Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0807

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, prof. mr. M.L. Hendrikse leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	17 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	TAF B.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

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

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument wilde zijn overlijdensrisicoverzekering bij de gevolmachtigde opzeggen. Hij had daarvoor de instemming van de medeverzekeringnemer (zijn ex-partner) nodig. De gevolmachtigde heeft de medeverzekeringnemer per e-mail om die instemming gevraagd. Daarbij heeft hij in strijd met de uitdrukkelijke wens van de consument zijn e-mailadres in de cc opgenomen. De consument klaagt dat de gevolmachtigde daarmee inbreuk op zijn privacy heeft gemaakt en vordert schadevergoeding. De commissie oordeelt dat geen sprake is van een datalek onder de AVG. De klacht is ongegrond.

3. De beoordeling

Geen inbreuk op de privacy (oftewel datalek)

3.1 Het e-mailadres van de consument is een persoonsgegeven in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)[1]. De gevolmachtigde heeft dit e-mailadres tegen de uitdrukkelijke wens van de consument opgenomen in de cc van de e-mail aan de medeverzekeringnemer. De gevolmachtigde heeft verklaard dat dit niet had gemoeten en heeft zijn excuses aangeboden. Volgens de gevolmachtigde is geen sprake van een datalek, omdat de medeverzekeringsnemer de e-mail niet heeft ontvangen.

3.2 De commissie oordeelt dat de door de consument genoemde feiten en omstandigheden niet voldoende zijn om tot een datalek te concluderen, in die zin dat de gevolmachtigde onrechtmatig het e-mailadres van de consument aan de medeverzekeringnemer heeft verstrekt.[2] De e-mail van de gevolmachtigde met het e-mailadres van de consument is namelijk niet aangekomen bij de medeverzekeringnemer, omdat deze is 'gebounced'. Dit blijkt uit het 'bounce'-bericht van de e-mailserver van de medeverzekeringnemer. Daarin staat: "recipient xxx not known". Dit betekent dat de e-mailserver van de medeverzekeringnemer het e-mailbericht van de gevolmachtigde heeft geweigerd. De klacht van de consument is dus ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

Medeverzekeringnemer is een derde

3.3 Ter informatie van de gevolmachtigde overweegt de commissie nog als volgt. De gevolmachtigde heeft ook aangevoerd dat de e-mail was gericht aan een medeverzekeringnemer en dat er om deze reden geen informatie is verstrekt aan derden. Dit gaat niet op. Onder de AVG is een derde "een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de betrokkene, noch de verwerkingsverantwoordelijke, noch de verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker gemachtigd zijn om de persoonsgegevens te verwerken." De medeverzekeringnemer is volgens deze definitie een derde.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] Verordening EU 2016/679, artikel 4.1.
[2] Dit volgt uit artikel 4 lid 12 AVG.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl