianz kijken.*
- *Wij registreren uw gegevens bij de stichting CIS (zie artikel 34).”*

- 2.3. Op 12 oktober 2015 heeft een aanrijding plaatsgevonden waarbij het motorvoertuig van Consument en een motorvoertuig dat werd bestuurd door de heer B. (hierna: 'de Tegenpartij') betrokken waren. Op de voorzijde van het aanrijdingsformulier is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Voertuig A

6. Verzekeringnemer/verzekerde (zie verzekeringspolis)

NAAM: [Consument]

[...]

11. Zichtbare schade aan voertuig A:

Links helemaal

Rechts helemaal

[...]

13. Situatieschets van de aanrijding



14. Mijn opmerkingen

Voertuig B ging plotseling invoegen. Hierdoor reed ik tegen de vangrail.

[...]

Voertuig B

6. Verzekeringnemer/verzekerde (zie verzekeringspolis)

NAAM: [de Tegenpartij]

[...]

7. Voertuig

Motorrijtuig

Merk, type: [automerik 2]

Kenteken/verz. Plaat: [nummer 2]

[...]

14. Mijn opmerkingen

Ik ging van baan veranderen. Zag auto A niet ”

- 2.4. De schade is op 13 oktober 2015 door een schade-expert van Verzekeraar vastgesteld op € 16.425,94. In het schaderapport is de volgende aanvullende informatie opgenomen:

“De schade aan de linker zijde is naar mijn mening bij één evenement ontstaan en betreft een schampschade over de gehele lengte van het voertuig. Rode lak duidelijk aanwezig, ook zwarte sporen, vermoedelijk van banden. De linker zijschade is van vóór naar achteren, hetgeen impliceert dat dit voertuig harder (en gezien de schaafsporen aanzienlijk harder) heeft gereden dan het voertuig waarmee de [automerik 1] in aanraking is geweest.

De rechter zijschade is, gezien het schadebeeld een aanrijding met een vast object. Grove schaafsporen van voor naar achteren. Gezien het schadebeeld zie ik hierin niet direct de afdruk terug van een aanraking met een geleiderail, de te verwachten ronde afdrukken op twee hoogtes ontbreken. Uitgangspunt is dan wel een normale ronde geleiderail met rondlopend profiel.

Of de linker en rechter zijschade op verschillende tijdstippen is ontstaan, is niet vast te stellen. Er is geen roestvorming in beide schadebeelden.

Het totale schadebeeld lijkt niet overeen te komen met de geschetste toedracht dat twee voertuigen een snelwegoprit berijden waarbij het linker voertuig naar rechts komt vanwege het ophouden van zijn rijstrook en daarbij het rechter voertuig (de [automerik 1]) raakt, die op zijn beurt uitwijkt en/of tegen de vangrail wordt gedrukt.”

- 2.5. Consument heeft het op het aangifteformulier aangegeven kenteken van de Tegenpartij naderhand gewijzigd naar [nummer 3].

2.6. Bij e-mail van 29 oktober 2015 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

“Om misverstanden te voorkomen vermelden wij dat we nu in het stadium zitten dat onomstotelijk moet worden vastgesteld of er nu een auto met kenteken [nummer 2] of een auto met kenteken [nummer 3] bij de gebeurtenis betrokken is. Vervolgens moet uit reconstructie blijken of het schadebeeld aan beide auto’s overeenkomt met de verstrekte lezingen. Een van de redenen voor het inschakelen van een ongevalsanalist is de constatering door de casco expert die de rechter zijschade aan uw auto niet in relatie met aanraking met een geleiderail kon brengen.”

2.7. Bij e-mail van 30 oktober 2015 heeft Consument aan Verzekeraar aangegeven dat hij zijn schadeclaim op de Verzekering per direct intrekt en zich zal beraden over verdere vervolgstappen.

2.8. Op verzoek van Verzekeraar heeft [naam 1] (hierna: ‘Ongevallenanalist 1’) de schade aan het motorvoertuig van Consument geïnspecteerd. Bij brief van 9 november 2015 heeft Ongevallenanalist 1 het volgende aangegeven:

“Op basis van deze inspectie en uitlezing kan worden gesteld dat de schade aan de linkerflank van de [automerk 1] kan zijn ontstaan door een schampend botscontact met een roodkleurig voertuig en de schade aan de rechterflank kan zijn ontstaan tijdens een schampend botscontact met een vangrail.”

2.9. Bij brief van 17 november 2015 heeft de Tegenpartij het volgende verklaard:

“Hierbij wil ik het volgende verklaren over de aanrijding. Ik was de bestuurder/eigenaar van de [automerk 2- type] met kenteken [nummer 3]. Op 12 oktober wilde ik de snelweg nemen richting [plaatsnaam]. Hierbij reed ik op een 2 weg die uit 2 rijstroken bestond. Het viel mij op dat het verkeer op de rechterbaan best wel langzaam reed. Toen ik dit zag nam ik de linkerbaan en reed ik met een redelijke snelheid langs de auto’s op de rechterbaan. De linkerbaan hield op en ik probeerde om het laatste moment van baan te wisselen naar de rechterbaan toe. Hierbij heb ik niet gezien dat er een auto vlak naast me zat.

Door mijn onoplettendheid heb ik de auto [automerk 1] met kenteken [nummer 1] geraakt. Vanwege de botsing die plaatsvond probeerde de bestuurder van de [automerk 1] mij nog te ontwijken en is hierdoor tegen de vangrail gebotst. Ik reed zelf ongeveer met 70 km/h ik durf niet met zekerheid te zeggen hoe hard de [automerk 1] reed maar zeker wel langzamer als ik. Ik heb de [automerk 1] aan zijn linkerkant geraakt met de rechterkant van mijn [automerk 2 - type]. Er zaten in totaal 5 personen in de [automerk 1]. Na dat ze tot stil stand waren gekomen hebben we het schadeformulier ingevuld. Een aantal van de inzittenden van de [automerk 1] had last van hun nek. Hierbij is nog de politie gebeld maar die gaf aan niet te komen voor alleen blikshade en niet ernstige letsel.

Maandagmiddag 12 oktober wilde ik de schadeformulier verder invullen (achterkant). Hierbij constateerde ik dat ik bij het invullen van de schadeformulier per ongeluk de kenteken van mijn andere auto had opgegeven. Omstreeks half 5 in de middag heb ik hierover gebeld met [Consument]. Ik heb toen ook besproken dat ik de kenteken op mijn schadeformulier zou aanpassen. Dit heb ik dus ook gedaan en dit kon hij ook doen. Het kenteken moest dus [nummer 3] zijn.”

2.10. Een student heeft in opdracht van Consument een ongevalanalyse uitgevoerd. In het rapport is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Conclusie

- *De schade aan de rechter zijde is afkomstig van een geleiderail. De schade tussen de doorlopende krassen van de vangrail, zouden veroorzaakt kunnen zijn door de vangrail zelf, een gemonteerde reflector/beugel of een ander object.*
- *De krachten die hebben opgetreden op de [automeerk 1] zijn te laag geweest om airbags te activeren. Er zijn ook geen kritische delen aan de [automeerk 1] defect gegaan in de aanrijding. Derhalve is er geen reden geweest om foutcodes te genereren, de snelheid speelt hierbij geen rol. Er is een aanrijding geweest met metalen plantenpotten. Dit is gebeurd na de aanrijding met de geleiderail. Vanwege ontbrekende afbeeldingen heb ik deze niet meegenomen in de analyse.”*

2.11. [naam 2] (hierna: ‘Ongevalanalyst 2’) heeft in opdracht van Consument ook een ongevalanalyse uitgevoerd. In het rapport van 21 juli 2016 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Opdracht ([Consument]):

“Kan de rechterflank schade van de [automeerk 1 - type] het gevolg zijn van een botsing met een vangrail (inclusief de reflectoren en de beugel ter hoogte van de gele pechpaal? Zo ja kan het ook zijn dat de horizontale krassen die niet te verklaren zijn het gevolg zijn van een aanrijding met plantenbakken?”

[...]

• Botscontact Plantenpotten

De eigenaar van [naam 3] (waar de schade aan de [automeerk 1] werd vastgesteld door de expert) heeft een verklaring opgesteld d.d 11 april 2016. Deze verklaring is gericht aan mr. [naam 4] van het SRK. Daaruit blijkt dat een werknemer van [naam 3] in de ochtend van de 13e oktober 2015 schade aan de rechterflank van de [automeerk 1] heeft veroorzaakt als gevolg van contact met een plantenbak/zandbak. Deze (inmiddels ontslagen) werknemer heeft bekend.

[...]

CONCLUSIES

1. Het rapport van de HTS student kan ik in grote lijnen onderstrepen. Op onderdelen verdient het een aanvulling. De conclusies zijn helder, aannemelijk en verdedigbaar. De rechter flankschade van de [automerk 1] kan het gevolg zijn van een contact met de vangrail (inclusief reflector + bevestiging) en plantenpotten.
2. Diverse details in het schadebeeld op de rechterflank laten een aanstootrichting vaststellen die gericht is van voren naar achteren toe. Deze strookt met de gestelde toedracht (het botscontact met de vangrail in de rechterberm na de aanrijding met de [automerk 2]).
3. Het aangeleverde fotomateriaal laat zien dat er plantenpotten bij [naam 3] zijn gesitueerd. De rechterflank van de [automerk 1] kan derhalve botscontact hebben gehad met die plantenpotten zoals dit werd erkend door de ex-werknemer van dat bedrijf.”

- 2.12. Bij e-mail van 19 augustus 2016 heeft Verzekeraar als volgt gereageerd op het rapport van Ongevallenanalist 2 van 21 juli 2016:

“Wij hebben even wat tijd genomen voor de overweging of wij nu wel of niet zouden ingaan op het rapport van [Ongevallenanalist 2]. Wij hebben besloten om er niet op in te gaan maar u slechts te melden dat wij het standpunt handhaven. Er is geen sprake geweest van een authentieke aanrijding.

[Ongevallenanalist 2] begint al met “op 12 oktober 2015 vond er blijkens het ingevulde schade-aangifteformulier... waarbij betrokken waren... merk [automerk 2 - type] voorzien van het kenteken [nummer 3]”. Dat is al een onjuistheid want [Consument] heeft een ondertekend SAF ingeleverd waarop kenteken [nummer 3] niet voorkomt.

Als de [automerk 1] van [Consument] al is aangereden dan staat dus niet eens vast door welke auto.”

- 2.13. De student heeft in opdracht van Consument een aanvullende ongevallenanalyse uitgevoerd. In het rapport is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“CONCLUSIES

Voorgaand onderzoek heeft geleid tot de volgende conclusies:

- *De schade aan de [automerk 1] is afkomstig van twee evenementen. Eén van de evenementen is de aanrijding met een geleiderail en een ander evenement is een aanrijding met de auto.*
- *Het is niet te bepalen of de schade aan de linker zijde is veroorzaakt door een auto type [type 2] of auto type [type 3]. Beide auto's zijn namelijk rood. Daarnaast vinden de spatbordranden van beide auto's zich op ongeveer gelijke hoogte.*
- *Zonder schadefoto's van het andere voertuig is niet te bepalen wat er daadwerkelijk plaats heeft gevonden. Daar komt nog bij dat de foto's die gemaakt zijn door [naam 5] ook niet goed genoeg zijn om het een en ander te verklaren.”*

2.14. Ongevallenanalist 2 heeft in opdracht van Consument ook een aanvullende ongevallenanalyse uitgevoerd. In het rapport van 23 september 2016 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Opdracht ([Consument]):

“Nadat ik u in een eerder stadium had gevraagd om de schade aan de rechterflank van de [automerk 1] te onderzoeken met het oog op het kunnen ontstaan van die schade als gevolg van (onder meer) contact met een vangrail, kom ik nu op deze kwestie terug. Wilt u de schade aan de linkerflank van de [automerk 1] analyseren?

[...]

Volgens de verklaring van [de Tegenpartij] (zie bijlage 1) bestuurde hij de [automerk 2 - type]. Dit voertuig was volgens hem na afloop Totallos en is daarna afgevoerd naar een sloopbedrijf. Aan foto's van dat voertuig kan hij ons niet helpen. Als ik kijk naar de beschikbaar gestelde getuigenverklaringen zie ik dat in de verklaringen van de getuigen [naam 6] en [naam 7] (die de aanrijding hebben zien gebeuren vanuit hun voertuigen terwijl zij er achter reden) verwijzen deze naar een (rode) [automerk 2 - type]. Ook in de verklaringen van de getuigen [naam 8], [naam 9] en [naam 10] (inzittenden van de [automerk 1]) wordt gesproken over een (rode) [automerk 2 - type]. Nu uit de genoemde verklaringen (inclusief de beide bestuurders) de [automerk 2] naar voren komt als botspartner van de [automerk 1] en een vergelijking met de [automerk 3 - type] bovendien oplevert dat zowel een [type 3] als een [type 2] de schade aan de [automerk 1] veroorzaakt kan hebben, hoeft er naar mijn mening niet langer twijfel te bestaan over welk voertuig tegen de [automerk 1] is gebotst. Dat moet de [automerk 2 - type] (met kenteken [nummer 3]) zijn geweest.

[...]

CONCLUSIES

- 1. Het rapport van de HTS student kan ik in grote lijnen onderstrepen. Op onderdelen heb ik enige aanvulling/nuancering aangebracht.*
- 2. De schade op de linkerflank van de [automerk 1] zou door zowel de genoemde [automerk 3 - type] als de [automerk 2 - type] gezet kunnen zijn. Op basis van diverse verklaringen kan er vanuit worden gegaan dat de [automerk 2 -] ([nummer 3]) betrokken is geweest bij de aanrijding op 12/10/2015 met de door [Consument] bestuurde [automerk 1] ([nummer 1]).*
- 3. Diverse details in het schadebeeld op de linkerflank van de [automerk 1] laten een aanstoot-richting vaststellen die gericht is van voren naar achteren toe. Deze richting strookt met de gestelde toedracht in het Aanrijdingsformulier en kan tevens overeenkomen met de door [de Tegenpartij] gegeven toelichting (zie bijlage 1).”*

- 2.15. Bij e-mail van 3 oktober 2016 heeft Verzekeraar als volgt op het rapport van Ongevallenanalist 2 van 23 september 2016 gereageerd:

“In haar aanvullende rapportage geeft [Ongevallenanalist 2] aan dat zij van mening is dat zowel een [automerk 3 - type] als een [automerk 2 - type] de schade aan de [automerk 1] kunnen hebben veroorzaakt. Dat is een bevestiging van één van onze stellingen.

Heel bijzonder overigens dat een techneut, Lid van de [naam 11] op basis van zijn eigen technisch onderzoek vaststelt dat het schadebeeld niet overeenstemt met datgene wat hem aan gegevens is doorgegeven en dan schrijft “dat moet dan de [automerk 2 - type] zijn geweest” in plaats van zich aan de uitkomsten van zijn eigen onderzoek te houden.”

- 2.16. [naam 12] (hierna: ‘Ongevallenanalist 3’) heeft in opdracht van Verzekeraar een ongevallenanalyse uitgevoerd. In het rapport van 14 november 2016 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“1.2. VRAAGSTELLING

U verzocht ons het volgende te onderzoeken:

"Bijgaand relevante stukken uit ons dossier met het verzoek om te beoordelen of alle schade aan de [automerk 1] met kenteken [nummer 1] van [Consument] door een authentieke aanrijding met een [automerk 2 - type] of een [AUTOMERK 3 - type] is ontstaan. Eén van de strijdpunten is dat niet duidelijk is of er nu een [automerk 2 - type] (bij ons verzekerd) of een bij een andere maatschappij verzekerde [AUTOMERK 3 - type] bij betrokken is. [Ongevallenanalist 2] komt tot de opmerkelijke conclusie dat de schade aan de [automerk 1] zowel door de [automerk 2 - type] als de [automerk 3 - type] veroorzaakt kan zijn."

[...]

3.2. RAPPORTAGE VAN HTS STUDENT

Volgens de rapportage van [Ongevallenanalist 2] heeft [Consument] dit rapport aangeleverd. Na bestudering van de rapportage zagen wij dat dit delen zijn uit ons eerder opgemaakt rapport. Wij hebben namelijk in opdracht van SRK rechtsbijstand een onderzoek ingesteld naar deze aanrijding en gerapporteerd. Deze opdracht van SRK rechtsbijstand is geïnitieerd door [Consument] waarbij wij [Consument] een aantal keren telefonisch hebben gesproken. Er is plagiaat gepleegd. Echter uit ons eerder opgemaakt rapport zijn delen gehaald en er is in geknipt en geplakt waardoor er een ander beeld is ontstaan. Bij navraag bij [Ongevallenanalist 2] bleek dat [Consument] de naam van de HTS student niet kon vrijgeven.

4. CONTRA-ANALYSE

[Ongevallenanalist 2] heeft op basis van de ontvangen stukken een analyse gemaakt. Wij zijn het op een aantal punten niet met hem eens. Daarbij is het opvallend dat hij alleen de schade aan de linkerzijde moest beoordelen, terwijl de schade rechts een direct gevolg zou zijn geweest van deze aanrijding.

[Ongevallenanalist 2] geeft aan dat het de [automerk 2] geweest moet zijn omdat er een aantal verklaringen zijn dit bevestigen. Als deskundige dient een benadering gekozen te worden die met feiten zijn te onderbouwen. Op dit punt kan dit niet worden gesteld.

[Ongevallenanalist 2] gaat in op de botsconfiguratie op pagina 4 en 5 van zijn rapportage. Theoretisch zou deze botsconfiguratie kunnen, echter niet in de situatie zoals door betrokkenen wordt gesteld. De indrukking in het linker voorscherm is te diep om geen schade te krijgen aan het linker voorwiel. Dynamisch is dit niet mogelijk. Het verloop in dat geval is in afbeelding 1 weergegeven en in het rapport van de HTS'er opgenomen. Te zien is dat het voorwiel zou hier altijd geraakt zijn en zou daarmee radiale schade hebben. We zijn het eens dat de snelheid van de [automerk 1] heeft hoger gelegen dan die van de andere auto, dus de breedte van het wiel zou niet te overbruggen zijn geweest.

De rode streep over de portieren ligt op een hoogte van ongeveer 60 centimeter. Dit kan alleen maar zijn veroorzaakt door de spatbordrand van de andere auto. De voorbumper zit lager dus die heeft deze kras niet veroorzaakt. Daarom is de hoek veel kleiner geweest tussen de voertuigen en hebben vrijwel parallel aan elkaar gereden. Derhalve kan de indrukking in het linker voorscherm niet zo zijn ontstaan.

[Ongevallenanalist 2] zoekt een passende aanrijding bij de verklaringen in tegenstelling tot wat wij doen. Wij zoeken vanuit technisch oogpunt of verklaringen overeenkomen. Deze verklaringen kwamen niet overeen met de technische aspecten van de schades.

5. CONCLUSIES

Voorgaand onderzoek heeft geleid tot de volgende conclusies:

- De rapportage van de HTS student bestaat uit delen van een door ons opgesteld rapport en is er derhalve plagiaat gepleegd.*
- De botsconfiguratie zoals [Ongevallenanalist 2] aangeeft past niet bij de aanrijding zoals voorgesteld.”*

2.17. Bij brief van 20 december 2016 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

“In ons bericht van 3 oktober 2016 hebben wij aangegeven dat [Ongevallenanalist 2] in haar rapport niet kan aangeven met welke auto de [automerk 1] van [Consument] in aanraking is geweest. In haar bericht van 15 oktober 2016 wordt nogmaals door [Ongevallenanalist 2] bevestigd dat zij niet kunnen aangeven of het nu een [automerk 2] of een [automerk 3] was. Los van het feit dat het nog steeds gaat om een niet authentieke aanrijding is voor ons volstrekt onduidelijk waarom u de zaak doorzet terwijl u niet kunt bewijzen met welke auto de [automerk 1] in aanraking is geweest. Het rapport van [Ongevallenanalist 2] is overigens niet op “onderzoek van een HTS student” gebaseerd zoals duidelijk blijkt uit bijgevoegd rapport van [Ongevallenanalist 3]. Wij hebben [Ongevallenanalist 3] om een second opinion verzocht wat resulteerde in de vaststelling dat passages uit een eerder, ons niet bekend, rapport van [Ongevallenanalist 3] aan het SRK zijn aangepast naar de visie van [Consument]. Wij sluiten niet uit dat dit de reden is dat hij de naam van de HTS student niet kon/wil vrijgeven.

Al met al handhaven wij het standpunt. Naast interne registratie (IVR) registreren wij de personalia van [Consument] ook bij de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). De opname van zijn personalia in de Externe VerwijzingsRegistratie (EVR) betekent dat alle financiële bedrijven in Nederland kunnen zien dat hij bij ons heeft gefraudeerd.

[...]

Deze fraude melden wij ook aan het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV).

[...]

Wij hebben deze fraude getoetst op proportionaliteit en subsidiariteit. Wij registreren de gegevens van [Consument] voor de maximale periode van 8 jaar. Wij zien geen matigingsgronden.

[...]

Tot nu toe hebben wij onterecht € 2.891,88 aan onderzoekskosten en € 500,00 aan kantoorkosten uitgegeven. Het totaalbedrag van € 3.391,88 vorderen wij van uw relatie terug.”

2.18. Bij e-mail van 28 december 2016 heeft de gemachtigde van Consument (hierna: ‘de Gemachtigde’) bezwaar gemaakt tegen de registraties van de persoonsgegevens van Consument in het Externe Verwijzingsregister (hierna: ‘EVR’) en het Interne Verwijzingsregister (hierna: ‘IVR’).

De Gemachtigde heeft daarnaast voorgesteld om een nieuwe expert in te schakelen voor een second opinion over de rapportage van Ongevallenanalist 2.

- 2.19. Verzekeraar heeft niet gereageerd op de e-mail van 28 december 2016 waarop Consument twee ongevallenanalisten heeft ingeschakeld om beiden een second opinion over het rapport van Ongevallenanalist 2 te geven. Beide analisten hebben aangegeven dat zij geen onjuistheden in het rapport hebben geconstateerd.
- 2.20. Consument heeft op 20 maart 2017 een klacht bij Verzekeraar ingediend.
- 2.21. Verzekeraar heeft de klacht bij e-mail van 23 maart 2017 afgewezen.
- 2.22. In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) is – voor zover van belang – het volgende 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.”*

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.”*

2.23. In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 (hierna: de GVPFI) is – voor zover van belang – het volgende 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:

- a. de Betrokkene heeft voor de Verwerking van Persoonsgegevens zijn ondubbelzinnige toestemming verleend;
- b. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de Cliënt partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de Cliënt en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;
- c. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de Financiële instelling onderworpen is;
- d. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk ter vrijwaring van een vitaal belang van de Betrokkene;
- e. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de goede vervulling van een publiek-rechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt; 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:

- a. het beoordelen en accepteren van een Cliënt, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met een Cliënt en het afwikkelen van het betalingsverkeer;
- b. het verrichten van analyses van Persoonsgegevens ten behoeve van statistische en wetenschappelijke doeleinden;
- c. het uitvoeren van (gerichte) marketingactiviteiten teneinde een relatie met een Betrokkene tot stand te brengen en/of met een Cliënt in stand te houden dan wel uit te breiden;
- 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;

- e. het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- f. het beheren van de relatie met de Cliënt.

[...]

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).(…)"

2.24. 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.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1. Consument vordert vergoeding van de schade van € 16.425,94, verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het EVR, het Incidentenregister en het IVR en intrekking van de CBV melding. Daarnaast vordert Consument dat Verzekeraar de hem in rekening gebrachte onderzoekskosten van € 3.391,88 kwijtscheldt, alsmede overgaat tot vergoeding van de kosten van de voor deze klachtprocedure geraadpleegde gemachtigde.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Het criterium voor het registreren van de persoonsgegevens van Consument in het EVR is een gegronde verdenking van fraude, niet of aannemelijk is geworden dat een aanrijding heeft plaatsgevonden. In het onderhavige geval is er geen sprake van een gegronde verdenking van fraude. De discussie ziet op het al dan niet aannemelijk zijn van de door Consument gestelde gang van zaken. Mocht dit onvoldoende vaststaan, dan betekent dit dat Consument zijn standpunt niet heeft kunnen bewijzen, een bewijstechnische discussie. Het niet kunnen bewijzen van een standpunt rechtvaardigt geenszins de door Verzekeraar getroffen maatregelen. Dit zou louter een afwijzing van de schadeclaim rechtvaardigen. De door Verzekeraar genomen maatregelen zouden enkel gerechtvaardigd zijn wanneer vast zou staan dat Consument Verzekeraar willens en wetens heeft misleid. Hier is geenszins sprake van. Als gevolg van de registraties van de persoonsgegevens van Consument in het EVR, het Incidentenregister en het IVR betaalt Consument dubbel zoveel premie voor zijn nieuwe motorrijtuigenverzekering. Daarnaast kan Consument als gevolg van de registraties alleen verzekeringen oversluiten of nieuwe verzekeringen afsluiten tegen een veel hogere premie.
- Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat niet is komen vast te staan dat de aanrijding van 12 oktober 2015 daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Uit de stukken blijkt duidelijk dat het motorvoertuig van Consument in botsing is gekomen met een ander motorvoertuig. Dit blijkt onder meer uit de getuigenverklaringen en het aanrijdingsformulier dat door beide partijen is ingevuld. De Tegenpartij heeft bij brief van 17 november 2015 zelfs erkend dat hij de aanrijding veroorzaakt heeft. Consument heeft daarnaast ongevallenanalisten ingeschakeld die de lezing van Consument onderschrijven. Ook de ongevallenanalist die door Verzekeraar is ingeschakeld, Ongevallenanalist I, bevestigt de lezing van Consument. Er is enkel discussie ontstaan over het motorvoertuig waarmee de aanrijding is veroorzaakt nadat de Tegenpartij het kenteken van zijn andere motorvoertuig op het aanrijdingsformulier had opgegeven.

Consument heeft na overleg met de Tegenpartij het kenteken op het aanrijdingsformulier aangepast. Consument heeft Verzekeraar hiervan op de hoogte gesteld. Verzekeraar gaat geheel voorbij aan de kennelijke verschrijving van de Tegenpartij en het feit dat beide kentekens aan de Tegenpartij toebehoren. Consument acht het in strijd met de redelijkheid en billijkheid om hem tegen te werpen dat hier discussie over is ontstaan.

- De door Verzekeraar ingeschakelde ongevalanalist, Ongevalanalist 3, beschikt niet over de vereiste deskundigheid. Ongevalanalist 3 is namelijk niet ingeschreven bij het NIVRE. Het had op de weg van Verzekeraar gelegen om een ongevalanalist in te schakelen die wel is ingeschreven bij het NIVRE. Door dit na te laten en haar standpunt te baseren op de analyse van een ongevalanalist waarvan de expertise onvoldoende vaststaat heeft Verzekeraar onzorgvuldig gehandeld. De door Consument ingeschakelde ongevalanalisten waren allen ingeschreven bij het NIVRE en onderschrijven de lezing van Consument. Dit hebben zij gedaan op basis van eigen onderzoek en niet op basis van het rapport van de student.
- Verzekeraar heeft een onvolledig dossier aan Ongevalanalist 3 verstrekt. Verzekeraar heeft het aanrijdingsformulier, de verklaringen van de getuigen, alsmede de aanvullende rapporten van Ongevalanalist 2 niet aan Ongevalanalist 3 voorgelegd als gevolg waarvan hij onvoldoende geïnformeerd was. Daarnaast heeft Ongevalanalist 3 enkel gekeken naar de schade aan de linkerzijde van het motorvoertuig. Verzekeraar heeft Ongevalanalist 3 bewijs onthouden dat voor Consument spreekt en er is derhalve sprake van dwaling. Hiermee kan ook het verschil tussen de rapporten en conclusies van Ongevalanalist 2 en Ongevalanalist 3 worden verklaard. Ongevalanalist 2 heeft namelijk aanvullende informatie over de aanrijding ontvangen.
- Verzekeraar beschuldigt Consument van plagiaat. Consument heeft in het verleden contact gehad met Ongevalanalist 3 waarbij laatstgenoemde te kennen heeft gegeven dat zijn rapport gebruikt kon worden. In verband met integriteit kon Ongevalanalist 3 geen nieuwe analyse opstellen waarop Consument een student naar het rapport heeft laten kijken. De student is naar aanleiding van eigen onderzoek tot andere conclusies gekomen en heeft deze vastgelegd in een rapport. Consument heeft het rapport niet opgesteld zodat geen sprake kan zijn van plagiaat door Consument.
- Het feit dat Consument in het verleden achttien keer een schadeclaim heeft ingediend, staat los van de onderhavige zaak. Daarnaast ging het vaak om incidenten waarbij Consument inzittende of alleen eigenaar was of was er enkel sprake van een glasschade.

Verweer Verzekeraar

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

- Er heeft geen authentieke aanrijding plaatsgevonden en niet onomstotelijk is komen vast te staan welk motorvoertuig bij de aanrijding betrokken is geweest. Niet is vast te stellen of de rode sporen op het motorvoertuig van Consument afkomstig zijn van een rode [automerk 3 - type] of een rode [automerk 2 - type].

- Vaststaat dat Consument bewust een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel een financiële vergoeding te verkrijgen waar hij bij een ware voorstelling van zaken geen recht op had. In eerste instantie heeft Consument een schadeformulier ingediend waarop was aangegeven dat het motorvoertuig van de Tegenpartij een [automerk 2] met kenteken [nummer 2] betrof. Het opgegeven kenteken betrof een rode [automerk 3 - type]]. Nadat Verzekeraar dit aan Consument had gemeld heeft hij het kenteken op het schadeformulier gewijzigd naar [nummer 3], een rode [automerk 2 - type]. Gebleken is dat Consument achttien schaderegistraties heeft en de Tegenpartij vijftien schaderegistraties. Beiden kunnen derhalve worden aangemerkt als ervaren claimanten en zijn bekend met het invullen van een aanrijdingsformulier. Een vergissing van het kenteken acht Verzekeraar dan ook zeer onaannemelijk. Daarnaast heeft Consument plagiaat gepleegd door een rapport van Ongevallenanalist 3 te gebruiken en het zo aan te passen dat het in zijn voordeel spreekt.
- Verzekeraar acht de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR, het Incidentenregister en het IVR voor de duur van acht jaar proportioneel. Uit de proportionaliteitsmatrix volgt dat aangifte een mogelijke maatregel kan zijn die in het onderhavige geval genomen kan worden. Verzekeraar heeft gezien de impact hiervan op de persoonlijke levenssfeer van Consument afgezien van het doen van aangifte bij de politie. Het belang van de opname in de registers prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor Consument als gevolg van registraties.
- Consument heeft geen recht op vergoeding van de schade. Het plegen van fraude leidt namelijk tot algeheel verval van recht op een schade-uitkering.

4. Beoordeling

- 4.1. Ter beoordeling liggen de vragen voor of Verzekeraar heeft mogen overgaan tot afwijzing van de schadeclaim, of hij de persoonsgegevens van Consument heeft mogen opnemen in het EVR, het Incidentenregister en het IVR en of hij de onderzoekskosten bij Consument in rekening heeft mogen brengen.

Recht op dekking

- 4.2. Verzekeraar stelt dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven om van Verzekeraar een financiële vergoeding te verkrijgen waar hij bij de ware stand van zaken geen recht op zou hebben. Op grond van artikel 30 van de Voorwaarden is Verzekeraar dan niet gehouden de schade te vergoeden. Hetzelfde is min of meer geregeld in artikel 7:94I lid 5 Burgerlijk Wetboek (BW) waarvan op grond van artikel 7:943 lid 2 BW niet ten nadele van een verzekerde kan worden afgeweken.
- 4.3. Gezien de verstrekkende gevolgen van een geslaagd beroep van Verzekeraar op de verval van recht-sanctie ex artikel 7:94I lid 5 BW dienen naar het oordeel van de Commissie hoge eisen te worden gesteld aan de feitelijke onderbouwing waarop een dergelijk beroep berust.

Zie in dit kader o.a. r.o. 3.2 van Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581. Voor een geslaagd beroep op de verval van recht-sanctie ex artikel 7:941 lid 5 BW dient Verzekeraar naar het oordeel van de Commissie dan ook ter invulling van het element “opzet te misleiden” concrete feiten en omstandigheden te stellen - en bij betwisting door Consument te bewijzen - waaruit een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld blijkt.

- 4.4. De vraag die dus beantwoord moet worden is of de door Verzekeraar gestelde feiten een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren. Deze vraag dient naar het oordeel van de Commissie in het onderhavige geval ontkennend te worden beantwoord. Vast staat dat Consument op het aanrijdingsformulier een kenteken van de Tegenpartij heeft opgegeven dat hij naderhand heeft gewijzigd. Hoewel het niet onbegrijpelijk is dat Verzekeraar vraagtekens heeft geplaatst bij die wijziging van het kenteken en ook bij de vele schadeclaims van zowel Consument als de Tegenpartij, is dit onvoldoende om aan te nemen dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. Allereerst heeft de Tegenpartij bij brief van 17 november 2015 erkend dat hij het verkeerde kenteken op het aanrijdingsformulier had opgegeven. Een dergelijke vergissing van de Tegenpartij kan Consument niet worden aangerekend en het niet opmerken van het onjuiste kenteken levert op zichzelf niet een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld op. Het enkele feit dat Consument en de Tegenpartij in het verleden beiden veel schadeclaims hebben ingediend maakt dit naar het oordeel van de Commissie niet anders, omdat over de juistheid van die claims onvoldoende twijfel bestaat.
- 4.5. Verzekeraar stelt daarnaast dat plagiaat is gepleegd, omdat in het rapport van de student stukken uit een eerder rapport van Ongevallenanalist 3 staan opgenomen en deze stukken in het voordeel van Consument zijn verdraaid. Verzekeraar heeft niets gesteld waaruit volgt dat Consument bij de gestelde verdraaiing van de feiten door de student betrokken was of hiervan op de hoogte was en het rapport desondanks toch heeft ingediend.

Ter zitting heeft Verzekeraar wel het vermoeden geuit dat de student in het geheel niet bestaat en dat Consument het rapport zelf heeft opgesteld. Maar omdat Verzekeraar zijn vermoeden niet nader heeft onderbouwd, gaat de Commissie hieraan voorbij. Naar het oordeel van de Commissie komt hieraan dus geen betekenis toe bij de beoordeling van de vraag of een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld bestaat dat Consument Verzekeraar met opzet heeft misleid.

- 4.6. Uit het bovenstaande volgt dat Verzekeraar ten onrechte heeft gesteld dat sprake is van opzet tot misleiden aan de zijde van Consument.

Aan de vereisten voor een beroep op verval van recht op uitkering ex artikel 30 van de Voorwaarden en artikel 7:941 lid 5 BW heeft Verzekeraar niet voldaan.

- 4.7. Vervolgens is de vraag aan de orde of de schade aan het motorvoertuig van Consument is gedekt onder de Verzekering. Bij beantwoording van deze vraag zijn de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden van belang. In artikel 16 van de Voorwaarden is opgenomen dat schade als gevolg van een aanrijding, ook wanneer de aanrijding de schuld van Consument zou zijn, is gedekt onder de Verzekering. Verzekeraar stelt dat geen authentieke aanrijding heeft plaatsgevonden en niet onomstotelijk is komen vast te staan welk motorvoertuig bij de aanrijding betrokken is geweest. Consument betwist dit en stelt dat uit de stukken duidelijk blijkt dat het motorvoertuig van Consument in botsing is gekomen met een ander motorvoertuig.
- 4.8. Zowel Verzekeraar als Consument hebben verschillende schade-experts en ongevallen analisten ingeschakeld die de schade hebben beoordeeld. Geen van de schade-experts of ongevallenanalisten hebben gesteld dat de schade niet is ontstaan door een aanrijding. Zij zijn het enkel oneens over de wijze waarop de aanrijding heeft plaatsgevonden. Daarnaast heeft de Tegenpartij bij brief van 17 november 2015 erkend dat hij de aanrijding veroorzaakt heeft en de lezing van Consument onderschreven. Op grond van artikel 16 van de Voorwaarden is enkel vereist dat de schade is ontstaan door een aanrijding. Hierbij is niet opgenomen dat vast moet staan met welk voertuig de aanrijding heeft plaatsgevonden. De Commissie is daarom van oordeel dat Consument voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat er een aanrijding heeft plaatsgevonden en dat als gevolg hiervan schade aan zijn motorvoertuig is ontstaan. Het voorgaande leidt ertoe dat de schade die Consument claimt voor vergoeding in aanmerking komt.

Registratie Extern Verwijzingsregister

- 4.9. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het EVR en in het Incidentenregister. Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene verstrekkingen consequenties hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het externe verwijzingsregister vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de betrokkene zullen weigeren. Tegen deze achtergrond is de Commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers. Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3 en GC Kifid 2017-717 onder 4.2.

- 4.10. Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument waren het Protocol en Wet Bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp, thans de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die ten aanzien van de toepasselijke bepalingen niet afwijkt van de Wbp) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is slechts gerechtvaardigd indien zij in overeenstemming is met de Wbp en het Protocol. Blijkens de Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel van de Wbp is daarbij gedacht aan gegevens in verband met strafbaar of hinderlijk gedrag, die tot gevoelige gegevens behoren omdat de betrokkene in verband wordt gebracht met strafrechtelijk verwijtbaar gedrag. Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormen, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De strafrechtelijke aard van de te verwerken gegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4. Bij bevestigende beantwoording van deze vraag dient voorts, overeenkomstig artikel 8 onder f van de Wbp, thans artikel 6 onder f van de AVG, en artikel 5.2.1 sub c van het Protocol, te worden beoordeeld of op grond van een en ander opname in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur.
- 4.11. De Commissie heeft hiervoor onder 4.4 tot en met 4.6 overwogen dat de door Verzekeraar gestelde feiten en omstandigheden geen zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren. Aan de vereisten genoemd in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol is daarom niet voldaan. Aan de proportionaliteitsafweging van artikel 5.2.1 sub c van het Protocol wordt aldus niet toegekomen.
- 4.12. De conclusie is dat Verzekeraar ten onrechte is overgegaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De Commissie wijst de vordering van Consument tot verwijdering van zijn gegevens uit het EVR daarom toe.

Incidentenregister

- 4.13. Vervolgens is de vraag aan de orde of de incidentenregistratie wel mag worden gehandhaafd. Opname in het Incidentenregister is, op grond van artikel 3.1.1 van het 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, op grond van artikel 4.1.2 van het Protocol zorg te dragen voor verwijdering van de gegevens. Dit volgt ook uit artikel 36 Wbp waarin het recht op verwijdering van persoonsgegevens is opgenomen indien de gegevens niet, of niet langer, ter zake dienend zijn.
- 4.14. In onderhavig geval zijn de persoonsgegevens van Consument geregistreerd naar aanleiding van en betrekking hebbend op een Incident, waarbij Verzekeraar Consument verdenkt van het geven van een onjuiste voorstelling van zaken met het doel een financiële vergoeding te verkrijgen waar hij bij een ware voorstelling van zaken geen recht op had. De Commissie is van oordeel dat de geregistreeerde gegevens niet langer ter zake dienend zijn zodra duidelijk is geworden, door onderzoek of anderszins, dat de voorhanden gegevens niet van dien aard zijn dat zij redelijkerwijs een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld rechtvaardigen (vgl. HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:BH4720). In dat geval kan immers niet langer worden gezegd 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 4.4.1 Protocol omschreven doelen. Registratie van de gegevens in het Incidentenregister is dan niet langer gerechtvaardigd.
- Dit strookt ook met genoemde beslissing van de Hoge Raad van 29 mei 2009, dat de voor rechtmatige verwerking van strafrechtelijke gegevens gestelde eis dat die gegevens in voldoende mate vaststaan gold voor verwerking in ‘de registers’, waarbij het ging om het EVR en ook het Incidentenregister. Zie Hof Den Haag 10 april 2018, ELCL:NL:GHDHA:2018:655, r.o. 29 e.v..
- 4.15. Gelet op het oordeel, zoals hierboven overwogen dat de vastgestelde gedragingen geen zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, is het doel van de incidentenregistratie niet langer gediend. Dit brengt mee dat Verzekeraar tevens gehouden is de registratie in het Incidentenregister ongedaan te maken.
- 4.16. Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket.

Dit is het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit. Gelet op het hiervoor onder 4.13 overwogene dient de melding van de incidentenregistratie aan het CBV tevens te worden ingetrokken.

Registratie Intern Verwijzingsregister

- 4.17. Consument heeft voorts doorhaling van de registratie van zijn gegevens in het IVR gevorderd. Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie van Verzekeraar. Beide registers worden beheerd door de afdeling Veiligheidszaken en vormen het interne waarschuwingssysteem van Verzekeraar. Op interne registraties is de GVPFI van toepassing. Op grond van artikel 5.5.1 van de 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. Het gaat daarbij om zaken die de veiligheid en integriteit van de instelling, haar werknemers, klanten en overige relaties maar ook de financiële sector als geheel (kunnen) raken. Om de afdelingen van de financiële instelling opmerkzaam te maken op de persoon die was betrokken bij de gebeurtenis, kunnen de verwijzingsgegevens worden opgenomen in het IVR, dat toegankelijk is voor andere afdelingen dan de afdeling Veiligheidszaken. Een onderscheid in criteria voor opname in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is er niet, slechts de omvang van de opgenomen gegevens verschilt (vgl. Rb. Midden-Nederland 11 januari 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:49, rov. 4.13 en Geschillencommissie Kifid 2016-061).
- 4.18. In r.o. 4.4 en 4.5 heeft de Commissie geoordeeld dat de onderhavige omstandigheden onvoldoende zijn voor de conclusie van Verzekeraar dat er sprake is van fraude door Consument. Voor opname in het IVR is het voldoende wanneer een gebeurtenis heeft plaatsgevonden die zorg en aandacht behoeft. In r.o. 4.4 heeft de Commissie reeds geoordeeld dat het niet onbegrijpelijk is dat Verzekeraar vraagtekens heeft geplaatst bij de wijziging van het kenteken en de vele schadeclaims van zowel Consument als de Tegenpartij. Dit kan worden aangemerkt als een gebeurtenis die de aandacht van Verzekeraar behoeft. De gegeven omstandigheden rechtvaardigen daarom de opname in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. De Commissie concludeert dat registratie in de Gebeurtenissenadministratie en in het IVR gezien de omstandigheden van dit geval gerechtvaardigd is en daarom gehandhaafd kan blijven.
- 4.19. Ingevolge artikel 4.3 sub f GVPFI dient de registratie proportioneel te zijn, wat inhoudt dat het belang van de financiële sector bij registratie dient te worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor de betrokken consument. De Commissie oordeelt dat het belang van Verzekeraar bij registratie van de gegevens van Consument in het IVR zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor Consument heeft. Daarbij is allereerst van belang dat de registratie in het IVR zuiver intern is.

De registratie kan tot gevolg hebben dat Consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep financiële ondernemingen waarvan Verzekeraar deel uitmaakt. Financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep, hetzij direct of indirect, hebben geen toegang tot de persoonsgegevens van Consument in het IVR van Verzekeraar. De Commissie stelt vast dat gesteld noch gebleken is dat Consument disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt door de registratie in het IVR. De Commissie acht het niet onbegrijpelijk dat Verzekeraar zichzelf en de met hem verbonden ondernemingen tracht te beschermen tegen nieuwe relaties met Consument. De Commissie oordeelt dat de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het IVR dan ook gehandhaafd mag blijven voor een periode van acht jaar, nu er wordt voldaan aan de doelstelling van artikel 5.5.1 van de GVPFI en aan het proportionaliteitsbeginsel van artikel 4.3 sub f van de GVPFI.

Onderzoekskosten

4.20. Verzekeraar heeft de door haar gemaakte onderzoekskosten van € 3.391,88 van Consument teruggevorderd. Op grond van artikel 6:74 BW geldt dat degene die toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van een verbintenis, gehouden is de schade die de andere partij daardoor lijdt te vergoeden. Nu de door Consument ingediende schadeclaim niet kan worden gekwalificeerd als een dergelijke toerekenbare tekortkoming, mag Verzekeraar de gemaakte onderzoekskosten niet op Consument verhalen.

Advocaatkosten

4.21. Nu Consument grotendeels in het gelijk wordt gesteld, wordt Verzekeraar veroordeeld in de juridische kosten conform het Liquidatietarief Kifid (kostenvergoeding voor rechtsbijstand) behorende bij artikel 44.1 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid) (zie www.kifid.nl onder 'over Kifid – Statuten en Reglementen'). Voor dit onderdeel wijst de Commissie – op basis van één procespunt voor de (gehele) schriftelijke fase en één procespunt voor de mondelinge behandeling – een bedrag toe van € 800,00.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de daadwerkelijke schade aan het motorvoertuig van € 16.425,94 aan Consument vergoedt, de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister met terugwerkende kracht verwijdert en de melding bij het CBV intrekt. De vordering tot doorhaling van de registratie in het IVR wijst de Commissie af. Tot slot beslist de Commissie dat Verzekeraar geen onderzoekskosten bij Consument in rekening mag brengen en een bedrag van € 800,00 voor de juridische kosten in de procedure bij Kifid aan Consument vergoedt.

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.

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 46 van het Reglement.