

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-454  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. A. Vink, mr. A.W.T. Wigger, leden en  
mr. L.P. Stapel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 maart 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : VIVAT Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Reaal Schadeverzekeringen, gevestigd te  
Alkmaar, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 27 juni 2019  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies  
Bijlagen : Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

## **Samenvatting**

Aansprakelijkheidsverzekering. Consument doet een beroep op de aansprakelijkheidsverzekering van zijn broer, nadat zijn broer schade heeft veroorzaakt aan zijn auto. De Commissie is van oordeel dat dit deel van de klacht van Consument niet-behandelbaar is, gelet op artikel 60 van het Reglement. Voor zover de klacht van Consument ziet op de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is zijn klacht wel behandelbaar. Ten aanzien van dit klacht-onderdeel is de Commissie van oordeel dat geen zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude bestaat. Verzekeraar dient de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister ongedaan te maken. Omdat niet vast is komen te staan dat Consument onrechtmatig zou hebben gehandeld jegens Verzekeraar, hoeft Consument ook de onderzoekskosten niet aan Verzekeraar terug te betalen. De klacht is deels niet-behandelbaar en deels gegrond.

## **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;
- de aanvulling op de klacht van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument;
- de reactie van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 mei 2019 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De broer van Consument heeft een aansprakelijkheidsverzekering (verder te noemen 'AVP') bij Verzekeraar. Hierop heeft hij een beroep gedaan, nadat hij op 12 maart 2017 schade aan de auto van Consument had toegebracht. Deze schade is, volgens het schade-aangifteformulier (verder te noemen 'SAF'), ontstaan met het dragen van een barbecue.
- 2.2 Naar aanleiding van de schadeclaim is aan CED Nederland B.V. (verder te noemen 'CED') opdracht gegeven om de schade vast te stellen. Het schadebedrag is vastgesteld op € 1.465,61. In het rapport van [datum 1] van CED staat verder -voor zover voor de beoordeling van het geschil relevant- het volgende vermeld:

*'Het voertuig is ten gevolge van het evenement aan de rechterzijde beschadigd aan onder andere: rechter voorportier, rechter achterportier, rechtsachter zijpaneel.*

*De beschadiging bestaat uit een horizontale kras met een op en neer gaande beweging tussen 70 en 75 centimeter hoog. Het schadebeeld komt overeen met het schadebeeld van vandalisme.*

*Het schadebeeld wijkt af van de opgegeven schadeoorzaak. (...)*

- 2.3 Vervolgens heeft Verzekeraar CED Forensic opdracht gegeven een toedrachtonderzoek uit te voeren. In het kader van dit onderzoek is met zowel Consument als zijn broer een gesprek gevoerd. De broer van Consument verklaarde, voor zover relevant:

*'U vraagt mij de toedracht van de beschadiging nogmaals te omschrijven.*

*Ik kreeg op die dag bezoek van mijn familie. (...) Mijn broer was toen met zijn [merk auto 1] [kenteken] met zijn vrouw en kinderen uit [Plaatsnaam] gekomen. Mijn broer had de [merk auto 1] in een parkeerstrook voor de flat waarin ik woon geparkeerd en mijn auto, een [merk auto 2] stond op dat moment daar naast geparkeerd.*

*Ik had achterin de [merk auto 2] een barbecue staan en die wilde ik toen naar de achterzijde van de flat brengen. (...)*

*Ik heb de barbecue toen achter uit de [merk auto 2] gepakt en heb daar toen een doosje opgelegd waarin wat zogenaamde ijzeren vleesprikkers zitten.*

*Vervolgens heb ik de barbecue die op wielen loopt achter mij aangetrokken tussen mijn [merk auto 2] en de [merk auto 1] van mijn broer.*

*In 1<sup>e</sup> instantie heb ik niets gemerkt, maar toen ik bijna aan de achterzijde van beide auto's was hoorde ik mijn broer roepen dat ik zijn auto had geraakt. Ik zag toen ook direct dat ik een streep langs de [merk auto 1] heb getrokken. De schade zat daarvoor absoluut niet op die [merk auto 1].*

*(...)*

*Er is absoluut tussen mijn broer en mij geen afspraak gemaakt om een vandalismeschade bij mijn verzekeringsmaatschappij te claimen.*

*Mijn broer en ik zitten allebei in de autobranche.*

*Als deze schade vandalismeschade zou zijn geweest hadden we deze schade wel zelf gerepareerd.*

*(...)*

- 2.4 In het rapport van CED Forensic van [datum 2] staat verder -voor zover voor de beoordeling van het geschil relevant- het volgende vermeld:

***Wederpartij [naam Consument]:***

*(...)*

*Wederpartij verklaarde op 12 maart 2017 met zijn [merk auto 1] bij zijn broer (...) te zijn gekomen. Hij had de [merk auto 1] in een parkeervak vóór het flatgebouw geparkeerd met de voorzijde richting flatgebouw.*

*De [merk auto 2] van zijn broer had andersom gestaan met de voorzijde naar het straatgedeelte. Op enig moment waren zij bezig geweest met het gereedmaken van een barbecue bij de woning van zijn broer.*

*Wederpartij had plotseling gezien, terwijl hij zich bij de ingang van het trapportaal bevond, dat zijn broer met een barbecue langs de achterzijde van zijn [merk auto 1] schaafde.*

*Wederpartij verklaarde toen luidkeels naar zijn broer te hebben geroepen dat hij zijn auto raakte.*

*Wederpartij had daarop geconstateerd dat er een krasschade vanaf het rechter voorportier langs het rechter achterportier tot aan het rechter achterspatbord was ontstaan.*

*(...)*

**Resumé:**

*Uit het onderzoek blijkt dat uw verzekerde aanvankelijk heeft verklaard dat hij het schadeformulier heeft ingevuld en ondertekend.*

*Op het schadeformulier is ingevuld dat de schade is ontstaan tijdens het dragen van de barbecue.*

*Tijdens het interview en de reconstructie verklaarde uw verzekerde echter dat de schade is ontstaan tijdens een moment dat hij de barbecue, met daarop een kartonnen doos en vleesprikkers, rollend achter zich aan trok.*

*Toen uw verzekerde met deze tegenstrijdigheid werd geconfronteerd verklaarde verzekerde dat hij het schadeformulier toch niet zelf heeft ingevuld maar zijn boekhouder wiens naam hij aanvankelijk niet wilde noemen.*

*Later deelde uw verzekerde mee dat toch niet zijn boekhouder maar een kennis van wederpartij het schadeformulier heeft ingevuld. Het is tot op heden niet duidelijk geworden wie het schadeformulier heeft ingevuld en vermeld dat de barbecue tijdens het voorval is gedragen.*

*Door uw verzekerde is de barbecue getoond die bij het voorval zou zijn gehanteerd. De kartonnen doos en vleesprikkers die op deze barbecue zouden hebben gelegen waren niet aanwezig en getoond. De hoogte van de getoonde barbecue, waarop een kartonnen doos met vleesprikkers zou hebben gelegen, zou overeen kunnen komen met de hoogte van de krasschade van 70 a 75 centimeter.*

*Verzekerde heeft aangegeven dat hij de barbecue achter zich aan heeft getrokken met daarbij één hand bovenop de kartonnen doos met vleesprikkers. Gezien de lengte van de kras zou verzekerde toch al tijdig hebben moeten zien wat er gebeurde, namelijk dat één van de vleesprikkers krasschade aan de [merk auto 1] veroorzaakte.*

*(...)*

*Samenvattend kan worden gesteld dat op basis van de verstrekte informatie en daarbij gebleken tegenstrijdigheden getwijfeld kan worden aan de juistheid van de opgegeven schadeclaim.'*

- 2.5 Op basis van de onderzoeksresultaten heeft Verzekeraar zich op het standpunt gesteld dat Consument en zijn broer hebben geprobeerd een niet gedekte schade onder de AVP van de broer vergoed te krijgen door te verklaren dat de broer de schade aan de auto van Consument met een barbecue veroorzaakt heeft. Consument en zijn broer hebben, aldus Verzekeraar, gehandeld met het opzet om Verzekeraar te misleiden. Verzekeraar heeft om die reden de schadeclaim afgewezen en de persoonsgegevens van Consument voor de duur van vijf jaar opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (verder te noemen 'EVR'). Ook heeft Verzekeraar het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (verder te noemen 'CBV') in kennis gesteld van de registratie in het Incidentenregister. Daarnaast heeft Verzekeraar de door hem gemaakte onderzoekskosten van € 1.514,48 op Consument en zijn broer verhaald.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert vergoeding van zijn schade ten bedrage van € 1.465,61.

Verder vordert Consument doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR, als ook de melding aan het CBV. Tenslotte vordert Consument intrekking van de vordering tot vergoeding van de door Verzekeraar gemaakte onderzoekskosten.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd.

- Er is geen sprake van opzet tot misleiding. Consument heeft naar eer en geweten gehandeld. Communicatieproblemen, gelegen in het feit dat zowel Consument als zijn broer de Nederlandse taal niet voldoende beheersen, hebben ertoe geleid dat Verzekeraar verkeerde conclusies heeft getrokken.
- Consument is niet verantwoordelijk voor de verklaring die zijn broer heeft gegeven over de toedracht.
- Verzekeraar heeft niet bewezen dat de schade door vandalisme is ontstaan. In het rapport van CED waarnaar Verzekeraar verwijst wordt alleen het vermoeden uitgesproken dat de schade door vandalisme veroorzaakt zou kunnen zijn. Vervolgens wordt dit vermoeden in het rapport van CED Forensic nog verder afgezwakt door de zinsnede 'dat er getwijfeld kan worden aan de juistheid van de opgegeven schadeclaim'.

#### *Verweer Verzekeraar*

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, aangevoerd dat Consument geen direct vorderingsrecht heeft op de AVP van zijn broer en dat zowel Consument als zijn broer geprobeerd hebben om Verzekeraar te misleiden met als doel een uitkering te krijgen waarop geen recht bestaat. Ter onderbouwing van de opzettelijke misleiding heeft Verzekeraar de volgende argumenten naar voren gebracht:

- Consument heeft tegenstrijdig verklaard. In zijn brief van 6 april 2018 schrijft Consument dat hij de schade aan zijn auto later op de dag heeft geconstateerd en zijn broer hiermee vervolgens heeft geconfronteerd, waarna zijn broer bekende dat hij de schade had veroorzaakt. Tegenover de toedrachtonderzoeker heeft Consument daarentegen verklaard dat hij zich bij de ingang van het trapportaal van de flat bevond toen zijn broer met de barbecue langs zijn auto schaafde. Hij zou toen naar zijn broer geroepen hebben dat hij zijn auto raakte. Kennelijk heeft Consument zijn verklaring aangepast, zodat deze zou aansluiten bij de verklaring van zijn broer.
- Ook de broer van Consument heeft aantoonbaar strijdig verklaard over de toedracht en over de persoon die het SAF heeft ingevuld. Op het SAF is ingevuld dat de broer de barbecue droeg toen de schade ontstond. Ten overstaan van de toedrachtonderzoeker verklaarde hij daarentegen dat de schade is ontstaan terwijl hij de barbecue achter zich aantrok.

Over het SAF heeft de broer in eerste instantie verklaard dat hij het formulier zelf heeft ingevuld, vervolgens zou dit door zijn boekhouder zijn gedaan en weer later zou een vriend van Consument het SAF ingevuld hebben.

- Bij reconstructie is gebleken dat de opgegeven looproute niet logisch is.
- De broer moet gemerkt en gehoord hebben dat hij tijdens het passeren van de [merk auto I] de [merk auto I] langdurig bekraste.
- De bevindingen van de experts van CED zijn getoetst door een NIVRE-expert van Dekra Expertise. Deze expert heeft de bevindingen en conclusies uit de CED-rapportages onderschreven.
- De toedrachtonderzoeker van CED Forensic heeft telefonisch toegelicht dat hij met de woordkeuze in zijn rapport niet de intentie heeft gehad om ruimte voor discussie open te laten. Volgens hem kan de geclaimde schade niet zijn ontstaan zoals door de broers opgegeven.

#### **4. Beoordeling**

##### De behandelbaarheid

###### *Uitkering van het schadebedrag*

4.1 Allereerst dient de Commissie ambtshalve de vraag te beantwoorden of de klacht behandelbaar is. Uit artikel 1 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder te noemen 'het Reglement') volgt namelijk dat de Geschillencommissie alleen klachten behandelt van Consumenten over Financiële diensten tegen Financiële dienstverleners of, bij nawerking, voormalig aangesloten Financiële dienstverleners. Op grond van artikel 2.2 van het Reglement beëindigt de Commissie de behandeling van een klacht als blijkt dat zich een van de in het Reglement genoemde gronden voordoet of heeft voorgedaan waardoor de klacht buiten behandeling moet blijven. De Commissie zal allereerst moeten bepalen of het in dit geschil gaat om een klacht van een Consument in de zin van het Reglement.

4.2 Het begrip *Consument* is nader ingevuld in artikel 60 van het Reglement en luidt als volgt:

*'Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. Wordt de overeenkomst evenwel gesloten voor doeleinden die deels binnen en deels buiten in de vorige volzin genoemde activiteit van de persoon liggen (gemengde overeenkomsten) en is het oogmerk van die activiteit zo beperkt dat het binnen de algehele context van de overeenkomst niet overheerst, dan dient die persoon eveneens als Consument te worden aangemerkt.*

*Onder het begrip Consument wordt tevens begrepen:*

- a) *een rechtspersoon waarvan de doelstelling zozeer is gericht op het particuliere belang van een of meer natuurlijke personen die aandeelhouder(s) of bestuurder(s) of lid van deze rechtspersoon zijn, dat deze als een verlengstuk van die natuurlijke persoon of personen kan worden beschouwd; voorbeelden hiervan zijn persoonlijke pensioenvennootschappen en verenigingen van eigenaars. Beslissend is of de rechtspersoon in wezen een verlenging is van de persoon van Consument in diens hoedanigheid van Consument.*
- b) *de deelnemer aan een pensioenregeling, zoals bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet in zijn hoedanigheid van verzekerde natuurlijke persoon van de overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule.*
- c) *de natuurlijke persoon die een eigen vorderingsrecht ontleent aan een overeenkomst van verzekering alsmede degene die als derde-benadeelde aan de wet een eigen recht op schadevergoeding ontleent tegen een verzekeraar. Hieronder valt niet de zogenoemde 'directe actie' van art. 7:954 Burgerlijk Wetboek.*
- d) *de natuurlijke persoon met een Privacyklacht.'*

- 4.3 Consument doet een beroep op de AVP van zijn broer. Hij is geen contractspartij bij de overeenkomst die zijn broer (de verzekeringnemer) met Verzekeraar heeft gesloten. In die zin voldoet hij dan ook niet aan het eerste deel van de omschrijving van het begrip 'Consument'.
- 4.4 Evenmin voldoet hij aan een van de uitbreidingen van het begrip, zoals verwoord onder a) tot en met c). Meer specifiek ten aanzien van onderdeel c) merkt de Commissie op dat Consument geen eigen vorderingsrecht jegens Verzekeraar heeft op grond van de AVP van zijn broer. Hij heeft (mogelijk) alleen een aanspraak tot schadevergoeding op zijn broer, de verzekeringnemer. De broer van Consument heeft (mogelijk) op zijn beurt een aanspraak tot uitkering onder de AVP op Verzekeraar (vergelijk uitspraak GC Kifid nr. 2019-102).
- 4.5 De Commissie is dan ook van oordeel dat de klacht, voor zover deze betrekking heeft op vergoeding van de autoschade onder de AVP van de broer, niet behandelbaar is.
- 4.6 Ten overvloede merkt de Commissie op dat zelfs wanneer dit deel van de klacht wel behandelbaar zou zijn en inhoudelijk beoordeeld zou worden, dit de uitkomst niet in positieve zin zou beïnvloeden. De wet biedt namelijk geen grondslag aan een benadeelde om zich direct tot de aansprakelijkheidsverzekeraar van een verzekerde te wenden en zo vergoeding van zijn schade te vorderen. Enige uitzondering hierop is volgens artikel 7:954 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW) als de benadeelde schade heeft geleden door dood of letsel. Daarvan is in dit geschil geen sprake.

#### *Privacyklacht*

- 4.7 Naast de vordering tot uitkering van het schadebedrag, heeft klager ook de doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens gevorderd. Uit het Consumentbegrip, zoals opgenomen onder 4.2, volgt dat een natuurlijke persoon met een privacyklacht wel als Consument in de zin van het Reglement wordt aangemerkt.
- 4.8 De Commissie is van oordeel dat dit klachtonderdeel behandelbaar is. Opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is slechts gerechtvaardigd indien dit in overeenstemming is met Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Op basis van artikel 60 van het Reglement wordt als privacyklacht aangemerkt een klacht die betrekking heeft op de uitvoering van de Wbp. Nu hiervan sprake is, zal de Commissie dit klachtonderdeel inhoudelijk behandelen.

#### *De onderzoekskosten*

- 4.9 Tenslotte vordert klager dat hij Verzekeraar geen onderzoekskosten hoeft te betalen. Uit de stukken in het dossier volgt dat Verzekeraar onderzoek heeft laten verrichten naar de schadeomvang en de schadetoedracht. De uitkomsten van dit onderzoek hebben bijgedragen aan de registratie van de persoonsgegevens van Consument. De Commissie is dan ook van oordeel dat de vordering met betrekking tot de onderzoekskosten nauw samenhangen met de registratie van de persoonsgegevens en om die reden – in het kader van de behandelbaarheid van de zogenoemde privacyklacht – eveneens voor behandeling in aanmerking komt.

#### *Tussenconclusie*

- 4.10 Concluderend is de Commissie van oordeel dat de klacht met betrekking tot de vordering tot uitkering van het schadebedrag niet-behandelbaar is. Voor zover de klacht betrekking heeft op de registratie van de persoonsgegevens is deze wel behandelbaar. Datzelfde geldt ten aanzien van de onderzoekskosten.

### Inhoudelijke beoordeling

#### *Registratie in het EVR*

- 4.11 Nu de klacht van Consument over de registratie van zijn persoonsgegevens behandelaar is, zal de Commissie zich buigen over de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht opnemen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR.
- 4.12 Opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene grote 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 om tot opname van de persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers. Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3 en GC Kifid 2017-717 onder 4.2.

4.13 Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol (zie bijlage) bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Zo moet sprake zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. 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. Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009: BH4720, overweging 4.4. Wordt deze vraag bevestigend beantwoord, dan dient te worden beoordeeld of de opname van de persoonsgegevens in het EVR en de duur daarvan gerechtvaardigd zijn.

*Zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude*

4.14 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument in het EVR opgenomen op basis van de onderzoeksrapporten van de CED-experts en de verklaringen die Consument en zijn broer hebben afgelegd. Hieruit heeft Verzekeraar de conclusie getrokken dat Consument en zijn broer hebben geprobeerd een niet gedekte schade onder de AVP van de broer vergoed te krijgen door te verklaren dat de broer de schade aan de auto van Consument met een barbecue veroorzaakt heeft. Consument en zijn broer hebben, aldus Verzekeraar, gehandeld met het opzet om Verzekeraar te misleiden.

4.15 De vraag die beantwoord moet worden is of de door Verzekeraar gestelde feiten een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude (opzet tot misleiding) opleveren en Verzekeraar dus in redelijkheid tot de registratie over heeft kunnen gaan.

4.16 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar niet op goede gronden tot het oordeel heeft kunnen komen dat Consument hem opzettelijk heeft misleid. Hiertoe acht de Commissie het volgende redengevend.

4.17 Naar aanleiding van de schademelding van de broer is nader onderzoek verricht naar de schadeomvang en de schadetoedracht.

In het rapport van CED over de schadeomvang staat dat de beschadiging uit een horizontale kras met een op en neer gaande beweging van tussen 70 en 75 centimeter hoog bestaat. Dit schadebeeld past, aldus het rapport van CED, bij het schadebeeld van vandalisme. CED Forensic heeft vervolgens geconcludeerd dat de hoogte van de barbecue, met daarop een kartonnen doos met vleesprikkers, overeen zou kunnen komen met de hoogte van de krasschade van 70 à 75 centimeter. Als finale conclusie stelt CED Forensic dat getwijfeld kan worden aan de schadeclaim.

4.18 De Commissie is van oordeel dat uit het rapport van CED en CED Forensic niet volgt dat de schade niet kan zijn ontstaan op de wijze zoals door Consument en zijn broer opgegeven. Deze rapporten onderbouwen het standpunt van Verzekeraar dat de door Consument en zijn broer opgegeven toedracht niet juist kan zijn, onvoldoende. Aan het argument van Verzekeraar dat een NIVRE-expert de conclusies uit de CED-rapportages onderschrijft, gaat de Commissie voorbij, nu Verzekeraar heeft nagelaten deze stellingname met stukken te onderbouwen. Datzelfde geldt voor de telefonische mededeling die de toedrachtonderzoeker van CED Forensic over zijn rapport heeft gedaan.

4.19 Ten aanzien van de tegenstrijdigheden in de verklaringen van Consument en zijn broer is de Commissie van oordeel dat, als al sprake is van tegenstrijdigheden, deze van onvoldoende gewicht zijn om tot het oordeel te komen dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel Verzekeraar te misleiden.

4.20 Samenvattend is de Commissie dan ook van oordeel dat geen sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude en Verzekeraar dus niet mocht overgaan tot het registreren van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. Verzekeraar dient deze registratie ongedaan te maken.

#### *Registratie in het Incidentenregister*

4.21 Vervolgens is de vraag aan de orde of de incidentenregistratie wel mag worden gehandhaafd. Opname in het Incidentenregister is, op grond van artikel 3.1.1 Protocol (als bijlage aan deze beslissing gehecht), toegestaan wanneer sprake is van een Incident als omschreven in artikel 2 van het Protocol en het doel van het Incidentenregister zoals omschreven in artikel 4.1.1 van het Protocol is gediend bij registratie. Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 is voldaan, dient Verzekeraar zorg te dragen voor verwijdering van de gegevens.

4.22 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd, omdat hij van mening is dat sprake is van fraude (opzet tot misleiding). Zoals hiervoor overwogen is de Commissie van oordeel dat niet kan worden vastgesteld dat sprake is van opzettelijke misleiding door Consument van Verzekeraar.

Nu een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude niet vast is komen te staan, is de Commissie van oordeel dat de geregistreerde gegevens niet langer ter zake dienend zijn. De registratie kan immers niet bijdragen aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen of aan de in artikel 4.1.1 Protocol omschreven doelen. De registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister is dan ook niet langer gerechtvaardigd. Dit strookt ook met genoemde beslissing van de Hoge Raad van 29 mei 2009, dat de voor rechtmatige verwerking van strafrechtelijke gegevens gestelde eis dat die gegevens in voldoende mate vaststaan, geldt voor verwerking in 'de registers', waarbij het ging om het EVR en ook het Incidentenregister. Zie Hof Den Haag 10 april 2018, ELCL:NL:GHDHA:2018:655, overweging 29 e.v.

4.23 Verzekeraar dient de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister ongedaan te maken evenals de melding daarvan aan het CBV.

#### *De onderzoekskosten*

4.24 Consument vordert ten slotte de intrekking van de vordering van Verzekeraar ter zake onderzoekskosten. Nu niet is komen vast te staan dat sprake is van opzettelijke misleiding door Consument, kan evenmin worden vastgesteld dat Consument jegens Verzekeraar onrechtmatig zou hebben gehandeld (artikel 6:162 BW) op grond waarvan Consument gehouden zou kunnen zijn de schade die Verzekeraar als gevolg hiervan stelt te hebben geleden, te vergoeden. Consument hoeft de onderzoekskosten niet aan Verzekeraar te betalen.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt vast dat de klacht met betrekking tot het vergoeden van de schade aan zijn auto niet-behandelbaar is.

De Commissie verklaart de klacht voor het overige wel handelbaar.

Verzekeraar dient binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister ongedaan te maken en de vordering ter zake onderzoekskosten in te trekken en Consument een en ander schriftelijk te bevestigen.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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**

### **5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister**

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

### **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.*