Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0679

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, mr. A.W.H. Vink, mr. A.J.J. le Poole, leden en mr. I.C. van Gent, secretaris)

Datum uitspraak	13 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en 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 3) het verweerschrift van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 mei 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar schoonzus mevrouw [naam 1]. Namens de verzekeraar waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 2], jurist fraude en klachten en de heer mr. [naam 3], jurist fraude en klachten.

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 stelt dat de verzekeraar haar persoonsgegevens onrechtmatig en gedurende een te lange periode heeft geregistreerd in het Extern Verwijzingsregister (EVR). De verzekeraar heeft erkend dat sprake is geweest van een fout, maar betwist dat de consument schade heeft geleden. De verzekeraar heeft om de consument tegemoet te komen een schadevergoeding van € 1.000,- aangeboden. De consument heeft dit aanbod afgewezen en vordert een bedrag van € 7.131,-, omdat zij als gevolg van de voortgezette registratie een hogere premie heeft moeten betalen dan bij een reguliere verzekering het geval zou zijn geweest. De commissie oordeelt dat de consument voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat sprake is van een causaal verband tussen de ten onrechte voortgezette registratie en de door haar gestelde schade. De commissie ziet aanleiding de omvang van de schade naar redelijkheid en billijkheid te matigen. De vordering wordt toegewezen tot een bedrag van € 4.200,-.

3. De beoordeling

Onterechte voortzetting EVR-registratie

3.1 Vast staat dat de EVR-registratie gedurende meerdere jaren ten onrechte is voortgezet. Deze registratie had op 14 januari 2022 verwijderd moeten zijn. In juni en juli 2022 is de EVR-registratie desondanks nog tweemaal door andere verzekeraars bevraagd. Bij beide bevragingen is door de verzekeraar bevestigd dat de registratie al verwijderd had moeten zijn. De verzekeraar stelt dat hij vervolgens alsnog de persoonsgegevens van de consument uit het CIS heeft verwijderd. Bij een nieuwe bevraging in april 2025 bleek echter dat de registratie opnieuw zichtbaar was. De verzekeraar heeft hiernaar onderzoek verricht maar daarvoor geen verklaring kunnen vaststellen. De verzekeraar heeft erkend dat sprake is geweest van een fout. Als de consument geen actie had ondernomen, zou de EVR-registratie naar alle waarschijnlijkheid zichtbaar zijn gebleven tot 12 augustus 2029.

3.2 Een EVR-registratie mag slechts in uitzonderlijke gevallen worden geplaatst en gehandhaafd. Op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is een verzekeraar gehouden persoonsgegevens rechtmatig te verwerken, niet langer te bewaren dan noodzakelijk (opslag-beperking) en proportioneel en subsidiair te handelen.[1] Daarnaast zijn de regels uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI) van toepassing.[2] Vast staat dat de oorspronkelijke grond voor de registratie was vervallen en dat de registratie desondanks weer in het EVR zichtbaar was. Het is de verantwoordelijkheid van de verzekeraar ervoor te zorgen dat de EVR-registratie tijdig en correct wordt verwijderd en dat de consument niet langer de nadelige gevolgen daarvan ondervindt. Doordat de registratie is voortgezet heeft de verzekeraar gehandeld in strijd met de bovengenoemde normen.

Causaal verband

3.3 De commissie is van oordeel dat de consument erin geslaagd is om aannemelijk te maken dat sprake is van een causaal verband tussen het ten onrechte voortzetten van de EVR-registratie en de door haar geleden schade. De registratie is pas op 10 april 2025 definitief verwijderd en tot dat moment zichtbaar gebleven. De consument heeft via een tussenpersoon geprobeerd een nieuwe verzekering af te sluiten. In 2022 zijn twee verzekeringsaanvragen van de consument niet geaccepteerd. Het is voldoende aannemelijk dat dit te wijten is aan de ten onrechte voortgezette EVR-registratie. De consument heeft zich vervolgens in mei 2023 genoodzaakt gezien om via de tussenpersoon een verzekering af te sluiten bij De Vereende, waarbij sprake was van een aanzienlijk hogere premie dan voor een reguliere verzekering. Aannemelijk is dat de keuze voor deze duurdere verzekering bij De Vereende werd ingegeven door de eerdere weigeringen in 2022. Als de EVR-registratie tijdig was verwijderd had de consument er voor gekozen elders een verzekering tegen gunstigere voorwaarden af te sluiten.

---

[1] Zie artikel 5 sub e en artikel 6 AVG.
[2] Zie de bijlage voor de relevante artikelen uit het PIFI.

De conclusie is dat de verzekeraar niet heeft gehandeld zoals van een zorgvuldig en professioneel handelende financiële instelling mag worden verwacht en dat aannemelijk is dat de consument als gevolg daarvan lange tijd onnodig een duurdere verzekering heeft afgesloten.

Schade

3.4 De consument heeft als gevolg van de ten onrechte voortgezette EVR-registratie vermogensschade geleden, bestaande uit hogere premiebetalingen. De consument stelt dat zij hierdoor ongeveer € 233,- per maand extra aan premie heeft betaald. De consument heeft het verschil in premie onderbouwd door overlegging van een kopie van de polis van De Vereende en afschriften van betalingen. De commissie stelt vast dat het gaat om een periode van 24 maanden, te weten van 26 mei 2023 (de ingangsdatum van de verzekering bij De Vereende) tot mei 2025. De commissie overweegt dat de exacte omvang van de schade niet met volledige zekerheid kan worden vastgesteld. Bij de berekening van de schade moet rekening worden gehouden met het feit dat ook voor een aanvullende dekking was gekozen en fiscale aspecten, nu de betreffende verzekering destijds op naam van de eenmanszaak van de consument stond. Dit brengt mee dat het feitelijk netto nadeel van de consument lager zal liggen dan het opgegeven bruto verschil in premie. Gelet hierop ziet de commissie aanleiding de schade naar redelijkheid en billijkheid te begroten. De commissie neemt daarbij als uitgangspunt het door de consument inzichtelijk gemaakte extra premiebedrag over de betreffende periode (24 maanden x € 233,-) en past daarop een correctie van 25% toe in verband met de hiervoor genoemde omstandigheden. De commissie stelt de door de consument geleden schade vast op een bedrag van afgerond € 4.200,-.

Conclusie

3.5 De verzekeraar heeft:
- gehandeld in strijd met de AVG (rechtmatigheid en opslagbeperking);
- gehandeld in strijd met het PIFI;
- niet gehandeld zoals van een zorgvuldig en professioneel handelende financiële instelling mag worden verwacht.

De consument heeft als gevolg daarvan vermogensschade geleden, waarvoor de verzekeraar aansprakelijk is en die door hem moet worden vergoed.

4. De beslissing

De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen. De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 4.200,- aan de consument vergoedt, 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 - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2026 (PIFI)

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 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 worden gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c. Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

5.3.1 Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 5.2.1 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van de door de Deelnemer opgenomen Verwijzingsregister uit het Extern Verwijzingsregister. De Deelnemer doet dit ook naar aanleiding van een gehonoreerd verzoek tot verwijdering conform artikel 9.4 Protocol.

5.3.2. Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister 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 en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.

8.3 Aansprakelijkheid

8.3.1 De Deelnemer die gegevens verwerkt in het Extern Verwijzingsregister is aansprakelijk voor de schade die ontstaat doordat de gegevens door deze Deelnemer niet conform het Protocol zijn verwerkt in het Extern Verwijzingsregister, tenzij deze tekortkoming in de nakoming deze Deelnemer niet kan worden toegerekend.

(...)

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 5
Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

Persoonsgegevens moeten:
(...)
e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen ("opslagbeperking).
(...)

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:
   a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
   b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen nemen;
   c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op verwerkingsverantwoordelijke rust;
   d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
   e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
   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.