

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-386  
(mr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. L. van Berkum, leden  
en mr. J.E.M. Sünner, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 december 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Allianz Benelux N.V., h.o.d.n. Allianz Nederland Schadeverzekering, gevestigd te  
Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 5 juni 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Bijlage : Enkele relevante bepalingen uit de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële  
Instellingen van 1 mei 2010

## **Samenvatting**

Autoverzekering. Diefstal van auto. Registratie persoonsgegevens. De auto van Consument is gestolen. Verzekeraar weigert de schade-uitkering aan Consument. Dit omdat Consument niet zou hebben aangetoond dat er sprake is van een diefstal en Verzekeraar vermoedt dat Consument betrokken is bij het laten verdwijnen van de auto. Commissie is van oordeel dat Consument voldoende heeft aangetoond dat er sprake is van diefstal. Commissie is daarnaast van oordeel dat er geen sprake is van een vermoeden van fraude. Verzekeraar moet daarom de schade aan Consument uitkeren en de registratie van de persoonsgegevens van Consument verwijderen.

## **1. Procedure**

- 1.1 De procedure bij de Commissie heeft plaatsgevonden met inachtneming van de regels van het Reglement. De Commissie heeft haar beoordeling gebaseerd op de door partijen aan Kifid toegestuurde documenten inclusief alle daarbij behorende bijlagen, te weten: het klachtenformulier, het verweerschrift en de aanvulling hierop, de repliek van Consument en de dupliek van Verzekeraar.
- 1.2 Consument en de vertegenwoordigers van Verzekeraar hebben op de zitting van 25 april 2019 hun standpunt mondeling toegelicht. Consument was hierbij zelf aanwezig. Namens Verzekeraar waren aanwezig mevrouw mr. [X], juridisch adviseur, mevrouw [Y], behandelaar Speciale Zaken en de heer [Z], expert, handelend onder de naam [Z] Identificatie Techniek.

## **2. Waar gaat het om?**

- 2.1 Van 31 augustus 2017 tot en met 5 september 2017 was Consument met zijn partner in [Naam land].

Bij terugkomst op 5 september 2017 rond 10 uur ontdekte hij dat zijn auto, die hij op 31 augustus op de oprit van zijn woning had achtergelaten, was verdwenen. De twee autosleutels bevonden zich nog op de eerste verdieping in de woning van Consument.

- 2.2 Consument heeft aangifte van diefstal bij de politie gedaan en hij heeft bij Verzekeraar zijn schade geclaimd.
- 2.3 De afdeling schade-onderzoek van Verzekeraar heeft onderzoek gedaan naar de diefstal en heeft daarbij [Z] als expert ingeschakeld die de autosleutels heeft onderzocht. [Z] heeft geconstateerd dat één van de twee autosleutels was gemanipuleerd, zoals beschreven in 3.3, en dat de gemanipuleerde sleutel op 3 september rond 21:29 uur contact heeft gemaakt met de auto en dat er met de auto is gereden. Verder hebben de elfjarige dochter van Consument en de burens van Consument verteld dat de auto op 1 september respectievelijk 2 september 2017 niet meer op de oprit stond.
- 2.4 Verzekeraar heeft Consument gevraagd een logische verklaring te geven voor de conclusies uit het (sleutel)onderzoek, maar Consument weet niet hoe en wanneer de autosleutel is gemanipuleerd. Consument is de tweede eigenaar van de auto. Zijn auto is eerder in mei 2017 gestript, waarbij veel onderdelen uit de auto zijn gestolen, hoewel de auto op het alarm stond. De auto heeft voor herstel, samen met de autosleutels, bijna vier weken bij de BMW dealer gestaan. Er waren dus verschillende gelegenheden waarbij de autosleutel buiten Consument om kon worden gemanipuleerd. Ook kan Consument de registratie van de sleutel van 3 september 2017 niet verklaren. Hij was op dat moment met zijn partner in [Naam land]. Hij weet alleen dat zijn auto is gestolen en dat bij de vorige bewoners van zijn adres ook twee keer een auto van de oprit is gestolen.
- 2.5 Verzekeraar heeft uitkering geweigerd. Hij is van mening dat Consument geen logische verklaring heeft kunnen geven over de vermeende diefstal en/of de conclusies uit het sleutelonderzoek. Daardoor heeft Consument onvoldoende aangetoond dat daadwerkelijk sprake is geweest van diefstal van de auto. Verzekeraar heeft daarnaast de persoonsgegevens van Consument in zijn Gebeurtenissenadministratie en in het Interne Verwijzingsregister (hierna: IVR) geregistreerd omdat hij vermoedt dat Consument betrokken is bij het plegen van fraude.
- 2.6 Consument is het oneens met het standpunt van Verzekeraar. Hij vordert uitbetaling van de geleden schade, te weten een bedrag van € 56.000,00, zijnde de koopsom van de auto, en verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR en de Gebeurtenissenadministratie.

### 3. Beoordeling

3.1 De Commissie zal hierna beoordelen of Verzekeraar terecht de schade-uitkering aan Consument heeft geweigerd en of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het Interne Verwijzingsregister mocht registreren.

*Is de schade-uitkering terecht geweigerd?*

3.2 Voorop staat dat het aan Consument is om te bewijzen dat sprake is van een verzekerd evenement, in dit geval de diefstal van zijn auto. Hierbij geldt dat aan het bewijs van diefstal van een geparkeerde auto geen al te zware eisen mogen worden gesteld. In beginsel kan Consument volstaan met het leveren van bewijs van feiten en/of omstandigheden die voldoende aannemelijk maken dat de gestelde diefstal heeft plaatsgevonden (HR 28 oktober 1994, NJ 1995, 141). Onder omstandigheden kan de enkele aangifte van diefstal in een, door de politie opgemaakt, proces-verbaal als voldoende bewijs worden aanvaard (HR 11 april 2003 NJ 2004, 568). Als er aanleiding bestaat om aan het verhaal van verzekerde te twijfelen, kan de rechter voorbijgaan aan de aangifte en/of kan hij aanvullende eisen stellen aan het bewijs van diefstal (zie o.a. Hof 's-Hertogenbosch 16 maart 2010, LJN BQ 2269, r.o. 4.8.3 en GC Kifid 2016-369).

3.3 Verzekeraar meent dat aanleiding bestaat om aan het verhaal van Consument over de diefstal te twijfelen. Dit onder meer omdat uit het sleutelonderzoek van expert [Z] en de verklaring van [Z] ter zitting het volgende volgt. De autosleutels registreren wanneer met de auto verder wordt gereden dan 10 kilometer of als harder dan 40 kilometer per uur wordt gereden. Een nieuwe registratie overschrijft daarbij de vorige registratie. Een eerdere registratie is daarmee niet meer terug te zien. De laatste registratie op een van de sleutels is van 3 september 2017 om 21:29 uur. Volgens de expert is deze registratie alleen mogelijk op een originele sleutel. Wanneer sprake zou zijn van een gekopieerde of gekloonde sleutel, had deze sleutel niet op deze wijze uitgelezen kunnen worden. De sleutel moet in ieder geval binnen 6 meter van de auto zijn om te communiceren met de startonderbreking en om de gegevens te kunnen registreren. De expert heeft verder geconstateerd dat de sleutel waarop de registratie van 3 september 2017 is geconstateerd is gemanipuleerd. Op de printplaat aan de zijde van de transponder zit een aantal ronde goudkleurige contacten waaraan kleine beschadigingen zichtbaar zijn. Met de daarvoor bestemde hard- en software kan het beschrijfbare deel, waaronder de registratie van de kilometerstand, datum/tijdstip, buiten-temperatuur en/of tankinhoud, van de transponder worden gemanipuleerd via deze contacten. Verder heeft Consument, volgens Verzekeraar, onvoldoende kunnen verklaren waarom zijn dochter en de burens hebben meegedeeld dat de auto al op 1 respectievelijk 2 september 2017 weg was.

- 3.4 De Commissie is van oordeel dat er onvoldoende reden is om aanvullende eisen aan het bewijs van diefstal te stellen. Onbetwist is gebleven dat de auto van Consument niet meer voor zijn woonhuis stond toen Consument in [Naam land] was en dat Consument niemand toestemming had gegeven om zijn auto tijdens zijn afwezigheid te gebruiken. Uit het (sleutel)onderzoek is weliswaar door de expert geconcludeerd dat de auto voor thuiskomst van Consument op 5 september 2017 weg was, dat een van de sleutels was gemanipuleerd en dat deze sleutel heeft geregistreerd dat op 3 september 2017 met de auto is gereden, maar niet dat Consument daarbij op enigerlei wijze was betrokken. Daarbij geldt dat de expert en/of Verzekeraar geen onderzoek heeft/hebben gedaan naar de afstand tussen de sleutels op de eerste verdieping en de plek waar de auto geparkeerd stond, dan wel aannemelijk heeft/hebben gemaakt dat de sleutel in de auto is geweest ten tijde van de registratie op 3 september 2017. De expert heeft verder niet vastgesteld wat exact was bewerkt aan de printplaat of transponder van de sleutel, en hij geeft aan dat openblijft of de manipulatie de registratie van de kilometerstand, datum/tijdstip, buitentemperatuur en/of tankinhoud betrof. Op grond van het onderzoek van Verzekeraar kan niet worden aangenomen dat Consument de auto zelf heeft laten verdwijnen. Verder blijkt uit niets dat Consument met derden zou hebben samengespannen om zijn auto te laten verdwijnen. Consument heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat er diverse gelegenheden zijn geweest waarbij een derde de auto-sleutel heeft kunnen manipuleren zonder dat Consument daarvan wist. De Commissie oordeelt dan ook dat Consument, ondanks de bevindingen uit het onderzoek, voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zijn auto is gestolen door een onbekende derde en Consument hierbij niet betrokken is geweest. De conclusie is dat sprake is van een gedekt evenement waarvoor Verzekeraar dekking dient te verlenen
- 3.5 Consument vordert de door hem voor de auto betaalde koopprijs van € 56.000,00. Verzekeraar stelt dat het financieel belang in deze kwestie € 44.500,00 bedraagt. De Commissie oordeelt dat, nu sprake is van een gedekt evenement, de uitkering moet geschieden conform de tussen partijen geldende voorwaarden. Op basis van de overgelegde stukken kan de Commissie echter een exact schadebedrag niet vaststellen wegens het ontbreken van de geldende voorwaarden, maar gelet op het debat van partijen oordeelt de Commissie dat dit bedrag minimaal €44.500,00 bedraagt.

*Mocht Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het Interne Verwijzingsregister registreren?*

- 3.6 Verzekeraar heeft de gegevens van Consument opgenomen in zijn interne registers, de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van Verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waar Verzekeraar deel van uitmaakt.

De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons) gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden speciale aandacht behoeven (artikel 2, aanhef en sub k Gedragsode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (hierna 'GVPMI')). De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkelijk wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'.

Op grond van artikel 5.5.1. GVPMI kunnen persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen die de zorg en aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie.

- 3.7 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd op grond van een 'vermoeden van fraude'. De omstandigheid dat sprake is van een redelijke verdenking van betrokkenheid bij fraude kan als gebeurtenis in de zin van artikel 5.5.1 GVPMI worden aangemerkt. Zie o.a. GC Kifid 2017-267 en 2017-694. De Commissie is van oordeel dat een zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens meebrengt dat de gebeurtenis op grond waarvan een Verzekeraar tot registratie is overgegaan in voldoende mate moet vaststaan om die als zodanig in een register op te nemen. Zie GC Kifid 2019-013. Zoals uit hetgeen in randnummers 3.4 is overwogen, blijkt uit het onderzoek dat ten aanzien van de claim enige onregelmatigheden zijn vastgesteld. De vraag is of die onregelmatigheden een vermoeden van fraude rechtvaardigen. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar niet mocht overgaan tot het registreren van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. De Commissie is van oordeel dat de uitkomst van het sleutelonderzoek en/of de omstandigheid dat Consument de schade ten gevolge van de diefstal bij Verzekeraar heeft geclaimd, niet kan worden aangemerkt als een 'vermoeden van fraude'. Immers niet is gebleken dat Consument op enigerwijze betrokken is geweest bij het verdwijnen van de auto, dan wel het manipuleren van de sleutel. Tevens is niet gebleken welke data op de sleutel is gemanipuleerd en hoe dit is gekoppeld aan de diefstal, dan wel aan Consument. Dit brengt mee dat Verzekeraar niet tot registratie van de persoonsgegevens van Consument mocht overgaan vanwege het vermoeden van fraude. De registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR moet worden doorgehaald.

#### **4. Beslissing**

De Commissie wijst de vorderingen van Consument toe. De Commissie beslist dat Verzekeraar, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, Consument ter zake van de geclaimde diefstalschade uitkering verleent conform de verzekeringsvoorwaarden maar ten minste van een bedrag van € 44.500,00 en de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR verwijdert.

*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](http://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.*

## **Bijlagen**

# **Gedragcode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010**

In de Gedragcode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 zijn de volgende relevante artikelen opgenomen:

### **4. Beginselen van Verwerking van Persoonsgegevens**

*4.1 Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.  
(...)*

*4.3 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt indien en voor zover is voldaan aan minimaal één van de volgende rechtmatige grondslagen:*

*(...) of*

*f. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de Financiële instelling of van een Derde aan wie de Persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.*

*(...)*

### **5. Doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens**

#### **5.1 Algemeen**

*5.1.1 Verwerking van Persoonsgegevens door Financiële instellingen vindt plaats, met inachtneming van de beginselen voor Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:*

*(...)*

*d. het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar een Financiële instelling deel van uitmaakt, de Groep waartoe een Financiële instelling behoort, de Financiële instelling zelf, haar Cliënten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen;*

*(...).*

#### **5.5 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector alsmede het gebruik van waarschuwingssystemen**

*5.5.1 Ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector kunnen gegevens, waaronder Persoonsgegevens, die betrekking hebben op: (i) gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de Financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Financiële instelling; (ii) (potentiële) vorderingen onder meer ten aanzien van een met de Financiële instelling gesloten overeenkomst; (iii) het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen; of (iv) handelingen van Financiële instellingen, waaronder onderzoek als bedoeld in artikel 5.6.1 Gedragcode, worden opgenomen in een Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragcode van toepassing.*

5.5.2 Indien een in het eerste lid bedoelde gebeurtenis voldoet aan de criteria als opgenomen in het Protocol worden de met deze gebeurtenis verband houdende gegevens opgenomen in het incidentenregister en is opname in het EVR mogelijk (Bijlage I: Document B). (...)

In de toelichting bij artikel 5.5 van de GVPFI staat onder meer het volgende vermeld:

*Binnen een Financiële instelling vormt Veiligheidszaken, die zich bezig houdt met de bestrijding van fraude en criminaliteit, vaak een afgezonderde eenheid. Deze afdeling legt onder meer gebeurtenissen vast die van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de Financiële sector en om die reden speciale aandacht behoeven.*

*Het kan daarbij gaan om uiteenlopende gebeurtenissen als de melding van een gestolen laptop tot het vermoeden dat een bepaald persoon betrokken is bij een vorm van fraude of criminaliteit. Deze Persoonsgegevens worden vastgelegd in een zogeheten Gebeurtenissenadministratie. De Persoonsgegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie mogen in beginsel alleen gebruikt worden binnen de Financiële instelling of de Groep waartoe de Financiële instelling behoort. Om een oncontroleerbaar gebruik van deze Persoonsgegevens te voorkomen wordt een beperkte set aan gegevens (naam, adres, woonplaats en geboortedatum) opgenomen in een Intern Verwijzingsregister (IVR) dat in het kader van onder meer acceptatie en schadeafhandeling door de betreffende afdelingen geraadpleegd mag worden. Indien blijkt dat een Betrokkene in dit IVR voorkomt moet contact worden opgenomen met Veiligheidszaken, die vervolgens adviseert over de beslissing die moet worden genomen. Op deze Verwerking van Persoonsgegevens is de Gedragscode van toepassing en is een separate melding gedaan bij het CBP.*

(...)

*Indien, na nader onderzoek, blijkt dat de gebeurtenis van zodanige aard is dat deze voldoet aan de voorwaarden genoemd in het Protocol worden de gegevens opgenomen in het Incidentenregister en, wanneer aan aanvullende voorwaarden is voldaan, in het EVR. Op deze Verwerkingen is niet de Gedragscode, maar het Protocol van toepassing.*