Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-806
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 maart 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: HEMA Financial Services B.V., gevestigd te Leusden, verder te noemen Aangeslotene
Datum uitspraak	: 16 oktober 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een bromfietsverzekering bij Aangeslotene. Consument heeft een fietser aangereden. Aangeslotene heeft een expert opdracht gegeven om onderzoek te doen naar de toedracht van de aanrijding. Aangeslotene had twijfels omtrent de claim van de fietser.
De klachten van Consument dat hij gedwongen is om mee te werken aan het onderzoek van de expert en dat hij geen inzage heeft gekregen in het rapport waarin zijn verklaring is opgenomen, acht de Commissie ongegrond. Consument is verplicht om Aangeslotene informatie te verstrekken over de toedracht van de aanrijding en om mee te werken aan het verzoek om een verklaring af te leggen. Aangeslotene beschikt als opdrachtgever over het rapport. Aangeslotene heeft niet de plicht een dergelijk rapport aan Consument ter inzage te geven. Dit zou anders zijn wanneer Aangeslotene zich tegenover Consument beroept op het rapport. Dat is echter niet het geval.

Consument stelt dat het rapport niet mag worden gebruikt omdat hij daarvoor geen toestemming heeft gegeven. De Commissie oordeelt dat het rapport persoonsgegevens bevat in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Commissie toetst daarom of bij de verwerking van de persoonsgegevens van Consument in het rapport is voldaan aan een van de relevante grondslagen van de AVG. Op grond van artikel 6 lid 1 onder f AVG is een verwerking ook rechtmatig, als deze verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (lees: Aangeslotene) of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene (lees: Consument) die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen. De Commissie oordeelt dat Aangeslotene de verwerking van de persoonsgegevens van Consument kon baseren op deze grondslag.
Consument is het niet eens met enkele conclusies van de expert in zijn rapport. Consument heeft daarom vernietiging van het rapport gevorderd. Er dient echter onderscheid te worden gemaakt tussen de persoonsgegevens zelf en de conclusies van de expert waar die persoonsgegevens in zijn opgenomen. Gegevens die over Consument in het rapport zijn weergegeven, zijn persoonsgegevens in de zin van de AVG, maar de conclusies van de expert als zodanig zijn geen persoonsgegevens. Aangeslotene is door het toevoegen van zijn afwijkende mening aan het

rapport voldoende tegemoet gekomen aan de bezwaren van Consument.

De vorderingen van Consument tot vernietiging van het rapport en vergoeding van € 250,00 onkosten worden afgewezen.

1 Procesverloop

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief alle bijlagen. Hieronder zijn te verstaan het klachtenformulier, het verweerschrift, de reactie van Consument, de nadere reactie van Aangeslotene en de reactie van Consument op het door Aangeslotene bij zijn reactie gevoegde gespreksverslag.

1.2 De Commissie stelt vast dat het niet nodig is om de zaak mondeling te behandelen. De zaak is daarom op grond van de stukken die partijen hebben ingediend beslist.

2. Waar gaat het om?

2.1 Consument heeft bij Aangeslotene een verzekering voor zijn bromfiets, verder te noemen 'de Verzekering'. Consument heeft bij Aangeslotene gemeld dat hij op 18 juli 2016 met zijn bromfiets achterop een fietser is gereden.

2.2 Aangeslotene heeft een expert opdracht gegeven om de toedracht van de aanrijding te onderzoeken omdat hij twijfels had over de claim van de fietser. De expert heeft bij zijn onderzoek een verklaring van Consument afgenomen, die hij in zijn rapport heeft opgenomen. De expert heeft op 31 oktober 2016 zijn rapport opgeleverd. Consument heeft in juni 2018 kennis genomen van het rapport, maar niet via Aangeslotene.

2.3 Consument is het met het rapport van de expert oneens. Hij klaagt dat hij gedwongen was mee te werken aan het onderzoek van de expert. Consument klaagt verder dat hij het rapport niet ter inzage heeft gekregen, waardoor hij geen gelegenheid had tot correctie of blokkering van het rapport. Consument voert aan dat hij geen toestemming heeft gegeven om het rapport te gebruiken. Consument vordert dat Aangeslotene het rapport waarin zijn verklaring is opgenomen, vernietigt. Consument vordert tevens als onkostenvergoeding een bedrag van € 250,00 vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 november 2016.

3. Beoordeling

3.1 De Commissie zal de vorderingen van Consument afwijzen. Hierna zal de Commissie dit per onderdeel van de klacht toelichten.

Geen dwang tot afleggen verklaring

3.2 Consument klaagt dat hij gedwongen is tot het afleggen van een verklaring aan de expert, omdat hij anders zelf voor de schade moet opdraaien. Consument heeft echter iedere bladzijde van het gesprekverslag voor akkoord geparafeerd en hij heeft op het laatste blad zijn verklaring met de door de expert in het verslag opgenomen "slotverklaring" ondertekend waarin onder meer staat:

"*Het is mij bekend dat deze verklaring, en de eventueel door mij nader te overleggen gegevens, dienen tot vaststelling van de schade en de bepaling van het recht op uitkering. Ik heb uw vragen goed begrepen en naar waarheid beantwoord en ik heb geen bijzonderheden met betrekking tot de schade/toedracht verzwegen, dan wel anders voorgesteld*
(…)
Deze verklaring heb ik in alle vrijheid afgelegd, zonder enige dwang
(…)
Ik heb dit gesprek ervaren als open en ontspannen. Ik heb deze verklaring gelezen en begrepen en het betreft een correcte weergave van ons gesprek. Ik heb hier niets meer aan toe te voegen. Daarom onderteken ik deze verklaring voor akkoord en voorzie iedere pagina van een paraaf."

Uit deze verklaring volgt dat Consument zijn verklaring zonder dwang heeft afgelegd. Hieraan doet niet af dat Aangeslotene Consument erop heeft gewezen dat hij mogelijk geen uitkering zou ontvangen als Consument niet meewerkte aan het onderzoek. Van een ongeoorloofde druk door Aangeslotene is geen sprake, omdat Consument in deze situatie verplicht is om Aangeslotene informatie te verstrekken over de toedracht van de aanrijding en, als Aangeslotene daarom vraagt, een verklaring af te leggen. Dit volgt uit 12.1.3 en 12.1.4 verzekeringsvoorwaarden en uit artikel 7:941 lid 2 Burgerlijk Wetboek (B.W.). Bij het niet nakomen van de verplichting kan de verzekeraar de uitkering verminderen met de schade die hij hierdoor lijdt.

Inzage rapport

3.3 Consument klaagt dat hij het rapport van de expert niet ter inzage heeft gekregen. Dit onderdeel van de klacht is ook ongegrond. De commissie legt hierna uit waarom.

3.4 Consument heeft Aangeslotene niet verzocht om inzage in het rapport. Hij heeft het rapport bijna twee jaar later, niet via Aangeslotene, verkregen. Het rapport waarin de verklaring van Consument is opgenomen, is in opdracht van Aangeslotene opgesteld. Aangeslotene beschikt als opdrachtgever over het rapport. Aangeslotene heeft niet de plicht een dergelijk rapport aan Consument ter inzage te geven. Dit zou anders zijn wanneer Aangeslotene zich tegenover Consument beroept op het rapport. Dat is echter niet het geval. Het rapport is door Aangeslotene gebruikt om de claim te beoordelen van de fietser die Consument had aangereden.

Geen toestemming

3.5 Consument stelt dat het rapport niet mag worden gebruikt omdat hij daarvoor geen toestemming heeft gegeven. De Commissie begrijpt uit de onderbouwing van Consument dat hij zijn vordering baseert op bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Commissie legt hierna uit dat ook dit onderdeel van de klacht ongegrond is.

3.6 In artikel 4 onder 1 AVG is bepaald wat onder persoonsgegevens wordt verstaan: *"alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon"*. Het rapport als zodanig is geen persoonsgegeven. Zie Rechtbank Noord-Holland, 23 mei 2019, ECL:NL:RBNHO:2019:4283 (te vinden op www.rechtspraak.nl). Met het gebruik van de woorden *"alle informatie"* in artikel 4 onder 1 AVG is een ruime betekenis gegeven aan dat begrip *"[…]dat niet beperkt is tot gevoelige of persoonlijke informatie maar zich potentieel uitstrekt tot elke soort informatie, zowel objectieve informatie als subjectieve informatie[…]op voorwaarde dat deze informatie de betrokkene betreft.*" Zie Hof van Justitie EU, 20 december 2017, ECLI:EU:C:2017:994. *"Dit betekent dat als de gegevens mede bepalend zijn voor de wijze waarop de betrokken persoon in het maatschappelijk verkeer wordt beoordeeld of behandeld die gegevens als persoonsgegevens worden aangemerkt. Niet alleen gegevens op basis waarvan een natuurlijk persoon geïdentificeerd kan worden, maar ook feitelijke of waarderende gegevens over eigenschappen, opvattingen of gedragingen van een persoon zijn dus persoonsgegevens."* Zie Rechtbank Noord-Holland, 23 mei 2019, ECL:NL:RBNHO:2019:4283. Uitgaande van deze ruime betekenis van het begrip persoonsgegevens, bevat het rapport persoonsgegevens in de zin van de AVG. De Commissie zal daarom toetsen of bij de verwerking van de persoonsgegevens van Consument in het rapport is voldaan aan een van de relevante grondslagen van de AVG.

Grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens

3.7 Consument beroept zich erop dat hij geen toestemming heeft gegeven om het rapport waarin zijn persoonsgegevens zijn verwerkt, te gebruiken. Maar de toestemming van Consument is slechts één van de mogelijke grondslagen waarop een verwerking van persoonsgegevens kan worden gerechtvaardigd. Op grond van artikel 6 lid 1 onder f AVG is een verwerking ook rechtmatig, als deze verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (lees: Aangeslotene) of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene (lees: Consument) die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen. Zoals volgt uit artikel 5 lid 2 AVG is het aan Aangeslotene om dit te verantwoorden en aan te tonen. Aangeslotene draagt daartoe aan dat hij bij de vervulling van zijn verplichtingen op grond van de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM) het recht heeft om de geclaimde schade te onderzoeken en dat onderzoek te gebruiken bij de beoordeling van de aansprakelijkheid van Consument.

Consument heeft geen belang aan zijn zijde gesteld wat daaraan in de weg zou staan. Consument heeft er als aansprakelijk gestelde partij juist belang bij dat Aangeslotene de behandeling en eventuele betaling van de aansprakelijkheidsclaim van hem overneemt.

3.8 De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene gezien het voorgaande een gerechtvaardigd belang heeft bij de verwerking van persoonsgegevens van Consument in het rapport ten behoeve van de beoordeling en de behandeling van de claim van de fietser die door Consument is aangereden.

Vernietiging rapport

3.9 Consument is het niet eens met enkele conclusies van de expert in zijn rapport. Consument heeft daarom vernietiging van het rapport gevorderd. De Commissie begrijpt uit de onderbouwing van Consument dat hij zich hierbij ook beroept op de grondslagen daarvoor in de AVG. Er dient echter onderscheid te worden gemaakt tussen de persoonsgegevens zelf en de conclusies van de expert waar die persoonsgegevens in zijn opgenomen. Gegevens die over Consument in het rapport zijn weergegeven, zijn persoonsgegevens in de zin van de AVG, maar de conclusies van de expert als zodanig zijn geen persoonsgegevens. Zie Hof van Justitie EU 17 juli 2014, C-141/12 en C-371/12, Y.S. e.a./IND, ECLI:EU:C:2014:2081. Consument kan op grond van de AVG enkel rectificatie of vernietiging van zijn persoons-gegevens vorderen. Omdat de conclusies van de expert geen persoonsgegevens zijn biedt de AVG geen grondslag om vernietiging van die conclusies te vorderen.

3.10 Aangeslotene heeft de door Consument op schrift gestelde afwijkende mening wel toegevoegd aan het dossier, zodat iedere lezer van het rapport hiervan op de hoogte is en de bezwaren van Consument kan meewegen in de beoordeling van de betreffende rapportage. De Commissie overweegt ten overvloede dat de Autoriteit persoonsgegevens wat betreft het recht op rectificatie het volgende op haar website vermeldt[1] : *"U kunt geen rectificatie vragen als u het niet eens bent met een professionele indruk, mening of conclusie. U kunt dan wel aan de organisatie vragen om in ieder geval uw schriftelijke mening aan uw dossier toe te voegen."* Aangeslotene is door het toevoegen van zijn afwijkende mening aan het rapport voldoende tegemoet gekomen aan de bezwaren van Consument tegen de conclusies van de expert in zijn rapport.

3.11 Uit het voorgaande volgt dat de vordering tot vernietiging van het rapport wordt afgewezen evenals de gevorderde onkostenvergoeding van € 250,00.

[1] Zie: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/gebruik-uw-privacyrechten/recht-op-rectificatie - laatst geraadpleegd op 16 oktober 2019

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

Bindend advies: In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.