

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-107
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. A.M.T. Wigger, leden
en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Allianz Benelux N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 19 februari 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij de aanvraag van zijn motorrijtuigenverzekering de vraag naar zijn strafrechtelijk verleden onjuist beantwoord, waardoor hij niet heeft voldaan aan zijn precontractuele mededelingsplicht. Verzekeraar is geen uitkering onder de verzekering verschuldigd en mocht de persoonsgegevens van Consument opnemen in het Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief met bijlagen van de gemachtigde van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 januari 2018 en zijn aldaar verschenen.

Na de enkelvoudige hoorzitting door de voorzitter is besloten de zaak te laten beslissen door een meervoudige Commissie. Partijen zijn daarvan op de hoogte gesteld.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 11 juni 2015 via KNMV Verzekeringen een verzekering aangevraagd voor zijn motor van het merk [Merk]. De motor heeft hij op diezelfde datum tweedehands en voor een bedrag van € 10.500 gekocht.

In het aanvraagformulier zijn onder andere de volgende vragen opgenomen:

“Bent u, of een van de personen die u wilt meeverzekeren, in de laatste acht jaar als verdachte of ter uitvoering van een opgelegde strafmaatregel in aanraking geweest met politie of justitie?”

De vraag is met ‘nee’ beantwoord.

“Heeft u in de laatste acht jaar een schade geclaimd die gedekt wordt door dit type verzekering?”

Deze vraag is met ‘ja’ beantwoord.

- 2.2 De aanvraag is geaccepteerd. De verzekering is op 10 juni 2015 ingegaan. Het polisblad is op 11 juni 2015 afgegeven. Verzekeraar is één van de twee verzekeraars onder de verzekering en treedt mede namens die andere verzekeraar op.
- 2.3 Op 14 juli 2016 heeft Consument aangifte van diefstal van de motor bij de politie gedaan. Op 15 juli 2016 heeft Consument de diefstal bij Verzekeraar gemeld. De schademelding is per e-mail van 15 juli 2016 bevestigd.
- 2.4 In opdracht van verzekeraar is onderzoek gedaan en in dat kader heeft op 25 juli 2016 een toedrachtonderzoeker met Consument gesproken. In het rapport van 27 juli 2016 staat, voor zover relevant, de volgende verklaring van Consument:

“Slotvragen/opmerkingen

Eerder in februari 2015 werd er ook een diefstal van een motor geclaimd. Deze werd op normale wijze afgewikkeld. Door een verzekeringsmaatschappij werd mij nooit een verzekering geweigerd, tot royement overgegaan of beperkte bepalingen opgelegd. Ik kwam nooit negatief met politie en/of justitie voor een misdrijf of dergelijke in aanraking. Ik ben in het bezit van een geldig rijbewijs welke in 2010 of 2011 werd ingevorderd in verband met te hard rijden. Ik werd toen veroordeeld tot een voorwaardelijke ontzegging van de rijbevoegdheid voor een periode van 2 jaar en een boete van circa € 1.050,00. Ik kreeg mijn rijbewijs na circa een maand terug, maar dit bleek een fout in de registratie.

(...)

OPMERKING 2

In verband met de invordering van zijn rijbewijs deelde verzekerde aanvullend mede, dat hij in verband met zijn werkzaamheden een verzoek had ingediend om op korte termijn (ca. 10 dagen) terug in het bezit te worden gesteld van zijn rijbewijs. Door een foutieve opname van een geboortedatum van een 5-jarige zou dit toen alsnog een maand hebben geduurd.”

- 2.5 Bij brief van 9 augustus 2016 heeft Verzekeraar Consument een akkoordverklaring voor de waarde van de motor toegestuurd. De dagwaarde is vastgesteld op € 9.950,00. Verzekeraar heeft Consument ook een verklaring van eigendomsoverdracht van de motor aan Verzekeraar toegestuurd.

- 2.6 Bij brief van 24 november 2016 heeft Verzekeraar Consument meegedeeld dat het dossier is overgedragen aan Team Speciale Zaken en dat uit het onderzoek is gebleken dat Consument zijn mededelingsplicht bij het aangaan van de verzekering niet is nagekomen. Consument heeft tegenover de onderzoeker verklaard dat zijn rijbewijs in 2010 of 2011 werd ingevorderd in verband met te hard rijden; Consument heeft de onder 2.1 genoemde vraag in het aanvraagformulier ten onrechte ontkennend beantwoord. Verzekeraar heeft daaraan de conclusie verbonden dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met het opzet Verzekeraar te misleiden. Verzekeraar heeft Consument in de gelegenheid gesteld te reageren.
- 2.7 Consument heeft per e-mail van 30 november 2016 gereageerd en laten weten dat hij het aanvraagformulier naar waarheid heeft ingevuld en het bericht van Verzekeraar hem verbaast omdat hij reeds eerder een verzekering via KNMV heeft gesloten die is geaccepteerd. Verder laat Consument weten dat hij betwijfelt of de vraag naar het strafrechtelijk verleden hem wel is gesteld.
- 2.8 Verzekeraar heeft bij brief van 9 januari 2017 aan Consument meegedeeld dat hij zijn standpunt handhaaft en dat hij de persoonsgegevens van Consument heeft opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (hierna 'EVR') en daarvan een melding heeft gedaan aan het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijkeit. De proportionaliteitsafweging die Verzekeraar heeft gemaakt heeft ertoe geleid dat hij de gegevens voor de duur van één jaar in het Incidentenregister en het EVR heeft laten opnemen. Verzekeraar heeft de claim voor dekking onder de verzekering afgewezen.
- 2.9 Van belang voor de beoordeling van dit geschil is het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) waarin, voor zover van belang, het volgende is opgenomen:

“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.*

(...)

3.1.2 *Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld.*

(...)

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.

(...)

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.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert uitkering onder de verzekering voor de diefstal van de motor, doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister en intrekking van de melding van de incidentenregistratie aan het CBV.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.

- Consument is niet bekend met het aanvraagformulier en heeft bij het aangaan van de verzekering niet bewust onjuiste informatie verstrekt. Uit het later door Verzekeraar toegezonden aanvraagformulier blijkt niet dat de gegevens door Consument zijn ingevuld en dat hij het formulier (digitaal) heeft ondertekend. De vragen staan ook niet vermeld in de bevestiging van de aanvraag die Consument heeft ontvangen.
- Indien komt vast te staan dat Consument de betreffende vraag wel ontkennend heeft beantwoord, is de consequentie die Verzekeraar daaraan heeft verbonden niet terecht. Consument heeft niet het opzet gehad Verzekeraar te misleiden en hiervan heeft Verzekeraar ook geen bewijs overgelegd. De omstandigheid dat Consument geen opzet heeft gehad, wordt bevestigd doordat Consument bij de schademelding geen onjuiste informatie heeft verstrekt.
- In lijn met de uitspraak van de Geschillencommissie 2016-326, waarin slechts sprake was van een vermoeden van opzettelijk handelen, dient Verzekeraar over te gaan tot uitkering en de registraties door te halen.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft bij aanvraag van de verzekering de onder 2.1 genoemde vraag onjuist beantwoord. Hij heeft voor twee jaar een rijontzegging gehad. De strafrechter heeft uiteindelijk een voorwaardelijke rijontzegging van twee jaar opgelegd en een geldboete van circa € 1.050,00.
- De verzekering kan uitsluitend digitaal door Consument zelf worden aangevraagd. Daarbij is gebruik gemaakt van gestandaardiseerde vragen. Consument heeft het aanvraagformulier zelf online ingevuld. De aanvraag kan niet worden ingevuld door KNMV Verzekeringen of Verzekeraar. De verzekering is tot stand gekomen en dat betekent dat het gehele aanvraagproces is doorlopen. De vraag naar het strafrechtelijk verleden is een veelvoorkomende standaardvraag dus het is niet waarschijnlijk dat deze ontbrak op het formulier dat Consument heeft ingevuld. Uit een kopie van het formulier blijkt dat de vraag was opgenomen. De vraag is met 'nee' beantwoord. Gelet op de opgelegde boete en de voorwaardelijke rijontzegging is niet aannemelijk dat Consument deze feiten bij beantwoording van de vragen was vergeten of niet relevant achtte. De vraag is helder, duidelijk en niet voor misverstand vatbaar. De conclusie kan daarom niet anders zijn dan dat Consument het formulier doelbewust onjuist heeft ingevuld met het opzet Verzekeraar te misleiden. Voorts blijkt uit het aanvraagformulier dat een andere slotvraag, over het schadeverleden, wel met 'ja' is beantwoord. Daaruit volgt dat Consument het formulier met aandacht heeft ingevuld.
- Verzekeraar heeft Consument in de gelegenheid gesteld te reageren maar Consument heeft geen plausibele verklaring gegeven voor de onjuiste beantwoording.
- Op grond van artikel 7:930 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: 'BW') is het recht op uitkering vervallen. Ook op grond van artikel 7:930 lid 4 BW bestaat geen recht op uitkering. Bij kennis van de ware stand van zaken zou Verzekeraar de aanvraag niet hebben geaccepteerd.

- Anders dan in de uitspraak van de Geschillencommissie 2016-326 gaat het in deze zaak niet om een vermoeden van fraude maar staat met voldoende zekerheid vast dat Consument het opzet tot misleiding heeft gehad.
- De proportionaliteitsafweging heeft geleid tot een registratie met de duur van één jaar. De ernst van de misleiding is beperkt omdat deze was gericht op het sluiten van een verzekering en niet op het verkrijgen van een uitkering. Verder heeft Verzekeraar meegewogen dat de diefstal vaststaat en dat Consument dus ook wordt getroffen door het verval van recht op uitkering. Om die reden heeft Verzekeraar ook afgezien van het doen van aangifte bij de politie. Omdat opzet tot misleiding, volgens Verzekeraar vast staat, acht Verzekeraar het van belang een signaal naar de markt te geven.
- De registratie in het EVR wordt op 9 januari 2018 verwijderd. Met die verwijdering wordt ook de registratie in het Incidentenregister verwijderd. De registratie in de interne Gebeurtenissenadministratie van Verzekeraar blijft acht jaar gehandhaafd.

4. Beoordeling

Precontractuele mededelingsplicht

- 4.1 Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument zijn mededelingsplicht bij de aanvraag van zijn verzekering niet is nagekomen. Verzekeraar stelt dat Consument daarbij het opzet heeft gehad Verzekeraar te misleiden teneinde een verzekering te kunnen sluiten. Verzekeraar heeft daarnaast aangevoerd dat ook op grond van artikel 7:930 lid 4 BW geen recht op uitkering bestaat. Artikel 7:930 lid 4 BW bepaalt dat het recht op uitkering vervalt als de verzekeraar bij kennis van de ware stand van zaken de verzekering niet zou hebben gesloten. Voor de beantwoording van deze laatste vraag dient te worden beoordeeld of sprake is van een acceptatiebeleid dat van een redelijk handelend verzekeraar verwacht mag worden. De Commissie stelt vast dat Verzekeraar deze stelling pas in zijn dupliek naar voren heeft gebracht. Verzekeraar heeft het beroep op artikel 7:930 lid 4 BW niet onderbouwd en ook niet gesteld dat hij het beleid van een redelijk handelend verzekeraar voert. De Commissie laat deze stelling van Verzekeraar buiten beschouwing nu deze te laat is ingebracht.
- 4.2 Aan de orde is daarmee de vraag of Consument zijn precontractuele mededelingsplicht heeft geschonden met het opzet Verzekeraar te misleiden.
- 4.3 Ingevolge artikel 7:928 lid 1 BW is de verzekeringnemer verplicht om vóór het sluiten van de overeenkomst aan de verzekeraar alle feiten mee te delen die hij kent of behoort te kennen en waarvan hij weet of behoort te begrijpen dat de beslissing van de verzekeraar of, en zo ja, onder welke voorwaarden, hij de verzekering zal willen sluiten hiervan afhangt of kan afhangen. Indien een verzekering wordt gesloten op de grondslag van een door de verzekeraar opgestelde vragenlijst, geeft de verzekeraar daarmee te kennen dat de gestelde vragen feiten betreffen waarvan de verzekeringnemer moet begrijpen dat daarvan de beslissing van de verzekeraar of en zo ja op welke voorwaarden hij de verzekering wil sluiten, afhangt of zou kunnen afhangen.

Een niet juiste invulling van de vragenlijst kan er dan ook toe leiden dat de verzekeraar zich er in een later stadium bij de vraag of recht op uitkering bestaat, op beroept dat hij – indien hij tijdig op de hoogte was gesteld van de juiste stand van zaken – de verzekering niet of niet onder dezelfde condities zou zijn aangegaan, een en ander overeenkomstig het bepaalde in artikel 7:930 lid 3 en 4 BW. Voor beide vragen geldt als uitgangspunt een toetsing aan het (acceptatie)beleid van een redelijk handelend verzekeraar. Dit betekent dat indien het acceptatiebeleid van een individuele verzekeraar niet voldoet aan deze maatstaf, de betreffende verzekeraar zich niet aan de uitkering kan onttrekken tenzij hij zijn afwijkende acceptatiebeleid voor het sluiten van de verzekering aan de verzekeringnemer kenbaar heeft gemaakt Vgl. Parl. Gesch titel 7.17 BW, Deventer: Kluwer 2007, p. 39, HR 19 mei 1978, NJ 1978, 607 en Hof Den Bosch 24 maart 2015, ECLI:NL:GHSHE:2015:1073.

- 4.4 De Commissie dient allereerst de vraag te beantwoorden of Consument bij het sluiten van de verzekering de vraag naar zijn strafrechtelijk verleden juist heeft beantwoord. Meer specifiek gaat het om de vraag of Consument de vraag of hij in de laatste acht jaar als verdachte of ter uitvoering van een opgelegde strafmaatregel in aanraking is geweest met politie of justitie naar waarheid met ‘Nee’ heeft beantwoord.
- 4.5 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument in de acht jaar voorafgaand aan het aanvragen van de verzekering strafrechtelijk is veroordeeld. Consument heeft daarover ter zitting toegelicht dat hij in 2014 zijn motorrijbewijs heeft gehaald en vervolgens voor zijn motor een verzekering via KNMW heeft aangevraagd. De strafrechtelijke veroordeling die in deze zaak centraal staat, betreft een boete en een voorwaardelijke rijontzegging voor de duur van twee jaar voor het overschrijden van de maximumsnelheid bij wegwerkzaamheden. Ter zitting heeft Consument bevestigd dat hij het aanvraagformulier zelf heeft ingevuld en dat de vraag naar het strafrechtelijk verleden met ‘ja’ beantwoord had moeten worden. Consument heeft daarover verklaard dat hij zich niet kan herinneren dat hij de vraag met ‘nee’ heeft beantwoord en dat hij ook geen reden had om de vraag met ‘nee’ te beantwoorden. Consument was zich bewust van de veroordeling en hij is hierover ook eerlijk geweest tegenover de door Verzekeraar ingeschakelde onderzoeker naar aanleiding van de schade. Bij de aanvragen van andere verzekeringen beantwoordt Consument deze vraag altijd met ‘ja’ en dit heeft niet eerder tot afwijzing van de aanvraag geleid. Consument heeft voorts zijn eerder ingebrachte stellingen herhaald en benadrukt dat het om cruciale informatie gaat zodat het van belang is dat het ingevulde formulier na aanvraag ter bevestiging aan hem wordt toegezonden. Dit heeft Verzekeraar niet gedaan.
- 4.6 De Commissie is van oordeel dat Consument ten onrechte de vraag naar het strafrechtelijk verleden onjuist heeft beantwoord. Niet ter discussie staat dat deze vraag helder, duidelijk en niet voor meerdere lezingen vatbaar is. Consument heeft aangevoerd dat Verzekeraar niet heeft gesteld dat de verzekering niet zou zijn geaccepteerd bij een correcte beantwoording van de gestelde vraag. Dit zou volgens Consument overigens ook niet aannemelijk zijn omdat hij eerder via KNMV een motorrijtuigenverzekering heeft gesloten. Deze stelling kan hem niet baten. Consument had kunnen weten, althans behoren te begrijpen, dat Verzekeraar zijn strafrechtelijk verleden van belang acht bij het nemen van de beslissing de verzekeringsaanvraag al dan niet te accepteren, nu hij hiernaar expliciet heeft gevraagd.

Dat het ingevulde aanvraagformulier niet ter controle aan Consument is voorgelegd maakt dit niet anders. Verzekeraar heeft aan het slot van de vragenlijst gewezen op de gevolgen van het onjuist beantwoorden van vragen in het formulier.

Opzet tot misleiding

- 4.7 Vervolgens dient de Commissie de vraag te beantwoorden of Verzekeraar de schadeclaim van Consument mocht afwijzen op grond van op artikel 7:930 lid 5 BW. Dit artikel bepaalt dat Verzekeraar geen uitkering verschuldigd is wanneer de verzekeringnemer heeft gehandeld met het opzet om verzekeraar te misleiden. Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat hiervan bij het onjuist beantwoorden van de vraag naar het strafrechtelijk verleden, sprake was.
- 4.8 De Commissie is van oordeel dat de feiten en omstandigheden de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van opzet tot misleiding. Hierbij neemt de Commissie in overweging dat de verzekering tot stand is gekomen op de grondslag van een door Consument ingevulde vragenlijst en dat Verzekeraar gebruik heeft gemaakt van eenduidige en scherpomlijnde vragen. De door Consument onjuist beantwoorde vraag laat naar het oordeel van de Commissie geen ruimte voor zijn stelling dat hij de vraag niet bewust onjuist heeft beantwoord. De Commissie acht daarbij het volgende relevant. De strafrechtelijke veroordeling stond bij Consument nog voldoende vers in het geheugen. Ter zitting heeft hij immers verklaard dat hij de betreffende vraag bij aanvragen van andere verzekeringen altijd met 'ja' beantwoordt. Derhalve is niet aannemelijk dat Consument de gebeurtenis was vergeten en de vraag om die reden ontkennend heeft beantwoord. Verder acht de Commissie van belang dat in het vragenformulier ook de vraag is gesteld of verzekeringnemer in de laatste acht jaar een schade heeft geclaimd die werd gedekt door dit type verzekering. Consument heeft deze vraag met 'ja' beantwoord. Hieruit leidt de Commissie af dat Consument zich bij het invullen van de vragenlijst rekenschap heeft gegeven van de inhoud van de daarin gestelde vragen. Het verweer van Consument dat hij de vraag naar zijn strafrechtelijk verleden niet bewust met 'nee' heeft beantwoord, wordt daarom verworpen. De omstandigheid dat Consument tegenover de onderzoeker wel naar waarheid heeft verklaard over zijn strafrechtelijk verleden brengt mee dat hij bij het claimen van de schade geen onjuiste informatie heeft gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden. Deze omstandigheid kan evenwel niet tot de conclusie leiden dat hij bij de aanvraag van de verzekering niet opzettelijk heeft gehandeld. Het opzet bij het sluiten van de verzekering was gericht op het tot stand komen van de motorrijtuigenverzekering en het verkrijgen van dekking.
- 4.9 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Consument zijn precontractuele mededelingsplicht niet is nagekomen met het opzet Verzekeraar te misleiden en dat Verzekeraar op grond van artikel 7:930 lid 5 BW geen uitkering onder de verzekering verschuldigd is.

Registratie persoonsgegevens

- 4.10 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van één jaar geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR. Consument stelt dat deze registratie niet terecht is. Hoewel de registratie al is doorgehaald, omdat de termijn van één jaar inmiddels is verstreken, zal de Commissie nog ingaan op de vraag of de registratie terecht was.

- 4.11 Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens te handelen conform het Protocol. Gelet op de mogelijk verstreckende gevolgen voor een betrokkene van een registratie in het EVR, moeten hoge eisen worden gesteld aan de gronden van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De vereisten die het Protocol in artikel 5.2.1 sub a en b stelt houden in dat in voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging vormt voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. Dit houdt in dat de gestelde feiten op grond waarvan de gegevens zijn geregistreerd een gegronde verdenking van fraude, waaronder begrepen ‘opzet tot misleiding’, moeten vormen. Er moet sprake zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld. Enkel verdachte omstandigheden zijn voor opname in het EVR onvoldoende. Zie de door het Verbond van Verzekeraars opgestelde ‘Handreiking ten behoeve van toepassing van interne en externe waarschuwingssystemen conform de bindende zelfregulering voor verzekeraard’, p. 34 en HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4, Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5 en GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, r.o. 4.6 en de daar genoemde uitspraken.
- 4.12 De Commissie heeft in paragraaf 4.7 en 4.8 overwogen dat Consument zijn precontractuele mededelingsplicht heeft geschonden met het opzet Verzekeraar te misleiden. Dit brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b en van het Protocol is voldaan. Op grond van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol dient de verzekeraar bij registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken. Bij de beoordeling van de vraag of verzekeraar de persoonsgegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, dient verzekeraar ook de belangen van betrokkene mee te wegen. Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, r.o. 4.9. De betrokkene die verwijdering van zijn persoonsgegevens verlangt, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij meent disproportioneel in zijn belangen te zijn geschaad en waarom zijn belang dient te prevaleren boven het belang van Verzekeraar c.q. de financiële sector.
- 4.13 Verzekeraar heeft gemotiveerd aangevoerd dat en waarom het belang van de financiële sector bij registratie prevaleert boven het belang van Consument bij het niet registreren van zijn persoonsgegevens. De Commissie is van oordeel dat de registratie proportioneel was en dat Verzekeraar bij het bepalen van de duur van de registratie voldoende rekening heeft gehouden met de belangen van Consument. Verzekeraar is overgegaan tot een registratie voor de duur van één jaar omdat de ernst van de misleiding beperkt is, in die zin dat deze gericht was op het sluiten van een verzekering en niet op het verkrijgen van een uitkering. Verder heeft Verzekeraar meegewogen dat de diefstal van de motor vaststaat en dat Consument wordt getroffen door het verval van recht op uitkering hierdoor. Om voornoemde reden heeft Verzekeraar ook afgezien van het doen van aangifte bij de politie. De Commissie acht de registratie van de persoonsgegevens in het EVR voor de duur van één jaar daarom terecht en proportioneel. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister konden blijven staan.

4.14 Alles overwegende is de Commissie van oordeel dat Consument niet heeft voldaan aan de op hem rustende precontractuele mededelingsplicht door opzettelijk onjuiste informatie te verstrekken. Om die reden mocht Verzekeraar de schadeclaim van Consument afwijzen en overgaan tot het registreren van zijn persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister voor de duur van een jaar. De vordering van Consument wordt dan ook afgewezen.

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 40 van het Reglement.