

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2015-002 d.d.**

**5 januari 2015**

**(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. B.F. Keulen, leden en  
mr. E.E. Ribbers, secretaris)**

### **Samenvatting**

Autoverzekering. Mededelingsplicht. Registratie in incidentenregistratie en extern verwijzingsregister. Aangeslotene stelt dat Consument bij de aanvraag zijn mededelingsplicht over zijn verzekeringsverleden en zijn strafrechtelijk verleden heeft geschonden. Volgens Aangeslotene is sprake van een digitaal aanvraagproces en vloeit uit dat proces voort dat bij juiste beantwoording de aanvraag was geblokkeerd. Aangezien de verzekering wel totstand is gekomen moet het aanvraagformulier wel onjuist zijn ingevuld. Volgens Consument is sprake geweest van een schriftelijk aanvraagformulier. Hij vordert ongedaanmaking van de registraties. Aangeslotene slaagt er volgens de Commissie niet in te bewijzen dat de mededelingsplicht is geschonden. Zij kan geen schriftelijk of digitaal aanvraagformulier overleggen waaruit blijkt dat de vragen naar het verzekeringsverleden en het strafrechtelijk verleden onjuist zijn beantwoord. Vordering toegewezen.

Consument,

tegen

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, hierna te noemen Aangeslotene.

### **1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument op 13 mei 2014 ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het verweerschrift met bijlagen van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de pleitnota van Aangeslotene.

### **2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 27 oktober 2014 en zijn aldaar verschenen.

### 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft in maart 2006 door de bemiddeling en advisering van assurantietussenpersoon AT&F B.V. (“AT&F”) een autoverzekering (hierna: de “Verzekering”) gesloten bij Aangeslotene ten behoeve van zijn Mercedes.
- 3.2. Op 31 januari 2008 was Consument met zijn auto betrokken bij een aanrijding. In het kader van het onderzoek van de schadeclaim van Consument heeft Aangeslotene vastgesteld dat een andere verzekeraar in augustus 2005 de opstal- en inboedelverzekering van Consument heeft geroyeerd in verband met het schadeverloop.
- 3.3. Aangeslotene heeft vervolgens onderzoeksbureau CED Forensic (“CED”) opdracht gegeven verder onderzoek te verrichten. In het rapport van 28 mei 2008 staat onder meer het volgende:

**Resumé:**

(...)

- Delta Lloyd had, waarschijnlijk in 2005, alle verzekeringen van verzekeringnemer geroyeerd. Verzekeringnemer was hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. Volgens verzekeringnemer had dit te maken met een exorbitant claimgedrag van verzekeringnemer. Uit Fish bleek dat verzekeringnemer door Delta Lloyd in die periode opgenomen was in het Externe Verwijzingsregister op grond van een opstal/inboedelverzekering. Verzekeringnemer wist niet meer of hij dit opgegeven had bij de aanvraag van deze autoverzekering. Uit uw informatie bleek, dat verzekeringnemer hierover niets vermeld had bij de aanvraag van deze verzekering.
- Uit de verklaring van verzekeringnemer bleek ook, dat hij in november 2004 in aanraking was geweest met politie en/of justitie en dat hij in verband daarmee veroordeeld was tot een gevangenisstraf. Meer wilde verzekeringnemer hierover niet verklaren. Volgens verzekeringnemer had hij dit wel opgegeven bij de aanvraag van deze verzekering. Uit uw informatie bleek, dat verzekeringnemer ook dit niet had opgegeven bij de aanvraag van deze autoverzekering.

(...)”

- 3.4. Bij brief van 20 juni 2008 heeft Aangeslotene Consument geïnformeerd dat hij bij de aanvraag van de Verzekering de vragen over zijn verzekeringsverleden en zijn strafrechtelijk verleden niet juist heeft beantwoord. Aangeslotene schrijft in verband hiermee onder meer het volgende:

“(...)”

Het bovenstaande vormt voor ons reden om hiermee een beroep te doen op artikel 7:929 lid 2 BW, waarin ondermeer staat vermeld dat de verzekeraar die ontdekt dat de verzekeringnemer heeft gehandeld met het opzet hem te misleiden of die bij de kennis van de ware stand van zaken geen verzekering zou hebben gesloten, de verzekeringsovereenkomst binnen twee maanden na ontdekking met dadelijke ingang kan opzeggen.(...)

Daarnaast staat in artikel 7:930 BW lid 4 en 5 vermeld dat indien verzekeraar bij kennis van de ware stand van zaken helemaal geen verzekering zou hebben gesloten, of indien is gehandeld met het opzet hem te misleiden, hij in het geheel geen uitkering verschuldigd is.

(...)”

Aangeslotene wees de schadeclaim af, vorderde de gemaakte expertisekosten terug en scheef dat de persoonsgegevens van Consument zouden worden opgenomen in de incidentenregistratie van ING Verzekeringen N.V. (hierna: de “incidentenregistratie”) en het Centraal Informatiesysteem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen onderhouden door de Stichting CIS.

- 3.5 Uit een brief van 21 augustus 2013 van de Stichting CIS aan Consument blijkt dat Consument na melding door Aangeslotene is opgenomen in het zogenoemde Extern Verwijzingsregister (“EVR”).
- 3.6. In het ten tijde van de registratie geldende Protocol incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen van 27 juli 2004 (hierna: het Protocol) is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

**“4. Incidentenregister**

**4.1 Doel Incidentenregister**

Met het oog op het kunnen deelnemen aan het incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen is iedere deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het Incidentenregister te hanteren:

“Het geheel aan verwerkingen 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 financiële instellingen;
- 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, haar cliënten en medewerkers;
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.

**4.2 Vastlegging**

In het Incidentenregister worden slechts gegevens opgenomen van (rechts)personen, indien er naar het oordeel van de deelnemers sprake is van een gerede aanleiding, een en ander met inachtneming van de in 4.1 genoemde doelstelling.

(...)

**6. Extern verwijzingsregister (EVR/EVI)**

(...)

**6.2 Vastlegging**

Deelnemers dragen ervoor zorg dat verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna vermelde criteria voldoen worden opgenomen in het Extern Verwijzingsregister. Opname geschiedt in beginsel door de financiële instelling die is benadeeld. Andere bij het incident betrokken deelnemers kunnen echter ook tot opname van gegevens overgaan, indien het nadeel de financiële sector in zijn algemeenheid treft.

De beslissing tot vastlegging wordt genomen door daartoe aangewezen medewerkers van de veiligheidsafdeling of daartoe geautoriseerde functionaris van de deelnemer. Voor opname in het Extern Verwijzingsregister gelden de volgende opnamecriteria:

1. De activiteiten van de (rechts)persoon kunnen een bedreiging vormen voor de continuïteit en de integriteit van financiële instellingen, de financiële belangen van cliënten en/of de financiële belangen van de (organisatie van de) deelnemer.
2. Er dient een proportionaliteitsafweging plaats te vinden, waarbij de betreffende functionaris vaststelt, dat het belang van de opname in het Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor betrokkene als gevolg van de opname van zijn gegevens.
3. De betreffende (rechts)persoon moet betrokken zijn bij een benadeling van enige financiële instelling (of poging daartoe) of bij onoorbaar gebruik (of poging daartoe) van het financieel stelsel van zodanige aard
  - dat aangifte bij een opsporingsinstantie is gedaan of kan worden gedaan of
  - de relatie of overeenkomst is opgezegd of het besluit daartoe is genomen of

• is geweigerd om een relatie of overeenkomst aan te gaan.  
(....)”

#### **4. De vordering en grondslagen**

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt tot ongedaanmaking van de registratie van zijn persoonsgegevens in de incidentenregistratie en het EVR.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

Consument stelt dat de registratie van zijn persoonsgegevens in de incidentenregistratie en het EVR onterecht is geschied omdat Aangeslotene niet bewezen heeft dat sprake is van fraude. Hij voert in dit kader het volgende aan:

- bij de aanrijding in 2008 is de auto van Consument beschadigd en heeft hij letselschade geleden. Consument heeft de letselschade gemeld bij de RVS, de WAM-verzekeraar van de bestuurder die de schade heeft veroorzaakt. Terwijl partijen onderhandelden over een minnelijke regeling is RVS overgenomen door Aangeslotene. Daarna is een minnelijke regeling overeengekomen, derhalve met Aangeslotene. Gezien de afwikkeling van de letselschade was Consument in de veronderstelling dat Aangeslotene zou afzien van de registraties. Consument is echter in augustus 2013 door de Stichting CIS geïnformeerd over de registraties. De registraties hebben pas op 2 april 2012 plaatsgevonden dus bijna 4 jaar na de aankondiging van Aangeslotene;
- na de registraties heeft Consument zijn complete dossier opgevraagd bij Aangeslotene. Dit dossier bevatte echter niet een door Consument ingevuld aanvraagformulier waaruit verzwijging van feiten zou blijken. Consument ontkent nadrukkelijk dat hij de aanvraag op elektronische wijze heeft gedaan. Volgens hem heeft hij een fysiek formulier ingevuld en ondertekend. Hij wijst erop dat Aangeslotene bij brief van 26 maart 2008 AT&F heeft verzocht het aanvraagformulier toe te zenden;
- Aangeslotene dient haar stelling te bewijzen dat sprake is van verzwijging. Zij heeft daartoe gesteld dat de aanvraag digitaal is gedaan en onder valse voorwendselen maar daarvoor geen bewijs aangedragen.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

Zij stelt dat de registratie van de persoonsgegevens van Consument in de

incidentenregistratie en het EVR terecht is geschied en voert in dit kader het volgende aan:

- of Consument bij het aanvragen van de Verzekering een schriftelijk formulier heeft ingevuld is haar niet bekend. Aangeslotene heeft geen schriftelijk aanvraagformulier gekregen omdat volgens haar gegevens AT&F/Consument via digitale beantwoording van vragen de Verzekering heeft aangevraagd;
- het ontbreken van een schriftelijk aanvraagformulier kan niet aan Aangeslotene worden tegengeworpen omdat het handelen en nalaten van een vrijgevestigde tussenpersoon en het risico dat daar stukken niet meer zijn terug te vinden voor rekening en risico komen van de kandidaat-verzekeringnemer. Consument moet bewijzen dat de Verzekering tot stand is gekomen via een schriftelijk aanvraagformulier;
- AT&F/Consument heeft de relevante informatie over zijn strafrechtelijke verleden niet aangegeven tijdens het digitale aanvraagproces. Zou dat namelijk wel gedaan zijn dan zou het systeem de aanvraag geblokkeerd hebben. Aangezien dat niet is gebeurd moet Consument de betreffende vraag onjuist hebben beantwoord. Aangeslotene beroept zich in dit verband op een uitspraak van de rechtbank te Den Haag van 27 augustus 2008 (ECLI:NL:RBSGR:2008;BF2934);

- dat geen print van de indertijd afgesloten Verzekering geproduceerd kan worden betekent niet dat het standpunt van Aangeslotene daarom verworpen moet worden;
- volgens Aangeslotene is de relevante informatie en met name de informatie over het strafrechtelijke verleden van Consument bewust achtergehouden bij het digitaal aanvragen van de Verzekering. Immers, zou die informatie wel zijn verstrekt dan was de Verzekering niet tot stand zijn gekomen. Hiermee is voldaan aan de voorwaarden voor opname in het EVR;
- de registratie in het EVR is door Aangeslotene op 21 april 2008 gedaan. Kennelijk is er op 2 april 2012 bij een elektronische systeemwijziging bij de Stichting CIS een hernieuwde systeemaanlevering gedaan.

## **5. Beoordeling**

- 5.1. Aan de orde is de vraag of Aangeslotene terecht is overgegaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in de incidentenregistratie en het EVR. Ter beantwoording van die vraag dient te worden beoordeeld of Consument zijn mededelingsplicht bij het aangaan van de Verzekering is nagekomen.
- 5.2. In de brief van 20 juni 2008 van Aangeslotene aan Consument schrijft Aangeslotene dat haar gebleken is dat Consument in het kader van de aanvraag voor de Verzekering de vragen met betrekking tot zijn verzekeringsverleden en zijn strafrechtelijk verleden niet juist heeft beantwoord. Consument heeft gemotiveerd weersproken dat hij de vragen met betrekking tot zijn verzekeringsverleden en zijn strafrechtelijk verleden niet juist heeft beantwoord.
- 5.3. Op grond van het bepaalde in artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering dient Aangeslotene haar stelling dat Consument bij de aanvraag van de Verzekering zijn mededelingsplicht heeft geschonden, te bewijzen. Aangeslotene beroept zich in dit kader op de verklaring van Consument aan CED alsmede op het feit dat zij geen schriftelijk aanvraagformulier in haar bezit heeft en dat volgens haar gegevens de Verzekering digitaal moet zijn aangevraagd.
- De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene niet geslaagd is te bewijzen dat Consument in het kader van de verzekeringsaanvraag zijn mededelingsplicht heeft geschonden. Uit het rapport van CED blijkt dat Consument ten aanzien van de vraag over zijn verzekeringsverleden heeft verklaard niet meer te weten of hij bij de aanvraag het royement van zijn opstal/inboedelverzekering bij Delta Lloyd had opgegeven. Ten aanzien van de vraag over zijn strafrechtelijk verleden heeft Consument aan CED verklaard bij de aanvraag wél te hebben vermeld dat hij was veroordeeld tot een gevangenisstraf. Bij gebreke aan het aanvraagformulier dan wel een uitdraai van een digitaal aanvraagformulier kan naar het oordeel van de Commissie niet worden vastgesteld of de verklaringen van Consument onjuist zijn. Het had op de weg van Aangeslotene gelegen om één van deze stukken over te leggen maar dat heeft zij niet gedaan.
- Aangeslotene heeft gesteld dat volgens haar gegevens de Verzekering digitaal is aangevraagd. Hiervan uitgaande kan het, volgens Aangeslotene, gezien de opbouw van het digitale aanvraagstelsel niet anders zijn dan dat Consument de vraag over zijn strafrechtelijke verleden onjuist heeft beantwoord. Indien deze vraag juist was beantwoord was de aanvraag volgens Aangeslotene geblokkeerd.

De Commissie stelt vast dat Aangeslotene haar stelling dat de Verzekering digitaal is aangevraagd op geen enkele wijze met stukken heeft onderbouwd zodat zij niet aannemelijk is geworden en dient te worden verworpen. Ten overvloede verwerpt de Commissie ook de stelling van Aangeslotene dat het gezien de opbouw van het digitale aanvraagstelsel niet anders kan zijn dan dat Consument de vraag over zijn strafrechtelijke verleden onjuist heeft beantwoord. Immers in dat geval zou mogen worden aangenomen dat Aangeslotene wél een uitdraai van een digitaal aanvraagformulier had overgelegd. Dat heeft zij echter niet gedaan. Om deze reden kan Aangeslotene zich ook niet beroepen op de uitspraak van 27 augustus 2008 (ECLI:NL:RBSGR:2008:BF2934) van de Rechtbank 's-Gravenhage omdat Aangeslotene in die zaak wél een uitdraai van het digitale aanvraagformulier over kon leggen.

- 5.4 Op grond van het bovenstaande is de slotsom dat Aangeslotene niet heeft bewezen dat Consument zijn mededelingsplicht bij het aangaan van de Verzekering heeft geschonden. Hieruit volgt dat niet is vast komen te staan dat sprake is geweest van gedragingen als bedoeld in de artikelen 4.1 en 6.2 van het Protocol die opname in de incidentenregistratie en het EVR rechtvaardigen en dat Aangeslotene deze registraties dient te (laten) verwijderen. Daarnaast zal Aangeslotene aan Consument de eigen bijdrage van € 50,- moeten vergoeden voor de behandeling van het geschil door de Commissie. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **6. Beslissing**

De Commissie stelt bij wijze van bindend advies vast dat:

- 6.1. Aangeslotene bewerkstelligt dat de persoonsgegevens van Consument uit de incidentenregistratie en het EVR worden verwijderd;
- 6.2. Aangeslotene aan Consument de eigen bijdrage ad € 50,- vergoedt voor de behandeling van het geschil door de Commissie;
- 6.3. Een en ander moet plaatsvinden binnen een termijn van drie weken na de verzenddatum van dit bindend advies.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan](http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan)