Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0094

(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	29 april 2022
Ingediend door	Mevrouw [naam 1], verder te noemen consument 1, en de heer [naam 2], verder te noemen consument 2, hierna gezamenlijk ook wel 'de consumenten'
Tegen	Waarborgfonds Motorverkeer, gevestigd te Rijswijk, verder te noemen het Waarborgfonds
Datum uitspraak	3 februari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit regelgeving

Samenvatting

Klacht tegen het Waarborgfonds. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat de consumenten bewust een onjuiste schadeclaim en/of een valse getuigenverklaring hebben ingediend. De registraties van de persoonsgegevens van de consumenten in de externe registers moeten worden doorgehaald en de meldingen aan het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit moeten worden ingetrokken. De consumenten hoeven de door het Waarborgfonds gemaakte onderzoekskosten niet te vergoeden. De vordering tot vergoeding van de schade wordt toegewezen (onder aftrek van het eigen risico), omdat is komen vast te staan dat de schade door een (doorrijdend) motorvoertuig is ontstaan. Ten slotte moet het Waarborgfonds een gedeelte van de door de consumenten gemaakte advocaatkosten vergoeden.

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 consumenten; 2) het verweerschrift van het Waarborgfonds; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van het Waarborgfonds.

1.2 Op 7 november 2022 heeft een hoorzitting plaatsgevonden. De consumenten waren aanwezig, samen met hun advocaat mr. U. Özcan. Namens het Waarborgfonds waren aanwezig: [naam 3] en mr. [naam 4].

1.3 De consumenten en het Waarborgfonds 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 7 mei 2021 heeft consument 1 een schademelding gedaan bij het Waarborgfonds. Hierbij heeft zij verklaard dat schade is ontstaan aan haar auto toen de auto geparkeerd stond voor het huis van haar ouders. Het schadebedrag zou € 1200,- bedragen. De motorkap en het dak zouden beschadigd zijn geraakt. De vraag 'Waar bevindt zich de schade aan uw voertuig?' is beantwoord met 'Middenvoor/voorbumper Rechter achterportier'.

2.2 Consument 2, de partner van consument 1, heeft een getuigenverklaring ingediend bij het Waarborgfonds, waarin onder meer het volgende staat:

> *"Voertuig was al beschadigd? Nee*
> *(…)*
> ***Verklaring eigen woorden***
>
> *Toen wij bij mijn schoonouders aankwamen. Hebben we de auto voor huis geparkeerd en vervolgens anar boven gegaan. Maar toen we weer weg was er wek schade aan het voertuig verder hebben we niemand gezien wel een knal toen we boven waren."*

2.3 Op 19 mei 2021 hebben de consumenten het Waarborgfonds per e-mail het volgende laten weten:

> *"We hebben uw brief ontvangen waarin u vraagt om foto's en een kopie van politierapport. Hierbij stuur ik uw de beide als bijlage. De schade zit namelijk rechtsachter en rechtsvoor zoals uw op de foto's ziet, dus niet het midden zoals op de teken was aangeven."*

2.4 In het bij deze e-mail van de consumenten meegezonden proces-verbaal van aangifte staat dat de auto rondom beschadigd is:

> *"Ik heb mijn auto geparkeerd voor mijn ouders huis op [adres van ouders consument 1]. Nadat we weg wouden gaan merkte ik op dat mijn auto beschadigd rondom beschadigd was."*

2.5 Het Waarborgfonds heeft Nationaal Expertise Bureau (hierna 'NEB') opdracht gegeven de schade te onderzoeken. In het door NEB opgemaakt rapport van 14 juni 2021 staat dat aannemelijk is dat de schade is veroorzaakt door (een aanrijding met) een ander motorvoertuig maar ook dat er meer schade is opgegeven dan veroorzaakt door die aanrijding:

> *"Gezien de aard van de beschadiging(en) is het aannemelijk dat de schade is veroorzaakt door een ander motorvoertuig.*

Er is ons inziens meer schade opgegeven dan afkomstig van de bedoelde aanrijding.
Wij zien een beschadiging in de vorm van een veeg over de bumper achter en de sensor.
Ook is de achterbumper gekraakt, dit ziet er ons inziens ouder uit.
De schade aan de rechter voorzijde is al bijgewerkt, en was na overleg met de verzekerde, al aanwezig. Volgens zegge is er nu meerschade.
Wij kunnen enkel de schade aan de achterzijde opnemen, en dan alleen de meerschade.
(…)
REPARATIEKOSTEN INCL. BTW 293,43"

2.6 Per brief van 28 december 2021 heeft het Waarborgfonds zich op het standpunt gesteld dat de consumenten hebben geprobeerd om oude schade vergoed te krijgen. Volgens het Waarborgfonds is de schade rechtsvoor en rechtsachter aan de auto niet op 25 april 2021 ontstaan, maar al eerder. Het Waarborgfonds heeft de consumenten bericht dat zij geen vergoeding zullen ontvangen en dat hun persoonsgegevens voor de duur van twee jaar zijn opgenomen in het Incidentenregister en 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 onderzoeks-kosten ter hoogte van € 417,-.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten vorderen vergoeding van de schade aan de auto vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 7 mei 2022, doorhaling van de registraties en intrekking van de melding aan het CBV. De consumenten wensen dat de commissie uitspreekt dat zij de onderzoekskosten niet verschuldigd zijn. Verder vorderen de consument vergoeding van de buitengerechtelijke kosten en de proceskosten ter hoogte van € 968,-.

2.8 De consumenten stellen geen oude schade te hebben geclaimd. Zij zijn van meet af aan eerlijk geweest. Zo hebben zij, toen zij ontdekten dat zij een verkeerde schadelocatie hadden genoemd, gevraagd of een nieuw aanvraagformulier ingevuld moest worden. De persoonsgegevens van consument 2 mochten volgens de consumenten überhaupt niet worden geregistreerd, omdat alleen consument 1 (als eigenaar van de auto) de claim heeft ingediend.

2.9 Volgens de consumenten baseert het Waarborgfonds zijn standpunt ten onrechte op het expertiserapport, aangezien de expert niet over de juiste informatie beschikte. Zo benoemt de expert de gekraakte achterbumper. Deze beschadiging bevindt zich in het midden van de bumper en maakte blijkens de verduidelijking en correctie van de consumenten geen onderdeel uit van de schadeclaim. Ten aanzien van de schade aan de rechtervoorzijde wordt door de expert geen oordeel gegeven terwijl de consumenten meer gedetailleerde foto's hebben overgelegd waarop te zien is dat naast de bijgewerkte schade er daadwerkelijk sprake is van (niet bijgewerkte) meerschade.

2.10 De consumenten voeren aan dat consument 2 de vraag 'Voertuig was al beschadigd?' zo heeft begrepen dat naar eerdere forse schade werd geïnformeerd. Van eerdere forse schade was geen sprake waardoor hij deze vraag met nee beantwoordde. Wel had de auto kleine beschadigingen. Elke auto die niet nieuw is heeft namelijk wel enkele schades, zoals een putje of een kleine veeg.

2.11 Verder geven de consumenten aan dat zij gevolg van de registraties geen andere financiële producten kunnen afsluiten, althans niet tegen reguliere tarieven. De consumenten ondervinden hiervan als zelfstandigen veel hinder.

2.12 Ten slotte vinden de consumenten dat zij geen onderzoekskosten verschuldigd zijn, omdat geen sprake is van fraude. Bovendien heeft het Waarborgfonds niet aangetoond dat deze kosten zijn gemaakt.

Het verweer

2.13 Volgens het Waarborgfonds hebben de consument bewust een onjuiste voorstelling van zaken gegeven door oude schade te claimen. De geclaimde schade was volgens het Waarborgfonds al vóór de opgegeven schadedatum aanwezig op de auto. Zij hebben bovendien ten onrechte verklaard dat de auto schadevrij was.

2.14 Het Waarborgfonds betwist dat de expert van NEB onvolledig is geïnformeerd. In dit verband wijst het Waarborgfonds op het verzoek aan NEB tot het uitvoeren van expertiseonderzoek. Daaruit blijkt dat het volledige dossier is meegezonden.

2.15 Het Waarborgfonds wijst erop dat de toedracht van de schade niet kan worden vastgesteld. Volgens het Waarborgfonds is niet voldaan aan de vereisten van artikel 25 lid 1 onder a Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen. Bovendien geldt een eigen risico van € 250,-.

2.16 De duur van de vastgestelde registratietermijn is volgens het Waarborgfonds proportioneel. Er is rekening gehouden met het feit dat consumenten geen eerdere registraties op hun naam hebben staan en de geringe hoogte van het financieel belang. Wat echter ook meeweegt is dat de consumenten, eerst na daarmee door de expert te zijn geconfronteerd, hebben erkend dat de schade aan de rechtervoorzijde oude schade betrof, geen tegenbewijs hebben geleverd en volstaan met een ongemotiveerde betwisting van de uitkomsten van het expertiseonderzoek.

2.17 Het Waarborgfonds wijst erop dat uit de LinkedIn-profielen van de consumenten blijkt dat beiden in (loon-)dienst zijn bij een werkgever. Dit betekent dat de consumenten niet afhankelijk zijn van hun werkzaamheden als zzp'er, maar dat deze werkzaamheden moeten worden gezien als een bijverdienste.

2.18 Het Waarborgfonds heeft voor de behandeling van het dossier bureau-onderzoek moeten verrichten en een expertise-bureau moeten inschakelen.

Daarna is over de bevindingen diverse malen gecorrespondeerd met de consumenten. In ieder geval is minimaal 5 uur besteed aan het onderzoek naar fraude. Het Waarborgfonds heeft een bedrag van € 90,75 exclusief BTW (kosten NEB) aan onderzoekskosten gemaakt.

2.19 Volgens het Waarborgfonds komen de gevorderde buitengerechtelijke kosten niet voor vergoeding in aanmerking. De advocaat van de consument heeft slechts twee brieven c.q. e-mails verzonden.

2.20 De proceskosten komen niet voor vergoeding in aanmerking, omdat de overige vorderingen afgewezen moeten worden. Het Waarborgfonds voert verder aan dat uit de factuur zonder specificatie van de advocaat niet is gebleken dat er daadwerkelijk proceskosten zijn gemaakt.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of het Waarborgfonds de persoonsgegevens van de consumenten in het Incidentenregister en het EVR mocht registreren voor de duur van twee jaar, of het Waarborgfonds hiervan melding mocht doen aan het CBV en of de consumenten de onderzoekskosten verschuldigd zijn. Daarnaast zal de commissie beoordelen of het Waarborgfonds de schadeclaim van consument 1 mocht afwijzen en of het Waarborgfonds een bedrag aan buitenrechtelijke kosten en proceskosten aan de consumenten moet betalen.

Over externe registratie van persoonsgegevens en het EVR

3.2 Het Waarborgfonds heeft de persoonsgegevens van de consumenten voor de duur van twee jaar geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR. Dit houdt het volgende in (waar hierna het woord 'verzekeraar(s)' wordt gebruikt, wordt daaronder ook het Waarborgfonds verstaan).

3.3 Elke verzekeraar (die is aangesloten bij het PIFI) 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 een verzekeraar hebben toegang tot dit systeem.

3.4 De verzekeraar kan 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.

3.5 Beide registers hebben dus (een zekere) externe werking, waarbij geldt dat opname in alleen het Incidentenregister minder verstrekkend is dan wanneer ook een melding in het EVR is gedaan.

3.6 Omdat deze registraties grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft, 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 Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: 'het Protocol', zie bijlage).

3.7 De commissie toetst eerst of de opname in het EVR terecht en proportioneel is. Omdat de gegevens in het EVR zijn gekoppeld aan het incident dat in het Incidenten-register staat, is de registratie in het Incidentenregister toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan.[2] Als de melding in het EVR niet is toegestaan moet worden beoordeeld of de registratie in het Incidentenregister wel mag worden gehandhaafd.

De registraties in het EVR zijn niet terecht

3.8 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 consumenten bestaat dan alleen maar een redelijk vermoeden van schuld aan de fraude.[3] Dit betekent dat alleen een verdenking van fraude niet genoeg is; hier moet ook bewijs voor zijn. Een verzekeraar moet dus goede redenen hebben de gegevens te registreren en hij moet dat ook voldoende kunnen onderbouwen.

3.9 De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de consumenten hebben geprobeerd oude schade te claimen. De commissie neemt aan dat zij hebben willen claimen: de schade rechtsvoor en rechtsachter aan de auto (nr. 2.3 hiervoor). Dat zij hiermee ook oudere schade hebben willen claimen, kan de commissie niet afleiden uit de summiere bevindingen van NEB geciteerd in nr. 2.5 hiervoor.

3.10 Uit andere door het Waarborgfonds genoemde omstandigheden kan de commissie evenmin afleiden dat de consumenten hebben gefraudeerd.

---

[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] Artikel 5.1.1 van het Protocol
[3] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op www.rechtspraak.nl)

Het door consument 1 in het kader van de schademelding genoemde schadebedrag (nr. 2.1 hiervoor) betreft een schatting. De consumenten hebben dit bedrag uiteindelijk niet geclaimd. Zij hebben als gezegd de schade rechtsvoor en rechtsachter aan de auto willen claimen.

3.11 Voor wat betreft de stelling van het Waarborgfonds dat de opzettelijke misleiding blijkt uit het gegeven dat consument 2 in zijn getuigenverklaring de vraag 'Voertuig was al beschadigd?' ontkennend heeft beantwoord terwijl er oude schade aanwezig was, overweegt de commissie ten slotte het volgende. De consumenten hebben ter zitting toegelicht dat zij deze vraag zo hebben begrepen dat hiermee werd geïnformeerd of de *geclaimde* schade eerder al bestond. Aangezien consument 1 de intentie had om uitsluitend de meerschade vergoed te krijgen, is dan ook 'nee' geantwoord. Deze uitleg van de vraag komt de commissie niet onaannemelijk voor.

3.12 De commissie is dus van oordeel dat op basis van het door het Waarborgfonds aangeleverd bewijs niet kan worden vastgesteld dat de consumenten hebben gefraudeerd. De registraties in het EVR moeten dan ook worden doorgehaald.

De registratie in het Incidentenregister moet worden doorgehaald. De melding aan het CBV moet worden ingetrokken

3.13 De commissie oordeelt dat ook de registraties in het Incidentenregister moet worden doorgehaald. Er is niet langer voldaan aan artikel 3.1.1 van het Protocol. Nu fraude niet vast is komen te staan, zijn de geregistreerde gegevens niet langer ter zake dienend. De registratie draagt niet langer bij aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, en ook niet kan worden gezegd dat de registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 Protocol omschreven doelen.

3.14 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. Dit is het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen dient het Waarborgfonds de melding van de incidentenregistratie aan het CBV in te trekken.

De consumenten draaien niet op voor de onderzoekskosten

3.15 Nu niet is komen vast te staan dat de consumenten hebben gefraudeerd, kan niet worden gezegd dat de consumenten onrechtmatig hebben gehandeld in de zin van art. 6:162 BW. Daarom draaien de consumenten niet op voor de onderzoekskosten (van in totaal € 417,-) die het Waarborgfonds heeft gemaakt. Indien en voor zover de consumenten deze kosten reeds hebben voldaan, moet het Waarborgfonds dit bedrag aan de consumenten terugbetalen.

De afwijzing van de schadeclaim is niet terecht

3.16 Er bestaat alleen recht op uitkering door het Waarborgfonds als komt vast te staan dat de schade aan de auto is veroorzaakt door een onbekend motorrijtuig toen de auto geparkeerd stond. Het is aan consument 1 om aan te tonen dat de in de schademelding genoemde gebeurtenissen daadwerkelijk hebben plaatsgevonden.

3.17 De expert van NEB, ingeschakeld door het Waarborgfonds heeft € 293,43 euro aangenomen als schade die voor vergoeding in aanmerking komt. (p. 143 dossier). In het licht hiervan is de stelling van het Waarborgfonds in zijn verweerschrift als hiervoor onder nr. 2.15 te mager. Die stelling wordt dan ook verworpen. Dat geldt echter niet voor de stelling van het Waarborgfonds met betrekking tot het wettelijk eigen risico.[4] Het Waarborgfonds mag € 250,- van het schadebedrag aftrekken, zodat een bedrag van € 43,43 aan de consumenten uitgekeerd moet worden.

Kosten juridische bijstand

3.18 Ten slotte maken de consumenten aanspraak op vergoeding van de kosten voor juridische bijstand. In dit kader hebben de consumenten een factuur van hun advocaat ingebracht, waaruit blijkt dat € 968,- in rekening is gebracht. Daarnaast hebben zij een bankafschrift overgelegd waaruit volgt dat deze factuur in twee delen is voldaan.

3.19 Er is geen specificatie bij de factuur. De commissie weet daarom niet op welke werkzaamheden het bedrag van € 968,- ziet. Zij veronderstelt dat dit bedrag op zowel de buitengerechtelijke kosten als de proceskosten ziet.

Vergoeding buitengerechtelijke kosten

3.20 De kosten van een gemachtigde van de consumenten in het voortraject kunnen in aanmerking komen voor vergoeding. Het gaat hierbij om de kosten als bedoeld in artikel 6:96 lid 2 aanhef en onder c BW nu het kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte zijn. De consumenten hebben correspondentie in de voorfase tussen hun advocaat en het Waarborgfonds overgelegd. Daarmee staat voldoende vast dat hun advocaat werkzaamheden ter verkrijging van voldoening buiten rechte heeft verricht.

3.21 Op grond van de Vergoedingsregeling Buitengerechtelijke Incassokosten[5] kan de commissie in het geval de toegewezen vordering niet in een geldwaarde is uitgedrukt bij het bepalen van de hoogte van de vergoeding aansluiting zoeken bij het tarief dat zij het meest geraden acht.

---

[4] Art. 26 lid 4 Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen en art. 1 van het Besluit bedrag eigen risico aanspraken op het Waarborgfonds Motorverkeer.

[5] Zie 'Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten' op www.kifid.nl onder 'Reglementen en statuten'.

De toegewezen vorderingen tot verwijdering van de registraties, het intrekken van de melding aan het CBV, kwijtschelding van de onderzoekskosten en vergoeding van de schade aan de auto zijn slechts voor een klein deel in een geldwaarde uit te drukken.

3.22 De Vergoedingsregeling Buitengerechtelijke Incassokosten kent voor vorderingen van onbepaalde waarde geen tarief. Conform het advies in het Rapport BGK-integraal 2013 wordt dan ook aansluiting gezocht bij het tarief voor vorderingen van € 15.000,-. De buitengerechtelijke kosten aan de zijde van de consumenten worden zodoende door de commissie vastgesteld op € 200,- (tarief V). Dat de advocaat van de consumenten niet meer dan twee brieven of e-mails zou hebben gezonden zoals het Waarborgfonds aanvoert, maakt op zichzelf staand niet dat de buitengerechtelijke werkzaamheden zodanig beperkt van omvang zijn dat hiervoor geen redelijke vergoeding verschuldigd is.

Proceskosten

3.23 Omdat de consumenten in het gelijk worden gesteld, komen de gevorderde proceskosten voor vergoeding in aanmerking volgens het Liquidatietarief Kifid.[6] Hierbij wordt eveneens aansluiting gezocht bij het tarief voor vorderingen van € 15.000,-. De kosten van de procedure aan de zijde van de consumenten worden door de commissie vastgesteld op € 800,- (twee punten x tarief V Kifid). De commissie is van oordeel dat het Waarborgfonds hiervan 50% aan de consumenten dient te vergoeden, oftewel € 400,-.

Registraties in het EVR en het Incidentenregister zijn reeds doorgehaald

3.24 Ter zitting heeft het Waarborgfonds reeds toegezegd de registraties van de persoonsgegevens van de consumenten in het EVR en Incidentenregister dezelfde dag nog door te zullen halen. Dat het Waarborgfonds gevolg heeft gegeven aan deze toezegging, heeft zij later die dag per e-mail aan Kifid en de consumenten bevestigd. De commissie behoeft hieronder dan ook niet meer te beslissen dat de registraties doorgehaald moeten worden.

[6] Zie 'Liquidatietarief behorende bij Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies' op www.kifid.nl onder 'Reglementen en statuten'.

4. De beslissing

De commissie beslist dat het Waarborgfonds, binnen vier weken na de datum van de uitspraak:

- de meldingen van de registraties in het Incidentenregister aan het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit intrekt;
- de onderzoekskosten aan de consumenten terugbetaalt, indien en voor zover de consumenten de vordering van het Waarborgfonds tot vergoeding van deze kosten hebben voldaan.
- de schade aan de auto tot een bedrag van € 43,43 aan consument 1 vergoedt;
- een bedrag van € 200,- aan buitengerechtelijke kosten aan de consumenten vergoedt;
- een bedrag van € 400,- aan proceskosten aan de consumenten vergoedt.

De vordering van de consumenten wordt voor het overige afgewezen.

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 2022, 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 april 2022, 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 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.*