

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0116
(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, mr. A.M.T. Wigger, leden en
mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 november 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Univé Noord-Holland Brandverzekeraar N.V., gevestigd te Heerhugowaard,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 5 februari 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage(n) : Relevante bepalingen uit regelgeving

Samenvatting

Woonverzekering. Registratie persoonsgegevens. Onderzoekskosten. Consument heeft bij Verzekeraar schade door storm gemeld aan onder meer een zonwering. Zij heeft van de zonwering een nota aan Verzekeraar gestuurd die bij onderzoek niet juist bleek te zijn. De datum en het factuurbedrag waren aangepast. Consument heeft aan het onderzoek door Verzekeraar niet meegewerkt. Verzekeraar heeft op basis van de bij hem bekende gegevens mogen concluderen dat Consument een aangepaste nota heeft ingediend met het doel een hogere uitkering te krijgen dan waarop zij recht heeft. De registratie in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister voor drie jaar is terecht en proportioneel en Verzekeraar heeft de onderzoekskosten van Consument mogen terugvorderen. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier van 18 november 2019;
- de door Consument ingediende aanvullende stukken van 3 december 2019;
- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier van 3 december 2019;
- de e-mail met bijlagen van Consument van 4 december 2019;
- de e-mail met bijlagen van Consument van 6 december 2019;
- de e-mail met bijlagen van Consument van 6 december 2019;
- de e-mail met bijlagen van Consument van 17 december 2019;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 27 februari 2020;
- de aanvullende reactie van Verzekeraar van 10 maart 2020;
- de reactie van Consument van 16 maart 2020;
- de reactie van Verzekeraar van 21 april 2020;
- de reactie van Consument van 28 mei 2020.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 november 2020 en zijn aldaar verschenen.

Na de hoorzitting heeft Consument met toestemming van de Commissie per e-mail met bijlagen van 27 november 2020 nog aanvullende stukken ingezonden.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een woonverzekering. Consument heeft voor schade als gevolg van storm met hagel op 10 juni 2019, een beroep op haar verzekering gedaan. In het schadeformulier heeft zij de volgende omschrijving van de gebeurtenis en de schade gegeven:

Droger stuk na onweer, waarschijnlijk vorige week al tijdens vakantie. Computerapparatuur was mee dus is gelukkig allemaal. Geen tv in huis. Cv ketel (aangesloten op een andere groep) vertoont tot nu toe geen schade evenals keukenapparatuur. Vooral aan voorzijde huis elektra schade. Gisteren is door hagel het dak van veranda beschadigd, gaten erin, gebroken. Gordijnen/zonwering tevens beschadigd door o.a. scheuren, water en modder. (Tuin)meubilair valt zo te lezen niet onder de dekking, dat kan ik mij wel voorstellen. Afgezien van droger (bauknecht) en zongordijn (opnieuw bestellen op maat) weet ik niet hoe schade aan het dak hersteld moet worden. Kan niet inschatten of een deel of hele dak vervangen dient te worden.

Consument heeft in het schadeformulier opgegeven dat het materiaal om de schade te herstellen naar schatting € 800,- bedraagt.

- 2.2 Per e-mail van 11 juni 2016 is de ontvangst van de schademelding bevestigd met de mededeling dat de schade in behandeling is genomen. Verzekeraar heeft van Consument aanvullende informatie gevraagd: de aankoopnota's van de beschadigde droger en gordijnen, een offerte voor het herstellen van het dak en foto's van de schade aan de gordijnen.

Per e-mail van 1 juli 2019 heeft Consument geantwoord, voor zover relevant:

Mijn excuses dat het even op zich liet wachten, ik moest even zoeken naar bonnen.

(...)

Zonneschermbord is op maat gemaakt voor de serre/veranda.

Aankoopnota bijgevoegd.

Wist niet dat ik het moest bewaren, is al weggegooid, weet niet of het op het bijgevoegde hagelfilmpje stond?

Een nieuwe is al besteld, zie bijlage.

(...)

Consument heeft voor de zonwering een factuur toegestuurd van Zonwering Stunter.nl, met datum 23 mei 2018 en een totaalbedrag inclusief BTW van € 889,95. Zij heeft ook een offerte van Zonwering Stunter, van 16 juni 2019, bijgevoegd voor een los zonweringdoek voor € 929,95.

- 2.3 Op 14 augustus 2019 heeft de expert namens Verzekeraar een bezoek aan Consument gebracht. In het rapport van die datum staat over de schade aan het zonneschermbord voor zover relevant:

Vervolgens is er de schade aan het zonneschermbord. Dit is een doek wat middels een ophangstelsel (ogen/draaiknoppen) onder het beschadigde afdak wordt opgehangen. Het door hagel/storm beschadigde doek zou afgevoerd zijn. Het doek waar ik dus naar keek is het doek wat na de schade is opgehangen. Ik vraag me af hoe het doek beschadigd zou moeten zijn, aangezien de hagel inslagen niet door en door zijn. Ik heb verzekerde op locatie gevraagd mij een afschrift/factuur te tonen van de recente levering. Dit was niet direct mogelijk en mevrouw zou deze nasturen naar ons mail adres.

Na mijn bezoek heb ik contact met Zonwering Stunter opgenomen. Daarbij heb ik de factuur die wij hebben doorgenomen, en wat blijkt; de factuur is volgens Zonwering Stunter niet van 2018 maar van 2019. Ik heb het factuur nr. tot 2x toe telefonisch met de medewerkster van de Zonwering Stunter doorgenomen. Ze hebben slechts één keer een doek geleverd en dat was in mei 2019 waarvoor een factuur is opgesteld met factuur nr. [nummer]. Ik heb dan ook sterk het vermoeden dat de factuur is aangepast en dat mevrouw dus ook een doek vergoed wil krijgen die al voor de schade was vervangen ivm ouderdom.

(...)

Conclusie

De dekking is discutabel/twijfelachtig

- 2.4 Per e-mailbericht van 15 augustus 2019 heeft Consument Verzekeraar het volgende meegedeeld:

Gisteren was uw schade expert hier, ik heb dit als vrij agressief ervaren helaas. mogelijk heeft dit te maken met een van de offertes die ik had ingestuurd.
(...)
ik heb melding gedaan van fraude bij fraudedesk, consuwijzer en ACN, zie bijgaande brief.

De schade expert heeft om aanvullende documenten verzocht.
Ik kamp met een burnout en vond zijn behandeling dusdanig agressief dat ik overweeg om de schade zelf voor lief te nemen en een andere verzekering te nemen.
Want dit vind ik geen correcte wijze van benadering na zoveel jaren trouwe klant te zijn, dit hoef ik niet zo te accepteren.
Na een antwoord werd er nog zes keer hetzelfde gevraagd, alsof ik een fraudeur ben.

- 2.5 Afdeling Veiligheidszaken van Verzekeraar heeft Consument bij brief van 22 augustus 2019, die per e-mail is verzonden, meegedeeld dat hij een feitenonderzoek zal doen om de aard en omvang van de schade en het recht op uitkering vast te stellen en dat in dat kader door een onderzoeker een afspraak met Consument zou worden gemaakt.
- 2.6 Consument heeft de Afdeling Veiligheidszaken van Verzekeraar per e-mail van 27 augustus 2019 meegedeeld dat de verzekering is opgezegd, de fraude is gemeld bij de desbetreffende overheidsmeldpunten en dat zij geen prijs stelt op particulier onderzoek. In reactie op dit bericht heeft Verzekeraar Consument per e-mail en per aangetekende e-mail van 27 augustus 2019 gewezen op haar verplichting mee te werken aan het onderzoek en op de gevolgen van het niet nakomen van deze verplichting. Volgens het door Verzekeraar overgelegde statusoverzicht van de verzending van de aangetekende mail, is de mail op 5 september 2019 verwijderd vanwege het verlopen van de ophaaltermijn.
- 2.7 Consument heeft op 3 september 2019 een klacht ingediend bij Verzekeraar.
- 2.8 Verzekeraar heeft Consument per aangetekende e-mail van 3 september 2019 meegedeeld dat uit het onderzoek bleek dat Consument het bedrag op de nota van Zonwering Stunter heeft laten aanpassen om een hogere uitkering te verkrijgen en dat ook de datum van de factuur is aangepast. Consument is in de gelegenheid gesteld om te reageren. Deze e-mail is volgens het statusoverzicht van de verzending van aangetekende mail niet tijdig opgehaald en op 12 september 2019 verwijderd.

- 2.9 Verzekeraar heeft per aangetekende e-mail van 11 september 2019 Consument geïnformeerd over de afwikkeling van de schade. Verzekeraar heeft geconcludeerd dat Consument hem opzettelijk heeft misleid met het doel voordeel te behalen. Verzekeraar heeft de claim afgewezen en de gegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister en, voor de duur van drie jaar, in het Extern Verwijzingsregister. De incidentenregistratie is gemeld bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna: CBV). Tot slot heeft Verzekeraar Consument meegedeeld dat de verzekeringen reeds op haar verzoek zijn beëindigd en voorts dat de onderzoekskosten van € 309,56 van Consument teruggevorderd worden. Ook deze e-mail is volgens het statusoverzicht van de verzending van aangetekende mail niet tijdig opgehaald en op 20 september 2019 verwijderd.
- 2.10 Consument heeft bij brief van 18 november 2019 een gemotiveerd correctieverzoek ingediend bij de Stichting CIS ten aanzien van verschillende meldingen van Verzekeraar. Verzekeraar heeft op deze verzoeken bij brief van 29 november 2019 aan Consument gereageerd. Verzekeraar heeft Consument meegedeeld dat de registratie in het EVR naar aanleiding van de claim van 10 juni 2019 blijft gehandhaafd.
- 2.11 Consument heeft per e-mails van 3 december 2019 en 14 december 2019 aan Verzekeraar vragen gesteld en een toelichting gegeven op de omstandigheden. Dit heeft voor Verzekeraar niet geleid tot herziening van zijn standpunt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert doorhaling van de registratie van haar persoonsgegevens in de frauderegisters en correctie van de opzegdatum van de verzekering. Zij is niet gehouden de onderzoekskosten te betalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument heeft ter onderbouwing van haar vordering de volgende argumenten aangevoerd, deels ook in reactie op het verweer van Verzekeraar.
- Consument heeft geen schade geclaimd, zij heeft alleen telefonisch schade gemeld met een verzoek om informatie over de dekking van de schade onder de inboedelverzekering. Verzekeraar had dit verzoek niet, met vermelding van een claimbedrag, als claim in zijn systeem mogen zetten. Consument heeft op verzoek van Verzekeraar informatie en nota's verstrekt, omdat het bij de beschadigde onderdelen om maatwerk ging. Omdat er geen schade is geclaimd, is Verzekeraar ook niet benadeeld.
 - Ten tijde van het bezoek van de expert was de zonwering al vervangen.

Na de schadedatum was toen enige tijd verstreken en het was dermate warm dat een zonwering boven de veranda noodzakelijk was. De zonwering hangt er niet altijd, het kan worden ingeschoven. Dit verklaart waarom het op de controledatum 5 oktober 2018 door Verzekeraar niet was te zien. De bevindingen van de expert over de staat van de overkapping zijn onjuist en de expert heeft zich tegenover Consument agressief gedragen.

- Consument heeft de verzekering opgezegd na het bezoek van de expert. Ook had Consument de claim al ingetrokken, althans laten weten dat zij afzag van het doen van een claim. Consument nam aan dat zij na opzegging niet meer aan onderzoek hoefde mee te werken. Bovendien waren er kosten aan het onderzoek verbonden die bij haar in rekening zouden worden gebracht. Van opzettelijke misleiding is geen sprake. Consument is er niet verantwoordelijk voor dat de factuur niet juist was. Zij heeft wel haar verantwoordelijkheid genomen en aangifte van fraude gedaan tegen het betreffende bedrijf. De onderzoekskosten zijn onterecht bij Consument in rekening gebracht, nu de claim was ingetrokken en Consument aan het onderzoek niet heeft meegewerkt.
- Consument stelt geen prijs op digitale communicatie en voert haar administratie op papier, zij heeft ook een voorkeur voor schriftelijke communicatie.
- Consument heeft nadeel van de registratie van haar gegevens. Het ging om een claim op een inboedelverzekering en door de registratie kan Consument, behalve een motorrijtuigenverzekering en een zorgverzekering, geen verzekering sluiten. Ook had Verzekeraar acht moeten slaan op het beroep van Consument, zij is werkzaam als compliance en fraude officer bij onder andere de overheid.

Verweer Verzekeraar

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

- Na melding van de schade heeft een expert een bezoek aan Consument gebracht. De melding is als claim aangemerkt, omdat deze als zodanig door Consument is ingediend. Omdat de hagel niet door de overkapping is gegaan en het beschadigde zonnedoek al weg was, is bij de expert twijfel ontstaan over de claim. Consument heeft na melding van de schade een factuur van Zonwering Stunter ingediend met datum 23 mei 2018 en voor een bedrag van € 889,95. Bij notacontrole door de expert bleek dat de factuurdatum niet juist was. Uit het onderzoek van de afdeling Veiligheidszaken bleek vervolgens dat Zonwering Stunter de factuur had opgemaakt op 23 mei 2019 voor een bedrag van € 294,95. Ook bleek uit onderzoek via Cyclomedia dat op 5 oktober 2018 geen zonnenscherm aanwezig was, waardoor werd bevestigd dat de datum van de factuur niet juist was.
- Verzekeraar had met Consument een gesprek over de nota willen voeren. Op 27 augustus 2019 is telefonisch contact geweest met Consument om een afspraak te maken voor een bezoek van de onderzoeker. Consument verleende geen medewerking en heeft haar claim introkken. Dit betekent niet dat het onderzoek naar de claim niet kan worden voortgezet.

Verzekeraar heeft per aangetekende e-mail aan Consument gewezen op de medewerkingsplicht. Omdat geen afspraak met Consument kon worden gemaakt is op 28 augustus 2019 rapport opgemaakt.

- Onderzoekskosten worden alleen in rekening gebracht als fraude is vastgesteld. Anders dan Consument stelt is in het gesprek van de onderzoeker met Consument op 27 augustus 2019 niet gesproken over kosten van het onderzoek en is ook geen bedrag genoemd. De kosten waren toen nog niet bekend en het dossier was nog niet afgewikkeld.
- Consument heeft het beschadigde doek niet kunnen tonen, een valse factuur ingediend en daarover geen uitleg gegeven. Hieruit blijkt dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft proberen te misleiden. Dit incident rechtvaardigt registratie in het Incidentenregister en het EVR voor de duur van drie jaar. Daarbij heeft Verzekeraar meegewogen dat Consument de fraude niet heeft toegegeven en geen spijt heeft betuigd, heeft geprobeerd om voordeel voor zichzelf te behalen, voor de eerste keer bij Verzekeraar fraudeert en geen medewerking aan het onderzoek heeft verleend. Zij heeft ook niet gereageerd op het voorlopig standpunt van Verzekeraar. Ook is meegewogen dat het geclaimde bedrag € 930,- is en de werkelijke schade € 335,- bedraagt.
- Consument heeft een voorkeur aangegeven voor communicatie per post. Omdat de schademelding digitaal is gedaan, is digitaal gecorrespondeerd. De e-mails zijn door Consument per e-mail beantwoord, zonder dat zij daarin vroeg of de communicatie per post kon in plaats van digitaal. De brief van 11 september 2019 is eveneens per post verstuurd en deze is ook door Consument gelezen.
- De verzekering is beëindigd op grond van artikel 3.4 van de algemene voorwaarden. De grondslag van de overige maatregelen is opgenomen in artikel 4.1.5 van de algemene voorwaarden.

4. Beoordeling

Inleiding

- 4.1 Consument wenst doorhaling van de registratie en vordert dat zij niet is gehouden de onderzoekskosten te betalen. Partijen verschillen over een aantal punten van mening. In de eerste plaats zijn zij het niet eens over de vraag of Consument een claim heeft ingediend, of alleen een melding heeft gemaakt van schade. In de tweede plaats is er een discussie over de onderzoekskosten. Als derde verschillen partijen van mening over de vraag of Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid. Deze aspecten komen hierna aan de orde.

De registratie in het Incidentenregister en het EVR

- 4.2 Consument stelt dat de registratie niet terecht is. Zij stelt dat zij geen claim heeft ingediend en verzekeraar niet opzettelijk heeft misleid.

- 4.3 De Commissie gaat eerst in op de vraag of Consument een claim heeft ingediend voor stormschade. Consument heeft voor schade als gevolg van storm met hagel op 10 juni 2019 een beroep op haar verzekering gedaan en daarvoor gebruik gemaakt van een schadeformulier van Verzekeraar. Verzekeraar heeft de ontvangst van de schademelding bevestigd en bij Consument nadere stukken opgevraagd. Uit het schadeformulier en de correspondentie die daarop is gevolgd blijkt niet dat Consument alleen een verzoek om informatie over dekking voor de schade heeft ingediend. Ook heeft zij dit niet kenbaar gemaakt toen een afspraak met een expert werd gemaakt of toen de expert haar een bezoek bracht. De Commissie is dan ook van oordeel dat het door Consument ingediende schadeformulier niet anders kan worden aangemerkt dan als een claim van Consument op haar verzekering. Hiervan is Consument kennelijk ook zelf uitgegaan, nu zij in haar e-mail van 15 augustus 2019 meedeelde dat zij overweegt de schade zelf voor lief te nemen en in haar e-mailberichten daarna aan Verzekeraar bevestigde dat zij de claim al had ingetrokken.
- 4.4 De volgende vraag is of Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid en Verzekeraar de persoonsgegevens terecht heeft opgenomen in het Incidentenregister en het EVR.
- 4.5 Omdat opname van persoonsgegevens in deze registers - en met name het EVR - voor Consument ernstige gevolgen kan hebben 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, rechtsoverweging 4.3¹ en GC Kifid 2017-717 onder 4.2²). 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, rechtsoverweging 4.4.).
- 4.6 Bovendien moet worden beoordeeld of op grond van deze gedragingen de registratie in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en of de duur daarvan proportioneel is. De verzekeraar moet bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging maken en bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, ook de belangen van de Consument meewegen (vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9).

¹ Deze uitspraak is te vinden op www.rechtspraak.nl onder uitspraken.

² Deze uitspraak is te vinden op www.kifid.nl onder uitspraken.

De Consument die verwijdering van een registratie wenst, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij te zwaar wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang zwaarder moet wegen dan het belang van Verzekeraar bij (voortdurende) de registratie.

- 4.7 Bij de schadebehandeling heeft Verzekeraar geconstateerd dat de door Consument overgelegde nota van Zonwering Stunter niet voorkomt in de boekhouding van dit bedrijf. De datum en het factuurbedrag waren afwijkend. Verzekeraar wilde daarom een gesprek met Consument en heeft een onderzoeker gevraagd een afspraak met Consument te maken. Consument heeft hieraan geen medewerking verleend. Zij stelt dat de onderzoeker de kosten van het onderzoek bij haar in rekening zou brengen en om die reden wilde zij niet meewerken. Verzekeraar heeft dit gemotiveerd betwist en er daarbij op gewezen dat de kosten alleen bij fraude worden teruggevorderd. De aanleiding van het terugvorderen ontstond pas nadat het expertiserapport was opgemaakt en nadat Consument haar medewerking had geweigerd. De weigering van Consument kan niet als reden hebben dat zij het onderzoek op haar kosten moest laten uitvoeren. De Commissie ziet hierin dus geen geldige reden om niet aan het onderzoek mee te werken. Ook de stelling van Consument dat zij niet hoefde mee te werken omdat zij de claim had ingetrokken en de verzekering had opgezegd, helpt haar niet. Een verzekeraar heeft het recht een claim te onderzoeken, ook als deze later door de verzekerde wordt ingetrokken en de verzekering is beëindigd. Gelet hierop, en op de brief van Verzekeraar van 11 september 2019 waarin staat dat de verzekeringen op verzoek van Consument zijn beëindigd, is het dan ook niet nodig de opzegdatum van de verzekering te corrigeren.
- 4.8 Verzekeraar heeft vastgesteld dat de door Consument ingediende nota van de zonwering afwijkt van de nota in de boekhouding van Zonwering Stunter. De door Consument ingediende nota was van 23 mei 2018 en met een bedrag van € 889,95. De nota in de boekhouding van Zonwering Stunter was van 23 mei 2019 en met een bedrag van € 294,95. Op de zitting heeft Consument meegedeeld dat zij haar stelling dat door Zonwering Stunter fouten in de nota zijn gemaakt kon onderbouwen met een bankafschrift waaruit blijkt dat zij in 2018 een zonwering heeft gekocht voor een bedrag van € 889,95. Zij is door de Commissie in de gelegenheid gesteld het bankafschrift over te leggen. Per e-mail met bijlagen van 27 november 2020 heeft Consument aanvullende stukken ingediend. Zij heeft het betreffende bankafschrift waaruit zou blijken dat zij in 2018 zonwering heeft aangeschaft niet overgelegd. Dit brengt mee dat Consument geen bewijs heeft aangevoerd voor haar stelling. Zij heeft ook overigens de discrepantie tussen de nota's niet kunnen verklaren. Verzekeraar heeft daarom mogen concluderen dat Consument een aangepaste nota heeft ingediend met het doel een hogere uitkering te krijgen dan waarop zij recht heeft.

Dit brengt mee dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld. Aan de eerste vereisten voor registratie in het EVR is daarmee voldaan.

- 4.9 Verzekeraar heeft gemotiveerd welke omstandigheden hij heeft meegewogen bij de vraag of en zo ja voor welke duur de gegevens in het EVR moeten worden opgenomen. Consument heeft aangevoerd dat daarin niet is meegenomen dat Consument door de registratie haar beroep, compliance en fraude officer bij onder andere de overheid, niet meer kan uitoefenen. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar in zijn afweging in voldoende mate de belangen van Consument heeft meegewogen. Hoewel Consument stelt dat zij door de registratie wordt bemoeilijkt in haar beroepsuitoefening, maakt deze omstandigheid de registratie en de duur daarvan niet disproportioneel. Daarbij weegt de Commissie zwaar mee dat dat beroep van Consument juist meebrengt dat van haar, meer dan van ieder ander, betrouwbaarheid en onkreukbaarheid mag worden verwacht (zie GC Kifid 2017-871). Verzekeraar is voldoende aan de belangen van Consument tegemoet gekomen door niet voor de maximale duur van acht jaar maar voor drie jaar de gegevens te registreren. Ter voorlichting aan Consument wijst de Commissie erop dat het niet zo is dat haar gegevens nu voor altijd zijn geregistreerd. Na afloop van de periode van drie jaar wordt de registratie ongedaan gemaakt.

Het terugvorderen van de kosten van het onderzoek

- 4.10 Verzekeraar heeft de door hem gemaakte onderzoekskosten van € 309,56 van Consument teruggevorderd. De door Consument gegeven onjuiste voorstelling van zaken kan gekwalificeerd worden als wanprestatie als bedoeld in artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek. Vergelijk de uitspraak van de GC 2016-368 onder 4.3. Vanwege deze toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door Consument, is zij gehouden de schade die Verzekeraar als gevolg hiervan heeft geleden, te vergoeden. De onderzoekskosten worden door de Commissie als schade aangemerkt en Consument kan worden gehouden deze te vergoeden. Vergelijk art. 6:96 lid 2 sub b van het Burgerlijk Wetboek (zie ook uitspraak GC Kifid 2010-139). De vordering van Consument tot kwijtschelding van de onderzoekskosten komt derhalve niet voor toewijzing in aanmerking.

Slotsom

- 4.11 De vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.



De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.

Bijlagen

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 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.