

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2019-036
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard en mr. C.E. Polak, leden en
mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 november 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 21 januari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Aansprakelijkheidsverzekering. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van vier jaar geregistreerd in zijn Incidentenregister en in het EVR. Consument vordert doorhaling van de registratie van haar persoonsgegevens, vergoeding van de schade en restitutie van de onderzoekskosten. De Commissie overweegt dat Verzekeraar terecht en op goede gronden heeft geconcludeerd dat Consument geen recht heeft op uitkering van de schade. Verzekeraar dient de duur van de registratie, gelet op de omstandigheden van het geval, wel aan te passen naar twee jaar. Ook dient Verzekeraar, bij gebrek aan een nadere onderbouwing, de reeds door Consument betaalde onderzoekskosten ad 532,- te restitueren. De vordering van Consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de aanvullende stukken van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 oktober 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 aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (hierna: de Verzekering) afgesloten.
- 2.2 Op de Verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden Model CPM 06-2 (56458) (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.
- 2.3 In de Voorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:
“(…)
Artikel 6
Algemene uitsluitingen
Wij verlenen geen dekking voor schade:
5. als de verzekerde over een schade, ongeval of gebeurtenis opzettelijk onware of onvolledige mededelingen doet of laat doen.
(…)”
- 2.4 Op 6 mei 2016 is schade ontstaan aan de auto van de heer [X].
- 2.5 Consument heeft bij Verzekeraar melding gemaakt van de schade.
- 2.6 Op het schadeformulier van 21 juni 2016 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:
“(…)
4. schadegegevens *Auto stond geparkeerd naast speeltuin mijn Hoe is de
schade ontstaan? zontje was aan het voetballen waardoor de (eventueel
met situatieschets) auto werd geraakt door de bal.*
(…)”
- 2.7 Verzekeraar heeft [Naam Bureau I] ingeschakeld om de schade te onderzoeken.
- 2.8 In de verklaring van [Naam Bureau I] van 30 augustus 2016 staat het volgende vermeld:
“(…)
*De vraag omtrent het ontstaan van de schade kan ik als volgt beantwoorden. De deuk in de deur is een scherpe deuk die niet ontstaan is door dat er een bal tegen getrapt is en zeker niet als die bal door een 5 jarige is getrapt. Wanneer de schade was ontstaan door een bal dan was er een zogenaamde flapdeuk ontstaan en niet een deuk die aan de bovenzijde uitmond in een scherpe knik en de lak is gebarsten.
Aldus gedaan naar beste kennis en wetenschap.*

(...)'

- 2.9 Bij e-mail van 5 september 2016 heeft de dochter van Consument Verzekeraar het volgende bericht:

“(...)

Naar aanleiding van ons laatste gesprek aan de telefoon, zou ik een kort samenvatting emailen over wat er precies is gebeurd en wie er bij zat. (naam zoontje Consument) is autistisch en we laten hem nooit alleen in de speeltuin naast ons spelen, mijn vriend, mijn moeder en ik zaten erbij. Hij speelde voor het eerst echt voetbal dus we hadden ook niet verwacht dat ie kracht kon zetten. Hij heeft de bal tegen de auto aangekregen. Ook zou ik laten weten waarom het zo lang heeft geduurd voordat we de schade hebben geclaimd. We wisten niet of de premie om hoog zou gaan of niet, we hebben dit geïnformeerd en vervolgens had ik mijn eind tentamens dus heb ik telkens geen tijd gehad om alles te regelen, en ook kwam de vakantie periode eraan.

Als er nog vragen zijn, wil ik deze gerust beantwoorden.

(...)”

- 2.10 Op het aanvullende vragenformulier van 8 september 2016 staat het volgende vermeld:

“(...)

Hoe is de schade precies ontstaan? Wilt u beschrijven wat er aan de schade vooraf ging en waardoor de schade gebeurde?

Zoontje ging voetballen vervolgens kwam de bal tegen de deur aan. Auto stond namelijk geparkeerd.

(...)

Waar was uw zoontje mee bezig op het moment van het schadeval?

Voetballen in de speeltuin.

Waar was [X] mee bezig op het moment van het schadeval?

Hij zat bij de speeltuin met mij en dochter.

(...)”

- 2.11 Verzekeraar heeft [Naam Bureau 2] ingeschakeld om aanvullend onderzoek te doen.

- 2.12 In het expertiserapport van [Naam Bureau 2] van 26 oktober 2016 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

1. Gegevens schade-evenement

(…)

Bij het schade-evenement waren (volgens opgave) betrokken:

- een [Merk en type auto], kenteken (...), in eigendom van [X];
- (...), de schadeveroorzaker en het vijfjarig zootje van verzekerde (...).

Figuur 1 toont een deel van het door betrokkene (...) ingevulde schadeformulier. De opgegeven toedracht komt er in grote lijnen op neer dat (naam zootje Consument) een bal tegen het rechter portier van de [Merk auto] heeft geschopt en dat hierdoor een deuk in dit portier zou zijn ontstaan.

(…)

2. Vraagstelling

Gevraagd is te onderzoeken of het door betrokkenen opgegeven schade-evenement wel of niet heeft of kan hebben plaatsgevonden en zo ja, in hoeverre het schadebeeld past bij de daarbij opgegeven toedracht.

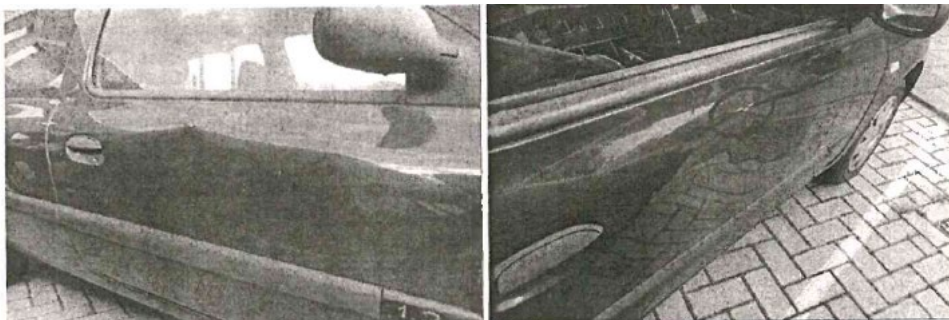
(…)

4. Beoordeling/Analyse

Onderstaande foto's geven een beeld van de geclaimde schade. Uit de beschikbare stukken heb ik begrepen dat deukschade in het rechter portier wordt geclaimd.

Door [Naam bureau 1] is expertise verricht aan de [Merk auto] en zij hebben vastgesteld dat de schade € 717,16 inclusief BTW bedraagt. Door de expert is geconcludeerd dat de deukschade in het portier niet door een contact met een bal kan zijn ontstaan.

De schade betreft een betrekkelijk scherpe vouwdeuk, die midden in het portier en boven de stootlijst van het portier aanwezig is. Bovenaan in de deukschade is de lak gebarsten, zie de schade in de rode ovaal. Deze deukschade is niet passend bij of typerend voor een contact met een (voet)bal.



Figuur 2: Het geclaimde schadebeeld

Via Google Maps zochten wij naar de in figuur 1 genoemde speeltuin. Wij vonden het huisadres van verzekerde, de (...) straat 2 te [Plaats], en zagen dat dit huis aan een speeltuin gelegen is.

Figuur 3 toont een Google Maps afdruk, waarop het woonhuis van verzekerde (aangewezen met de rode pijl), de speeltuin en het om deze speeltuin staand hekwerk zichtbaar zijn. Deze Google Maps afdruk is gedateerd op mei 2015.

(...)

Gezien de datum (mei 2015) op de Google Maps afdruk menen wij dat het hekwerk ook op schadedatum 6 mei 2016 rondom de speeltuin zal hebben gestaan. Een rechtstreekse/horizontale bal lijkt vanwege dit hekwerk niet vanaf deze speeltuin richting de geparkeerd staande voertuigen te kunnen zijn geschopt. Als er al een bal door het vijfjarig kind over dit hekwerk zou zijn geschopt, dan is de bal in kwestie met een boog van boven naar beneden tegen de [Merk auto] gevallen of (veel) hoger dan de deukschade in het portier tegen de [Merk auto] gekomen. Het schadebeeld in het portier van de [Merk auto] duidt niet op een van bovenaf komende botspartner. Een eventueel van boven naar beneden vallende bal lijkt ook niet voldoende impact te kunnen generen voor het ontstaan van de deukschade in het portier van de [Merk auto].

De details in de deukschade zijn op de in het dossier aanwezige foto's niet duidelijk zichtbaar. Desondanks lijkt de deukschade door een haaks contact te zijn ontstaan. De opgegeven toedracht lijkt vanwege de stootrichting in combinatie met de omstandigheden op de opgegeven schadelocatie niet passend bij de geclaimde schade.

Daarbij komt dat de (...)straat een éénrichtingsweg blijkt te zijn. Als de [Merk auto] ter hoogte van de (...)straat 2 geparkeerd stond, dan zal deze logischerwijs met de linkerzijde richting de speeltuin kan hebben gestaan.

5. Conclusie

Op grond van hetgeen hiervoor genoemd is, kan worden geconcludeerd dat de schade aan de [Merk auto] elders en op andere wijze zal zijn ontstaan dan is opgegeven. Wij conformeren ons aan het standpunt van [Naam Bureau I] (...)"

2.13 Bij brief van 22 november 2016 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:
“(..."

U wordt door [X] aansprakelijk gehouden voor de schade aan zijn auto welke door uw zoontje zou zijn veroorzaakt. Uit onderzoek blijkt dat er geen reden is de schade te vergoeden. In deze brief licht ik dat toe.

U heeft verklaard dat u heeft gezien dat uw zoontje een bal tegen de auto van [X] heeft getrapt. Hierdoor werd volgens u de nu geclaimde schade, te weten deuk en lak beschadiging rechterdeur, veroorzaakt.

De schade aan de auto van [X] is in eerste instantie beoordeeld door [Naam Bureau 1]'. De behandelend expert achtte het niet aannemelijk dat de schade op de door u aangegeven wijze kan zijn ontstaan.

Vervolgens heb ik [Naam Bureau 2] aanvullend opdracht gegeven tot een nader onderzoek naar deze schade. Uit deze aanvullende, uitgebreide analyse blijkt dat de schade aan de auto van [X] op een andere wijze is ontstaan dan door u verklaart.

Voor de volledigheid ontvangt u van beide rapportages een exemplaar.

Bovenbedoelde informatie leidt bij ons tot twijfel over de juistheid van uw schademelding.

Wij kunnen ons niet aan de indruk onttrekken, dat door u bewust een onware schademelding is ingediend om bestaande schade aan de auto van [X] onterecht uit hoofde van onderhavige verzekering vergoed te krijgen. Dit kan voor u ernstige gevolgen hebben.

Om bovengenoemde reden zijn wij niet gehouden verzekeringsdekking te geven. Bovendien zijn wij gerechtigd uw lopende schadeverzekeringen bij VCN 100%, welke voor risico van a.s.r. lopen, te beëindigen.

Daarnaast hebben wij de mogelijkheid uw persoonsgegevens voor een periode van 8 jaar op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

Ook zijn wij gerechtigd het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) van het Verbond van Verzekeraars op de hoogte te brengen van deze registratie.

Door het opzettelijk verstrekken van onjuiste informatie, handelt u onrechtmatig jegens a.s.r. U bent daarom aansprakelijk voor de interne en externe onderzoekskosten die a.s.r. heeft moeten maken. De interne kosten bedragen € 532,- en de externe kosten bedragen € 242,-.

Dit bedrag kunnen wij van u vorderen.

In de bijlage kunt u lezen wat dit voor u inhoudt.

Wij begrijpen dat deze maatregelen, vanwege de inbreuk op uw persoonlijk leven, voor u zwaar wegen. Daarom stel ik u in de gelegenheid ons vóór 6 december 2016 alsnog te overtuigen van de rechtmatigheid van uw schademelding.

(...)"

- 2.14 In de door Consument ingediende verklaring van schadebedrijf [Naam Schadebedrijf] van 1 december 2016 staat het volgende vermeld:

"(...)

Het betreft hier een holle deuk in het rechterportier van de [Merk en type auto] met kenteken

(...).

(...)"

2.15 Bij brief van 5 december 2016 heeft de gemachtigde van Consument Verzekeraar het volgende medegedeeld:

“(…)

Cliënte kan zich met de uitkomsten van de onderzoeksrapporten uitgevoerd door [Naam Bureau 1] en [Naam Bureau 2]’ niet verenigen en wel om de volgende redenen.

In het rapport van [Naam Bureau 2] van 26 oktober 2016 wordt een hele andere situatie geschetst van de wijze waarop de schade is veroorzaakt dan dat deze in werkelijkheid heeft plaatsgevonden. (...)

De rapporteur gaat hier uit van een onjuiste situatie. De bal is op een heel andere wijze tegen de auto aan geschopt.

Tijdens het voetballen in de speeltuin wordt de bal op enig moment uit de speeltuin geschoten. (naam zontje) mag van zijn moeder de bal gaan halen en gaat de speeltuin uit om de bal op te halen. Wanneer hij de bal te pakken heeft staat hij midden op straat vlak bij de auto van de heer [X]. (Naam zontje)pakt de bal op en wil de bal vanaf de straat over de auto van [X] richting de speeltuin schieten. Hij schiet daarbij de bal heel hard recht voor zich uit tegen de rechter portier van de [Merk auto]. De auto stond wel degelijk in de (...)straat geparkeerd met linkerzijde richting de speeltuin.

Omdat de rapporteur van een onjuiste toedracht uitgaat kan aan de uitkomsten van de rapportage [Naam Bureau 2] van 26 oktober 2016 geen waarde worden gehecht en dient deze rapportage buiten beschouwing te blijven.

Cliënte heeft de deuk laten beoordelen bij schadebedrijf [Naam Schadebedrijf] te [Plaats]. Dit schadebedrijf geeft aan dat het gaat om een holle deuk (bijlage 1) en niet een deuk zoals door [Naam Bureau 1] is vastgesteld. Dat er een knik is ontstaan komt volgens cliënte door de vorm van de deur. Ten tijde van het incident was slechts sprake van geringe lakschade.

Tot slot wil cliënte nog aangeven dat haar zoon (...), 6 jaar oud gediagnosticeerd is met autisme en begeleid wordt door [Naam Bureau voor Maatschappelijk Ondersteuning]. Als gevolg van zijn autisme kan hij anders en fysiek sterker reageren dan leeftijdgenootjes. Cliënte wil hiermee aangeven dat, het van dichtbij, een bal heel hard tegen een auto aanschoppen past bij een gedraging die voortkomt uit het autisme van haar zoon. Een verklaring van [Naam Bureau voor Maatschappelijke Ondersteuning] treft u bijgaand aan (bijlage 2).

Gelet op het vorenstaande is er geen enkele reden om aan te nemen dat cliënte bewust een onware schademelding heeft ingediend.

(...)
,

- 2.16 In de door Consument overgelegde e-mail van 27 maart 2017 van [Naam Bureau 3] staat het volgende vermeld:
- “(…)
De deuk in het portier betreft een holle deuk. Aan de bovenzijde zit een knik die, in onze beleving, ontstaat doordat het metaal dat in een bolling is geconstrueerd. Op een vlakke plaat kan een dergelijke deuk niet door een bal ontstaan, echter dit portier bestond uit een horizontaal gebogen plaat. In dat geval lijkt het ons wel mogelijk. Wij willen dit onderzoek om te kijken bij welke kracht dit ontstaat. Dit betreft een wetenschappelijk onderzoek waarbij de uitslag zal bestaan of de deuk door een bal kan ontstaan of niet en met welke snelheid. Er zal geen onderzoek plaatsvinden naar de omstandigheden.
(…)’
,
- 2.17 In de aanvullende verklaring van [Naam Bureau 2] van 8 maart 2018 aan Verzekeraar staat het volgende vermeld:
- “(…)
Uw mailbericht van 22 februari 2018 (en aanvullend het mailbericht van 26 februari 2018) hebben wij in goede orde ontvangen. U vraagt ons het schade-evenement nogmaals te beoordelen, uitgaande van nieuwe informatie. Deze nieuwe informatie bestaat uit een toedrachtomschrijving van verzekerde.
(…)
Onze reactie
Wij zochten binnen de database van Crashtest-service naar testen, waarbij een bal (weliswaar door een volwassene) tegen een voertuig is geschopt. Wij troffen meerdere testen aan, waarvan slechts enkele min of meer toepasbaar zijn op onderhavige claim.
Dit betreft de onderstaande testen:
[...]: Nissan Micra, type bal onbekend, snelheid bal 62 km/uur, deukschade met krasschade in voorste deel achterzijpaneel.
[...]: Nissan Micra. type bal onbekend, deukschade midden in het voorportier (vlakke portierplaat), snelheid bal 84 km/uur.
[...]: Opel Kadett D, leren voetbal, deukschade zonder lakschade in achterscherm, snelheid bal 90 km/uur.
[...]: Lancia Dedra, type bal onbekend, lichte deuk met duidelijk zichtbare veeg- en krasschades in bovenrand voorportier, snelheid bal 120 km/uur.
- Indien gewenst kunnen deze (crash)testen worden aangekocht. Wij hebben dit vanwege de daarmee gemoeid zijnde (betrekkelijk forse) kosten vooralsnog achterwege gelaten en in deze rapportage alleen de basisinformatie vermeld.

Wat ons naar aanleiding van deze testen blijkt, is dat de snelheid van de bal minimaal 60 km/uur lijkt te moeten zijn geweest, waarbij ook veeg- en of duidelijke krasschades te verwachten zijn in het schadebeeld. Dergelijke schades ontbreken echter in onderhavige schade.

Het lijkt ons onwaarschijnlijk dat een kind van vijf, met slechts beperkte afstand tot zijn beschikking (midden van de straat tot aan de geparkeerde [Merk auto], voldoende snelheid aan een bal heeft kunnen meegeven ter veroorzaking van de deuk in de [Merk auto].

Daarbij komt:

- (nogmaals) dat de testen zijn uitgevoerd door een volwassene;*
- dat de deukschade in de [Merk auto] naar onze mening niet typerend is voor of passend is bij de geclaimde toedracht, een geschopte bal.*

Zoals al eerder gesteld: een eventueel door [Naam Bureau 3] uit te voeren 'wetenschappelijk' onderzoek lijkt ons niet zinvol. De kosten zullen niet opwegen tegen de (vermoedelijk ter discussie te stellen en/of niet toetsbare/overdraagbare) resultaten.

Wij zijn en blijven van mening dat de schade aan de [Merk auto] op andere wijze zal zijn veroorzaakt dan is opgegeven.

(...)
,

2.18 Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, de verzekeringsovereenkomst beëindigd, de onderzoekskosten teruggevorderd en de persoonsgegevens van Consument met ingang van 25 oktober 2017 opgenomen in zijn Incidentenregister en in het Externe Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van vier jaar. Tot slot heeft Verzekeraar het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude (CBV) op de hoogte gesteld van de Incidentenregistratie.

2.19 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 3.1.1 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 haar persoonsgegevens, uitkering van de schade en restitutie van de door haar betaalde onderzoekskosten. De Commissie begrijpt de vordering van Consument aldus dat zij ook de intrekking wenst van de melding van de incidentenregistratie aan het CBV.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - De door [Naam Bureau 1] en [Naam Bureau 2] uitgevoerde onderzoeken zijn onvoldoende zorgvuldig geweest. De deuk in de auto is alleen op basis van de foto's beoordeeld. Er heeft geen onderzoek ter plaatse plaatsgevonden. Ook gaan de onderzoekers uit van een onjuiste situatie.
 - Consument heeft geen onjuiste informatie verstrekt. Consument betwist dat sprake is van een scherpe deuk. Zonder onderzoek kan niet gesteld worden dat de deuk in de auto niet door een vijfjarige veroorzaakt kan zijn. Er is sprake van een holle deuk. Consument verwijst hiertoe naar de verklaringen van [Naam Schadebedrijf] en [Naam Bureau 3]
 - Zowel [Naam Bureau 1] als [Naam Bureau 2] stellen dat aanvullend onderzoek verricht moet worden om vast te kunnen stellen dat de schade niet veroorzaakt is zoals door Consument gesteld. Consument kan haar onschuld niet bewijzen omdat zij niet beschikt over financiële middelen om het tegendeel te bewijzen.

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 EVR 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 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR voor de duur van vier jaar. Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene verstrekkingen gevolgen 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, rechtsoverweging 4.3 en Geschillencommissie 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, rechtsoverweging 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 Aan de orde is 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 zij geen recht heeft.

Onjuiste voorstelling van zaken

- 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 schadeformulier als op de aanvullende vragenlijst heeft vermeld dat de schade aan de auto is ontstaan doordat haar zoontje een bal tegen het portier van de auto heeft geschopt. Uit onderzoek van [Naam Bureau 1] en [Naam Bureau 2] is echter gebleken dat de door Consument geclaimde deukschade in het portier van de auto niet door contact met een bal kan zijn ontstaan.

Consument heeft in reactie op de bevindingen van de experts gesteld dat sprake is van een holle deuk en dat zonder aanvullend onderzoek niet gesteld kan worden dat de deuk in de auto niet door een vijfjarige veroorzaakt kan zijn.

Consument verwijst hiertoe naar de verklaringen van [Naam Schadebedrijf] en [Naam Bureau 3].

De Commissie is van oordeel dat deze verklaringen Consument niet kunnen baten. [Naam Bureau 3] verklaart niet meer of anders en niet nader onderbouwd dan dat het haar in dit geval wel mogelijk lijkt dat de schade door een bal kan zijn veroorzaakt. [Naam Schadebedrijf] – een garagebedrijf en niet een expert – laat zich er in het geheel niet over uit of de schade door een kind van 5 jaar kan zijn veroorzaakt. Beide experts van Verzekeraar menen dat een kind van 5 jaar met een trap tegen een bal die schade niet kan hebben veroorzaakt, waarbij [Naam Bureau 2] wijst op aan aantal crashtests die dat standpunt ondersteunen. Consument heeft haar stelling dat een kind van 5 jaar dat gediagnosticeerd is met autisme net zoveel kracht kan ontwikkelen als een volwassene, niet nader onderbouwd. Tegenover de onderzoeken van [Naam Bureau 1] en [Naam Bureau 2] zijn de verklaringen van [Naam Bureau 3] en [Naam schadebedrijf] onvoldoende onderbouwd. Dat de door [Naam Bureau 1] en [Naam Bureau 2] uitgevoerde onderzoeken onzorgvuldig zouden zijn uitgevoerd, is de Commissie niet gebleken. Verzekeraar heeft zich dan ook op die onderzoeken mogen verlaten. Naar het oordeel van de Commissie is uitgesloten dat de schade is ontstaan zoals door Consument bij Verzekeraar is opgegeven.

- 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 zij geen recht had.
- 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 artikel 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. Geschillencommissie 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 vier jaar heeft opgenomen in het EVR. Consument heeft geen feitelijk onderbouwd bezwaar gemaakt tegen de duur van de registratie.

De Commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft voor Consument.

De Commissie stelt vast dat er tussen het melden van de schade (juni 2016) en het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het EVR (25 oktober 2017) een periode van bijna anderhalf jaar zit. Consument heeft al die tijd in onzekerheid gezeten over de reactie van Verzekeraar op haar schademelding. Gelet op de gebleken omstandigheden van dit geval acht de Commissie een registratie van twee jaar gerechtvaardigd. Verzekeraar dient de duur van de registratie aan te passen naar twee jaar.

Registratie Incidentenregister en melding Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijke Handelingen

- 4.9 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voorts voor de duur van vier jaar opgenomen in het Incidentenregister. Gelet op hetgeen is overwogen onder 4.6 kunnen de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Evenwel dient ook hier de periode van registratie door Verzekeraar te worden aangepast naar twee jaar.
- 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 Verzekeringsschadelijke Handelingen. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen kan de melding van de incidentenregistratie aan het CBV worden gehandhaafd.

Recht op dekking

- 4.11 Consument vordert dat Verzekeraar overgaat tot vergoeding van de schade aan de auto. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat hij niet tot uitkering hoeft over te gaan. Hij heeft daarbij gewezen op artikel 6 lid 5 van de Voorwaarden waarin is opgenomen dat bij fraude geen dekking bestaat voor de geclaimde schade. Deze verzekeringsvoorwaarde komt in hoofdzaak overeen met artikel 7:941 lid 5 Burgerlijk Wetboek (BW) waarvan op grond van artikel 7:943 lid 2 BW niet ten nadele van verzekerde mag worden afgeweken. Artikel 7:941 lid 5 BW kent wel een uitzondering in geval van bijzondere omstandigheden, maar dergelijke omstandigheden zijn niet gebleken. Nu naar het oordeel van de Commissie de feiten van de onderhavige casus ondubbelzinnig op fraude wijzen is een beroep van Verzekeraar op artikel 6 lid 5 van de Voorwaarden gerechtvaardigd. Verzekeraar hoeft derhalve niet tot uitkering over te gaan.

Onderzoekskosten

- 4.12 Consument heeft het door [Naam Bureau 2] gefactureerde bedrag van € 242,- aan onderzoekskosten aan Verzekeraar betaald. De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken laat zich kwalificeren als een toerekenbare tekortkoming op grond van artikel 6:74 BW. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-368 onder 4.3.

Vanwege deze toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verbintenis uit de verzekerings-overeenkomst is Consument gehouden de schade die Verzekeraar als gevolg hiervan heeft geleden te vergoeden.

De door Verzekeraar gemaakte onderzoekskosten worden door de Commissie als schade aangemerkt en Consument kan worden gehouden deze te vergoeden op grond van artikel 6:96 lid 2 sub b BW. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2010-139. Om die reden wordt het verzoek tot terugbetaling van het bedrag van € 242,- aan onderzoekskosten afgewezen.

- 4.13 Voorts heeft Consument aan Verzekeraar een bedrag van € 532,- aan extra interne onderzoekskosten betaald.
- 4.14 Deze extra interne onderzoekskosten komen alleen voor vergoeding in aanmerking indien Verzekeraar op enigerlei wijze aantoonde deze kosten daadwerkelijk te hebben gemaakt als gevolg van de aan Consument verweten tekortkoming. Daarbij geldt dat Verzekeraar niet kan volstaan met te stellen dat het gaat om een gebruikelijk bedrag. Verzekeraar zal concreet moeten onderbouwen dat en hoe de kosten samenhangen met het fraudeonderzoek tegen Consument. Zo komt bijvoorbeeld regulier onderzoek naar toedracht, schadeomvang en dekkingsbeletselen – onderzoek dat plaatsvindt op een moment dat er geen sprake is van enige verdenking van fraude – niet voor vergoeding in aanmerking. Vgl. rechtsoverweging 16 van Gerechtshof Den Haag, 22 augustus 2000, Prg. 2000, 5564 en Geschillencommissie Kifid 9 april 2018, 2018-228.
- 4.15 Verzekeraar heeft het door hem gevorderde bedrag van € 532,- onderbouwd met de stelling dat voor behandeling van en onderzoek naar de schademelding extra kosten zijn gemaakt. Welke werkzaamheden in het kader van het onderzoek door de fraudecoördinator zijn verricht is niet nader door Verzekeraar gespecificeerd. Nu Verzekeraar niet nader heeft onderbouwd welke werkzaamheden in het onderhavige geval zijn verricht, hoeveel uren aan deze werkzaamheden zijn besteed en hoe deze zijn verdisconteerd in het bedrag van € 532,- is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar hiermee geen begin van bewijs van de door hem gevorderde kosten heeft geleverd. De enkele stelling dat Verzekeraar onderzoekskosten heeft gemaakt, die hij niet had gemaakt als Consument geen onjuiste voorstelling van zaken had gegeven, levert niet een voldoende onderbouwing van de omvang van de vordering van Verzekeraar op. Om die reden wordt het verzoek tot terugbetaling van de onderzoekskosten van € 532,- toegewezen.

4.16 De Commissie voegt aan het voorgaande nog toe, dat indien Verzekeraar wel slaagt in het bewijs dat de gevorderde onderzoekskosten zijn gemaakt, deze enkel voor vergoeding in aanmerking komen indien en voor zover ze aan de door artikel 6:96 lid 2 sub b BW voorgeschreven dubbele redelijkheidstoets voldoen. De dubbele redelijkheidstoets houdt in dat alleen de naar omvang redelijke kosten die Verzekeraar bovendien redelijkerwijs heeft moeten maken voor vergoeding in aanmerking komen.

Bij gebreke van enige concrete toelichting over de aard en omvang van de daadwerkelijk verrichte onderzoekswerkzaamheden, kan niet worden vastgesteld dat daaraan is voldaan.

Slotsom

4.17 Alles overwegende is de Commissie van oordeel dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude gepleegd door Consument. Om die reden mocht Verzekeraar de door Consument gevorderde schade afwijzen, de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister registreren, zij het voor de duur van twee jaar in plaats van vier jaar, de incidentenregistratie melden bij het CBV en de onderzoekskosten van € 242,- in rekening brengen. Omdat Consument niet gehouden is om tot betaling van de gestelde onderzoekskosten van € 532,- over te gaan, dient Verzekeraar deze reeds door Consument betaalde kosten aan haar te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- de registratieduur aanpast naar twee jaar, dat Consument schriftelijk bevestigt, en
- de door Consument betaalde onderzoekskosten van € 532,- restitueert.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.