

**Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0924
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. P.J. Neijt, mr. J.L.M. Luiten, leden en
mr. L. Bartels, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 juni 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen de gevolmachtigde
Datum uitspraak : 15 oktober 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering toegewezen

Samenvatting

Mondelinge uitspraak. Autoverzekering. Opzetaanrijding. De terugvordering van de uitgekeerde schadevergoeding, de registraties in het EVR, het Incidentenregister en de Gebeurtenissenadministratie door de gevolmachtigde zijn onterecht geplaatst nu niet is komen vast te staan dat sprake is van opzet tot misleiding van de consument. Ook de melding aan het CBV van de incidentenregistratie is onterecht. De vorderingen worden toegewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 15 oktober 2021 behandeld op een hoorzitting. Partijen zijn aldaar verschenen.

Aan het einde van de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

De consument vindt dat de gevolmachtigde ten onrechte het standpunt inneemt dat sprake is van fraude. Op 7 oktober 2019 heeft een aanrijding plaatsgevonden, waarbij het voertuig van de consument betrokken was. De consument heeft de schade gemeld op zijn autoverzekering. De gevolmachtigde heeft in eerste instantie de schade vergoed, maar heeft zich later op het standpunt gesteld dat sprake is van een geësceneerde aanrijding en dat de consument de gevolmachtigde bij het indienen van de claim opzettelijk heeft misleid.

De gevolmachtigde heeft de gegevens van de consument voor de duur van acht jaar opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie. Aan de Gebeurtenissenadministratie is geen melding in het Intern Verwijzingsregister gekoppeld. De gegevens van de consument zijn voor de duur van vijf jaar in de externe registers (het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR)) opgenomen door de gevolmachtigde. Ook heeft de gevolmachtigde de incidentenregistratie gemeld bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV).

Tot slot heeft de gevolmachtigde de reeds uitgekeerde schadevergoeding ter hoogte van € 5.650,- van de consument teruggevorderd en ook de bij de gevolmachtigde lopende reisverzekering van de consument per premiecontractvervaldatum beëindigd.

De consument stelt zich op het standpunt dat geen sprake is van fraude en vordert van de gevolmachtigde de vergoeding van een bedrag van € 8.000,- in verband met de schade aan zijn auto en de door hem gemaakte advocaatkosten. Ook vordert de consument doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in de hierboven genoemde registers en ongedaanmaking van de melding aan het CBV.

3. Beslissing

De vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens van de consument uit de Gebeurtenissen-administratie wordt toegewezen. Ook moet de gevolmachtigde de persoonsgegevens van de consument uit de (beperkte) externe registers (het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR) verwijderen. De melding van de incidentenregistratie bij het CBV moet worden ingetrokken.

De terugvordering van het uitgekeerde schadebedrag van € 5.650,- is onterecht. De consument hoeft dit bedrag daarom niet aan de gevolmachtigde terug te betalen.

De gevolmachtigde vergoedt binnen vier weken na de hoorzitting een bedrag van € 100,- aan de consument voor de gemaakte advocaatkosten.

4. Gronden voor de beslissing

Ter zitting is komen vast te staan dat de consument twee vorderingen heeft, namelijk een vordering tot uitkering en een vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens van de consument uit de verschillende registers. De vordering tot uitkering bestaat eruit dat de gevolmachtigde de al uitgekeerde schade ter hoogte van € 5.650,- van de consument heeft teruggevorderd. De consument stelt dat deze terugvordering onterecht is. Onderdeel van de vordering tot uitkering is ook een vordering tot vergoeding van de door de consument gemaakte advocaatkosten.

De gevolmachtigde stelt zich op het standpunt dat sprake is van opzet tot misleiding en dat daarom geen recht op uitkering bestaat onder de verzekering. Daarvoor moet komen vast te staan dat sprake is van opzet als oogmerk. Voor de opname van de persoonsgegevens van de consument moet sprake zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude.

Dat volgt uit artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen en de nadere uitwerking daarvan in de jurisprudentie van de Hoge Raad.¹ De commissie stelt vast dat er onregelmatigheden zijn in het dossier. Het enkele feit dat er onregelmatigheden zijn, is echter onvoldoende om aan te nemen dat er sprake is van opzet tot misleiding van de gevolmachtigde (in het kader van de uitkering) en om aan te nemen dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude.

Dit brengt de commissie tot de conclusie dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument – nu deze zijn geplaatst in de sleutel van een opzetaanrijding – in de verschillende registers onterecht is. Deze registraties moeten daarom door de gevolmachtigde worden verwijderd. Ook de melding aan het CBV moet worden ingetrokken.

Voor wat betreft de vordering tot uitkering overweegt de commissie als volgt. De terugvordering van het uitgekeerde schadebedrag van € 5.650,- is onterecht nu niet is komen vast te staan dat sprake is van opzet tot misleiding. De consument hoeft dit bedrag daarom niet aan de gevolmachtigde terug te betalen.

De consument vordert ook (als onderdeel van de vordering tot uitkering) de door hem gemaakte advocaatkosten. Ten aanzien van de kostenvergoeding wijst de commissie een bedrag van € 100,- toe. De commissie beslist dat de gevolmachtigde binnen vier weken na de hoorzitting dit bedrag aan de consument vergoedt.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als 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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

¹ Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.