

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2016-332 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. B.I. Bethlehem, secretaris)

Klacht ontvangen op : 30 november 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 19 juli 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor drie jaar in het EVR geregistreerd. Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument de slotvragen bij het aanvragen van de verzekeringen onjuist heeft beantwoord door niet te vermelden dat verzekeringen van zijn vrouw recentelijk waren opgezegd. De vraag is nu of Consument deze vraag opzettelijk onjuist heeft beantwoord. Mede gelet op het feit dat in de slotvraag niet alleen naar opgezegde verzekeringen van de aanvrager, maar ook van andere belanghebbende wordt verwezen is de Commissie van oordeel dat Consument zijn stelling dat hij op advies van zijn tussenpersoon handelde en de slotvraag dus niet opzettelijk onjuist heeft beantwoord, onvoldoende heeft onderbouwd met bewijs. Bij het ontbreken van een andere plausibele verklaring voor het onjuist beantwoorden van de slotvraag, is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar zich op het standpunt heeft mogen stellen dat Consument heeft getracht Verzekeraar opzettelijk te misleiden in de zin van artikel 5.2.1 sub a en b van het PIFI. Nu Verzekeraar eveneens heeft aangetoond dat de registratie zelf en de (driejarige) duur ervan proportioneel zijn in de zin van artikel 5.2.1 sub c en artikel 5.3.2 van het PIFI, is de klacht van Consument over de EVR-registratie ongegrond.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument d.d. 25 februari 2016;
- de reactie van Verzekeraar d.d. 16 juni 2016;
- de reactie van Consument d.d. 24 juni 2016;
- De verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 juni 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De echtgenote van Consument had een verkeerspolis en een Rechtsbijstand- en Woongarantverzekering bij een verzekeraar. Op 18 maart 2015 is de echtgenote van Consument schriftelijk geïnformeerd over het roeyement van deze verzekeringen per 18 maart 2015 respectievelijk 20 mei 2015, alsmede over de opname van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (EVR). De echtgenote van Consument is hiertegen in beroep gekomen bij de rechtbank.
- 2.2 Op 4 juni 2015 heeft de echtgenote van Consument namens haar man een auto- en woonhuisverzekering via internet bij Verzekeraar aangevraagd.
- 2.3 In de slotverklaring bij de aanvraag is een aantal vragen opgenomen, die Consument alle met 'nee' heeft beantwoord. Eén van deze vragen luidt als volgt:

“Is u of iemand anders die belang heeft bij deze verzekering in de afgelopen acht jaar een verzekering geweigerd, opgezegd of onder afwijkende voorwaarden aangeboden of voortgezet?”
- 2.4 Bij het behandelen van voornoemde verzekeringsaanvraag door Verzekeraar bleek dat sprake was van een EVR-signalering van de persoonsgegevens van de vrouw van Consument. De afdeling Veiligheidszaken van Verzekeraar heeft naar aanleiding daarvan navraag gedaan bij de registrerende verzekeraar. Toen is Verzekeraar te weten gekomen dat voornoemde drie verzekeringen door de registrerende verzekeraar waren opgezegd per 18 maart 2015 en 20 mei 2015 had geroyeerd.
- 2.5 Verzekeraar heeft de verzekeringsaanvraag van Consument niet geaccepteerd en zijn gegevens voor acht jaar opgenomen in het Incidentenregister en voor drie jaar in het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (EVR). Voorts heeft Verzekeraar van deze registraties melding gedaan aan het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV). Verzekeraar heeft Consument hierover per brief van 9 juni 2015 bericht.
- 2.6 Per vonnis van 28 oktober 2015 heeft de rechtbank geoordeeld dat de verzekeringen van de vrouw van Consument ten onrechte waren geroyeerd en dat haar persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het EVR verwijderd moesten worden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert verwijdering van de registratie van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar door de registratie onrechtmatig jegens Consument handelt. De echtgenote van Consument heeft voorafgaand aan en tijdens het online aanvragen van de verzekeringen telefonisch contact gehad met de verzekeringstussenpersoon en verteld over de nog lopende rechtszaak. Volgens de tussenpersoon kon Consument – zonder melding van de opzegging en registratie – gewoon een verzekering aanvragen op zijn naam, aangezien de opzegging en registratie op zijn vrouw zagen. Consument is hier dan ook eerlijk in geweest. Bovendien was Consument reeds verzekerd bij Rialto. Hij had er dan ook geen belang bij om Verzekeraar opzettelijk te misleiden om een verzekering te verkrijgen. Na ontvangst van het vonnis van 28 oktober 2015 heeft Consument een overzicht bij Stichting CIS opgevraagd om te controleren of de registrerende verzekeraar de registratie naar aanleiding van het vonnis wel verwijderd had. Pas op dit moment kwam Consument erachter dat Verzekeraar zijn persoonsgegevens had geregistreerd. De brief van 9 juni 2015 heeft Consument nooit ontvangen. Tot slot bevreemdt het Consument dat zijn aanvraag voor een wegenwachtverzekering wel is geaccepteerd en zijn andere twee verzekeringsaanvragen niet.

4. Beoordeling

- 4.1 Voor wat betreft de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR mocht opnemen, overweegt de Commissie het volgende. Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen conform het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). In het PIFI is – voor zover relevant – het volgende 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.

(...)”

- 4.2 Het incident in verband waarmee de persoonsgegevens van Consument in het EVR zijn opgenomen, betreft het opzettelijk onjuist verklaren bij de verzekeringsaanvraag en daarmee het op oneigenlijke gronden trachten te verkrijgen van een verzekering (fraude).
- 4.3 In het PIFI is voorts – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“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 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.*
- (...)*

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.*

*5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister
(...)*

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.”

De registratie in het EVR

- 4.4 Vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens verdenking van (poging tot) fraude is een maatregel met mogelijk verstrekkende gevolgen voor de betrokkene. Deze vermelding kan tot gevolg hebben dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de geregistreerde weigeren. Er moeten daarom hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR.
- 4.5 Artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. In voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging vormt voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. Dit houdt in dat de door Verzekeraar gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking moeten vormen van fraude (‘opzet te misleiden’. Zie het arrest van het Hof Amsterdam van 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5. De financiële instelling moet in het dossier van het incident ten opzichte van betrokkene genoeg bewijsmiddelen hebben op grond waarvan kan worden gesteld dat sprake is van een zware verdenking of bewezenverklaring. De informatie in het dossier moet van dien aard zijn dat voor de rechter genoeg bewijs beschikbaar is om tot een bewezenverklaring van het strafbare of onoorbare feit te kunnen komen. Er moet dus een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aanwezig zijn.

Zie de door het Verbond van Verzekeraars opgestelde 'Handreiking ten behoeve van toepassing van interne en externe waarschuwingssystemen conform de bindende zelfregulering voor verzekeraars', p. 34 en HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4. Daarbij is van belang dat enkele 'verdachte omstandigheden' onvoldoende zijn voor een EVR-registratie. Zodra er een andere plausibele verklaring voor de omstandigheden kan worden gegeven, zal geen sprake zijn van een gegronde verdenking van fraude (vgl. GC Kifid 2015-142 en GC Kifid 2015-143).

- 4.6 Tussen partijen staat niet ter discussie dat (de vrouw van) Consument de slotvragen bij het aanvragen van de verzekeringen onjuist heeft beantwoord. Immers: circa drie maanden voorafgaand aan de aanvraag waren drie verzekeringen van de vrouw van Consument (die, als zijnde zijn echtgenote, belang had bij de verzekeringen) opgezegd. Op de vraag of aan Consument of iemand anders die belang had bij de verzekeringen in e afgelopen acht jaar een verzekering was geweigerd of opgezegd, had (de vrouw van) Consument dan ook 'ja' moeten antwoorden.
- 4.7 De vraag is nu of Consument deze vraag opzettelijk onjuist heeft beantwoord. Consument vindt van niet, aangezien zijn echtgenote tijdens het aanvraagproces telefonisch contact met haar tussenpersoon had en de tussenpersoon haar heeft verteld dat het geen probleem was dat *haar verzekeringen* waren opgezegd, nu de aan te vragen verzekeringen *op naam van Consument* zouden worden gesteld. Consument heeft ter onderbouwing van deze stelling afschriften van de belthistorie van zijn echtgenote overgelegd, waaruit zou blijken dat zijn echtgenote op de dag en het tijdstip van de aanvraag telefonisch contact met haar tussenpersoon heeft gehad. Uit deze telefoonhistorie blijkt echter niet wat de inhoud van het gesprek met de tussenpersoon is geweest. Verzekeraar heeft gemotiveerd betwist dat de tussenpersoon een dergelijke toezegging zou hebben gedaan. Daar komt bij dat in de slotvraag niet alleen naar opgezegde verzekeringen van de aanvrager, maar ook van andere belanghebbende wordt verwezen. Gelet hierop is de Commissie van oordeel dat Consument zijn stelling dat hij op advies van zijn tussenpersoon handelde en de slotvraag dus niet opzettelijk onjuist heeft beantwoord, onvoldoende heeft onderbouwd met bewijs. Bij het ontbreken van een andere plausibele verklaring voor het onjuist beantwoorden van de slotvraag, is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar zich op het standpunt heeft mogen stellen dat Consument heeft getracht Verzekeraar opzettelijk te misleiden. Daaraan doet niet af de stelling van Consument dat hij reeds bij Rialto was verzekerd, nu een verzekering bij Rialto vele malen duurder is dan een reguliere verzekering en het belang bij het afsluiten van een reguliere verzekering dus niet wegneemt. Ook de stelling dat Consument de brief van Verzekeraar van 9 juni 2015 niet heeft ontvangen kan daaraan niet afdoen en volgt de Commissie ook overigens niet, nu Verzekeraar deze brief aangetekend heeft verstuurd en een ontvangstbewijs heeft overgelegd. Evenmin kan aan het voorgaande afdoen dat de rechtbank uiteindelijk in het voordeel van de vrouw van Consument heeft beslist, nu dit ten tijde van de bewuste verzekeringsaanvraag nog niet bekend was. Tot slot kan aan het voorgaande niet afdoen dat Consument wel een wegenwachtabonnement bij een andere maatschappij heeft kunnen afsluiten.

- 4.8 Ingevolge artikel 5.2.1 onder c van het PIFI dient de verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Dat wil zeggen dat het belang van verzekeraars en de financiële sector bij de registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor Consument. Doel van het PIFI is onder meer de continuïteit en de integriteit van de financiële sector te waarborgen. De dreiging van registratie kan daaraan – al dan niet als preventief middel – een positieve bijdrage leveren, doch alleen indien in betreffende gevallen ook daadwerkelijk tot registratie wordt overgegaan. Desalniettemin kunnen, ook indien overigens aan de voorwaarden voor registratie is voldaan, de belangen van Consument daardoor zodanig zwaar worden geraakt dat in het concrete geval registratie achterwege zal moeten blijven. Het is in eerste instantie aan Verzekeraar die afweging te maken. Consument die verwijdering van een registratie wenst, zal evenwel moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.
- 4.9 Verzekeraar heeft 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, terwijl de omstandigheid dat Consument zich thans enkel bij Rialto kan verzekeren, de registratie zelf niet disproportioneel maakt. De Commissie is dan ook van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens van Consument proportioneel is. Vgl. GC Kifid 2016-210.
- 4.10 Het proportionaliteitsbeginsel kan vervolgens een rol spelen bij de duur van de registratie. In artikel 5.3.2 van het Protocol is immers opgenomen dat de duur van de registratie *maximaal* acht jaar is. Verzekeraar heeft Consument op grond van een door Verzekeraar ingevulde proportionaliteitsmatrix voor drie jaar in het EVR geregistreerd en daarmee laten zien een belangenafweging te hebben gemaakt. Aangezien door Consument – buiten zijn stelling dat niet opzettelijk is gehandeld – desgevraagd niet is aangevoerd waarom juist hij onevenredig hard zou worden geraakt door de registratie van zijn persoonsgegevens, acht de Commissie de registratie voor de duur van drie jaar proportioneel.

De registratie in het Incidentenregister

- 4.11 Opname van persoonsgegevens betreffende een incident in het Incidentenregister is toegestaan zolang het onderzoek naar het incident loopt (met een maximum van acht jaar) en indien uit dit onderzoek is gevolgd dat voldaan is aan de onder 5.2.1 onder a en b PIFI genoemde vereisten voor opname van de gegevens in het EVR. Vgl. GC Kifid 2016-131, rov. 4.6. Zoals hiervoor is overwogen, is voldaan aan de vereisten van artikel 5.2.1 sub a en b PIFI, nu sprake is van een gegronde verdenking van de betrokkenheid van Consument bij de verzekeringsfraude. De persoonsgegevens van Consument mochten daarom ook na afloop van het incidentenonderzoek in het Incidentenregister blijven staan. Indien de proportionaliteitsafweging van artikel 5.2.1 onder c van het PIFI ertoe aanleiding geeft de persoonsgegevens niet, of korter, op te nemen in het EVR, betekent dit niet dat deze tevens uit het Incidentenregister verwijderd dienen te worden.

Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-131, rov. 4.8. Verwijdering van de persoonsgegevens van Consument uit het Incidentenregister kan gerechtvaardigd zijn als de nadelige gevolgen daarvan voor Consument zwaarder wegen dan het belang van Verzekeraar en de financiële sector daarbij en de registratie dus disproportioneel is. Aangezien Consument na verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het EVR na drie jaar, zich ondanks de opname van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister in beginsel nog bij andere verzekeraars buiten Rialto kan verzekeren en verder niet heeft aangevoerd hoe hij door deze Incidentenregistratie overigens in enig belang wordt geschaad, is de Commissie van oordeel dat de registratie in het Incidentenregister voor de duur van acht jaar niet disproportioneel is en gehandhaafd mag blijven.

- 4.12 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar onrechtmatig heeft gehandeld jegens Consument door registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.