Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0967
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. dr. H. Wammes, leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 mei 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Waarborgfonds Motorverkeer, gevestigd te Rijswijk, verder te noemen het Waarborgfonds
Datum uitspraak	: 12 november 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

Samenvatting

Het Waarborgfonds Motorverkeer. De consument vordert uitkering van de schade aan zijn auto en doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens. De consument heeft het Waarborgfonds verzocht om de schade aan zijn geparkeerde auto te vergoeden die een onbekende derde zou hebben veroorzaakt. Uit onderzoek van de expert en de ongevallenanalist blijkt dat de schade is veroorzaakt door een aanrijding met een vast object. De Commissie is van oordeel dat sprake is van opzet tot misleiding. Het Waarborgfonds mocht de maatregelen treffen. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument met de begeleidende brief van zijn vertegenwoordiger; 2) het verweerschrift van het Waarborgfonds; 3) de namens de consument ingediende repliek en 4) de dupliek van het Waarborgfonds.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 oktober 2021. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mevrouw mr. T.Y. Tsang, advocaat. Het Waarborgfonds was eveneens aanwezig.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument was de eigenaar van een Chrysler 300C (hierna: de auto). Op 9 september 2020 om 20:44 uur heeft de consument digitaal politie-aangifte gedaan van verlaten plaats na verkeersongeval waarbij de auto was beschadigd. Op diezelfde dag om 21:31 uur heeft de consument bij het Waarborgfonds een schademelding gedaan. Volgens het online aanvraag-formulier is de schade in parkeerstand ontstaan en is de veroorzaker onbekend. Daarbij is de volgende toelichting gegeven:

"*Ik heb samen met mijn vriendin de auto om 18:05 geparkeerd bij haar thuis in de [straatnaam] te Wassenaar, Wij kwamen samen met onze zoon terug van boodschappen doen. We hebben de boodschappen uitgeladen, en zijn om 18:50 uur weer naar buiten gegaan, om vervolgens naar mijn vader toe te gaan in Scheveningen. Op het moment dat we naar de auto liepen, troffen mijn vriendin en ik gigantische schade aan, aan de bestuurders zijde, Compleet van voor tot achter.*"

2.2 De vriendin van de consument heeft eveneens op 9 september 2020 om 22:30 uur de volgende getuigenverklaring afgelegd:

"*Ik mijn vriend en ons zoontje kwamen terug van boodschappen doen, we hebben de boodschappen ingeruimd en ik ben het luiertje van ons zoontje gaan verschonen, tasje gepakt om naar opa te gaan. mijzelf even opgefrist en klaar gemaakt om weer weg te gaan. toen wij terug naar de auto liepen zagen we aan de bestuurders kant , een enorme schade, van voor naar achter. we hebben de buren gevraagd of ze iets hebben gezien, maar helaas niemand had iets gezien of gehoord. het enige wat we konden zien is dat er witte lak op zit.*"

2.3 Bij brief van 11 september 2020 heeft het Waarborgfonds de consument om nadere informatie (kopie van het politierapport/internetaangifte en kleurenfoto's van het beschadigde object) verzocht. Na ontvangst van die stukken heeft het Waarborgfonds de consument geïnformeerd dat het expertisebureau Dekra Automotive ('Dekra') zou worden ingeschakeld. De expert heeft de schade op basis van herstelkosten vastgesteld op een bedrag van € 2.000,13 incl. BTW. Het rapport van Dekra van 18 september 2020 vermeldt over de schadetoedracht het volgende:

"*Gezien de aard van de beschadiging(en) kan de schade niet veroorzaakt zijn door een ander motorrijtuig. De schade is naar ons inzicht veroorzaakt door een aanrijding met een vast object*".

2.4 Bij brief van 29 september 2020 heeft het Waarborgfonds de consument geïnformeerd over de bevindingen van Dekra en hem erop gewezen dat er twijfel is gerezen over de door de consument geclaimde schade en hem verzocht hierop te reageren.

Met zijn e-mail van 30 september 2020 heeft de consument uitgelegd dat hij de auto zonder schade had geparkeerd en dat de schade mogelijk is veroorzaakt door een bedrijfsbus met een glasrek aan de zijkant. In de wijk is de woningbouw namelijk volop bezig met verbouwingen.

2.5 Bij brief van 20 oktober 2020 heeft Dekra aan het Waarborgfonds meegedeeld dat vóór het uitbrengen van het rapport ook al een ongevallenanalist van Dekra de schade had beoordeeld. Die ongevallenanalist concludeerde, net als de expert die de schade fysiek heeft opgenomen, dat een aanrijding met een motorvoertuig niet aannemelijk is. Ook een aanrijding met een door de consument geopperde "auto met glasrek" vindt Dekra niet aannemelijk.

2.6 Bij brief van 21 oktober 2020 heeft het Waarborgfonds de consument bericht dat hij op basis van de bevindingen van Dekra de schadeclaim afwijst en dat hij overweegt om over te gaan tot meldingen aan externe databanken zoals het Fraude Loket. Daarnaast heeft het Waarborgfonds de consument erop gewezen dat hij een contra-expertise kan laten uitvoeren.

2.7 Op 22 oktober 2020 heeft de consument het Waarborgfonds per mail geïnformeerd dat de auto al was hersteld. Hierop heeft het Waarborgfonds een alternatief voorgesteld: in plaats van een contra-expertise, zou ook een ongevallenanalist kunnen worden ingeschakeld. De consument heeft het Waarborgfonds toestemming gegeven voor het inschakelen van een ongevallenanalist. Het Waarborgfonds heeft vervolgens Ongevallen Analyse Nederland (hierna: OAN) ingeschakeld.

2.8 Het rapport van OAN van 20 november 2020 vermeldt – voor zover van belang – het volgende:

"*De schade bestaat uit een tot op maximaal 0,35 meter hoogte aanwezige horizontale kras- en deukschade in de onderste carrosseriedelen. Deze krassen en de deuk in de voorste rand van het voorscherm zijn van voor naar achter ontstaan, onder stootrichting 11 uur. (…)*

In de schade zou witte lak aanwezig zijn. Op de drie door claimant genomen foto's en de expertisefoto's is echter geen witte vreemde lak zichtbaar, maar hooguit de verstoorde eigen blanke lak van de Chrysler.

In dit schadebeeld zijn geen schadebeeldkenmerken aanwezig die zouden kunnen duiden op of passen bij een aanrijding met een ander motorvoertuig. Het ontbreekt bijvoorbeeld aan wielcontactsporen, een bumperveeg enz.

De in dit schadebeeld aanwezige schadebeeldkenmerken, waaronder de maximale hoogtemaat van 0,35 meter en het feit dat de lak van de Chrysler is afgeschraapt zonder dat hierin overdracht van andere lak zichtbaar is, duiden op een botscontact met een laag stijf/hard object. De grofte van de krassen duidt daarnaast op een vast object van vermoedelijk steen en beton.

Claimant oppert dat de schade zou kunnen zijn veroorzaakt door een botscontact met een wagen met een glasrek hierop. Door DEKRA is gesteld dat een dergelijke toedracht niet aannemelijk is. Dit standpunt van DEKRA kan worden onderschreven. Een botscontact met een glaswagen zou in de gegeven omstandigheden een van achter naar voren ontstaan schadebeeld, een minder grof krasbeeld en naar alle waarschijnlijkheid ook hoger geplaatste schade hebben veroorzaakt. De schade aan met name de dorpel laat zich bij een dergelijke botspartner niet verklaren.
(…)
De schade aan de linkerzijde van Chrysler is niet alleen lang maar ook intensief. De botsing met het vaste object in kwestie heeft vrij lang geduurd. In elk geval lang genoeg voor gewaarwording van een afwijkend/opvallend (bots)geluid. Tijdens het ontstaan van deze schade zal een krassend/schrapend geluid hoorbaar zijn geweest, dat door de inzittenden van de Chrysler zal zijn bemerkt. Dit geluid zal qua intensiteit, maar mede ook vanwege de duur, niet zijn overstemd door interieur- en omgevingsgeluiden.

Daarnaast heeft tijdens het botscontact een aanstoot tegen de voorste rand van het voorscherm en de dorpel plaatsgevonden, waarbij een lichte verandering in rijgedrag op zal zijn getreden. Anders gezegd; de Chrysler heeft een kleine schommeling doorgemaakt tijdens het eerste botscontact. Deze afwijking in rijgedrag kan zijn bemerkt.

Het enig dat ter discussie kan staan is of het ontstaan van de schade is gezien. De hoogteplaatsing van deze schade maakt het onmogelijk de botspartner te kunnen zien door de zijruiten. Indien de bestuurder door de linker buitenspiegel keek in reactie op het geluid en de verandering in rijgedrag, dan zou de botspartner daarin logischerwijs zichtbaar zijn geweest bij het hiervandaan rijden.

Kortom: het ontstaan van deze schade was, onder normale omstandigheden, in elk geval hoorbaar en meest waarschijnlijk ook voelbaar en derhalve merkbaar.

5 Conclusies

Op grond van hetgeen hiervoor genoemd is, kan worden geconcludeerd dat de geclaimde schade aan de Chrysler niet is veroorzaakt door een aanrijding met een ander motorvoertuig, maar door een aanrijding met vast object. Wij conformeren ons aan het standpunt van DEKRA."

2.9 Bij brief van 14 januari 2021 heeft het Waarborgfonds de consument met de bevindingen van OAN geconfronteerd en de consument verweten dat hij het Waarborgfonds opzettelijk heeft misleid omdat de bevindingen van OAN en Dekra niet overeenkomen met zijn schadeclaim. In de brief staat ook dat het Waarborgfonds de persoonsgegevens van de consument heeft opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister ('EVR') voor de duur van drie jaar. Verder heeft het Waarborgfonds het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit ('CBV') laten weten dat de gegevens van de consument in het Incidentenregister zijn opgenomen. Ten- slotte vindt het Waarborgfonds dat de consument de kosten van het fraudeonderzoek tot een bedrag van € 532,00 moet betalen.

De klacht en vordering

2.10 De consument bestrijdt dat hij het Waarborgfonds opzettelijk heeft misleid. Hij wil dat het Waarborgfonds zijn schade alsnog vergoedt, de registraties van zijn persoonsgegevens ongedaan maakt, de melding aan het CBV intrekt én de vordering tot betaling van de kosten van het fraudeonderzoek intrekt.

2.11 Ter onderbouwing van zijn stelling heeft de consument, zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd. De consument heeft de auto na het boodschappen doen bij de woning van zijn vriendin geparkeerd. De auto was op dat moment onbeschadigd. Toen hij later bij de auto terugkwam trof hij de auto met schade aan. De vriendin van de consument kan dit bevestigen. De consument betwist uitdrukkelijk dat hij de schade zelf heeft veroorzaakt.

2.12 In de buurt vinden al drie jaar werkzaamheden plaats. Er worden nieuwe kozijnen en ramen geplaatst. Mogelijk heeft een auto die vaste objecten vervoert de schade veroorzaakt.

2.13 Het Waarborgfonds heeft onvoldoende aangedragen om zijn stelling dat sprake is van fraude te onderbouwen. De consument heeft er alles aan gedaan om te bewijzen dat hij de auto schadevrij heeft geparkeerd. De consument heeft een verklaring overgelegd van [naam autobedrijf] van 1 maart 2021. In deze verklaring staat dat deze schades vaak voorkomen en vaak zijn aangebracht door een vrachtwagen of werkbus met gemonteerd rek aan de zijkant van de auto of een aanhangwagen. De schade aan de auto van de consument is dan ook, aldus de verklaring, door een ander voertuig veroorzaakt.

2.14 Ter zitting heeft de consument uitgelegd dat de auto in een bocht stond. De weg naar links is eenrichtingsverkeer. De weg naar rechts is tweerichtingsverkeer. De consument rijdt voornamelijk in de auto, zijn vriendin soms. Hij is heel erg gesteld op de auto en is daar heel netjes mee. Het had geen zin om een contra-expertise te laten uitvoeren omdat de auto al was gerepareerd. OAN en Dekra kunnen ook fouten maken.

2.15 De politie had de consument geadviseerd om de schade bij het Waarborgfonds te melden. Het autobedrijf is al 20 jaar in bedrijf en heeft onder verschillende nummers bij de Kamer van Koophandel geregistreerd gestaan.

Het verweer

2.16 Het Waarborgfonds heeft de volgende verweren gevoerd.

2.17 Uit de bevindingen van Dekra en OAN blijkt dat de consument in strijd met de waarheid heeft verklaard. Beide experts verklaren dat de schade is veroorzaakt door een botsing met een vast object en niet door een aanrijding met een motorvoertuig. Het Waarborgfonds is daarom niet verplicht de schade te vergoeden. Bovendien is sprake van fraude omdat de consument stelt dat de schade is veroorzaakt door een ander motorvoertuig en de auto in parkeerstand is beschadigd, terwijl volgens de experts de auto in beweging was en de schade is veroorzaakt door een laag stijf object. De consument wist dat hij schade had gereden en dat de auto niet schadevrij is geparkeerd. De consument heeft geen gebruik willen maken van een contra-expertise.

2.18 De consument heeft het Waarborgfonds opzettelijk misleid met het doel een schade-uitkering te verkrijgen waarop hij geen recht had. Dit betekent dat aan de vereisten voor registratie in het EVR is voldaan. Aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit is voldaan. Het claimen van schade zonder bekende veroorzaker is fraudegevoelig en de schadelast wordt gedragen door iedere premiebetalende motorrijtuigbezitter. De consument blijft volharden in zijn ongeloofwaardige stelling, terwijl hij geen tegenbewijs heeft geleverd. De geringe hoogte van het financiële belang en omdat de consument geen andere incidenten op zijn naam heeft zijn verzachtende omstandigheden en hebben geleid tot een registratie in het Incidentenregister en het EVR van drie jaar. Uit niets blijkt dat de consument disproportioneel door de registratie wordt geraakt.

2.19 Omdat de consument heeft gefraudeerd is het Waarborgfonds gerechtigd de gemaakte onderzoekskosten terug te vorderen. Het Waarborgfonds heeft voor de behandeling van het dossier bureauonderzoek moeten doen, twee expertise-bureaus ingeschakeld en er is diverse malen met de consument gecorrespondeerd over de bevindingen. Er is minimaal vijf uur besteed aan het onderzoek naar fraude. Het Waarborgfonds heeft een bedrag van € 95,59 aan Dekra betaald en een bedrag van € 278,30 aan OAN.

2.20 De verklaring van het autobedrijf kan onmogelijk als technisch tegenbewijs dienen tegen de bevindingen van OAN en Dekra. De consument heeft onvoldoende gemotiveerd betwist. Bovendien is het autobedrijf pas na herstel van de auto van de consument bij de Kamer van Koophandel ingeschreven.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of het Waarborgfonds de schadeclaim van de consument mocht afwijzen en of hij de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR mocht registreren voor de duur van drie jaar. Ook moet de commissie beoordelen of het Waarborgfonds de onderzoekskosten bij de consument in rekening mag brengen.

3.2 Allereerst zal de commissie de vraag beantwoorden of het Waarborgfonds de schadeclaim mocht afwijzen of dat het fonds de schade alsnog aan de consument dient te vergoeden.

De afwijzing van de schadeclaim

3.3 De consument heeft alleen recht op uitkering door het Waarborgfonds als komt vast te staan dat de schade aan zijn geparkeerde auto door een onbekend motorrijtuig is veroorzaakt, zoals de consument claimt.

3.4 Het is aan de consument om aan te tonen dat de in zijn schademelding gemelde feiten daadwerkelijk hebben plaatsgevonden. De commissie is van oordeel dat de consument hierin niet is geslaagd. Gelet op de bevindingen van de door het Waarborgfonds ingeschakelde experts, kan de schade niet zijn veroorzaakt door een motorrijtuig. Zowel de ongevallen-analist van Dekra, de expert van Dekra en de ongevallenanalist van OAN hebben geoordeeld dat de schade niet kan zijn veroorzaakt door een motorvoertuig. Bovendien was de auto volgens de bevindingen van OAN tijdens het schadevoorval in beweging. Dat de auto van de consument in geparkeerde toestand door een motorrijtuig is beschadigd, is hierdoor niet aannemelijk. Wat de consument tegen de expertise-rapporten heeft ingebracht, namelijk zijn eigen uitleg en de verklaring van [naam autobedrijf], waaruit zou moeten volgen dat de schade door een motorrijtuig (met glasrek) is veroorzaakt, is naar het oordeel van de commissie niet overtuigend en levert daarom onvoldoende tegenbewijs op.

3.5 Het voorgaande brengt mee dat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de schade is veroorzaakt zoals hij claimt. Het Waarborgfonds mocht de schadeclaim van de consument daarom afwijzen.

De registratie van de persoonsgegevens van de consument

3.6 Het Waarborgfonds heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Incidentenregister en het EVR voor de duur van drie jaar. Het Waarborgfonds heeft de gegevens van de consument geregistreerd omdat hij verzekeraars wil waarschuwen dat de consument heeft gefraudeerd.

Het Waarborgfonds is een derde-organisatie die bij het Protocol is aangesloten en voldoet aan de criteria van artikel 4.27 Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: 'het Protocol', zie bijlage).

3.7 Het Incidentenregister is het systeem van het Waarborgfonds waarin is opgenomen wat er is gebeurd, de omschrijving van het incident. Aan het Incidentenregister is het zogeheten EVR gekoppeld. In het EVR zijn de verwijzingsgegevens (NAW-gegevens) van de claimant opgenomen die bij het incident was betrokken. Financiële instellingen, waaronder het Waarborgfonds, hebben toegang tot het EVR. Door deze opname van de persoonsgegevens in het EVR kunnen andere financiële instellingen vaststellen dat sprake is van een melding in het Incidentenregister van het Waarborgfonds. Andere financiële instellingen kunnen de informatie over het incident opvragen. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de financiële instelling die tot opname in het EVR is overgegaan (in dit geval het Waarborgfonds Motorverkeer), maar ook andere financiële dienstverleners hun (financiële) diensten aan de betrokkene (in dit geval de consument) zullen weigeren. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van het Waarborgfonds voor opname van de persoonsgegevens van de consument in de genoemde registers.[1]

3.8 De registraties in het Incidentenregister en het EVR moeten voldoen aan de eisen die zijn opgenomen in het Protocol. De commissie toetst eerst of de opname in het EVR terecht en proportioneel is. Omdat het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister, is de incidenten-registratie toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan (artikel 5.1.1 van het Protocol).

De registratie in het EVR

3.9 Artikel 5.2.1 van het Protocol 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 alleen een verdenking van fraude niet genoeg is, hier moet ook enig bewijs voor zijn. Het Waarborgfonds moet dus goede redenen hebben de gegevens te registreren en hij moet dat ook voldoende kunnen onderbouwen.

3.10 De commissie heeft hierboven onder 3.3 tot en met 3.5 vastgesteld dat niet is komen vast te staan dat de schade is veroorzaakt op de wijze die de consument stelt. Uit het rapport van OAN volgt dat de schade is veroorzaakt terwijl de auto in beweging was.

---

[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).

Uit de expertise-rapporten van OAN en Dekra blijkt dat de schade is veroorzaakt door een aanrijding met een vast object.

3.11 Volgens het Waarborgfonds wist de consument dat hij schade had gereden en dat de auto niet schadevrij is geparkeerd. De commissie sluit zich hierbij aan. Uit het rapport van OAN onder 2.13 volgt namelijk dat de consument de schade in ieder geval moet hebben gehoord en mogelijk moet hebben gevoeld en gezien omdat de botsing vrij lang heeft geduurd en het geluid van de botsing niet zal zijn overstemd door interieur- en omgevingsgeluiden. Ook heeft de auto tijdens de botsing een kleine schommeling gemaakt. Ter zitting heeft de consument verklaard dat hij heel precies is met de auto en dat hij de meeste tijd in de auto rijdt. Dat de consument onder die omstandigheden niet heeft geweten dat de auto tijdens het rijden is beschadigd, vindt de commissie niet geloofwaardig. Mede vanwege de omvang van de schade is de commissie van oordeel dat de consument de schade al eerder moet hebben bemerkt dan op 9 september 2020 om 18:50 uur toen hij van het huis naar de auto was gelopen om naar zijn vader te gaan. Dit betekent dat de consument wist dat de auto was beschadigd voordat hij de auto bij de woning had geparkeerd. Desalniettemin heeft de consument getracht deze schade van het Waarborgfonds vergoed te krijgen als zijnde parkeerschade door een onbekend motorrijtuig. Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het opzet een schade-uitkering van het Waarborgfonds te ontvangen waarop geen recht bestond.

3.12 Het Waarborgfonds heeft uitgelegd dat hij de financiële branche moet waarschuwen voor het incident waarbij de consument was betrokken. Bij het bepalen van de duur van de registratie heeft het Waarborgfonds als verzwarende omstandigheid meegewogen dat de consument blijft volharden in zijn ongeloofwaardige stelling, terwijl hij geen tegenbewijs heeft geleverd. Als verzachtende omstandigheid heeft het Waarborgfonds de geringe hoogte van het financiële belang mee laten wegen en dat de consument geen andere incidenten op zijn naam heeft. De consument heeft naar voren gebracht dat de registratie grote gevolgen voor hem heeft en dat hij door de registratie ernstig is aangeslagen.

3.13 De commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft voor de consument en dat het sluiten van verzekeringen hierdoor wordt bemoeilijkt. Gelet op de feiten en omstandigheden van deze zaak is de commissie echter van oordeel dat het belang van de financiële sector bij registratie van de persoonsgegevens van de consument zwaarder weegt dan het belang van de consument bij niet registreren van zijn persoonsgegevens. De omstandigheden van het geval en de belangen van de consument zijn in voldoende mate meegewogen. De commissie acht de registratie en de door het Waarborgfonds gehanteerde termijn van drie jaar niet disproportioneel.

De registratie in het Incidentenregister en de melding aan het CBV

3.14 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket. Dit is het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV). Omdat de incidentenregistratie terecht is, mag daarvan ook een melding aan het CBV worden gedaan. Voor het toewijzen van de vordering tot intrekking van de melding van de incidentenregistratie aan het CBV is derhalve geen grond aanwezig.

De terugvordering door de verzekeraar van de kosten van het fraudeonderzoek

3.15 Het Waarborgfonds heeft de consument aansprakelijk gesteld voor de kosten die hij door de behandeling van de frauduleuze claim van de consument heeft moeten maken. Het Waarborgfonds verlangt van de consument dat hij die kosten als schade vergoedt. Het gaat om de door het Waarborgfonds gemaakte interne onderzoekskosten. In totaal vordert het Waarborgfonds van de consument € 532,00. De incasso hiervan is overgedragen aan SODA.

3.16 De door de consument gegeven opzettelijke onjuiste voorstelling van zaken kan worden gekwalificeerd als een onrechtmatige daad als bedoeld in artikel 6:162 BW. De consument is verplicht de schade te vergoeden die het Waarborgfonds als gevolg hiervan heeft geleden. De (interne) onderzoekskosten komen op grond van artikel 6:96 lid 2 sub b BW voor vergoeding in aanmerking als het Waarborgfonds op enigerlei wijze aantoont dat deze kosten daadwerkelijk zijn gemaakt als gevolg van de aan de consument verweten handelwijze.[3] Het Waarborgfonds zal concreet moeten onderbouwen dat en hoe de kosten samenhangen met het fraudeonderzoek naar de consument.

3.17 Het Waarborgfonds heeft het door hem gevorderde bedrag van € 532,00 onderbouwd met een overzicht van de interne werkzaamheden met daarbij de uurtarieven bij de factuur van SODA. Dat overzicht vermeldt dat in werkelijkheid voor een bedrag van € 834,00 aan kosten voor het interne onderzoek zijn gemaakt. Daarnaast heeft het Waarborgfonds een factuur van OAN van € 278,30 overgelegd en benoemd dat de kosten van Dekra € 95,59 bedragen. Die kosten vordert het Waarborgfonds echter niet. De commissie verstaat het standpunt van het Waarborgfonds aldus dat hij zijn vordering matigt tot een bedrag van € 532,00. Verder heeft het Waarborgfonds uitgelegd dat interne kosten van het onderzoek naar de fraude zijn gemaakt in verband met bureauonderzoek, het inschakelen van experts en correspondentie met de consument.

[3] Zie bijvoorbeeld de uitspraak GC Kifid 2019-575.

De commissie is van oordeel dat het Waarborgfonds voldoende heeft onderbouwd welke werkzaamheden zijn verricht, hoerveel uur hieraan is besteed en dat dit in redelijkheid komt tot het bedrag van € 532,00. Er is dus voldoende grond dat de consument deze kosten aan het Waarborgfonds moet vergoeden.

Slotsom

3.18 De slotsom is dat het Waarborgfonds de claim van de consument naar het oordeel van de commissie terecht heeft afgewezen, dat hij de gegevens van de consument voor de duur van drie jaar mocht opnemen in het Incidentenregister en het EVR en daarvan een melding aan het CBV mocht maken. Er is geen reden om het Waarborgfonds te veroordelen om zijn vordering tot betaling van € 532,00 voor de door het fonds gemaakte interne onderzoekskosten in te trekken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

2. Begripsbepalingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

Incident: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

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

3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (…)

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

"Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;

- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen."

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(…)

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

(…)

4.2.7 De gegevens uit het Incidentenregister mogen slechts worden uitgewisseld met Veiligheidszaken van derde-organisaties als wordt voldaan aan ieder van de volgende criteria:
a. de derde-organisatie beschikt over een wettelijke grondslag;
b. de taakuitoefening van de derde-organisatie staat in direct verband met de werkzaamheden van de financiële instellingen;
c. de derde-organisatie heeft een gerechtvaardigd belang bij de uitwisseling van de gegevens;
d. de derde-organisatie onderschrijft het Protocol, draagt zorg voor strikte naleving van het Protocol en verleent medewerking aan toezichtmaatregelen en – activiteiten op grond van het Protocol; en
e. de gegevensuitwisseling met de derde-organisatie maakt uitdrukkelijk deel uit van de informatieplicht van de verantwoordelijke.
(…)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister
(…)
4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister
(…)
5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister
5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.
a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.
b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister
(…)
5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.