

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-929
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. C.E. Polak, leden
en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 april 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : VIVAT Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Reaal Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te
Amstelveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 18 november 2020
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit de regelgeving

Samenvatting

Motorrijtuigverzekering. Registratie persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR. Consument heeft schade aan een door hem verzekerde bestelbus gemeld, een dag na het sluiten van de verzekering. De schade was ten tijde van de aankoop van de bus en het sluiten van de verzekering al aanwezig. Consument heeft de schade gemeld en opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken gegeven met het doel een uitkering te krijgen waarop hij geen recht had. De registraties in het Incidentenregister en het EVR zijn terecht. Ook de duur daarvan van acht jaar is niet disproportioneel. Vordering afgewezen.

I. De procedure

- 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van Verzekeraar en de per e-mail van 4 juni 2020 toegestuurde bijlagen van het verweerschrift; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van Verzekeraar.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 oktober 2020 en zijn aldaar verschenen.
- I.3 Consument en Verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft op 27 augustus 2018 een bestelbus van het merk en type Volkswagen Crafter (hierna: de bus) gekocht en hij heeft de bus op diezelfde dag verzekerd bij Verzekeraar, via zijn tussenpersoon. De bus is verzekerd met beperkt casco dekking.

2.2 Op 28 augustus 2018 heeft Consument schade aan de bus geconstateerd. Hij heeft deze schade op 29 augustus 2018 telefonisch bij zijn tussenpersoon gemeld. De tussenpersoon heeft de volgende notitie van het gesprek gemaakt:

“Vz vermoedt dat zijn auto is geprobeerd te stelen. Braakschade aan portier en gele strepen op zijkant. Volgens Vz is geprobeerd de auto op een oplegger te plaatsen en in te laden, wat tot schade aan onderzijde en zijkant heeft geleid. Auto is dezelfde dag aangeschaft en verzekerd.”

2.3 Op 5 september 2018 heeft Consument telefonisch bij de politie aangifte gedaan van poging tot diefstal van de bus tussen 2 september 2018 om 14:00 uur en 3 september 2018 om 17:00 uur en daarover het volgende verklaard:

“Op maandag 02 september 2018, omstreeks 14:00 uur, parkeerde ik mijn bestelbus op de [straatnaam] te [plaatsnaam]. Ik sloot de bestelbus geheel af en liet hem onbeschadigd achter. Op dinsdag 03 september 2018, omstreeks 17:00 uur, kwam ik terug bij mijn bestelbus. Ik zag dat de bumper aan de voorzijde was verbogen. Ik bedoel hiermee dat de bumper, links en rechts, naar binnen was gebogen. Tevens zag ik dat er een deuk in het midden van de bumper zat. Deze deuk zit aan de onderkant van de bumper. Ik zag dat er in de deuk ook gele verf zit. Ik denk dat ze geprobeerd hebben de bus op te tillen met een sleepwagen en kennelijk is dit niet gelukt. Ik had de bestelauto geparkeerd met de handrem erop.

Ik zag dat de rechter schuifdeur ook beschadigd is. Ik zag dat er onder de hendel en het slot een deuk zat en dat het metaal verbogen is. Ik denk dat ze met een koevoet hebben geprobeerd de schuifdeur open te breken. Ik zag dat ook het rechter voorportier hierdoor beschadigd is. Het is niet gelukt om de bestelbus open te breken. Aan de andere deuren heb ik geen schade.”

2.4 Per e-mailbericht van 10 september 2018 om 12:09 uur heeft de verkoper van de bus aan Consument bericht:

“Goedemorgen heer (naam Consument),

Bij deze wil ik u bevestigen dat u de VW Crafter bij ons schade vrij heeft aangeschaft!”

- 2.5 Op 10 september 2018 om 13:00 uur heeft Consument in navolging van zijn aangifte aanvullend verklaard:

“In de aangifte staat dat het incident plaatsvond tussen 2 september 2018 14:00 uur en 3 september 2018 om 17:00 uur.

Dit moet zijn tussen 27 augustus 2018 14:00 uur en 28 augustus 2018 17:00 uur.

Verder is niet alle schade gemeld. Mijn voertuig had schade aan de rechterkoplamp, hier zit een barst in.

De dorpel aan de rechterkant is ingedeukt en de motorkap is aan de rechterzijde beschadigd. Het lijkt erop dat men heeft getracht de motorkap te openen door er iets tussen te zetten. Dit zou mogelijk een koevoet kunnen zijn.”

- 2.6 Op 10 september 2018 is door de reparateur een schadecalculatie opgesteld. De reparatiekosten zijn vastgesteld op een bedrag van € 4.464,08.

- 2.7 In opdracht van Verzekeraar heeft expertisebureau Dekra de schade vastgesteld. In het rapport van 25 september 2018 staat de volgende opmerking:

“De verzekerde heeft aangegeven dat hij het voertuig heeft aangetroffen met schade veroorzaakt door poging tot diefstal.

Naar onze mening zijn de aangewezen schades veroorzaakt door een aanrijding, sterker: de schades waren al aanwezig toen de huidige eigenaar het voertuig recent kocht. Wij hebben de foto's opgevraagd bij de verkopende partij. Hierop is te zien dat de schades al aanwezig waren bij aanschaf.

Wat ons betreft is er geen braak/diefstalschade aanwezig.”

- 2.8 Bij brief van 2 november 2018 heeft Verzekeraar Consument geconfronteerd met zijn bevindingen en zijn voorlopige conclusie dat Consument opzettelijk een onjuiste opgave heeft gedaan om zo een (hogere) uitkering te krijgen. Verzekeraar heeft Consument om een reactie gevraagd. Consument heeft per e-mail van 12 november 2018 gereageerd en uitgelegd dat hij niet wist dat de bus ten tijde van de aankoop schade had. Omdat hij dacht dat iemand de bus heeft willen stelen, heeft hij daarvan aangifte bij de politie gedaan. Consument heeft het e-mailbericht van de verkoper van 10 september 2018 meegestuurd.
- 2.9 Verzekeraar heeft per e-mail van 22 november 2018 de verkoper om een toelichting gevraagd. Verzekeraar heeft een memo met een telefoonnotitie overgelegd van 22 november 2018.

Daarin staat:

“Verkoper belt nav mailbericht (de heer [naam verkoper]). Na aflevering heeft verzekerde hem telefonisch benaderd en gevraagd of hij op de mail wil zetten dat er geen sprake was van inbraakschade. Verkoper heeft er per abuis in gezet schadevrij. Echter waren er wel beschadigingen die ook uit de foto’s/advertentie blijken en die je niet over het hoofd kan zien. Volgens hem doet verzekerde een poging om de schade goedkoop te laten maken. Hij heeft vernomen dat verzekerde ook al contact heeft gezocht met de leasemaatschappij.”

- 2.10 Bij brief van 6 december 2018 heeft Verzekeraar Consument zijn definitieve standpunt meegedeeld. Verzekeraar is van mening dat Consument opzettelijk een onjuiste opgave heeft gedaan om zo een (hogere) uitkering van Reaal te krijgen. Verzekeraar heeft de auto-verzekeringen van Consument beëindigd per 17 december 2018, de expertisekosten van € 81,07 van Consument teruggevorderd en de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. Van de incidentenregistratie heeft Verzekeraar melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsscrimnaliteit (hierna: CBV).
- 2.11 Tussen partijen is vervolgens over de schade en de door Verzekeraar genomen maatregelen gecorrespondeerd en Consument heeft op 29 januari 2020 een klacht ingediend bij Verzekeraar, maar dit heeft niet tot herziening van het standpunt geleid.

De klacht en vordering

- 2.12 Consument vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens en een financiële compensatie voor de hoge premie die hij gedurende een periode van 19 maanden heeft moeten betalen en voor het feit dat hij sommige verzekeringen nergens heeft kunnen sluiten. De financiële schade bedraagt volgens Consument € 6.000,-.
- 2.13 Consument stelt dat hij Verzekeraar niet opzettelijk heeft misleid. Hij heeft al meer dan 30 jaar zijn verzekeringen via zijn tussenpersoon lopen en zijn vorige bestelauto’s waren ook verzekerd bij Reaal. Ook de privé-verzekeringen liepen via de tussenpersoon bij Reaal. In die periode heeft Consument nooit grote schades gemeld.

Consument is op advies van een vriend naar de verkoper gegaan, omdat deze een mooie bestelbus te koop had. Hij heeft bij aankoop van de bus niet gezien dat deze beschadigingen had en constateerde dit pas een dag na de aankoop en dacht dat deze schade was ontstaan bij een poging tot diefstal.

Consument heeft over de schade contact met de verkoper opgenomen en hem gevraagd of de bus schade had, en niet, zoals Verzekeraar stelt, of de bus inbraakschade had. De verkoper heeft geantwoord dat de bus schadevrij was en hij heeft dat per e-mail bevestigd. Als de verkoper dat niet had gedaan, dan had hij de claim bij Verzekeraar niet voortgezet en zou hij de verkoper om een oplossing hebben gevraagd. Nadat bleek dat de schade al aanwezig was, had hij zich alsnog, met een schriftelijke afwijzing van Verzekeraar, tot de verkoper willen wenden. Hij heeft de verkoper nog niet aansprakelijk gesteld omdat Consument wil dat de registratie van zijn persoonsgegevens ongedaan wordt gemaakt. Om die reden heeft hij een klacht over Verzekeraar ingediend.

Het verweer

2.14 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.

2.15 Consument heeft bewust een verzekering voor de bus gesloten om vervolgens een dag later reeds aanwezige schade waarmee hij bekend was, te claimen. Hij heeft ook valse aangifte gedaan van een poging tot diefstal van de bus bij de politie. Consument heeft bij de schademelding gemeld dat de schade zou zijn veroorzaakt door een poging tot diefstal. De expert heeft vastgesteld dat de schade het gevolg van een aanrijding was en uit de foto's van de verkoopadvertentie blijkt dat de schade al aanwezig was. Hij heeft voor bijna € 4.500,- aan schade aan de bus vastgesteld. Deze schade had Consument, gelet op de omvang, niet over het hoofd kunnen zien.

Verzekeraar heeft naar aanleiding van de e-mail van de verkoper aan Consument met de verkoper contact opgenomen. De verkoper heeft telefonisch verklaard dat Consument hem had gevraagd per e-mail te bevestigen dat geen sprake was van inbraakschade en dat hij vervolgens in het e-mailbericht had gezet dat de bus schadevrij was. Aanvullend heeft de verkoper verklaard dat de verkooponderhandelingen met Consument moeizaam verliepen, omdat Consument korting wilde hebben op de vraagprijs vanwege verschillende beschadigingen aan de bus. De verkoper wilde dit niet, omdat de vraagprijs al aanzienlijk was verlaagd, juist in verband met die beschadigingen. Een vergelijkbare bus, in goede staat, is aanzienlijk duurder, dus ook daaruit blijkt dat de schades waren verdisconteerd in de prijs.

Verzekeraar heeft de gegevens van Consument daarom geregistreerd en aan de daarvoor geldende eisen is voldaan. De extra kosten voor een verzekering bij de Vereende komen niet voor vergoeding in aanmerking en zijn overigens door Consument niet onderbouwd.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Consument wenst doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR, zodat hij geen problemen meer ondervindt bij het sluiten van verzekeringen. De Commissie zal eerst ingaan op de eisen die gelden voor registratie van persoonsgegevens in het EVR, om vervolgens in te gaan op de vraag of die registratie daaraan voldoet. Daarna zal de Commissie ingaan op de registratie in het Incidentenregister en de melding daarvan bij het CBV. Consument vordert ook een financiële compensatie voor de hogere premie die hij betaalt voor elders gesloten verzekeringen.

De registratie in het EVR

- 3.2 Opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en, met name, het EVR kan voor Consument ernstige gevolgen hebben. Daarom 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. De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is alleen gerechtvaardigd als dat gebeurt in overeenstemming met de daarvoor geldende regels (waaronder het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013, hierna: “het Protocol”) en als de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren. Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4. Bovendien moet worden beoordeeld of op grond van deze gedragingen het opnemen van de persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en of de duur daarvan proportioneel is. Het ligt op de weg van de verzekeraar die tot registratie is overgegaan om te stellen en zo nodig te bewijzen, dat aan de vereisten voor registratie is voldaan.
- 3.3 Verzekeraar is tot de conclusie gekomen dat Consument hem opzettelijk heeft misleid, door een dag na aankoop van de bus een verzekering voor die bus te sluiten en daarop een schade te claimen waarvan Consument wist dat die al voor het sluiten van de verzekering aanwezig was. Verzekeraar heeft hiertoe onder meer aangevoerd dat uit de expertise is gebleken dat het niet om inbraakschade ging maar om een aanrijdingsschade die al ten tijde van de aankoop van de bus door Consument aanwezig was. Consument had dit, gelet op de omvang van de schade en de prijs van de bus moeten weten.
- 3.4 De Commissie volgt Verzekeraar in zijn standpunt. Daarbij neemt de Commissie in de eerste plaats mee in zijn overweging dat de schade aan de bus aanzienlijk is. Dit blijkt niet alleen uit de foto's die zijn overgelegd, maar ook uit de door de expert vastgestelde omvang van de schade. Ook de prijs van de bus had, gelet op de onderbouwing van Verzekeraar, bij Consument ten minste vragen moeten oproepen over de staat van de bus.

Consument heeft een toelichting gegeven op de omstandigheden bij de aankoop van de bus en het constateren van de schade. Hij heeft uitgelegd dat hij de advertentie van de bus niet heeft gezien, omdat hij op advies van een vriend meteen naar de verkoper is gegaan. Op basis van de advertentie kon hij daarom niet bekend zijn met de schade. Bij de verkoper stond de bus met de rechterkant, met de beschadigingen, tegen een muur. Consument is niet om de bus heen gelopen. Aan de stuurkant zag hij weliswaar wat krasjes en de verbindingskabel bij de trekhaak ontbrak, maar de verkoper heeft daarvoor een bedrag van € 500,- in mindering gebracht op de koopprijs. Wat de verkoper tegen Verzekeraar heeft verklaard over onderhandelingen over de verkoopprijs in verband met schade, heeft dus, volgens Consument, daarop betrekking. De onderhandelingen verliepen soepel, aldus Consument. Consument heeft ook uitgelegd dat hij op basis van de kilometerstand en wat hij aan de stuurkant van de bus heeft gezien zo enthousiast was, dat hij de bus graag wilde hebben. Consument heeft de bus een week later opgehaald. Op dat moment had hij haast. Aan de stuurkant zag hij geen schade, dus is hij meteen vertrokken. Wellicht dat de schade is ontstaan tijdens het vervoer van het bedrijventerrein naar de garage. De volgende dag zag hij de schade pas toen hij thuiskwam van zijn werk en de bus wilde laden met marktkoopspullen. Hij dacht aanvankelijk dat het om een inbraak- en diefstal schade ging.

- 3.5 De Commissie acht het hoogst onwaarschijnlijk dat Consument de bus heeft gekocht zonder ten minste de bus van alle zijden te bekijken en dat hij daadwerkelijk in de veronderstelling verkeerde dat de bus schadevrij was. De toelichting van Consument waarom dat hij de bus niet goed heeft bekeken, is naar het oordeel van de Commissie niet alleen onaannemelijk maar ook niet te rijmen met de verklaringen die Consument eerder heeft gegeven. Zo schrijft hij in reactie op het definitieve standpunt van Verzekeraar dat hij het bij het ophalen van de bus niet nodig vond het voertuig *nogmaals* volledig na te lopen. Dat impliceert dat hij *wel* rond de bus is gelopen toen hij deze ging bezichtigen. Ter zitting verklaarde hij vervolgens dat hij niet rondom de bus is gelopen en alleen de stuurkant van de bus heeft gezien. Hij schrijft in zijn brieven aan Verzekeraar ook dat hij de bus samen met een getuige heeft bezichtigd en dat deze kan bevestigen dat de beschadigingen ten tijde van het bezichtigen en ophalen van de bus niet te zien waren. Maar een verklaring van deze getuige ontbreekt. Later, ter zitting, bevestigde Consument, in reactie op de door Verzekeraar ingebrachte verklaring van de verkoper, dat ook aan de linkerzijde van de bus (lichte) beschadigingen aanwezig waren terwijl de linkerzijde volgens zijn eerdere verklaring schadevrij was. Ook gelet op de locaties van de schade, acht de Commissie het niet aannemelijk dat Consument de schade in het geheel niet heeft gezien. In de aangifte is immers niet alleen melding gemaakt van schade aan de rechterzijde van de bus, maar ook van de bumper aan de voorzijde, een barst in de rechterkoplamp en de motorkap. Dit een en ander brengt mee dat de verklaring van de verkoper in de e-mail van 10 september 2018 Consument kan niet baten.

Bovendien heeft Verzekeraar deze verklaring tegengesproken en heeft de verkoper een nadere verklaring gegeven over de inhoud van zijn e-mail van 10 september 2018 waardoor de inhoud daarvan in een ander daglicht komt te staan.

- 3.6 De Commissie neemt ook het volgende mee in zijn overweging. Consument stelt dat hij de schade ontdekte op 28 augustus 2018. Op 10 september 2018 heeft Consument daarover contact opgenomen met de verkoper. In die tussentijd heeft hij al wel aangifte gedaan bij de politie. Dat was op 5 september 2018, en op 10 september 2018 heeft Consument de aangifte aangevuld. Op de zitting heeft Verzekeraar Consument gevraagd waarom hij na het ontdekken van de schade niet meteen met de verkoper contact heeft opgenomen. Consument antwoordde daarop dat hij eerst de verkoper had gebeld en toen de verkoper bevestigde dat de bus schadevrij was bij de verkoop, heeft Consument aangifte gedaan. Deze stelling vindt evenwel, anders dan Consument stelt, geen bevestiging in het proces-verbaal. Consument heeft ook meermaals het standpunt ingenomen dat hij de schade op de verkoper wilde verhalen, maar ook op dit punt heeft Consument tegenstrijdig verklaard. In zijn reactie op het definitieve standpunt van Verzekeraar schreef Consument dat hij juridische stappen tegen de verkoper heeft genomen. Later schreef hij dat hij graag regres had gepleegd maar dat die mogelijkheid hem door Verzekeraar is ontnomen en op de zitting heeft Consument verklaard dat hij zich eerst tot Verzekeraar heeft gewend teneinde te bewerkstelligen dat de registratie zou worden doorgehaald. In de procedure bij Kifid heeft Consument evenwel het standpunt ingenomen dat Verzekeraar de schade aan de bus dient te vergoeden. Ook op dit punt is het betoog van Consument niet consistent.
- 3.7 Het bovenstaande leidt tot de slotsom dat de schade al aanwezig was op het moment dat Consument de auto kocht en dat die schade zo fors en opvallend was, dat Consument deze moet hebben gezien. Tegen die achtergrond acht de Commissie het relaas van Consument op verschillende punten ongeloofwaardig en ook tegenstrijdig. De hierboven genoemde omstandigheden en stellingen van Consument, bezien in hun onderlinge samenhang, leiden tot de conclusie dat Consument een dag na het sluiten van de verzekering een schade heeft gemeld waarvan hij wist dat deze al voor de aankoop van de bus en voor de ingangsdatum van de verzekering aanwezig was, en waarvan hij dus wist dat de verzekering hiervoor geen dekking bood. Hiermee is sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude, waarmee is voldaan aan de eerste vereisten voor opname van gegevens in het EVR, genoemd in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol (zie ook GC Kifid 2019-350).

De proportionaliteit van de registratie in het EVR

- 3.8 Op grond van art. 5.2.1 sub c van het Protocol dient de verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te 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 te wegen (vgl. GC Kifid 2016-302, onder 4.9). De betrokkene die verwijdering van een registratie wenst, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.
- 3.9 Verzekeraar heeft de gegevens van Consument voor de duur van acht jaar opgenomen in het EVR. Verzekeraar heeft aangevoerd dat het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van haar persoonsgegevens. Hij heeft bij het bepalen van de duur gebruik gemaakt van de proportionaliteitsmatrix en daarbij meegewogen dat sprake was van verzwarende omstandigheden, te weten extra liegen anders dan bij confrontatie, na confrontatie met het bewijs blijven ontkennen en dat de verzekeringsdekking werd gesloten met het doel om schade te claimen. Verzekeraar heeft als verlichtende omstandigheid ook meegewogen dat Consument langer dan twee jaar bij Verzekeraar is verzekerd. Consument heeft naar voren gebracht dat hij door de registratie is aangewezen op een duurdere verzekering en sommige risico's niet meer kan verzekeren. Ook heeft hij erop gewezen dat hij ruim 30 jaar bij Verzekeraar verzekerd is geweest en dat de maatregelen ook daarom buitenproportioneel zijn. De Commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft voor Consument, maar ziet geen aanleiding af te wijken van de duur die door Verzekeraar is bepaald (vgl. GC Kifid 2019-073, onder 4.10). Dat het voor Consument gedurende de registratie onmogelijk is om zich elders te verzekeren tegen 'normale' premies maakt de registratie en de duur daarvan – gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector – niet disproportioneel. Gelet op de omstandigheden van dit geval acht de Commissie de registratie en de door Verzekeraar gehanteerde termijn van acht jaar gerechtvaardigd.

Registratie Incidentenregister en de melding bij het CBV

- 3.10 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument ook voor de duur van acht jaar opgenomen in het Incidentenregister. 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 blijven staan.
- 3.11 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het Fraudeloket. Dit is het CBV. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen dient de melding van de incidentenregistratie aan het CBV gehandhaafd te blijven.

De vordering van een financiële compensatie

3.12 Consument heeft ook een financiële compensatie gevorderd omdat hij is aangewezen op duurdere verzekeringen en omdat hij niet alle verzekeringen elders heeft kunnen sluiten. Consument vordert een bedrag van € 6.000,-. Dit bedrag is exclusief de schade aan de bus. Nu hierboven is geoordeeld dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid met het doel een uitkering te ontvangen waarop hij geen recht heeft, dient ook deze vordering te worden afgewezen.

Slotsom

3.13 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vorderingen van Consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vorderingen van Consument af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit regelgeving

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).

(...)

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.