Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1165

(mr. A.J.J. le Poole, voorzitter, mr. P.G. Salvadori, J.J. Turkesteen, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Datum uitspraak	13 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Uitleg over de registers en relevante regelgeving

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 en de verzekeraar; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 oktober 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar was aanwezig mevrouw [naam], medewerker veiligheidszaken.

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 heeft op 17 juli 2025 een beroep gedaan op zijn inboedelverzekering bij de verzekeraar voor schade aan zijn mobiele telefoon. De verzekeraar heeft vastgesteld dat hij op 25 augustus 2024 bij een andere verzekeraar het verlies van deze telefoon heeft geclaimd. Volgens de verzekeraar heeft de consument gefraudeerd door schade te claimen aan een telefoon die hij niet meer had. De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister en de verzekeringen van de consument opgezegd. De consument vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens en hij vordert dat zijn naam wordt gezuiverd. De commissie oordeelt dat de verzekeraar niet heeft aangetoond dat de consument heeft gefraudeerd. De klacht is gegrond. De verzekeraar moet de registraties verwijderen en desgewenst door de consument de verzekeringen herstellen.

3. De beoordeling

De verzekeraar mocht de persoonsgegevens van de consument niet opnemen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister.

3.1 De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Incidenten-register en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR[1]) voor de duur van vijf jaar vanaf 9 oktober 2025. De reden voor registratie is dat de verzekeraar vindt dat de consument een onware claim heeft ingediend. De telefoon zou op 13 november 2024 kapot zijn gevallen vanaf een tribune bij een basketbalwedstrijd. De verzekeraar heeft geconstateerd dat de consument dezelfde telefoon eerder heeft geclaimd bij zijn vorige verzekeraar. Daarbij was opgegeven dat de telefoon op 25 augustus 2024 verloren was gegaan doordat deze tijdens het vissen in een visvijver is gevallen. Volgens de verzekeraar kan de claim van de consument niet juist zijn, omdat de consument niet heeft aangetoond dat diezelfde telefoon was teruggevonden en in gebruik was genomen. Dat betekent dat de consument een telefoon heeft geclaimd die er niet meer was. Hij heeft daarmee opzettelijk onjuiste informatie verstrekt met de bedoeling een uitkering te ontvangen waarop hij geen recht had en dat is fraude, aldus de verzekeraar.

3.2 Het ligt op de weg van de verzekeraar om te stellen, en zo nodig te bewijzen, dat aan de criteria voor opname in de genoemde registers is voldaan. Omdat het gaat om de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens geldt voor opname in het EVR, naast de vereisten die zijn opgenomen in het PIFI[2], dat sprake moet zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude.[3]

De verzekeraar heeft niet aangetoond dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude

3.3 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument de telefoon op 25 augustus 2025 is verloren in of nabij een visvijver. Het staat ook niet ter discussie dat het toestel een kort verblijf in het water kan hebben overleefd. De consument heeft uitgelegd dat hij direct na het voorval niet de gelegenheid had om uitgebreid naar het toestel te zoeken en dat het toestel ongeveer een week later met de post bij hem is thuisbezorgd. Kennelijk heeft de vinder van het toestel contact opgenomen met de ICE-contactpersoon en op die manier het adres van de consument kunnen achterhalen.

---

[1] Voor informatie over de registers verwijst de commissie naar de bijlage.
[2] Artikel 4.1 en 5.2.1. PIFI. PIFI staat voor Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Het PIFI 2021 is te vinden op: https://www.nvb.nl/publicaties onder het kopje protocol.
[3] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op rechtspraak.nl).

De consument heeft verder naar voren gebracht dat hij het toestel na ontvangst eerst vijf dagen uit voorzorg in een bak met rijst heeft gelegd. Daarna heeft hij het toestel ingeschakeld en bleek dat het toestel functioneerde.

3.4 De commissie onderschrijft dat de door de consument gegeven lezing de nodige vraagtekens oproept. Dit kan ervoor zorgen dat dekking wordt geweigerd omdat het schadeveroorzakend evenement niet is komen vast te staan. Maar zonder bijkomende omstandigheden leidt dit nog niet tot een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude. Weliswaar acht de verzekeraar de door de consument gegeven lezing zeer onaannemelijk, maar dit sluit die lezing nog niet uit. Er staat niet vast dat de consument een onware claim heeft ingediend door een toestel te claimen dat hij was verloren of wat vóór de schadedatum op 13 november 2024 al niet meer functioneerde. De verzekeraar heeft de door de consument gegeven toedracht niet nader onderzocht. Er heeft geen tactisch of technisch onderzoek plaatsgevonden. In een tactisch onderzoek had onder meer een interview kunnen plaatsvinden met de consument om de gebeurtenissen omtrent het schadevoorval in kaart te brengen en had contact kunnen worden gezocht met de door de consument opgegeven ICE-contactpersoon om de lezing van de consument te verifiëren. Eventuele inconsistenties in de verklaringen van de consument hadden daarbij kunnen worden vastgesteld en als onderbouwing van het fraudestandpunt kunnen dienen. Ook heeft de verzekeraar zijn standpunt dat de telefoon van de consument te lang in het water heeft gelegen om nog te kunnen functioneren niet onderbouwd met een technische rapportage of een verklaring van een expert. De stelling van de verzekeraar dat het algemeen bekend is dat een telefoon onherstelbaar beschadigd is als die in water heeft gelegen, is onvoldoende. Het is namelijk niet bekend hoe lang het toestel in het water heeft gelegen. Het is dus niet uitgesloten dat het kon functioneren.

Uit de door de consument geschetste tijdlijn volgt niet dat het toestel vóór de schadedatum niet in bezit van de consument was

3.5 De verzekeraar voert ook aan dat de tijdlijn die de consument schetst niet klopt. Volgens de verzekeraar was de consument nog met de andere verzekeraar aan het corresponderen over dekking van de schade door verlies van het toestel op het moment dat hij, volgens zijn eigen reconstructie van de gebeurtenissen, de telefoon weer in zijn bezit had. De schade van 25 augustus 2024 was door de andere verzekeraar afgewezen vanwege het ontbreken van dekking. De consument en die verzekeraar hebben over deze afwijzing per e-mail gecorrespondeerd. Het laatste contact hierover was op 10 september 2024. De verzekeraar wijst erop dat volgens de eigen tijdlijn van de consument het toestel op dat moment weer in zijn bezit was en ook weer functioneerde. De consument heeft de claim bij die verzekeraar niet ingetrokken.

3.6 Desgevraagd heeft de consument verklaard dat hij direct na het melden van de schade een afwijzing van de claim ontving en dat hij op 10 september 2024 nog een nadere uitleg over de afwijzing heeft ontvangen, waarop het voor hem duidelijk was waarom er geen dekking was.

Omdat er geen dekking was, zag de consument niet in waarom hij nog zou moeten melden dat hij het toestel inmiddels weer in bezit had, aldus de consument. De commissie begrijpt hieruit dat de consument op 10 september 2024 in ieder geval niet nog aanspraak op dekking maakte. Hoewel de commissie het met de verzekeraar eens is dat het voor de hand had gelegen dat de consument aan die verzekeraar liet weten dat hij zijn telefoon weer terug had, volgt hieruit niet dat de lezing van de consument dat het toestel weer in zijn bezit was en functioneerde vóór de schadedatum 13 november 2024 niet juist kan zijn.

De verzekeraar moet de registraties doorhalen en de verzekeringen desgewenst herstellen

3.7 Het voorgaande brengt mee dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR niet voldoet aan daarvoor geldende vereisten. Deze registraties moeten dus worden verwijderd en de melding aan het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit moet worden ingetrokken. Omdat fraude niet is komen vast te staan, zijn de verzekeringen ook ten onrechte op die grondslag opgezegd. Dat betekent dat de verzekeringen niet hadden mogen worden beëindigd. Desgewenst door de consument, dient de verzekeraar deze verzekeringen te herstellen, althans de opzeggingen om te zetten in opzeggingen met wederzijds goedvinden zodat de consument van deze opzeggingen geen melding meer zal hoeven te maken bij het aanvragen van een nieuwe verzekering.

Conclusie

3.8 De klacht van de consument is gegrond en zijn vorderingen worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar, binnen vier weken nadat de beslissing aan partijen is verstuurd:

- de persoonsgegevens van de consument verwijdert uit het Incidentenregister en het EVR,
- de melding aan het CBV intrekt,
- desgewenst door de consument de verzekeringen in kracht herstelt, althans de opzegging omzet in een opzegging met wederzijds goedvinden. Een en ander binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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

Bijlage - Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen en relevante bepalingen uit regelgeving

Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen

Incidentenregister

Wat staat er in het incidentenregister?

Elke verzekeraar die bij het PIFI[4] is aangesloten, houdt een Incidentenregister bij. Wanneer zich een 'incident' voordoet, dan wordt dit incident omschreven in het incidentenregister van de betreffende verzekeraar, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkene (in dit geval de consument) worden vermeld. Een 'incident' is een gebeurtenis die als gevolg heeft of die als gevolg zou kunnen hebben dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van de verzekeraar zelf of de financiële sector als geheel in het geding (kunnen) zijn. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de verzekeraar hebben toegang tot dit systeem. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere verzekeraar kan worden uitgewisseld.

Extern verwijzingsregister (EVR)

Wat staat er in het EVR?

Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister en bevat uitsluitend verwijzingsgegevens. Het register is een gezamenlijk waarschuwingsregister van verzekeraars in Nederland om fraude te bestrijden.

Wat zijn de (mogelijke) gevolgen van de registratie?

Gebruikers van het EVR kunnen alleen maar vaststellen of iemand in het EVR voorkomt ('hit / no-hit' systeem). Alle verzekeraars die bij het PIFI zijn aangesloten hebben toegang tot het EVR. Medewerkers van andere verzekeraars kunnen door de EVR achterhalen of er over een persoon een melding is opgenomen in het Incidentenregister van de verzekeraar. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de afdeling veiligheidszaken van de verzekeraar.

Het gaat om een waarschuwingssysteem: de registratie in het EVR zorgt ervoor dat andere verzekeraars kunnen nagaan of een (potentiële) klant eerder bij een financiële instelling heeft gefraudeerd en daardoor mogelijk een dreiging voor de verzekeraar vormt. De verzekeraar kan deze omstandigheden dan meewegen in de beslissing om aan die persoon een financiële dienst, al dan niet onder voorwaarden, te verstrekken. Het gevolg van de EVR-registratie kan evenwel zijn dat niet alleen de verzekeraar, maar ook andere verzekeraars hun financiële diensten aan de betrokkene zullen weigeren.

Omdat de gegevens in het EVR zijn gekoppeld aan het incident dat in het Incidentenregister staat, is de incidentenregistratie toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan.[5]

---

[4] PIFI staat voor Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Het PIFI 2021 is te vinden op: https://www.nvb.nl/publicaties onder het kopje protocol.

[5] Artikel 5.1.1 PIFI

De gegevens in het Incidentenregister mogen worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket.[6] Dit is het CBV. Als het oordeel van de commissie inhoudt dat de registratie in het EVR en het Incidentenregister terecht is, brengt dit mee dat de verzekeraar het CBV van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in kennis mocht stellen.

Relevante 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;

[6] Artikel 4.2.3. PIFI

- 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.

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

4.2.3 De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN en SFH (de Fraudeloketten).

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

4.3.1 Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 en 3.4.7 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot wissing van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.

4.3.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3.1 Protocol beoordeelt de Deelnemer na afloop van een onderzoek of opname van Persoonsgegevens in het Incidentenregister nog steeds voldoet aan de doelomschrijving van artikel 4.1.1 Protocol en de toets van artikel 4.1.2 Protocol.

4.3.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Extern Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor Veiligheidszaken van de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en onder toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

a. De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële Instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële Instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b. In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c. Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(...)

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10

Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten

Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.