

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-991
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. C.E. Polak, mr. G.R.B. van Peurse, leden
en mr. L.P. Stapel, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 31 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Reaal Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 4 december 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Fraude bij indienen schadeclaim. Consument heeft opzettelijk een oude schade die voor ingangsdatum van de verzekering al was ontstaan, bij Verzekeraar geclaimd als een schade die tijdens de looptijd van de verzekering was ontstaan. Op die manier heeft Consument Verzekeraar opzettelijk misleid met als doel een schade-uitkering te ontvangen waar hij geen recht op heeft. Verzekeraar mocht op grond daarvan de persoonsgegevens van Consument registreren in het Incidentenregister en het EVR. Voor het verkorten van de duur van de registraties ziet de Commissie geen aanleiding. Vordering afgewezen. Ook de melding aan het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijke Handelingen kan in stand blijven.

1. De procedure

- 1.1 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) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van Verzekeraar; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van Verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 september 2020 en zijn aldaar verschenen.
- 1.3 Consument heeft gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 2 juni 2018 heeft Consument een inboedelverzekering (verder te noemen 'de verzekering') bij Verzekeraar afgesloten.

Op 7 november 2018 heeft Consument een waterschade bij Verzekeraar gemeld, met de mededeling dat die op 21 september 2018 was ontstaan.

- 2.2 Naar aanleiding van de schade heeft Verzekeraar een expert opdracht gegeven de schade te onderzoeken. De expert heeft Consument ermee geconfronteerd dat hij al eerder eenzelfde waterschade bij Verzekeraar had geclaimd. Deze waterschade was ontstaan op 31 mei 2018. In reactie hierop heeft Consument verklaard dat inderdaad in mei 2018 waterschade in zijn woning is ontstaan als gevolg van het overstromen van zijn balkon. Op dat moment kwam Consument erachter dat hij niet verzekerd was, waarop hij op 2 juni 2018 de verzekering heeft gesloten. Vervolgens heeft hij de waterschade gemeld. Verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat de schade voor de ingangsdatum van de verzekering was ontstaan. Vervolgens heeft Consument geprobeerd de schade te verhalen bij de VvE en de verhuurder. Omdat dit niet lukte, heeft hij Verzekeraar gebeld en meegedeeld dat hij op 31 mei 2018 waterschade had geleden. Consument heeft tegen de expert verklaard een verkeerde schadedatum te hebben opgegeven om zijn schade alsnog vergoed te krijgen.
- 2.3 Bij brief van 7 december 2018 heeft Verzekeraar aan Consument bericht dat hij de waterschade niet vergoedt, dat hij de verzekering van Consument beëindigt, dat hij de persoonsgegevens van Consument opneemt in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (verder te noemen 'EVR') voor de duur van 5 jaar en dat hij het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijke Handelingen (verder te noemen 'CBV') van de registratie in het Incidentenregister in kennis stelt. Verzekeraar heeft deze maatregelen genomen omdat Consument volgens Verzekeraar opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven om een oude schade vergoed te krijgen terwijl daarop geen recht bestond.

De klacht en vordering

- 2.4 Consument vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens of verkorting daarvan. De Commissie begrijpt de vordering van Consument ook aldus dat hij de intrekking van de melding aan het CBV wenst. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd.
- 2.5 Consument heeft de verzekering niet gesloten met het specifieke doel de schade vergoed te krijgen. Na het sluiten van de verzekering heeft Consument Verzekeraar gebeld om te informeren naar de schade en of Verzekeraar hem kon helpen. Consument was daarbij open en eerlijk. Als Consument te kwader trouw was geweest, zou hij niet in alle openheid verteld hebben over het moment van ontstaan van de schade. Na dit gesprek was het Consument duidelijk dat Verzekeraar hem niet kon helpen bij deze schade. Vervolgens heeft Consument geprobeerd de schade te verhalen op de VvE en de verhuurder van de woning. Hij werd door beiden van het kastje naar de muur gestuurd. Ook werd hem door diverse personen geadviseerd de schade bij de verzekering te claimen.

Dit heeft er uiteindelijk toe geleid dat Consument op 7 november 2018 de schade met een andere datum bij Verzekeraar heeft ingediend.

- 2.6 Consument en zijn gezin worden hard gestraft door de registratie in het EVR. Zo kon Consument geen verzekering sluiten voor een nieuwe fiets. Verder heeft Verzekeraar bij het bepalen van de duur van de registratie onvoldoende rekening gehouden met een aantal verzachtende omstandigheden. Consument heeft zijn fout erkend en spijt betuigd, een boete betaald en er zijn geen eerdere incidenten geweest. Ook moet als verzachtende omstandigheid meegenomen worden dat de omvang van de schade beperkt is. De verzwarende omstandigheid dat Consument verzekeringsdekking zou hebben afgesloten om schade te claimen, is ten onrechte toegepast. Consument heeft niet met voorbedachte rade de verzekering gesloten om de schade vergoed te krijgen.

Het verweer

- 2.7 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De Commissie moet beoordelen of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het Incidentenregister en het EVR en daarvan melding mocht maken bij het CBV en zo ja, of de duur van deze registraties gehandhaafd kan blijven. De Commissie is van oordeel dat deze vragen bevestigend moeten worden beantwoord. De Commissie licht dat hieronder toe.

Juridisch kader

- 3.2 Omdat opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR – en met name het EVR – voor Consument ernstige gevolgen kan hebben moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname daarin van de persoonsgegevens van Consument. (Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3, te vinden op www.rechtspraak.nl en Geschillencommissie Kifid 2017-717 onder 4.2). Voor de registratie van persoonsgegevens in het EVR gelden, op grond van artikel 5.2.1 van het Protocol, waarvan de relevante artikelen als bijlage aan deze beslissing zijn gehecht, als vereisten dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude moeten opleveren (zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, te vinden op www.rechtspraak.nl) en dat de registratie proportioneel is.

Zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude

- 3.3 De vraag 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 tot de registraties over heeft mogen gaan.
- 3.4 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar op goede gronden tot zijn oordeel heeft kunnen komen dat Consument hem opzettelijk heeft misleid. Hiervoor is het volgende redengevend.
- 3.5 Uit de stukken in het dossier volgt dat Consument op 2 juni 2018 de verzekering heeft gesloten en kort erna contact heeft opgenomen met Verzekeraar over de waterschade die op 31 mei 2018 in zijn woning is ontstaan. Verzekeraar heeft Consument toen meegedeeld dat geen recht op dekking bestaat, omdat de schade was ontstaan voordat de verzekering is aangegaan. Vervolgens heeft Consument op 7 november 2018 een schadeclaim bij Verzekeraar ingediend vanwege waterschade in zijn woning met daarbij de mededeling dat die schade op 21 september 2018 is ontstaan. Consument heeft tegen de expert toegegeven dat dit niet klopt en dat de schade die Consument in november 2018 heeft gemeld dezelfde schade is als de schade die al in mei 2018 was ontstaan. Consument heeft aan de expert bekend dat hij een verkeerde schadedatum heeft opgegeven bij de schademelding in november 2018 om zo de schade die in mei 2018 was ontstaan, vergoed te krijgen.
- 3.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Consument opzettelijk een oude schade die voor ingangsdatum van de verzekering al was ontstaan, bij Verzekeraar heeft geclaimd als zijnde een nieuwe schade. Zodoende heeft Consument Verzekeraar opzettelijk misleid met als doel een schade-uitkering te ontvangen waar hij geen recht op heeft.
- 3.7 Samenvattend is de Commissie dan ook van oordeel dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude en dat Verzekeraar mocht overgaan tot het registreren van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. Ook mocht Verzekeraar die registratie aan het CBV melden.

De proportionaliteitstoets

- 3.8 Op grond van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol dient Verzekeraar bij registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken. Bij de beoordeling van de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, dient Verzekeraar ook de belangen van Consument mee te wegen. De Consument die verwijdering of verkorting van zijn persoonsgegevens verlangt, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij meent disproportioneel in zijn belangen te zijn geschaad en waarom zijn belang dient te prevaleren boven het belang van Verzekeraar c.q. de financiële sector.

- 3.9 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van vijf jaar in het EVR geregistreerd. Bij het bepalen van de duur van de registratie heeft Verzekeraar volgens de door hem gebruikte proportionaliteitsmatrix de volgende verzwarende omstandigheid mee laten wegen; ‘verzekeringsdekking gesloten met het doel schade te claimen. Als verzachtende omstandigheid heeft Verzekeraar mee laten wegen dat sprake is van ‘spijtbetuiging door verzekerde’. Dit heeft ertoe geleid dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument voor de duur van vijf jaar heeft geregistreerd. Verder heeft Verzekeraar nog toegelicht dat coulancehalve niet als verzwarende omstandigheid is meegewogen dat Consument opnieuw een schade heeft geclaimd na een eerdere afwijzing. Wanneer deze omstandigheid wel was meegewogen was de registratieduur acht jaar geweest, aldus Verzekeraar. Ter onderbouwing van de duur van de registratie en de belangenafweging die daarbij is gemaakt, heeft Verzekeraar de door hem gebruikte proportionaliteitsmatrix overgelegd. Consument heeft op zijn beurt aangevoerd dat hij zijn fout heeft erkend, spijt heeft betuigd, een boete heeft betaald en dat er geen eerdere incidenten zijn geweest. Ook dient als verzachtende omstandigheid meegenomen te worden dat de omvang van de schade beperkt is en dient rekening gehouden te worden met de nadelige gevolgen die het gezin van Consument ondervindt van de registratie. De verzwarende omstandigheid dat Consument verzekeringsdekking zou hebben aangezocht met het doel om schade te claimen, is ten onrechte toegepast, omdat Consument niet met voorbedachte rade de verzekering heeft gesloten om de schade te claimen en het eerste contact dat Consument met Verzekeraar over de schade had slechts ter informatie was.
- 3.10 De Commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft voor Consument, meer in het bijzonder ook voor zijn vrouw en stiefdochter die op hetzelfde adres als Consument wonen en ingeschreven staan. 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 in dit geval zwaarder weegt dan het belang van Consument bij niet registreren van zijn persoonsgegevens. Daarbij is de Commissie niet gebleken van enige omstandigheid die tot een kortere duur van de registratie zou moeten leiden. Anders dan Consument is de Commissie van oordeel dat de melding die Consument kort na het sluiten van de verzekering bij Verzekeraar heeft gedaan wel aangemerkt moet worden als een schademelding. Uit de verklaring die Consument heeft afgelegd bij de expert blijkt namelijk dat Consument, nadat hij de verzekering had gesloten, de waterschade heeft gemeld en dat deze schade werd afgewezen door Verzekeraar, omdat de schade voor de ingangsdatum van de verzekering is ontstaan. Daar komt bij dat Consument Verzekeraar op 20 september 2018 nog een keer gebeld heeft over de schade en toen kenbaar heeft gemaakt dat hij op andere wijze ging proberen de schade te verhalen. Verzekeraar heeft op dat moment nog een keer gezegd dat de schade voor ingang van de verzekering is ontstaan en er dus geen recht op dekking bestaat.

Hieruit leidt de Commissie af dat Consument een melding heeft gemaakt van een concrete schade en dat Verzekeraar daarover en bij herhaling een dekkingsstandpunt in heeft genomen. Vlg. Geschillencommissie Kifid 20 september 2019, nr. 2019-712.

De overige door Consument aangevoerde omstandigheden rechtvaardigen evenmin een verkorting van de duur. Verzekeraar heeft bij het bepalen van de registratieduur rekening gehouden met de spijtbetuiging van Consument. De 'boete' die Consument zegt betaald te hebben, is geen boete maar schadevergoeding voor de door Verzekeraar gemaakte onderzoekskosten. De onderzoekskosten heeft Verzekeraar moeten maken bij het onderzoek naar de onjuiste schadeclaim die Consument heeft ingediend. Deze kosten zijn schade van Verzekeraar die Consument dient te vergoeden op basis van artikel 6:96 lid 2 sub b van het Burgerlijk Wetboek. Het argument van Consument dat hij niet eerder in conflict is geweest met een verzekeraar, dient evenmin tot een korting van de duur van de registratie te leiden, nu dit niet is komen vast te staan. Ook in de omvang van de schade ziet de Commissie geen aanleiding de duur van de registratie te beperken. Anders dan door Consument gesteld, is de Commissie van oordeel dat het niet om een beperkte schade gaat. Alles afwegende is de Commissie dan ook van oordeel dat een registratieduur van vijf jaar proportioneel is. Ten aanzien van de negatieve gevolgen die de vrouw van Consument van de registratie ondervindt of mogelijk zal ondervinden, wijst de Commissie erop dat het haar vrij staat hierover zelfstandig een klacht in te dienen bij Kifid. (Vgl. Geschillencommissie Kifid 16 oktober 2019, nr. 2019-804). In dit kader merkt de Commissie nog op dat de enkele omstandigheid dat het sluiten van een nieuwe verzekering voor het hele gezin alleen mogelijk is tegen een hogere premie dan zonder registratie niet maakt dat de registratie en de duur daarvan -gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector- disproportioneel zou zijn.

Registratie in het Incidentenregister en de melding aan het CBV

- 3.11 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument ook voor de duur van vijf jaar opgenomen in het Incidentenregister.
- 3.12 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. Nu beide registraties van gelijke duur zijn, leidt dit tot de conclusie dat Verzekeraar de registratie in het Incidentenregister voor de duur van vijf jaar mag continueren.
- 3.13 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 – als Verzekeraar deze melding heeft gedaan – moet worden ingetrokken.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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 het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

2. Begripsbepalingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

Incident: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. (...)

3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (...)

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren: "Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;*
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;*
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen."*

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).

(...)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

(...)

4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister

(...)

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormen, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(...)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.

Relevante bepalingen uit Burgerlijk Wetboek, Boek 6

Afdeling 10. Wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding

Artikel 96

- 1. Vermogensschade omvat zowel geleden verlies als gederfde winst*
- 2. Als vermogensschade komen mede voor vergoeding in aanmerking:
(...)*
 - b. redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid.
(...)*