Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2024-0018

prof. dr. mr. R.H. de Bock, voorzitter, mr. dr. S.B. van Baalen, mr. H.P. de Kanter, prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon, W.J. Steenhoven, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum uitspraak	21 februari 2024
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	Stichting Univé Rechtshulp, handelend als uitvoerder van de tussen de consument en N.V. Univé Schade gesloten rechtsbijstandsverzekering, gevestigd te Assen, hierna te noemen Univé Rechtshulp
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep deels gegrond

Samenvatting

De consument vordert schadevergoeding wegens onrechtmatige gegevensverstrekking door Stichting Univé Rechtshulp aan de officier van justitie. Vast staat dat de gegevensverstrekking door Stichting Univé Rechtshulp in strijd was met art. 6 AVG, nu de vordering van de officier van justitie tot gegevensverstrekking gericht was aan Univé Schade. De schadevordering wordt grotendeels afgewezen wegens het ontbreken van causaal verband. Aannemelijk is namelijk dat de officier van justitie als de gegevens niet zouden zijn verstrekt, alsnog een verzoek aan Stichting Univé Rechtshulp zou hebben gericht waarna de gegevens rechtmatig zouden zijn verstrekt. In verband met de zeer kwetsbare situatie van de consument is wel voldoende aannemelijk dat hij psychische schade heeft geleden door de gang van zaken, in verband waarmee hem een schadevergoeding van € 5.000,- wordt toegekend.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij brief van 24 april 2023 heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 20 maart 2023 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2023-0226).

1.2 Univé Rechtshulp heeft een op 30 mei 2023 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 18 september 2023. De consument is daar verschenen, vergezeld door M. Groenewoud, advocaat te Amsterdam. Namens Univé Rechtshulp was [naam 1], beleidsjurist, aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht, vragen van de Commissie van Beroep beantwoord en een pleitnota overgelegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 20 maart 2023.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.8. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 De consument is op 5 juli 2019 als bestuurder van zijn scooter betrokken geraakt bij een aanrijding met een auto. Door het ongeval hebben de consument en zijn vriendin, die achter op de scooter zat, licht letsel opgelopen en materiële schade geleden. De consument heeft bij de politie aangifte gedaan, omdat de tegenpartij na het ongeval is doorgereden.

3.3 De consument heeft een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan en de uitvoerder verzocht om de tegenpartij aansprakelijk te stellen voor het ontstaan van het ongeval en de gevolgen ervan.

3.4 Een medewerkster van de uitvoerder, verder te noemen de behandelaar, heeft de zaak in behandeling genomen en de consument per e-mail van 25 juli 2019 om aanvullende informatie verzocht. De consument heeft de behandelaar op 26 augustus 2019 de verzochte gegevens verstrekt en haar tevens meegedeeld dat hij als gevolg van het ongeval niet meer naar de sportschool was geweest en dat hij was belemmerd in zijn huishoudelijke en sociale activiteiten.

3.5 De behandelaar heeft de verzekeraar van de tegenpartij aansprakelijk gesteld. Dit heeft ertoe geleid dat aan de consument een schadebedrag is uitgekeerd.

3.6 De werkgever van de consument, de politie (verder te noemen ‘de werkgever’), heeft naar aanleiding van de aangifte van de consument besloten om een intern disciplinair onderzoek door de afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten (‘VIK’) te starten, om een mogelijk verwijtbaar gedrag van de consument, te weten het doen van een valse aangifte, te onderzoeken. Daarnaast is tegen de consument een strafrechtelijk onderzoek gestart.

3.7 De afdeling VIK heeft in het kader van het onderzoek de Officier van Justitie verzocht om op grond van artikel 126nd lid 1 Wetboek van Strafvordering (Sv) bij de verzekeraar alle gegevens met betrekking tot de aanrijding te vorderen. De Officier van Justitie heeft Univé Schade op 21 april 2020 om verstrekking van de volgende gegevens gevorderd:

- alle bestaande gegevens aangaande de aanrijding op vrijdag 5 juli 2019 tussen de voertuigen voorzien van de kentekens [kenteken van de auto van de tegenpartij] en [kenteken van de scooter van de consument];
- alle gegevens die hebben geleid tot enige schadebetaling(en) naar aanleiding van de aanrijding waaronder niet limitatief eventuele ingediende nota’s en foto’s;
- alsmede de gegevens van de uitgekeerde schadevergoedingen.

3.8 Niet Univé Schade maar Stichting Univé Rechtshulp heeft op grond van de vordering gegevens uit het dossier verstrekt. De bestanden met medische informatie en medische documentatie zijn uit het dossier gehaald en niet meegezonden.

3.9 De werkgever heeft zich vervolgens nogmaals tot de behandelaar gewend om aanvullende informatie te verkrijgen. In het rapport van bevindingen van een medewerker van de afdeling VIK van 15 oktober 2020 staat, voor zover relevant, het volgende:

"(...)
AANLEIDING
In verband met een intern onderzoek naar de betrokkene [naam van de consument] heb ik telefonisch en via de mail contact gehad met [naam van de behandelaar], rechtshulpverlener letsel van Univé rechtshulp. Ik heb aan [naam van de behandelaar] gevraagd wat zij betrokkene [naam van de consument] geadviseerd had met betrekking tot het indienen van de kosten voor de sportschool.
BEVINDINGEN
Op vrijdag 9 oktober 2020 ontving ik een mail van [naam van de behandelaar] met de volgende tekst:
Op uw verzoek heb ik gekeken naar de kosten voor de sportschool.
Er zijn geen sportschoolkosten ingediend bij de verzekeraar van de wederpartij. De verzekeraar van de wederpartij heeft na een tijd discussiëren over de aansprakelijkheid voorgesteld om een oplossing te zoeken en niet verder te discussiëren over de aansprakelijkheid. Ik heb cliënt toen gevraagd om een overzicht te maken van zijn kosten. Hierin stonden onder andere kosten voor de sportschool vermeld voor 7 maanden. Ik heb cliënt aangeraden om niet te veel kosten in te dienen omdat de andere verzekeraar bij te veel kosten mogelijk wel weer verder wilde discussiëren. Er zijn toen geen sportschoolkosten ingediend.
(...)"

3.10 De werkgever heeft de consument naar aanleiding van het disciplinair onderzoek bij brief van 29 maart 2021 ontslag aangezegd. De consument heeft tegen dit besluit bezwaar gemaakt. Daarnaast heeft de werkgever een strafzaak tegen de consument aanhangig gemaakt.

3.11 Het bezwaar van de consument tegen het besluit tot ontslag is gegrond verklaard.

3.12 In de strafzaak is de consument vrijgesproken door de politierechter.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De consument heeft geklaagd dat Stichting Univé Rechtshulp jegens hem onrechtmatig heeft gehandeld door zonder zijn toestemming informatie aan de politie te verstrekken. De vordering tot informatieverstrekking van de officier van justitie was ook niet gericht aan de Stichting Univé Rechtshulp, maar aan Univé Schade. Hiermee is de gegevensverstrekking door Stichting Univé Rechtshulp op grond van art. 6 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) onrechtmatig geweest. Door de onrechtmatige gegevensverstrekking heeft de consument op de voet van art. 82 lid 1 AVG recht op vergoeding van de door hem geleden materiële en immateriële schade. De consument vordert daarom van Stichting Univé Rechtshulp een schadevergoeding ter hoogte van € 300.000,-.

4.2 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de vordering van de officier van justitie tot verstrekking van gegevens niet aan Stichting Univé Rechtshulp maar aan Univé Schade was gericht. De officier van justitie wilde echter informatie uit het dossier van Stichting Univé Rechtshulp ontvangen. De officier van justitie had de verstrekking van gegevens dan ook van Stichting Univé Rechtshulp moeten vorderen en niet van Univé Schade. Nu de politie echter desgevraagd heeft verklaard dat zij, als de verzekeraar zou hebben geweigerd om de gegevens te verstrekken, een nieuwe vordering zou hebben gestuurd “naar de juiste afdeling binnen Univé of een externe partij, zodat de gegevens alsnog gevorderd en verkregen zouden worden”, heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat de uitvoerder niet verwijtbaar heeft gehandeld door op grond van de vordering van de officier van justitie ex artikel 126nd Sv de gegevens uit het dossier te verstrekken. Ook is volgens de Geschillencommissie niet gebleken dat de uitvoerder gegevens uit het dossier heeft verstrekt die hij, gelet op de vordering, niet mocht verstrekken.

4.3 Verder heeft de Geschillencommissie overwogen dat Stichting Univé Rechtshulp in de door de behandelaar verzonden e-mail van 9 oktober 2020 aan de werkgever, informatie uit het dossier heeft verstrekt door hem mee te delen dat de consument geen sportschoolkosten bij de verzekeraar van de tegenpartij heeft ingediend. Stichting Univé Rechtshulp heeft tijdens de klachtprocedure bij Kifid erkend dat de behandelaar zich onvoldoende had gerealiseerd dat het verzoek van de werkgever wellicht niet meer strekte tot het voldoen aan de vordering van de officier van justitie. De uitvoerder heeft de consument hiervoor ook zijn excuses aangeboden. Hiermee is komen vast te staan dat de uitvoerder, in de persoon van de behandelaar, op dit punt verwijtbaar heeft gehandeld. Nu echter niet gebleken is dat de consument schade heeft geleden als gevolg van het verstrekken van de informatie, kan de gevorderde schade niet worden toegewezen. Aan een beoordeling van de schadevordering van de consument wordt niet toegekomen.

4.4 Daarmee faalt de klacht volgens de Geschillencommissie.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 In beroep heeft de consument aangevoerd dat vast staat dat Stichting Univé Rechtshulp onrechtmatig gegevens heeft verstrekt; de vordering van de officier van justitie was immers gericht aan Univé Schade, terwijl Stichting Univé Rechtshulp de gegevens heeft verstrekt. Hiermee is sprake van een schending van art. 6 van de AVG. Daarmee heeft de consument op grond van art. 82 lid 1 AVG recht op schadevergoeding. De schade bestaat eruit dat de door Stichting Univé Rechtshulp verstrekte informatie, is gebruikt in het strafontslag tegen de consument, waardoor hij een aanzienlijke daling van zijn inkomsten heeft gehad en bovendien zijn baan bij de politie is kwijtgeraakt tot het herroepen van het ontslag (zoals is gebeurd). Bovendien heeft de consument hierdoor imago- en reputatieschade geleden. Verder lijdt de consument aan PTTS. De klachten die hij daardoor ondervindt zijn verergerd door de gebeurtenissen en belemmeren hem in zijn herstel. Daardoor kan hij de uitoefening van zijn nevenwerkzaamheden, de exploitatie van een webshop, niet of nauwelijks voortzetten. Stichting Univé Rechtshulp heeft erkend dat de informatie niet verstrekt had mogen worden op de wijze waarop dat is gebeurd, maar betwist dat de consument daardoor schade heeft geleden.

5.2 De Commissie van Beroep overweegt het volgende.

5.3 Het standpunt van de consument dat Stichting Univé Rechtshulp zonder rechtmatige grondslag informatie heeft verstrekt aan de officier van justitie, is juist. Het verzoek was niet tot haar gericht. Dit is ook overwogen door de Geschillencommissie. Hiermee staat vast dat Stichting Univé Rechtshulp heeft gehandeld in strijd met art. 6 AVG, dat vereist dat er voor gegevensverstrekking steeds een rechtmatige grondslag aanwezig is. Dat betekent dat Stichting Univé Rechtshulp onrechtmatig heeft gehandeld jegens de consument.

5.4 De vraag is of de consument op grond daarvan aanspraak heeft op schadevergoeding. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is niet gebleken dat de consument in verband met het strafontslag materiële dan wel immateriële schade – behoudens hetgeen de Commissie van Beroep hierna nog overweegt - heeft geleden als gevolg van het onrechtmatig handelen van Stichting Univé Rechtshulp. Daarvoor is beslissend dat voldoende aannemelijk is geworden dat als de informatie niet verstrekt zou zijn door Stichting Univé Rechtshulp en dus het onrechtmatig handelen niet had plaatsgevonden, de officier van justitie een nieuwe vordering zou hebben ingesteld, die ditmaal wel zou zijn gericht aan de juiste organisatie, namelijk Stichting Univé Rechtshulp. In dat geval zou er wel een rechtmatige grondslag voor gegevensverstrekking zijn geweest, en had Stichting Univé Rechtshulp (toch) de gegevens mogen en moeten verstrekken. De gegevens waren in dat geval ook bij de werkgever van de consument terecht gekomen, die de gegevens ook aan het strafontslag ten grondslag zou hebben gelegd. In die situatie was de consument dus ook geconfronteerd geweest met het strafontslag en de nadelige gevolgen die hij daarvan heeft ondervonden. Met andere woorden, ook als Stichting Univé Rechtshulp het onrechtmatig handelen achterwege zou hebben gelaten, zou de consument die nadelige gevolgen hebben ondervonden. In juridische termen betekent dit dat het causaal verband tussen het onrechtmatig handelen van Stichting Univé Rechtshulp en de door de consument als gevolg van het strafontslag geleden materiële en immateriële schade (behoudens ten aanzien van hetgeen de Commissie van Beroep hieronder oordeelt) ontbreekt.

5.5 Toch is de Commissie van Beroep van oordeel dat de consument wel schade heeft geleden door het onrechtmatig handelen van Stichting Univé Rechtshulp. Daarvoor is het volgende van belang.

5.6 Uit de door de consument overgelegde stukken blijkt dat bij hem sprake is van een zeer ernstig belast verleden, spanningen door discriminatie door verschillende leidinggevenden bij de politie, PTTS-gerelateerde klachten als gevolg van werk-gerelateerde gebeurtenissen en een trauma als gevolg van een zwaar verkeersongeluk. Hieruit volgt dat de consument zich in een uiterst kwetsbare situatie bevond ten tijde van de onrechtmatige gedraging van de uitvoerder.

5.7 In voldoende mate is komen vast te staan dat sprake is van een aantasting van de persoon en dat de pre-existente problematiek van de consument door het onrechtmatig handelen van Stichting Univé Rechtshulp is verergerd, in die zin dat zijn psychisch lijden daardoor is vergroot. Het causale verband tussen de schending van de AVG en het psychisch letsel is voldoende komen vast te staan. Deze schade begroot de Commissie van Beroep schattenderwijs op € 5.000,-.

5.8 De slotsom is dat de consument aanspraak heeft op een schadevergoeding van € 5.000,-. De overige schade zal worden afgewezen.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

6.1 bepaalt dat Stichting Unívé Rechtshulp een schadevergoeding van € 5.000,- aan de consument voldoet;

6.2 verklaart de klacht in zoverre gegrond;

6.3 wijst de klacht voor het overige af;

6.4 bepaalt dat Stichting Unívé Rechtshulp aan de consument als vergoeding voor het instellen van beroep een bedrag van € 500,-, alsmede een vergoeding van € 1.100,- voor de gemaakte advocaatkosten betaalt.