

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-070 d.d.

5 maart 2015

(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. C.E. Polak, leden en mr. M. van Pelt, secretaris)

Samenvatting

Consument klaagt onder meer over de (neutrale) schademeldingen die in de CIS-databank zijn opgenomen. De Commissie constateert dat door Aangeslotene niet, althans onvoldoende onderbouwd is dat bij de betreffende schademeldingen is voldaan aan de vereisten van artikel 33 Wbp en artikel 9 van het Gebruikersprotocol van CIS, te weten dat informatie dient te worden verstrekt over de doeleinden van de verwerking van de persoonsgegevens en over de toepassing van de CIS Databank. Aangeslotene dient haar verzekeringnemers duidelijk en ondubbelzinnig te informeren over de toepassing van de CIS Databank en op welk moment welke gegevens daarin worden verwerkt. Zij dient deze informatie bovendien te verschaffen vóórdat een schadeclaim wordt ingediend, zodat verzekeringnemers daarmee rekening kunnen houden voordat zij hun claim indienen. Nu niet is gebleken dat Aangeslotene aan deze vereisten heeft voldaan, was het haar op grond van artikel 9 lid 4 van het Gebruikersprotocol niet toegestaan de betreffende schademeldingen van Consument in de CIS databank te plaatsen. Aangeslotene dient dan ook de betreffende schademeldingen ten aanzien van de inboedelverzekering van Consument te laten verwijderen uit de CIS-databank.

Consument,

tegen

Coöperatie Univé Stad en Land U.A., gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Aangeslotene.

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument met bijlagen, ontvangen op 3 november 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 4 februari 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een inboedelverzekering (hierna: de Verzekering) gesloten bij Aangeslotene.

Op de Verzekering is onder ander van toepassing het Algemeen Reglement ALG-5 (hierna: de Voorwaarden). In deze Voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende.

“Artikel 6 Einde van de verzekering door opzegging door verzekeraar of van rechtswege

6.1 De verzekering eindigt te 0.00 uur in de volgende situaties door een schriftelijke opzegging door verzekeraar:

(...)

b. binnen één maand nadat een gebeurtenis die voor verzekeraar tot een uitkeringsverplichting kan leiden, door verzekeringsnemer en/of verzekerde aan verzekeraar is gemeld of nadat verzekeraar een uitkering krachtens de verzekering heeft gedaan dan wel heeft afgewezen. De verzekering eindigt op de in de opzeggingsbrief genoemde datum, zij het niet eerder dan twee maanden na de datum van de dagtekening van de opzeggingsbrief. Hiervan kan worden afgeweken in het geval dat de opzegging verband houdt met fraude van een verzekerde en/of verzekeringnemer;”

2.2 Op 22 april 2013 heeft Consument een schadeaangifteformulier ingediend ten aanzien van een schade aan haar laptop. Op dit formulier staat onder meer de volgende zin.

“De verstreekte gegevens kunnen worden verwerkt in de CIS Databank en/of in de door Univé gevoerde persoonsregistratie. De privacyreglementen van de Stichting CIS en van Univé zijn op deze registratie van toepassing en liggen bij Univé ter inzage.”

2.3 Op 28 november 2013 en 11 december 2013 heeft Consument bij Aangeslotene haar klachten ingediend betreffende haar inboedelverzekering.

2.4 Op 17 december 2013 heeft Aangeslotene onder meer het volgende aan Consument geschreven.

“Al jarenlang biedt Univé de Onderlinge goede verzekeringsvoorwaarden tegen een gunstige premie. (...) Univé is een coöperatie en werkt zonder winstoogmerk. Wat maakt dat we niet alleen kijken naar uw individuele belang maar ook naar het belang van het collectief. Uiteindelijk brengt het collectief de premie op om een schade van een individueel lid te kunnen betalen. Veel schades zijn ongunstig voor de premie. We kijken daarom kritisch naar het schadeverloop van al onze leden. Dit geldt dus ook voor de schades die u heeft ingediend.

Univé De Onderlinge hanteert de reglementen die landelijk door Univé worden gebruikt. Op onze website www.unive.nl zijn de reglementen terug te vinden. In deze reglementen is niet vastgelegd hoe vaak een verzekerde een claim mag of kan indienen. Wij kunnen niet aan uw verzoek voldoen om het maximale aantal claims in de reglementen op te nemen. Dit is namelijk van meerdere factoren afhankelijk zoals het type verzekering en soort schademelding(en). Daarbij gaat het hier om een verzekering en niet om een abonnement waarbij u tegen een vast bedrag een vooraf vastgesteld aantal diensten of producten kunnen afnemen. Univé De Onderlinge hanteert hierbij een objectief beleid. Er is dus geen sprake van willekeur.

In de bijlage vindt u een overzicht waarin de schaden zijn opgenomen die u heeft ingediend.

Univé De Onderlinge heeft het recht, conform het Algemeen Reglement 5 artikel 6.1.b. om uw woonhuis- en inboedelverzekering met lidnummer [x] tussentijds te beëindigen. Wij maken nu geen gebruik van dit recht. Wij wijzen u er wel op wanneer u binnen één jaar opnieuw een claim indient wij wel gebruik van dit recht zullen maken. (...)”

2.5 In het Gebruikersprotocol 2013 (hierna: het Gebruikersprotocol) van Stichting CIS (hierna: CIS) staat onder meer het volgende.

“Doelstelling Stichting CIS

Persoonsgegevens mogen worden verwerkt als sprake is van een wettelijk toelaatbare doelomschrijving en de verwerking niet verder gaat dan wat in die doelomschrijving is vastgelegd. Voor de registratie van gegevens in de CIS databank is dus de doelomschrijving van Stichting CIS van belang. De doelomschrijving is opgenomen in de statuten van Stichting CIS. Daarin wordt het volgende beschreven:

Het doel van Stichting CIS is het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van haar deelnemers door bij te dragen aan en toe te zien op informatie-uitwisseling tussen deelnemers onderling, tussen deelnemers en politie en justitie en met andere door het bestuur erkende instellingen zodat deelnemers misbruik van financiële producten en diensten kunnen ontdekken, voorkomen en bestrijden en risico's kunnen beheersen in de ruimste zin des woords.

De stichting probeert dit doel te bereiken door het verzamelen, ordenen, beheren en distribueren van feitelijke gegevens om deelnemers aan de hand van de beschikbare gegevens een beter inzicht te verschaffen in de aard en omvang van de hen ter beoordeling aangeboden risico's en gehoudenheid tot schadevergoeding en/of uitkering.

Stichting CIS probeert dit doel ook te bereiken door uitvoering te geven aan controle op de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving door de deelnemers bij het verwerken van informatie van feitelijke gegevens binnen de doelomschrijving waarvoor deze gegevens zijn verkregen.

De verwerking van de informatie via de CIS databank is bedoeld om een bijdrage te leveren aan de behartiging van de gemeenschappelijke belangen van de deelnemers bij:

- het inschatten en beheersen van risico's in het algemeen;
- schadelastbeperking, in het bijzonder door een verantwoord acceptatiebeleid;
- het ontdekken, voorkomen en bestrijden van verzekeringsfraude en -criminaliteit;
- het uitwisselen van feitelijke gegevens tussen deelnemers onderling, en tussen deelnemers en politiel/justitie;
- statistische analyses ten behoeve van verzekeringsfraude- en criminaliteitsbestrijding.

De inhoud van de CIS databank is – met inachtneming van de voorschriften in het gebruikersprotocol – voor iedere deelnemer op een gelijke wijze beschikbaar. De in deze databank opgenomen gegevens worden, conform de Wet bescherming persoonsgegevens, door de deelnemers alleen gebruikt voor doeleinden die met het doel van de verwerking verenigbaar zijn. Stichting CIS ziet er op toe dat bij toepassing van de CIS databank door één deelnemer de gemeenschappelijke belangen van de overige deelnemers en de rechten van betrokkenen worden gerespecteerd.

(...)

Artikel 9 Mededeling van opname

1. Betrokkene wordt geacht te weten dat zijn (persoon)gegevens door de deelnemer in de CIS databank worden vastgelegd dan wel geraadpleegd.

2. De deelnemer informeert betrokkene tijdig over de verwerking van zijn persoonsgegevens bij Stichting CIS en kan gebruik maken van communicatievoorbeelden die Stichting CIS ter beschikking stelt.

3. De deelnemer is verplicht te voorzien in informatie over toepassing van de CIS databank door een tekst op zijn schadeaangifteformulier, in polisvoorwaarden, bij verzekeringsaanvragen, en/of door middel van individuele berichtgeving aan betrokkene.

4. Het is de deelnemer in beginsel niet toegestaan persoonsgegevens in de CIS databank te plaatsen als hij betrokkene daarover vooraf niet heeft geïnformeerd.

(...).

Artikel 13 Overzicht categorieën meldingen

1. Claimmeldingen:

a. Ongekleurde claimmeldingen op enig verzekeringsproduct.

De registratie geldt als feitelijke weergave van een claim zonder informatie over schuld of aansprakelijkheid van betrokkene.

(...)

Toelichting op het CIS gebruikersprotocol per artikel

(...)

Artikel 2

(...)

Bij het beheersen van risico's en schadelastbeperking mag de CIS databank niet worden gebruikt om te bekijken of het schadeverleden van betrokkene op zichzelf reden is om hem de gevraagde verzekering te weigeren. De informatie die Stichting CIS beheert, is bedoeld om te controleren of betrokkene naar waarheid heeft verklaard over zijn schade- of verzekeringsverleden. Heeft hij bij zijn aanvraag bijvoorbeeld gemeld dat hij claims heeft ingediend of dat eerder een verzekering van hem beëindigd is omdat hij zijn afspraken met de verzekeraar niet na kwam. Het betreft het inschatten van de morele risico's van een klant. Daarnaast kan aan de hand van de claimhistorie worden beoordeeld of een claim niet eerder ergens anders al is ingediend. Zo kan controle van CIS data bijdragen schadelast te beheersen en kunnen oneigenlijke of valse claims worden gedetecteerd.

(...)

Artikel 9

Artikel 9 bevat de verplichtingen die rechtstreeks voortkomen uit de Wbp [artikel 33 en 34 Wbp]. Uitgangspunt is dat betrokkene moet weten dat zijn (persoons)gegevens in de CIS databank zijn vastgelegd. De deelnemer moet zorgen dat betrokkene op de hoogte wordt gesteld van de verwerking van zijn persoonsgegevens. Dit kan in algemene zin door bij verzekeringsaanvragen en in de polisvoorwaarden te vermelden dat de deelnemer de CIS databank kan raadplegen en persoonsgegevens daarin kan vastleggen. Dezelfde informatie kan bijvoorbeeld ook worden opgenomen in een privacystatement op een website. Voorbeelden voor dergelijke communicatie worden door Stichting CIS aan de deelnemers ter beschikking gesteld"

2.6 In artikel 33 van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (hierna: Wbp) is het volgende neergelegd.

"1. Indien persoonsgegevens worden verkregen bij de betrokkene, deelt de verantwoordelijke vóór het moment van de verkrijging de betrokkene de informatie mede, bedoeld in het tweede en derde lid, tenzij de betrokkene daarvan reeds op de hoogte is.

2. De verantwoordelijke deelt de betrokkene zijn identiteit en de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd, mede.

3. De verantwoordelijke verstrekt nadere informatie voor zover dat gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij worden verkregen of het gebruik dat ervan wordt gemaakt, nodig is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen."

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert dat Aangeslotene de voorwaardelijke opzegging in de brief van 17 december 2013 intrekt en dat de Verzekering onvoorwaardelijk wordt voortgezet. Tevens vordert Consument dat de twee CIS-meldingen ten aanzien van de schades veroorzaakt door [een derde] ongedaan worden gemaakt c.q. worden ingetrokken, althans dat haar veelmeldersstatus wordt ingetrokken. Tot slot vordert Consument excuses van Aangeslotene.
- 3.2 Aan deze vordering legt zij ten grondslag dat:
- de voorwaardelijke opzegging wegens teveel schadeclaims onredelijk is, omdat twee van de geclaimde schades op advies van Aangeslotene op de inboedelverzekering zijn geclaimd, terwijl deze ook op de aansprakelijkheidsverzekering van de schadeveroorzaker hadden kunnen worden geclaimd. Bovendien was haar gezegd dat de door een medewerkster van [een derde] veroorzaakte claims niet zouden worden geregistreerd.
 - door de CIS-meldingen het voor Consument onmogelijk is om naar een andere verzekeraar over te stappen.
 - Aangeslotene de klachtbehandeling niet zorgvuldig heeft uitgevoerd en bovendien heeft gedreigd met royeren terwijl royering niet was toegestaan.
 - zij telefonisch onheus is bejegend door een medewerker van Aangeslotene.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Aangeslotene kijkt naar het belang van al haar verzekerden. Een verzekerde met een afwijkend schadeverloop kan op grond van artikel 6.1.b van de Voorwaarden, tussentijds worden opgezegd na een schademelding.
 - alle meldingen worden vastgelegd in de CIS databank. Het gaat om neutrale schademeldingen waarbij het niet uitmaakt wie er schuld heeft aan de schade of dat een schade niet gedekt is. Deze meldingen kunnen niet worden ingetrokken.
 - Aangeslotene heeft getracht met Consument over de gerezen problematiek te praten, maar Consument weigerde dat gesprek. Voor excuses ziet Aangeslotene daarom geen aanleiding.

4. Beoordeling

Opzegging

- 4.1 Allereerst stelt de Commissie vast dat de brief van 17 december 2013 waarin Aangeslotene aankondigt de verzekering tussentijds te beëindigen wanneer Consument binnen een jaar een claim indient thans niet meer van belang is, nu de Verzekering in dat –inmiddels verstreken- jaar niet is beëindigd. Aangeslotene heeft bovendien ter zitting toegezegd dat de brief in het afgeschermd dossier van Consument blijft, zodat deze brief niet toegankelijk is voor andere medewerkers bij Aangeslotene, noch voor andere verzekeraars. Bij dit klachtonderdeel heeft Consument derhalve geen belang meer.
- 4.2 Ten overvloede merkt de Commissie op dat de opzegging van een verzekering door een verzekeraar weliswaar mogelijk is, maar de verzekeraar daarbij grote zorgvuldigheid in acht te nemen nu de opzegging voor de verzekerde zwaarwegende consequenties heeft (zie o.a. GC-2014-246, zie ook: ECLI:NL:RBAMS:2015:415, r.o. 4.8 en verder).

CIS-meldingen

- 4.3 Vervolgens is aan de orde de vraag of de CIS-meldingen ten aanzien van de inboedelverzekering door Aangeslotene op juiste wijze zijn geschied.
- 4.4 Vooropgesteld zij dat ten aanzien van claimmeldingen zoals bedoeld in artikel 13 lid 1 van het Gebruikersprotocol moet worden voldaan aan de eisen van artikel 33 van de Wbp in combinatie met artikel 9 van het Gebruikersprotocol. De persoonsgegevens van verzekeringnemers mogen slechts worden verwerkt indien de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd vooraf worden medegedeeld (artikel 33 lid 2 Wbp) en een behoorlijke en zorgvuldige verwerking gewaarborgd wordt (artikel 33 lid 3 Wbp). Uit artikel 9 lid 3 van het Gebruikersprotocol volgt dat Aangeslotene verplicht is te voorzien in informatie over toepassing van de CIS databank door een tekst op zijn schadeaangifteformulier, in polisvoorwaarden, bij verzekeringsaanvragen, en/of door middel van individuele berichtgeving aan betrokkene.
- 4.5 Aangeslotene heeft ten aanzien van deze informatieverplichting slechts gewezen op de volgende zin die – volgens Aangeslotene – in enkele schadeaangifteformulieren van Aangeslotene zou staan: *“De verstrekte gegevens kunnen worden verwerkt in de CIS Databank en/of in de door Univé gevoerde persoonsregistratie. De privacyreglementen van de Stichting CIS en van Univé zijn op deze registratie van toepassing en liggen bij Univé ter inzage.”* Van de schademeldingen waarop onderhavige procedure betrekking heeft, heeft Aangeslotene geen schadeaangifteformulieren overgelegd. Het is de Commissie niet bekend of de hierboven genoemde passage uit de schadeaangifteformulieren ook ten aanzien van de twee schademeldingen waarover Consument klaagt zijn gebruikt. Evenmin is de Commissie bekend wat de inhoud is van de privacyreglementen nu Aangeslotene daarover geen informatie heeft verstrekt, noch op de inhoud daarvan heeft gewezen. De Commissie stelt daarom vast dat door Aangeslotene niet, althans onvoldoende is onderbouwd dat ten aanzien van de twee CIS-registraties is voldaan aan de vereisten dat informatie dient te worden verstrekt over de doeleinden van de verwerking van de persoonsgegevens en over de toepassing van de CIS Databank. Aangeslotene dient haar verzekeringnemers duidelijk en ondubbelzinnig te informeren over de vermelding in de CIS Databank en op welk moment welke gegevens daarin worden verwerkt. Zij dient deze informatie bovendien te verschaffen vóórdat een schadeclaim wordt ingediend, zodat verzekeringnemers daarmee rekening kunnen houden voordat zij hun claim indienen. Nu niet is gebleken dat Aangeslotene aan deze vereisten heeft voldaan, was het haar op grond van artikel 9 lid 4 van het Gebruikersprotocol niet toegestaan de betreffende schademeldingen van Consument in de CIS databank te plaatsen. Aangeslotene dient dan ook de schademeldingen ten aanzien van de inboedelverzekering van Consument te laten verwijderen uit de CIS-databank. De vraag of Aangeslotene Consument een toezegging in deze zin heeft gedaan kan verder buiten beschouwing blijven.
- 4.6 De Commissie merkt daarbij nog op dat Aangeslotene ter zitting heeft verklaard dat schademeldingen weliswaar niet altijd aan CIS worden gemeld (bijvoorbeeld niet als slechts telefonisch wordt gevraagd door een verzekeringnemer of dekking bestaat voor die schade en de dekking bestaat niet), maar dat schades die door middel van een schadeaangifteformulier worden ingediend, wél altijd aan CIS worden gemeld ongeacht of de schade door Aangeslotene al dan niet wordt vergoed c.q. daarvoor dekking wordt verleend. De Commissie merkt ten overvloede op dat het gebruik van het woord “kunnen” hier niet gepast is, nu Aangeslotene in die gevallen altijd de persoonsgegevens doorgeeft aan CIS.

- 4.7 Ten overvloede merkt de Commissie op dat uit de toelichting op artikel 2 in het Gebruikersprotocol volgt dat de CIS databank door andere verzekeraars niet mag worden gebruikt om te bekijken of het schadeverleden van Consument op zichzelf reden is om haar een nieuwe verzekering te weigeren.

Excuses

- 4.8 De Commissie kan tot slot niet beslissen over het al dan niet aanbieden van excuses. Dat vooronderstelt een gemoedstoestand die de Commissie niet aan partijen kan opleggen.

Klachtgeld

- 4.9 Nu Consument in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene het door Consument betaalde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van dit geschil aan Consument te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Aangeslotene binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de twee hierboven genoemde schademeldingen ten aanzien van de inboedelverzekering van Consument laat verwijderen uit de CIS-databank en aan Consument € 50,- vergoedt voor haar eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.