

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-192 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)

Klacht ontvangen op : 5 juli 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Ansva Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 21 maart 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Aansprakelijkheidsverzekering. Consument vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en herstel van de verzekeringsrelatie. De persoonsgegevens van Consument zijn in het Incidentenregister opgenomen omdat Verzekeraar het vermoeden heeft dat Consument bewust een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven om een uitkering onder zijn particuliere aansprakelijkheidsverzekering te verkrijgen. De Commissie concludeert dat Verzekeraar ten onrechte is overgegaan tot het tussentijds opzeggen van de verzekering van Consument en de persoonsgegevens van Consument ten onrechte in het Incidentenregister heeft geregistreerd. De Commissie wijst de vorderingen van Consument derhalve toe.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende stukken van Consument;
- de reactie van Verzekeraar op de repliek 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 Consument heeft afgezien van een mondelinge behandeling. De zaak zal 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 een particuliere aansprakelijkheidsverzekering (hierna: de Verzekering) gesloten bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn onder meer de Algemene voorwaarden Idéaalpakket (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In de Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

Artikel 3 – Duur en einde van de verzekering

(...)

3. Opzegging door Ansvardéa

Ansvardéa heeft het recht de verzekering schriftelijk te beëindigen:

(...)

d. als u of de verzekerde bij schade opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. De verzekering eindigt dan met onmiddellijke ingang;

(...)”

- 2.2 Op 30 juli 2015 heeft Consument tijdens het glazenwassen schade veroorzaakt aan het dakraam van een kennis (hierna: de schadelijdende partij).
- 2.3 Op 18 september 2015 heeft Consument zijn eigen glazenwassersbedrijf onder de naam [X] opgericht.
- 2.4 Consument heeft op 22 oktober 2015 bij Verzekeraar melding gedaan van de schade. In de schademelding staat onder meer vermeld dat de schade is veroorzaakt door het openzetten van een zolderraam. De omschrijving van de toedracht is niet ingevuld door Consument.
- 2.5 Op 3 november 2015 heeft de gemachtigde van de schadelijdende partij Consument het volgende medegedeeld:
- “(…)”
- Op 30 juli jl. hebben cliënten u de opdracht gegeven om de ramen te wassen. Hierbij hebt u een raam te ver opengedaan waardoor het scharnier is afgebroken. U hebt aansprakelijkheid erkend. In eerste instantie zou u dit via uw verzekering regelen, deze bleek u echter niet te hebben. Afgesproken was dat u de schade zelf zou betalen. Cliënten hebben een offerte aangevraagd bij [Timmerwerkbedrijf X]. De herstellkosten bedragen derhalve € 761,-. U hebt toegezegd om de schade vóór 19 oktober te vergoeden. Tot op heden bent u echter niet tot betaling overgegaan.*
- Uit art. 7:759 lid 1 Burgerlijk Wetboek volgt dat u aansprakelijk bent voor deze schade. Voor zover nodig stel ik u hierbij nogmaals aansprakelijk voor de door cliënten geleden schade. De schade bedraagt € 761,-. Namens cliënten verzoek ik u, voor zover nodig sommeer ik u, om binnen 14 dagen na heden een bedrag a € 761,- over te maken naar het IBAN nummer van cliënt (...)”*
- 2.6 Bij brief van 3 november 2015 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:
- “(…)”
- Wij bevestigen de ontvangst van uw schademelding op uw aansprakelijkheidsverzekering particulieren. Naast uw melding, hebben wij een telefonische melding ontvangen van de tegenpartij, [naam tegenpartij] in [woonplaats].*
- Uit de informatie blijkt dat de tegenpartij schade heeft geleden ten gevolge van door u uitgevoerde werkzaamheden. Uit hoofde van glazenwasserswerkzaamheden is schade ontstaan aan een dakraam.*

*De door u gesloten verzekerde regelt de aansprakelijkheid van u in particuliere hoedanigheid. Daarvan is bij deze schade geen sprake. Om die reden nemen wij de schade niet verder in behandeling. Wellicht heeft u een aansprakelijkheidsverzekering bedrijven gesloten waarop u een beroep kunt doen.
(...)"*

2.7 Bij e-mail van 1 december 2015 heeft Consument de gemachtigde van de schadelijgende partij het volgende medegedeeld:

"(...)

Middels deze een terugkoppeling op uw dossiernummer: [dossiernummer 1]

Vanzelfsprekend ga ik niet akkoord met de totaal som ad. € 761,- euro!

Derhalve heeft Dhr. [naam tegenpartij], zonder mij hier van op de hoogte te brengen contact opgenomen

Nog voordat de schade claim was ingediend nota bene! Met mijn verzekeringskantoor! (zie bijlagen)! Aangezien dit geen zakelijke aangelegenheid was, maar puur privé, keert mijn privé aansprakelijkheidsverzekering niets uit !

Ook heb ik aan zijn wederhelft mevrouw [X] gevraagd of ik een kennis contact meer haar mocht laten opnemen, om zodoende de reparatie te realiseren op mijn kosten, kreeg van de reparateur te horen dat mevrouw [X] hem zou terug bellen NIET gebeurd, maar wel mij claimen met een totaal NIEUW dakraam, terwijl de huidige, door de reparateur wel gemaakt kon worden! Maar omdat hij hier geen garantie voor kon afgeven, vertrouwde mevrouw [X] dat niet?!

De navolgende opties ben ik bereid te verlenen:

1) Ik ben bereid het bedrag wat de reparateur mij zou hebben gekost, te voldoen, we praten hier over een bedrag inclusief van 100 euro.

2) Mochten de heer [naam tegenpartij] en mevrouw [X] alsnog op het verzoek in willen gaan van de reparateur, welke ik heb aangeboden! Dan verneem ik dat graag en laat ik hen in contact met hem komen.

Mochten ze geen gebruik wensen te maken van de bovenstaande opties, dan zie ik de uitnodiging voor een eventueel kortgeding graag tegemoet komen.

(...)"

2.8 Bij brief van 22 februari 2016 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

"(...)

Hiermee komen wij terug op uw aansprakelijkheidsschade van 20 oktober 2015.

Uw schadeclaim is afgewezen omdat u als glazenwasser schade veroorzaakt heeft bij een klant van u. De schades die u veroorzaakt vanuit uw beroep op bedrijf kunt u niet claimen op uw particuliere aansprakelijkheidsverzekering.

Door het feit dat u bij de schade-aangifte niets vermeld over de aard van de werkzaamheden en u ontkent dat u werk als professionele glazenwasser verrichte hebben wij het vermoeden dat u bewust een schade vanuit uw bedrijf op uw particuliere verzekering heeft willen claimen omdat u geen zakelijk verzekering afgesloten hebt. Dit betekent dat u ons opzettelijk heeft proberen te misleiden.

Het staat vast dat u als professionele glazenwasser, verklaring schadelijgende partij, schade veroorzaakt heeft. Ook heeft u een inschrijving in het KvK op uw woonadres met een schoonmaakbedrijf wat uw lezing over een vriendendienst erg onwaarschijnlijk maakt.

Door bovengenoemde handelswijze beëindigen wij uw verzekering met onmiddellijke ingang per 14 maart 2015. Wij beroepen ons op artikel 3.3.d. van de algemene voorwaarden.

Wij nemen u op in ons interne incidenten register wat betekent dat u bij onze maatschappij geen verzekeringen meer kunt sluiten.
(...)"

- 2.9 In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: PIFI) is, voor zover relevant, 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. Dit Incidentenregister is door de betreffende Deelnemer gemeld bij het CBP. Onder verantwoordelijkheid van de Deelnemer treedt Veiligheidszaken op als (sub)beheerder van het Incidentenregister.

(...)

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 Toegang tot het Incidentenregister
(...)

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).

(...)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en herstel van de verzekeringsrelatie.

Grondslag en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Consument heeft de schade veroorzaakt in zijn hoedanigheid als particulier en niet – zoals Verzekeraar stelt – in de uitoefening van zijn beroep als professioneel glazenwasser. Er is absoluut geen sprake geweest van frauduleus handelen. Bovendien hebben de werkzaamheden ruim vóór de oprichting van het eigen glazenwassersbedrijf van Consument plaatsgevonden.

Verweer van Verzekeraar

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

- Consument heeft in zijn hoedanigheid als glazenwasser schade veroorzaakt bij de schadelijgende partij.

De in de uitoefening van een beroep of bedrijf veroorzaakte schade is niet gedekt onder de particuliere aansprakelijkheidsverzekering van Consument. Nu Consument bij de schade-aangifte niets heeft vermeld over de aard van de werkzaamheden en Consument ontkent dat hij de werkzaamheden in zijn hoedanigheid als glazenwasser heeft verricht, heeft Verzekeraar het vermoeden dat Consument bewust een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven om een uitkering onder zijn particuliere aansprakelijkheidsverzekering te verkrijgen. Verzekeraar heeft de Verzekering van Consument ingevolge artikel 3.3.d. van de Voorwaarden derhalve terecht beëindigd.

- Consument weigert contact op te nemen met de schadelijdende partij om te laten bevestigen dat er daadwerkelijk sprake is geweest van een vriendendienst. Opmerkelijk is dat op het woonadres van Consument tevens een glazenwassersbedrijf staat ingeschreven. Ook is de aansprakelijkstelling van de gemachtigde van de schadelijdende partij gericht aan het bedrijf van Consument. Op basis van voornoemde feiten en omstandigheden heeft Verzekeraar geconcludeerd dat in het onderhavige geval geen sprake is geweest van een vriendendienst. Consument heeft bewust een onjuiste voorstelling van zaken gegeven om een uitkering onder zijn particuliere aansprakelijkheidsverzekering te verkrijgen waarop hij geen recht had.
- Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het interne incidentenregister zonder koppeling aan het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR). Verzekeraar acht een EVR-registratie – gelet op de aard van de fraude – disproportioneel.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar is gehouden tot het verwijderen van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en herstel van de verzekeringsrelatie. De Commissie overweegt als volgt.

Incidentenregister

- 4.2 Opname in het Incidentenregister is toegestaan wanneer sprake is van een Incident als omschreven in artikel 2 van het PIFI en het doel van het Incidentenregister zoals omschreven in artikel 4.1.1 van het PIFI is gediend bij registratie. Het ligt op de weg van Verzekeraar om de feiten die hij aan de incidentenregistratie ten grondslag legt te stellen en, bij gemotiveerde betwisting, te bewijzen.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat Verzekeraar, door in haar brief van 22 februari 2016 Consument te berichten dat de interne Incidentenregistratie meebrengt dat hij bij Verzekeraar geen verzekering meer kan sluiten, Consument over het doel en de mogelijke gevolgen van deze registratie gelet op de beperkte externe werking van het Incidentenregister niet volledig heeft geïnformeerd. Vgl. rb. Midden-Nederland 11 januari 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:49 r.o. 4.10 e.v. Uit de informatie in de brief van 22 februari 2016 had Consument in redelijkheid mogen begrijpen dat Verzekeraar met de registratie uitsluitend interne werking heeft beoogd. In dat geval volstaat registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister (IVR). Met een registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR kunnen afdelingen van de financiële instelling zelf opmerzaam worden gemaakt op de persoon die betrokken was bij een 'gebeurtenis'. Deze registratie heeft wel uitsluitend interne werking.

4.4 De Commissie overweegt ten aanzien van de registratie in het Incidentenregister, en met inachtneming van de hierboven onder 4.2-4.5 geformuleerde uitgangspunten voorts het volgende. Vaststaat dat Consument in opdracht van de schadelijdende partij de glazen heeft gewassen. Tijdens het glazenwassen heeft Consument schade veroorzaakt aan het dakraam van de schadelijdende partij. Verzekeraar heeft het vermoeden dat Consument bewust een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven om een uitkering onder zijn particuliere aansprakelijkheidsverzekering te verkrijgen. Verzekeraar heeft dit vermoeden onder meer gebaseerd op (I) de schade-aangifte, waarin niets staat vermeld over de aard van de werkzaamheden en (II) de ontkenning van Consument dat hij de werkzaamheden in zijn hoedanigheid als glazenwasser heeft verricht. Afgezien van de enkele constatering van Verzekeraar dat op het woonadres van Consument een glazenwassersbedrijf staat ingeschreven en dat de aansprakelijkstelling van de gemachtigde van de schadelijdende partij gericht is aan het bedrijf van Consument, is geen ander bewijs voorhanden. Daarbij komt dat in het KVK-uitreksel van het glazenwassersbedrijf van Consument staat dat de onderneming op 18 september 2015 is opgericht, zodat het wel degelijk tot de mogelijkheden behoort dat hij de uitgevoerde werkzaamheden bij de schadelijdende partij in zijn hoedanigheid als particulier heeft verricht. De werkzaamheden hebben immers ruimschoots voor de oprichting van het glazenwassersbedrijf plaatsgevonden. De Commissie is van oordeel dat voornoemde feiten en omstandigheden meebrengen dat Verzekeraar zijn standpunt dat sprake is van opzettelijke misleiding door Consument, althans een vermoeden daarvan, niet aannemelijk heeft gemaakt. Dit betekent dat ook om die reden registratie in het Incidentenregister niet terecht is. Verzekeraar dient de registratie uit het Incidentenregister te verwijderen.

Beëindiging verzekering

4.5 Verzekeraar heeft de aansprakelijkheidsverzekering van Consument op grond van de Voorwaarden met onmiddellijke ingang tussentijds beëindigd. Nu Verzekeraar opzettelijke misleiding door Consument niet aannemelijk heeft gemaakt, was Verzekeraar niet tot tussentijdse opzegging gerechtigd op grond van artikel 3.3.d. van de toepasselijke Voorwaarden.

Slot

4.6 De Commissie concludeert dat Verzekeraar ten onrechte is overgegaan tot het tussentijds opzeggen van de verzekering van Consument en de persoonsgegevens van Consument ten onrechte in het Incidentenregister heeft geregistreerd. De Commissie wijst de vorderingen van Consument derhalve toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar de opzegging van de verzekering van Consument ongedaan dient te maken. Voorts beslist de Commissie dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument uit het interne incidentenregister dient te verwijderen.

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 46 van het Reglement.