Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0647
(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, mr. dr. H. Wammes, leden en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 februari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Waarborgfonds Motorverkeer, gevestigd te Rijswijk, verder te noemen het Waarborgfonds
Datum uitspraak	: 29 juli 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Klacht tegen het Waarborgfonds. De consument vordert doorhaling van de registratie van haar persoonsgegevens. De consument heeft een verzoek om schadevergoeding ingediend bij het Waarborgfonds. Een ander voertuig zou 's nachts tegen haar auto zijn aangereden. Uit onderzoek van een door het Waarborgfonds aangezochte expert en een ongevallenanalist blijkt echter dat de schade is veroorzaakt door een aanrijding met wegmeubilair. De commissie is van oordeel dat sprake is van opzet tot misleiding. De registratie in het EVR voor de duur van drie jaar is gerechtvaardigd. Wel dient het Waarborgfonds de duur van de registratie in het Incidentenregister te matigen naar drie jaar. Daarnaast hoeft de consument de interne onderzoekskosten niet te betalen. De vordering van de consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

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; 2) de aanvullende stukken van de consument en; 3) het verweerschrift van het Waarborgfonds.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 juni 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vertegenwoordiger mr. C.W.F. Jansen, advocaat. Namens het Waarborgfonds waren aanwezig [naam 1] en [naam 2].

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 Op 16 juni 2021 heeft de consument een schademelding gedaan bij het Waarborgfonds. Hierbij heeft zij verklaard dat schade is ontstaan aan de gehele linkerzijde van haar auto toen de auto geparkeerd stond op een parkeerplaats bij haar woning.

2.2 Vervolgens is deze schademelding op 18 juni 2021 aangevuld met een getuigen-verklaring van de partner van de consument. In deze verklaring staat het volgende:

"(…)Mijn partner [voorletters en achternaam van de consument] heeft pas een maand haar nieuwe auto. Op 16 juni 00.30 kwamen wij samen thuis, en was de auto in prima staat. Wij zijn direct gaan slapen omdat we weer vroeg op moesten. 16 juni 08.30 gingen wij samen naar beneden om naar ons werk te gaan, daar troffen wij de auto aan die helemaal beschadigd was aan de linker zijkant. Mijn partner heeft direct aangifte gedaan bij de politie, en bij de buren aangebelt of ze iets hebben gehoord of gezien. Dit was niet het geval. Mijn partner [voorletters en achternaam van de consument] is toen zo emotioneel geworden omdat zij na 10 jaar eindelijk een goede auto heeft gekocht waar zij heel hard heeft voor moeten werken, en dat je dat dan zo moet aantreffen zonder dat iemand netjes een brief heeft achtergelaten deed haar enorm pijn."

2.3 Het Waarborgfonds heeft expertisebureau CED opdracht gegeven de schade te onderzoeken. In het door CED opgemaakte rapport van 26 juli 2021 staat – voor zover relevant – de volgende beschrijving van de vaststellingen van de expert:

"Wij stelden vast, dat het voertuig aan de linkerzijde was beschadigd. De deformatie bevond zich in het midden gedeelte van de carrosseriedelen. Er zijn geen sporen aangetroffen die wijzen op een aanrijding met een ander motorrijtuig.
(…)

Conclusie

Gelet op het schadebeeld en de bij ons bekend zijnde beperkte gegevens is deze schade niet veroorzaakt door een ander motorrijtuig.

De schade is veroorzaakt door een aanrijding met wegmeubilair."

2.4 Het Waarborgfonds heeft het rapport van CED op 13 augustus 2021 telefonisch met de consument besproken. In dit gesprek liet de consument weten de conclusie van CED niet te onderschrijven. Naar aanleiding hiervan heeft het Waarborgfonds ongevallenanalist Ongevallen Analyse Nederland (hierna 'OAN') verzocht de schade te beoordelen. Het Waarborgfonds heeft de inhoud van het telefoongesprek aan de consument bevestigd in zijn brief van 17 augustus 2021. In deze brief staat onder meer dat de consument in de gelegenheid wordt gesteld om op eigen kosten een contra-expert in te schakelen.

2.5 In het door OAN opgemaakte rapport van 13 september 2021 staat – voor zover relevant – het volgende.

"2. VRAAGSTELLING
Gevraagd is het schadebeeld van de Kia te beoordelen en aan te geven of deze schade veroorzaakt kan zijn door een ander motorvoertuig.

(…)

4. ANALYSE/RESULTATEN
(…)

(…) Ter hoogte van de B-stijl is in de bovenste krasdeuk een dubbele, halve maanvormige inrijding zichtbaar, die duidt op dat de botspartner halfrond en smal is. Een dergelijke halve maanvormige schade wordt veelal gezien bij botscontacten met een rib van [een] vangrail. Dit schadebeeldkenmerk is typerend. De overige voornoemde schadebeeldkenmerken duiden ook op of passen eveneens bij een botscontact met [een] vangrail.

Slechts valt in dit schadebeeld nog op dat de schade aanvangt met een diffuus en vooral breder dan normaal bij een vangrail contact te verwachten inrijding (…) en dat in het voorscherm een korte en ondiepe krasschade zichtbaar is tussen beide krasdeuken (…). Deze schadebeeldkenmerken zijn niet typerend voor een vangrailcontact. Mogelijk betreft dit (deels) oude schade. Ook is het denkbaar dat de vangrail in kwestie op het voorstel deel of juist het uiteinde werd geraakt, daar waar de ribben breder zijn. En het is denkbaar dat de vangrail in kwestie was voorzien van een aangebouwde reflector of iets dergelijks.

In dit schadebeeld zijn geen schadebeeldkenmerken aanwezig die duiden of passen bij een botscontact met een ander motorvoertuig. Het ontbreekt bijvoorbeeld aan een wielcontactspoor, een bumperveeg of overdracht vreemde (voertuig)lak.

De voornoemde niet typerende schadebeeldkenmerken voor een vangrailcontact zijn ook niet aan een ander motorvoertuig te relateren.
(…)
Tijdens het ontstaan van deze schade is een lang aanhoudend schurend en krassend geluid geproduceerd, dat eventuele interieur- en omgevingsgeluiden zal hebben overstemd en dat gezien de intensiteit van de krasdeuken ter hoogte van de A-stijl het meest duidelijk hoorbaar zal zijn geweest ter hoogte van de bestuurdersplaats. Het is hierdoor aannemelijk dat het ontstaan van de schade is gehoord.
(…)
Wel is ervan uit te gaan dat de Kia in zijn beweging naar links is beperkt door het vangrailcontact, waardoor zodoende het ontstaan van de schade ook voelbaar zal zijn geweest.

Kortom: het ontstaan van deze schade was bemerkbaar.

5 CONCLUSIES

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

2.6 Per brief van 28 september 2021 heeft het Waarborgfonds zich op het standpunt gesteld dat de consument bewust een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven, omdat de schade aan de auto van de consument niet is veroorzaakt door een ander motorvoertuig. Het Waarborgfonds heeft de consument laten weten dat zij geen vergoeding zal ontvangen en dat haar persoonsgegevens voor de duur van acht jaar zijn opgenomen in het Incidentenregister en voor de duur van drie jaar in het Extern Verwijzingsregister (hierna 'EVR'). Daarnaast heeft het Waarborgfonds een melding gedaan aan het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna 'CBV'). Ten slotte heeft het Waarborgfonds aanspraak gemaakt op vergoeding van de onderzoekskosten ter hoogte van € 701,35.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert vergoeding van haar schade, doorhaling van de registraties, intrekking van de melding aan het CBV en kwijtschelding van de onderzoekskosten.

2.8 De consument betwist dat er sprake is van fraude. Zij voert aan dat de schade aan de auto is ontstaan toen deze geparkeerd stond.

Zij heeft de auto namelijk schadevrij geparkeerd en pas de volgende ochtend heeft zij ontdekt dat er een forse schade was aangericht. Haar partner kan dit bevestigen.

2.9 De consument wijst er in dit verband op dat zij tot kort na het constateren van de schade niet bekend was met het bestaan en de functie van het Waarborgfonds. Zij werd door een vriendin via WhatsApp op het bestaan van het Waarborgfonds gewezen nadat zij de schade aan haar auto had ontdekt. Verder wijst de consument erop dat zij uit eigen beweging contact heeft gezocht met [naam vuilophaaldienst] om te informeren of de vuilophaaldienst de schade had veroorzaakt. Van opzet tot misleiding kan volgens de consument ook gelet op deze omstandigheden geen sprake zijn.

Het verweer

2.10 Het Waarborgfonds heeft de volgende verweren gevoerd.

2.11 Volgens het Waarborgfonds kan op basis van de rapporten van CED en OAN worden geconcludeerd dat de geclaimde schade onmogelijk kan zijn veroorzaakt toen de auto geparkeerd stond. De schade moet zijn veroorzaakt door een beweging tegen een vangrail.

2.12 Het Waarborgfonds wijst erop dat de consument de enige is die met de auto heeft gereden tot aan het moment dat zij deze parkeerde. Zij wist dan ook dat de schade niet is veroorzaakt toen de auto in de parkeerstand stond. Desondanks heeft de consument getracht deze schade van het Waarborgfonds vergoed te krijgen. De consument heeft aldus getracht het Waarborgfonds opzettelijk te misleiden.

2.13 Het Waarborgfonds wijst er verder op dat volgens de expert van OAN tijdens het ontstaan van de schade een lang schurend en krassend geluid te horen is geweest. Volgens het Waarborgfonds staat het vast dat de consument het ontstaan van de schade moet hebben opgemerkt. De verklaring van de consument dat zij de schade pas in de ochtend van 16 juni 2021 ontdekte, kan dus niet juist zijn.

2.14 Volgens het Waarborgfonds kan maar weinig waarde worden gehecht aan de door de consument toegezonden screenshots van de WhatsApp-conversatie met een vriendin. De conversatie is niet volledig weergegeven; het zijn stukjes uit het gesprek. Ook staat er nergens een datum bij.

2.15 Bij het bepalen van de duur van de registratie in het EVR heeft het Waarborgfonds rekening gehouden met het feit dat de consument geen eerdere frauderegistraties op haar naam heeft staan.

Daarnaast heeft het Waarborgfonds meegewogen dat zij, ondanks herhaaldelijk contact met het Waarborgfonds, geen openheid van zaken heeft gegeven en blijft volharden in haar ongeloofwaardige stellingen.

2.16 Het Waarborgfonds gaat ervan uit dat de consument opzettelijk en op oneigenlijke gronden heeft geprobeerd een schade-uitkering te verkrijgen. Zij heeft het Waarborgfonds ten onrechte belast met haar claim, waardoor onnodige kosten zijn gemaakt. Hierbij heeft het Waarborgfonds minimaal acht uur aan het fraude-onderzoek besteed. Het Waarborgfonds wenst deze kosten, bestaande uit interne onderzoeks-kosten van € 417,00 en de kosten van OAN ter hoogte van € 284,35, op de consument te verhalen.

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 respectievelijk acht en drie jaar. Ook moet de commissie beoordelen of het Waarborgfonds de onderzoekskosten bij de consument in rekening mag brengen.

3.2 De commissie zal eerst de vraag beantwoorden of het Waarborgfonds de schadeclaim mocht afwijzen. Daarna komen de overige vragen aan bod.

De afwijzing van de schadeclaim is terecht

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

3.4 Het is aan de consument om aan te tonen dat de in 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 expert van CED als de ongevallenanalist van OAN hebben geoordeeld dat de schade is veroorzaakt door een aanrijding met een vangrail, althans wegmeubilair, en niet kan zijn veroorzaakt door een motorvoertuig. 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 de verklaring van haar partner dat de auto zonder schade is geparkeerd, is naar het oordeel van de commissie niet overtuigend en levert daarom onvoldoende tegenbewijs op. Ten overvloede stelt de commissie nog vast dat de consument geen gebruik heeft gemaakt van de door het Waarborgfonds in de brief van 17 augustus 2021 geboden mogelijkheid tot het uitvoeren van een contra-expertise. Ook ter zitting liet de consument weten geen heil te zien in het op eigen kosten laten uitvoeren van een contra-expertise en hier dus vanaf te zien.

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

De regels omtrent het registreren van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR

3.6 Het Waarborgfonds heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Incidentenregister en het EVR voor respectievelijk de duur van acht en drie jaar. Het Waarborgfonds heeft de gegevens van de consument geregistreerd omdat hij financiële instellingen wil beschermen tegen opzettelijke misleiding door de consument.

3.7 Het Waarborgfonds is een derde-organisatie die bij het Protocol is aangesloten. Zij voldoet aan de criteria van artikel 4.27 Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2021 (hierna: 'het Protocol', zie bijlage).

3.8 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), maar ook andere financiële dienst-verleners 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]

[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.

3.9 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 incidentenregistratie toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan (artikel 5.1.1 van het Protocol).

De registratie van de persoonsgegevens in het EVR mag in stand blijven

3.10 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 bewijs voor zijn. Het Waarborgfonds moet dus goede redenen hebben de gegevens te registreren en hij moet dat ook voldoende kunnen onderbouwen.

3.11 De commissie deelt het standpunt van het Waarborgfonds dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan (een poging tot) fraude. Uit de expertise-rapporten van CED en OAN blijkt dat de schade is veroorzaakt door een aanrijding met een vangrail, althans wegmeubilair. Daarnaast volgt uit het rapport van OAN dat het ontstaan van de schade gepaard is gegaan een lang aanhoudend schurend en krassend geluid, waarvan aannemelijk is dat dit hoorbaar is geweest. Ook is aannemelijk dat het ontstaan van de schade voelbaar is geweest, aldus de expert van OAN. Gelet op deze bevindingen kan dus vastgesteld worden dat de auto reed toen de schade werd veroorzaakt en dat dit hoorbaar en voelbaar is geweest. Nu de consument degene is geweest die, voordat de auto geparkeerd werd, als laatste met de auto heeft gereden – zo heeft zij zelf nadrukkelijk verklaard – moet zij het ontstaan van de schade hebben bemerkt.

3.12 De commissie deelt niet het standpunt van de consument dat uit de door haar in de procedure ingebrachte weergave (een screenshot) van een WhatsApp-gesprek met twee vriendinnen (zie nr. 2.9 hiervoor) blijkt dat zij niet de opzet had het Waarborgfonds te misleiden. Op het screenshot is een klein aantal berichten te zien, waarin de consument wordt gewezen op het bestaan en de functie van het Waarborgfonds, maar dat zegt verder niet zoveel. De stelling van de consument dat zij uit eigen beweging contact heeft gezocht met [naam vuilophaaldienst] om te informeren of de wagen van de vuilophaaldienst de schade heeft veroorzaakt, vindt de commissie niet overtuigend. Hieruit kan immers niet zonder meer worden afgeleid dat zij daadwerkelijk in de veronderstelling was dat de schade door dit bedrijf kon zijn veroorzaakt.

---

[2] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op www.rechtspraak.nl).

Ten slotte is in dit kader nog van belang dat de consument ter zitting heeft verklaard dat ze haar partner, die geen rijbewijs heeft, er niet van verdenkt met de auto te hebben gereden nadat zij hem op 16 juni 2021 had geparkeerd. Er is dan ook geen aanleiding om te veronderstellen dat de schade is ontstaan toen een ander dan de consument in de auto reed nadat zij deze op 16 juni 2021 heeft geparkeerd.

3.13 Uit het voorgaande blijkt dat de consument geprobeerd heeft de schade van het Waarborgfonds vergoed te krijgen als zijnde parkeerschade door een onbekend motorrijtuig terwijl zij ermee bekend was dat de schade in werkelijkheid was veroorzaakt door een aanrijding met een vangrail of ander wegmeubilair. De consument heeft een onjuiste voorstelling van zaken gegeven met het opzet een schade-uitkering van het Waarborgfonds te ontvangen waarop geen recht bestond.

De duur van de registratie in het EVR

3.14 Het Waarborgfonds heeft uitgelegd dat hij de financiële branche moet waarschuwen voor het incident dat heeft plaatsgevonden. Bij het bepalen van de duur van de registratie heeft het Waarborgfonds als verzwarende omstandigheid meegewogen dat de consument ondanks herhaaldelijk contact met het Waarborgfonds geen openheid van zaken heeft gegeven en blijft volharden in haar ongeloofwaardige stelling, terwijl zij geen tegenbewijs heeft geleverd. Als verzachtende omstandigheid heeft het Waarborgfonds mee laten wegen: de geringe hoogte van het financiële belang en het gegeven dat de consument geen andere incidenten op haar naam heeft staan.

3.15 De consument heeft ter zitting naar voren gebracht dat zij slachtoffer is van de toeslagenaffaire. Om die reden drukt de registratie extra zwaar op haar.

3.16 De commissie begrijpt dat de registratie van haar persoonsgegevens zwaar op de consument drukt. 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. Het Waarborgfonds heeft de omstandigheden van het geval en de belangen van de consument in voldoende mate meegewogen. De commissie acht de registratie en de door het Waarborgfonds gehanteerde termijn van drie jaar niet disproportioneel.

Het Waarborgfonds moet de duur van de incidentenregistratie matigen

3.17 Gelet op het voorgaande mag ook de registratie in het Incidentenregister 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.

De commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de incidentenregistratie dan de duur van de registratie in het EVR rechtvaardigen. De enkele motivering van het Waarborgfonds dat het Incidentenregister een beperkte externe werking heeft, is daarvoor onvoldoende. Indien het Waarborgfonds een langere interne werking van de registratie had gewenst, had dit doel kunnen worden behaald met een registratie in de Gebeurtenissenadministratie en eventueel in het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister. De commissie acht een langere registratie in het Incidentenregister dan drie jaar daarom niet terecht. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat het Waarborgfonds de duur van de registratie in het Incidentenregister moet beperken tot drie jaar.

De melding van de incidentenregistratie aan het CBV hoeft niet te worden ingetrokken

3.18 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidenten-register uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket. Het fraudeloket is onderdeel van het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit. Gelet op hetgeen de commissie hiervoor heeft overwogen, is geen grond aanwezig voor het toewijzen van de vordering tot intrekking van de melding van de incidentenregistratie aan het CBV. Deze melding zal wel moeten worden ingetrokken als, volgens hetgeen hierboven is overwogen, na drie jaar de incidentenregistratie wordt verwijderd.

Moet de consument de onderzoekskosten betalen?

3.19 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] Zie bijvoorbeeld de uitspraak GC Kifid 2019-575.

Onderzoekskosten OAN

3.20 De commissie is van oordeel dat het Waarborgfonds de vordering van € 284,35 in verband met het door OAN uitgevoerde onderzoek voldoende heeft onderbouwd omdat hij voor deze vordering een gespecificeerde factuur heeft overgelegd en dit onderzoek is uitgevoerd om de fraude vast te stellen. Deze vordering van het Waarborgfonds is dus terecht.

Interne onderzoekskosten

3.21 Het Waarborgfonds heeft het door hem gevorderde bedrag van € 417,00 aan interne kosten onderbouwd met de stelling dat onder deze kosten de volgende werkzaamheden vallen: bureauonderzoek, inschakelen twee expertisebureau 's en correspondentie met de consument. De commissie is van oordeel dat het Waarborgfonds de kosten niet voldoende heeft gespecificeerd. Het benoemen van werkzaamheden in algemene zin en stellen dat hieraan minimaal acht uur is besteed, is niet voldoende. Duidelijk moet zijn dat deze werkzaamheden zijn verricht in het kader van het fraudeonderzoek, om welke werkzaamheden het gaat en wanneer en door wie deze zijn verricht, hoeveel uren aan deze specifieke werkzaamheden zijn besteed en hoe deze zijn verdisconteerd in het bedrag van € 417,00. Voor zover de consument deze kosten al aan het Waarborgfonds heeft betaald, moet het Waarborgfonds deze aan de consument terugbetalen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat het Waarborgfonds de registratietermijn van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister binnen vier weken dient te verkorten naar drie jaar. Daarnaast stelt de commissie vast dat de consument de vordering tot vergoeding van de interne onderzoekskosten van € 417,00 niet hoeft te betalen. Voor zover deze kosten reeds door consument zijn voldaan, dient het Waarborgfonds dit bedrag binnen voornoemde termijn terug te betalen. De commissie wijst de overige vorderingen van de consument 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 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

(…)

4.2.2 *De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemer zijn met inachtneming van de bepalingen in de artikelen 4.2.3 tot en met 4.2.7 Protocol voor zover relevant op basis van reciprociteit beschikbaar voor Veiligheidszaken van de andere (Organisaties van de) Deelnemer. Dit ten behoeve van het onderzoeken van Incidenten en het verifiëren van EVR toetsingsresultaten.*

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).*

4.2.7 *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

4.3.1 *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 klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c. Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.