

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0199

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, J.J Turkesteen, leden en mr. S. Rutten, secretaris)

|                 |   |
|-----------------|---|
| Datum uitspraak | 11 maart 2025   |
| Klacht van      | De consument  |
| Tegen           | ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar |
| Aard uitspraak  | Bindend advies  |
| Uitkomst        | Vordering toegewezen  |
| Bijlage         | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving                                      |

### Samenvatting

Autoverzekering. Fraude. Interne en externe registraties. De verzekeraar stelt dat sprake is van opzettelijke misleiding door het in scène zetten van de diefstal van de auto. De commissie oordeelt dat de verzekeraar niet heeft aangetoond dat sprake is van fraude. De verzekeraar moet de registratie van de persoonsgegevens in het EVR, het Incidentenregister, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR doorhalen en de melding bij het CBV intrekken. De onderzoekskosten van de verzekeraar zijn niet verschuldigd en de verzekeraar heeft de verzekeringen onterecht beëindigd.

### 1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 januari 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mr. I.M. de Groot, DAS Rechtsbijstand. Namens de verzekeraar waren aanwezig: de heer [naam 1], coördinator schade en mr. [naam 2], jurist.
- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft een autoverzekering bij de verzekeraar gesloten. Op de verzekering zijn de 'Algemene Voorwaarden VP 2022-01' (verder te noemen: de algemene voorwaarden) en de 'Voorwaarden verzekering Personenauto WA Casco Allrisk en keuzedekkingen VP PA-WACA 2018-01' (verder te noemen: de bijzondere voorwaarden) van toepassing.

2.2 De consument heeft op 31 augustus 2022 via de gevolmachtigde melding gemaakt bij zijn verzekeraar dat zijn auto is gestolen. Op 1 september 2022 heeft de consument telefonisch aangifte bij de politie gedaan van diefstal van zijn voertuig. In het proces-verbaal staat dat de consument zijn auto op woensdag 24 augustus 2022, omstreeks 20:30 uur, heeft geparkeerd aan de [straatnaam]. Ook staat in het proces-verbaal dat de consument de diefstal op maandag 31 augustus 2022 heeft ontdekt.

2.3 Op 7 september 2022 heeft de consument een formulier met nadere vragen over de diefstal ingevuld. Daarin staat het volgende:

*"(...)*

*Hoeveelheid van het aantal sleutels, afstandsbedieningen of key-less entry zenders oorspronkelijk bij aanschaf*

*Sleutel met ingebouwde afstandsbediening 2x*

*Heeft u alle bij de bovenstaande opgave genoemde items nog in uw bezit*

*Ja*

*Zijn er duplicaat sleutels of afstandsbedieningen aangeschaft*

*Nee"*

2.4 CED is ingeschakeld om een sleutelonderzoek uit te voeren. In het rapport van de expert van 20 oktober 2022 staat, voor zover van belang, het volgende:

*"Uit technisch sleutelonderzoek is gebleken dat:*

- De twee ontvangen sleutels/handzenders origineel zijn en dat sleutel één af-fabriek geleverd werd. Sleutel twee is een originele sleutel maar deze is niet af-fabriek geleverd.*
- De sleutelbaarden in de handzenders origineel zijn en qua slijping overeenkomen.*
- De auto niet voorzien is van keyless entry.*
- De BMW af-fabriek geleverd werd met twee sleutels.*
- Beide sleutels van fabriekswegen zijn voorzien van een transponder.*
- In beide sleutels ik het V.I.N (eerste zeven posities) VA85816 aantrof wat bij een BMW van het type 116I (E81) met het kenteken (...) behoort.*
- De auto geproduceerd is voor de Nederlands markt.*
- Sleutel één voor het laatst in deze auto geweest of gebruikt is waarbij een kilometerstand van 173.379 km is geregistreerd op 23 april 2022 om 17.42 uur.*
- Sleutel twee voor het laatst in deze auto geweest of gebruikt is waarbij een kilometerstand van 174.454 km is geregistreerd op 22 augustus 2022 om 21.14 uur.*
- Er op beide sleutels actieve storingscode aanwezig zijn.*
- De sleutel die op sleutelplaat O niet ingeleverd werd.*

*Volgens PV is de auto geparkeerd op woensdag 24 augustus omstreeks 20.30 uur. Op maandag 31 augustus 2022 omstreeks 10.15 uur heeft verzekerde opgemerkt dat iemand de auto heeft weggenomen. Volgens de sleuteldata is sleutel twee op 22 augustus 2022 om 21.14 uur in de auto geweest, de motor was hierbij 58 graden.*

*Dit geeft aan dat de motor in opwarmende fase was. Tevens zijn er twee storingscodes op de sleutel aanwezig. Het tijdsverschil kan verklaard worden doordat de tijd en datum niet juist ingesteld waren. Om dit te wijzigen dienen er handelingen in het voertuigmenu uitgevoerd te worden. Uw verzekerde dient hier echter duidelijkheid over te geven. Ik het niet kan uitsluiten dat er een derde sleutel in omloop is.”*

2.5 Op 28 november 2022 heeft de politie het voertuig van de consument in de gemeente Schouwen-Duiveland aangetroffen en in beslag genomen.

2.6 De verzekeraar heeft CED verzocht om nader onderzoek te doen naar de diefstalclaim omdat uit het sleutelonderzoek bijzonderheden naar voren kwamen. In het rapport van 30 november 2022 concludeert de expert:

***“Sleutel***

*Uit contact met [de particuliere verkoper die de auto aan de consument heeft verkocht] bleek dat er een derde sleutel was aangeschaft omdat de auto op dat moment maar één sleutel had. Dit is de reden dat sleutelplaats nummer 0, 1 en 2 als “ingeleerd” staan vermeld.*

***Datum laatste gebruik***

*Het laatste gebruik van de auto week twee dagen af van de bevindingen uit het sleutelonderzoek ten opzichte van de datum die werd genoemd in het proces-verbaal van aangifte. Hierover verklaarde verzekerde dat hij bij zijn aangifte twijfelde tussen 22 en 24 augustus 2022. Dit verklaarde verzekerde mij nog voordat ik de datum uit het technisch onderzoek aan hem vertelde. De politiemedewerker die de aangifte had opgenomen kon zich niet meer herinneren of verzekerde ook de datum 22 augustus 2022 heeft genoemd.*

*(...)”*

2.7 Na het terugvinden van de auto heeft de verzekeraar CED gevraagd om een vervolgonderzoek uit te voeren. In het rapport van 17 januari 2023 concludeert de expert:

*“Uit technisch onderzoek is gebleken dat:*

- De aangetroffen BMW aan de hand van het ingeslagen V.I.N. kon worden geïdentificeerd als de verzekerde auto.*
- De auto geen sporen van braak/verbreking of manipulatie vertoont.*
- Er geen sporen werden aangetroffen van digitale manipulatie.*
- In het motormanagement standaard af-fabriek twee sleutels geprogrammeerd zijn en digitaal in het motormanagement vier geprogrammeerde sleutels werden aangetroffen.*
- De bij het voertuig aanwezige sleutel een originele BMW-sleutel is die via een dealer besteld is.*

- De eerder ingeleverde sleutel twee voor het laatst data heeft geschreven op 22 augustus 2022 om 21.14 uur waarbij een kilometerstand van 174.454 km is weggeschreven.
- De door de politie aangetroffen sleutel data heeft weggeschreven op 22 augustus 2022 om 01.00 uur waarbij een kilometerstand van 174.551 km is weggeschreven.
- Dat er na de laatste update van sleutel twee 97 kilometer is afgelegd met de auto.
- Een storing aanwezig is van het loskoppelen van de communicatie module die losgekoppeld is bij een kilometerstand van 174.304 km. Bij deze kilometerstand ontstaat ook een storing met de motoroliedruk.

*Naar aanleiding van mijn onderzoek ben ik van mening dat de betreffende BMW volledig vrij is van enige vorm van manipulatie en sporen van diefstal. De auto kan dan ook niet anders dan gereden zijn met een bijbehorende op het motormanagement geprogrammeerde sleutel ten tijde van de vermeende diefstal. Dit komt qua data op sleutel twee en de sleutel die werd aangetroffen geheel overeen. Voor de diefstal is de communicatie module losgekoppeld en zijn er storingen ontstaan.*

*Aangezien ik geen sporen van braak of manipulatie aangetroffen heb zijn er twijfels over de juistheid van de schadeclaim.”*

2.8 Tot slot heeft de verzekeraar I-Tek ingeschakeld om onderzoek te doen naar de diefstal van het voertuig. In het rapport van 1 mei 2023 concludeert de expert het volgende:

- “Aan de hand van het hierboven omschreven onderzoek is het navolgende vastgesteld:*
- *Door verzekerde is op 1 september 2022 aangifte gedaan van diefstal van de BMW.*
  - *Volgens de aangifte die door verzekerde is gedaan, is de BMW gestolen vanaf de [straatnaam] te Rotterdam, tussen 24 augustus 2022, 20.30 uur en 31 augustus 2022, 10.15 uur.*
  - *Na de diefstal van de BMW zijn door verzekerde twee autosleutels aangeleverd. Deze sleutels zijn in het onderzoek aangeduid als sleutels 1 en 2.*
  - *Uit sleutelonderzoek is gebleken dat in sleutel 2 een laatste update vanuit de BMW is geweest op 22 augustus 2022 om 21.14 uur. Uit sleutelonderzoek is gebleken dat in sleutel 1 voor het laatst een update vanuit de BMW plaatsvond in april 2022.*
  - *Nadat verzekerde was geconfronteerd met de gegevens uit het sleutelonderzoek, heeft hij verklaard dat hij zich bij de aangifte had vergist in de datum waarop de BMW parkeerde op de [straatnaam]. Hij verklaarde dat hij dan de BMW op 22 augustus 2022 moest hebben geparkeerd.*
  - *De als gestolen gemelde BMW is door de politie aangetroffen in een loods in [plaatsnaam]. In de BMW werd een passende en werkende sleutel aangetroffen. In dit onderzoek wordt deze sleutel aangeduid als sleutel 3.*
  - *Sleutel 3 blijkt vanuit de BMW op 22 augustus 2022 om 01.00 uur bij een kilometerstand van 174.551 een laatste update van de gegevens te hebben gehad. Hieruit blijkt dat na de laatste update van sleutel 2 nog 97 kilometer met de BMW is gereden met gebruikmaking van sleutel 3.*

- Volgens de voormalige eigenaar van de BMW heeft verzekerde bij aankoop van de BMW twee autosleutels ontvangen.
- Er zijn tenminste drie passende en werkende originele BMW sleutels van de BMW in omloop.
- Volgens de procedure bij BMW kan alleen een BMW-sleutel worden bijgemaakt, op vertoon van een geldig identiteitsbewijs én de kentekencard van de BMW.
- Volgens opgave van verzekerde heeft hij de kentekencard van de BMW en zijn identiteitsbewijs nooit uitgeleend aan derden en heeft hij geen sleutels laten bijmaken.”

- 2.9 Bij brief van 9 mei 2023 heeft de verzekeraar de consument bericht over de uitkomst van het onderzoek naar zijn claim. De verzekeraar is op basis van het onderzoek tot de conclusie gekomen dat de consument hem opzettelijk heeft misleid met als doel een uitkering te krijgen waar hij geen recht op heeft. De verzekeraar heeft 1) dekking voor de schade als gevolg van de diefstal afgewezen, 2) de autoverzekering per direct beëindigd, 3) de andere verzekeringen per contractvervaldatum beëindigd, 4) de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (verder te noemen: IVR) voor de duur van 8 jaar en in het Extern Verwijzingsregister (verder te noemen: EVR) en het Incidentenregister voor de duur van 5 jaar, 5) een melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (verder te noemen: het CBV) en 6) de consument geïnformeerd dat hij de interne en externe onderzoekskosten terugvordert bij de consument.
- 2.10 Bij brief van 31 mei 2023 heeft de consument bezwaar gemaakt tegen de beslissing van de verzekeraar. De verzekeraar heeft per e-mailbericht van 8 juni 2023 de consument geïnformeerd dat door het bezwaar van de consument het standpunt van de verzekeraar niet wijzigt. De consument is het oneens met de beslissing van de verzekeraar en heeft een klacht bij Kifid ingediend.
- 2.11 Medio juni 2023 heeft de consument zijn auto teruggenomen.
- 2.12 Na de hoorzitting van de commissie zijn partijen in de gelegenheid gesteld om er nog samen uit te komen.
- 2.13 Omdat onduidelijkheid was ontstaan over de opzegging van de verzekeringen van de consument, heeft de verzekeraar op 19 februari 2024 per brief medegedeeld dat de autoverzekering van de consument per direct is stopgezet en de andere (schade)-verzekeringsproducten per contractvervaldatum niet worden gecontinueerd, te weten per 1 mei 2024.

- 2.14 Bij brief van 20 februari 2024 heeft de vertegenwoordiger van de consument de verzekeraar medegedeeld dat navraag is gedaan bij BMW Group Nederland en in het bij deze brief gevoegde e-mailbericht van BMW Klantenservice van 14 februari 2024 is voor zover relevant het volgende opgenomen:

*“In een reactie op uw verzoek hebben wij uw opmerkingen met de technische experts van BMW Group Nederland besproken. Zij zien in onze systemen dat dit voertuig af-fabriek is geleverd met 2 handzenders. Daarna is 1 handzender bijbesteld via een BMW kanaal. De andere handzender (mogelijk een dummy) is wellicht gebruikt om het contact aan te kunnen zetten, waarna verdere manipulatie voor diefstal mogelijk zou kunnen zijn.*

*Op afstand kunnen wij geen oordeel vellen over deze kwestie. Ons advies is daarom om een BMW dealer te bezoeken. Zij kan de sleutel(s) uitlezen om inzichtelijk te maken of in de sleutel, die is aangetroffen bij de auto, ook een VIN stond.”*

- 2.15 Bij brief van 28 maart 2024 heeft de verzekeraar op de brief van de vertegenwoordiger van de consument en het daarbij gevoegde e-mailbericht van BMW Klantenservice gereageerd. De verzekeraar heeft aangegeven dat hij bij zijn standpunt blijft en dat de sleutel nogmaals in bijzijn van een BMW-dealer zal worden uitgelezen.

- 2.16 In het rapport van 3 april 2024 van de door de verzekeraar ingeschakelde expert van Zwiers Identificatie Techniek is voor zover van belang het volgende opgenomen:

*“(…)*

*De aangetroffen data op de sleutel die aangetroffen werd bij het terugvinden van de auto komt overeen met de data van de sleutels die werden ingeleverd door uw verzekerde. Ik ben dan ook van mening dat het hier gaat om een originele BMW sleutel.”*

- 2.17 Bij brief van 8 april 2024 heeft de verzekeraar het bovengenoemde onderzoeksrapport toegestuurd en voor zover van belang geschreven: *“Mogelijk kan [de vertegenwoordiger van de consument] (...) bij BMW laten navragen wat er is misgegaan in de BMW administratie, en of een fysiek onderzoek aan de sleutel definitief uitsluitsel kan geven over de fabricatiedatum van de BMW sleutel.”*

- 2.18 Vervolgens heeft op verzoek van de consument een sleutelonderzoek plaatsgevonden door ID-Tech. In het rapport van 2 augustus 2024 is, voor zover van belang, het volgende opgenomen:

#### **“4.3 Sleutel Z**

*Deze sleutel met insteeksleutel is **NIET** door/namens de BMW-fabrikant geproduceerd. Er zijn talloze specifieke afwijkingen in vergelijking met een fabrieksmatige hoofdsleutel en insteeksleutel, waardoor deze conclusie eenvoudig is te maken.*

*Het betreft een after-market exemplaar die onder andere op het Internet wordt aangeboden.*

*(...)"*

- 2.19 Op het rapport van de door de consument ingeschakelde expert heeft de verzekeraar gereageerd door het inschakelen van Zwiers Identificatie Techniek. In het rapport, is voor zover van belang, het volgende opgenomen:

*"(...) Uitgaande van de conclusie die de [door de consument ingeschakelde expert] (...) trekt, kan het niet anders dan dat men de beschikking heeft gehad over een door uw verzekerde in bezit zijnde sleutel. Men heeft in deze immers alle data van de sleutel kunnen kopiëren en over kunnen zetten naar een derde sleutel. Hierbij heeft men ook de op de door uw verzekerde ingeleverde sleutels aanwezige mechanische code kunnen gebruiken om een sleutelbaard te slijpen. Ik kan dan ook op dit moment alleen maar concluderen dat op basis van de data op de derde sleutel, het ontbreken van de sporen van geweld of manipulatie aan de BMW en de aanwezigheid van een geslepen sleutelbaard deze derde sleutel een originele BMW-sleutel betreft. Als ik de lezing van de [door de consument ingeschakelde expert] (...) volg, is in mijn optiek een sleutelhouder betrokken bij deze derde sleutel.*

*Teneinde uit deze discussie te komen adviseer ik om deze derde sleutel in het bijzijn van de [door de consument ingeschakelde expert] (...) en ondergetekende te openen."*

- 2.20 Op het onderzoeksrapport heeft de vertegenwoordiger van de consument, voor zover van belang, als volgt gereageerd:

*"Van cruciaal belang in deze kwestie is dat de BMW-dealer heeft bevestigd dat er geen 4e sleutel door hen is uitgevaardigd en de transponderwaarden uit deze sleutel bij BMW onbekend zijn waarmee vast staat dat het hier geen originele BMW-sleutel betreft. Derhalve stelt u zich nu maar op het standpunt dat cliënt hoe dan ook betrokken moet zijn geweest bij het fabriceren van de sleutel. U werkt hiermee richting cliënt sterk de indruk dat - ongeacht de uitkomst van enig onderzoek - ASR het eerder ingenomen standpunt handhaaft. Gelet hierop vraagt cliënt zich - logischerwijs - af of fysiek onderzoek van de sleutel enig resultaat zal opleveren.*

*Desalniettemin zal cliënt instemmen met uw verzoek om een fysiek onderzoek te laten verrichten."*

- 2.21 Vervolgens hebben beide experts op 12 november 2024 samen een onderzoek uitgevoerd door gezamenlijk de sleutel te openen.

De vertegenwoordiger van de consument heeft per e-mailbericht van 15 november 2024 over het gezamenlijk onderzoek, voor zover van belang, het volgende geschreven:

*“Bij fabrieksmatige sleutels zijn de elektronische chips in de printplaat voorzien van productiekenmerken welke door middel van een laser worden aangebracht. Op grond van dit gereguleerde systeem kan de productiedatum van diverse componenten worden geverifieerd en vastgesteld.*

*Uit het onderzoek is echter gebleken dat het hier geen fabrieksmatige sleutel betreft (zoals reeds eerder door onder andere BMW is geconcludeerd) maar er sprake is van een after-market sleutel. De optische gegevens op de elektronica is in dit geval geprint in plaats van gelaserd. Dit systeem kan op geen enkele manier worden gecontroleerd of geverifieerd waardoor aan de hand van de gegevens op deze componenten geen productiedatum van de sleutel kan worden vastgesteld.*

*Het fysieke onderzoek heeft zodoende geen informatie opgeleverd over de productiedatum van de sleutel.*

*(...) (opnieuw) is gebleken dat er sprake is van een after-market sleutel.”*

- 2.22 De door de verzekeraar ingeschakelde expert van Zwijs Identificatie Techniek heeft in een rapportage over het gezamenlijk onderzoek, voor zover van belang, opgenomen:

*“Door de [door de consument ingeschakelde expert](...) werd een sleutel overhandigd die gezamenlijk werd geopend. Hieruit is gebleken dat het binnenwerk (elektronica) van het merk Datong is.*

*(...)*

*Om een dergelijke sleutel te voorzien van deze data is het noodzakelijk dat een op de auto ingeleerde sleutel aanwezig is. Vervolgens dient men de data van een originele sleutel over te zetten naar de Datong sleutel.”*

- 2.23 Omdat partijen er een verschillende mening op na houden, is de klacht bij Kifid voortgezet.

*De klacht en vordering*

- 2.24 De consument vordert onder andere dat 1) de registratie van zijn persoonsgegevens in de interne en externe registers wordt doorgehaald, 2) de melding aan het CBV wordt ingetrokken en 3) de verzekeraar de claim voor vergoeding van de onderzoekskosten intrekt en 4) te oordelen dat de autoverzekering en de overige verzekeringen onterecht door de verzekeraar zijn beëindigd. De consument vordert uiteindelijk geen schadevergoeding als gevolg van de diefstal, omdat hij zijn auto medio juni 2023 heeft teruggenomen. De consument heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

- 2.25 De consument betwist dat sprake is van opzettelijke misleiding. Hij heeft tijdens het hele onderzoek openheid van zaken gegeven en zijn medewerking verleend.



Dat er onregelmatigheden zijn geconstateerd, is onvoldoende om te spreken van fraude want de consument heeft uitleg gegeven over de geconstateerde onregelmatigheden. Zo heeft hij zich vergist in de datum waarop hij de auto had geparkeerd en hij wist niet dat het doorgeven van die datum van groot belang was voor de verzekeraar. De consument ziet niet in hoe deze vergissing van invloed is op de zaak.

- 2.26 Verder betwist de consument dat hij een derde sleutel heeft laten maken en dat hij deze in zijn bezit had ten tijde van de diefstal. De verzekeraar heeft ook niet bewezen dat hij deze sleutel heeft laten bijmaken. De BMW-dealer heeft bevestigd dat er geen vierde sleutel door hen is uitgevaardigd en de door de consument ingeschakelde expert heeft verklaard dat sprake is van een after-market sleutel. Dit is opnieuw gebleken uit het gezamenlijk uitgevoerde onderzoek waarbij de sleutel werd geopend. Uit dit laatste onderzoek is ook geen informatie naar voren gekomen over de productiedatum van de sleutel. De betrokkenheid van de consument bij het fabriceren van de derde sleutel kan dus op geen enkele manier bewezen worden. Deze betrokkenheid betwist de consument dan ook ten stelligste.
- 2.27 Dat geen sprake is van braaksporen, is onvoldoende om te stellen dat de auto niet is gestolen. Er zijn meerdere manieren om diefstal te plegen zonder braaksporen. Zeker als diegene over een derde sleutel beschikt.
- 2.28 Over de stelling van de verzekeraar dat er diverse storingen waren en de consument dit wist, stelt de consument dat bij het ophalen van zijn auto op 5 juni 2023, nadat de auto door de politie was gevonden, er geen storingen op het dashboard verschenen. Op het dashboard verscheen ook geen melding dat de communicatiemodule is losgekoppeld. De consument heeft een opname overgelegd waaruit dit blijkt. Ook heeft de door de consument ingeschakelde expert verklaard dat de storing met betrekking tot het loskoppelen van de communicatiemodule pas moet zijn ontstaan na 22 augustus 2022 te 21:14 uur.
- 2.29 De consument heeft in eerste instantie de keuze gemaakt om afstand te doen van zijn auto omdat hij niet wist in welke staat de auto verkeerde en daarom liever geld ontving dan dat hij de auto terugkreeg. Dat een motief voor fraude blijkt uit het gegeven dat de consument in eerste instantie afstand wilde doen van zijn auto, volgt de consument niet. Het standpunt van de verzekeraar dat sprake is van fraude is enkel gebaseerd op aannames en daarmee heeft de verzekeraar niet voldaan aan zijn bewijslast dat sprake is van opzettelijke misleiding.
- 2.30 Omdat er geen zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude is, mag de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument niet opnemen in de registers. Bovendien heeft de verzekeraar onvoldoende aannemelijk gemaakt dat er geen minder zware maatregel mogelijk was dan registratie van de persoonsgegevens van de consument en heeft de verzekeraar er onvoldoende rekening mee gehouden dat de consument nadeel ondervindt door de registraties. De registratieduur is ook buitenproportioneel.

2.31 Tot slot is de consument niet gehouden tot het betalen van de onderzoekskosten omdat hiervoor de grondslag ontbreekt. Hij heeft de verzekeraar per slot van rekening niet opzettelijk misleid. Zelfs als sprake is van opzettelijke misleiding, mag de verzekeraar de onderzoekskosten niet op de consument verhalen, omdat de verzekeraar niet heeft aangetoond dat de kosten daadwerkelijk zijn gemaakt en dat de gemaakte kosten redelijke kosten zijn.

*Het verweer*

2.32 Uit het onderzoek naar de diefstal is gebleken dat de consument zijn informatie- en inlichtingenplicht heeft geschonden door opzettelijk onjuiste informatie te verstrekken om zo een uitkering te krijgen waar hij geen recht op heeft. Er is geen sprake van een legitieme diefstalclaim, de consument heeft een diefstal in scène gezet. Hiertoe heeft de verzekeraar, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.33 De consument heeft onjuist verklaard over de datum waarop de auto is gestolen. Uit de aangifte van de consument bij de politie volgt dat de consument de auto op 24 augustus 2022 in de avond heeft geparkeerd aan de [straatnaam] in Rotterdam. Uit het onderzoek, door middel van het uitlezen van de twee door de consument aangeleverde sleutels, blijkt echter dat de laatst gebruikte sleutel voor het laatst is gebruikt op 22 augustus 2022 bij een kilometerstand van 174.454 kilometer.

2.34 De consument heeft ook een onjuiste opgave gegeven over de staat van het voertuig voorafgaand aan de diefstal. De auto van de consument is gedurende de loop van het onderzoek van de verzekeraar teruggevonden. Uit onderzoek aan de auto is gebleken dat geen sprake was van braaksporen en dat het motormanagement niet was aangevallen. Ook bleek uit het onderzoek dat er storingen waren weggeschreven die voor de datum van diefstal zijn ontstaan. Bij een kilometerstand van 174.304 kilometer werd een storing aangetroffen die hoort bij het loskoppelen van de communicatiemodule en bij een kilometerstand van 174.352 kilometer werd een storing in de motoroliedruk en NOX sensor op de katalysator aangegeven. Dit terwijl de consument heeft aangegeven dat er geen storingen of mankementen waren. Gedurende de procedure bij Kifid, heeft de consument beelden ingestuurd waarop te zien is dat de auto op 5 juni 2023, meer dan vier maanden na het onderzoek, storingen aangeeft. De verzekeraar begrijpt niet goed wat de consument met deze beelden wil aantonen. De storingen die de door de verzekeraar ingeschakelde schade-expert heeft gevonden, staan vast. Het is de verzekeraar onbekend wat er tussen 10 januari 2023 en 5 juni 2023 met de auto is gebeurd. Het is een feit van algemene bekendheid dat in een tijdsspanne van ruim vier maanden nieuwe storingen kunnen ontstaan. Als de consument met de filmpjes wil betogen dat de storingen die de expert op 10 januari 2023 heeft vastgesteld niet aanwezig waren op 5 juni 2023, slaagt hij hier niet in.

2.35 De communicatiemodule van de auto is losgekoppeld voordat de geclaimde diefstal plaatsvond.

Gelet op het feit dat uit onderzoek is gebleken dat sprake was van een storing bij een kilometerstand van 174.304 kilometer die hoort bij het loskoppelen van de communicatiemodule, dat de auto voor het laatst op 22 augustus 2022 bij een kilometerstand van 174.454 kilometer is gebruikt met een door de consument verstrekte sleutel en dat de auto geen braaksporen heeft, moet worden geconcludeerd dat de communicatiemodule is losgekoppeld 150 kilometer voordat de consument de auto aan de [straatnaam] in Rotterdam heeft geparkeerd. Het loskoppelen van de communicatiemodule kan alleen zijn gebeurd met een bij het voertuig geprogrammeerde sleutel, zoals de originele BMW-sleutel die bij de auto gevonden is. Hier komt bij dat de consument tot tweemaal toe heeft verklaard dat alleen de consument zelf in de auto reed, dat de consument geen sleutel heeft laten bijmaken en dat de consument voorafgaand aan de geclaimde diefstal niemand anders in zijn auto heeft laten rijden. Ook heeft de consument verklaard dat hij de instellingen van de auto niet heeft gewijzigd, dat er geen storingen zijn geweest in de periode dat de consument de auto onder zich had en dat de consument het kentekenbewijs van de auto en zijn identiteitsbewijs aan niemand anders heeft verstrekt.

- 2.36 Toen de auto is teruggevonden, is ook een derde sleutel bij de auto aangetroffen. Die sleutel kon alleen met actieve medewerking van de consument als kentekenhouder van de auto worden gemaakt. Tot aan de hoorzitting weigerde de consument medewerking te verlenen aan fysiek onderzoek van de sleutel, dit terwijl dergelijk onderzoek uitsluitend kan geven over de vraag door wie de sleutel daadwerkelijk is bijbesteld. Na de hoorzitting heeft uiteindelijk wel fysiek onderzoek plaatsgevonden. De door de verzekeraar ingeschakelde expert blijft van mening dat de sleutelhouder betrokken is geweest bij het fabriceren van de derde sleutel. De bij de auto aangetroffen derde sleutel is geheel voorzien van alle data die ook op de door de consument ingeleverde sleutel aanwezig is, inclusief slijping van de sleutelbaard. Om de derde sleutel werkend te krijgen op de BMW is beschikking over een originele BMW-sleutel en de BMW zelf nodig. Ook kan het volgens de expert niet anders zijn dan dat de derde sleutel voor de diefstal is voorbereid.
- 2.37 De stelling van de consument dat iemand anders dan de consument beschikte over de derde sleutel die bij de auto is teruggevonden, acht de verzekeraar ongeloofwaardig. Dit zou betekenen dat de communicatiemodule met een bij de auto passende sleutel zou zijn verwijderd zonder dat de auto direct zou zijn weggenomen, dat er vervolgens 150 kilometer met de auto is gereden door de consument en dat de auto vervolgens wel gestolen is op een voor de dievengilde onbekende plek, namelijk de plek waar de consument de auto toevallig parkeerde toen hij bij zijn vissende vader was gaan kijken.
- 2.38 De consument had een motief om bewust onjuiste informatie te verstrekken. De consument heeft, nadat het voertuig door de politie was teruggevonden, aangegeven dat hij het voertuig niet terug wilde maar een schadevergoeding wilde ontvangen. Dit zie je vaker bij auto's met gebreken. Een verzekerde wil de auto laten verdwijnen om een uitkering te krijgen.

- 2.39 Gelet op al het voorstaande vindt de verzekeraar dat de consument de verzekeraar opzettelijk heeft misleid om een uitkering te krijgen waar hij geen recht op heeft, waardoor sprake is van fraude, de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in de registers voor de duur die de verzekeraar heeft gehanteerd, dat de verzekeraar de gemaakte onderzoekskosten mocht terugvorderen bij de consument en dat de verzekeraar de verzekeringen van de consument mocht beëindigen. In dit kader beroept de verzekeraar zich op artikel 3.2 en 6.2 van de algemene voorwaarden en artikel 6.1 en 6.2 van de bijzondere voorwaarden.

### 3. De beoordeling

#### *Inleiding*

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar terecht het standpunt heeft ingenomen dat de consument heeft gefraudeerd en of hij de persoonsgegevens van de consument mocht registreren en zo ja, of de duur van deze registraties gehandhaafd kan blijven. Ook moet de commissie beoordelen of de verzekeraar de onderzoekskosten in rekening heeft mogen brengen en de verzekeringen terecht heeft beëindigd.

#### *Het toetsingskader*

- 3.2 Allereerst zal de commissie de vraag beantwoorden of de verzekeraar zich terecht op het standpunt heeft gesteld dat de consument fraude heeft gepleegd. De verzekeraar stelt zich namelijk op het standpunt dat de consument hem onjuiste informatie heeft verstrekt met het opzet om een uitkering te krijgen waarop hij geen recht heeft. De verzekeraar stelt dat de consument om deze reden geen recht heeft op uitkering en heeft hiermee een beroep gedaan op artikel 7:941 lid 5 BW.
- 3.3 Op grond van artikel 7:941 BW is, kort gezegd, de verzekeringnemer verplicht de verzekeraar alle gegevens te verschaffen die van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen (lid 2) en vervalt het recht op uitkering als de verzekeringnemer die verplichting niet is nagekomen met het opzet de verzekeraar te misleiden (lid 5). De commissie moet dus beoordelen of de consument de verzekeraar onjuiste gegevens heeft verstrekt met het doel een schade-uitkering te krijgen waarop hij geen recht heeft.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Zie Hoge Raad 21 februari 2020, ECLI:NL:2020:311, rechtsoverweging 3.15, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

*Opzet tot misleiding niet bewezen*

- 3.4 Voorop staat dat het aan de verzekeraar is om te stellen, en bij deugdelijke betwisting te bewijzen, dat de consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel een hogere schade-uitkering te ontvangen dan waarop hij recht had, dan wel een uitkering te ontvangen onder andere voorwaarden dan de voorwaarden waar hij op grond van de polis recht op heeft.<sup>2</sup>
- 3.5 Voor de beantwoording van de vraag of de verzekeraar heeft aangetoond dat de consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel een hogere schade-uitkering te ontvangen dan waarop hij recht had (de diefstal in scène heeft gezet), is naar het oordeel van de commissie een aantal vragen van cruciaal belang: is de consument betrokken geweest bij het fabriceren van de derde sleutel en is de consument betrokken geweest bij het loskoppelen van de communicatiemodule voordat de diefstal plaatsvond?
- 3.6 De verzekeraar stelt kort gezegd dat uit de onderzoeken en daaruit voortvloeiende technische gegevens blijkt dat de consument betrokken is geweest bij het fabriceren van de derde sleutel en het loskoppelen van de communicatiemodule en dat het niet anders kan zijn dan dat de consument de diefstal in scène heeft gezet. De consument betwist dit.
- 3.7 De door de verzekeraar aangedragen bevindingen van de door hem ingeschakelde experts, zijn naar het oordeel van de commissie opmerkelijk, maar vormen geen sluitend bewijs voor de stelling van de verzekeraar dat de consument de diefstal in scène heeft gezet en dus fraude heeft gepleegd. De consument heeft de bevindingen van de door de verzekeraar ingeschakelde experts gemotiveerd betwist, onder meer door een onderzoeksrapport van de door de consument ingeschakelde expert over te leggen. Dat door de verzekeraar een poging wordt gedaan deze gemotiveerde betwisting te weerleggen, maakt niet dat de commissie op de juistheid van de rapporten van de door de verzekeraar ingeschakelde experts mag afgaan en de betwistingen van de consument terzijde kan schuiven.<sup>3</sup> De weerlegging is wat betreft de commissie te mager, gelet op hetgeen de consument naar voren heeft gebracht. Temeer nu de verzekeraar zich in eerste instantie op het standpunt heeft gesteld dat de derde sleutel een originele BMW-sleutel is, terwijl later (door een door partijen gezamenlijk uitgevoerd onderzoek) is gebleken dat dit niet het geval is. Hier komt bij dat de stellingen van partijen rondom de al dan niet bestaande betrokkenheid van de consument bij het fabriceren van de derde sleutel en bij het loskoppelen van de communicatiemodule gebaseerd zijn op technische gegevens. Hierbij vindt de commissie het van belang dat de productiedatum van de derde sleutel niet is vast komen te staan. Dat uit de technische gegevens kan worden afgeleid dat de consument heeft gefraudeerd, is niet komen vast te staan.

---

<sup>2</sup> Vgl. HR 21 februari 2020, ECLI:NL:HR:2020:311, r.o. 3.1.3-3.1.5 en HR 25 maart 2016, ECLI:NL:HR:2016:507, r.o. 3.3, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>3</sup> Zie ook GC Kifid 20 september 2024, nr. 2024-0812, overweging 3.12, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Voor de commissie blijft onduidelijk wanneer en door wie de derde sleutel is bijgemaakt en ook blijft onduidelijk wie de communicatiemodule heeft losgekoppeld en met welke sleutel de communicatiemodule is losgekoppeld. Hierdoor valt niet uit te sluiten dat dit door een derde is gedaan.

- 3.8 Verder stelt de verzekeraar nog dat de stelling dat de consument de diefstal in scène heeft gezet onder andere ook blijkt uit: 1) de opgave van een verkeerde datum van de diefstal en 2) de onjuiste opgave over de staat van de auto vanwege het verzwijgen van storingen voorafgaande aan de diefstal. De commissie volgt de verzekeraar hier niet in, want hieruit kan de intentie tot fraude niet worden afgeleid. De consument stelt dat hij zich heeft vergist over de datum van de diefstal. De consument heeft dit uit zichzelf aangegeven, waardoor de commissie deze vergissing geloofwaardig acht. Dat de consument bewust een onjuiste opgave over de staat van de auto heeft willen doen, is gelet op al het vorenstaande niet vast komen te staan.

#### *De registratie in het EVR*

- 3.9 De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument voor de duur van vijf jaar opgenomen het Incidentenregister en het EVR. De verzekeraar heeft de gegevens van de consument in deze registers met externe werking geregistreerd omdat hij vindt dat de consument heeft gefraudeerd. De verzekeraar wil andere verzekeraars voor de consument waarschuwen.
- 3.10 Artikel 5.2.1 van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (verder te noemen: het Protocol) (zie de bijlage) bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Vereist is, voor zover in deze zaak van belang, a) dat de desbetreffende gedraging een bedreiging vormt of kan vormen voor de (financiële) belangen van de financiële instelling, b) dat in voldoende mate vaststaat dat de betreffende persoon betrokken is bij de onder a) bedoelde gedraging en c) dat het proportionaliteitsbeginsel in acht wordt genomen. Dit laatste houdt in dat de afdeling Veiligheidszaken van de betrokken financiële instelling vaststelt dat het belang van opname in het EVR prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen daarvan voor de betrokkene. In dit verband is met name de door de financiële instelling gekozen duur van de opname van de persoonsgegevens in het EVR van belang.
- 3.11 Uit 3.4 tot en met 3.8 volgt dat de verzekeraar er niet in is geslaagd aan te tonen dat sprake is van fraude. Dit brengt mee dat niet is voldaan aan de vereisten die het Protocol stelt om tot registratie in het EVR over te gaan. De verzekeraar dient deze registratie dan ook te verwijderen.

#### *De registratie in het Incidentenregister en melding aan het CBV*

- 3.12 Ook de registratie in het Incidentenregister moet worden doorgehaald. Er is niet langer voldaan aan artikel 3.1.1 van het Protocol.

Nu opzettelijke misleiding niet is komen vast te staan, zijn de geregistreerde gegevens niet langer ter zake dienend. De registratie draagt niet langer bij aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, en ook kan niet worden gezegd dat de registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 van het Protocol omschreven doelen.

- 3.13 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. Het oordeel van de commissie dat de registratie in het EVR en het Incidentenregister moeten worden doorgehaald, brengt dan ook mee dat de verzekeraar de melding van de registratie van de persoonsgegevens van de consument bij het CBV dient in te trekken.

*De registratie van persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR*

- 3.14 Naast de registratie van de persoonsgegevens van de consument in de externe registers, heeft de verzekeraar zijn persoonsgegevens ook opgenomen in diens interne registers voor de duur van acht jaar. Het gaat daarbij om de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR.
- 3.15 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar niet heeft mogen overgaan tot het registreren van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. De door de verzekeraar aangevoerde grondslag voor deze registraties is het opzettelijk verstrekken van onjuiste informatie. Nu opzettelijke schending van deze mededelingsplicht niet is komen vast te staan, is de door de verzekeraar aangevoerde grondslag van deze registraties weggevallen. Nu de verzekeraar geen andere grondslag heeft aangedragen, is de commissie van oordeel dat ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR niet kan worden gehandhaafd.

*Terugvorderen onderzoekskosten*

- 3.16 Omdat niet is komen vast te staan dat de consument zijn inlichtingenplicht opzettelijk heeft geschonden, kan niet worden geoordeeld dat sprake is van een tekortkoming in de zin van artikel 6:74 BW. Daarmee heeft de verzekeraar geen basis voor het terugvorderen van de onderzoekskosten. De consument hoeft de in- en externe onderzoekskosten van respectievelijk € 532,- en € 5.448,78 dan ook niet aan de verzekeraar te vergoeden.

*De beëindiging van de verzekeringen zijn niet rechtsgeldig*

- 3.17 Bij brief van 19 februari 2024 heeft de verzekeraar verduidelijkt dat de autoverzekering van de consument per direct is stopgezet en de andere (schade)verzekeringsproducten per contractvervaldatum, te weten per 1 mei 2024, niet worden gecontinueerd.

- 3.18 Op grond van artikel 3.2 van de algemene voorwaarden kan de verzekeraar de verzekeringen in het verzekeringspakket van de consument beëindigen als de consument over een gebeurtenis of schade fraude heeft gepleegd of de verzekeraar opzettelijk heeft misleid. Op grond van artikel 6.1 en 6.2 van de bijzondere voorwaarden kan de autoverzekering worden beëindigd indien de plicht om bij het melden van een schade de juiste gegevens te verstrekken niet wordt nagekomen.
- 3.19 Omdat fraude, zoals in 3.4 tot en met 3.8 is overwogen, niet is komen vast te staan, was er geen grondslag voor onmiddellijke beëindiging van de autoverzekering. De verzekeraar heeft de autoverzekering dan ook ten onrechte beëindigd. Ten aanzien van de beëindiging van de overige verzekeringen per contractvervaldatum staat vast dat de consument daar niet om heeft verzocht en de reden van beëindiging gelegen was in het fraudeleus handelen van de consument. Nu vaststaat dat de consument geen fraude heeft gepleegd en de verzekeraar verder niet heeft toegelicht waarom hij deze verzekeringen per contractvervaldatum mocht beëindigen, zijn ook deze verzekeringen onterecht beëindigd. Desgewenst dient de verzekeraar deze verzekeringen te herstellen.

#### *Slotsom*

- 3.20 De commissie komt tot de slotsom dat de verzekeraar onvoldoende heeft aangetoond dat de consument heeft gefraudeerd.

## **4. De beslissing**

De commissie beslist dat de verzekeraar onvoldoende heeft aangetoond dat de consument heeft gefraudeerd.

De commissie beslist dat de verzekeraar geen vordering heeft op de consument tot terugbetaling van de onderzoekskosten.

Daarnaast beslist de commissie dat de verzekeraar binnen een week na datum van de uitspraak:

- de registratie van de persoonsgegevens van de consument zoals aangekondigd in de brief van 9 mei 2023 verwijderd uit het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR;
- de melding bij het CBV intrekt;
- desgewenst de beëindiging van de verzekeringen ongedaan maakt.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*



*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Artikelen uit het Burgerlijk Wetboek

#### Artikel 6:74 BW

1. Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.
2. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt lid 1 slechts toepassing met inachtneming van hetgeen is bepaald in de tweede paragraaf betreffende het verzuim van de schuldenaar.

#### Artikel 6:96 lid 2 sub b BW

1. Vermogensschade omvat zowel geleden verlies als gederfde winst.
2. Als vermogensschade komen mede voor vergoeding in aanmerking: a. redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; b. redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid; c. redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte.

#### Artikel 7:941 BW

1. Zodra de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde van de verwezenlijking van het risico op de hoogte is, of behoort te zijn, is hij verplicht aan de verzekeraar de verwezenlijking te melden. Dit geschiedt zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is.
2. De verzekeringnemer en de tot uitkering gerechtigde zijn verplicht binnen redelijke termijn de verzekeraar alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen welke voor deze van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen.
3. Indien door de tot uitkering gerechtigde een verplichting als bedoeld in de leden 1 of 2 niet is nagekomen, kan de verzekeraar de uitkering verminderen met de schade die hij daardoor lijdt.
4. De verzekeraar kan het vervallen van het recht op uitkering wegens niet-nakoming van een verplichting als bedoeld in de leden 1 en 2 slechts bedingen voor het geval hij daardoor in een redelijk belang is geschaad.
5. Het recht op uitkering vervalt indien de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde een verplichting als bedoeld in de leden 1 en 2 niet is nagekomen met het opzet de verzekeraar te misleiden, behoudens voor zover deze misleiding het verval van het recht op uitkering niet rechtvaardigt.

## Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)

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

(...)

**3.1.3** Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Het Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie. De Verwijzingsgegevens worden ontsloten door de Verwijzingsapplicatie

#### 4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het 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.’

**4.1.2** *Bij de vastlegging in het Incidentenregister moeten het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht worden genomen.*

## **4.2 Toegang tot het Incidentenregister**

(...)

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

## **4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister**

**4.3.1** *Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 en 3.4.7 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot wissing van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.*

**4.3.2** *Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3.1 Protocol beoordeelt de Deelnemer na afloop van een onderzoek of opname van Persoonsgegevens in het Incidentenregister nog steeds voldoet aan de doelomschrijving van artikel 4.1.1 Protocol en de toets van artikel 4.1.2 Protocol.*

**4.3.3** *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 opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.*

## **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 Extern Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor Veiligheidszaken van 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 onder 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.*