

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-644
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. A.M.T. Wigger, leden en
mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 november 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Apeldoorn,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 15 oktober 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Autoverzekering. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van vijf jaar geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR omdat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven over de schade aan zijn auto. Tevens heeft Verzekeraar na onderzoek van de schade-expert vastgesteld dat de door Consument geclaimde schade op meerdere punten overeenkomt met de door de vorige eigenaar van de auto in 2016 geclaimde schade. Consument vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens en vergoeding van de kosten van zijn gemachtigde. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar terecht en op goede gronden is overgegaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. De vorderingen van Consument worden afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 23 november 2017;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 2 december 2017;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 5 december 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende reactie van Consument d.d. 25 mei 2018;
- de aanvullende reactie van Consument d.d. 26 juli 2018.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 september 2018 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

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

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een autoverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten.

2.2 Op de Verzekering zijn de Voorwaarden Autoverzekering FBTO (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In de Voorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

4. Wanneer bent u niet verzekerd?

U bent niet verzekerd in de volgende situaties:

(…)

d. Als u ons met opzet misleidt

U bent niet verzekerd als u belangrijke informatie over uw situatie of de schade niet of verkeerd heeft gemeld. En als wij u niet verzekerd zouden hebben als wij deze informatie hadden geweten. Ook hebben wij dan het recht om:

- de onderzoekskosten terug te vragen;
- geld dat wij al hebben betaald terug te vragen;
- de (poging tot) misleiding te registreren. We laten u van tevoren weten aan welke instantie(s) we dit doorgeven;
- aangifte te doen bij de politie.

(…)

8. Wanneer kunnen wij de verzekering opzeggen?

Wij kunnen de verzekering per brief of per e-mail opzeggen:

(…)

- als u of de verzekerde na een gebeurtenis met opzet een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. De verzekering stopt dan op de datum die wij in onze brief of e-mail noemen;

(…)”

2.3 Op 14 september 2017 heeft Consument bij Verzekeraar melding gemaakt van schade aan zijn auto.

2.4 Op het inlichtingenformulier van 18 september 2017 staat het volgende vermeld:

“(…)

7. Eikel schade naast de zaak gebeurt tijdens mijn werk door hard stroom.

(…)”

2.5 In de WhatsApp gesprekslog van 14 september 2017 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

Datum	Type	Inhoud
14 sept 2017 , 09:56	In	Goedemorgen Ik wil graag een schade aanmelden
14 sept 2017 , 10:03	Uit	Goedemorgen je appt met [naam x] van de afdeling schade verkeer. Vervelend dat je schade hebt! Heb je voor mij je postcode, huisnummer, voorletters en geboortedatum? Dan pak ik je gegevens erbij en dan informeer ik je verder.
(…)		
14 sept 2017 , 10:14	Uit	Ik heb de gegevens erbij, kan je me vertellen wanneer de schade is ontstaan en wat er precies is gebeurd?
14 sept 2017 , 10:15	In	Gisteren door hard waaien
14 sept 2017 , 10:16	In	Naast mijn zaak er is een boom Door eikel ontstaan veel schade op de dak
14 sept 2017 , 10:17	Uit	Vervelend ja, en in welke stad is de schade ontstaan?
14 sept 2017 , 10:24	In	[plaatsnaam x]
14 sept 2017 , 10:34	Uit	Dankjewel. Ik zie dat je verzekerd bent voor stormschade. Dat betekent dat we een schadeherstelbedrijf kunnen uitzoeken die bij de FBTO aangesloten is. Zij gaan de schade taxeren aan je auto.

(…)”

2.6 Verzekeraar heeft een schade-expert ingeschakeld om de door Consument geclaimde schade vast te stellen en te onderzoeken.

2.7 In het expertiserapport van 19 september 2017 staat, voor zover relevant het volgende vermeld:

“(…)

Dit dossier is aangeleverd bij Speciale Zaken.

Naar aanleiding van uw opdracht tot expertise stelde ik de schade vast en onderzocht de aard van de schade aan het voornoemde voertuig.

Technische bevindingen:

Ik constateerde het volgende: de verzekerde geeft een schade op met als oorzaak vallende eikels door storm. De schade lijkt sterk op een hagelschade.

Onderzoek laat wijst uit dat de auto met hagelschade is gekocht. Oud dossier qs[nummer]. vorig jaar afgewikkeld met behoud. De vergoeding op 23-06-2016 oude eigenaar 2150,- incl. Ik ben van mening dat deze schade door de nieuwe eigenaar weer geclaimd wordt. In dezen lijkt het mij verstandig om de vorige eigenaar te bellen hoe hij hem verkocht heeft.

(...)

Schadevaststelling:

Gezien de leeftijd van het object, de staat van het onderhoud en de omvang van de schade heb ik, in overleg met verzekerde, de schade vastgesteld op basis van een vergoeding.

De vergoeding is vastgesteld op € 2000,- euro inclusief BTW.

Bij het vaststellen van de vergoeding heb ik rekening gehouden met het feit dat de vergoeding niet meer bedraagt dan het verschil tussen de waarde voor en de waarde na het schade-evenement.

(...)"

2.8 In de telefoonnotitie van 20 september 2017 om 16:28 uur staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"(...)

20-09-2017 16:28:00 [naam Consument] gesproken [telefoonnummer Consument]

(...)

aangegeven gesprek wordt opgenomen

de auto stond naast de zaak, schade door eikels door de storm

meneer vulde formulier in

shb informeerde meneer over schade, schade gaat tl

gevraagd naar staat voorafgaand aan deze schade:

schadevrij

er zaten geen deukjes op de auto?

nee

Meneer heeft auto sinds 10-4 in verzekering, schadevrij gekocht?

ja

aangegeven dat formulier niet compleet was, maar vragen nu zijn vastgelegd. Meneer wil graag expertiserapport ontvangen. Aangegeven akkoord maar duurt even. Meneer hoort van ons.

(...)"

2.9 In de telefoonnotitie van 20 september 2017 om 16:36 uur staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

20-09-2017 16:36:00 dhr. [naam vorige eigenaar van de auto] gesproken [telefoonnummer vorige eigenaar]

(…)

aangegeven dat ik bel vanwege een schadedossier bij fbto op een auto die voorheen van de heer [naam vorige eigenaar] is geweest. Geboortedatum gecontroleerd, en aangegeven gesprek wordt opgenomen.

Klopt het dat meneer eigenaar was van een [auto] [type] zwart? ja dat klopt

schade van september 2016? ja dat klopt

heeft meneer deze schade hersteld? nee dat hoefde niet,
meneer heeft een vergoeding gekregen voor de schade

heeft meneer de auto met schade verkocht? ja de schade zat er nog
aan

hoe had meneer de auto te koop? via internet? nee een briefje op de auto. Geen
advertentie.

Aangegeven dat ik genoeg weet en verder ga met het dossier. Meneer vraagt of de nieuwe eigenaar de schade opnieuw wil claimen. Geïnformeerd dat er reden is om naar staat van auto te vragen maar dat het afhankelijk is wat iemand aangeeft of er sprake is van onware opgave.

Meneer vraagt of zijn opgave anoniem blijft. Aangegeven dat wij geen gegevens verstrekken aan huidige eigenaar, geen naam en tel, etc.

(…)”

2.10 In de telefoonnotitie van 25 september 2017 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“25-09-2017 11.29.00 confrontatiegesprek dhr. [naam Consument]

(…)

Aangegeven dat wij schade al een jaar geleden aan vorige eigenaar hebben uitgekeerd. Dat kan, dan is die schade gemaakt. Meneer weet zeker dat schade er bij aankoop niet op zat, auto was schadevrij.

Is dan toevallig een jaar later opnieuw eenzelfde schade ontstaan? ja dat is toevallig.

Aangegeven dat wij contact hebben gehad met oude eigenaar en dat deze schade niet heeft gerepareerd. De auto is met schade verkocht. Meneer geeft hij aan dat oude eigenaar een klant van hem is. Hij gaat het navragen.

en komt dan met reactie.

Verhaal klopt zeker niet, deze schade zat niet aan de auto. Auto was schadevrij bij aankoop.

aangegeven dat voor ons vaststaat dat meneer schade claimt die al voor aankoop op auto aanwezig was. Meneer dient valse claim in en dat heeft gevolgen:

*afwijzing claim, mogelijk ook einde polis, registraties, onderzoekskosten. Ik ga meneer een email sturen waarop meneer kan reageren. Dat gaat hij zeker doen.
(...)”*

2.11 Bij brief van 5 oktober 2017 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

“(...)”

Uw schadeclaim van 13 september 2017

Op 14 september 2017 meldt u de schade aan uw auto met kenteken [...]. Dit betreft een [auto] [type]. Uw auto stond geparkeerd onder een boom en werd vervolgens door een storm geraakt door vallende eikels.

Er blijken vele deuken in het dak, de motorkap en de dakranden aanwezig te zijn.

Op 18 september 2017 ondertekent u het inlichtingenformulier.

U claimt schade aan het dak en de motorkap

Uit het Inlichtingenformulier voertuigschade blijkt dat u schade claimt aan het dak en de motorkap:

- Geef nauwkeuring aan waar de schade(s) die u claimt, ontstaan op bij punt 4 genoemde schadedatum, zich bevinden:

U tekent hier vervolgens op het formulier de schadelocaties die u claimt. Uit de tekening blijkt duidelijk dat u schade claimt aan het dak en de motorkap.

- Was er al schade aan het voertuig (buiten de schade op punt 4 genoemde schadedatum)? Hierop geeft u op het formulier geen antwoord.

Graag verwijs ik naar het gesprek van 20 september 2017, waar u vervolgens antwoord heeft gegeven op de volgende door mij gestelde vraag:

- Was er al schade aan de auto voordat uw gemelde schade plaats heeft gevonden?
Nee, zeker niet.

Wij hebben een reeds vergelijkbare schademelding ontvangen in 2016

Wij hebben in 2016 een vergelijkbare schademelding ontvangen betreffende de [auto] [type] met kenteken [...]. In 2016 is deze auto zwaar beschadigd geraakt door hagelstenen. Het dak en de motorkap raakten zwaar beschadigd. Deze schade is vastgelegd met foto's. Wij sturen deze foto's als bijlage toe.

Onderzoek door Speciale Zaken

Gezien de overeenkomst in de toedracht van beide schades en het schadebeeld werd uw dossier overgedragen naar de afdeling Speciale Zaken.

De kans is uiterst klein dat dezelfde auto binnen een jaar tweemaal vergelijkbaar beschadigd raakt. Wij hebben daarom contact opgenomen met de vorige eigenaar van de [auto] [type] en gevraagd of de auto na de schade in 2016 is hersteld. Dit is niet het geval. De auto is met schade verkocht.

U geeft aan dat u de auto schadevrij heeft gekocht. Uit onderzoek blijkt dat dit niet juist is.

Uit vergelijking van de schademelding van 2016 en 2017 en de verklaring van de verkoper blijkt dat u schade claimt die al bij aankoop van de auto aanwezig was.

Uw reactie op de onderzoeksbevindingen

Op 25 september 2017 spraken wij elkaar telefonisch. Hierin hebben wij onze bevindingen aan u voorgelegd en u de mogelijkheid geboden om een verklaring af te leggen. U heeft hier nogmaals aangegeven dat u de betreffende auto schadevrij heeft gekocht op 10 april 2017. Na confrontatie met de onderzoeksbevindingen blijft u bij deze verklaring. U geeft aan dat de schade echt op de opgegeven schadedatum is ontstaan. Voor de schadedatum had de auto geen schade. U gaat contact opnemen met de verkoper van de auto die dat kan bevestigen. Naar aanleiding van uw verklaring hebben wij u gevraagd uw auto opnieuw naar het schadeherstelbedrijf te brengen.

Bezoek expert op 3 oktober 2017

De schade expert van Achmea heeft de schade aan uw auto beoordeeld en de schade vergeleken met de bij Achmea bekende schade uit 2016. U ontvangt de foto's bij deze brief. Uit de foto's blijkt dat de schade op meerdere punten identiek is. Hieruit blijkt dat de oude schade van 2016 niet is hersteld.

U claimt bewust schade die al voor 13 september 2017 aanwezig was

Wij kunnen niet anders dan concluderen dat u bewust schade claimt die al voor ingang van de verzekering aanwezig was. U verklaart onwaar over de door u geclaimde schade. Na confrontatie met de onderzoeksbevindingen blijft u volharden in uw verklaring.

Wij geven u de gelegenheid te reageren

Tot 10 oktober 2017 geef ik u de tijd te reageren op deze brief. Ontvang ik geen reactie of geeft uw reactie geen aanleiding tot wijzigen van het standpunt, dan sluit ik de schade en nemen wij in deze brief vermelde maatregelen.

(...)"

2.12 Bij brief van 13 oktober 2017 heeft Consument Verzekeraar het volgende bericht:

"(...)

Ik bestrijd ten eerste dat ik bewust schade heb geclaimd die voor de verzekering aanwezig was en dat ik onwaar heb verklaard over de door mij geclaimde schade. Ik heb te goeder trouw gehandeld.

De oud-eigenaar van de auto is de heer [naam]. Hij is een klant van mijn kapperszaak. In april 2017 was hij in mijn zaak en hij vertelde dat hij een nieuwe auto had gekocht. Hij bood aan dat ik zijn oude auto, een [auto] [type] mocht kopen. Ik had hier interesse in en vroeg hem mij een paar foto's van de auto te sturen. Deze foto's heb ik via Whats App ontvangen. Dit waren foto's die de heer [naam] al had geplaatst op een verkoop site. Onder de foto's stond de tekst 100% in orde. (zie bijlage).

Naar aanleiding van de foto's heb ik een afspraak gemaakt met de heer [naam] en hij is bij mij thuis geweest om de auto te laten zien. Ik heb de auto bekeken. De auto ziet op dat moment netjes uit. Ik heb een rondje gereden met de auto en heb besloten de auto te kopen. Ik heb op dat moment geen schade waargenomen. De heer [naam] heeft mij op dat moment niet op de hoogte gesteld van schade aan zijn auto. De volgende dag op maandag 10 april heb ik de auto gekocht en op mijn naam laten zetten.

Naast mijn zaak staat een grote eikboom. Mijn auto stond hieronder geparkeerd. Op

13 september werd ik benaderd door een klant die mij vertelde dat ik deukjes had in mijn auto.

Hij had gezien dat er eikels op mijn auto waren gevallen. Er stond die dag een harde wind. Ik ben mijn auto gaan bekijken en zag inderdaad schade.

Ik had in de herfst van 2016 al een aantal keren telefonisch contact gehad met de gemeente [plaatsnaam x] vanwege overlast van de bewuste eik. De vallende eikels maakten namelijk veel lawaai op het dak van mijn zaak en ik had overlast van de bladeren, omdat het dak van mijn zaak daar erg vies van werd.

Een medewerker van de gemeente [plaatsnaam x] is vervolgens in de herfst van 2016 bij mijn zaak gaan kijken en heeft aangegeven niets aan de situatie te kunnen doen. De eik moest blijven staan. De afspraak die ik toen met de gemeente heb gemaakt is dat ik bij schade door de eik contact zou opnemen met de gemeente.

(...)

Kortom heb ik FBTO ingeschakeld om een schaderapport op te stellen en hiermee aan de Gemeente [plaatsnaam x] aan te tonen in hoeverre er schade is opgelopen aan de auto, naar aanleiding van de vallende eikels. Zoals bovengenoemd heeft de Gemeente [plaatsnaam x] aangegeven dat er pas actie omtrent de eikboom wordt ondernomen nadat er daadwerkelijk schade wordt geleden naar aanleiding van de vallende eikels van de eikboom.

Om deze reden heb ik FBTO in deze kwestie als partij erbij betrokken. Uiteraard is het uw recht de kosten te verhalen omtrent het schaderapport.

Bijgaand ontvangt u een verklaring waaruit blijkt dat ik ten tijde van de verkoop geen schade heb geconstateerd en de heer [naam vorige eigenaar] geen melding heeft gedaan over schade.

Op grond van bovenstaande en de door mij geleverde bewijsstukken stel ik mij op het standpunt dat ik niet bewust schade heb geclaimd die al voor ingang van de verzekering aanwezig was. Ik wil u dan ook met klem verzoeken om mijn verzekering niet te beëindigen en mij niet op te nemen in het Interne Verwijzingsregister, het Incidentenregister en het Externe verwijzingsregister en het fraudeloket Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit niet op de hoogte te brengen.

(...)"

2.13 In de verklaring van 13 oktober 2017 van de vorige eigenaar van de auto staat het volgende vermeld:

"(...)

Hierbij verklaar ik dat de heer [naam Consument] ten tijde van de verkoop van de [auto] [type] met kenteken [...] geen schade heeft geconstateerd aan de auto.

Ook verklaar ik dat ik op dat moment niet aan de heer [naam Consument] heb gemeld dat er sprake was van schade aan de auto.

(...)"

2.14 Bij brief van 2 november 2017 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

"(...)

In deze brief informeren wij u over het standpunt ten aanzien van de door u gemelde schade. U ontvangt geen schadevergoeding. Daarnaast nemen wij maatregelen.

(...)

Op 13 oktober 2017 reageerde u op de brief van 5 oktober 2017

In de brief van 5 oktober 2017 informeerden wij u over het standpunt ten aanzien van de door u geclaimde schade. Ook kondigden wij u de maatregelen aan. Wij gaven u de gelegenheid te reageren.

U reageerde in uw e-mail van 13 oktober 2017. U stelt na confrontatie met de onderzoeksbevindingen dat u niet bewust oude schade claimt. U geeft aan de schade niet eerder te hebben gezien. Op 13 september 2017 werd u door een klant gewezen op de deukjes in uw auto. U zag vervolgens de schade. U geeft aan dat u de schade aan de gemeente heeft doorgegeven omdat de schade door een boom van de gemeente is ontstaan. U stuurt foto's die u van de verkoper heeft ontvangen voor aankoop van de auto. Bij de foto's staat 100% in orde.

Uit bovenstaande blijkt dat u niet bewust meer schade heeft geclaimd dan op 13 september 2017 is ontstaan, geeft u aan.

Reactie op uw verklaring

Uw verklaring geeft geen aanleiding het standpunt te wijzigen. De schade die u claimt, was al in 2016 aanwezig. Gezien de hoeveelheid deukjes aan de auto is het zeer onaannemelijk dat u deze schade bij aankoop op 10 april 2017 niet heeft gezien. Ook is het onaannemelijk dat u gedurende een periode van 5 maanden deze schade niet eerder heeft opgemerkt en vervolgens deze schade op 13 april [bedoeld zal zijn: 13 september] 2017 ontdekt als zijnde nieuwe, op die dag, ontstane schade.

U claimt bewust schade die al voor ingangsdatum van de verzekering aanwezig was

Wij kunnen niet anders dan concluderen dat u bewust schade claimt die al voor ingang van de verzekering aanwezig was. U verklaart onwaar over de door u geclaimde schade. Na confrontatie met de onderzoeksbevindingen blijft u volharden in uw verklaring.

(...)"

- 2.15 Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, de verzekeringsovereenkomst per 3 november 2017 beëindigd, de onderzoekskosten teruggevorderd en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in zijn Incidentenregister en in het Externe Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van vijf jaar. Tevens heeft Verzekeraar van die registratie melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit van het Verbond van Verzekeraars (hierna: CBV).

2.16 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument door Verzekeraar 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).

(...)

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

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 vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en EVR. De Commissie begrijpt de vordering van Consument aldus dat hij ook de intrekking wenst van de melding van de incidentenregistratie aan het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV). Tevens vordert Consument vergoeding van de kosten van zijn gemachtigde ad €1.892,10.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Consument betwist dat hij bewust schade heeft geclaimd die al voor ingang van de verzekering aanwezig was en dat hij onwaar heeft verklaard over de door hem geclaimde schade. Consument heeft te goeder trouw gehandeld. Consument heeft op het moment van de koop van de auto geen schade waargenomen. Ook heeft de verkoper Consument niet op de hoogte gesteld van de schade aan de auto.
Hiertoe verwijst Consument naar de verklaring van de verkoper van de auto. Uit deze verklaring volgt dat Consument onjuist is geïnformeerd c.q. is opgelicht.
- Verzekeraar probeert Consument ten onrechte in een kwaad daglicht te stellen door de essentiële feiten niet te vermelden. Dit vindt Consument kwalijk. Dat de verkoper en Consument ten tijde van de verkoop van de auto hebben gesproken over schade die hersteld is, is onjuist. Pas na de schade-expertise is het voor Consument duidelijk geworden dat er sprake is van oude schade. Deze oude schade was ten tijde van de schademelding niet bekend bij Consument. Nu Consument ten tijde van de schademelding niet op de hoogte was van de oude schade, kan geen sprake zijn van opzettelijke misleiding.
- Verzekeraar heeft niet gehandeld zoals van een deugdelijk handelend verzekeringsmaatschappij mag worden verwacht. Verzekeraar heeft Consument onheus bejegend en ten onrechte beschuldigd van het opzettelijk en doelbewust claimen van oude schade. Verzekeraar had de schade moeten afwijzen en het dossier moeten sluiten zonder het opleggen van maatregelen aan Consument.

Verweer van Verzekeraar

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister mocht opnemen en of Verzekeraar op juiste gronden het CBV van het Verbond van Verzekeraars heeft geïnformeerd over de registratie in het Incidentenregister. Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen conform het Protocol. 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.

Registratie Extern Verwijzingsregister

- 4.2 Zoals hiervoor weergegeven heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister voor de duur van vijf jaar. 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 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 en GC Kifid 2017-717 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 en artikel 5.2.1 sub c van het Protocol, te worden beoordeeld of op grond van een en ander opneming in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur.

- 4.4 In de eerste plaats is aan de orde de vraag of Consument bij het indienen van de claim bij Verzekeraar een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven en, zo ja, of dit is geweest met het opzet Verzekeraar te misleiden teneinde een uitkering te ontvangen waarop hij geen recht heeft.
- 4.5 Voorop staat dat het op de weg van Verzekeraar ligt om te stellen en ook te bewijzen dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven en daarmee dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar daarin is geslaagd. Redengevend daarvoor is dat vast staat dat Consument zowel op het inlichtingenformulier als in de verklaringen van 20 september 2017 en 25 september 2017 heeft vermeld dat hij de auto schadevrij heeft gekocht. Uit onderzoek van de schade-expert is echter gebleken dat de door Consument in september 2017 geclaimde schade op meerdere punten overeenkomt met de door de vorige eigenaar van de auto in 2016 geclaimde schade. Consument heeft de auto met die schade gekocht; het betreft immers overduidelijk dezelfde schade en de vorige eigenaar heeft verklaard dat hij de schade uit 2016 niet heeft laten herstellen én de auto met diezelfde schade heeft verkocht aan Consument. Uit de door Verzekeraar overgelegde foto's in het dossier blijkt zonder meer dat na de schade in 2016 op het dak, de motorkap en de zijkant van de auto een grote hoeveelheid deukjes zichtbaar was. Diezelfde deukjes zijn op de naar aanleiding van de schademelding in 2017 gemaakte foto's eveneens goed zichtbaar. De Commissie acht het uitgesloten dat Consument deze goed zichtbare schade gedurende een periode van vijf maanden niet zou hebben opgemerkt, te minder nu Consument heeft verklaard dat hij de auto dagelijks gebruikt. Dit betekent dat Consument op het moment van de schademelding moet hebben geweten dat de door hem geclaimde schade niet op de door hem opgegeven schadedatum is ontstaan.
- 4.6 Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel een schade-uitkering van Verzekeraar te ontvangen waarop geen recht bestond.
- 4.7 Het bovenstaande brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol is voldaan.

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

- 4.8 Verzekeraar heeft gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van zijn persoonsgegevens. Verzekeraar heeft ten aanzien van de duur van de registratie onder meer in overweging genomen dat sprake is van aantoonbare fraude en dat Consument na confrontatie met het bewijs heeft ontkend te hebben gefraudeerd. Dit heeft ertoe geleid dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument voor een registratieduur van vijf jaar heeft opgenomen in het EVR. De Commissie is van oordeel dat gelet op de door Verzekeraar geschetste omstandigheden, de registratie en de duur niet disproportioneel zijn. Omstandigheden die een verkorting van de duur van de registratie zouden rechtvaardigen zijn door Consument niet gesteld noch gebleken.

Registratie Incidentenregister en melding Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit

- 4.9 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voorts voor de duur van vijf jaar opgenomen in het Incidentenregister. Gelet op hetgeen is overwogen onder 4.1 blijven de gegevens ook in het Incidentenregister staan.
- 4.10 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 hetgeen hiervoor is overwogen mocht Verzekeraar het CBV van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in kennis stellen. Verzekeraar hoeft de melding aan het CBV niet in te trekken.

Slotsom

- 4.11 De slotsom is dat de vorderingen van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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.