

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-195
(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. R.J. Verschoof, leden
en mr. J.E.M. Sünner, secretaris)

Klacht ontvangen op : 18 april 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden, gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 2 maart 2020
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Toegewezen
Bijlagen : Relevante bepalingen uit de voorwaarden en de Gedragscode Verwerking
Persoonsgegevens Verzekeraars 2018 (GVPV)

Samenvatting

Motorfietsverzekering. Fraude. De motorfiets van Consument is gestolen. De ingeschakelde expert van Verzekeraar concludeert dat de ingeleverde sleutels van het, voor dekking noodzakelijke, ART-Slot niet zijn gebruikt. Verzekeraar weigert de uitkering en registreert de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister voor de duur van vijf jaar. Contra-expert concludeert dat de sleutels wel, zij het niet vaak, zijn gebruikt. De Commissie oordeelt dat er geen aanleiding is om de conclusie van een van de experts zwaarder te laten wegen dan die van de ander. Verzekeraar heeft onvoldoende aangetoond dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel van Verzekeraar een uitkering te ontvangen waarop hij geen recht had. De vordering wordt toegewezen voor zover het schadebedrag is onderbouwd.

I. Procesverloop

- I.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument, 2) het verweerschrift van Verzekeraar, 3) de repliek van Consument en 4) de dupliek van Verzekeraar.
- I.2 De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.
- I.3 Aan partijen is verzocht ter zitting van 13 december 2019 de standpunten mondeling toe te lichten. Partijen zijn aldaar verschenen.

2. Wat is er gebeurd?

Achtergrond van de klacht

- 2.1 Consument heeft op 8 maart 2018 een motorfiets met kenteken [nummer] gekocht en verzekerd bij Verzekeraar. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Verzekeraar zijn onder meer de Voorwaarden Delta Lloyd Motorverzekering M 03.2.70 (verder: de Voorwaarden) en de op het polisblad opgenomen clausules van toepassing. De relevante bepalingen van deze voorwaarden en de bijbehorende clausule (verder: de Clausule) zijn in de bijlagen bij deze uitspraak opgenomen.
- 2.2 Op 22 augustus 2018 is de verzekerde motorfiets van Consument gestolen. De motor was ten tijde van de diefstal volgens Consument voorzien van een ART-goedgekeurd slot. De door Verzekeraar ingeschakelde expert van ID-Tech (hierna: Expert) concludeert dat de beide door Consument ingestuurde sleutels van het slot niet zijn gebruikt, terwijl Consument tijdens het toedrachtonderzoek zou hebben aangegeven het slot na de aankoop van de motor wekelijks te hebben gebruikt. Tevens kon Consument volgens Verzekeraar niet aangeven wanneer en waar hij het ART-slot had gekocht.
- 2.3 Op grond van deze bevindingen stelt Verzekeraar dat Consument opzettelijk onjuist heeft verklaard over het gebruik van het ART-slot, om zo Verzekeraar te bewegen tot het doen van een uitkering waarop geen recht bestaat. Verzekeraar heeft bij brief van 12 november 2018 de uitkering geweigerd en 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.

De klacht van de Consument

- 2.4 Consument is het oneens met het standpunt van Verzekeraar. Consument kan aantonen dat en waar hij het slot heeft gekocht en de door Consument ingeschakelde contra-expert [naam expertisebureau] (hierna: Contra-Expert) heeft vastgesteld dat één van de aan-geleverde sleutels wel - zij het niet vaak - is gebruikt. Dat Contra-Expert geen referentie-onderzoek heeft gedaan, doet niet af aan de betrouwbaarheid en juistheid van zijn bevindingen. Consument kan zich niet herinneren dat hij heeft verklaard dat hij wekelijks het slot gebruikte, dit mede gezien het feit dat hij de motor van de 20 weken dat hij deze in zijn bezit had, 11 weken niet heeft kunnen gebruiken wegens aantoonbare medische omstandigheden. Verzekeraar heeft ook geen inzicht in de gespreksrapportages willen geven.

Consument betwist dat er sprake is van opzet tot misleiding en vordert van Verzekeraar een totaalbedrag van € 7.982,00, bestaande uit de waarde van de gestolen motorfiets (€ 6450,00), de waarde van het ART-slot (€ 149,00), de eigen bijdrage voor juridische bijstand (€ 770,00), de kosten van de contra-expertise (€ 363,00), overige kosten (€ 250,00) en verwijdering van zijn persoonsgegevens uit alle interne en extern registers.

3. Beoordeling

De kernpunten

- 3.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar de geclaimde schade van Consument moet vergoeden. Ook moet de Commissie een oordeel geven over de registratie van de persoonsgegevens van Consument in de registers.

Is er dekking conform de polisvoorwaarden?

- 3.2 Op grond van de tussen partijen geldende Voorwaarden en overeengekomen clause volgt dat de schade bij diefstal slechts gedekt is als de motorfiets was afgesloten met zowel het af-fabriek standaard slot als een ART-goedgekeurd slot. Het is in beginsel aan Consument om aan te tonen dat deze beveiliging aanwezig was. Dat kan Consument volgens de Clause doen met de sleutels en de aankoopnota.
- 3.3 De Commissie is van oordeel dat Consument met het ter zitting tonen van zijn bank-app waaruit de afschrijving van het op de offerte van het ART-slot genoemde bedrag van € 149,00 op 31 maart 2018 blijkt, voldoende heeft aangetoond dat hij voorafgaand aan de diefstal een ART-slot heeft gekocht. Dat Consument geen aankoopnota meer kan overleggen zoals in de Clause is genoemd, heeft daarom geen gevolgen.
- 3.4 Dat de motor met het ART-slot was afgesloten, is echter door Verzekeraar op basis van onderzoek door Expert aan de door Consument ingediende sleutels gemotiveerd betwist. Gebruik zou volgens Expert na minimaal 3 keer sporen moeten hebben nagelaten en hij heeft in het geheel geen gebruikssporen aangetroffen. De Contra-Expert komt tot een ander oordeel. De experts zijn het niet met elkaar eens en de Commissie ziet in de over en weer aangedragen reacties van partijen en de experts op de rapporten geen aanleiding om de conclusie van een van de experts zwaarder te laten wegen dan die van de ander. Het gevolg daarvan is dat Verzekeraar niet is geslaagd in het leveren van tegenbewijs, zodat het ervoor moet worden gehouden dat de motor was afgesloten met de op grond van de Voorwaarden en de Clause vereiste sloten. Verzekeraar moet de geclaimde schade daarom vergoeden.

Heeft Verzekeraar de gegevens van Consument mogen opnemen in de registers?

- 3.5 Nu vaststaat dat er sprake is van een gedekt evenement, moet de Commissie de vraag beantwoorden of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Extern Verwijzingsregister (hierna: het EVR), het daarmee samenhangende Incidentenregister, het Intern Verwijzingsregister (hierna: het IVR) en in de Gebeurtenissenadministratie heeft mogen opnemen en of Verzekeraar een melding van de Incidentenregistratie bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna: het 'CBV') heeft mogen doen.

De registratie in het Externe Verwijzingsregister en het Incidentenregister

- 3.6 Voor de registratie van persoonsgegevens in het EVR gelden, op grond van artikel 5.2.1 van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna: het Protocol) 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 dat de registratie proportioneel is. Nu niet vast is komen te staan dat Consument fraude heeft gepleegd is niet voldaan aan voornoemde vereisten en dient Verzekeraar de registraties in het EVR door te halen.
- 3.7 Vervolgens is de vraag aan de orde of de registratie in het Incidentenregister wel gehandhaafd mag worden. De Commissie oordeelt dat ook deze registratie moet worden doorgehaald. Er is niet langer voldaan aan 3.1.1 van het Protocol. Nu fraude niet vast is komen te staan, doen de geregistreerde gegevens er niet langer toe. Er kan immers niet gezegd worden dat de registratie kan bijdragen aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, of dat de registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 Protocol omschreven doelen. Zie in vergelijkbare zin Hof Den Haag 10 april 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:655, r.o. 29 e.v. en Kifid GC 2019-356.

Melding CBV

- 3.8 Uit wat hiervoor is overwogen volgt dat Verzekeraar de melding bij het CBV moet intrekken. Dit volgt uit hetgeen is bepaald in artikel 4.2.3 van het Protocol.

De registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister

- 3.9 Verzekeraar heeft de gegevens van Consument ook 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 een voorval dat de aandacht verlangt van een Verzekeraar een mogelijk effect heeft op de veiligheid en integriteit van de financiële instelling (artikel 10 Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars, verder 'GVPV').

Op grond van artikel 4.5.3 GVPV kunnen persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen die aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie ten behoeve van het waarborgen van de veiligheid en integriteit. Gegevens kunnen ook in het IVR worden opgenomen wanneer de betrokkene een risico vormt voor de veiligheid en/of integriteit van de verzekeraar of de groep waartoe de verzekeraar behoort. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is - uitsluitend - in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken van de betrokken financiële instelling. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'.

- 3.10 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar niet heeft mogen overgaan tot het registreren van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. De door Verzekeraar aangevoerde grondslag voor deze registraties is fraude. Omdat onvoldoende is vast komen te staan dat er sprake is van fraude, is de door Verzekeraar aangevoerde grondslag van deze registraties weggevallen. Het is aan Verzekeraar om het doel van de registratie in het IVR en de gebeurtenissenadministratie te onderbouwen. Nu Verzekeraar geen andere grondslag heeft aangedragen, is de Commissie van oordeel dat ook de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR niet kan worden gehandhaafd.

Eindconclusie

- 3.11 Verzekeraar is gehouden de schade die Consument heeft geleden door de diefstal van de motor, te weten een bedrag van € 6.599,- (de waarde van de motor en het ART-slot) en de kosten van de Contra-expert van € 363,00 te vergoeden. De kosten van de advocaat van € 770,00 wordt op grond tarief III van het liquidatietarief van Kifid gemaximeerd op € 100,00 en dient ook door Verzekeraar vergoed te worden. De post 'overige kosten' is niet gespecificeerd en komt om die reden ook niet voor vergoeding in aanmerking. De registraties in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR, de gebeurtenissenadministratie en het IVR moet Verzekeraar doorhalen. Verzekeraar dient de melding bij het CBV in te trekken.

4. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument moet betalen een bedrag van € 7.062,00 en de registraties in het Incidentenregister, het EVR, de gebeurtenissenadministratie en het IVR moet doorhalen. Verzekeraar moet de melding bij het CBV intrekken. De Commissie wijst voor het overige de vordering van Consument 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.

Bijlagen:

Bepaling uit de Voorwaarden

Waarvoor bent u verzekerd met de module Diefstal?

U bent verzekerd als u uw motor kwijt bent door, of als er schade aan uw motor is veroorzaakt door:

1. diefstal (of poging daartoe);

(...)

U bent alleen verzekerd als u voldoende voorzichtig bent geweest. U bent in ieder geval niet voldoende voorzichtig geweest in de volgende gevallen:

1 (..)

2 U hebt uw motor onbeheerd achtergelaten, terwijl u:

- uw motor niet of onvoldoende hebt afgesloten Hiervan is in ieder geval sprake als u de motor niet op slot heeft gezet met het af-fabriek aanwezige standaardslot en een ART-goedgekeurd slot, en/of;*
- (...).*

Clausule 115 op het polisblad

‘115 52 ART-goedgekeurd slot klasse 4 is verplicht

U bent alleen verzekerd tegen diefstal en joyriding, als uw motor was afgesloten met:

- 1. het standaardslot dat is ingebouwd in uw motor; én*
- 2. een slot met het ART-keurmerk, klasse 4.*

U moet kunnen aantonen dat deze beveiliging aanwezig was. Dat toont u aan met de sleutels en met de aankoopnota.’

Regelgeving over de registraties.

Bepalingen uit de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars

4.5 Integriteit en veiligheid dienstverlening

(...)

4.5.3 Verzekeraars houden een Gebeurtenissenadministratie bij ter waarborging van de veiligheid en integriteit van de dienstverlening en de sector. Verzekeraars informeren Betrokkenen over het bestaan en de mogelijkheid tot Verwerking van Persoonsgegevens in dit verband. De afdeling Veiligheidszaken of een andere daartoe aangewezen afdeling bij een Verzekeraar kan besluiten de Persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie op te nemen in een Intern Verwijzingsregister (IVR).

In het IVR nemen Verzekeraars uitsluitend Persoonsgegevens op van (rechts)personen die een risico vormen voor de veiligheid en/of integriteit van de Verzekeraar of de Groep waartoe de Verzekeraar behoort. Indien een gebeurtenis voldoet aan de criteria uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI), nemen Verzekeraars de relevante Persoonsgegevens op in een Incidentenregister en, in voorkomende gevallen, het Extern Verwijzingsregister (EVR). In overeenstemming met artikel 2.2.2 van de Gedragscode is het PIFI van toepassing op deze Verwerking

10. Definities

Gebeurtenis is een voorval dat de aandacht verlangt van een Verzekeraar vanwege een mogelijk effect op de veiligheid en integriteit van de bedrijfsvoering, werknemers, klanten, overige relaties en de verzekeringsbranche. Hieronder valt bijvoorbeeld mogelijke fraude of ander laakbaar of onrechtmatig gedrag, potentiële en daadwerkelijke vorderingen, onder meer ten aanzien van een met een Verzekeraar gesloten overeenkomst en het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen;