Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-251 d.d. 12 augustus 2013
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. A.W.H. Vink en mr. B.F. Keulen, leden en mevrouw mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Motorrijtuigenverzekering. Consument heeft bij zijn verzekeraar een claim ingediend naar aanleiding van een verkeersongeval. De verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat consument bij het aangaan van de verzekering onjuiste informatie heeft verstrekt over zijn verzekeringsverleden. Daarnaast heeft de verzekeraar de persoonsgegevens van consument opgenomen in het interne en externe verwijzingsregister. De commissie oordeelt dat de verzekeraar zich terecht op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument niet voldaan heeft aan zijn wettelijke mededelingsplicht ex artikel 7:928 BW en dat de verzekeraar een gerechtvaardigd belang had bij de registraties in het interne en externe verwijzingsregister. De Commissie wijst de vordering af.

Consument,

tegen

Ditzo B.V., gevestigd te Utrecht, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief met bijlagen van Consument van 12 april 2012;
- het door Consument ingevulde en ondertekende klachtformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 21 mei 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft op 17 februari 2010 via de website van Aangeslotene een motorrijtuigenverzekering aangevraagd voor zijn auto. Aangeslotene heeft de aanvraag geaccepteerd.

3.2. Op 17 maart 2010 heeft Consument bij Aangeslotene gemeld dat hij schade heeft geleden als gevolg van een verkeersongeval.

3.3. Bij brief van 23 april 2010 heeft Aangeslotene Consument bericht dat zij de schadeclaim niet in behandeling zal nemen en dat zij de motorrijtuigenverzekering heeft beëindigd omdat zij heeft geconstateerd dat hij niet aan zijn wettelijke mededelingsplicht heeft voldaan. In de brief staat daarover het volgende:
"Je hebt niet voldaan aan je mededelingsplicht omtrent eerdere opgezegde verzekeringen bij andere verzekeraars en tevens [ben je] eerder geroyeerd bij een andere maatschappij wegens het niet voldoen aan de mededelingsplicht. Dit is voor ons onacceptabel (…)."
Verder heeft Aangeslotene in de brief vermeld dat zij de risicodragende verzekeraar heeft voorgesteld om de persoonsgegevens van Consument op te nemen in het interne verwijzingsregister en het externe verwijzingsregister van de Stichting CIS en het Bureau Justitiële Zaken van het Verbond van Verzekeraars van de opname op de hoogte te stellen.

3.4. In het destijds geldende Protocol incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen (hierna ook: het Protocol) is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

"**5 Intern Verwijzingsregister (IVR)**

(…)

5.2 Vastlegging

In het Intern Verwijzingsregister kunnen uitsluitend verwijzingsgegevens worden opgenomen van (rechts)personen waarvan gegevens zijn vastgelegd in het Incidentenregister en die risico vormen voor (de organisatie van) de deelnemer. Daarbij kunnen de navolgende criteria als richtsnoer gelden:

- (redelijk vermoeden van) opzettelijke benadeling van de deelnemer, oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of poging daartoe;
- (redelijk vermoeden van) het plegen van strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften dan wel pogingen daartoe, gericht tegen de deelnemer, de organisatie van de deelnemer, haar cliënten en medewerkers.

(…)

6. Extern verwijzingsregister (EVR/EVI)

(…)

6.2 Vastlegging

Deelnemers dragen ervoor zorg dat verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna vermelde criteria voldoen worden opgenomen in het Extern Verwijzingsregister. Opname geschiedt in beginsel door de financiële instelling die is benadeeld. Andere bij het incident betrokken deelnemers kunnen echter ook tot opname van gegevens overgaan, indien het nadeel de financiële sector in zijn algemeenheid treft.
De beslissing tot vastlegging wordt genomen door daartoe aangewezen medewerkers van de veiligheidsafdeling of daartoe geautoriseerde functionaris van de deelnemer. Voor opname in het Extern Verwijzingsregister gelden de volgende opnamecriteria:

1. De activiteiten van de (rechts)persoon kunnen een bedreiging vormen voor de continuïteit en de integriteit van financiële instellingen, de financiële belangen van cliënten en/of de financiële belangen van de (organisatie van de) deelnemer.
2. Er dient een proportionaliteitsafweging plaats te vinden, waarbij de betreffende functionaris vaststelt, dat het belang van de opname in het Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor betrokkene als gevolg van de opname van zijn gegevens.
3. De betreffende (rechts)persoon moet betrokken zijn bij een benadeling van enige financiële instelling (of poging daartoe) of bij onoorbaar gebruik (of poging daartoe) van het financieel stelsel van zodanige aard
•dat aangifte bij een opsporingsinstantie is gedaan of kan worden gedaan of
•de relatie of overeenkomst is opgezegd of het besluit daartoe is genomen of
•is geweigerd om een relatie of overeenkomst aan te gaan.
(….)"

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene de schade vergoedt die hij heeft geleden als gevolg van de aanrijding en die hij lijdt als gevolg van de beëindiging van de autoverzekering en de registraties.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door geen uitkering te verlenen.
Consument betwist dat hij eerder door een verzekeraar is geroyeerd wegens wanbetaling. Van het verstrekken van onjuiste informatie is dan ook geen sprake. Wel erkent Consument dat hij sinds eind 2006 enige tijd financiële problemen heeft gehad waardoor hij niet altijd op tijd was met het betalen van de premie. Dat hij dit bij de aanvraag van de verzekering moest melden was hem niet bekend.

4.3. Aangeslotene voert tegen de stellingen van Consumenten verweer en concludeert tot afwijzing van de vordering. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

Mededelingsplicht ex artikel 7:928 BW

5.1. Uitgangspunt bij de beoordeling van deze zaak is de in artikel 7:928 lid 1 BW opgenomen mededelingsplicht bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst. Deze houdt in dat de verzekeringnemer vóór het sluiten van de overeenkomst aan de verzekeraar alle feiten meedeelt die relevant (kunnen) zijn voor de beoordeling door de verzekeraar of hij het aangeboden risico kan en/of wil accepteren. Indien de verzekeraar daarbij gebruik maakt van een door hem opgestelde vragenlijst, mag en moet de verzekeringnemer ervan uitgaan dat een correcte invulling van de daarop vermelde vragen voor de verzekeraar niet alleen afdoende maar ook noodzakelijk is om tot een zorgvuldige beoordeling te kunnen komen.

5.2. Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument de motorrijtuigenverzekering via de website van Aangeslotene heeft aangevraagd en dat hij in verband hiermee een

vragenlijst heeft ingevuld. Evenmin staat ter discussie dat op de vragenlijst de vraag was opgenomen of Consument eerder een verzekering is geweigerd of opgezegd door een verzekeringsmaatschappij en dat Consument deze vraag met 'nee' heeft beantwoord. De vraag is of Consument hiermee zijn mededelingsplicht ex artikel 7:928 BW heeft geschonden.

5.3. Aangeslotene stelt dat Consument de onder 5.2. genoemde vraag op de vragenlijst onjuist heeft ingevuld met het doel haar te misleiden. Ter onderbouwing heeft zij aangevoerd dat haar uit navraag is gebleken dat Consument eerder een verzekering heeft afgesloten bij X en dat X deze verzekering heeft opgezegd wegens wanbetaling door Consument. Consument was hiermee bekend en had dit dan ook moeten melden. De raadsvrouwe van Consument heeft hier ter zitting tegen ingebracht dat zij niet betwist dat een dergelijke opzegging heeft plaatsgevonden omdat haar daarvan niets bekend is. Daarnaast heeft zij erkend dat als het standpunt van Aangeslotene omtrent de eerdere opzegging door X waar is, de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het interne en externe verwijzingsregister gerechtvaardigd is. De Commissie is van oordeel dat Consument het standpunt van Aangeslotene omtrent de eerdere opzegging door X, hiermee, zowel in de stukken als ter zitting, onvoldoende gemotiveerd heeft weersproken. Op grond daarvan moet worden aangenomen dat hij de vraag op het vragenformulier bewust niet correct heeft beantwoord. Aangeslotene heeft zich naar het oordeel van de Commissie dan ook terecht op het standpunt kunnen stellen dat Consument niet voldaan heeft aan zijn wettelijke mededelingsplicht met het opzet haar te misleiden.

Opname in het IVR en EVR

5.4. Vervolgens moet worden onderzocht of Aangeslotene in redelijkheid tot de registraties in het interne en externe verwijzingsregister (hierna: IVR en EVR) heeft kunnen besluiten.

5.5. Voorop staat dat het onder 3.4. bedoelde Protocol – onder meer – criteria geeft voor de verwerking van persoonsgegevens in het IVR en EVR. Aangeslotene heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het door Aangeslotene aangehouden IVR en EVR te handelen conform het Protocol. Het EVR kan worden geraadpleegd door alle bij het Protocol aangesloten financiële instellingen. Dit 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 opgenomen persoon kunnen weigeren.

5.6. Artikel 6.2 van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens kunnen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om activiteiten van een (rechts)persoon die een bedreiging kunnen vormen voor de continuïteit en integriteit van financiële instellingen, de financiële belangen van cliënten en/of de financiële belangen van de (organisatie van de) deelnemer. Hierbij dient een proportionaliteitsafweging te worden gemaakt. Daarnaast dienen de activiteiten zodanig van aard te zijn dat 1) aangifte bij een opsporingsinstantie is gedaan of kan worden gedaan, of 2) de relatie of overeenkomst is opgezegd of het besluit daartoe is genomen, of 3) is geweigerd een relatie of overeenkomst aan te gaan. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2011/349, 2012/138 en 2012/295.

5.7. Wat betreft de vraag of Aangeslotene de persoonsgegevens van Consument in het EVR mocht opnemen, overweegt de Commissie dat vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens verdenking van (poging tot) fraude een maatregel is met mogelijk verstrekkende gevolgen voor de betrokkene. Er moeten daarom hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) van Aangeslotene voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR (zie Geschillencommissie Kifid 2012/15 en Gerechtshof Amsterdam 12 januari 2006, LJN: AV8245). Hiervoor is in alinea 5.3. reeds vastgesteld dat Consument de vraag op het vragenformulier niet correct heeft beantwoord met het oogmerk Aangeslotene te misleiden. Derhalve is voldaan aan de in artikel 6.2 van het Protocol incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen opgenomen criteria.

5.8. Tot slot moet worden onderzocht of Aangeslotene in redelijkheid tot interne registratie heeft kunnen besluiten. Voor de beantwoording van deze vraag is artikel 5 van het Protocol van belang. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene aan de opnamecriteria van artikel 5.2 van het Protocol heeft voldaan. In het onderhavige geval is immers onder meer sprake van een tegen Aangeslotene gerichte schending van een wettelijk voorschrift, te weten artikel 7:928 BW. Deze omstandigheid, en de daaruit ontstane vertrouwensbreuk, brengen mee dat Aangeslotene er een gerechtvaardigd belang bij had de persoonsgegevens van Consument in haar interne register op te nemen.

5.9. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument af.

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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.