

**Hersteluitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-659
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. drs. R. Knopper, leden en mr.
drs. D.J. Olthoff, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 juni 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle,
verder te noemen Verzekeraar, die zich in deze procedure laat
vertegenwoordigen door Delta Lloyd Schadeverzekering N.V.
Datum uitspraak : 5 oktober 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Consument claimt als derde-gelaedeerde materiele en letselschade van Verzekeraar en claimt onder meer een schadevergoeding wegens beschadiging van designerkleding. Volgens Verzekeraar kan Consument het bezit en de waarde van de kleding niet aantonen en heeft hij een onwaarachtige opgave gedaan met het doel een uitkering te verkrijgen waar hij bij een juiste opgave geen recht op zou hebben. Ook meent Verzekeraar dat Consument bij herhaling weigert mee te werken aan de vaststelling van de schade en de herkomst van de geclaimde goederen. Verzekeraar wijst de claim af, registreert de persoonsgegevens van Consument in het Extern Verwijzingsregister (EVR) en het Incidentenregister en vordert de gemaakte onderzoekskosten van Consument. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar op terecht gronden tot de genomen maatregelen mocht overgaan en wijst de vorderingen van Consument, te weten: verwijdering van de persoonsgegevens uit het EVR en Incidentenregister, betaling van de geclaimde schade en toewijzing van een andere schadebehandelaar, af.

I. Procesverloop

- I.1 De Commissie heeft op 25 augustus 2017 beslist op de klacht van Consument tegen Verzekeraar. Deze beslissing is op diezelfde datum aan partijen toegezonden.
- I.2 Onderdeel 4.6 van de beslissing van 25 augustus 2017 luidt:
“Voor wat betreft de duur van de registraties (acht jaar) heeft Consument gemotiveerd betoogd dat hij, mede in verband met zijn jeugdige leeftijd in zijn mogelijkheden voor de opbouw van een zelfstandig bestaan belemmerd wordt en daardoor disproportioneel in zijn belangen wordt geschaad. Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar bij zijn besluitvorming deze belangen voldoende meegewogen waardoor de Commissie de duur van acht jaar wel proportioneel acht.
De opname van de persoonsgegevens van consument in het Incidentenregister
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 Commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van Incidentenregistratie dan de duur van de EVR rechtvaardigen. Dit leidt tot de conclusie dat Verzekeraar de registratie in het Incidentenregister op de hiervoor aangegeven gronden dient te beperken tot vier jaar.”

- 1.3 Per e-mailbericht van 12 september 2017 heeft Verzekeraar de Commissie geattendeerd op de in 4.6 genoemde termijn van vier jaar van inschrijving in het Incidentenregister terwijl tevens wordt gesteld dat zolang de registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Verzekeraar vraagt de Commissie of hier sprake is van een verschrijving.
- 1.4 Conform artikel 46.1 van het Reglement Kifid heeft de voorzitter van de Commissie op 25 september 2017 Consument schriftelijk dienooreenkomstig op de hoogte gesteld en hem in de gelegenheid gesteld te reageren.
- 1.5 Consument heeft op 27 september 2017 een e-mailbericht gezonden aan onder meer de Klachtencoördinator en de directie van Kifid alsmede het ministerie van Financiën, met de volgende inhoud:
- “(...) Ik wil bij deze graag een formele klacht indienen over de voorzitter, behandelaar en klachten behandelaar betreft deze zaak. (...) Vervolgens had ik diverse keren geklaagd over de uitspraak dat dit niet klopt. Als je als voorzitter aangeeft geen uitspraak over iets te kunnen doen kun je ook niet zeggen dat de EVR melding maar 4 jaar van kracht moet zijn dan hoor je formeel zelfs aan te geven dat het dan maar 8 jaar aangehouden moet worden. Ik verklaar zoals ik eerder al zei de uitspraak niet-ontvankelijk. Ik heb zelfs het gevoel dat de voorzitter/behandelaar bevoordeeld is en in het belang van [naam Verzekeraar] kijkt.
- Om een voorbeeld te noemen ik diende een klacht in en dit kan niet behandeld worden is mij ook telefonisch aangegeven en door de klachten behandelaar formeel in haar laatste beslissing (correspondentie tussen mij en het Kifid omtrent deze zaak is beëindigd). Maar [naam medewerkster Verzekeraar] dient verzoek in bij het Kifid omtrent de uitspraak en dit wordt zoals u al raadt direct behandeld en er wordt naar mijn reactie gevraagd. Ook tegen haar hoort gezegd te worden dat dit de beslissing is punt, maar dat gebeurt niet.
- Ik verzoek het Kifid nogmaals de uitspraak ongeldig te verklaren. (...)”

2. Motivering

- 2.1 Artikel 46.1 (*Herstel kennelijke vergissingen*) van het Reglement Kifid luidt:
“De Voorzitter kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van de uitspraak door een partij Schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke reken-of schrijffout in de uitspraak herstellen, dan wel overgaan tot verbetering van namen en data in de uitspraak.”
- 2.2 Anders dan Consument meent, heeft artikel 46.1 van het voornoemde Reglement uitsluitend betrekking op een administratieve fout en is niet bedoeld als mogelijkheid om tegen een beslissing van de Commissie inhoudelijk in beroep te gaan. Consument heeft op diverse andere wijzen aan Kifid kenbaar gemaakt zich niet te kunnen vinden in de inhoudelijke beslissing van de Commissie en de afwijzing van zijn vordering. Consument kan voor deze bezwaren geen beroep doen op artikel 46.1 van het Reglement.
- 2.3 De Commissie betreurt de administratieve fout die aanleiding is voor deze herstelbeslissing.

3. Beslissing

De onder 4.6 opgenomen overweging van 25 augustus 2017 dient aldus verbeterd te worden gelezen:

“(…)

De opname van de persoonsgegevens van consument in het Incidentenregister

Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang de registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Dit leidt de Commissie tot het oordeel dat de registratie in het Incidentenregister eveneens voor de duur van acht jaar blijft staan.”

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.