

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0859

(door mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Datum uitspraak	28 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, gevolmachtigde van UVM Verzekeringsmaatschappij N.V., verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlagen	Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen en relevante bepalingen uit 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; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 4) de aanvulling op het verweerschrift; 5) de aanvullende stukken van de consument en 6) de pleitnota van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 juni 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn advocaat de heer mr. J.J. Wolleswinkel. Namens de gevolmachtigde was de heer mr. D.D. Markvoort, advocaat aanwezig.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft aanrijdingsschade aan de voorbumper, de grille en de kentekenplaat van zijn auto bij de gevolmachtigde geclaimd. De gevolmachtigde vindt dat de consument verzekeringsfraude heeft gepleegd. De expert van de gevolmachtigde heeft namelijk geconcludeerd dat de schade (deels) al voor de aanrijding is ontstaan. Maar de consument heeft op het schadeformulier geen voorbehoud gemaakt voor die oude schade. Ook heeft hij bij herhaling verklaard dat alle schade door de aanrijding is ontstaan. De consument is het hiermee niet eens. Hij heeft naar waarheid verklaard en de gevolmachtigde beschuldigt hem zonder objectief bewijs van fraude. De consument vordert onder andere dat de getroffen maatregelen ongedaan worden gemaakt. De commissie oordeelt dat de klacht gegrond is en dat de gevolmachtigde de maatregelen ongedaan moet maken. Dit geldt alleen niet voor de onderzoekskosten.

3. De beoordeling

Claimen oude schade is niet aangetoond

- 3.1 De commissie oordeelt dat de klacht van de consument gegrond is. De gevolmachtigde heeft niet aangetoond dat de consument ook oude schade aan zijn auto heeft geclaimd die dus niet door de aanrijding is veroorzaakt. Het argument van de gevolmachtigde dat de consument op het schadeformulier geen voorbehoud heeft gemaakt voor de eerder ontstane schade levert hiervan geen bewijs op. De consument heeft op het schadeformulier de locaties vermeld waarop door de aanrijding schade was ontstaan, namelijk de kentekenplaat, de voorbumper en de grille. Hiermee heeft de consument nog niet gezegd dat hij ook alle schade op die locaties claimde. De consument kan niet verweten worden dat hij geen voorbehoud heeft gemaakt voor de oude schade, want op het schadeformulier wordt hiernaar niet naar gevraagd.
- 3.2 Verder heeft de consument volgens de gevolmachtigde tegen de expert en de medewerker van de gevolmachtigde gezegd dat alle schade aan de auto door de aanrijding is veroorzaakt. Maar de consument heeft een andere lezing. Hij heeft de schadehersteller die bij de gevolmachtigde was aangesloten gewezen op de oude schade aan de auto en de nieuwe schade door de aanrijding. Met de expert heeft hij niet over de oude schade gesproken, omdat hij die schade al eerder bij de schadehersteller had gemeld. Ter zitting heeft de consument hieraan toegevoegd dat de expert hem alleen gevraagd heeft of de schade op de voorbumper zit. Hij heeft deze vraag bevestigend beantwoord omdat de aanrijding niet van achteren heeft plaatsgevonden. Ook heeft hij tegen de expert gezegd dat de scheur op grille mogelijk nieuw is. De gevolmachtigde heeft de informatie van de consument betwist en dat vindt de commissie onvoldoende. De gevolmachtigde had moeten controleren wat de consument precies heeft verklaard tegen de schadehersteller, de expert en de medewerker van de gevolmachtigde. Door dit na te laten heeft de gevolmachtigde onduidelijkheid laten bestaan en de gevolgen daarvan komen voor zijn rekening.

Maatregelen moeten worden teruggedraaid

- 3.3 De door de gevolmachtigde genomen maatregelen zoals genoemd in de brief van 29 juli 2022 moeten worden teruggedraaid, omdat niet is komen vast te staan dat de consument oude schade heeft geclaimd als schade die door de aanrijding is veroorzaakt. De fraude is niet komen vast te staan. De gevolmachtigde heeft ook geen andere gronden gesteld die deze maatregelen rechtvaardigen.

Doorhaling registraties en intrekking melding CBV

- 3.4 De registraties van de persoonsgegevens in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister waren onterecht, omdat de fraude niet vaststaat. Maar de registraties hadden een duur van drie jaar en deze termijn is tijdens de procedure bij Kifid verstreken. De registraties zijn er dan ook niet meer.

De melding bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit is met het doorhalen van de incidentenregistratie ook ingetrokken. Daarentegen zal de gevolmachtigde de registratie in de Gebeurtenissenadministratie nog wel door moeten halen. Een eventuele nieuwe verzekeringsaanvraag van de consument mag niet worden geweigerd op basis van het eerder ingenomen fraudestandpunt.

De opzegging van de verzekering wordt gewijzigd

- 3.5 De gevolmachtigde heeft de verzekering per brief van 29 juli 2022 met onmiddellijke ingang beëindigd op grond van fraude. De bevoegdheid daarvoor staat in artikel 8 lid 4 en artikel 22 lid 4 van de voorwaarden: de gevolmachtigde de verzekering beëindigen als de verzekerde of verzekeringnemer fraude pleegt. Maar omdat de fraude niet is komen vast te staan, had de gevolmachtigde geen contractuele bevoegdheid om de verzekering onmiddellijke te beëindigen. Maar de consument heeft de auto inmiddels verkocht. Herstel van de autoverzekering is dus niet meer mogelijk is. Om de negatieve gevolgen van deze beëindiging voor de consument op te heffen oordeelt de commissie dat de verzekeringsovereenkomst tussen partijen per 29 juli 2022 met wederzijds goedvinden is geëindigd. Dit betekent dat de consument bij een aanvraag van een verzekering desgevraagd niet hoeft te melden dat deze verzekering is opgezegd.

Onderzoekskosten

- 3.6 De door de gevolmachtigde in rekening gebracht interne kosten van het onderzoek naar de fraude is de consument ook niet verschuldigd. Maar er bestaat geen (terug)betalingsverplichting ervan voor de gevolmachtigde. Volgens de gevolmachtigde heeft hij die kosten al kwijtgescholden en heeft de consument die ook niet betaald. De consument stelt dat hij die kosten wel heeft betaald, maar hij heeft desgevraagd geen betalingsbewijs overgelegd, omdat hij tussentijds is gewisseld van bank. Hierdoor kan de commissie niet vaststellen dat de consument recht heeft op terugbetaling van de onderzoekskosten.

Vergoeding van advocaatkosten

- 3.7 De vordering van de consument tot vergoeding van zijn juridische kosten wordt toegewezen omdat hij in het gelijk is gesteld. Op basis van de het Liquidatietarief Kifid wordt een bedrag van € 165,- (eigen bijdrage toevoeging) en een bedrag van € 226,- (eigen bijdrage extra uren) aan de consument vergoed.¹

¹ Te vinden op www.kifid.nl, onder Reglementen.

4. De beslissing

De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen. De commissie beslist dat:

- a. de gevolmachtigde zich ten onrechte op het standpunt heeft gesteld dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan fraude door een oude schade te claimen als schade die door de aanrijding is veroorzaakt;
- b. de gevolmachtigde binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd:
 - de registratie van de persoonsgegevens van de consument die ziet op het fraudeverwijt, zoals genoemd in de brief van 29 juli 2022 verwijdt uit de Gebeurtenissenadministratie;
 - in zijn administratie verwijdt dat hij de verzekering heeft opgezegd en in plaats daarvan daarin opneemt dat de verzekering met wederzijds goedvinden per 29 juli 2022 is geëindigd;
 - een bedrag van € 391,- aan de consument vergoedt voor advocaatkosten.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Incidentenregister

Wat staat er in het Incidentenregister?

Elke verzekeraar die bij het PIFI² 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.

Wie heeft toegang tot het Incidentenregister van de verzekeraar?

Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de verzekeraar hebben toegang tot dit register. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere verzekeraars kan worden uitgewisseld.

Extern Verwijzingsregister (EVR)

Wat staat er in het EVR?

Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister en bevat uitsluitend verwijzingsgegevens. Gebruikers van het EVR kunnen alleen maar vaststellen of iemand in het EVR voorkomt ('hit / no-hit' systeem).

Wie heeft toegang tot het EVR?

Alle verzekeraars die bij het PIFI zijn aangesloten, hebben toegang tot het EVR. Medewerkers van andere verzekeraars kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van de verzekeraar. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de verzekeraar. De uitwisseling van deze informatie verloopt via de afdeling veiligheidszaken van beide verzekeraars.

Wat zijn de (mogelijke) gevolgen van de registratie?

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 bank vormt.

² PIFI staat voor Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Het PIFI is te vinden op: <https://www.nvb.nl/publicaties/protocollen-regelingen-richtlijnen/protocol-incidenten-waarschuwingssysteem-financiele-instellingen-pifi/>.

Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen Zevenwouden, maar ook andere verzekeraars hun financiële diensten aan de betrokkene zullen weigeren.

De registratie in het Incidentenregister en de melding aan het CBV

Op grond van artikel 4.2.3. van het Protocol mogen de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld worden met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket. Dit is het CBV. Wanneer de commissie oordeelt dat de registratie in het EVR en het Incidentenregister onterecht is, moet ook de melding aan het CBV worden ingetrokken.

De Gebeurtenissenadministratie en het IVR (Intern Verwijzingsregister)

De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waarvan de verzekeraar deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd door de afdeling Veiligheidszaken van de betrokken verzekeraar. Alleen medewerkers van die afdeling kunnen de Gebeurtenissenadministratie inzien.

Doet zich een 'gebeurtenis' voor die mogelijk effect heeft op de veiligheid en/of de integriteit van de financiële sector, dan omschrijft de verzekeraar deze gebeurtenis in de Gebeurtenissenadministratie. De persoonsgegevens van de consument die betrokken is bij de gebeurtenis, worden daarbij ook opgenomen.

Wanneer een consument een risico vormt voor de veiligheid en/of integriteit van de verzekeraar of de groep waartoe de verzekeraar behoort, mag de verzekeraar diens persoonsgegevens opnemen in het IVR. De eigen organisatie ziet dan dat die persoon was betrokken bij een 'gebeurtenis'.

Het doel van een registratie in deze registers is om de veiligheid en integriteit van de eigen organisatie te waarborgen. De gevolgen van de vermelding in deze registers zijn beperkt, omdat zij uitsluitend werken binnen de organisatie van de verzekeraar.

De vereisten voor registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR zijn opgenomen in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars.³

Standaard

Bij subsidiariteit gaat het om het uitgangspunt dat er geen lichter middel mag zijn om hetzelfde doel te bereiken.

³ Zie de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars:

<https://www.verzekeraars.nl/media/3lpdl0lx/opgemaakte-definitieve-versie-gvpv-2024.pdf>.

Proportionaliteit

Bij proportionaliteit gaat het om de afweging van de belangen over en weer.

Het belang van (medewerkers van) de verzekeraar om opmerkzaam te worden gemaakt op het (fraude-gerelateerd) gedrag van de consument moet bij de proportionaliteitstoets voor registratie zwaarder wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer deel te nemen. De verzekeraar moet zowel ten aanzien van de registratie als ten aanzien van de duur van de registratie een afweging maken van de belangen.

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.

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33

Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard

(...)

2 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoefte verwerkt:

a. ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of

b. ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.

(...)

4 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:
(...)

c. indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.

5 Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden.