Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0651

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Datum uitspraak	12 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Verstek. Registratie Intern Verwijzingsregister. De consument maakt bezwaar tegen de interne registratie van zijn persoonsgegevens. Daarnaast vordert hij vergoeding van (im)materiële schade. De verzekeraar heeft gelegenheid gekregen hiertegen verweer te voeren, maar heeft, ook na rappel, geen verweerschrift ingediend. De vordering van de consument tot verwijdering van de registratie komt de commissie niet onrechtmatig of ongegrond voor. Deze vordering wordt toegewezen. De overige vorderingen worden 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 het klachtformulier van de consument.

1.2 De verzekeraar is in de gelegenheid gesteld om verweer te voeren maar heeft, ook na een schriftelijk rappel, geen verweerschrift ingediend.

1.3 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.

1.4 De consument en de verzekeraar 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 De consument heeft met de verzekeraar contact gehad over de aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering. Naar aanleiding daarvan zijn de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in het Intern Verwijzingsregister (hierna: het IVR) van de verzekeraar. Over de vraag of de aanvraag van de arbeidsongeschiktheidsverzekering is voltooid, biedt het dossier geen duidelijkheid.

De klacht en de vorderingen

2.2 De consument vordert allereerst verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR. Daarnaast vordert hij een financiële compensatie van € 1.000,- voor de (im)materiële schade die hij heeft geleden. Ter onderbouwing van zijn klacht heeft de consument het volgende naar voren gebracht.

2.3 De consument heeft geen voltooide aanvraag voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering bij de verzekeraar ingediend. Dit volgt uit een e-mail van de verzekeraar waarin hij de consument heeft gevraagd om zijn aanvraag te voltooien door een medische verklaring in te vullen en in te leveren. Dit verzoek heeft de consument niet gehonoreerd dus dat brengt mee dat de consument geen aanvraag heeft ingediend. De registratie van de persoons-gegevens op grond hiervan, is derhalve niet correct en moet worden verwijderd.

2.4 Ter onderbouwing van de schade heeft de consument het volgende aangevoerd. Als gevolg van het handelen van de verzekeraar heeft de consument geestelijke en mentale schade geleden. Hiervoor moet hij naar een psycholoog. Daarnaast heeft de consument tijd moeten besteden aan het opstellen van de klachtcorrespondentie bij Kifid. Tot slot heeft hij schade geleden door het niet kunnen verzekeren bij de verzekeraar en zijn zuster-maatschappijen.

Het verweer

2.5 De verzekeraar is in de gelegenheid gesteld om verweer te voeren tegen de stellingen van de consument, maar hij heeft geen verweerschrift ingediend.

3. De beoordeling

3.1 De commissie stelt voorop dat de verzekeraar heeft nagelaten om een verweerschrift in te dienen. Daarom zal de commissie haar beoordeling beperken tot de toets of de vordering van de consument haar onrechtmatig of ongegrond voorkomt en binnen de grenzen van het reglement valt.[1] Deze toets zal plaatsvinden op basis van het ingediende klachtformulier van de consument.

3.2 De vordering van de consument betreft het verwijderen van de registratie van zijn persoonsgegevens uit het Intern Verwijzingsregister van de verzekeraar. De consument stelt dat hij een belang heeft bij het verwijderen van de registratie, zoals weergegeven onder 2.2-2.4. De commissie is van oordeel dat de vordering van de consument tot verwijdering van de registratie haar niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt. De vordering wordt daarom toegewezen.

[1] Artikel 36 lid 4 Reglement Geschillencommissie Kifid.

3.3 De commissie wijst de overige vorderingen van de consument af. Toewijzing van een vordering tot vergoeding van immateriële schade is in beginsel binnen de procedure bij Kifid niet aan de orde, nu deze concreet moet zijn en het niet uitsluitend moet gaan om psychisch onbehagen.[2] De consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat sprake was van geestelijk letsel dat grond geeft voor een vordering tot vergoeding van immateriële schade. Deze vordering komt de commissie daarmee ongegrond voor en komt niet voor toewijzing in aanmerking.

3.4 De consument vordert ook vergoeding van de tijd die hij heeft besteed aan het opstellen van de klacht ten behoeve van de procedure bij Kifid. In artikel 22 van het reglement van de Geschillencommissie is bepaald welke kosten voor vergoeding in aanmerking komen. Voor toewijzing van een vordering tot vergoeding van eigen tijd geeft het Reglement geen grond. Deze vordering valt dus buiten de grenzen van het reglement en wordt om die reden afgewezen.

3.5 De schade door het niet kunnen sluiten van verzekeringen bij de verzekeraar en de groep waartoe de verzekeraar behoort, is op geen enkele wijze onderbouwd. Ook deze vordering komt daarmee ongegrond voor.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar de registratie van de persoonsgegevens van de consument moet verwijderen uit het IVR, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. De commissie wijst de overige vorderingen af.

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-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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[2] HR 13 januari 1995, ECLI:NL:HR:ZC1608, *NJ* 1997/366

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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