

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-005
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. drs. S.F. van Merwijk, mr. L. van Berkum,
leden en mr. R.A. Blom, secretaris)

Klacht ontvangen op : 7 februari 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te 's-Gravenhage,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 2 januari 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft dekking gevraagd voor de schade ten gevolge van een inbraak in haar woning waarbij diverse goederen zijn gestolen. Verzekeraar heeft onderzoek gedaan naar de claim en is tot de conclusie gekomen dat Consument ook zaken heeft geclaimd waarvan niet is komen vast te staan dat deze ten tijde van de diefstal (nog steeds) in haar bezit waren. De door Consument gegeven verklaringen hieromtrent zijn niet aannemelijk. De Commissie oordeelt dat het verzoek om uitkering en de verzekering terecht zijn beëindigd. Ook de registratie van de persoonsgegevens in de registers en de melding bij het CBV mogen worden gehandhaafd. Ten aanzien van de onderzoekskosten oordeelt de Commissie dat die gedeeltelijk door Verzekeraar op Consument kunnen worden verhaald.

1. Het procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende door partijen ingediende stukken: het door gemachtigde van Consument namens Consument digitaal ingediende klachtformulier, het verweerschrift van Verzekeraar, de repliek van Consument.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 november 2019 en zijn aldaar verschenen.

Consument heeft aangegeven geen bindend-advies te accepteren. De uitspraak van de Commissie bindt partijen daardoor niet.

2. Waar gaat het om?

- 2.1 Consument heeft per 26 juni 2017 een woonverzekering bij Verzekeraar gesloten (hierna: de 'Verzekering'). Op de Verzekering zijn de voorwaarden 'ING Woonverzekering versie IWW04' (hierna: de 'Voorwaarden') van toepassing.

- 2.2 Op 27 augustus 2017 is tussen 10:45-16:30 uur ingebroken in de woning van Consument. Consument heeft aangifte gedaan en de politie een USB-stick verstrekt met daarop een lijst van bijna 200 pagina's aan onvreemde zaken, voornamelijk bestaand uit kleding, tassen, sieraden, tapijten en geld, voor een totaalbedrag van € 247.666,14. Consument meldt de schade vervolgens bij haar Verzekeraar.
- 2.3 Op 16 oktober 2017 heeft Verzekeraar een toedrachtsonderzoek laten uitvoeren door CED. Het onderzoek heeft uitgewezen dat er geen sporen van braak zijn. De mogelijkheid bestaat dat de deur is geopend met de zogenaamde flippermethode. Verzekeraar constateert inconsistenties in de verklaringen van Consument en twijfelt op diverse punten aan de echtheid van de onderbouwing van de claim, reden waarom zij op 22 januari 2018 onderzoeksbureau [naam bedrijf] heeft ingeschakeld.
- 2.4 [naam bedrijf] heeft Consument op 14 februari 2018 en 14 augustus 2018 geïnterviewd en de claim en aangeleverde onderbouwing nader onderzocht. Op basis van het rapport van [naam bedrijf] van 19 augustus 2018 stelt Verzekeraar zich op het standpunt dat er sprake is van fraude omdat Consument zaken claimt die niet gestolen zijn en zij Verzekeraar opzettelijk onware informatie heeft verstrekt met als doel een vergoeding te krijgen waarop zij op basis van de werkelijke feiten en omstandigheden geen recht zou hebben.
- 2.5 De brief van Verzekeraar aan Consument van 5 december 2018 vermeldt zover relevant:
- '(...)

Extern onderzoek

Uit het onderzoek van Onderzoeksbureau [naam bedrijf] is het volgende gebleken:

Onwaarheden:

- *U claimt een Gucci jurk ter waarde van € 2.200,- waarvan een foto is gemaakt op 31 augustus 2017, vier dagen na de vermeende inbraak. U geeft aan dat deze foto tijdens een feestje is genomen door een andere persoon, terwijl de foto gezien de achtergrond in een pashokje bij de Bijenkorf moet zijn genomen. De foto is bovendien genomen met de front-camera van een iPhone 7. Het betreft dus een zogenaamde 'selfie'. Los van de datum geeft dit duidelijk aan dat u ons niet naar waarheid heeft ingelicht. Het door u nagestuurde screenshot van een whatsapp bericht van uw zus is naar onze overtuiging ook vervalst. De datumeigenschappen komen niet overeen met de normale layout van een whatsapp bericht.*
- *U claimt ook een set sieraden (ketting, armband en oorbellen) die op dezelfde foto te zien zijn die op 31 augustus 2017, dus na de vermeende inbraak, is gemaakt.*

- *U claimt een Chanel tas waarvan u een foto stuurt waarvan u meerdere malen heeft gezegd dat u de tas zelf heeft gefotografeerd. Maar deze foto is afkomstig van een aanbieder van tweedehands design artikelen op internet. Als u hierop wordt gewezen door [naam bedrijf] zegt u niet meer te weten waar de foto vandaan komt en verwijst u vervolgens (om het bezit aan te tonen) naar uw foto van het bijbehorende door u gekregen certificaat. Dit betreft een kaartje met een artikelnummer. Ook dit kaartje blijkt echter van internet afkomstig te zijn.*
- *Wij ontvingen van u (via SRK) op 24 september 2018 na verschillende verzoeken van ons een retourlijst van Zalando die u (in plaats van het uitdraaien via uw account) via e-mail bij Zalando heeft opgevraagd. Hier blijkt opnieuw dat u ons bewust onvolledige informatie toestuurt. Er is veel meer geretourneerd dan u bij ons aangeeft. U claimt kleding bij ons die bewijsbaar is geretourneerd. Hierbij doelen wij bijvoorbeeld op de volgende items: o) North Face jas (€ 225,-), b) Versace handtas (€ 339,-), c) Ralph Lauren Rok (€ 149,95,-), d) Versace Jurk, e) Karen Millen Maxi rok en diverse andere voorbeelden. De nagestuurd Zalando lijst is niet compleet en wij zijn ervan overtuigd dat er artikelen door u van deze oorspronkelijke (e-mail)lijst zijn verwijderd. De ordernummers zijn niet chronologisch en er zijn tijdens het bovengenoemde gesprek ook meerdere kledingstukken besproken die zijn teruggestuurd maar nu toch op deze laatste lijst ontbreken.*

(...)

Verder wijst Verzekeraar in deze brief nog op het bestaan van meerdere tegenstrijdigheden en inconsistenties in de verklaringen, het dubbel claimen van zaken, de wisselende opgave van (aard en omvang van) de gestolen zaken, de gebrekkige en twijfelachtige onderbouwing van de claim en het ontbreken van medewerking van Consument aan het onderzoek.

- 2.6 Naast het afwijzen van de claim heeft Verzekeraar, voor zover in de procedure van belang, de persoonsgegevens van Consument opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (verder: 'IVR') voor de duur van acht jaar en in het Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister (verder: 'EVR') voor de duur van vijf jaar. Van de registratie in het Incidentenregister heeft Verzekeraar het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna: 'CBV') in kennis gesteld. Ook vordert Verzekeraar de gemaakte (onderzoeks-)kosten van € 15.022,08 terug.
- 2.7 Consument is het oneens met het standpunt van Verzekeraar en vordert daarom dekking onder de verzekering, betaling van een schadebedrag van € 115.250,- en verwijdering van haar persoonsgegevens uit alle interne en extern registers, waarmee naar de Commissie begrijpt, tevens intrekking van de melding aan het CBV wordt bedoeld. Tevens vordert Consument kwijtschelding van de gevorderde onderzoekskosten.

3. Beoordeling

- 3.1 In deze zaak gaat het in de kern om de vraag of sprake is van fraude en Verzekeraar daarom dekking onder de verzekering heeft mogen afwijzen. Indien komt vast te staan dat sprake is van fraude dient de Commissie ook de vraag te beantwoorden of de door Verzekeraar getroffen maatregelen, de registraties van de persoonsgegevens van Consument in de registers en het verhalen van de onderzoekskosten, terecht zijn.

Heeft Verzekeraar dekking mogen afwijzen vanwege fraude?

- 3.2 Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen omdat hij van mening is dat Consument hem opzettelijk heeft misleid met als doel een hogere schade-uitkering te ontvangen dan waarop recht bestaat en hij daarom op grond van artikel 7:941 lid 5 Burgerlijk Wetboek geen uitkering hoeft te verstrekken. Indien komt vast te staan dat sprake is van fraude dan heeft dit verstreckende gevolgen voor Consument. 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 bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid 2013-245 en 2011-146. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar hierin is geslaagd. Zij licht dit in het hiernavolgende toe.
- 3.3 Consument heeft ter onderbouwing van de claim van een Gucci jurk met een waarde van € 2200,- een foto ingediend die volgens haar door iemand op een feest is gemaakt. Het onderzoek door Confid heeft echter uitgewezen dat de foto 's middags, op 31 augustus 2017 met een iPhone in een pashokje van de Bijenkorf is gemaakt. Die datum ligt vier dagen na het moment van de inbraak. De suggestie van Consument dat de datum in de metadata van de foto is gewijzigd omdat de foto op 31 augustus 2017 door haar zus aan haar is doorgestuurd via Whatsapp en zij de foto op dat moment op haar telefoon heeft opgeslagen, is niet onderbouwd met bijvoorbeeld een contra-expertise. Dit had gezien de stelling van Verzekeraar dat het door hem uitgevoerde onderzoek heeft uitgewezen dat er bij een via Whatsapp doorgestuurde foto geen datum bij de foto wordt weergegeven, wel op haar weg gelegen. Derhalve moet worden uitgegaan van de juistheid van de gegevens zoals die zijn vermeld in de metadata van de door Consument aan [naam bedrijf] verstrekte originele foto en stelt de Commissie vast dat die foto is gemaakt *na* het opgegeven tijdstip van inbraak.
- 3.4 De geclaimde Gucci-jurk kan daarom niet *bij* de inbraak gestolen zijn. Dat geldt ook voor de eveneens geclaimde sieraden die Consument op de betreffende foto draagt. De in de deze procedure ingenomen stelling van Consument dat de bij de Bijenkorf gemaakte foto's enkel dienden als toelichting op de claim, maar daarop niet de daadwerkelijk ontvreemde zaken waren afgebeeld, doet niet af aan de gegronde verdenking van fraude.

Consument heeft immers tegenover [naam bedrijf] altijd ontkend dat de foto in de Gucci-jurk bij de Bijenkorf is gemaakt.

- 3.5 Consument heeft verder blijkens het rapport van [naam bedrijf] meer dan 200 items geclaimd aan kleding en schoenen die grotendeels besteld zouden zijn bij De Bijenkorf, Zalando en Burberry. Consument heeft ter onderbouwing van die claim een groot aantal besteloverzichten ingediend. Uit andere door Consument ter onderbouwing van haar claim ingediende stukken is gebleken dat Consument kledingstukken heeft geretourneerd die wel in de claim waren opgenomen. Verzekeraar heeft Consument naar aanleiding daarvan gevraagd om inzage te verlenen in de complete bestelhistorie bij de diverse winkelketens, hetgeen Consument met een beroep op haar privacy heeft geweigerd. Zij heeft aangegeven dat zij geen geretourneerde kleding heeft geclaimd en alle bij Verzekeraar opgegeven zaken ook daadwerkelijk zijn ontvreemd. Uit een door Consument aan [naam bedrijf] verstrekte lijst van bij Zalando geretourneerde kleding is echter volgens Verzekeraar gebleken dat een North Face jas, Versace Jurk, Karen Millen Maxi rok en diverse andere items wel zijn geretourneerd. Consument heeft dit niet weersproken, zodat de Commissie van de juistheid daarvan uit gaat.
- 3.6 Verder heeft Consument over de foto's die zij heeft ingediend ter onderbouwing van de door haar geclaimde rode Chanel-tas onwaar verklaard. Zo heeft zij blijkens het onderzoeksrapport bij herhaling aangegeven dat de foto door haar is gemaakt, terwijl onderzoek heeft uitgewezen dat de foto afkomstig is van een webshop op internet. De latere verklaring van Consument dat een taalbarrière tot verwarring heeft geleid en zij de foto alleen maar heeft ingediend om toe te lichten wat voor soort tas er is gestolen, acht de Commissie niet overtuigend. Verzekeraar heeft onweersproken aangegeven dat Consument de Engelse taal goed machtig is en er bij de gesprekken met [naam bedrijf] steeds een tolk aanwezig is geweest.
- 3.7 De Commissie oordeelt dat Verzekeraar voldoende feiten en omstandigheden heeft aangedragen die de conclusie rechtvaardigen dat Consument het opzet heeft gehad om Verzekeraar te misleiden door bewust een verkeerde voorstelling van zaken te geven om zo een uitkering te ontvangen waarop Consument geen recht had. Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar op grond van artikel 7:94I lid 5 BW dekking mogen weigeren.

Genomen maatregelen

- 3.8 Nu de Geschillencommissie tot het oordeel is gekomen dat sprake is van fraude dient te worden beoordeeld of de genomen maatregelen terecht zijn. Allereerst wordt beoordeeld of opname van de persoonsgegevens in het EVR en het daaraan gekoppelde Incidenten-register terecht is.

Vervolgens wordt gekeken naar de melding bij het CBV en tot slot naar de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR.

De registratie in het Incidentenregister en het Extern verwijzingsregister

- 3.9 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, rechtsoverweging 4.3 en Geschillencommissie Kifid 2017-717 onder 4.2. Van belang bij deze beoordeling is het bepaalde in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna: het Protocol). Op grond van artikel 5.2.1. sub a van het Protocol geldt voor de registratie van persoonsgegevens in het EVR allereerst het vereiste dat de vastgestelde gedragingen een bedreiging vormen voor Financiële Instellingen. Op grond van 5.2.1 sub b van het Protocol en de nadere uitwerking daarvan in de jurisprudentie van de Hoge Raad (Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720) moet sprake zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude. Tevens moet op grond van artikel 5.2.1 sub c de registratie proportioneel zijn.
- 3.10 In overweging 3.8 heeft de Commissie geconcludeerd dat Consument het opzet heeft gehad om Verzekeraar te misleiden door een verkeerde voorstelling van zaken te geven en zaken te claimen die niet gestolen zijn, om zo een schadevergoeding te ontvangen waar geen recht op bestaat. Deze gedraging vormt naar het oordeel van de Commissie een bedreiging voor Verzekeraar. Hiermee is voldaan aan de vereisten die worden gesteld in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol.

De proportionaliteit van de registratie

- 3.11 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 mee wegen. Zie Geschillencommissie Kifid 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.
- 3.12 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van vijf jaar in het EVR geregistreerd. Verzekeraar heeft aangegeven bij het bepalen van de duur van de registratie rekening te hebben gehouden met de aard (verdraaien/vervalsens) en de omvang (> € 90.000,-) van de fraude en aangegeven dat het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van haar persoonsgegevens. Consument heeft de duur van de registraties niet betwist.

De Commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft voor Consument en dat het sluiten van een verzekering hierdoor bemoeilijkt wordt. Gelet op de feiten en omstandigheden van deze zaak is de Commissie echter van oordeel dat het belang van de financiële sector bij registratie van de persoonsgegevens van Consument zwaarder weegt dan het belang van Consument bij niet registreren van haar persoonsgegevens. Daarbij is de Commissie niet gebleken van enige omstandigheid die tot een kortere duur van de registratie zou moeten leiden. De Commissie is dan ook van oordeel dat een registratieduur van vijf jaar proportioneel is.

Incidentenregister

- 3.13 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

- 3.14 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij het CBV. Nu de registraties in het EVR en het Incidentenregister gehandhaafd mogen blijven, bestaat geen aanleiding om te bepalen dat de melding daarvan aan het CBV moet worden ingetrokken.

Beoordeling registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

- 3.15 Vervolgens is de vraag aan de orde of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de 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 10 Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars, verder 'GVPV'). Op grond van de artikelen 4.5.3 GVPV kunnen persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen die de zorg en aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie. Daarnaast moet voor opname in de interne registers, op grond van artikel 3.1.1. GVPV, zijn voldaan aan de vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is - uitsluitend - in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken van de betrokken financiële instelling. Verzekeraar heeft de gegevens van Consument opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van acht jaar.

- 3.16 De Commissie heeft onder 3.8 overwogen dat de feiten en omstandigheden de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van fraude door Consument en dat opname in de registers met externe werking is toegestaan. Nu aan de registratie in de interne registers hetzelfde feiten-complex ten grondslag ligt en deze registratie minder vergaand is, heeft Verzekeraar de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR mogen opnemen.
- 3.17 De Commissie oordeelt tevens dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar mag registreren, want er zijn door Consument geen omstandigheden aangevoerd die een kortere registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR rechtvaardigen. Daarbij neemt de Commissie in overweging dat het IVR geen externe werking heeft en de nadelige gevolgen voor Consument daardoor ook beperkt zijn.

De getroffen maatregelen zijn gerechtvaardigd

- 3.18 De conclusie is dat de getroffen maatregelen van Verzekeraar gerechtvaardigd zijn.

De (onderzoeks)kosten

- 3.19 Verzekeraar heeft van Consument de betaling van een bedrag van € 15.022,08 gevorderd, bestaande uit de onderzoekskosten van [naam bedrijf] (€ 11.421,29) en CED Forensic/EMN (hierna: 'EMN') (€ 3.068,79) en een bedrag van € 532,- interne kosten. Consument vordert dat zij deze bedragen niet hoeft te betalen.
- 3.20 De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken laat zich kwalificeren als een toerekenbare tekortkoming op grond van artikel 6:74 BW. Zie Geschillencommissie Kifid 2016-368 onder 4.3. Vanwege deze tekortkoming is Consument in beginsel verplicht de schade te vergoeden die Verzekeraar als gevolg hiervan heeft geleden. 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 van het BW.
- 3.21 De door Verzekeraar gevorderde onderzoekskosten komen echter alleen voor vergoeding in aanmerking als deze kosten aantoonbaar zijn gemaakt als gevolg van de aan Consument verweten tekortkoming en dus uitsluitend betrekking hebben op en samenhangen met het fraudeonderzoek en niet op het reguliere onderzoek naar de toedracht, de schadeomvang en eventuele dekkingsbeletselen. Zie Gerechtshof Den Haag, 22 augustus 2000, ro. 16, Prg. 5564 en Geschillencommissie Kifid 2018-228. Uit het dossier volgt dat er - mede doordat Consument in verzuim bleef de gevraagde informatie te verstrekken - door [naam bedrijf] een langdurig en intensief onderzoek heeft plaatsgevonden naar aanleiding van de geconstateerde inconsistenties en gerezen twijfel over de echtheid van de onderbouwing van de claim.

De kosten van [naam bedrijf] kunnen naar het oordeel van de Commissie aangemerkt worden als kosten die uitsluitend zijn gemaakt in het kader van het fraudeonderzoek.

- 3.22 Niet gebleken is dat dit ook voor de kosten van EMN geldt nu EMN direct na de melding van de inbraak voor een onderzoek naar de toedracht en de vaststelling van de schade is ingeschakeld. De werkzaamheden van EMN vonden plaats op het moment dat er nog geen verdenking van fraude bestond. Toen er inconsistenties werden geconstateerd, is de zaak voor verder onderzoek uitbesteed aan [naam bedrijf]. Verzekeraar heeft volgens de Commissie onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de kosten van EMN niet als reguliere onderzoekskosten zijn aan te merken.
- 3.23 Om die reden wordt de vordering tot kwijtschelding van de onderzoekskosten gemoeid met het onderzoek door EMN, aldus een bedrag van € 3.068,79 toegewezen. Voor zover Consument de onderzoekskosten al aan Verzekeraar heeft betaald, dient Verzekeraar deze aan Consument terug te betalen.

Interne kosten

- 3.24 Verzekeraar heeft ook interne kosten bij Consument in rekening gebracht. De Commissie is van oordeel dat dit niet terecht is. Interne onderzoekskosten komen op grond van artikel 6:96 lid 2 BW voor vergoeding in aanmerking als Verzekeraar op enigerlei wijze aantoonst dat deze kosten daadwerkelijk zijn gemaakt als gevolg van de aan Consument verweten tekortkoming. Zie bijvoorbeeld de uitspraak Geschillencommissie Kifid 2019-575. Verzekeraar zal concreet moeten onderbouwen dat en hoe de kosten samenhangen met het fraudeonderzoek naar Consument.
- 3.25 Uit de stukken maakt de Commissie op dat Verzekeraar voor de berekening van de interne kosten van € 532,- in feite aansluiting heeft gezocht bij de abstracte berekeningsmethode van het Verbond van Verzekeraars. De daadwerkelijke interne kosten van Verzekeraar zouden hoger liggen.
- 3.26 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar het bestaan en de omvang van deze kosten op geen enkele wijze heeft onderbouwd. De enkele stelling dat Verzekeraar onderzoekskosten heeft gemaakt die niet zouden zijn gemaakt als Consument geen verkeerde voorstelling van zaken had gegeven kan geen voldoende onderbouwing van de omvang van de vordering van Verzekeraar opleveren. Zie in gelijke zin de uitspraken van de Geschillencommissie met nummers 2018-253 en 2018-228. Voor zover Consument de onderzoekskosten al aan Verzekeraar heeft betaald, dient Verzekeraar deze aan Consument terug te betalen.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af voor zover deze betrekking heeft op dekking onder de verzekering, het doorhalen van de registratie van de persoonsgegevens en het verwijderen van de melding bij het CBV. De Commissie wijst de vordering tot kwijtschelding van de onderzoekskosten tot een totaalbedrag van € 3.600,79 toe en bepaalt dat Verzekeraar binnen een termijn van twee weken na dagtekening van deze uitspraak deze onderzoekskosten voor zover Consument deze al heeft betaald, terug moet betalen.

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 Incidenten-waarschuwingssysteem 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.