Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1010

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	19 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Autoverzekering. Fraude. De consument vordert verwijdering van de EVR-registratie. De commissie oordeelt dat de consument bij de eerste schadeclaim heeft gefraudeerd en bij de tweede schadeclaim een poging heeft gedaan om te frauderen. De verzekeraar had daarom goede gronden om tot de EVR-registratie van vijf jaar over te gaan. De vordering wordt afgewezen.

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. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de namens de consument ingediende aanvullende stukken; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de namens de consument ingediende repliek en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 oktober 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mr. P.N. Huisman, advocaat te Groningen. De verzekeraar werd vertegenwoordigd door [naam 1], legal counsel en [naam 2], register fraude-coördinator.

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 Op 14 maart 2023 heeft de consument een {merk en type auto] gekocht bij [naam bedrijf] (hierna: de auto). De auto was eerder, op [datum] 2023, betrokken bij een kop-staartbotsing (hierna: de botsing) en is hierna total loss verklaard.

De auto is zonder herstel aan de consument verkocht. Op 15 maart 2023 heeft de consument voor zijn auto een autoverzekering met beperkt cascodekking bij de verzekeraar gesloten (hierna: de verzekering).

2.2 Op 8 mei 2023 heeft de consument de verzekeraar gebeld om een schade te melden aan de voorruit van de auto (hierna: de ruitschade). Volgens de consument was de schade tijdens een autorit tussen [plaats 1] en [plaats 2] bij slecht weer ontstaan, doordat hij iets op zijn ruit had gekregen. Volgens de consument was er eerst een kleine beschadiging, maar was die verder gaan scheuren waardoor hij niet meer met de auto durfde te rijden. De verzekeraar heeft de consument op [naam bedrijf 2] gewezen, waarop de voorruit daar is vervangen. De verzekeraar heeft de factuur van [naam bedrijf 2] betaald en [naam bedrijf 2] heeft de factuur ter kennisgeving aan de consument gestuurd. Met een e-mailbericht van 10 juni 2023 heeft de consument als volgt op de factuur gereageerd:

"Volgens mij klopt er iets niet aan de factuur. Ik kan zo het bedrag niet overmaken."

2.3 Op 4 juli 2023 heeft de consument de dekking van de verzekering uitgebreid van Beperkt-Casco naar Allrisk.

2.4 Op 6 juli 2023 heeft de consument bij de verzekeraar digitaal een schade gemeld aan de motorkap en onderplaat van zijn auto. Volgens de consument was hij de dag ervoor in Amsterdam en daar waren zware takken op de auto beland, waardoor een lichte beschadiging was ontstaan (hierna: de stormschade). De motorkap ging nog wel dicht. Daarnaast was volgens de consument een deel van de beschermplaat er afgegaan. Ter onderbouwing van de schade heeft de consument drie foto's van de motorkap overgelegd.

2.5 Met een e-mailbericht van 12 juli 2023 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd dat de schade was verzekerd onder de cascodekking (allrisk). Daarnaast heeft hij hem geïnformeerd dat de schade kosteloos kon worden hersteld bij een bij Stichting Schadegarant aangesloten hersteller en dat anders een eigen risico van € 400,- zou gelden.

2.6 Met een e-mailbericht van 13 juli 2023 heeft de consument geantwoord dat hij voordat hij het e-mailbericht had gelezen reeds een motorkap had besteld waarvoor hij kosten had gemaakt, maar dat de motorkap nog moest worden gespoten en dat de onderplaat ook nog moest worden hersteld. Hij vroeg of hij alles zelf moest repareren en declareren bij de verzekeraar, of de rest bij een erkende schadehersteller moest laten repareren. Hij kon het eigen risico van € 400,- echter niet betalen.

2.7 Omdat bij de verzekeraar het vermoeden was gerezen dat de consument oude schades als nieuwe schades claimde heeft hij een fraudeonderzoek gestart. Vervolgens heeft hij de consument per e-mailbericht van 17 augustus 2023 geconfronteerd met een aantal bevindingen, nadat het niet was gelukt hem telefonisch te spreken.

2.8 Bij e-mailbericht van 18 augustus 2023 heeft de consument als volgt gereageerd:

"De auto is inderdaad gekocht bij [naam bedrijf]. Toen ik de auto kocht op 14 maart 2023 was de auto inderdaad Total loss en had behoorlijk veel schades. Deze schades zijn allemaal door mijzelf hersteld, er zijn onderdelen voor gekocht en alles is netjes hersteld.

Er is geen sprake van dat ik de schades via de verzekering ben gaan claimen, dit vind ik dan ook een zeer ongepaste opmerking."

2.9 Op 2 oktober 2023 heeft de consument bij de verzekeraar digitaal een schade gemeld en daarbij het volgende aangegeven. Bij het parkeren had een andere auto schade veroorzaakt. Er was zowel lakschade aan de linker- als rechterkant (hierna: de parkeerschade). De parkeerschade was op 14 september 2023 in Nederland ontstaan.

2.10 Op 4 oktober 2023 heeft de verzekeraar de consument gebeld. Nadat de verzekeraar de consument had voorgehouden dat uit foto's blijkt dat de ruitschade een oude schade betreft, heeft de consument het volgende geantwoord. De bij de aankoop aanwezige schade en de schade aan de ruit heeft hij zelf hersteld, namelijk in het buitenland. De motorkap die bij de botsing ook was beschadigd, had hij ook laten herstellen of vervangen en hij kon dit bewijzen. De parkeerschade was ontstaan op 14 september 2023, toen de auto in Frankrijk geparkeerd stond. Hierop heeft de verzekeraar aangegeven dat het schadebeeld van de parkeerschade duidt op aanrijdingen met een vast object en dat hij de schade wilde laten onderzoeken. Als de schade niet overeenkwam met de opgave van de consument zouden de kosten van het onderzoek voor rekening van de consument komen. De consument wilde niet meewerken aan het onderzoek.

2.11 Op 6 oktober 2023 heeft de consument de verzekering beëindigd.

2.12 Bij e-mailbericht van 12 oktober 2023 heeft de consument uitleg gegeven over de drie gemelde schades. Over de parkeerschade heeft hij het volgende verklaard. Hij heeft zich vergist, de schade had in Frankrijk en niet in Nederland plaatsgevonden. Hij had de datum van 14 september 2023 aangehouden, omdat hij de auto op dat moment had opgehaald. De auto had een paar dagen geparkeerd gestaan, dus de schade had ook dagen eerder kunnen ontstaan. De stormschade was volgens de consument niet vergelijkbaar met de foto's van de oude schade en over de ruitschade heeft de consument het volgende geschreven:

"Voor wat betreft de voorruit wil ik u het volgende zeggen: alhoewel de foto's vergelijkbaar zijn. U ziet aan de linker kant een barst is aan de rechterkant helemaal onderin ook een barst terug te zien. Dit is een andere schade en is dus zeker niet vergelijkbaar.

Daarnaast kan de auto niet rijden zonder een airbag, de airbags waren stuk zoals u kunt zien op de foto's die gemaakt zijn op die bewuste 10 februari 2023.

De airbags zijn vervangen, echter moet de voorruit eruit, dit is ook een bewijs dat de voorruit al is vervangen anders kan de auto niet rijden."

De consument heeft zijn bericht afgesloten met:

"U heeft mij bewust beschuldigt, als u de geclaimde schades niet wilt vergoeden dan zal ik verdere stappen ondernemen."

2.13 Per brief van 26 oktober 2023 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd over zijn bevindingen. Hij heeft dekking voor de claims afgewezen. Volgens de verzekeraar betrof de ruit- en stormschade oude schade en was de parkeerschade veroorzaakt door een aanrijding met een vast object en onder andere omstandigheden dan door de consument aangegeven. Omdat volgens de verzekeraar sprake is van opzettelijke misleiding heeft hij de persoonsgegevens van de consument voor vijf jaar in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) geregistreerd tot 26 oktober 2028 en voor acht jaar in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister tot 26 juli 2031. Daarnaast heeft de verzekeraar de reisverzekering beëindigd en een bedrag van € 1.167,37 teruggevorderd. Dit bedrag bestaat voor € 532,- aan (SODA) onderzoekskosten en voor € 635,37 aan kosten in verband met de ruitschade.

2.14 Bij brief van 22 januari 2024 heeft de vertegenwoordiger van de consument bezwaar ingediend en gevraagd of de registratie in het EVR kon worden verwijderd. De verzekeraar heeft het verzoek afgewezen. Omdat partijen er samen niet uitkwamen heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.15 De consument vordert verwijdering van de registratie in het EVR. Hij voert daarbij het volgende aan.

Hij vindt dat de verzekeraar zich ten onrechte op het standpunt stelt dat hij heeft gefraudeerd. De consument heeft slechts drie keer melding willen maken van schade en informatie aan de verzekeraar gevraagd. Volgens de verzekeringsvoorwaarden is hij verplicht om schades te melden. Hij heeft zelf geen verdere acties ondernomen om dekking te krijgen onder de verzekering. Hij heeft bijvoorbeeld geen verdere stukken of facturen toegestuurd terwijl de verzekeraar hier wel om had gevraagd. Omdat de consument geen verdere handelingen heeft verricht om vergoedingen te krijgen kan volgens hem hooguit sprake zijn van een vermoeden van fraude.

2.16 Bij de ruitschade is de consument ervan uitgegaan dat hij deze zelf moest betalen. De ruitschade is vervolgens buiten de consument om automatisch afgehandeld. De ruit is zonder ruggenspraak met de consument direct vervangen en de verzekeraar heeft de factuur direct betaald. Om dit recht te trekken heeft de consument een e-mail gestuurd naar [naam bedrijf 2]. Vervolgens heeft de consument geen verdere actie ondernomen, omdat hij een zware hersenschudding heeft gehad.

Hierdoor kampt de consument met beperkingen in het persoonlijk en sociaal functioneren. Er was sprake van verminderde belastbaarheid, problemen met het concentreren, en verwerken en onthouden van informatie.

2.17 De registratie in het EVR is verstrekkend. In het kader van het vereiste van subsidiariteit had de verzekeraar met een lichtere maatregel kunnen volstaan. De registratie leidt ertoe dat hij niet of heel moeilijk toegang kan krijgen tot de brede dienstverlening die financiële dienstverleners aanbieden. Hij heeft er daarom belang bij dat de registratie wordt verwijderd. De consument vormt geen bedreiging voor de integriteit van de financiële sector. Hij heeft namelijk nooit eerder een schade geclaimd. De duur van vijf jaar is niet proportioneel. De registratie dient beperkt te blijven tot een strikt minimum. Daarnaast is het niet duidelijk hoe de persoonlijke omstandigheden van de consument zijn meegewogen.

Het verweer

2.18 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De consument vordert dat de verzekeraar de registratie van zijn persoonsgegevens in het EVR voor de duur van vijf jaar ongedaan maakt. De commissie zal daarom beoordelen of de verzekeraar deze maatregel mocht nemen.

De registratie in het EVR – juridisch kader

3.2 De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument voor vijf jaar geregistreerd in het EVR. Hieraan is een registratie aan het Incidentenregister gekoppeld. Deze registraties houden het volgende in. Elke verzekeraar houdt een Incidentenregister bij. Doet zich een incident voor, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkenen worden vermeld. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de verzekeraar hebben toegang tot dit systeem. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere verzekeraars kan worden uitgewisseld.

3.3 De verzekeraar kan daarnaast besluiten om andere verzekeraars te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident was betrokken op te nemen in het EVR, een systeem waar alle verzekeraars toegang toe hebben. Medewerkers van andere verzekeraars kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van een verzekeraar. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de verzekeraar die de melding heeft opgenomen in zijn Incidentenregister.

Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de verzekeraar die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere verzekeraars hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, zullen weigeren.

3.4 Beide registers hebben dus een externe werking, hoewel opname in alleen het Incidenten-register minder verstrekkend is dan wanneer ook een melding in het EVR is gedaan.

3.5 Omdat deze registraties grote gevolgen hebben voor consumenten, mogen verzekeraars niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in de genoemde registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).[1] De eisen voor registratie in het Incidenten-register en het EVR zijn opgenomen in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG).

3.6 De commissie toetst hierna of de opname in het EVR terecht en proportioneel is.

De registratie in het EVR

3.7 Artikel 5.2.1 van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Vereist is dat er een zwaardere verdenking tegen de consument bestaat dan alleen maar een redelijk vermoeden van schuld aan de fraude.[2] Dit betekent dat een verdenking van fraude alleen niet genoeg is, hier moet ook enig bewijs voor zijn. Een verzekeraar moet dus goede redenen hebben de gegevens te registreren en hij moet die redenen ook voldoende kunnen onderbouwen.

3.8 De commissie oordeelt dat de verzekeraar hierin is geslaagd bij de ruit- en de stormschade. Dit oordeel licht zij als volgt toe aan de hand van de schades.

Ruitschade

3.9 De consument heeft oude schade geclaimd als ruitschade en hij heeft gelogen over de toedracht. Dat het om een oude schade gaat, blijkt uit de foto's die na de botsing zijn genomen in vergelijking met de foto's die door [naam bedrijf 2] zijn gemaakt. Op beide sets foto's is dezelfde schade te zien. De consument heeft ter zitting ook bevestigd dat het om een oude schade gaat. De consument heeft de ruitschade bij de verzekeraar geclaimd. Dit staat namelijk in zijn e-mailbericht van 12 oktober 2023 waarin staat dat hij alle schades, waaronder de ruitschade, vergoed wil hebben. Bovendien valt het niet met elkaar te rijmen dat de consument de ruitschade niet wilde claimen, maar wel over de ruitschade en de toedracht ervan heeft gelogen.

---

[1] Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3, te vinden op www.rechtspraak.nl, en GC Kifid 2017-717 onder 4.2, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op www.rechtspraak.nl).

De consument verklaarde namelijk op 8 mei 2023 dat de ruitschade was veroorzaakt door iets wat hij op zijn ruit had gekregen toen hij van [plaats 1] naar [plaats 2] reed en dat deze verder was gaan scheuren. Daarnaast heeft hij gelogen over de reparatie van de ruit. De ruit was niet gerepareerd of vervangen toen hij de ruitschade meldde bij de verzekeraar, zoals hij wel bij herhaling heeft verklaard, in zijn e-mailberichten van 18 augustus 2023 en 12 oktober 2023 en telefonisch op 4 oktober 2023.

3.10 Bij haar oordeel dat de consument de ruitschade claimt volgt de commissie de consument niet in zijn stelling dat hij de ruitschade (alsnog) zelf wil betalen en dat dit is blijven liggen vanwege zijn hersenschudding. De hersenschudding is evenwel niet aangetoond en ook uit het gedrag van de consument blijkt niet dat hij de ruitschade zelf wil betalen. Daarvoor is onvoldoende dat de consument in zijn e-mailbericht van 10 juni 2023 aan [naam bedrijf 2] schrijft dat de factuur niet klopt en dat hij het bedrag zo niet kan overmaken. De verzekeraar heeft de ruitschade namelijk al meer dan 1,5 jaar geleden betaald en zelfs na de terugvordering van de ruitschade bij brief van 23 oktober 2023 heeft de consument het schadebedrag niet terugbetaald. Ter zitting heeft de consument bovendien afwijzend gereageerd op het verzoek de ruitschade alsnog te betalen.

Stormschade

3.11 Ook de door de consument geclaimde stormschade is een oude schade. De consument heeft onwaar verklaard over de toedracht van de schade. Op zowel de foto's die na de botsing zijn gemaakt als de foto's die de consument van de stormschade heeft overgelegd, is dezelfde schade te zien van een opgebolde motorkap. Dat dezelfde schade twee keer in korte tijd is ontstaan, terwijl de toedracht een hele andere is, is onaannemelijk. En het schadebeeld komt niet overeen met de door de consument opgegeven toedracht van vallende takken. Bij die toedracht zou de motorkap indeuken in plaats van opbollen. De commissie vindt bij haar oordeel relevant dat de consument bij herhaling heeft gesteld dat de motorkap is hersteld, terwijl elk bewijs hiervan ontbreekt, terwijl hij op 4 oktober 2023 telefonisch heeft aangegeven dat hij het herstel kon bewijzen.

3.12 Dat de consument heeft geprobeerd de stormschade te claimen blijkt uit de omstandigheden dat hij op 4 juli 2023 de dekking van de verzekering heeft uitgebreid naar Allrisk, de stormschade op 6 juli 2023 bij de verzekeraar heeft gemeld en uit het e-mailbericht van 13 juli 2023 waarin hij vraagt hoe hij de stormschade moet declareren. Daarnaast vraagt hij in het e-mailbericht van 12 oktober 2023 om alle schades, waaronder de stormschade, te vergoeden. Dat het de consument niet is gelukt om een schade-vergoeding te krijgen en dat hij ook geen facturen heeft overgelegd, maakt zijn handelen niet minder verwijtbaar. Uit het gedrag van de consument blijkt namelijk dat hij doelbewust pogingen heeft ondernomen om een niet gedekte schade vergoed te krijgen.

Parkeerschade

3.13 Het fraudestandpunt van de verzekeraar is ook gebaseerd op de parkeerschade. De consument had bij de melding op 2 oktober 2023 aangegeven dat de schade op 14 september 2023 in Nederland was veroorzaakt door een andere auto tijdens het parkeren. In het gesprek op 4 oktober 2023 heeft hij de toedracht evenwel aangepast. De auto zou namelijk niet in Nederland, maar in Frankrijk in parkeerstand zijn beschadigd door een vrachtwagen of een persoon. Volgens de verzekeraar duidt het schadebeeld van de parkeerschade op twee verschillende aanrijdingen met vaste objecten. Volgens de verzekeraar kon een expertise hierover duidelijkheid verschaffen. De consument wilde hier echter niet aan meewerken nadat de verzekeraar hem had voorgehouden dat als uit de expertise zou blijken dat de schade was veroorzaakt door vaste objecten, hij dan zelf de kosten van de expertise moest betalen. Vervolgens heeft de consument in zijn e-mailbericht van 12 oktober 2023 aangeven dat de parkeerschade ook dagen eerder dan op 14 september 2023 kon zijn ontstaan.

3.14 De commissie stelt vast dat de consument verschillende verklaringen heeft afgelegd over de toedracht van de parkeerschade. Daarnaast vindt de commissie dat voldoende vaststaat dat de consument heeft geprobeerd de parkeerschade te claimen door zijn melding en het e-mailbericht van 12 oktober 2023 waarin hij alle schade, waaronder de parkeerschade, claimt. Maar hiermee kan nog niet worden vastgesteld dat de schade niet in parkeerstand is ontstaan door anderen, maar door aanrijdingen met vaste objecten. Dit had namelijk uit een expertise moeten blijken, maar die heeft niet plaatsgevonden. Dat de consument hieraan niet wilde meewerken is gezien de overige omstandigheden in dit dossier dubieus, maar hieruit kan niet worden afgeleid dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijke vermoeden van fraude van de parkeerschade. De verzekeraar heeft verder niet aangevoerd dat de parkeerschade oude schade is en dit heeft de commissie ook niet kunnen vaststellen.

3.15 Het bovenstaande brengt mee dat er meer dan een gegronde verdenking is dan een redelijk vermoeden dat de consument bij de ruit- en stormschade heeft gefraudeerd. Hoewel dit niet kan worden vastgesteld bij de parkeerschade, is voldaan aan het eerste vereiste voor opname in het EVR. De registratie moet verder ook voldoen aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit.

Subsidiariteit en proportionaliteit

3.16 Bij subsidiariteit gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is om andere verzekeraars erop te attenderen dat er in het verleden bij de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van verzekeringsfraude. Dat doel is in dit geval niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het EVR. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.

3.17 Bij proportionaliteit gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op fraudegerelateerd gedrag van de consument moet bij de proportionaliteitstoets voor registratie zwaarder wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer deel te kunnen nemen. In dat laatste belang wordt de consument door de registratie tot 26 oktober 2028 beperkt.

3.18 De verzekeraar heeft in zijn afweging het aantal frauduleuze claims meegenomen en dat de consument bij herhaling onwaar heeft verklaard. De commissie is van oordeel dat de registratie proportioneel is. Het belang van de verzekeraar en van de branche om opmerkzaam te worden gemaakt op de frauduleuze claim van de consument weegt naar het oordeel van de commissie zwaarder dan het nadeel dat de consument door de registratie ondervindt. Ook de duur van vijf jaar acht de commissie proportioneel. De fraude bij de parkeerschade is weliswaar niet komen vast te staan, maar de consument heeft ook niet aan een expertise willen meewerken. Ten aanzien van de parkeerschade is wel gebleken dat de consument wisselend heeft verklaard. Daarnaast is het de consument één keer gelukt om fraude te plegen en heeft hij één poging hiertoe ondernomen. Het voorgaande in combinatie met de omstandigheden dat hij blijft volhouden dat hij de ruit- en stormschade niet heeft willen claimen, onwaar blijft verklaren ook als hij hiermee wordt geconfronteerd en geen enkel inzicht toont in zijn gedrag, maakt dat de commissie een registratieduur van vijf jaar zeker redelijk vindt. Hierbij neemt de commissie in overweging dat de kans op herhaling groot is. De commissie begrijpt dat de registratie nadelig is voor de consument, een concreet nadeel heeft hij echter niet aangetoond. Bovendien kan niet worden vastgesteld dat de consument de beweerde hersenschudding heeft gehad. De commissie volgt de verzekeraar in de afweging die hij heeft gemaakt en ziet geen aanleiding om tot een kortere duur van de registratie te oordelen dan de vijf jaar die al korter is dan de maximum duur van acht jaar.

Slotsom

3.19 De slotsom is dat vordering van de consument tot doorhaling van de registratie in het EVR moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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. 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.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 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.*

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6
Rechtmatigheid van de verwerking
1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
(...)
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10
Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten
Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard
(...)
***2** Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:*
***a.** ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of*

***b.** ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.*
(...)
***4** Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:*
(...)
***c.** indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.*

***5** Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden.*