

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-499
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus en prof. mr. M.L. Hendrikse,
leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 augustus 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 9 augustus 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens in het Incidentenregister en EVR. Consument heeft een vergoeding ontvangen voor de huur van een vervangend vaartuig maar deze vergoeding niet aan Verzekeraar terugbetaald toen bleek dat de huur niet doorging. Consument heeft over de gebeurtenissen en de redenen waarom de huur niet doorging en hij het bedrag niet had terugbetaald, wisselend en tegenstrijdig verklaard. De omstandigheden rechtvaardigen de conclusie dat sprake is opzettelijke misleiding door Consument met de bedoeling de ontvangen vergoeding niet terug te betalen. De registratie van de persoonsgegevens van Consument is terecht en proportioneel. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier van 3 augustus 2017;
- het door Consument ingediende klachtformulier van 22 augustus 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van 6 februari 2018;
- de e-mail van Consument van 6 maart 2018;
- de reactie van Verzekeraar van 6 maart 2018;
- de e-mail van Verzekeraar van 22 maart 2018.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 juni 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Wijlen de vader van Consument, de heer [naam vader Consument], hierna: de vader, had een ANWB Bootverzekering met WA en uitgebreid casco dekking voor een zeilboot met kajuit van het merk [type 1] (hierna: de zeilboot). De waarde van de zeilboot is € 37.500.
- 2.2 In de toepasselijke voorwaarden is de volgende bepaling opgenomen:

“Artikel 30. Extra vergoedingen

Alleen als u recht heeft op vergoeding van de schade aan het verzekerd object vergoeden wij per schadegebeurtenis:

(...)

4. Huur van een vervangend vaartuig/vakantieverblijf

De kosten van het huren van een gelijkwaardig vaartuig of vakantieverblijf om een voorgenomen vakantie te kunnen beginnen of voortzetten is verzekerd als er voldaan is aan de volgende voorwaarden:

- a. het vaartuig gebruikt u als enige vakantieverblijf en is geschikt voor overnachting, en;*
- b. het vaartuig in een periode van 30 dagen voor begin van de vakantie tot en met de afloopdatum daarvan verloren gaat of zodanig wordt beschadigd dat het niet meer als vakantieverblijf bruikbaar is, en;*
- c. wij vooraf onze goedkeuring hebben gegeven.”*

- 2.3 Consument heeft op 19 april 2015 met een op 17 april 2015 gedateerd schadeformulier melding gemaakt van schade aan de zeilboot door brand. De schadedatum is 12 april 2015. De door verzekerde ingeschakelde expert heeft vastgesteld dat de boot door de brand nagenoeg volledig is verwoest.
- 2.4 Consument heeft op 29 april 2015 een zeiljacht van het merk [type 2] gehuurd voor de periode van 1 mei 2015 tot en met 8 mei 2015. De kosten voor de huur van de boot bedragen € 1.345,00. Consument heeft de factuur per e-mail van 29 april 2015 aan Verzekeraar gestuurd.
- 2.5 Bij brief van 1 mei 2015 heeft Verzekeraar Consument bericht dat hij een bedrag van € 1.345 aan Consument zal betalen.

2.6 Per e-mail van 18 mei 2015 heeft het verhuurbedrijf Verzekeraar het volgende meegedeeld:

“(...) Dhr. [naam Consument] vertelde ons dat zijn boot was afgebrand en dat hij van de verzekering geld uitgekeerd kreeg voor een vervangend vakantieverblijf. Bijgaande documenten heeft hij ons gemaïld.

Vervolgens heeft hij bij ons een [type 2] geboekt voor de huur in de periode van 1 t/m 8 mei 2015 voor een bedrag van € 1345.

Onze factuur heeft hij naar jullie opgestuurd en hij heeft van Unigarant het bedrag van € 1345 uitgekeerd gekregen voor “vervangend vakantieverblijf”.

De heer [naam Consument] heeft ons echter misbruikt om een factuur te krijgen. Hij heeft de boot geboekt en heeft de factuur nooit betaald en had ook nooit de bedoeling om ook daadwerkelijk te komen zeilen.

Hij belde ons op de dag van vertrek op 1 mei op met een excuus dat hij de huursom nog niet had overgemaakt. Eerst was het excuus dat hij geen tijd had gehad om te betalen omdat zijn vader in het ziekenhuis lang, daarna wilde hij dat wij hem de boot meegaven zonder te betalen en dat wij hem maar moesten vertrouwen. Na meerdere beloftes dat hij zou betalen, kwam hij deze belofte telkens niet na.

Wij hadden de boot aan iemand anders kunnen verhuren en missen nu door bovenstaande actie van dhr. [naam Consument] een weekhuur van €1345.”

Het verhuurbedrijf heeft Verzekeraar verzocht het bedrag van € 1.345,00 in mindering te brengen op de uitkering en aan het verhuurbedrijf te betalen.

2.7 In opdracht van Verzekeraar heeft het bureau [onderzoeksbureau x] onderzoek gedaan naar de claim van Consument. [Onderzoeksbureau x] heeft op 29 mei 2015 een interview met Consument gehouden. Voor zover relevant staat in het verslag van dit interview het volgende:

“Schade 14 april 2015

(...) Ik denk een uur of anderhalf uur toen ik thuis was dat de politie mij belde. Ze vertelden mij dat mijn boot in brand staat. (...) Ze vertelden mij dat de oorzaak iets had te maken met de stekker, de haspel of de acculader. (...) We wilden die vrijdag 17 april met de boot naar de [naam Jachthaven] gaan varen. We zouden een weekend naar de jachthaven van de [naam Jachthaven] gaan. Ik zou samen met mijn vader en zoon gaan. (...)

Eigendom boot

De boot, type [type 1] met de naam [naam type 1] is gekocht 14 mei 2014. Op 24 april 2014 heb ik eerst een betaling overgemaakt van € 25.000,00 aan [naam verkoper] voor de aankoop van een [type 3] boot. (...) We hebben later toch gekozen voor de [type 1] en die moest € 32.500,00 kosten. Er is € 7.500 bijbetaald. Dat is cash betaald nadat ik dat bedrag gepint had. (...) De boot werd door mijzelf en mijn vader gebruikt. De onderhoud en de verzekering. Dat hebben we onderling zo afgesproken. Ik vond het wel leuk een zeilboot erbij maar ik maar niet zoveel gebruik. Mijn vader kan zelf niet met de boot zeilen. (...) De verzekering is door mijn vader afgesloten omdat ik geen trek heb in al die extra kosten. Dat hebben we zo met elkaar afgesproken.

Huur zeilboot 1 t/m 8 mei 2015

Ik ging de dinsdag van de brand naar de boot toe en heb toen mijn vader gebeld en hem kort gesproken. Hij begon te schelden te vloeken. De volgende dag dat was woensdag de 25^e belde ik hem weer en wilde nadere uitleg geven. Ik hoorde toen al dat hij niet goed klonk. (...) Er bleek sprake te zijn van een herseninfarct, afasie. Hij vanaf toen een maand in het ziekenhuis gelegen. Vanuit het ziekenhuis is hij op 6 mei 2015 naar het revalidatiecentrum is [plaatsnaam 1] gebracht. Dat kwam er ook nog even bij.

Ik hoorde van de verzekeraar dat je een vergoeding kreeg om een boot te huren. Ik wilde met mijn zoon gaan varen tijdens de meivakantie. Het is anders gelopen en heb een boot van een vriend geleend. Ik heb hem daarvoor geld betaald iets van € 650,00 en € 750,00 annuleringskosten aan de verhuurder moeten betalen. De vriend van wie ik de boot heb geleend dat is [naam vriend]. Zijn telefoonnummer zoek ik na. Een paar dagen voor 1 mei 2015 heb ik via internet het eerst contact opgenomen met de verhuurder. Ik kreeg bij de verhuurder te horen, toen ik de boot ging ophalen voor de huurperiode, dat ik niet kon pinnen maar het geld via de bank moest overmaken. Ik zou de boot zaterdag halen en vertelde dat overmaken in het weekend niet werkte. Opeens zeiden ze dat het stormde en het niet kon doorgaan. We kregen gezeur over de kosten en heb de annuleringskosten betaald en heb van de verhuur afgezien. Ik heb de annuleringskosten via de bank overgemaakt. Ik zal u het bewijs daarvan nog nasturen.

U heeft mij gevraagd nog eens goed na te denken of ik de annuleringskosten wel daadwerkelijk heb betaald. Nee, dat heb ik niet, dat ga ik deze week nog doen. Ik zou het overmaken en daarom heb ik u verteld dat ik het al overgemaakt had.

U houdt mij voor dat ik de verzekeraar heb verteld dat mijn vader mee zou gaan op vakantie waar ik een andere boot voor moest huren. Ik wilde dat mijn vader mee zou gaan met de vaarvakantie, maar dat kon niet. (...) het was de intentie om mijn vader mee te nemen, maar dat is dus niet gebeurd.

(...)

U zegt mij dat ik nog gebeld ben door de verzekeraar die informeerde hoe de vakantie met de gehuurde boot was verlopen. Ik weet niet meer wat ik toen gezegd heb. Ik zei dat ik mijn vakantie had gehad met mijn zoon en een paar dagen was weggeweest denk ik. De reden dat ik niets vermeld heb aan de verzekeraar dat de verhuur niet is doorgegaan kwam door het feit dat ik een akkefietje had met de verhuurder. Dat is het enige. U heeft mij verteld wat de verhuurder heeft verteld tegen de verzekeringsmaatschappij. Daar ben ik het niet mee eens. Ik zou eigenlijk met mijn zoon naar [naam eiland] gaan. Daar heb ik een huis. Dat ging niet door. Ik heb geen boot van mijn vriend [naam vriend] geleend, maar zijn met de [type 4] boot die in [plaatsnaam 2] ligt gegaan. Dat was samen met mijn zoon. Ik heb dus geen boot van mijn vriend geleend en hem geen bedrag betaald. We zijn in de meivakantie met de [type 4] boot vanuit [plaatsnaam 2] tochtjes wezen maken, wezen zeilen. Ik sliep gewoon thuis. Als de verzekeraar het eerder had opgelost had ik nooit een boot hoeven huren of al die andere moeite moeten nemen inzake de dingen waar we het vandaag over hebben gehad.

Slotvragen

(V): Is u wel eens een verzekering opgezegd, geweigerd of verleend onder bijzondere voorwaarden?

(A): Nee

(...)

Slotverklaring

Deze verklaring heb ik in alle vrijheid afgelegd, zonder enige dwang. Ik begrijp dat deze verklaring noodzakelijk is voor de beoordeling van de schadeclaim Ik heb uw vragen goed begrepen en naar waarheid beantwoord. (...)

U vraagt mij in mijn eigen woorden te zeggen hoe ik dit gesprek heb ervaren. Ik vond het jammer dat er werd doorgehamerd over de verhuur en had gehoopt dat alles eerder was opgelost. Dan had ik geen boot hoeven huren en had ik nooit alle moeite moeten doen en al dat gezeur aan mijn hoofd te krijgen.

Ik heb de verklaring inclusief de mededeling vooraf gelezen, begrepen en het betreft een correcte weergave van ons gesprek. Ik onderteken voor akkoord en voorzie iedere voorgaande pagina van een paraaf.”

Consument heeft de verklaring ondertekend. In de kantlijn bij de tekst “Ik hoorde van de verzekeraar (...) Ik zal u het bewijs daarvan nog nasturen” heeft Consument geschreven “Niet nodig!”, voorzien van paraaf.

- 2.8 Bij brief van 16 juni 2015 heeft Verzekeraar Consument bericht dat bij de behandeling van de claim onregelmatigheden zijn geconstateerd.

Verzekeraar heeft geconstateerd dat Consument opzettelijk onjuiste mededelingen heeft gedaan over de vergoeding voor de huurboot en de eigendom van de zeilboot en dat hij de slotvraag van de onderzoeker naar eerdere opzeggingen van verzekeringen onjuist heeft beantwoord omdat in 2013 een verzekering van Consument is opgezegd in verband met het niet betalen van de premie. Verzekeraar heeft de schade afgewezen en Consument meegedeeld dat hij voornemens is maatregelen te nemen. Verzekeraar heeft Consument tot 16 juli 2015 de mogelijkheid gegeven schriftelijk op zijn constatering en voorgenomen maatregelen te reageren.

- 2.9 Bij brief van 21 juli 2015 heeft Verzekeraar Consument bericht dat hij geen inhoudelijke reactie van Consument heeft ontvangen en dat hij daarom maatregelen heeft verbonden aan de conclusie dat Consument een poging heeft gedaan Verzekeraar te misleiden. Verzekeraar heeft de claim afgewezen, vergoeding gevorderd van de onderzoekskosten van € 3.457,58 en het uitgekeerde bedrag van € 1.345,00 teruggevorderd. Verder heeft Verzekeraar de gegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister en van de incidentenregistratie melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijke (hierna: CBV) van het Verbond van Verzekeraars. Verzekeraar accepteert Consument niet meer voor verzekeringen.
- 2.10 In opdracht van Verzekeraar is door [naam incassobureau] een incassotraject gestart voor het verhalen van het uitgekeerde bedrag op Consument.
- 2.11 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument was het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: “het Protocol”) van toepassing. Voor zover van belang is hierin bepaald:

“2. Begripsbepalingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

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

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.

(...)

4.2.3 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).

(...)

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.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument heeft tijdens de mondelinge behandeling zijn eis verminderd en vordert uitsluitend de doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens. De Commissie zal de stellingen van Consument dan ook alleen in het licht van die vordering beoordelen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aan.
- Op 12 april 2015 is de boot afgebrand. Ten aanzien van de oorzaak van de brand zijn geen onregelmatigheden geconstateerd. Verzekeraar dient deze schade te vergoeden.
 - Verzekeraar heeft Consument meegedeeld dat alles zou worden opgelost. De vader van Consument heeft kort na de brand van de boot een herseninfarct gehad. De verwachting van de behandelend arts was dat de vader in de meivakantie wel weer zou kunnen meevaren. Verzekeraar heeft Consument gewezen op de mogelijkheid een boot te huren met vergoeding van de kosten. Door complicaties kon de vader niet mee varen. Naar aanleiding van de mededeling van Verzekeraar heeft Consument een boot gereserveerd voor de meivakantie. De medewerker had Consument verder meegedeeld dat het bedrag van de huur ook kon worden verrekend met de uitkering voor de schade aan de boot. Consument heeft met betaling van de huur gewacht tot Verzekeraar dit bedrag aan hem had betaald.
 - Toen Consument, twee dagen later dan gepland, bij het verhuurbedrijf kwam, verliep het contact met de verhuurder onplezierig. Het verhuurbedrijf bracht voor de kortere huurperiode toch het gehele huurbedrag in rekening, Consument kon de boot niet meenemen omdat het te hard waaide en Consument hiervoor niet verzekerd was en, anders dan hem door het verhuurbedrijf was toegezegd, was pinnen in de winkel niet mogelijk en moest Consument het huurbedrag contant betalen.
 - Consument is in de meivakantie met zijn zoon gaan varen met een andere boot van zijn vader, die in [plaatsnaam 2] lag. Hij is ook een aantal dagen naar [naam eiland] gegaan.
 - De weergave van het interview van de onderzoeker is onjuist en komt ook niet overeen met de opname van het gesprek die Consument heeft gemaakt. Consument had op dat moment belangrijker zaken aan zijn hoofd. Consument heeft het verslag met tegenzin ondertekend. De onderzoeker heeft ook, tegen de wil van Consument, met de vader van Consument gesproken, terwijl hij nog was opgenomen in een revalidatiekliniek.

De fysieke en mentale gezondheid van zijn vader bracht mee dat hij de vragen niet juist kon beantwoorden. De wijze van onderzoek en de vraagstelling van de onderzoeker waren zeer onfatsoenlijk.

- Verzekeraar, de onderzoeker en [naam incassobureau], althans de gerechtsdeurwaarder hebben, door suggestieve vragen en onterecht handelen, Consument ten onrechte in een kwaad daglicht gezet. Verzekeraar heeft de fraude niet aangetoond, de stellingen van Verzekeraar zijn onjuist en tegenstrijdig. Zij heeft ook ten onrechte informatie over de opzegging van een inboedelverzekering in 2013 opgevraagd. Het onjuist handelen is bevestigd door de Koninklijke Bond van Gerechtsdeurwaarders. Verzekeraar dient daarom de persoonsgegevens van Consument uit de registers te halen.

Verweer Verzekeraar

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

- De klachten van Consument zijn ongegrond en voor betaling van de door hem gevorderde schade bestaat geen grond. Verzekeraar heeft dit als volgt toegelicht.
- Aan de voorwaarden voor een vergoeding van de huurkosten van een gelijkwaardig vaartuig was voldaan en daarom heeft Verzekeraar een uitkering voor de huurkosten gedaan. Naar aanleiding van het bericht van het verhuurbedrijf van de zeilboot heeft Verzekeraar onderzocht of sprake was van fraude aan de zijde van Consument. Consument heeft, in de schriftelijke stukken in de procedure bij de Geschillencommissie, bevestigd dat hij de van Verzekeraar ontvangen vergoeding niet heeft gebruikt waarvoor de vergoeding was bedoeld. De vervangende huur is niet doorgegaan en Consument heeft het bedrag niet aan Verzekeraar terugbetaald. De verklaringen van Consument zijn inconsistent en onjuist.
- De veronderstelling van Consument dat het bedrag zou worden verrekend met de uitkering voor de brandschade is onjuist. Dit is nooit aan de orde geweest en hierover kan ook geen misverstand bestaan.
- De onderzoeker heeft de vader niet onder druk gezet. Consument heeft dit niet aangetoond. Het is niet duidelijk wat Consument probeert aan te tonen met de door hem overgelegde opnamen van het gesprek tussen de onderzoeker en de vader.
- De persoonsgegevens van Consument zijn opgenomen in het Incidentenregister en het EVR voor de duur van acht jaar. De gegevens van de vader zijn niet geregistreerd.

- De registratie van de persoonsgegevens van Consument is terecht en proportioneel omdat Consument stelselmatig de waarheid verdraait, na confrontatie steeds zoekt naar andere verklaringen, nalaat een verhelderende toelichting te geven, toezeggingen jegens de verhuurder niet is nagekomen, de uitkeringsbrieven van Verzekeraar heeft gebruikt om het vertrouwen van de verhuurder van de huurboot te winnen, de onterecht ontvangen uitkering niet heeft terugbetaald en omdat een meer dan geground vermoeden bestaat dat Consument een boot heeft willen verzekeren zonder dat hij daarbij direct belanghebbende is. Consument is met brieven van Verzekeraar in de gelegenheid gesteld te reageren op de bevindingen van Verzekeraar. Van deze gelegenheid heeft Consument geen gebruik gemaakt.
- Verzekeraar heeft de vordering tot terugbetaling van de uitkering overgedragen aan [naam incassobureau]. De betrokken gerechtsdeurwaarder is berispt voor zijn handelen omdat ten onrechte een kostenstempel onderaan het sommatie-exploot was opgenomen. Dit maakt de vordering van Verzekeraar en het exploot van de deurwaarder niet ongeldig.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag die aan de Commissie is voorgelegd, is of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht opnemen in het Incidentenregister en het EVR. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. De Commissie zal daarom eerst beoordelen of Verzekeraar de gegevens mocht opnemen in het EVR.
- 4.2 Opname van persoonsgegevens in het EVR, maar ook in het Incidentenregister, kan voor de betrokkene verstrekende consequenties hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het EVR 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, GC Kifid 2017-717 onder 4.2 en GC Kifid 2018-377 onder 4.2.

4.3 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.

Opzet tot misleiding?

- 4.4 Verzekeraar heeft de gegevens van Consument geregistreerd in genoemde registers omdat Consument uitkering heeft ontvangen voor de huur van een vervangend vaartuig en dit bedrag niet heeft terugbetaald toen hij besloot de boot niet te huren. Voor beoordeling van de vraag of Verzekeraar tot registratie mocht overgaan is dus van belang of Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid teneinde het bedrag voor de huur van de vervangende boot niet te hoeven terugbetalen. De Commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en heeft bij haar beoordeling alle informatie in het dossier en de mededelingen van partijen ter zitting, beoordeeld.
- 4.5 Consument heeft een vergoeding ontvangen voor de huur van een zeilboot terwijl hij deze vergoeding hiervoor niet heeft gebruikt.

Dat betekent dat hij het van Verzekeraar ontvangen bedrag had moeten terugbetalen maar dat heeft Consument willens en wetens niet gedaan. In antwoord op vragen over de gang van zaken en de reden waarom hij het bedrag niet heeft terugbetaald heeft Consument wisselend en tegenstrijdig verklaard.

Tegenover de onderzoeker heeft Consument verklaard dat hij annuleringskosten van € 750,00 aan de verhuurder heeft betaald en van een vriend een boot had geleend. Aan die vriend zou Consument een bedrag van € 650,00 hebben betaald. Totaal zou Consument daarmee een bedrag van € 1.400,00 hebben betaald en de van Verzekeraar ontvangen vergoeding dus hebben aangewend waarvoor het was bedoeld. Desgevraagd door de onderzoeker heeft Consument vervolgens verklaard dat hij de annuleringskosten nog niet had betaald maar voornemens was deze te betalen. Vervolgens heeft Consument verklaard dat hij, toen Verzekeraar hem naar zijn vakantie vroeg, niet heeft meegedeeld dat de verhuur niet was doorgegaan omdat hij een akkefietje met de verhuurder had. Daarna heeft hij verklaard dat hij geen boot van een vriend had geleend maar is gaan varen met de boot die in [plaatsnaam 2] ligt. Hij heeft de slotvraag van de onderzoeker of hem in het verleden een verzekering is opgezegd ontkennend beantwoord. Door ondertekening van het verslag heeft Consument verklaard dat de verklaring naar waarheid is afgelegd. Later bleek dat de verklaring dat hem in het verleden geen verzekering was opgezegd, onjuist is. Verzekeraar heeft Consument bij brieven van 16 juni en 21 juli 2015 geconfronteerd met zijn conclusies op basis van het interview en het onderzoek, maar hierop heeft Consument niet gereageerd.

Ter zitting heeft Consument verklaard dat de medewerker van Verzekeraar aanvankelijk een welwillende en behulpzame indruk wekte en hem vóór het doen van de uitkering voor de huur van de boot had meegedeeld dat dit bedrag zou worden verrekend met de uitkering voor de schade aan de boot. Verzekeraar heeft betwist dat verrekenen aan de orde zou zijn geweest en de verklaring is overigens ook onjuist omdat op dat moment nog geen sprake was van het niet huren van de vervangende zeilboot en dus ook niet van het moeten terugbetalen van de vergoeding die op dat moment nog niet was gedaan. Vervolgens heeft Consument verklaard dat de toonzetting van de verhuurder leek te zijn veranderd. Hij kreeg de indruk dat hij de boot niet mocht huren en dat de verhuurder en Verzekeraar tegen Consument samenspanden. Consument had tegen het terugbetalen van de vergoeding van € 1.345,00 geen bezwaar maar Verzekeraar had hem meegedeeld dat dit bedrag zou worden verrekend met de uitkering. Ook heeft hij ter zitting verklaard dat hij door de gehele gang van zaken, waaronder ook de omstandigheid dat zijn vader bij het onderzoek werd betrokken, dermate ontstemd was geraakt dat hij van mening was dat Verzekeraar dit bedrag maar moest verrekenen. Hij zou de uitkering vervolgens met zijn vader verrekenen. Deze verklaringen zijn niet met elkaar te rijmen en ook niet met de verklaringen die Consument tegenover de onderzoeker heeft afgelegd.

Ter zitting heeft Consument erkend dat hij de vraag naar de opzegging van de verzekering tegenover de onderzoeker niet juist had beantwoord en verder dat het interviewverslag onwaarheden bevat en dat hij het daarom eigenlijk niet had moeten ondertekenen.

- 4.6 Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument gebruik willen maken van de omstandigheid dat hij een vergoeding heeft ontvangen terwijl de huur van de boot niet doorging – om redenen die de Commissie op basis van de verklaringen van Consument niet kan vaststellen – zodat hij het ontvangen bedrag kon houden. Verder heeft Consument tegenover de onderzoeker onwaar verklaard in zijn antwoord op de vraag of hem in het verleden een verzekering was opgezegd. Zijn toelichting hierop ter zitting, namelijk dat hij niet inzag wat hier zo belangrijk aan was, kan hem hierin niet baten. Op grond van genoemde omstandigheden, gezien in hun onderlinge samenhang, bestaat een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft willen misleiden teneinde een bedrag waarop hij geen recht had niet aan Verzekeraar te hoeven terugbetalen. De omstandigheid dat de deurwaarder is berispt voor zijn handelen ten aanzien van het sommatie-exploot doet hieraan niet af.

Registratie EVR en Incidentenregister en melding CBV

- 4.7 Het bovenstaande brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol is voldaan. Op grond van sub c van datzelfde artikel dient een verzekeraar een proportionaliteitsafweging te maken en de belangen van de betrokkene mee te wegen bij de vraag of en zo ja, voor welke duur hij de gegevens laat opnemen in het EVR. De betrokkene die verwijdering van de persoonsgegevens verlangt, moet onderbouwen op grond waarvan hij meent dat zijn belangen disproportioneel zijn geschaad en waarom zijn belang moet prevaleren boven het belang van een verzekeraar en de financiële sector als geheel. De Geschillencommissie verwijst naar haar eerdere uitspraak van 5 juli 2016 (2016-302, onder 4.9)
- 4.8 Verzekeraar heeft ter zitting zijn besluit de gegevens van Consument voor de duur van acht jaar te registreren en de afweging die hij daarbij heeft gemaakt nader toegelicht. Consument heeft aangevoerd dat hij niet bewust heeft gefraudeerd, alleen maar zijn vader heeft willen helpen en niet de bedoeling had het bedrag van € 1.345,00 niet terug te betalen. De Commissie volgt Verzekeraar in de afweging die hij heeft gemaakt zoals hierboven onder 3.3 weergegeven en is van oordeel dat deze omstandigheden, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie en de duur daarvan niet disproportioneel maken. Van omstandigheden die tot verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden is de Commissie niet gebleken.

De omstandigheid dat Consument gedurende de registratie alleen een duurdere verzekering kan sluiten, maakt de registratie en de duur daarvan – gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector – niet disproportioneel. Voor een vergoeding van die hogere premie bestaat daarom ook geen grond.

4.9 Het bovenstaande brengt mee dat de registratie van de persoonsgegevens in het EVR voor de duur van acht jaar terecht en proportioneel is. Gelet op hetgeen is overwogen onder 4.1 blijven de gegevens ook in het Incidentenregister staan.

4.10 Verzekeraar heeft de incidentenregistratie gemeld bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsschuldigheid. 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 Verzekeringsschuldigheid. Omdat de incidentenregistratie terecht is, is voor het toewijzen van de vordering tot intrekking van de melding van de incidentenregistratie aan het CBV geen grond aanwezig.

Conclusie

4.11 De Commissie is van oordeel dat een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude bestaat. Om die reden mocht Verzekeraar overgaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister en overgaan tot melding bij het CBV. De slotsom is dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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 40 van het Reglement.