

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-606
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. C.E. Polak, leden en
mr. S.J.A. Koster, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 februari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 23 augustus 2019
Aard uitspraak : Bindend advies
Bijlage : Relevante bepalingen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen

Samenvatting

Consument heeft een verzoek om vergoeding van diefstalschade gedaan. Verzekeraar heeft mogen concluderen dat Consument door het opgeven van een valse verklaring over de toedracht van de diefstal gepoogd heeft Verzekeraar te misleiden om alsnog zijn diefstalschade vergoed te krijgen. Hiermee heeft hij Verzekeraar opzettelijk proberen te misleiden om uitkering te ontvangen waarop hij geen recht had. Verzekeraar heeft terecht dekking geweigerd, de verzekering beëindigd, de persoonsgegevens opgenomen in het Incidentenregister en het EVR en de onderzoekskosten teruggevorderd. De vordering van de interne kosten van € 532,- is niet terecht, nu deze onvoldoende is onderbouwd. Vordering ten dele toegewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende reactie van Consument na de zitting.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 maart 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in het verleden bij Verzekeraar een pakketverzekering afgesloten met pakketnummer [pakketnummer]. Een reisverzekering (hierna: de Verzekering) maakte deel uit van deze pakketverzekering. Op de Verzekering zijn de voorwaarden doorlopende reisverzekering met kenmerk 0416 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.

2.2 In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“Uw verzekering dekt NOOIT schade aan bagage:

- veroorzaakt of ontstaan doordat een verzekerde onvoldoende voorzichtig was. En niet al het redelijke gedaan heeft om de schade te voorkomen of te beperken;

(...)

- door diefstal uit een motorvoertuig zonder braakschade;

(...)

Wij mogen uw verzekering ook beëindigen in de volgende situaties:

(...)

- bij fraude door een verzekerde. Wij mogen dan ook andere verzekeringen die u bij ons heeft beëindigen;”

2.3 Op 4 september 2017 is er ingebroken in de auto van Consument en is bagage en contant geld meegenomen. Consument heeft op 6 september 2017 bij de politie in [plaatsnaam I] aangifte gedaan van deze diefstal. In het proces-verbaal van aangifte is het volgende opgenomen:

“Ik doe als eigenaar van de genoemde auto, aangifte van diefstal uit mijn auto.

(...) Betreft een [merk auto] type [type auto], voorzien van kenteken [kenteken] (...)

Op 29 augustus 2017 omstreeks 23.00 uur parkeerde ik mijn auto in de ambassadewijk op de [straatnaam], ter hoogte van perceel 2, in de gemeente [plaatsnaam I].

Ik sloot mijn auto af met centrale deurvergrendeling.

Ik liet mijn auto in goede orde achter.

Op 4 september 2017, omstreeks 13.16 uur, kwam ik terug op de plaats waar mijn auto stond geparkeerd. (...) Ik opende mijn auto en ik zag dat mijn auto van binnen was gestript.”

2.4 Consument heeft Verzekeraar verzocht tot vergoeding van de gestolen bagage en contant geld over te gaan. In dit kader heeft CED in opdracht van Verzekeraar een expertise-onderzoek uitgevoerd. Op 28 september 2017 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en de expert van CED (hierna: de Expert). In het ondertekende handgeschreven gespreksverslag is het volgende opgenomen:

*“(…) De auto werd geparkeerd op de openbare weg nabij ambassade Irak en Suriname. In de kofferbak lag 1 koffer en 1 tas met inhoud zoals geld en de rest wat werd geclaimd. (…) De goederen werden achtergelaten in de auto zonder reden, het zou meegenomen kunnen worden naar het hotel, welke 300 meter verder was gelegen (…). De auto heeft daar constant geparkeerd gestaan en is niet van zijn plek geweest tussen genoemde tijdstippen en data.
(…) omdat verzekerde veel reist zijn er meerdere tassen en koffers in omloop (…).”*

- 2.5 Verder heeft de Expert een rapport opgemaakt gedateerd 3 oktober 2017. In dit rapport is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Schadebedrag : € 1.967,85

(…)

Toen verzekerde op 04-09-2017 terug kwam bij zijn auto bleek dat er ongewenst bezoek was geweest. Het navigatiesysteem en airbags waren uit de auto ontvreemd. Ook een tas en 1 koffer welke in de kofferbak lagen, waren uit de auto ontvreemd. Er zijn geen braaksporen aangetroffen.

(…)

In de tas en de koffer was o.a. geld opgeborgen en een iphone 6. Verzekerde gaf aan dat hij als voetbalmakelaar diverse tassen en koffers en telefoons in gebruik heeft.

(…)

De afstand tussen het hotel en het voertuig bedroeg ca 300 meter. Verzekerde had zijn tas en koffer naar het hotel kunnen brengen.

Wij zijn van mening dat verzekerde onvoldoende voorzichtig is geweest en niet al het redelijke gedaan heeft om de schade te voorkomen of te beperken.

(…)

AKKOORD

Verzekerde is mondeling met het vastgestelde schadebedrag akkoord gegaan.”

- 2.6 Per brief van 12 oktober 2017 heeft Verzekeraar Consument te kennen gegeven zijn schade niet te vergoeden:

“Deze schade vergoeden wij niet. Uw bagage is alleen verzekerd als u zelf alles hebt gedaan om schade door verlies, diefstal of beschadiging te voorkomen of verminderen. U hebt een koffer en tas met daarin kostbare zaken voor een langere periode onbeheerd achter gelaten in uw auto. Daarom kunnen wij uw schade niet vergoeden.”

- 2.7 Vervolgens heeft Consument per e-mail van 17 oktober 2017 het volgende aan de Expert verklaard:

“Maandag 4 september 2017 ben ik uitgecheckt bij het [naam hotel] in [plaatsnaam 1].

Op dat moment met bagage in de hand naar de auto gelopen en de kofferbak geopend (10.00) en de bagage hierin gelegd, auto op slot gedaan en daarna gaan brunchen op [plaatsnaam 2].

(...)

Ik heb de auto op een uiterst beveiligde plek geparkeerd. Ben daarvoor voorzichtig geweest en de auto niet op een onverlate weg geparkeerd maar een weg waar veel beveiliging is. Ik heb de nodige voorzorgsmaatregelen getroffen.”

- 2.8 Op 27 oktober 2017 heeft Consument nogmaals proces-verbaal op laten maken:

“op 6 september 2016, heb ik aangifte gedaan van diefstal uit mijn auto.

(...)

Ik heb in de aangifte verkeerde tijden doorgegeven.

Ik had mijn auto op 29 augustus omstreeks 23.00 uur geparkeerd op genoemde locatie. Ik ben echter op 4 september 2017, omstreeks 10.00 uur nog bij mijn auto geweest om spullen in mijn auto te leggen. Diezelfde dag omstreeks 13.16 uur kwam ik bij mijn auto en zag ik dat de goederen uit mijn auto waren weggenomen.”

- 2.9 Naar aanleiding van de verklaring van 17 oktober 2017 en het proces-verbaal van 27 oktober 2017 heeft Verzekeraar Consument per brief van 23 november 2017 kenbaar gemaakt de pakketverzekering per direct op te zeggen en over te gaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister (hierna: het EVR). Tevens heeft Verzekeraar van die registratie melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit van het Verbond van Verzekeraars (hierna: het CBV). Voorts heeft Verzekeraar de door CED berekende kosten van € 176,66 voor de uitgevoerde werkzaamheden en een bedrag van € 532,- in verband met verrichte interne werkzaamheden bij Consument in rekening gebracht.

- 2.10 Van belang voor de beoordeling van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het daaraan gekoppelde Incidentenregister is het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (verder het noemen; ‘het Protocol’) dat ten tijde van de registratie van toepassing was. De relevante bepalingen uit deze regelgeving zijn als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding van € 3.300,-, herstel van de verzekeringen die deel uitmaakten van de pakketverzekering, het verwijderen/doorhalen van de registratie uit het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR, intrekking van de melding aan het CBV en het laten vervallen van de vordering inzake de in- en externe onderzoekskosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Verzekeraar is jegens Consument in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiend uit de verzekeringsovereenkomst tekortgeschoten door de schadeclaim af te wijzen en de verzekeringen die deel uitmaakten van de pakketverzekering te beëindigen. Daarnaast heeft Verzekeraar Consument ten onrechte beticht van opzet tot misleiding, als gevolg waarvan zijn persoonsgegevens ten onrechte zijn geregistreerd en onderzoekskosten in rekening zijn gebracht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft zich niet schuldig gemaakt aan frauduleus handelen. De inhoud van het door de Expert uitgeschreven gespreksverslag van 28 september 2017 komt niet overeen met hetgeen is besproken. Consument heeft in het gesprek met de Expert reeds kenbaar gemaakt dat hij de bagage op de ochtend van de dag van de inbraak in het voertuig had geplaatst. Consument heeft niet verklaard zoals in het verslag is opgenomen: ‘De goederen werden achtergelaten in de auto zonder reden, het zou meegenomen kunnen worden naar het hotel, welke 300 meter verder was gelegen.’ Hoewel Consument wel een (handgeschreven) gespreksverslag heeft ondertekend, is dit niet het door Verzekeraar aan hem toegezonden exemplaar geweest. De handtekening onder het gespreksverslag is niet door hem geplaatst.
- Er bestaat wel degelijk dekking voor de door Consument geclaimde schade. Consument heeft de bagage namelijk niet onbeheerd achtergelaten. Hij heeft de bagage maar gedurende een periode van drie uur in de auto achtergelaten. Bovendien was er cameratoezicht aanwezig rondom de locatie waar zijn auto geparkeerd stond en reed er geregeld politie langs. De auto is waarschijnlijk opengemaakt met behulp van een computer. Dit verklaart dat er geen braaksporen zijn aangetroffen.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De schade is niet gedekt onder de Verzekering. Bagage is onder de Verzekering alleen gedekt als Consument zelf al het redelijke heeft gedaan om schade te voorkomen of te beperken. Consument heeft een koffer en een tas voor een langere periode onbeheerd in de auto achtergelaten in plaats van deze mee te nemen naar de hotelkamer en hiermee niet al het redelijke gedaan om de diefstal te voorkomen.

Uit de Voorwaarden vloeit verder voort dat er geen dekking bestaat indien diefstal van bagage uit een auto gepaard gaat zonder braakschade.

- Zowel in de eerste aangifte bij de politie als in de verklaring tegenover de Expert heeft Consument verklaard dat de geclaimde goederen op 29 augustus 2017 in de auto zijn achtergelaten. Eerst na afwijzing van zijn claim is Consument met een andere verklaring gekomen. Zijn nieuwe verklaring en de door de vriendin van Consument afgelegde verklaring acht Verzekeraar in het licht van de feiten en omstandigheden ongeloofwaardig en uitsluitend aan te merken als een opzettelijke poging Verzekeraar te misleiden met als oogmerk een uitkering te verkrijgen waarop geen recht bestaat.
- Verzekeraar heeft op grond van de Voorwaarden de Verzekering beëindigd en uitkering geweigerd in verband met de door Consument gepleegde fraude.
- Consument is aansprakelijk voor de gemaakte in- en externe onderzoekskosten.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of 1) Consument recht op uitkering onder de verzekeringsvoorwaarden heeft, 2) Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het EVR en het Incidentenregister en daarvan melding mocht maken aan het CBV, 3) Verzekeraar de Verzekering mocht beëindigen en 4) Verzekeraar de in- en externe onderzoekskosten op Consument mag verhalen.

Het weigeren van uitkering

4.2 Consument vordert dat Verzekeraar overgaat tot vergoeding van zijn schade, te weten een bedrag van € 3.300,-. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat hij niet tot uitkering hoeft over te gaan. Hij heeft daarbij gewezen op de Voorwaarden waarin is opgenomen dat bij fraude geen recht op uitkering bestaat. Deze verzekeringsvoorwaarde komt in hoofdzaak overeen met artikel 7:941 lid 5 Burgerlijk Wetboek (BW) waarvan op grond van artikel 7:943 lid 2 BW niet ten nadele van verzekerde mag worden afgeweken.

4.3 De Commissie dient ten eerste de vraag te beantwoorden of Consument bij de opgave van de inbraakschade opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel van Verzekeraar een uitkering te ontvangen waar geen recht op bestond. Voorop staat dat het op de weg van Verzekeraar ligt om vorenstaande te stellen, en zo nodig dit te bewijzen. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar hierin is geslaagd. Consument heeft door na afwijzing van zijn schadeclaim door Verzekeraar zijn verklaring over de toedracht te wijzigen geprobeerd toch een uitkering te krijgen. Verzekeraar heeft mogen concluderen dat Consument opzettelijk een valse verklaring heeft verstrekt en hiermee heeft getracht een uitkering te ontvangen waar geen recht op bestond. Voor dit oordeel acht de Commissie het volgende redengevend.

- 4.4 Nadat Verzekeraar de schadeclaim per brief van 12 oktober 2017 had afgewezen heeft Consument zijn toedrachtsverklaring aangepast door te vermelden dat hij de gestolen zaken pas in de ochtend van 4 september 2017 in de kofferbak van de auto had geplaatst terwijl hij in zijn aangifte bij de politie op 6 september 2017 en tegenover de Expert anders verklaarde. Consument brengt hiertegen in dat hij reeds tegenover de Expert heeft verklaard dat de gestolen koffer en tas pas nadat hij had uitgecheckt in het hotel, in de kofferbak had geplaatst. De handgeschreven verklaring waarin te lezen valt dat hij deze zaken gedurende zijn hele verblijf in [plaatsnaam 1] onafgebroken in de auto heeft laten liggen komt niet overeen met hetgeen is besproken en de handtekening onder de verklaring is ook niet door hem geplaatst. Daarnaast heeft mevrouw H., zijn toenmalige vriendin, op 30 september 2018 schriftelijk verklaard erbij te zijn geweest dat op 4 september 2017, na het uitchecken, een aantal spullen in de kofferbak zijn achtergelaten.
- 4.5 Ter zitting heeft de Expert verklaard dat de handtekening onder de handgeschreven verklaring door Consument is geplaatst. De Commissie stelt daarnaast vast dat de handtekening onder deze verklaring grote gelijkenissen vertoont met de handtekening van Consument op onder meer het schadeaangifteformulier, zijn identiteitskaart en het procesverbaal van aangifte. Bovendien heeft Consument pas bij repliek voor het eerst aangevoerd dat de handtekening onder het gespreksverslag niet van hem is terwijl hij dit verslag al voorafgaand aan de procedure bij Kifid door Verzekeraar toegezonden had gekregen. De Commissie gaat er dan ook van uit dat de handtekening onder het gesprekverslag door Consument is geplaatst en hij daarmee met de juistheid van de geschreven verklaring heeft ingestemd. Aldus moet het ervoor worden gehouden dat Consument op 4 september 2017 om 10.00 uur, voor de diefstal, niet bij de auto is geweest om zijn bagage daar neer te leggen.

Door de bagage vanaf 29 augustus 2017 tot 4 september 2017 achter te laten in de auto, heeft Consument onvoldoende voorzichtig gehandeld en heeft hij niet al het redelijke gedaan om de diefstal te voorkomen. Van Consument had onder de gegeven omstandigheden verwacht mogen worden dat hij de gestolen bagage had meegenomen naar zijn hotel. Dat Consument zijn auto heeft geparkeerd in een buurt waar cameratoezicht aanwezig is maakt dit niet anders. Het cameratoezicht op de aanwezige ambassades maakt niet dat de bagage in de auto continu beheerd is gebleven. Vorenstaande maakt dat er gelet op de inhoud van de Voorwaarden geen dekking bestond voor de schade. Nadat Consument hiermee bekend is geworden -en zijn schadeclaim is afgewezen- heeft Consument zoals hiervoor onder 4.4 en 4.5 uiteengezet, een andere verklaring gegeven over de toedracht. Ook heeft Consument het volgende e-mailbericht verstuurd.

- 4.6 Consument heeft bij het indienen van zijn klacht een op 30 mei 2018 vanaf zijn persoonlijke e-mailadres naar ditzelfde e-mailadres gezonden e-mail ingebracht. In deze e-mail staat het volgende:

“Begin doorgestuurd bericht:

Van: [e-mailadres]

Onderwerp: Antw.: Aangifte diefstal [kenteken]

Datum: 5 september 2017 15:58:41 CEST

Aan: [emailadres politiemedewerker]

Beste mevrouw [naam politiemedewerker],

4 september 2017 heb ik een aangifte bij u gedaan omtrent diefstal uit mijn auto. Hierbij stuur ik u nog een aantal foto's toe om de aangifte compleet te maken.

Mijn auto stond bijna een week bij de ambassade van Irak en ambassade van Suriname geparkeerd. Hier kon ik mijn auto gratis parkeren en dat op 100 meter van het hotel.

Ik verbleef zelf in het [naam hotel] op de [straat en plaatsnaam 1].

Op 4 September rond 10:00 ben ik nog bij de auto geweest. Ik ben uitgecheckt en voordat ik wat ben gaan lunchen op [plaatsnaam 2] mijn bagage in de auto achtergelaten. Bij terugkomst rond 13:19 was mijn bagage weg. De auto stond daar een week en ik denk dat dieven wellicht mijn auto in de gaten hebben gehouden.

Auto heeft daar bijna een week gestaan maar de daadwerkelijke diefstal is in de ochtend geweest, gezien dat mijn bagage weg was. Wellicht dat er een mogelijkheid is om beelden op te vragen bij beiden ambassades? Om zo de dieven te kunnen identificeren. Als ik hier iets in kan betekenen hoor ik dat graag.

Met vriendelijke groet,

[naam Consument]

De Commissie vindt het opmerkelijk dat in de e-mail wordt verwezen naar een reeds gedane aangifte terwijl de daadwerkelijke aangifte pas de dag na het verzenden van e-mail heeft plaatsgevonden. Ter zitting heeft Consument hier geen verklaring voor kunnen geven. De Commissie heeft Consument na de zitting in de gelegenheid gesteld door middel van een verklaring van de politie aan te tonen dat [naam politiemedewerker] op 5 september 2017 een e-mail van Consument heeft ontvangen waarin staat dat Consument op 4 september rond 10.00 uur nog bij zijn auto is geweest en daar zijn bagage heeft achtergelaten.

In reactie op dit verzoek om aanvullende informatie heeft Consument, na afloop van de hem daartoe gestelde termijn en verlenging van deze termijn door de Commissie, kenbaar gemaakt contact met de politie opgenomen te hebben maar geen verklaring te kunnen overleggen. Dit maakt dat de Commissie betwijfelt of de inhoud van de doorgezonden e-mail daadwerkelijk in deze vorm op 5 september 2017 aan de politie is gezonden. De Commissie kan dan ook niet vaststellen dat Consument reeds voorafgaand aan het opmaken van het proces-verbaal van aangifte van 6 september 2017 aan de politie heeft verklaard dat de gestolen bagage op 4 september 2017 in de kofferbak van de auto was geplaatst.

- 4.7 In de context van bovenstaande acht de Commissie de door Consument gegeven verklaring en de door Consument ingebrachte schriftelijke verklaring van mevrouw H. ongeloofwaardig en uitsluitend gedaan om een uitkering onder de verzekering te verkrijgen waarop geen recht bestaat. Nu naar het oordeel van de Commissie sprake is van fraude is het beroep van Verzekeraar op de Voorwaarden gerechtvaardigd. Verzekeraar hoeft derhalve niet tot uitkering over te gaan.

De registratie van de persoonsgegevens van Consument

- 4.8 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het EVR en het Incidentenregister. Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene verstreckende consequenties hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het EVR vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de betrokkene zullen weigeren. Tegen deze achtergrond is de Commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers. (Vgl. 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.)
- 4.9 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (verder te noemen: 'het Protocol') en de Wet Bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp, thans de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die ten aanzien van de toepasselijke bepalingen niet afwijkt van de Wbp) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is slechts gerechtvaardigd indien zij in overeenstemming is met de Wbp en het Protocol. Blijkens de Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel van de Wbp is daarbij gedacht aan gegevens in verband met strafbaar of hinderlijk gedrag, die tot gevoelige gegevens behoren omdat de betrokkene in verband wordt gebracht met strafrechtelijk verwijtbaar gedrag. Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR.

Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De strafrechtelijke aard van de te verwerken gegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een redelijk vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. (Vgl. HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4.) Indien aan dit criterium is voldaan dient voorts, overeenkomstig artikel 8 onder f van de Wbp en artikel 5.2.1 sub c van het Protocol, te worden beoordeeld of op grond van een en ander opneming in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd is en voor welke duur.

- 4.10 Gelet op het oordeel dat Consument heeft geprobeerd een uitkering te ontvangen terwijl hij wist dat daarvoor geen dekking onder de verzekering bestaat, is aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol voldaan. 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. Voor eventuele registratie in het EVR en de duur daarvan dient het belang van Verzekeraar, en dat van de andere verzekeraars, bij de registratie te worden afgewogen tegen de mogelijk nadelige gevolgen van de registratie voor Consument. De gevolgen van opname in het EVR moeten in verhouding staan tot de gewraakte gedraging en de overige omstandigheden van het geval. (Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, r.o. 4.9.) De Consument die verwijdering 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.
- 4.11 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van vier jaar, derhalve tot 23 november 2021, in het Incidentenregister en het EVR geregistreerd. Door Consument zijn geen omstandigheden aangevoerd die een kortere registratieduur rechtvaardigen. Gelet op het voorgaande ziet de Commissie geen aanleiding de duur van de registratie te verkorten.

4.12 Gelet op het bovenstaande dient ook deze registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. 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.

De melding aan het CBV

4.13 Op grond van artikel 4.2.3. van het Protocol mogen de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld worden 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 mocht Verzekeraar het CBV van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in kennis stellen. Verzekeraar hoeft de melding aan het CBV niet in te trekken.

De opzegging van de pakketverzekering

4.14 In de Voorwaarden is bepaald dat Verzekeraar de Verzekering mag beëindigen als sprake is van fraude door een verzekerde. Gelet op de conclusie dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft proberen te misleiden kan gebondenheid aan de verzekeringsovereenkomst niet meer van de Verzekeraar worden gevergd en heeft Verzekeraar de pakketverzekering overeenkomstig hetgeen is bepaald in artikel 7:940 lid 3 laatste zin BW rechtsgeldig beëindigd.

De onderzoekskosten

- 4.15 Verzekeraar heeft de in- en externe onderzoekskosten van respectievelijk € 532,- en € 176,66 van Consument teruggevorderd. De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken is een wanprestatie ex artikel 6:74 BW. Dat staat ook in de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid nr. 2016-368. Consument moet in beginslede schade vergoeden die Verzekeraar door de wanprestatie van Consument heeft geleden.
- 4.16 De door Verzekeraar gevorderde onderzoekskosten komen echter alleen voor vergoeding in aanmerking als Verzekeraar op enigerlei wijze aantoont deze kosten daadwerkelijk te hebben gemaakt als gevolg van de aan Consument verweten tekortkoming. Verzekeraar zal concreet moeten onderbouwen dat en hoe de kosten samenhangen met het fraudeonderzoek. Zo komen bijvoorbeeld de kosten van regulier onderzoek naar de toedracht, de omvang van de schade en eventuele dekkingsbeletselen - onderzoek dat plaatsvindt op een moment dat er nog geen verdenking van fraude is - niet voor vergoeding in aanmerking.
- 4.17 De Commissie beschouwt de onderzoekskosten voor zover deze zien op de werkzaamheden van CED als redelijke kosten ter vaststelling van de aansprakelijkheid en de schade, welke kosten Consument moet vergoeden. Zie artikel 6:96 lid 2 sub b BW en de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 2010-139.

De vordering van Consument tot kwijtschelding van de kosten van CED van € 176,66 komt derhalve niet voor toewijzing in aanmerking.

4.18 Verzekeraar heeft het door hem gevorderde bedrag van € 532,- onderbouwd met de stelling dat voor behandeling van en onderzoek naar de schademelding extra kosten zijn gemaakt. Nu Verzekeraar niet nader heeft onderbouwd welke werkzaamheden in het onderhavige geval zijn verricht, hoeveel uren aan deze werkzaamheden zijn besteed en hoe deze zijn verdisconteerd in het bedrag van € 532,- is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar hiermee geen begin van bewijs van de door hem gevorderde kosten heeft geleverd. De enkele stelling dat Verzekeraar onderzoekskosten heeft gemaakt, die hij niet had gemaakt als Consument geen onjuiste voorstelling van zaken had gegeven, levert niet een voldoende onderbouwing van de omvang van de vordering van Verzekeraar op. Om die reden wordt alleen het verzoek van Consument tot terugbetaling van de onderzoekskosten van € 532,- toegewezen.

Slotsom

4.19 Alles overwegende is de Commissie van oordeel dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude gepleegd door Consument. Om die reden mocht Verzekeraar de door Consument gevorderde schade afwijzen, de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister registreren, de incidentenregistratie melden bij het CBV en de onderzoekskosten van € 176,66 die verband houden met de werkzaamheden van CED in rekening brengen. Consument hoeft daarentegen de onderzoekskosten van € 532,- voor interne werkzaamheden niet te betalen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- voor zover Consument de onderzoekskosten van € 532,- heeft betaald, deze aan hem restitueert;
- wijst het meer of anders gevorderde 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.

Bijlage

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). (...)

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

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen.

In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

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 vormden, 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.