

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-424
(prof. mr. M.L. Hendrikse voorzitter en mr. M.H.P. Leijendekker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 december 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V.,
gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 5 juli 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een aanvraag tot rechtsbijstandsverzekering gedaan en daarbij onterecht niet aangegeven dat zij eerdere conflicten heeft gehad. Verzekeraar heeft haar gegevens in het IVR opgenomen. De Commissie kan zich hierin vinden, voldaan is aan de eisen van art. 5.5.1. GVPFI en proportionaliteit en subsidiariteit.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de aanvulling van de klacht door Consument van 7 februari 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 28 maart 2012 heeft Consument een beroep gedaan op een rechtsbijstandverzekering bij een verzekeraar, met het verzoek tot verlening van juridische bijstand in een ontslagprocedure.
- 2.2 Consument heeft op 12 mei 2015 een verzekeringsaanvraag bij Verzekeraar ingediend, waarin is opgenomen dat Consument advies heeft verkregen van een rechtsbijstandsverzekeraar met betrekking tot te laat betaald salaris door een ex-werkgever. Deze aanvraag is door Consument binnen veertien dagen na de aanvraag herroepen.

- 2.3 Op 23 mei 2015 heeft Consument een melding gedaan bij een rechtshulpverlener wegens een weigering tot het doen van een uitkering door een zorgverzekeraar. Dit conflict is vervolgens opgelost met behulp van deze rechtshulpverlener.
- 2.4 Consument heeft op 19 en 25 september 2015 een rechtshulpverlener vragen gesteld over de omzetting van een arbeidscontract van onbepaalde naar bepaalde tijd in 2012, alsmede over mogelijk onjuist advies van een rechtsbijstandsverzekeraar.
- 2.5 Op 2 november 2015 heeft Consument in het kader van een rechtsbijstandsverzekeringsaanvraag bij Verzekeraar geschillen opgegeven met betrekking tot haar ontslag door haar voormalig werkgever en een weigering van haar zorgverzekeringsaanvraag door een zorgverzekeraar in verband met gezondheidsproblemen. Verzekeraar heeft daarop een rechtsbijstandsverzekering opgemaakt met uitsluiting van een bekende of bestaande geschillen. Consument heeft op 3 november 2015 een beroep gedaan op deze rechtsbijstandsverzekering bij Verzekeraar wegens ontslag op staande voet. Consument heeft deze aanvraag daarna, maar binnen veertien dagen na de aanvraag, herroepen.
- 2.6 Consument heeft op 30 juni 2016 en 30 november 2016 een verzoek gedaan aan een rechtsbijstandsuitvoerder inhoudende rechtsbijstand wegens twee arbeidsrechtelijke geschillen.
- 2.7 Op 30 november 2016 heeft een bedrijfsarts, op advies van een rechtsbijstandsuitvoerder, een rapportage opgemaakt waarin is opgenomen dat Consument is uitgevallen met werkgerelateerde spanningsklachten. De arts adviseert in dit rapport Consument niet terug te laten keren naar de voormalige werksituatie.
- 2.8 Op 1 december 2016 heeft Consument een digitale aanvraag ingediend voor een nieuwe rechtsbijstandsverzekering. Per e-mailbericht van diezelfde dag heeft Verzekeraar de ontvangst van de aanvraag aan Consument bevestigd en Consument verzocht de door haar aangegeven gegevens te controleren. Consument heeft daaronder haar akkoord gegeven aan de volgende verklaring:

"Uw akkoordverklaring

Ik verklaar dat ik in de afgelopen vijf jaar niet strafrechtelijk ben veroordeeld. Een verzekeringsaanvraag van mij is niet eerder geweigerd door een verzekeraar. Ook is een verzekering van mij niet door de verzekeraar opgezegd of met afwijkende voorwaarden of premie geaccepteerd. Bovendien verklaar ik dat ik in de afgelopen vijf jaar geen conflict heb gehad waarbij ik juridische hulp nodig had. En dat ik momenteel ook geen conflict heb of verwacht waarvoor ik juridische hulp krijg of nodig heb.

Deze verklaring geldt ook voor mijn gezinsleden die meeverzekerd worden.

Is deze verklaring akkoord? Ja

op dit moment een juridisch conflict dreigt of speelt, namelijk: nee

- Toelichting hierop:

er in de afgelopen vijf jaar een conflict is geweest waarbij juridische hulp nodig was, namelijk: nee

- Toelichting hierop:

er in de afgelopen vijf jaar een strafrechtelijke veroordeling is geweest, namelijk: nee

- Toelichting hierop:

ooit een verzekering is gewijzigd, opgezegd of met een afwijkende premie of voorwaarden is geaccepteerd, namelijk: nee

- Toelichting hierop:

(...)

Mededelingsplicht: Ja, ik heb de mededelingsplicht gelezen en begrepen.

Akkoord voorwaarden: Ik heb alle gegevens volledig en juist ingevuld en ga akkoord met de algemene voorwaarden en de bijzondere polisvoorwaarden die bij de verzekering horen. - ja.-"

2.9 Bij brief van 8 december 2016 heeft Verzekeraar aan Consument laten weten dat hij de verzekeringsaanvraag heeft afgewezen. Voorts schrijft Verzekeraar dat hij een aantekening heeft gemaakt in zijn interne administratie van de afwijzing van de verzekeringsaanvraag in verband met een onjuiste beantwoording van de door hem gestelde acceptatievragen.

2.10 Via de website van Verzekeraar heeft Consument op 11 december 2016 aan Verzekeraar laten weten dat zij haar verzekeringsaanvraag herroept.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert de doorhaling van de registratie van haar persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) van Verzekeraar en de vergoeding van haar reputatieschade á € 5.000,- ten gevolge van deze registratie.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar heeft niet het recht de persoonsgegevens van Consument te registreren. Voorts is Verzekeraar is ertoe gehouden de door Consument geleden schade á € 5.000,- ten gevolge van de onterechte registratie van haar persoonsgegevens in het IVR te vergoeden, inclusief wettelijke rente vanaf 30 december 2016. Zij voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- In 2015 kon zij nog wel een verzekeringsaanvraag doen, terwijl haar aanvraag in 2016 werd afgewezen.
- Het herroepingsrecht is door haar tijdig ingeroepen, waardoor geen verzekeringsovereenkomst in de zin van artikel 7:925 BW is ontstaan.
- De rapportage van een bedrijfsarts van 30 november 2016 heeft een arbeidsconflict voorkomen.
- Er is geen sprake van opzet zoals in de Wet op de naburige rechten B39 of art. 22 van het Wetboek van Strafrecht, en evenmin van fraude of oplichting.

- De reputatie van Consument is aangetast door de onterechte aantekening, aangezien dit in haar nadeel kan werken bij het afsluiten van iedere rechtsbijstandverzekering. Hierdoor heeft zij recht op een schadevergoeding van € 5.000,-.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument had niet mogen verklaren dat zij de afgelopen vijf jaren geen conflict heeft gehad of dat niet eerder een verzekering met aangepaste dekking voor haar is opgemaakt.
- De onjuiste opgave kan Consument niet ongedaan maken met een beroep op het herroepingsrecht. Daarbij is met de enkele aanvraag van 1 december 2016 van Consument nog geen overeenkomst tot stand gekomen omdat Verzekeraar deze aanvraag nimmer heeft geaccepteerd en is naar aanleiding van die aanvraag ook nimmer een herroepbare overeenkomst tot stand gekomen.
- Consument heeft hem onjuist geïnformeerd. Daardoor heeft Verzekeraar een (meer dan) redelijk vermoeden dat Consument betrokken was bij fraude in de zin van art. 5.5.1. Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (GVVFI).
- Bij de registratie is voldoende rekening gehouden met de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. Het niet-registreren van de persoonsgegevens van Consument zou voor hem tot het onaanvaardbare gevolg hebben geleid dat hij bij een nieuwe aanvraag van Consument niet direct zicht zou hebben in de eerdere verzekeringsaanvragen van Consument. Hij heeft in dat licht gekozen voor de minst vergaande registratievorm: een registratie in het IVR, waarmee aan het subsidiariteitsbeginsel is voldaan.
- Bij de duur van de registratieperiode is door hem aansluiting gezocht bij de periode van vijf jaar, de periode waarnaar Verzekeraar bij aanvraag van een nieuwe rechtsbijstandverzekering navraag doet. De duur van de registratie leidt derhalve niet tot extra nadelige gevolgen voor Consument. Deze periode biedt Verzekeraar een goed zicht op het door Verzekeraar te accepteren risico, waarmee voldaan is aan het proportionaliteitsbeginsel.
- De schadevordering van € 5.000,- vanwege aantasting van haar reputatie mist grondslag; Consument heeft niet aangetoond dat zij schade lijdt als gevolg van aantasting van haar reputatie waarvoor hij aansprakelijk kan worden gehouden.

4. Beoordeling

4.1 In de eerste plaats beoordeelt de Commissie de registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Het toetsingskader voor deze registratie wordt gevormd door de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (verder GVVFI). Ingevolge artikel 4.1 GVVFI worden persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt. Van een zorgvuldige gegevensverwerking is sprake als de desbetreffende gegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verwerkt. Dit vereiste is nader uitgewerkt in artikel 4.3 en artikel 5 GVVFI. Ingevolge artikel 5.5.1 GVVFI kunnen, ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen die de zorg en aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie.

Het gaat daarbij om zaken die de veiligheid en integriteit van de instelling, die haar werknemers, klanten, overige relaties maar ook de financiële sector als geheel (kunnen) raken. Gebeurtenissen die een kleine impact, maar ook grote gevolgen kunnen hebben. In de toelichting op de GVPFI is hierover opgemerkt dat het kan gaan om uiteenlopende gebeurtenissen: van een melding van een gestolen laptop tot het vermoeden dat een bepaald persoon betrokken is bij een vorm van fraude of criminaliteit. Indien opname in de Gebeurtenissenadministratie gerechtvaardigd is, kunnen de verwijzingsgegevens ook in het daaraan gekoppelde IVR worden opgenomen. Het doel van de registratie is immers dat ook andere afdelingen dan de Afdeling Veiligheidszaken opmerkzaam gemaakt worden op de persoon die was betrokken bij de 'gebeurtenis'. Dit zal niet gebeuren indien uitsluitend de Afdeling Veiligheidszaken van de opname kennis draagt doordat volstaan wordt met een registratie in de Gebeurtenissenadministratie. Voor de vraag of registratie gerechtvaardigd is, is voorts van belang of is voldaan aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. Zie hiervoor de uitspraken van de Geschillencommissie onder nummers 2016-072 en 2016-255 en Rb. Midden Nederland 11 januari 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:49 r.o. 4.2 en 4.13 e.v.

- 4.2 De Commissie stelt vast dat Consument ten minste enkele malen binnen de periode van vijf jaar voorafgaand aan de verzekeringsaanvraag van 1 december 2016 een geschil heeft gehad waarvoor zij juridische hulp heeft ingeschakeld. Consument heeft dit ook niet weersproken. Bij de aanvraag van de rechtsbijstandsverzekering bij Verzekeraar heeft Consument desgevraagd geen van deze conflicten bij Verzekeraar gemeld. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar dit heeft mogen aanmerken als een gebeurtenis in de zin van artikel 5.5.1 GVPFI. Het enkele feit dat Consument haar aanbod heeft herroepen doet daaraan niets af. Ook het door Consument gestelde dat de rapportage van de bedrijfsarts d.d. 30 november 2016 een arbeidsconflict heeft voorkomen kan de Commissie niet tot een ander standpunt brengen, dit is immers op advies gebeurd van de rechtsbijstandsuitvoerder, waardoor Consument dit bij de aanvraag van de verzekering had moeten melden.
- 4.3 Ten aanzien van het subsidiariteitsvereiste stelt de Commissie vast dat een lichtere maatregel dan registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Interne Verwijzingsregister, om het beoogde doel – namelijk het waarschuwen van de eigen organisatie – te bereiken niet voorhanden is, zodat voldaan is aan het beginsel van subsidiariteit. De Commissie is van oordeel dat de registratie ook voldoet aan het beginsel van proportionaliteit, omdat het belang van Verzekeraar om de eigen organisatie te kunnen waarschuwen zwaarder weegt dan de nadelige gevolgen van deze registratie voor Consument. De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat de gevolgen van vermelding in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR beperkt zijn, omdat zij uitsluitend werkt binnen de organisatie van de desbetreffende financiële instelling en deze Consument niet belet een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen. Verder is de duur van de registratie beperkt tot vijf jaar, hetgeen gelijk is aan de periode waar bij aanvraag van een nieuwe rechtsbijstandsverzekering door Verzekeraar navraag naar wordt gedaan. Tevens neemt de Commissie in aanmerking dat Consument in haar klachtenformulier heeft aangegeven dat zij geen rechtsbijstand meer wenst van Verzekeraar. Voorgaande brengt de Commissie tot de conclusie dat de registratie proportioneel is.

4.4 Nu vast is komen te staan dat Verzekeraar het recht had de gegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR te registreren, is vast te komen staan dat Verzekeraar hiermee niet onrechtmatig heeft gehandeld jegens Consument. De Commissie wijst de vordering tot schadevergoeding 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.