

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-528  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. C.E. Polak, leden en  
mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 november 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Waarborgfonds Motorverkeer, gevestigd te Rijswijk, verder te noemen het  
Waarborgfonds  
Datum uitspraak : 22 augustus 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Klacht tegen het Waarborgfonds. Consument vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens. Consument heeft getracht de aan zijn auto geleden (parkeer)schade te verhalen door bij het Waarborgfonds een verzoek om schadevergoeding in te dienen. Uit onderzoek van de expert en de ongevalanalist blijkt dat de schade is veroorzaakt door een aanrijding met een vast object. De Commissie is van oordeel dat sprake is van opzet tot misleiding en de door het Waarborgfonds getroffen maatregelen terecht zijn. De vordering van Consument wordt afgewezen.

## **1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van het Waarborgfonds;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van het Waarborgfonds;
- de aanvullende reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft zijn auto, een Volkswagen Caddy met kentekennummer [nummer], op 25 september 2016 aan het begin van de middag geparkeerd op een parkeerplaats aan het [adres 1] te [Plaatsnaam 1].
- 2.2 Op 28 september 2016 heeft Consument aangifte van beschadiging van zijn auto bij de politie gedaan. In het proces-verbaal staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

*“(...) Zondag 25 september 2016 vroeg in de middag heb ik mijn auto op de [adres 1] in [Plaatsnaam 1] geparkeerd.*

*Daar zou ik worden opgehaald door mijn vriend [Naam vriend].*

*Ik had mijn auto vrij achteraan geparkeerd op het plein. Betreft een vrij grote parkeerplaats. Zo parkeren vrachtwagenchauffeurs hun vrachtwagen.*

*Ook mensen met een aanhangwagen maken gebruik van deze parkeerplaats.*

*Wij zijn die dag tot ongeveer 20.00 uur weggeweest. Toen ik weer bij mijn voertuig kwam zag ik een grote deuk zitten op mijn auto.*

*Meteen heb ik [Naam vriend] gebeld dat hij moet omdraaien om te komen kijken naar mijn schade aan mijn auto.*

*Ik heb foto's gemaakt van de schade, die krijgt u nog van mij.*

*Noot verbalisant:*

*Schade aan het voertuig bekeken. Ik zag een flinke deuk. Precies in de naad van het rechterportier en langs rechtervoorwiel zit een grote opening met een flinke deuk.*

*Bodem is ontzet.*

*Portier aan bijrijderszijde kan niet meer open. Er is rode lak zichtbaar op het witte voertuig.*

*Degen die betrokken is geweest bij het genoemde verkeersongeval of door wiens gedraging dit verkeersongeval is veroorzaakt, waardoor er schade en/of letsel is toegebracht, heeft de plaats van het verkeersongeval verlaten, zonder dat deze persoon de identiteit van zichzelf en, voorzover hij een motorrijtuig bestuurde, tevens de identiteit van dat motorrijtuig kenbaar heeft gemaakt.*

*Ik verzoek u om hiernaar een onderzoek in te stellen. (...)”*

- 2.3 In de schriftelijke verklaring van de getuige, een vriend van Consument, van 7 november 2016 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

***“(...) 4IU heeft de aanrijding niet zelf zien gebeuren***

***Als u de aanrijding niet zelf heeft zien gebeuren, hoe bent u in kennis gesteld van de schadegebeurtenis? ± 20.00 uur maat afgezet bij [adres 1], werd door maat gebeld om terug te komen en constateerde de schade aan zijn auto.***

### **5/Parkeerschade**

*In geval van parkeerschade is het van groot belang dat u ons zo uitgebreid mogelijk informeert over hetgeen u heeft geconstateerd, de beschadiging die u heeft waargenomen, de plaats waar een en ander heeft plaatsgevonden en de dag(en) en tijdstip(en) waarop u een en ander heeft gezien. Bij deze vraag is het zéér belangrijk dat u de situatie vóór en na de schade zo gedetailleerd mogelijk beschrijft.*

*± 13.00 bij zijn auto opgepikt auto was toen onbeschadigt*

*± 20.00 flinke schade aan rechterzijde van auto (...)*

2.4 Consument heeft getracht de aan zijn auto geleden schade te verhalen door bij het Waarborgfonds een verzoek om schadevergoeding in te dienen.

2.5 Op het aanvraagformulier van het Waarborgfonds van 9 november 2016 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

*“(...) **2/Waardoor denkt u dat de schade is veroorzaakt?***

*mijn auto stond geparkeerd op 't plein bij terugkomst schade geconstateerd dus door derden met voertuig aangereden tijdens parkeren c.q. wegrijden of keren van voertuig. (...)”*

2.6 Bij brief van 14 november 2016 heeft het Waarborgfonds Consument het volgende medegedeeld:

*“(...) Uw verzoek om schadevergoeding hebben wij ontvangen. In deze brief informeren wij u over ons standpunt.*

*Wij vergoeden de schade onder wettelijk bepaalde voorwaarden. Eén van de voorwaarden is dat vast moet staan dat de schade in parkeerstand is toegebracht. Alleen uw verklaring is hiervoor onvoldoende.*

*Uit de stukken blijkt dat de getuige heeft gezien dat uw auto onbeschadigd werd geparkeerd en met schade op dezelfde plaats aangetroffen. Echter staat niet vast dat de auto in de tussenliggende periode niet meer werd verplaatst. Hierdoor is dus niet aangetoond dat de schade in parkeerstand is ontstaan.*

*Omdat er onvoldoende bewijs is dat de schade in parkeerstand is toegebracht, komt deze schade momenteel helaas niet voor vergoeding in aanmerking.*

*Mocht u nog in het bezit zijn van aanvullend bewijs, dan ontvangen wij dat graag en zullen wij uw claim nogmaals bekijken. (...)”*

2.7 In de aanvullende schriftelijke verklaring van de getuige van 22 november 2016 staat het volgende vermeld:

*“(...) Bij deze verklaar ik dat de auto van de heer [Consument] 's avonds op dezelfde plaats stond waar we hem 's ochtends gesloten achtergelaten hebben.*

*Ik, [Naam vriend] heb de heer [Consument] opgepikt op het [adres 1] in [Plaatsnaam 1]. De heer [Consument] heeft zijn auto afgesloten en we zijn met mijn auto vertrokken. Om ± 20.00uur die avond, stond de auto op dezelfde plaats als toen wij 's morgens vertrokken. Bij mijn weten kan deze niet zijn verplaatst daar we de auto afgesloten achter gelaten hebben. (...)*

2.8 Bij brief van 30 november 2016 heeft het Waarborgfonds Consument het volgende bericht:

*“(...) In aansluiting op eerdere correspondentie over het door u ingediende verzoek om schadevergoeding delen wij u het volgende mee.*

*Wij gaven opdracht tot vaststelling van de schade en de oorzaak daarvan aan expertisebureau CED Automotive te [Plaatsnaam 2] (tel. [telefoonnummer]). Het inschakelen van een expert houdt niet zonder meer in dat een recht op schadevergoeding wordt erkend.*

*De expert neemt binnenkort contact met u op voor het maken van een afspraak. U kunt uiteraard ook zelf CED Automotive bellen voor het maken van een afspraak. Vergeet u niet dat het Waarborgfonds een eigen risico hanteert van € 250.*

*Nadat de expert langs is geweest om uw auto te bekijken, zullen zij ongeveer binnen twee weken het expertiserapport bij ons aanleveren. Nadat wij deze hebben ontvangen zullen wij u verder berichten. (...)*

2.9 In het expertiserapport van CED Nederland B.V. van 10 januari 2017 staat het volgende vermeld:

**“(...) Bevindingen**

*Ten tijde van inspectie bleek het voertuig aan de rechterzijde beschadigd te zijn. Zie voor de specificatie van de beschadigde delen de bijgevoegde schadecalculatie.*

**Schadevaststelling**

*Gezien de omvang van de schade hebben wij deze vastgesteld op basis van totaal verlies. Zie bijgaand totaal verlies rapport.*

*De waarde van het voertuig is door ons vastgesteld inclusief accessoires en/of eventuele overbouwkosten.*

*De restanten blijven in het bezit van de eigenaar.*

*De eigenaar is akkoord omtrent de schadevaststelling.*

*De reparateur heeft namens de eigenaar voor akkoord getekend omtrent de schadevaststelling.*

**Waarborgfonds**

*Wij stelden vast, dat het voertuig aan de rechterzijde was beschadigd. De deformatie bevond zich in het onderste gedeelte van de carrosseriedelen. Er zijn geen sporen aangetroffen die wijzen op een aanrijding met een ander motorvoertuig.*

### **Conclusie**

*Gelet op het schadebeeld en de bij ons bekend zijnde beperkte gegevens is deze schade niet aantoonbaar veroorzaakt door een ander motorvoertuig.*

*Gezien het beeld van de beschadiging, plaats, aard en omvang, dan zijn wij van mening dat deze waarschijnlijk is ontstaan ten gevolge van een aanrijding met een rechtopstaand vast object, (...)*

2.10 Bij brief van 16 januari 2017 heeft het Waarborgfonds Consument het volgende bericht:

*“(...) De expert heeft ons zijn bevindingen over de schade aan uw voertuig gerapporteerd en de hoogte van het schadebedrag is daarbij vastgesteld. Door het schadebeeld is twijfel gerezen of de door u geclaimde schade in parkeerstand door een ander motorrijtuig is veroorzaakt. De expert is van mening dat deze is veroorzaakt door een vast object.*

*Wij sturen u een kopie van de betreffende passage uit het rapport.*

*De bevindingen van de expert komen niet overeen met de stukken die wij eerder in dit dossier hebben ontvangen. Wij vragen u dringend binnen drie weken na deze brief schriftelijk te reageren op het oordeel van de expert. (...)”*

2.11 Bij brief van 24 februari 2017 heeft Consument het Waarborgfonds het volgende medegedeeld:

*“(...) In rapport wordt vastgesteld dat voertuig aan rechterzijde beschadigd is deformatie bevond zich in onderste gedeelte van de carrosserie, er zijn geen sporen gevonden van ander voertuig.*

- 1. er zijn wel degelijk verfsporen van ander voertuig op foto's bijgevoegd bij p.v. (...)*
  - 2. 2x getuigenverklaring toegestuurd dat auto op plaats-delict in onbeschadigde toestand is geparkeerd*
  - 3. kan schade mogelijkerwijs veroorzaakt zijn door voertuig met aanhanger, daar gesteld wordt dat deformatie zich bevond in onderste carrosserie delen*
  - 4. rechter zijde was tot raamhoogte portier beschadigd*
  - 5. er is p.v. opgemaakt – foto's genomen – alles in werk gesteld om mogelijke getuigen te vinden*
- Mijn vraag is dan ook, wat kan ik nog meer doen om u te kunnen overtuigen dat mijn voertuig daadwerkelijk is aangereden door motorvoertuig wel/of niet met aanhanger – of landbouwvoertuig, (...)*

2.12 In de aanvullende verklaring van CED Nederland B.V. staat het volgende vermeld:

*“(...) Destijds hebben wij de schade beoordeeld. Wij hadden twijfels omtrent de claim voor het waarborgfonds, hierdoor is deze schade ook nog intern beoordeeld.*

*Wij waren unaniem van mening, dat gelet op het schadebeeld en aangrijpingspunt er sprake is van een aanrijding met een vast object.*

*Wij hebben de brief van benadeelde nog gelezen. Aan de hand van deze brief zijn geen feiten waar te nemen waarbij wij ons standpunt zouden kunnen wijzigen.*

*Wij hebben alsnog een toedrachtsonderzoeker van EMN Forensic de schade aan de hand van onze foto's laten beoordelen. Deze onderzoeker is ook van mening dat er sprake is van een aanrijding met een vast object.*

### **Conclusie**

*Er is geen aanleiding om onze eerdere rapportage te wijzigen en wij blijven bij ons standpunt dat er geen sprake is van een aanrijding met een motorvoertuig. (...)*

- 2.13 Het Waarborgfonds heeft een ongevalanalist ingeschakeld. In het rapport van de ongevalanalist van 30 juni 2017 staat het volgende vermeld:

*“(...) 4 ANALYSE/RESULTATEN*

#### *4.1 Het schadebeeld*

*De foto's in figuur 2 geven een beeld van de geclaimde schade. Uit de beschikbare stukken blijkt dat alle zichtbare schade wordt geclaimd als zijnde veroorzaakt door deze aanrijding.*

*De Volkswagen Caddy blijkt beschadigd te zijn geraakt aan het voorscherm, het portier en de dorpel.*

*De schade bestaat uit een ovaal gevormde deuk met hierin horizontale veeg- en krasschade. Tussen ongeveer 0,55 en 0,75 meter hoogte bevat deze schade rode vreemde lak. Tussen dorpelniveau en ongeveer 0,55 meter is deze rode vreemde lak ook aanwezig, maar in aanzienlijk mindere mate, en hier lijkt (ook) een donkere/zwarte substantie (mogelijk vuil) aanwezig.*

*De ovale vorm waarin de vlekkerige/vette rode lak is overgedragen doet vermoeden dat de botspartner een ronde smalle vorm heeft. De intensiteit waarmee de rode vreemde lak is overgedragen doet niet direct denken aan een voertuig-voertuig contact. Daarnaast lijkt deze rode vreemde lak geen voertuiglak.*

*Ook valt op dat de dorpel is gedeukt en de schade derhalve ook laag, op ongeveer 0,20 meter aan deze Volkswagen aanwezig is. Een dergelijk lage plaatsing van de schade past eveneens niet direct bij een voertuig-voertuig contact. Een botscontact met een groter voertuig (zoals voorgesteld door claimant), dat mogelijk uitgerust is met een smal, rond en rood gekleurd voertuigdeel, lijkt gezien de lage plaatsing van de dorpelschade dan ook niet aan de orde.*

*De ovale vorm van deukschade en hierin aanwezige lakoverdracht doen eerder denken aan een botscontact met vast object, zoals ook is geconcludeerd door CED. Wij denken daarbij aan een botscontact met een smalle, ronde, rode paal.*

*(...)*

*4.2 De bovenste Google Maps afdruk in figuur 3 geeft een beeld van de opgegeven ongevallocatie. De Volkswagen Caddy zou geparkeerd hebben gestaan op dit plein.*

*Ons is opgevallen dat claimant, aldus het proces verbaal, woonachtig is aan [adres 2] te [Plaatsnaam 1], slechts op een afstand van 230 meter van het [adres 1] te [Plaatsnaam 1] (zie de tweede Google Maps afdruk in figuur 3).*

Het lijkt dan ook vreemd dat de ‘kameraad’ van claimant en tevens getuige hem is komen ophalen nadat claimant de Volkswagen op het [adres 1] had geparkeerd. Wij vragen ons af waarom de ‘Kameraad’ niet simpelweg claimant thuis zou hebben opgehaald.

(...)

Op het aanrijdingsformulier en in het verzoek om schadevergoeding geeft claimant op dat zijn adres de [adres 3] te [Plaatsnaam 3] is, althans dit is anderhalve maand na de geclaimde aanrijding als zodanig ingevuld op deze formulieren. Claimant is van beroep slager en blijkt een slagerij aan de [adres 3] te [Plaatsnaam 3] te hebben. Van dit adres is een Google Maps afdruk in de laatste/derde afbeelding in figuur 3 weergegeven, zie de gele rechthoek om het uithangbord van de slagerij met de naam [Consument].

Aan de [adres 3] staan vele smalle rood gekleurde ronde paaltjes, waaronder recht voor de deur van de slagerij in kwestie. Een dergelijk paaltje lijkt qua kleurstelling, breedte en hoogtemaat passend bij het schadebeeld van onderhavige Volkswagen Caddy. En één van deze paaltjes in de directe omgeving van de slagerij blijkt beschadigd, zie de paal in het rode kader (opnamedatum Google Maps; oktober 2016).

## 5 CONCLUSIES

Op grond van hetgeen hiervoor genoemd is, kan worden geconcludeerd dat de geclaimde schade aan de Volkswagen niet is veroorzaakt door een aanrijding met een ander motorvoertuig, maar door een aanrijding met een vast object. Wij conformeren ons aan het standpunt van CED. (...)

### 2.14 Bij brief van 5 juli 2017 heeft het Waarborgfonds Consument het volgende medegedeeld:

(...)

#### **Feiten**

U diende een verzoek om schadevergoeding in.

Hiermee claimde u schade aan uw voertuig die door een ander voertuig ontstaan zou zijn. De expert is echter van mening dat de schade is ontstaan door een aanrijding met een (rechtopstaand) vast object.

Op 16 januari 2017 verzochten wij u schriftelijk te reageren op de bevindingen van de expert. Uw reactie legden wij voor aan de expert. De expert bleef echter bij zijn mening dat en op 15 maart 2017 informeerden wij u over de mogelijkheid tot het inschakelen van een contra-expert.

#### **Onderzoek**

Op onze brief van 15 maart 2017, en de door ons op 24 april 2017 verstuurd herinnering, ontvingen wij geen reactie.

Om meer duidelijkheid te verkrijgen over de gestelde toedracht lieten wij de schade beoordelen door een ongevallenanalist. Deze bevestigde de conclusie van de expert. Als bijlage sturen wij u het rapport van de ongevallenanalist.

#### **Conclusie**

Uit de door ons ontvangen stukken blijkt dat u degene bent geweest die het voertuig als laatste heeft geparkeerd.

De getuigenverklaring dient ter bevestiging van het feit dat het gaat om een schade die is opgelopen in parkeerstand.



*Uit deze verklaringen mogen wij afleiden dat er tussentijds niet met het voertuig is gereden.*

*Aan de hand van de bevindingen van de expert en analist stellen wij vast dat de door u gestelde schade in parkeerstand niet tot de mogelijkheden behoort. Het gegeven dat de schade veroorzaakt moet zijn door beweging van het voertuig tegen een vast object houdt in dat de auto niet schadevrij door u is geparkeerd, of dat er tussentijds met het voertuig is gereden. Op basis daarvan kunnen wij geen andere conclusie trekken dan dat u wist dat de schade niet in parkeerstand is ontstaan.*

*Wij zijn van mening dat u met het indienen van het verzoek om schadevergoeding een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven en hiermee een onrechtmatige daad heeft gepleegd jegens onze Stichting.*

*U heeft onze Stichting ten onrechte belast met uw claim, waardoor wij onnodig kosten hebben gemaakt.*

### **Gevolgen**

*Hieronder informeren wij u over de gevolgen die onze beslissing voor u heeft.*

*Voorafgaand aan de beoordeling hiervan hebben wij de proportionaliteit afgewogen.*

*Wij hebben hierin het belang van eerbiediging van uw persoonlijke levenssfeer afgewogen tegen het belang van het Waarborgfonds om deze melding wel te plaatsen om andere financiële instellingen te kunnen informeren over deze onrechtmatige claim.*

*Wij hebben hierin laten meewegen dat het claimen van een schade zonder bekende veroorzaker fraudegevoelig is.*

*Daarbij komt dat het Waarborgfonds moet afwegen dat de schadelast gedragen wordt door iedere premiebetalende motorrijtuigbezitter.*

*Op basis hiervan voert het Waarborgfonds een actief fraudebeleid, waar wij dan ook op onze website aandacht aan besteden. De maatregelen "externe registratie in de CIS databank en eventuele terugvordering van de kosten" worden hierop bekend gemaakt.*

*(...)"*

- 2.15 Het Waarborgfonds heeft de claim van Consument afgewezen en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in haar Incidentenregister voor de duur van acht jaar en in het Externe Verwijzingsregister (hierna: EVR) voor de duur van drie jaar. Tot slot heeft het Waarborgfonds van die registratie melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit van het Verbond van Verzekeraars (hierna: CBV).
- 2.16 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument door het Waarborgfonds was het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: "het Protocol") van toepassing. Voor zover van belang is hierin bepaald:



## **“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, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident.*

*(...)*

**3.1.2** *Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld.*

*(...)*

## **4 Incidentenregister**

### **4.1 Doel 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.*

*(...)*

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

*(...)*

## **5 Extern Verwijzingsregister**

*(...)*

### **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 na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.*

- a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormen, 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. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.”

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens. De Commissie verstaat de vordering van Consument aldus dat daaronder ook valt de intrekking van de melding van de registratie bij het CBV.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Het Waarborgfonds is niet op alle onderdelen van de klacht van Consument ingegaan. Zo is het Waarborgfonds niet ingegaan op de betwisting van Consument dat geen sprake is van een onrechtmatige daad ex artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Ook is de door het Waarborgfonds getrokken conclusie onvoldoende gemotiveerd en onderbouwd. Het Waarborgfonds heeft niet aannemelijk gemaakt dat Consument opzettelijk, al dan niet in de variant van voorwaardelijk opzet, heeft gehandeld. Van opzet tot misleiding is nimmer sprake geweest.
  - Consument heeft geen valse inlichtingen aan het Waarborgfonds verstrekt. Consument vond het denkbaar dat de schade door een ander voertuig was veroorzaakt en hij heeft dit daarom op het aanvraagformulier vermeld. De werkelijke toedracht van de schade kende Consument niet, anders had hij zich niet tot het Waarborgfonds gewend. Consument heeft zich gebaseerd op vermoedens en aanwijzingen. De belangrijkste aanwijzing was de verklaring van zijn vriend die had gezien dat de auto op het moment van vertrek naar [Land] onbeschadigd was. Het valt Consument niet te verwijten dat hij is afgegaan op de verklaring van zijn vriend. Consument heeft de auto voor vertrek naar [Land] zelf niet geïnspecteerd. Wel weet Consument dat hij de schade niet zelf heeft veroorzaakt.
  - De door het Waarborgfonds ingeschakelde ongevalanalist heeft het onderzoek niet zorgvuldig uitgevoerd. Consument was destijds niet (meer) woonachtig op 230 meter van de plaats waar de auto geparkeerd stond.

Ook heeft Consument geen slagerij aan de [adres 3]. Tevens beweert de ongevallenanalist dat Consument een rood paaltje bij de slagerij heeft geraakt. De weg waar de rode paaltjes zijn geplaatst is een eenrichtingsweg. Als de verkeersregels strikt zouden worden nageleefd, dan kan onmogelijk schade aan rechterzijde van de auto zijn ontstaan.

- Het Waarborgfonds had, gelet op de dubbele proportionaliteitstoets, voorafgaand aan haar besluit tot registratie rekening moeten houden met onder meer de hoogte van de potentiële schade, de mate waarin er bewijs voorhanden is, de ernst van de gedraging en de persoonlijke omstandigheden van Consument. Het is onduidelijk hoe het Waarborgfonds tot een registratieduur van 3 jaar in het EVR is gekomen.

#### *Verweer van het Waarborgfonds*

3.3 Het Waarborgfonds heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Drie onafhankelijke deskundigen hebben vastgesteld dat geen sprake is van parkeerschade, omdat het schadebeeld wijst op een voertuig dat in beweging is geweest. Er is geen sprake van een vaag vermoeden, maar van onjuiste verklaringen. Het Waarborgfonds vindt een registratie van drie jaar in het EVR passend. In vergelijkbare zaken is door Kifid vastgesteld dat soortgelijke gebeurtenissen kunnen leiden tot een vermelding in het EVR.
- Het Waarborgfonds vindt het niet geloofwaardig dat Consument niet op de hoogte zou zijn geweest van het feit dat de auto op een ander tijdstip al schade had opgelopen. Volgens het rapport van de ongevallenanalist ligt het voor de hand dat de aanrijding met een paaltje eerder heeft plaatsgevonden. Consument heeft op 11 september 2017 telefonisch verklaard dat met de auto niet door andere personen is gereden. De poging tot fraude is hiermee gegeven. Er hoeft geen sprake te zijn van een schending van artikel 6:162 BW.

## **4 Beoordeling**

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of het Waarborgfonds de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR mocht opnemen en of het Waarborgfonds op juiste gronden het CBV van het Verbond van Verzekeraars heeft geïnformeerd over de registratie in het Incidentenregister. Het Waarborgfonds heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen conform het Protocol.

#### *Registratie Extern Verwijzingsregister*

4.2 Het Waarborgfonds heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister voor de duur van acht jaar en in het EVR voor de duur van drie jaar. Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene verstrekken consequenties hebben.

Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het externe verwijzingsregister vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de betrokkene zullen weigeren. Tegen deze achtergrond is de Commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van het Waarborgfonds voor opname van de persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers. Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3 en GC Kifid 2017-717 onder 4.2.

- 4.3 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument waren het Protocol en Wet Bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp, thans de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die ten aanzien van de toepasselijke bepalingen niet afwijkt van de Wbp) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is slechts gerechtvaardigd indien zij in overeenstemming is met de Wbp en het Protocol. Blijkens de Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel van de Wbp is daarbij gedacht aan gegevens in verband met strafbaar of hinderlijk gedrag, die tot gevoelige gegevens behoren omdat de betrokkene in verband wordt gebracht met strafrechtelijk verwijtbaar gedrag. Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormen, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De strafrechtelijke aard van de te verwerken gegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering (hierna: Sv) kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een redelijk vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4. Bij bevestigende beantwoording van deze vraag dient voorts, overeenkomstig artikel 8 onder f van de Wbp en artikel 5.2.1 sub c van het Protocol, te worden beoordeeld of op grond van een en ander opname in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur.
- 4.4 In de eerste plaats is aan de orde de vraag of Consument bij het indienen van de claim bij het Waarborgfonds opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven teneinde van het Waarborgfonds een uitkering te ontvangen waarop hij geen recht heeft.

- 4.5 Voorop staat dat het op de weg van het Waarborgfonds ligt om te stellen en ook te bewijzen dat Consument opzet heeft gehad om het Waarborgfonds te misleiden en daarmee dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld. Voor vergoeding van schade door het Waarborgfonds is vereist dat de schade is veroorzaakt door een onbekend motorrijtuig terwijl de auto onafgebroken geparkeerd heeft gestaan. Het Waarborgfonds stelt zich op het standpunt dat uit de door Consument ingediende stukken blijkt dat Consument degene is geweest die het voertuig als laatste heeft geparkeerd, dat de getuigenverklaring dient ter bevestiging van de stelling dat het gaat om een schade die in parkeerstand moet zijn ontstaan en dat het Waarborgfonds uit die verklaring mag afleiden dat er tussentijds niet met het voertuig is gereden. Op basis van de expertiserapporten van CED Nederland B.V. en de ongevalanalist heeft het Waarborgfonds vastgesteld dat de door Consument gestelde schade onmogelijk tijdens parkeerstand van de auto kan zijn veroorzaakt, maar dat de schade moet zijn veroorzaakt door beweging tegen een rechtopstaand vast object. Hieruit leidt het Waarborgfonds af dat de auto door Consument niet schadevrij is geparkeerd of dat tussentijds – tijdens de afwezigheid van Consument en zijn vriend – met het voertuig is gereden. Het Waarborgfonds verbindt hieraan de conclusie dat Consument, die zegt dat hij de enige is die met de auto heeft gereden, wist dat de schade niet in parkeerstand is ontstaan.
- 4.6 Uit de expertiserapporten van CED Nederland B.V. en de ongevalanalist volgt onder meer: *‘De deformatie bevond zich in het onderste gedeelte van de carrosseriedelen. Er zijn geen sporen aangetroffen die wijzen op een aanrijding met een motorvoertuig.’* en *‘De ovale vorm van de deukschade en hierin aanwezige lakoverdracht doen eerder denken aan een botscontact met een vast object, zoals ook is geconcludeerd door CED. Wij denken daarbij aan een botscontact met een smalle, ronde, rode paal.’* (...) *‘Geconcludeerd kan worden dat de geclaimde schade aan de Volkswagen niet is veroorzaakt door een aanrijding met een ander motorvoertuig maar door een aanrijding met een vast object.’* Consument heeft in reactie op de bevindingen van de expert van CED volhard in zijn visie dat de schade is ontstaan zoals door hem vermeld op het aanvraagformulier. Verder stelt Consument dat niet aangetoond is dat hij het Waarborgfonds willens en wetens heeft willen benadelen. Op het aanvraagformulier van 9 november 2016 heeft Consument slechts vermeld wat volgens hem de schade zou kunnen hebben veroorzaakt. Consument kende de werkelijke toedracht van de schade niet. Consument achtte het denkbaar dat de schade door een ander voertuig zou zijn veroorzaakt. Hierbij heeft Consument zich mede gebaseerd op de getuigenverklaring van zijn medepassagier, die heeft geconstateerd dat de auto vóór vertrek naar [Land] onbeschadigd was. Consument is in de gelegenheid gesteld om een contra-expertise uit te laten voeren maar heeft van die mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

- 4.7 De door Consument gegeven verklaring voor de discrepantie tussen de door hem opgegeven schadetoedracht en de bevindingen van de expert en de analist acht de Commissie ongeloofwaardig. Redengevend hiervoor is het volgende. Consument heeft op 11 september 2017 telefonisch aan het Waarborgfonds verklaard dat hij de enige berijder van de auto was. Gesteld noch gebleken is dat met de auto van Consument al dan niet met zijn toestemming (kort) vóór het constateren van de schade nog door anderen is gereden. Nu de schade-experts hebben vastgesteld dat de schade aantoonbaar niet is veroorzaakt door een aanrijding met een ander motorvoertuig maar door een aanrijding met een vast object, kan geen andere conclusie getrokken worden dan dat Consument de auto niet schadevrij heeft geparkeerd. Omdat Consument naar eigen zeggen enige bestuurder van de auto was, moet worden aangenomen dat hij er op dat moment mee bekend was dat de auto beschadigd was. Voor de theoretische mogelijkheid dat tijdens de afwezigheid van Consument en zijn vriend een ander met de auto heeft gereden bevat het dossier geen enkel concreet aanknopingspunt. Aan die mogelijkheid gaat de Commissie daarom voorbij. Dit betekent dat Consument wist dat hij, voordat hij op die zondagmiddag ging parkeren, schade had gereden tegen een vast object en dat die schade niet tijdens het parkeren was ontstaan. Desalniettemin heeft Consument getracht deze schade van het Waarborgfonds vergoed te krijgen, hoewel hij wist dat daartoe iedere grond ontbrak. Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel een schade-uitkering van het Waarborgfonds te ontvangen waarop geen recht bestond.
- 4.8 Het bovenstaande brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol is voldaan. Op grond van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol dient het Waarborgfonds bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen (vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9). De betrokkene die verwijdering van een registratie wenst, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van het Waarborgfonds.
- 4.9 Het Waarborgfonds heeft bij brief van 5 juli 2017 gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van zijn persoonsgegevens. Hij heeft daarbij onder meer in overweging genomen dat het claimen van schade zonder bekende veroorzaker fraudegevoelig is en dat de schadelast gedragen wordt door iedere premiebetalende motorrijtuigbezitter. Dit heeft ertoe geleid dat het Waarborgfonds de persoonsgegevens van Consument voor een registratieduur van drie jaar heeft opgenomen in het EVR.



Consument heeft niet onderbouwd waarom hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van het Waarborgfonds. Gelet op de gebleken omstandigheden van dit geval acht de Commissie de registratie en de door het Waarborgfonds gehanteerde termijn van de registratie gerechtvaardigd.

Vgl. GC Kifid 6 juni 2017, 2017-345, onder 4.6.

#### *Registratie Incidentenregister en melding Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit*

4.10 Het Waarborgfonds heeft de persoonsgegevens van Consument voorts voor de duur van acht jaar opgenomen in het Incidentenregister. Het Extern Verwijzingsregister is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang de registratie in het Extern Verwijzingsregister terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. De Commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de incidentenregistratie dan de duur van de registratie in het EVR rechtvaardigen. Dit leidt tot de conclusie dat het Waarborgfonds de registratie in het Incidentenregister op de hiervoor aangegeven gronden dient te beperken tot drie jaar.

4.11 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket. Dit is het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen dient het Waarborgfonds de melding van de incidentenregistratie aan het CBV te handhaven.

#### *Slotsom*

4.12 De slotsom is dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

## **5 Beslissing**

De Commissie beslist dat het Waarborgfonds binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de registratie van Consument in het Incidentenregister verkort van acht jaar naar drie jaar en Consument dat schriftelijk bevestigt. Al het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*