

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-397
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. G.R.B. van Peurseem,
leden en mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 juli 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te 's-Gravenhage,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 11 juni 2019
Aard uitspraak : Bindend advies
Bijlage : Relevante regelgeving met betrekking tot de registratie van de persoonsgegevens

Samenvatting

Consument is in botsing gekomen met een ander voertuig en heeft een claim ingediend bij zijn Verzekeraar tot vergoeding van de schade aan zijn auto. Bij de beoordeling van de claim komt Verzekeraar tot de conclusie dat Consument onjuiste en tegenstrijdige verklaringen heeft afgelegd. Verzekeraar stelt dat sprake is van fraude. De Commissie komt tot het oordeel dat inderdaad sprake is van fraude omdat Consument geen voldoende verklaring heeft kunnen geven voor de onjuistheden en tegenstrijdigheden in zijn eerdere verklaringen. Verzekeraar heeft de gegevens van Consument terecht mogen opnemen in de registers. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

- 1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de stukken die partijen in de procedure hebben ingebracht. In de procedure hebben partijen de volgende stukken ingebracht: 1) ingediende klachtdossier, 2) het verweerschrift van Verzekeraar, 3) de repliek van Consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 april 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Waar gaat het om?

- 2.1 Consument heeft via een gevolmachtigde een autoverzekering bij Verzekeraar gesloten. Op 14 april 2016 heeft een aanrijding plaatsgevonden waarbij de auto van Consument werd geraakt door een andere auto omdat de bestuurder daarvan hem geen voorrang verleende. Consument heeft een claim op zijn verzekering ingediend tot vergoeding van de schade aan zijn auto.

- 2.2 Verzekeraar beschuldigt Consument van fraude omdat Consument onjuist en tegenstrijdig heeft verklaard over: 1) het tijdstip van de aanrijding, 2) de plek van de aanrijding, 3) het tijdsverloop na de aanrijding, 4) het doel van de autorit en 5) de staat van de auto ten tijde van de aanrijding.
- 2.3 Verzekeraar heeft, voor zover in de procedure van belang, de volgende maatregelen genomen:
- Hij heeft dekking ontzegt ten aanzien van de schade aan de auto van Consument ten gevolge van de aanrijding;
 - Hij heeft de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie opgenomen voor de duur van 7 jaar;
 - Hij heeft de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) opgenomen voor de duur van 7 jaar;
 - Hij heeft het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna: 'CBV') gemeld dat hij de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister heeft geregistreerd.
- 2.4 Consument ontkent dat hij fraude heeft gepleegd. Hij geeft aan dat hij duidelijk heeft verklaard hoe het ongeluk heeft plaatsgevonden en dat hij, voor zover mogelijk, aanvullend bewijs heeft aangeleverd. Bovendien vond Consument dat de onderzoeker niet professioneel was. Consument vordert dat Verzekeraar de maatregelen terugdraait, de verzekering herstelt en overgaat tot uitkering van de schade à € 11.000,00 en betaling van wettelijke rente over dit bedrag berekend vanaf 14 april 2016. Tevens wenst Consument vergoeding van buitengerechtelijke kosten.

3. Beoordeling

Fraude

- 3.1 In deze zaak gaat het in de kern om de vraag of voldoende is vast komen te staan dat Consument fraude heeft gepleegd en of de maatregelen die Verzekeraar daarom heeft getroffen terecht zijn geweest.

Maatstaf bij opzet tot misleiding ex. artikel 7:941 lid 5 BW (fraude)

- 3.2 Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen omdat hij van mening is dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid met het doel een uitkering te ontvangen waarop hij geen recht heeft en daarom op grond van artikel 7:941 lid 5 BW geen uitkering hoeft te verstrekken. Een geslaagd beroep van Verzekeraar op artikel 7:941 lid 5 BW heeft verstrekkinge gevolgen. Daarom moeten hier hoge eisen aan worden gesteld. Concreet betekent dit dat ten minste sprake moet zijn van een gegronde verdenking van fraude.

Het ligt op de weg van Verzekeraar om hiervoor concrete feiten en omstandigheden naar voren te brengen, en die bij betwisting door Consument te bewijzen, waaruit het bestaan van het genoemde opzet om te misleiden blijkt. Zie GC Kifid 2013-245 en GC Kifid 2011-146.

Heeft Verzekeraar de fraude voldoende aangetoond?

- 3.3 Consument heeft verklaard dat de aanrijding 14 april 2016 omstreeks 22:00 uur op de [straatnaam] te [plaatsnaam] heeft plaatsgevonden. Hij is daarbij in botsing gekomen met wederpartij. Na de aanrijding zijn partijen, aldus Consument, een zijstraat ingereden en hebben zij daar gezamenlijk een deel van het schadeaangifteformulier ingevuld. Omdat Consument zijn rijbewijs niet bij zich had, is de wederpartij later op de avond bij Consument langs geweest om de ontbrekende gegevens in te vullen.
- 3.4 De wederpartij reed in een gehuurde auto met GPS systeem, een zogenaamd track en trace systeem dat bijhoudt welke route de huurauto aflegt. Uit de gegevens van het track en trace systeem volgt dat de huurauto van wederpartij ten tijde van de aanrijding niet in de buurt was van de locatie van de vermeende aanrijding. Hiermee is niet komen vast te staan dat er daadwerkelijk een aanrijding heeft plaatsgevonden tussen Consument en wederpartij. Bovendien volgt uit het track en trace systeem niet dat de huurauto vlak na de aanrijding rondom de locatie van de aanrijding heeft stilgestaan op een hoofdweg of een zijstraat. De verklaring van Consument is derhalve tegenstrijdig met de gegevens uit het track en trace systeem. Het is dan aan Consument om een verklaring te geven voor de geconstateerde tegenstrijdigheden. De verklaring van Consument dat het track en trace systeem wellicht niet naar behoren werkte, is hiervoor onvoldoende omdat het track en trace systeem wel heeft bevestigd dat de auto van wederpartij – conform de verklaring van Consument - later op de avond een half uur voor het huis van Consument geparkeerd stond.
- 3.5 Gezien de samenloop van bovenstaande onjuistheden concludeert de Commissie dat Verzekeraar voldoende feiten en omstandigheden heeft aangedragen die de conclusie rechtvaardigen dat Consument het opzet heeft gehad om Verzekeraar te misleiden door een verkeerde voorstelling van zaken te geven om zo een uitkering te ontvangen waar Consument geen recht op had. Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar op grond van artikel 7:94I lid 5 BW dekking mogen weigeren.

Extern verwijzingsregister en het Incidentenregister

- 3.6 Vervolgens is de vraag aan de orde of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht opnemen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR.

- 3.7 Omdat opname van persoonsgegevens in deze registers - en met name het EVR - voor Consument ernstige gevolgen kan hebben moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument. (Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3 en GC Kifid 2017-717 onder 4.2). Voor de registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR gelden als vereisten dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude opleveren (zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, te vinden op www.rechtspraak.nl en GC Kifid 2018-377 onder 4.2 en 4.3, te vinden op www.kifid.nl) en dat de registratie proportioneel is.
- 3.8 In randnummer 3.5 is uiteengezet dat Consument het opzet heeft gehad om Verzekeraar te misleiden door een onjuiste voorstelling van zaken te geven over de toedracht van de aanrijding om zo een schadevergoeding te ontvangen waar geen recht op bestaat. Hierdoor is aan de vereisten die worden gesteld in artikel 5.2.1 van het Protocol voldaan.

Zijn de registraties proportioneel?

- 3.9 Op grond van artikel 5.2.1 sub c van het Protocol moet Verzekeraar bij de registratie een proportionaliteitsafweging 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 meewegen. Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9. De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.
- 3.10 Verzekeraar heeft besloten de gegevens van Consument voor een duur van zeven jaar te registreren in bovengenoemde registers. Verzekeraar heeft aangegeven met behulp van de in de branche gebruikelijke matrix tot deze termijn te zijn gekomen en aangegeven dat het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van zijn persoonsgegevens. Consument heeft de duur van de registraties niet betwist en ook geen andere argumenten aangedragen op grond waarvan moet worden geoordeeld dat de registraties disproportioneel zijn. De Commissie ziet gelet hierop geen aanleiding te bepalen dat de duur van de registratie in het EVR disproportioneel is. Verzekeraar mag de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR voor de duur van 7 jaar handhaven.
- 3.11 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het Incidentenregister gehandhaafd te blijven. 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.

Melding CBV

3.12 Uit het voorgaande volgt dat Verzekeraar op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen het Centrum Bestrijding Verzekeringsschuldigheid (hierna: het 'CBV') van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister in kennis mocht stellen. Verzekeraar hoeft de melding aan het CBV niet in te trekken.

De registratie in de Gebeurtenissenadministratie

3.13 Verzekeraar heeft de gegevens van Consument ook opgenomen in zijn interne register, de Gebeurtenissenadministratie. Dit register is onderdeel van 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 Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (hierna 'GVVFI')). De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken.

3.14 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar ook heeft mogen overgaan tot het registreren van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie. Op grond van artikel 5.5.1. GVVFI kunnen persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen die de zorg en aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie. Uit wat hiervoor staat, blijkt dat sprake is van een gebeurtenis – het nader onderzoeken van de juistheid van de ingediende claim om oneigenlijk gebruik van de verzekering te voorkomen - in de zin van dit artikel.

3.15 Op grond van artikel 4.3 sub f GVVFI moet voor deze registratie ook voldaan zijn aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. Nu de feiten een registratie in het Incidentenregister en het EVR rechtvaardigen, is ook de minder vergaande interne registratie niet disproportioneel. De Commissie oordeelt tevens dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument voor de duur van 7 jaar mag registreren, want Consument heeft niet gemotiveerd betwist dat hij onredelijk wordt geraakt in zijn belangen door (de duur van de) registratie van zijn persoonsgegeven in de Gebeurtenissenadministratie.

De registraties zijn gerechtvaardigd

3.16 De conclusie is dat de registraties die Verzekeraar heeft doorgevoerd gerechtvaardigd zijn.

Eindconclusie

3.17 Alles overwegende is de Commissie van oordeel dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude door Consument.

Verzekeraar is op goede gronden overgegaan tot het registreren van de persoonsgegevens van Consument in de verschillende registers. De persoonsgegevens van Consument mogen voor de duur van 7 jaar geregistreerd worden in de verschillende registers. Tot slot hoeft Verzekeraar de melding bij CBV niet in te trekken.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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.