

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-169
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. C.E. Polak, mr. A.M.T. Wigger, leden en
mr. L.P. Stapel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 februari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : VIVAT Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Alkmaar, h.o.d.n.
Reaal Schadeverzekeringen N.V. verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 7 maart 2019
Aard uitspraak : Bindend advies
Bijlage : Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

Samenvatting

Reisverzekering. Consument heeft in 2017 twee keer een schade gemeld bij zijn reisverzekering. Naar aanleiding van de tweede schademelding heeft Verzekeraar een onderzoek laten uitvoeren. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat Consument het eigendom van de gestolen spullen (tweede schademelding) niet kan aantonen en dat hij bij zijn eerdere schadeclaim opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. De Commissie is eenzelfde oordeel toegegaan. Consument heeft niet aangetoond dat de diefstal van zijn spullen heeft plaatsgevonden en dat de geclaimde spullen van hem zijn. Om die reden mocht Verzekeraar deze schadeclaim van Consument afwijzen. Ook mocht Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument registreren in het Extern Verwijzingsregister en het Incidentenregister, omdat Consument bij het indienen van de eerste schadeclaim in 2017 opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel een uitkering te ontvangen waar geen recht op bestond. De vordering van Consument dat de onderzoekskosten die Verzekeraar op hem verhaalt dient te worden ingetrokken, wijst de Commissie toe. Door Verzekeraar is niet voldaan aan de eisen die artikel 6:96 sub b van het Burgerlijk Wetboek hiertoe stelt.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van de vertegenwoordiger van Consument;
- de reactie van Verzekeraar.

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

De Commissie stelt vast dat de klacht zich leent voor een mondelinge behandeling. Hiertoe zijn partijen uitgenodigd. Op uitdrukkelijk verzoek van de vertegenwoordiger van Consument heeft geen hoorzitting plaatsgevonden, omdat Consument in het buitenland verblijft en naar verwachting niet binnen afzienbare termijn terug zal gaan naar Nederland. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 23 augustus 2017 een beroep gedaan op zijn reisverzekering, omdat op 26 juli 2017 zijn rugzak met inhoud op het vliegveld van [naam stad 1] ([naam land 1]) is gestolen.
- 2.2 Op het schadeaangifteformulier heeft Consument ingevuld dat in zijn rugzak onder meer de volgende zaken zaten: een [naam merk 1 – type X] camera, een [naam merk 1] lens 70/300mm, een [naam merk 2] laptop en een [naam merk 3 – toestel type I].
- 2.3 Omdat Consument op 17 maart 2017 op zijn inboedelverzekering ook het verlies van een rugzak met daarin fotospullen (namelijk een [naam merk 1 – toestel type II], een [naam merk 1] 50mm lens, een [naam merk 4] 70/300 lens, een flitsblok [naam merk 5] en een [naam merk 6] filmcamera [type Y]) heeft geclaimd, heeft Verzekeraar een expert van [naam expertisebureau] de opdracht gegeven om een toedrachtonderzoek uit te voeren.
- 2.4 In dat kader heeft Consument -voor zover relevant- het volgende verklaard:

'(...) Ik ben op reis geweest naar [naam land 2]. (...)

Ik had twee stuks ruimbagage en één handbagagetrolley meegenomen op de reis. De vlucht verliep zonder problemen en bij aankomst op de luchthaven in [naam land 1] is het fout gegaan. Dit betrof een tussenlanding waar ik de overstap moest maken op het volgende vliegtuig om naar [naam land 2] te vliegen. (...)

Na de landing in [naam land 1] heb ik mijn handbagage gepakt en keek ik naar de beeldschermen voor informatie. (...) Vervolgens ben ik naar de incheckbalie gelopen om mijn ticket te tonen. Mijn paspoort en ticket had ik in een buidel tasje en ik had mijn trolley om mijn schouder hangen aan het hengsel.

*Voordat ik het door had rende er één persoon langs mij en die trok de trolley van mijn rug af.
(...)*

Mijn [naam merk I – type X] zat in de trolley, deze heb ik op 7 juni 2017 gekocht in [naam stad 2], [naam land 3]. Dit was een showmodel en deze heb ik toen contant gekocht.

Ik kan u geen bon meer overleggen, deze gooide ik weg. De doos kan ik u eveneens niet tonen, deze is ook niet in mijn bezit. Ik kan u geen garantiepapieren of andersoortige bewijsstukken tonen.

(...)

U vraagt naar foto's gemaakt met dit toestel om het bezit aan te tonen. Ik kan u geen foto's tonen, deze stonden op de gestolen laptop.

(...)

U vraagt naar de exacte winkel zodat u navraag kunt doen bij de winkelier. Ik weet niet welke winkel dit was, het was in [naam stad 2] en meer kan ik u niet verklaren.

Er zat ook een [naam merk I] lens in mijn trolley, dit was een 70/300mm lens en deze kwam van mijn vorige toestel af de [naam merk I – toestel type II] af. Deze is kapot gegaan tijdens een eerdere schadegebeurtenis, maar de desbetreffende 70/300mm lens lag nog thuis en had geen schade.

(...)

De aanschaf van de 70/300 mm lens kan ik ook niet aantonen, de naam van de fotowinkel weet ik niet en de lens is contant gekocht voor € 589,00.

(...)

Ja, ik heb eerder dit jaar schade gehad. Ik was toen aan het mountainbiken met mijn rugzak met daarin mijn fotoapparatuur. Ik ben toen in het water gevallen met fiets, rugzak en al.

De rugzak bleef toen gewoon met inhoud op mijn rug zitten maar de inhoud was wel doorweekt. Ik ben vervolgens met de fotoapparatuur naar [naam fotospecialzaak] in [gemeente X] geweest om de schade te laten taxeren.

De [naam merk I – toestel type II] body was toen total-loss en deze heb ik achtergelaten bij [naam fotospecialzaak] omdat herstel niet mogelijk was. De lens die erop zat, de normale standaardlens die ik erbij had gekocht, bleek ook total-loss.

Bij deze schadegebeurtenis is dus schade ontstaan aan mijn [naam merk 1 – toestel type II] en één lens, namelijk de standaard bijgevoegde lens. Verder heb ik bij deze gebeurtenis geen schade geleden.

(...) U wilt weer spreken over de huidige schadegebeurtenis.

Mijn laptop was van het merk [naam merk 2]. Deze heb ik in augustus 2016 gekocht bij [naam bedrijf] vlak voor het faillissement. Ik heb geen bon meer van deze laptop.

(...)

De betaalde prijs voor de laptop bedroeg in augustus € 480,00. Hiervan heb ik ook geen bon of verder bewijs.

Van de [naam merk 3] heb ik wel de doos nog liggen. Deze is in 2010 aangeschaft voor € 129,00. U bekijkt de doos, op de pakbonsticker die erop zit staat dat deze in 2005 is verkocht en niet in 2010. Ik heb het toestel van mijn zus gekregen. Kennelijk heeft zij het dan in 2005 aangeschaft.'

2.5 Over het schadevoorval in maart 2017 heeft Consument meer in het bijzonder het volgende – voor zover relevant – verklaard:

(...)

Ik was hier op de mountainbike in de buurt aan het fietsen in het landschap met als doel foto's te gaan maken en de apparatuur had ik in een rugtas over mijn schouder. Toen reed ik een bruggetje op en ik gleeed daarbij weg met de fiets en ik viel met de rugtas in het water onder de brug. In de tas zat mijn [naam merk 1 – toestel type II] body met daarop een lens.

(...)

Ja. 2 dagen nadat ik in het water was gevallen belde ik met verzekeraar in [plaatsnaam X]. Ik vertelde het verhaal aan een man en die had ook verstand van fotografie en wij bespraken dat de schade feitelijk groter was dan alleen een body en een lens omdat accessoires die ik had voor de [naam merk 1 – toestel type II] niet meer zouden passen op moderne [naam merk 1] en dus feitelijk ook aan de schade moesten worden toegevoegd. De man zei mij dat het een oud toestel was en dat ik alle onderdelen maar op mijn in te vullen schadeformulier moest zetten, op het s.a.f. Dat heb ik toen aansluitend gedaan. De spullen waren immers niet in het water gevallen maar niet meer bruikbaar zonder de [naam merk 1 – toestel type II] body.

(...)

Een paar weken na indienen van die inboedelclaim belde ik weer met SNS en nu weet ik wel wie ik sprak. Dat was [naam medewerker]. Ik heb haar $\frac{3}{4}$ uur gesproken toen ondermeer over deze schade en zij zei dat zij snapte dat ik de andere accessoires die niet kapot waren ook had geclaimd.

(...)

Ik heb inderdaad via het s.a.f. 3 zaken waaronder de telelens geclaimd die niet nat waren geworden bij de gebeurtenis. Dat was op aanwijzing en op advies van de eerste schadebehandelaar die ik telefonisch sprak 2 dagen na het gebeuren.

Toen werd de hele claim afgewezen en ik vroeg [naam medewerker] waarom alles werd afgewezen. [Naam medewerker] vertelde iets van geen schaderapport van de winkelier en dagwaarde. Ik vertelde haar dat ik extra zaken had geclaimd omdat haar collega mij dat had geadviseerd en ik was er dus open over en [naam medewerker] wist het ook en noemde het een sportief gebaar.

(...)'

- 2.6 Op het schadeaangifteformulier betreffende de schade in maart 2017 heeft Consument genoteerd dat hij van zijn fiets is gevallen, waarbij zijn rugtas in het water terecht is gekomen. De rugtas dreef weg en zonk vervolgens, aldus de verklaring van Consument op het schadeaangifteformulier. Als schade is opgegeven een [naam merk I – toestel type II], 50mm lens [naam merk I], [naam merk 4] lens 70-300mm, flits blok [naam merk 5], en [naam merk 6] filmcamera [type Y] en een kabel en SD-kaarten.
- 2.7 Naar aanleiding van het onderzoek van [naam expertisebureau] heeft Verzekeraar geconcludeerd dat Consument ten aanzien van de schadeclaim van 17 maart 2017 heeft gehandeld met het opzet om Verzekeraar te misleiden. Consument heeft tegenstrijdig verklaard over de toedracht en Consument heeft meer schade geclaimd dan de schade die daadwerkelijk was ontstaan. Ten aanzien van de schadeclaim van 26 juli 2017 heeft Verzekeraar zich op het standpunt gesteld dat Consument het bezit van de gestolen goederen nagenoeg niet kan aantonen. Ook kan hij niet aantonen waar hij die goederen gekocht heeft.
- 2.8 Omdat Consument ten aanzien van de schadeclaim van 17 maart 2017 heeft gehandeld met het opzet Verzekeraar te misleiden, heeft Verzekeraar alle lopende verzekeringen van Consument beëindigd en zijn schadeclaim afgewezen. Verder heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Extern Verwijzingsregister (verder te noemen 'EVR') en het Incidentenregister voor de duur van vijf jaar. Van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister is melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (verder te noemen 'CBV'). Ook heeft Verzekeraar de door hem gemaakte onderzoekskosten van € 2.299,- op Consument verhaald.

2.9 Van belang voor de beoordeling van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister is het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (verder te noemen; 'het Protocol') dat ten tijde van de registratie van toepassing was. Een kopie van de relevante bepalingen uit deze regelgeving is als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 De Commissie verstaat de vordering van Consument aldus dat Consument vordert dat dekking wordt verleend onder de verzekeringsovereenkomst en het schadebedrag betreffende het schadeval in juli 2017 aan hem wordt uitgekeerd alsmede de wettelijke rente over dit bedrag. En dat Consument doorhaling vordert van de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR en de melding daarvan aan het CBV. Tenslotte vordert Consument dat hij de onderzoekskosten van € 2.299,- niet aan Verzekeraar hoeft te betalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument de volgende argumenten, kort en zakelijk weergegeven, aangevoerd:

- Bij het indienen van de schadeclaim betreffende maart 2017 heeft een medewerker van Verzekeraar Consument geadviseerd om ook de andere accessoires van de camera via het schadeformulier te claimen. De camera betrof namelijk een oud model wat betekent dat de accessoires niet zouden passen op een vervangend (nieuwer) model. Een paar weken later had Consument contact met een andere medewerkster van Verzekeraar, mevrouw [naam medewerker]. Zij begreep dat hij de accessoires die niet kapot waren ook had geclaimd. Consument heeft geen tegenstrijdige verklaringen afgelegd. Hij heeft naar eer en geweten gehandeld en verklaard hoe de gang van zaken is geweest. Mocht zijn verklaring op bepaalde punten onvolledig zijn geweest, dan wil dat nog niet zeggen dat sprake is van opzet tot misleiding.
- De omvang van de schade die is ontstaan in juli 2017 is voldoende aangetoond met de aankoopnota's die Consument aan Verzekeraar heeft overgelegd.
- Consument heeft Verzekeraar niet opzettelijk misleid. Om die reden dient de vordering tot betaling van de onderzoekskosten ingetrokken te worden. Daarnaast zijn de gevorderde onderzoekskosten onvoldoende onderbouwd. Het ligt op de weg van Verzekeraar om nota's te overleggen die nader specificeren waaruit de onderzoekskosten bestaan, zie ook een uitspraak van KIFID van 7 augustus 2017 (2017-519).

Verweer Verzekeraar

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

- Ten aanzien van het schadevoorval in maart 2017 heeft Consument wisselende verklaringen afgelegd over het ontstaan van de schade en over de omvang van de schade.
- Mevrouw [naam medewerker] ontkent de door Consument geschetste gang van zaken. Consument heeft niet met haar gesproken over de schadeclaim van maart 2017 en dus ook niet over het claimen van accessoires die niet kapot waren gegaan tijdens het schadevoorval. Mevrouw [naam medewerker] heeft verklaard Consument eenmaal gesproken te hebben, maar dat ging over een ander schadevoorval.
- Ten aanzien van het schadevoorval in juli 2017 heeft Consument de diefstal noch het eigendom van de gestolen goederen aangetoond. Zo heeft hij tegenstrijdige verklaringen afgelegd over de wijze waarop de diefstal plaats zou hebben gevonden. Bij de reisorganisatie en/of de politie heeft Consument geen melding gemaakt van de diefstal. Van de vermeende gestolen spullen heeft Consument geen aankoopbewijzen, en/of garantiebewijzen en/of gebruiksaanwijzingen en/of aankoopdozen overgelegd. Evenmin kan hij de namen geven van de winkels waar hij de spullen gekocht heeft en is een vriend die hierover volgens Consument zou kunnen verklaren niet bereikbaar. Gelet op de recente aankoopdata van de spullen, namelijk twee maanden voor de vermeende diefstal, is het niet aannemelijk dat Consument het eigendom van de spullen niet aan kan tonen.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of 1) Consument recht op uitkering onder de verzekeringsvoorwaarden heeft, 2) Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het EVR en het Incidentenregister en daarvan melding mocht maken bij het CBV én 3) of Verzekeraar de onderzoekskosten op Consument mag verhalen.

Het recht op schade-uitkering ten aanzien van het schadevoorval in juli 2017

4.2 De Commissie gaat allereerst in op de vraag of Consument recht heeft op schade-uitkering als gevolg van de diefstal van zijn rugzak op het vliegveld van [naam stad I] ([naam land I]). De Commissie stelt voorop dat het aan Consument is om de geclaimde schade aan te tonen. Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen omdat hij van mening is dat zowel de diefstal als het eigendom van de gestolen spullen door Consument niet zijn aangetoond. Consument stelt daarentegen dat hij de aankoopnota's van de gestolen spullen aan Verzekeraar heeft overhandigd en daarmee het eigendom c.q. bezit heeft aangetoond.

4.3 De Commissie is van oordeel dat Consument niet heeft aangetoond dat de diefstal van de spullen plaats heeft gevonden én dat de geclaimde spullen van Consument zijn.

Voor dit oordeel acht de Commissie onder meer van belang dat Consument geen aangifte heeft gedaan van de diefstal, of hiervan op andere wijze melding heeft gemaakt. Daarnaast heeft Consument op geen enkele wijze facturen en/of aankoopbewijzen en/of garantiebewijzen en/of betaalbewijzen en/of andere stukken overgelegd waaruit het bezit en de waarde van de als gestolen opgegeven spullen blijkt.

- 4.4 Het standpunt van Consument dat hij de omvang van de schade wel voldoende heeft aangetoond aan de hand van aankoopnota's die hij aan Verzekeraar heeft gegeven, volgt de Commissie niet.

Uit het rapport van de expert van [naam expertisebureau] volgt immers dat Consument van geen enkel artikel een aankoopbon, doos, garantiepapieren of andersoortige bewijsstukken (van de [naam merk 1 – type X]) kon tonen. Over de bon heeft Consument zelfs verklaard dat hij deze weg had gegooid. Ten aanzien van de lens 70/300mm heeft Consument tegen de expert gezegd dat hij daarvan de aanschaf niet kan aantonen. Datzelfde geldt voor de [naam merk 2] laptop. Van de [naam merk 3 – type I] heeft Consument de doos getoond aan de expert. Echter, uit de pakbonsticker op deze doos volgt dat de [naam merk 3 – type I] in 2005 is verkocht en niet, zoals Consument stelt, in 2010.

- 4.5 Gelet op het voorgaande verwerpt de Commissie de stellingname van Consument dat hij het eigendom van de als gestolen opgegeven spullen voldoende heeft aangetoond met aankoopnota's die bij Verzekeraar in bezit zijn. De Commissie is dan ook van oordeel dat Verzekeraar de schadeclaim van Consument mocht afwijzen, nu hij het eigendom niet heeft aangetoond.

De registratie van de persoonsgegevens van Consument

- 4.6 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het EVR en het Incidentenregister. Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene verstrekkingen consequenties hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het 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. (Vgl. 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.)

- 4.7 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument waren het Protocol en de 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 vormden, 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 redelijk 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. (Vgl. 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 opnemings in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd is en voor welke duur.

- 4.8 De Commissie dient ten eerste de vraag te beantwoorden of Consument bij het indienen van de schadeclaim in maart 2017 opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel van Verzekeraar een uitkering te ontvangen waar geen recht op bestond. Voorop staat dat het op de weg van Verzekeraar ligt om te stellen en te bewijzen dat Consument het opzet heeft gehad om Verzekeraar te misleiden en dat daarmee een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden bestaat dat Consument fraude heeft gepleegd.
- 4.9 Verzekeraar heeft zich gebaseerd op het rapport van de expert van [naam expertisebureau] en op hetgeen hij vernomen heeft van medewerkster mevrouw [naam medewerker].

Uit het rapport van de expert van [naam expertisebureau] volgt dat niet alle spullen die Consument in het schadeangifteformulier heeft opgegeven als zijnde verloren, ook daadwerkelijk te water zijn geraakt. Consument heeft dit ook erkend en verklaard dat hij een drietal goederen op het schadeangifteformulier heeft vermeld die niet in de rugtas zaten die in het water is gevallen. Ter rechtvaardiging hiervan heeft Consument verklaard dat hij dit op advies van een medewerker van Verzekeraar heeft gedaan. Ook heeft Consument verklaard dat hij de gang van zaken vervolgens met mevrouw [naam medewerker], schadebehandelaar, heeft besproken. Mevrouw [naam medewerker] zou tijdens dit gesprek begrip hebben getoond voor het feit dat Consument accessoires op het schadeangifteformulier had vermeld die niet beschadigd en/of verloren waren. De Commissie acht de verklaring van Consument op dit punt ongeloofwaardig, waarbij wordt opgemerkt dat het moeilijk voorstelbaar is dat Verzekeraar er zelf op aan zou sturen om meer te claimen dan waar recht op bestaat. Te meer ook omdat deze lezing door mevrouw [naam medewerker] is ontkend.

- 4.10 De stelling van Consument dat Verzekeraar niet aan de op hem rustende bewijslast heeft voldaan volgt de Commissie evenmin. Zoals hiervoor uiteen is gezet, baseert Verzekeraar zich op het rapport van de expert van [naam expertisebureau], waaruit volgt dat Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven bij het indienen van de schadeclaim in maart 2017. Het had op de weg van Consument gelegen om aan te tonen dat de bevindingen van de expert niet juist zijn. De enkele stellingname van Consument dat hij geen opzet heeft gehad, in onderlinge samenhang gezien met de verklaring van mevrouw [naam medewerker], is hiertoe onvoldoende.
- 4.11 Dit oordeel 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 Verzekeraar bij registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken. Bij de beoordeling van de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, dient Verzekeraar ook de belangen van Consument mee te wegen. (Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, r.o. 4.9.) De Consument die verwijdering van zijn persoonsgegevens verlangt, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij meent disproportioneel in zijn belangen te zijn geschaad en waarom zijn belang dient te prevaleren boven het belang van Verzekeraar c.q. de financiële sector.
- 4.12 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van vijf jaar in het EVR geregistreerd. Bij het bepalen van de duur van de registratie heeft Verzekeraar als verzwarende omstandigheid mee laten wegen dat Consument gelogen heeft. De afweging van Verzekeraar heeft ertoe geleid dat hij heeft geregistreerd voor een kortere duur dan de maximum door van acht jaar.

Consument heeft daarentegen geen feiten en omstandigheden aangevoerd die moeten leiden tot verkorting dan wel verwijdering van de registratie. De Commissie acht de duur van de registratie dan ook gerechtvaardigd.

- 4.13 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument ook voor de duur van vijf jaar opgenomen in het Incidentenregister. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister mogen blijven staan. Nu beide registraties van gelijke duur zijn, leidt dit tot de conclusie dat Verzekeraar de registratie in het Incidentenregister voor de duur van vijf jaar mag continueren.

De melding aan het CBV

- 4.14 Op grond van artikel 4.2.3. van het Protocol mogen de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld worden met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket.

Dit is het CBV. 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.

De onderzoekskosten

- 4.15 Verzekeraar heeft de gemaakte onderzoekskosten van € 2.299,- op Consument verhaald. De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken laat zich kwalificeren als een toerekenbare tekortkoming ex artikel 6:74 Burgerlijk Wetboek (verder te noemen 'BW'). Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-368, r.o. 4.3. Vanwege deze toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verbintenis uit overeenkomst is Consument in beginsel 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 schade te vergoeden op grond van artikel 6:96 lid 2 sub b BW. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2010-139.
- 4.16 De door Verzekeraar gevorderde onderzoekskosten komen echter alleen voor vergoeding in aanmerking als Verzekeraar op enigerlei wijze aantoont 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 om een gebruikelijk bedrag gaat. Verzekeraar zal concreet moeten onderbouwen dat en hoe de kosten samenhangen met het fraudeonderzoek. Zo komen bijvoorbeeld de kosten van regulier onderzoek naar de toedracht, de schade omvang en eventuele dekkingsbeletselen - onderzoek dat plaatsvindt op een moment dat er nog geen verdenking van fraude is - niet voor vergoeding in aanmerking.

(Vgl. Gerechtshof Den Haag, 22 augustus 2000, r.o. 16, Prg. 5564 en Geschillencommissie Kifid 9 april 2018, 2018-228.) Verzekeraar heeft het door hem gevorderde bedrag van € 2.299,- niet nader onderbouwd, terwijl Consument het bedrag heeft betwist. Nu Verzekeraar niet nader heeft gespecificeerd welke werkzaamheden zijn verricht in het kader van het fraudeonderzoek, hoeveel uren aan deze werkzaamheden zijn besteed en hoe deze zijn verdisconteerd in het bedrag van € 2.299,- en op welke schadeclaim de werkzaamheden betrekking hebben, is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar er niet in is geslaagd de omvang van de vordering voldoende te onderbouwen. De Commissie voegt aan het voorgaande nog toe dat, indien Verzekeraar wel slaagt in het bewijs dat de gevorderde onderzoekskosten zijn gemaakt, deze kosten enkel voor vergoeding in aanmerking komen indien en voor zover ze aan de in artikel 6:96 sub b BW voorgeschreven dubbele redelijkheidstoets voldoen. Dit betekent dat Verzekeraar niet alleen aannemelijk moet maken dat hij genoodzaakt was om een onderzoeksbureau, zoals [naam expertisebureau], in te schakelen teneinde de claim te onderzoeken maar ook dat de omvang van de daarbij gemaakte kosten redelijk is. De Commissie oordeelt dat, bij gebreke van enige onderbouwing op dit punt, Verzekeraar niet heeft voldaan aan de eisen van artikel 6:96 sub b BW.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering met betrekking tot de intrekking van de vordering van Verzekeraar tot betaling van de onderzoekskosten van € 2.299,-, toe.

De Commissie wijst de vordering voor het overige 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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

Bijlage

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

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

2. Begripsbepalingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

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

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. (...)

3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (...)

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

“Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;*
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;*
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.”*

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

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

(...)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

(...)

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

5 Extern Verwijzingsregister

(...)

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

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

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

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(...)

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