

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1047

(mr. K. Engel, voorzitter, mr. A. Boer, mr. H. Wammes, leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op	22 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Waarborgfonds Motorverkeer, gevestigd te Rijswijk, verder te noemen het Waarborgfonds
Datum uitspraak	9 december 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Klacht tegen het Waarborgfonds. De consument vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in de externe registers, toewijzing van zijn verzoek om schadevergoeding en terugbetaling van de door hem betaalde onderzoekskosten. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat de consument bewust een onjuiste schadeclaim heeft ingediend met als doel een uitkering te ontvangen waar geen recht op bestaat. Daarom moeten de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de externe registers doorgehaald worden. Ook moet de melding aan het Centrum Bestrijding Verzekeringsschuldigheid ingetrokken worden en moet het Waarborgfonds de door de consument betaalde onderzoekskosten terugbetalen. De vordering van de consument tot vergoeding van de schade wordt afgewezen, omdat niet is aangetoond dat de schade daadwerkelijk door een (doorrijdend) motorvoertuig is ontstaan. De vorderingen van de consument worden dus deels toegewezen. In zoverre is zijn klacht gegrond.

I. Procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief de 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.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 september 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mr. [naam 1]. De consument heeft de volgende twee getuigen meegenomen: [naam 2] en [naam 3]. Namens het Waarborgfonds waren aanwezig mr. [naam 4], advocaat en [naam 5], operationeel onderzoeker Speciale Zaken.
- I.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

- 2.1 Op 25 juli 2019 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie. In de aangifte staat dat de consument zijn auto op 23 juli 2019 in goede staat heeft geparkeerd in een parkeervak in Tilburg. De rechterzijde van de auto bevond zich daarbij aan de kant van de doorgaande weg. Op 24 juli 2019 kwam de consument terug bij zijn auto. Hij zag toen dat er diverse schades aan de rechterzijde van de auto zaten.
- 2.2 Op 5 augustus 2019 heeft de consument, door tussenkomst van zijn rechtsbijstandverlener, CED Nederland B.V. (hierna CED) de opdracht gegeven de schade aan de auto te beoordelen. Hiervan is door de expert van CED op 22 augustus 2019 een rapport opgemaakt, waarin – voor zover relevant – het volgende staat:

'SCHADEGEGEVENS

Schade bev. zich	: RECHTERZIJKANT	(...)
Stootrichting	: 1 UUR	(...)
Aangrijppunt	: RECHTERZIJKANT	(...)
Eerdere schade	: JA	(...)
Invloed	: NEE	(...)

(...)

Schadeverleden EIS

OPEL (...) *Aanrijding*

(...)

Bevindingen

Ten tijde van inspectie bleek het voertuig aan de rechterzijde beschadigd te zijn. (...)

(...)

Waarborgfonds

*Wij stelden vast, dat het voertuig aan de rechterzijde was beschadigd. De deformatie bevindt zich in het midden gedeelte van de carrosseriedelen.
Er zijn 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 het aannemelijk dat deze schade veroorzaakt is door een ander motorrijtuig.

(...)

SCHADEOMSCHRIJVING

Het voertuig is ten gevolge van het ongeval onder andere beschadigd aan :

R.a. portier, r.a. zijpaneel.

(...)

- 2.3 Op 26 augustus 2019 heeft de rechtsbijstandverlener per e-mail namens de consument een schadeclaim bij het Waarborgfonds ingediend. Hierbij zijn de aangifte en het rapport van CED gevoegd. Ook zijn foto's van de schade bijgevoegd en een getuigenverklaring van een vriend van de consument van 16 augustus 2019. In deze getuigenverklaring staat dat zij samen naar Tilburg waren gegaan en dat de auto in goede staat en zonder krassen of deuken aan de rechterkant is geparkeerd.
- 2.4 Op 20 september 2019 is een tweede verklaring van de vriend van de consument aan het Waarborgfonds toegestuurd. In deze verklaring staat nog een keer dat de auto op 23 juli 2019 schadevrij werd geparkeerd. Verder staat in de verklaring dat tussen het moment van parkeren en het ontdekken van de schade niet met de auto gereden is.
- 2.5 Tijdens de schadeafhandeling heeft het Waarborgfonds geconstateerd dat in 2018 ook een schade aan de rechterzijde van de auto is gemeld, waarvoor toen een bedrag van € 1.618,98 is uitgekeerd.
- 2.6 Met betrekking tot het schadevoorval in 2018 is in augustus 2018 door twee getuigen verklaard dat op het moment van parkeren van de auto geen schade aanwezig was. Bij terugkomst bij de auto was wel schade aanwezig aan de rechterzijde van de auto, aldus de getuigen. Volgens een van de twee getuigen betrof de schade grijze lak.
- 2.7 Het Waarborgfonds heeft op 28 oktober 2019 DEKRA Automotive (hierna DEKRA) verzocht te beoordelen of de geclaimde schade aan de auto veroorzaakt kan zijn door een contact met een ander, onbekend gebleven, motorvoertuig. DEKRA heeft deze vraag bevestigend beantwoord:

“Zoals op de foto's is te zien werden het rechter achterportier en het rechter achterscherm beschadigd. De schade bestaat uit witte horizontale vegen met daarin lichte deformatie. Wij menen op de foto's ook een lakschade op de rand van de wielkast te zien.”

De witte vegen op het portier en het achterscherm lopen strak horizontaal. Het verloop van de deukjes in deze vegen is onregelmatig. De schade aan de wielkast boven het achterwiel bevindt zich ca. 10 centimeter hoger dan de schade aan de rand van de wielkast voor het achterwiel.

De aard van de vegen duidt niet op een contact met een ander voertuig. Daarvoor zijn de vegen te strak van vorm en te ongelijkmatig qua diepte.

Contact met bijvoorbeeld een bumpercover van een ander voertuig zou een meer egaler schadebeeld geven omdat de bumpercovers, bestaande uit kunststof, inveren tijdens een impact.

Afwijkend is bovendien de schade aan de rand van de wielkast boven het achterwiel. Deze schade is rafelig en bevindt zich op een afstand van 15 a 20 centimeter van de eerder genoemde schade. Contact met een bumper van een ander voertuig zou een meer aaneensluitende [aaneensluitend, commissie] schadebeeld laten zien.”

- 2.8 Daarna heeft het Waarborgfonds DEKRA verzocht de schade uit 2018 te vergelijken met de schade die in 2019 is geclaimd. DEKRA heeft daarover per e-mail van 27 januari 2021 het volgende gesteld:

‘Wij hebben de foto’s van de schade d.d. 8 juli 2018 bestudeerd en komen tot de conclusie dat deze schade grote gelijkenissen vertoont met de schade d.d. 24 juli 2019. De horizontale groef in de rand van de wielkast boven het wiel is in beide gevallen identiek. Daar bestaat geen twijfel over.

De overige schade d.d. 8 juli 2018 vertoont wel gelijkenissen met de schade d.d. 24 juli 2019 [bedoeld zal zijn 2019, commissie]. Zeker omdat de plaats van de schade nagenoeg gelijk is (achterportier, sierlijst en kniestuk achterscherm). De schade d.d. 24 juli 2019 [bedoeld zal zijn 2019, commissie] laat echter meer en diepere krassen zien in vergelijking tot de schade d.d. 8 juli 2018. We hebben sterk de indruk dat de schade van 8 juli 2018 niet is gerepareerd en dat op 24 juli 2019 een verergering van de schade is ontstaan. (...)

Onze conclusie is dat de schade welke zichtbaar is boven de wielkast al aanwezig was op het moment dat er schade ontstond op 24 juli 2019. We kunnen hooguit spreken van een eventuele meerschade m.b.t. de schade aan het rechter achterportier en het kniestuk van het achterscherm aansluitend op het achterportier. (...)

- 2.9 Omdat de experts van CED en DEKRA van mening verschilden over de oorzaak van de schade, heeft het Waarborgfonds Ongevallen Analyse Nederland (hierna OAN) verzocht om aan de hand van een bureauanalyse de schade te beoordelen en daarbij ook de schade die in 2018 was geclaimd te betrekken.

- 2.10 Op 25 mei 2021 heeft OAN zijn bevindingen met het Waarborgfonds gedeeld:

‘Conclusie

Op basis van het door ons verrichte bureauonderzoek kan het volgende worden geconcludeerd:

- Het standpunt van DEKRA kan wel en het standpunt van CED kan niet worden ondersteund.*
- De Opel vertoont nog altijd de gehele in 2018 geclaimde rechter zijschade, waardoor nu (bij de 24 juli 2019 schade) geen/nauwelijks sprake is van financiële meerschade.*
- Het is niet aannemelijk dat claimant de waarheid spreekt over herstel van de 8 juli 2018 schade.*
- De op 24 juli 2019 ontstane schade is veroorzaakt door een aanrijding met een vast object.*
- De op 24 juli 2019 ontstane schade is dusdanig intensief qua krasbeeld, dat het ontstaan van deze schade zowel hoorbaar als voelbaar was en derhalve bemerkbaar was.’*

2.11 Bij brief van 3 augustus 2021 heeft het Waarborgfonds aan de consument laten weten van oordeel te zijn dat de schade aan de auto niet is ontstaan zoals door de consument is opgegeven. Op basis van de bevindingen van DEKRA en OAN heeft het Waarborgfonds geconcludeerd dat de consument wist dat de oude schade niet gerepareerd was én dat de schade van 24 juli 2019 niet in parkeerstand is ontstaan. Uitgaande van opzettelijke misleiding door de consument, heeft het Waarborgfonds een aantal maatregelen getroffen: de schade van de consument is niet vergoed, de persoonsgegevens van de consument zijn voor de duur van vier jaar opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna EVR) en het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijkeit (hierna CBV) is door het Waarborgfonds in kennis gesteld van de registratie. In de brief heeft het Waarborgfonds daarnaast kenbaar gemaakt dat de gemaakte onderzoekskosten worden teruggevorderd van de consument.

2.12 Op 9 december 2021 heeft de vriend van de consument nog een aanvullende schriftelijke verklaring overgelegd. Voor zover relevant staat hierin het volgende:

'hierbij verklaart ik gezien heb dat geen schaden op de auto was toen wij in oss waren en onderweg naar tilburg schaden vrij was tot we terug lieppen in tilburg naar de auto waar op de parkeerplaats stond daar zag ik schaden is aangebracht is door een ander.'

2.13 De consument heeft een klacht bij Kifid ingediend. Tijdens de hoorzitting op 26 september 2022 zijn twee door de consument meegebrachte getuigen gehoord. Beide getuigen hebben ten overstaan van de commissie verklaard dat zij ermee bekend waren dat de schade die in 2018 is geclaimd, is hersteld door de broer van de consument.

De klacht en vordering

2.14 De consument vordert dat 1) de registratie van zijn persoonsgegevens in de externe registers wordt doorgehaald, 2) de melding aan het CBV wordt ingetrokken, 3) de door hem betaalde onderzoekskosten aan hem worden terugbetaald 4) zijn schade wordt vergoed en 5) de door hem gemaakte buitengerechtelijke kosten worden vergoed.

2.15 De consument betwist dat sprake is van opzettelijke misleiding. Hij wijst erop dat twee getuigen hebben verklaard dat de auto van de consument schadevrij was voordat deze geparkeerd werd op 23 juli 2019. Bovendien wist het Waarborgfonds, dan wel had het Waarborgfonds kunnen weten, dat er sprake was van een eerdere schade, nu dat heel duidelijk in het CED-rapport van 22 augustus 2019 staat, welk rapport de consument bij het indienen van zijn schadeclaim heeft meegestuurd.

2.16 De consument voert verder aan dat zijn broer de oude schade die op 8 juli 2018 is ontstaan, heeft laten maken. Daar heeft hij geen nota van, maar dat kan hem niet worden verweten, nu zijn broer is overleden.

- 2.17 De consument betwist dat hij het Waarborgfonds heeft misleid. Dat zowel DEKRA als OAN tot een andere conclusie komen dan de expert van CED wil niet zeggen dat sprake is van opzettelijke misleiding. Overigens is opzet door het Waarborgfonds ook niet aangetoond. De conclusie van OAN dat de schade die op 24 juli 2019 is ontstaan vrijwel identiek zou zijn aan de schade uit 2018 is te voorbarig en gebaseerd op onvolledig onderzoek. Datzelfde geldt voor de bevindingen van DEKRA, aldus nog steeds de consument. Op basis van bureauanalyse kan niet vastgesteld worden dat er diepe/grove krassen op de auto aanwezig zijn. Daar komt bij dat het maar de vraag is of en zo ja hoe men aan de hand van de foto's bepaalde schadebeeldkenmerken kan relateren aan een aanrijding met een vast object. Overigens volgt uit de bewoordingen die OAN gebruikt dat het schadebeeldkenmerk 'doorgaans' zou duiden op een aanrijding met een vast object al dat OAN niet zeker is van haar zaak. Hiertegenover staat dat de expert van CED op basis van een fysiek onderzoek aan de auto tot zijn bevindingen is gekomen.
- 2.18 Ten slotte voert de consument aan dat zelfs al zouden de bevindingen van DEKRA en OAN juist zijn, daarmee nog niet vaststaat dat de consument het Waarborgfonds opzettelijk heeft misleid. Het is immers mogelijk dat de consument in de gerechtvaardigde veronderstelling verkeerde dat zijn auto in 2018 hersteld was, maar een gedeelte van niet herstelde schade over het hoofd heeft gezien, waarna hij de schadeclaim in 2019 naar eer en geweten heeft ingediend. De consument wijst er hierbij op dat hij de schadeclaim pas heeft ingediend nadat hij CED opdracht had gegeven de schade vast te stellen.

Het verweer

- 2.19 Het Waarborgfonds heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of het Waarborgfonds de persoonsgegevens van de consument voor de duur van vier jaar mocht registreren in het EVR en het Incidentenregister. En, in het verlengde daarvan of het Waarborgfonds het CBV in kennis mocht stellen van de registratie in het Incidentenregister. Voorts dient beoordeeld te worden of de consument recht heeft op uitkering van de schade.

Over externe registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR

- 3.2 Het Waarborgfonds heeft de persoonsgegevens van de consument voor de duur van vier jaar geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR.

Dit houdt het volgende in (waar hierna het woord ‘verzekeraar(s)’ wordt gebruikt, wordt daaronder ook het Waarborgfonds verstaan).

- 3.3 Elke verzekeraar houdt een Incidentenregister bij. Doet zich een incident voor, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkenen worden vermeld. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van een verzekeraar hebben toegang tot dit systeem. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere verzekeraars kan worden uitgewisseld.
- 3.4 De verzekeraar kan daarnaast besluiten om andere 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. Medewerkers van andere verzekeraars kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van een verzekeraar. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de verzekeraar die de melding heeft opgenomen in zijn Incidentenregister. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de verzekeraar die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere verzekeraars hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, zullen weigeren.
- 3.5 Beide registers hebben dus (een zekere) externe werking, waarbij geldt dat opname in alleen het Incidentenregister minder verstrekkend is dan wanneer ook een melding in het EVR is gedaan.
- 3.6 Omdat deze registraties grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft, mogen verzekeraars niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in de genoemde registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).¹ De eisen voor registratie in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: ‘het Protocol’, zie bijlage).
- 3.7 De commissie toetst eerst of de opname in het EVR terecht en proportioneel is. Omdat de gegevens in het EVR zijn gekoppeld aan het incident dat in het Incidentenregister staat, is de registratie in het Incidentenregister toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan.² Als de melding in het EVR niet is toegestaan moet worden beoordeeld of de registratie in het Incidentenregister wel mag worden gehandhaafd.

¹ 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.

² Artikel 5.1.1 van het Protocol.

De registratie in het EVR is niet terecht

- 3.8 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 de fraude.³ Dit betekent dat alleen een verdenking van fraude niet genoeg is; hier moet ook bewijs voor zijn. Een verzekeraar moet dus goede redenen hebben de gegevens te registreren en hij moet dat ook voldoende kunnen onderbouwen.
- 3.9 De commissie is van oordeel dat het Waarborgfonds niet bewezen heeft dat de consument heeft gefraudeerd.
- 3.10 De commissie overweegt in de eerste plaats dat zij de stelling van de consument, dat hij op basis van de bevindingen van de expert van CED heeft besloten de schadeclaim bij het Waarborgfonds in te dienen, niet onaannemelijk acht. Zie nrs. 2.2 en 2.3 hiervoor, waaruit overigens ook de betrokkenheid van de rechtsbijstandverlener van de consument blijkt. Dit duidt er naar het oordeel van de commissie op dat de consument dacht dat hij, gesteund door een deskundige en een rechtsbijstandverlener, een claim bij het Waarborgfonds kon indienen. Hiermee valt niet goed te rijmen de stelling van het Waarborgfonds dat de consument de bedoeling had om een valse claim in te dienen. Het rapport van DEKRA van 28 oktober 2019, de aanvulling van DEKRA in de e-mail van 27 januari 2021 en de ongevallanalyse van OAN van 25 mei 2021 (zie nrs. 2.7 tot en met 2.10 hiervoor) brengen de commissie niet tot de overtuiging dat de consument bewust een valse claim heeft ingediend bij het Waarborgfonds. Tegen die aanname van het Waarborgfonds pleit dat de door de consument ingeschakelde deskundige heeft verklaard dat het aannemelijk is dat de schade aan de auto is veroorzaakt door een ander motorrijtuig (zie nr. 2.2 hiervoor). Verder ziet de commissie geen reden om te twijfelen aan de verklaringen van de consument en de door hem naar voren gebrachte getuigen, die erop neerkomen dat de broer van de consument de oude schade heeft hersteld (zie nr. 2.13 en 2.15 hiervoor). In dit verband wijst de commissie erop dat de ongevallanalyse van OAN op bepaalde punten geen zekerheid biedt. Zo wordt in die analyse gesproken van “gelijkenissen” en van “Wij hebben sterk de indruk dat”. Hier wreekt zich naar het oordeel van de commissie dat de ongevallanalyse aan de hand van foto’s is verricht. De commissie is dan ook van oordeel dat niet voldoende is komen vast te staan dat de consument een valse schadeclaim heeft ingediend bij het Waarborgfonds.

De registratie in het Incidentenregister en de melding aan het CBV

- 3.11 De commissie oordeelt dat ook de registratie in het Incidentenregister moet worden doorgehaald. Er is niet langer voldaan aan artikel 3.1.1 van het Protocol. Nu fraude niet vast is komen te staan, zijn de geregistreerde gegevens niet langer ter zake dienend.

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

De registratie draagt niet langer bij aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, en ook niet kan worden gezegd dat de registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 Protocol omschreven doelen.

- 3.12 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 de verzekeraar de melding van de incidentenregistratie aan het CBV in te trekken.

De onderzoekskosten

- 3.13 De consument vordert dat het Waarborgfonds de door hem betaalde onderzoekskosten terugbetaalt. Nu niet is komen vast te staan dat sprake is van opzettelijke misleiding door de consument, noch van onrechtmatig gedrag in andere zin, is niet vastgesteld dat de consument jegens het Waarborgfonds onrechtmatig heeft gehandeld (artikel 6:162 BW). De consument heeft de onderzoekskosten dan ook onverschuldigd aan het Waarborgfonds vergoed. Het Waarborgfonds dient deze kosten aan de consument terug te betalen.

De schade aan de auto

- 3.14 Ten slotte heeft de consument gevorderd dat de schade aan de auto alsnog aan hem vergoed wordt en de door hem gemaakte kosten voor het inschakelen van CED. Ook heeft de consument begrotingskosten gevorderd. Dit deel van de vordering wijst de commissie af.
- 3.15 Om voor een schadevergoeding door het Waarborgfonds in aanmerking te komen, moet aangetoond zijn dat de schade is veroorzaakt door een ander voertuig. Het ligt op de weg van de consument om dat te doen.
- 3.16 Ter onderbouwing van zijn schadeclaim heeft de consument het rapport van CED overgelegd, maar de commissie kan op basis van dit rapport niet met zekerheid tot de vaststelling komen dat de schade inderdaad door een ander motorvoertuig is veroorzaakt. Daarvoor is het rapport te mager (althans het gedeelte van het rapport dat over de mogelijke schadeoorzaak gaat).
- 3.17 Dit betekent, zoals hiervoor al uiteen is gezet, dat enerzijds het Waarborgfonds niet heeft aangetoond dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan opzettelijke misleiding, en dat anderzijds de consument niet heeft aangetoond dat de schade is veroorzaakt door een onbekend gebleven automobilist die na het veroorzaken van de schade is doorgereden.

3.18 De kosten die de consument heeft gemaakt voor het inschakelen van CED en de begrotingskosten liggen in het verlengde hiervan en komen om die reden ook niet voor vergoeding door het Waarborgfonds in aanmerking.

De buitengerechtelijke kosten

3.19 De vordering tot uitkering van "de buitengerechtelijke kosten volgens convenant" wordt afgewezen, nu niet duidelijk is wat bedoeld is met "volgens convenant" en evenmin welke buitengerechtelijke kosten de consument heeft gemaakt.

Slotoverweging

3.20 De commissie oordeelt dat 1) de registraties van de persoonsgegevens van de consument moeten worden doorgehaald en 2) de melding aan het CBV moet worden ingetrokken en 3) het Waarborgfonds de reeds door de consument betaalde onderzoekskosten aan hem moet terugbetalen, maar 4) het Waarborgfonds de schade aan de auto niet aan de consument hoeft te vergoeden. Evenmin 5) worden buitengerechtelijke kosten aan de consument vergoed.

4. De beslissing

De commissie beslist dat het Waarborgfonds binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;

- de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR en het Incidentenregister dient door te halen;
- de melding aan het CBV dient in te trekken;
- de door de consument betaalde onderzoekskosten van € 789,68 aan de consument dient terug te betalen, vermeerderd met de wettelijke rente berekend vanaf 24 augustus 2021 tot aan de dag der algehele voldoening.

De commissie wijst de vordering voor het overige af.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 wet- en regelgeving

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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

(...)

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

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

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

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

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

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

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

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

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

- a. De gedraging(en) van de (rechts)persoon 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 klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.*
- c. *Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.*