Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1051

(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. A. Boer, mr. dr. H. Wammes, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	25 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Waarborgfonds Motorverkeer, gevestigd te Rijswijk, verder te noemen het Waarborgfonds
Datum uitspraak	12 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit regelgeving

Samenvatting

Klacht tegen het Waarborgfonds. De consument vordert vergoeding van de schade aan haar auto en doorhaling van de registratie van haar persoonsgegevens. Zij vindt dat zij niet is gehouden de onderzoekskosten aan het Waarborgfonds te vergoeden. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de schade aan de auto van de consument is veroorzaakt door een onbekend motorrijtuig toen deze geparkeerd stond. Het Waarborgfonds hoeft de schade daarom niet te vergoeden. Het Waarborgfonds moet wel de registratie van de persoonsgegevens in het Incidentenregister en in het EVR verwijderen. Het is niet komen vast te staan dat de consument onwaar heeft verklaard met de bedoeling een schadevergoeding te ontvangen waarop zij geen recht heeft. De consument hoeft de onderzoekskosten niet aan het Waarborgfonds te vergoeden. De vordering van de consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van het Waarborgfonds; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van het Waarborgfonds.

1.2 Op 26 september 2022 heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Daarbij was de consument aanwezig, samen met de heer mr. [naam 1], jurist. Namens het Waarborgfonds waren aanwezig: mevrouw [naam 2], senior medewerker Speciale Zaken en mevrouw mr. [naam 3], advocaat.

1.3 De consument en het Waarborgfonds 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 op 23 februari 2021 bij het Waarborgfonds melding gemaakt van schade die op 21 februari 2021 aan haar auto is toegebracht. In het schade-meldingsformulier staat de volgende verklaring:

"Op zondag was ik met mijn dochter op pad geweest voor boodschappen voor mijn moeder en later gingen naar het huis van haar vriend, alwaar ik met hun mee zou eten. Hij woont daar 3 hoog en is voor de zware boodschappen nog naar beneden gekomen om deze naar boven te sjouwen. Vanuit hun woning heb je geen goed zicht op de parkeerplaats, ofwel helemaal niet. En wij hebben in de tijd dat ik daar op visite was er totaal niks van gemerkt. Toen we voor de avondklok weer terug naar huis gingen, kregen we de schrik van jewelste, schade aan de passagierskant en natuurlijk geen briefje achter de ruitenwisser. (…)"

Over de schade staat in het formulier dat beide portieren zijn beschadigd waarbij het voorste portier de diepste indeuking heeft. Verder staat er: '*of iemand flink door is gegaan met zijn bumper er langs te halen*'.

2.2 De consument heeft op 23 februari 2021 online aangifte gedaan bij de politie.

2.3 Het Waarborgfonds heeft de schade laten onderzoeken door een expert van Dekra. De expertise is op 19 maart 2021 uitgevoerd. In het expertiserapport van 29 maart 2021 staat dat de auto is beschadigd aan het rechter voorportier en achterportier, de rechter dorpel en het rechter zijpaneel. De dagwaarde is op basis van totaal verlies vastgesteld op € 2.240,-. In het rapport staat dat met kleeffolie van het merk Spurfix sporen zijn afgenomen van het voertuig en dat deze voor nader onderzoek beschikbaar zijn. Verder staat in het rapport:

"Gezien de aard van de beschadiging(en) is het niet aantoonbaar dat de schade veroorzaakt is door een ander motorrijtuig. Wij komen tot deze conclusie omdat de aangetroffen sporen aanleiding geven tot een aanrijding met een vast object."

2.4 Naar aanleiding van het expertiserapport heeft het Waarborgfonds het dossier overgedragen aan zijn afdeling Speciale Zaken. Speciale Zaken heeft de expert aanvullende vragen gesteld, waarop de expert in zijn brief van 14 mei 2021 de volgende toelichting heeft gegeven:

"Gezien het schadebeeld op het voertuig en de aftekening van de schade op het plaatwerk zijn wij van mening dat het aannemelijk is dat de schade is veroorzaakt door een hard en vast object. Tevens bevindt de schade zich relatief laag op het voertuig. Gezien de hoogte is het aannemelijk dat dit door een laag vast object veroorzaakt is.

Aan de hand van het schadebeeld is het voor ons niet mogelijk om aan te geven om wat voor een soort vast object het gaat. Een laag betonblok of paaltje is hierbij niet uit te sluiten. Wij hebben spurfix afgenomen van het voertuig. Deze is voor aanvullend onderzoek beschikbaar.

De aanwezige roest op het voertuig, duidt op het feit dat de schade al langer aanwezig is. Aan de hand van deze sporen is het voor ons niet exact te bepalen hoe lang dat schade al aanwezig is op het voertuig."

2.5 Bij brief van 5 augustus 2021 heeft het Waarborgfonds de consument bericht dat de schade volgens de expert is ontstaan door een aanrijding met een vast object en dat dit betekent dat de verklaringen van de consument en haar getuigen over de toedracht niet juist zijn. Het Waarborgfonds heeft de consument voorgesteld om zelf een expert in te schakelen voor aanvullend onderzoek. In reactie op de mededeling van de consument dat de auto is verkocht, heeft het Waarborgfonds de consument gemeld dat de contra-expertise op basis van het expertiserapport en de foto's kan worden uitgevoerd. Over de door de expert geopperde mogelijkheid van een aanvullend Spurfix-onderzoek heeft het Waarborgfonds aangegeven dat dit onderzoek prijzig is en geen eenduidige uitkomst biedt. Een tweede deskundige kan volgens het Waarborgfonds meer duidelijkheid bieden over het schadebeeld.

2.6 De consument heeft per e-mail van 10 augustus 2021 een reactie aan het Waarborgfonds gestuurd. Zij schrijft dat zij na het bezoek van de expert eind maart door hem is gebeld met de mededeling dat de auto economisch total loss was. Voor de vergoeding die hiervoor zou worden betaald kon zij niet een auto naar wens kopen. De consument is daarom naar een andere garage gegaan voor een second opinion. Deze garage gaf aan dat de schade wel door een ander voertuig kon zijn ontstaan en dat zij vaker schades binnen kregen die door een lagere, uitstekende, grille zijn veroorzaakt. De consument wilde op dat moment eigenlijk een nieuwe expertise laten uitvoeren. Kort daarna echter is de auto betrokken geraakt bij een aanrijding waarna zij, eind april 2021, toch heeft moeten besluiten de auto te verkopen. De consument benadrukt dat zij de geclaimde schade niet zelf heeft veroorzaakt. Zij heeft ook benadrukt dat de expert tegen haar heeft gezegd dat hij niet wist waarmee de auto in aanraking was gekomen maar dat hij niet dacht dat de schade was veroorzaakt door een ander voertuig.

2.7 Bij brief van 23 augustus 2021 heeft het Waarborgfonds de consument in reactie op haar e-mail laten weten dat zij alsnog een contra-expertise kan laten uitvoeren op basis van het expertiserapport en de bijbehorende foto's. De consument heeft geantwoord dat zij de contra-expertise eerder had moeten laten uitvoeren.

2.8 Het Waarborgfonds heeft Ongevallen Analyse Nederland (hierna: OAN) gevraagd een ongevallenanalyse uit te voeren. In het rapport van OAN van 13 september 2021 staat de volgende conclusie:

"Op grond van hetgeen hiervoor genoemd is, kan worden geconcludeerd dat de geclaimde schade aan de [automerk] is niet veroorzaakt door een aanrijding met een ander motorvoertuig, maar door een aanrijding met vast object. Wij conformeren ons aan het standpunt van DEKRA."

2.9 In het rapport van OAN wordt de stelling van de consument dat de schade kan zijn veroorzaakt door een lage uitstekende grille als volgt weersproken:

"Mogelijk doelt men op een aanbouwdeel van een ander motorvoertuig, zoals een treeplank of iets dergelijks. Niet helemaal duidelijk is wat met een lage en uitstekende grille wordt bedoeld. In het schadebeeld van de [automerk] zijn echter ook geen schadebeeldkenmerken aanwezig die passen bij een botscontact met een aanbouwdeel van een ander motorvoertuig of een (lage en uitstekende) grille."

2.10 De deskundige van OAN suggereert in het rapport dat de schade kan zijn veroorzaakt door betonnen bollen die in de woonomgeving van de consument op de weg zijn geplaatst:

"Volledigheidshalve is met behulp van Google Maps ook gekeken naar de directe woonomgeving van claimant; [adres en plaats]. Een Google Maps afdruk van deze locatie is ingevoegd in figuur 3. Het blijkt dat aan de [adres en plaats] enkele betonnen bollen staan, die qua vorm en materiaal de schade aan de [automerk] zouden kunnen verklaren. Of deze bollen ook qua afmeting passend zijn bij de schade aan de [automerk] kon met behulp van Google Maps niet (nauwkeurig genoeg) worden beoordeeld."

2.11 Het Waarborgfonds heeft de consument bij brief van 27 september 2021 geïnformeerd over zijn definitieve standpunt. Onder verwijzing naar de rapporten van de expert en de ongevallenanalist heeft het Waarborgfonds het standpunt ingenomen dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan opzettelijke misleiding. Volgens de expert en de ongevallenanalist is de schade ontstaan door beweging van de auto tegen een vast object en kan deze niet zijn veroorzaakt door een ander motorvoertuig. De consument moet hebben geweten dat de schade niet in parkeerstand is ontstaan. Zij heeft met het indienen van de claim volgens het Waarborgfonds frauduleus gehandeld.

2.12 Het Waarborgfonds heeft de claim afgewezen en de persoonsgegevens van de consument voor de duur van drie jaar opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR). De registratie in het Incidentenregister is gemeld bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna: CBV). Het Waarborgfonds heeft tot slot de interne onderzoekskosten van € 417,- en de kosten van de ongevallenanalist van € 284,35, in totaal een bedrag van € 701,35, bij de consument in rekening gebracht.

2.13 De vertegenwoordiger van de consument heeft bij brief van 5 oktober 2021 bezwaar gemaakt tegen het standpunt van het Waarborgfonds. In de reactie van 28 oktober 2021 heeft het Waarborgfonds bericht dat het standpunt gehandhaafd blijft. De klacht die de vertegenwoordiger van de consument bij brief van 15 november 2021 heeft ingediend, heeft niet tot een herziening van het standpunt van het Waarborgfonds geleid.

De klacht en vordering

2.14 De consument vordert verwijdering van de registratie van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR alsmede intrekking van de melding bij het CBV over de registratie in het Incidentenregister. Daarnaast vordert zij dat het Waarborgfonds de onderzoekskosten die zij heeft betaald aan haar terugbetaalt. Tot slot vordert de consument dat het Waarborgfonds een bedrag van € 2.941,35 uitkeert, ter vergoeding van de geleden schade.

2.15 Ter onderbouwing van haar vordering brengt de consument naar voren dat zij haar claim naar eer en geweten heeft ingediend bij het Waarborgfonds en dat het Waarborgfonds niet heeft aangetoond dat sprake is van opzettelijke misleiding. De rapporten waarop het Waarborgfonds zijn standpunt baseert zijn volgens de consument minder stellig dan het Waarborgfonds doet lijken en laten de mogelijkheid open dat de schade is ontstaan doordat de auto in parkeerstand is aangereden, en dus niet is veroorzaakt door een aanrijding met een vast object. De consument wijst er in dit verband op dat in de e-mail van de expert van 14 mei 2021 staat dat het *aannemelijk* is dat de schade is veroorzaakt door een hard en vast object maar dat het niet mogelijk is om aan te geven om wat voor vast object het gaat. De consument wijst er ook op dat de ongevallenanalist in zijn rapport meldt dat is getracht om laksporen van een ander motorvoertuig te ontdekken maar dat daarvan geen sprake *lijkt*. Hieruit volgt volgens de consument dat de ongevallenanalist niet *zeker* weet dat er geen laksporen aanwezig zijn. Het is dus niet uitgesloten dat er laksporen aanwezig zijn. Bij dit onderzoek gaat het bovendien om een onderzoek op basis van de stukken. De onderzoeker heeft de auto niet gezien.

2.16 De consument vindt dat het Waarborgfonds haar de mogelijkheid heeft ontnomen om een contra-expertise te laten uitvoeren. Het onderzoek van Dekra is uitgevoerd op 19 maart 2021. De consument is echter pas op 5 augustus 2021 op de hoogte gebracht van de bevindingen van Dekra en de verdenking die bij het Waarborgfonds was ontstaan. Op dat moment was de auto al verkocht.

2.17 De consument voert verder aan dat zij door de handelwijze van het Waarborgfonds geen tegenbewijs kan leveren. Het onderzoek door OAN is zonder medeweten van de consument uitgevoerd en de consument heeft niet de mogelijkheid gehad haar verhaal te doen tegenover OAN. Vervolgens is de consument voor een voldongen feit gesteld.

Het verweer

2.18 Het Waarborgfonds stelt dat de consument een onware voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel een uitkering te ontvangen waarop zij geen recht heeft. Volgens het Waarborgfonds staat op basis van de rapporten van Dekra en OAN vast dat de schade is ontstaan door een aanrijding met een vast object. De consument wist dat zij de auto op de betreffende datum niet schadevrij had geparkeerd. Dit brengt mee dat de consument opzettelijk een onware opgave heeft gedaan en onterecht aanspraak heeft gemaakt op een schadevergoeding. Het Waarborgfonds stelt dat de consument onvoldoende tegen de rapporten heeft ingebracht en dat haar stellingen onvoldoende overtuigend zijn.

2.19 Het Waarborgfonds brengt daarnaast naar voren dat het dossier na ontvangst van de melding van de schade voortvarend is opgepakt. Kort na ontvangst van de getuigen-verklaringen is aan Dekra opdracht gegeven voor expertise. Op 14 mei 2021 is de aanvullende reactie van Dekra ontvangen en op 5 augustus 2021 is het rapport met de consument gedeeld. De vertraging in de behandeling van het dossier ziet op de periode 14 mei tot 5 augustus 2021 en hiervoor heeft het Waarborgfonds excuses aangeboden. De consument was er al vóór 5 augustus 2021 van op de hoogte dat de expert twijfelde over de schadeoorzaak en zij is bij brieven van 5 en 23 augustus 2021 in de gelegenheid gesteld om een contra-expert in te schakelen. Contra-expertise was (en is nog steeds) op basis van foto's en de rapporten mogelijk.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of het Waarborgfonds de schadeclaim van de consument mocht afwijzen en of het Waarborgfonds de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het Incidentenregister en het EVR voor de duur van drie jaar. Ook moet de commissie beoordelen of het Waarborgfonds de onderzoeks-kosten bij de consument in rekening mag brengen.

3.2 De commissie zal eerst de vraag beantwoorden of het Waarborgfonds de schadeclaim mocht afwijzen.

De afwijzing van de schadeclaim is terecht

3.3 De consument heeft alleen recht op uitkering door het Waarborgfonds als komt vast te staan dat de schade aan haar auto is veroorzaakt door een onbekend motorrijtuig toen de auto geparkeerd stond. Het is aan de consument om aan te tonen dat de in de schademelding genoemde gebeurtenissen daadwerkelijk hebben plaatsgevonden.

3.4 De commissie is van oordeel dat de consument hierin niet is geslaagd. De consument heeft naar voren gebracht dat volgens de garage waar zij advies heeft gevraagd de schade wel degelijk kan zijn ontstaan door een ander voertuig. Dit niet nader met stukken onderbouwde standpunt is in het licht van de rapporten van Dekra en OAN te mager.

3.5 De commissie komt tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat de schade aan de auto van de consument is veroorzaakt door een onbekend motorrijtuig toen deze geparkeerd stond. Het Waarborgfonds hoeft de schade daarom niet te vergoeden.

Over externe registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR

3.6 Het Waarborgfonds heeft de persoonsgegevens van de consument voor drie jaar opgenomen in het Incidentenregister en het EVR. Het Waarborgfonds heeft de gegevens van de consument geregistreerd omdat hij verzekeraars wil beschermen tegen opzettelijke misleiding door de consument.

3.7 Het Waarborgfonds houdt een Incidentenregister bij.[1] Doet zich een incident voor, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkene (hier: de consument) worden vermeld. Alleen medewerkers van de afdeling Veiligheidszaken van het Waarborgfonds, hebben toegang tot dit Incidentenregister. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met verzekeraars kan worden uitgewisseld.

3.8 Het Waarborgfonds kan daarnaast besluiten om verzekeraars te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident was betrokken op te nemen in het EVR, een systeem waar alle verzekeraars toegang toe hebben. Door deze opname van de persoonsgegevens in het EVR kunnen verzekeraars vaststellen dat sprake is van een melding in het Incidentenregister van het Waarborgfonds. Zij kunnen de informatie over het incident opvragen bij het Waarborgfonds. Het gevolg hiervan kan zijn dat verzekeraars hun (financiële) diensten aan de betrokkene (in dit geval de consument) zullen weigeren. Tegen deze achtergrond moeten hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) van het Waarborgfonds voor opname van de persoonsgegevens van de consument in de genoemde registers.[2]

3.9 De registraties in het Incidentenregister en het EVR moeten voldoen aan de eisen die zijn opgenomen in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: het Protocol, zie bijlage).

---

[1] Het Waarborgfonds is een derde-organisatie die bij het Protocol is aangesloten. Zij voldoet aan de criteria van artikel 4.2.7 Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: 'het Protocol', zie bijlage).

[2] Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3, te vinden op www.rechtspraak.nl, en GC Kifid 2017-717 onder 4.2, te vinden op www.kifid.nl.

De commissie toetst eerst of de opname in het EVR terecht en proportioneel is. Omdat het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister, is de registratie in het Incidentenregister toegestaan zolang de registratie in het EVR is toegestaan (artikel 5.1.1 van het Protocol).

De registratie van de persoonsgegevens in het EVR moet worden doorgehaald

3.10 Artikel 5.2.1 van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Vereist is dat er een zwaardere verdenking tegen de consument bestaat dan alleen maar een redelijk vermoeden van schuld aan fraude.[3] Dit betekent dat alleen een verdenking van fraude niet genoeg is, hier moet ook bewijs voor zijn. Het Waarborgfonds moet dus goede redenen hebben de gegevens te registreren en hij moet dat ook voldoende kunnen onderbouwen.

3.11 De commissie is van oordeel dat het Waarborgfonds de registraties ongedaan moet maken omdat de consument niet (tijdig) de kans heeft gekregen om de conclusies van Dekra (en later die van OAN) te weerleggen.

3.12 Vaststaat dat het onderzoek van Dekra is uitgevoerd op 19 maart 2021, dat het expertiserapport op 29 maart 2021 gereed lag (nr. 2.3 hiervoor) en dat de consument pas op 5 augustus 2021 door het Waarborgfonds bekend is gemaakt met de conclusies uit dit onderzoek (nr. 2.5 hiervoor) en in kennis is gesteld van de mogelijkheid tot het laten verrichten van een contra-expertise. In de tussentijd heeft de consument de auto verkocht, na een aanrijding. De commissie acht voldoende aannemelijk dat de consument gebruik zou hebben gemaakt van een contra-expertise als zij tijdig bekend was geworden met de concrete conclusies van Dekra en ermee bekend was geweest dat zij de mogelijkheid had een contra-expertise te laten uitvoeren. Niet uit te sluiten valt dat, als de consument een contra-expertise zou hebben laten verrichten, het op basis hiervan tot stand gekomen rapport de conclusies van Dekra (en nadien ook die van OAN) zou hebben bestreden of in een ander daglicht zou hebben gesteld.

3.13 In dit kader weegt de commissie mee dat de bevindingen van de door het Waarborgfonds ingeschakelde experts ruimte laten voor discussie. Zo komt de expert van Dekra in zijn brief van 14 mei 2021 tot het oordeel dat het aannemelijk is dat de schade door een laag vast object veroorzaakt is (nr. 2.4 hiervoor), maar zeker is dat dus niet (in dit verband wijst de expert er kennelijk niet zonder reden op dat er 'spurfix' is afgenomen van het voertuig en dat dit voor aanvullend onderzoek beschikbaar is). Verder is het maar zeer de vraag of, zoals de expert van OAN suggereert (nr. 2.10 hiervoor), de schade aan de auto van de consument inderdaad is veroorzaakt door een botsing met één van de betonnen bollen die in de woonomgeving van de consument op de weg zijn geplaatst. Enig bewijs daarvoor ontbreekt.

[3] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op www.rechtspraak.nl).

Ten slotte kan niet geheel uitgesloten worden dat de schade is veroorzaakt door een 'laag uitstekende grille", zoals de consument heeft gesuggereerd (). In het rapport van OAN staat dat er "*geen schadebeeldkenmerken aanwezig die passen bij een botscontact met een aanbouwdeel van een ander motorvoertuig of een (lage en uitstekende) grille*" (nr. 2.9 hiervoor), maar het is de commissie niet duidelijk geworden hoe zulke schadebeeldkenmerken er dan uit zouden hebben gezien.

3.14 De consument kan weliswaar een contra-expertise op basis van foto's laten verrichten, zoals het Waarborgfonds heeft voorgesteld, maar dit biedt minder zekerheid dan een fysiek onderzoek door een contra-expert. Onder de voornoemde omstandigheden – de consument is pas laat door het Waarborgfonds in kennis gesteld van de mogelijkheid tot het laten uitvoeren van een contra-expertise (en zij had toen haar auto al verkocht) en de bevindingen van de experts van Dekra en OAN laten ruimte voor discussie – vindt de commissie het niet redelijk om de consument tegen te werpen dat zij een contra-expertise op basis van foto's had kunnen laten verrichten en dit niet gedaan heeft. Temeer niet nu het juist aan het Waarborgfonds is om aan te tonen dat de consument bewust een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven.

3.15 Hierbij neemt de commissie in aanmerking dat het Waarborgfonds mede vanwege de kosten heeft afgezien van het laten uitvoeren van een nader onderzoek aan de hand van het met Spurfix-kleeffolie afgenomen materiaal. Niet uit te sluiten valt dat een nader onderzoek tot meer duidelijkheid zou hebben geleid.

3.16 Het voorgaande brengt mee dat niet aangenomen kan worden dat de consument heeft geprobeerd het Waarborgfonds opzettelijk te misleiden.

3.17 Dit betekent dat niet is voldaan aan de vereisten voor opname van de persoonsgegevens van de consument in het EVR. Het Waarborgfonds moet deze registratie verwijderen.

Het Waarborgfonds moet de registratie in het Incidentenregister verwijderen en de melding aan het CBV intrekken

3.18 Ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister moet worden doorgehaald.

3.19 Omdat een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit niet is komen vast te staan, zijn de geregistreerde gegevens niet langer nodig. De registratie draagt niet langer bij aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen.

Ook kan niet worden gezegd dat de registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 Protocol omschreven doelen.[4] Dit betekent dat het Waarborgfonds zijn melding van de registratie in het Incidentenregister aan het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit ook moet intrekken.

De consument hoeft de onderzoekskosten niet te betalen

3.20 Nu niet is komen vast te staan dat de consument heeft gefraudeerd, kan niet worden gezegd dat de consument onrechtmatig heeft gehandeld in de zin van art. 6:162 BW. Daarom draait de consument niet op voor de onderzoekskosten (van in totaal € 701,35) die het Waarborgfonds heeft gemaakt. Indien en voor zover de consument deze kosten reeds heeft voldaan, moet het Waarborgfonds dit bedrag aan de consument terugbetalen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat het Waarborgfonds, binnen vier weken na de datum van de uitspraak:

- de persoonsgegevens van de consument verwijdert uit het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister;
- de melding van de registratie in het Incidentenregister aan het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit intrekt;
- de onderzoekskosten aan de consument terugbetaalt, indien en voor zover de consument de vordering van het Waarborgfonds tot vergoeding van deze kosten heeft voldaan.

De vordering van de consument wordt voor het overige afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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.

[4] Zie Hof Den Haag 10 april 2018, ELCL:NL:GHDHA:2018:655, r.o. 29 e.v.; en Geschillencommissie Kifid 2018-377, onder 4.6 en 2018-504 onder 4.11. en Geschillencommissie Kifid 2018-377, onder 4.6 en 2018-504 onder 4.11.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit 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;*
- *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

(…)

4.2.2 De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemer zijn met inachtneming van de bepalingen in de artikelen 4.2.3 tot en met 4.2.7 Protocol voor zover relevant op basis van reciprociteit beschikbaar voor Veiligheidszaken van de andere (Organisaties van de) Deelnemer. Dit ten behoeve van het onderzoeken van Incidenten en het verifiëren van EVR toetsingsresultaten.

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).*

(…)

4.2.7 *De gegevens uit het Incidentenregister mogen slechts worden uitgewisseld met Veiligheidszaken van Derde-organisaties als wordt voldaan aan ieder van de volgende criteria:*
a de Derde-organisatie beschikt over een wettelijke grondslag;
b de taakuitoefening van de Derde-organisatie staat in direct verband met de werkzaamheden van de Financiële Instellingen;
c de Derde-organisatie heeft een gerechtvaardigd belang bij de uitwisseling van de gegevens; d de Derde-organisatie onderschrijft het Protocol, draagt zorg voor strikte naleving van het Protocol en verleent medewerking aan toezichtmaatregelen en – activiteiten op grond van het Protocol; en
e de gegevensuitwisseling met de Derde-organisatie maakt uitdrukkelijk deel uit van de informatieplicht van de verantwoordelijke

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 klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c. Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.