Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-712
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 juni 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 20 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het CIS gebruikersprotocol 2018 en het CIS privacyreglement 2018

Samenvatting

De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument terecht met een neutrale claimmelding in het CIS databank heeft opgenomen. Hiervoor dient de Commissie allereerst te oordelen of sprake is van een schademelding zoals bedoeld in artikel 3 van het CIS Privacyreglement en vervolgens moet worden beoordeeld of de opname van de persoonsgegevens in overeenstemming met het CIS Gebruikersprotocol en Privacyreglement is. De Commissie oordeelt dat de telefonische vraag van Consument aan Verzekeraar of in dit concrete geval de schade aan haar Ipad is gedekt, moet worden aangemerkt als een schademelding. Zeker omdat Consument daarna nog een officiële brief met het dekkings-standpunt van Verzekeraar heeft ontvangen en Verzekeraar uit coulance heeft aangeboden een deel van de schade te vergoeden. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument vervolgens op grond van artikel 9 onder 3 in het CIS databank mogen opnemen nu Verzekeraar Consument vooraf in de verzekeringsvoorwaarden heeft geïnformeerd over deze bevoegdheid.

1. De procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken: het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen, het verweerschrift van Verzekeraar en de repliek van Consument.

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.

Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak van de Commissie is daarom niet-bindend.

2. Wat is er gebeurd?

2.1 In februari 2019 heeft Consument een nieuwe verzekering proberen te sluiten bij een andere verzekeraar dan Verzekeraar, waar zij voorheen verzekerd was. Haar aanvraag werd niet geaccepteerd vanwege het aantal schademeldingen. Deze schademeldingen waren in het databank van de Stichting Centraal Informatie Systeem (hierna: 'CIS') opgenomen. Consument heeft daarop informatie opgevraagd bij het CIS en gebleken is dat er drie schademeldingen door Verzekeraar in de CIS databank waren opgenomen. Consument heeft daarop een verzoek bij Verzekeraar ingediend om de registraties door te halen.

2.2 Verzekeraar heeft dit verzoek in behandeling genomen. Na bestudering van de claim-meldingen en naar aanleiding van de aanvullende informatie van het CIS, die zij onder haar deelnemers heeft verspreid in verband met een aflevering van het consumentenprogramma Kassa, heeft Verzekeraar twee registraties van claimmeldingen doorgehaald en één registratie gehandhaafd.

3. Het geschil – waar gaat het in deze procedure om?

Vordering en standpunt Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar overgaat tot doorhaling van de overgebleven registratie en voert daarvoor de volgende argumenten aan.

3.2 Consument stelt dat zij op 13 december 2017 telefonisch contact heeft opgenomen met Verzekeraar om informatie in te winnen over de vraag of de schade aan haar Ipad onder de dekking van de Verzekering viel. Consument geeft aan dat zij geen officieel verzoek tot vergoeding heeft gedaan, maar enkel informatie heeft willen inwinnen. Dat Verzekeraar dit informatieverzoek vervolgens zelf heeft omgezet naar een schadeclaim en die claim zowel telefonisch als bij e-mailbericht van 14 december 2017 heeft afgewezen, maakt dit niet anders.

3.3 Vervolgens heeft Consument contact opgenomen met Verzekeraar over het standpunt van Verzekeraar en daarop heeft Verzekeraar uit zichzelf een coulance-aanbod gedaan om de schade alsnog te vergoeden. Consument heeft vervolgens een goedkopere oplossing gevonden en heeft daarom niet meer gereageerd op het coulance aanbod. Consument heeft dus nooit een schadeclaim ingediend en Verzekeraar heeft geen schadebedrag uitgekeerd. Het informatieverzoek van Consument mocht Verzekeraar dus niet opnemen in het CIS databank.

3.4 Consument stelt tenslotte dat zij niet is geïnformeerd over het feit dat het informatie-verzoek in het Register zou worden opgenomen.

Standpunt Verzekeraar

3.5 Verzekeraar geeft aan dat hij gerechtigd is om de registratie van de claimmelding te handhaven en voert hiervoor de volgende argumenten aan:

3.6 Op 13 december 2017 heeft Consument telefonisch contact opgenomen om te vragen of een bepaald schadevoorval gedekt is onder de verzekering. Daarop heeft Verzekeraar aangegeven dat dit niet het geval is. Consument heeft dus gevraagd om dekking onder de verzekering te verlenen. Vervolgens is de claim schriftelijk, per e-mail van 14 december 2017, afgewezen. Omdat Consument het oneens was met het afwijzend dekkingsstandpunt heeft zij contact gezocht met Verzekeraar en is uit coulance een aanbod gedaan waarop Consument vervolgens niet heeft gereageerd. Ook hieruit blijkt duidelijk dat sprake is van een schadeclaim die in de CIS databank kan worden opgenomen.

3.7 Verzekeraar meent dat hij Consument voldoende heeft geïnformeerd over het feit dat bij een schademelding de gegevens in de CIS databank worden opgenomen. Consument is vooraf geïnformeerd in artikel 9.1.2 van de verzekeringsvoorwaarden, waarin staat dat Verzekeraar bij een schademelding persoonsgegevens opvraagt en verwerkt voor het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst. Daarnaast is Consument in de schriftelijke afwijzing van de schadeclaim er nogmaals op gewezen dat de gegevens in de CIS databank worden opgenomen. Verzekeraar heeft in die mail de volgende tekst opgenomen: *"Nationale-Nederlanden registreert schademeldingen en verzekeringsgegevens in de CIS databank. Stichting CIS bewaart deze gegevens voor verzekeringsmaatschappijen die in Nederland actief zijn. Zo kunnen verzekeraars, politie, justitie en andere door Stichting CIS erkende instellingen onderling informatie uitwisselen. Daarmee kunnen ze risico's beheersen en fraude tegengaan. Meer informatie vindt u op www.stichtingcis.nl. "*

4. De beoordeling

Heeft Verzekeraar terecht een registratie in de CIS databank gedaan?

4.1 De Commissie dient de vraag te beantwoorden of Verzekeraar gegevens van Consument in de CIS databank heeft mogen opnemen. Ten tijde van de melding van de schade in de CIS databank waren het CIS privacyreglement 2013 en het CIS gebruikersprotocol 2013 van toepassing. Op grond van die regelgeving, meer in het bijzonder artikel 13 lid 1 van het CIS gebruikersprotocol, kan een verzekeraar claimmeldingen in de CIS databank laten opnemen. Deze registratie geldt als feitelijke weergave van de claim, zonder informatie over schuld of aansprakelijkheid van de betrokkene. Voorwaarde is wel dat de betrokkene over die registratie wordt geïnformeerd (zie ook de uitspraak van de Geschillencommissie nr. 2015-070 onder 4.4). Bij de beantwoording van deze vraag zal de Commissie de relevante wet- en regelgeving betrekken. De relevantie bepalingen uit deze regelgeving zijn in de bijlage opgenomen.

Informatieverzoek of claimmelding?

4.2 Consument stelt dat Verzekeraar ten onrechte op grond van artikel 9.1.2. van de voorwaarden de gegevens in de CIS databank heeft opgenomen, omdat het, anders dan het artikel vereist, niet gaat om een schademelding, maar om een informatieverzoek. Verzekeraar stelt dat geen sprake is van een informatieverzoek, maar dat sprake is van een schademelding en dat hij daarom gerechtigd was om de gegevens van Consument in de CIS databank op te nemen.

4.3 De Commissie stelt allereerst vast dat in artikel 3 van het CIS privacyreglement staat dat ten behoeve van het doel zoals verwoord in artikel 2 van het CIS privacyreglement, enkel gegevens van natuurlijke personen mogen worden verwerkt die betrokken zijn geweest bij een *gemelde claim* op een verzekering. De vraag is dus allereerst of Consument een schademelding, ook wel claimmelding genoemd, heeft gedaan. De Commissie overweegt als volgt.

4.4 Consument heeft op 13 december 2017 telefonisch gevraagd of de schade die aan haar Ipad is ontstaan ten gevolge van een val, gedekt was onder de Verzekering. Verzekeraar heeft telefonisch meegedeeld dat er geen dekking onder de Verzekering bestaat.

4.5 Vervolgens heeft Verzekeraar ook per e-mail bevestigd dat de schade niet gedekt is onder de Verzekering. In deze e-mail staat -voor zover relevant:

> *"Vandaag hebben wij elkaar gesproken over uw schade. We vinden het vervelend voor u dat er schade is. Toch vergoeden we de schade helaas niet. Hieronder leggen we uit waarom. Uw inboedelverzekering dekt schade aan uw inboedel door verschillende gebeurtenissen.* (…) *Uw schade is niet het gevolg van één van deze gebeurtenissen en is daarom niet verzekerd."*

4.6 In diezelfde e-mail heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat de gegevens in de CIS databank worden opgenomen:

> *"Nationale-Nederlanden registreert schademeldingen en verzekeringsgegevens in de CIS databank. Stichting CIS bewaart deze gegevens voor verzekeringsmaatschappijen die in Nederland actief zijn. Zo kunnen verzekeraars, politie, justitie en andere door Stichting CIS erkende instellingen onderling informatie uitwisselen. Daarmee kunnen ze risico's beheersen en fraude tegengaan."*

4.7 Vervolgens heeft Consument op 28 december 2017 contact gezocht met Verzekeraar en gevraagd waarom de schade destijds is afgewezen. Verzekeraar heeft toen uit coulance aangeboden dat als Consument een herstelnota kon overleggen Verzekeraar 50% van het herstelbedrag zou vergoeden.

Consument heeft vervolgens niet meer gereageerd op dit aanbod omdat zij ergens een goedkopere optie had gevonden en het bedrag vervolgens zelf heeft betaald.

4.8 Uit bovenstaande feiten en omstandigheden concludeert de Commissie dat sprake is van een claimmelding en niet enkel van een informatieverzoek nu Consument een concrete schade had en hiervan melding heeft gemaakt op zijn verzekering. Verzekeraar heeft hierover een dekkingsstandpunt ingenomen en Consument hier schriftelijk over geïnformeerd. Daarnaast heeft Consument dit dekkingsstandpunt op een later moment ter discussie gesteld en heeft Verzekeraar daarop nog een aanbod uit coulance gedaan. Er is dus meermaals contact geweest over het concrete schadevoorval en het dekkingsstandpunt.

Mededeling van de Claimmeldingen in de CIS databank

4.9 Nu vaststaat dat sprake is van een schademelding komt de Commissie toe aan de vraag of Verzekeraar deze schademelding in de CIS databank heeft mogen opnemen. Consument heeft gesteld dat hij niet is geïnformeerd over de opname van zijn schademelding in de CIS databank. Verzekeraar stelt dat hij zowel in de voorwaarden als in de schriftelijke afwijzing Consument over de melding heeft geïnformeerd.

4.10 In artikel 9 van het CIS gebruikersprotocol zijn bepalingen opgenomen over de mededeling van de registratie aan de betrokkene. Het derde lid van dit artikel bepaalt:

"De deelnemer is verplicht te voorzien in informatie over toepassing van de CIS databanken en verwijzing naar het CIS Privacyreglement door een tekst op zijn schadeaangifteformulier, in een privacystatement, in polisvoorwaarden, bij verzekeringsaanvragen, en/of door middel van individuele berichtgeving aan betrokkene."

Voorts is in de toelichting op artikel 9 CIS gebruikersprotocol het volgende opgenomen:

"De deelnemer moet zorgen dat betrokkene op de hoogte wordt gesteld van de verwerking van zijn persoonsgegevens. Dit kan in algemene zin door bij verzekeringsaanvragen en in de polisvoorwaarden te vermelden dat de deelnemer de CIS databank kan raadplegen en persoonsgegevens daarin kan vastleggen. Dezelfde informatie kan bijvoorbeeld ook worden opgenomen in een privacy statement op een website."

4.11 De Commissie stelt vast dat Verzekeraar Consument over de melding in de CIS databank heeft geïnformeerd op de in het CIS gebruikersprotocol voorgeschreven wijze. Hij heeft Consument geïnformeerd in artikel 9.1.2 van de polisvoorwaarden en in de e-mail van 14 december 2017 waarmee hij de schade heeft afgewezen.

5. Conclusie

Terechte opname van de claimmelding in de CIS databank

5.1 De Commissie komt tot de slotsom dat Verzekeraar de gegevens van Consument in de CIS databank heeft mogen opnemen nu Consument een claim op haar Verzekering heeft gedaan en Verzekeraar Consument vooraf in de polisvoorwaarden heeft geïnformeerd dat de gegevens van een verzekerde bij een schademelding in de CIS databank kunnen worden opgenomen en Consument na de daadwerkelijk schademelding nogmaals per e-mail van 14 december 2017 heeft geïnformeerd.

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 40 van het Reglement.

Relevante artikelen uit het CIS gebruikersprotocol 2013

In het toepasselijke CIS gebruikersprotocol van 25 mei 2018 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 9 Mededeling van opname

1. Betrokkene wordt geacht te weten dat zijn (persoon)gegevens door de deelnemer in de CIS databank worden vastgelegd dan wel geraadpleegd.

2. De deelnemer informeert betrokkene tijdig over de verwerking van zijn persoonsgegevens bij Stichting CIS en kan gebruik maken van communicatievoorbeelden die Stichting CIS ter beschikking stelt.

3. De deelnemer is verplicht te voorzien in informatie over toepassing van de CIS databank door een tekst op zijn schadeaangifteformulier, in polisvoorwaarden, bij verzekeringsaanvragen, en/of door middel van individuele berichtgeving aan betrokkene.

4. Het is de deelnemer in beginsel niet toegestaan persoonsgegevens in de CIS databank te plaatsen als hij betrokkene daarover vooraf niet heeft geïnformeerd.

5. Voorafgaand aan plaatsing van speciale meldingen van deelnemers wordt iedere betrokkene door de deelnemer schriftelijk geïnformeerd over de registratie in de CIS databank met een opgave van de te registreren gegevens.

6. De informatieplicht is niet van toepassing als betrokkene al van de verwerking op de hoogte is of als de mededeling aan betrokkene onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning vergt. In dat geval legt de deelnemer de herkomst van de informatie van vast.

7. De informatieplicht is niet van toepassing voor zover achterwege laten van de informatie noodzakelijk is in verband met een van de in artikel 43 Wbp genoemde uitzonderingssituaties.

8. Desgevraagd toont de deelnemer aan Stichting CIS aan op welke wijze aan de informatieplicht is voldaan of waarom daarvan is afgezien.

Artikel 13 Overzicht categorieën meldingen

1. Claimmeldingen:

a. Ongekleurde claimmeldingen op enig verzekeringsproduct.

De registratie geldt als feitelijke weergave van een claim zonder informatie over schuld of aansprakelijkheid van betrokkene.

Relevante artikelen uit het CIS privacyreglement 2013

In het toepasselijke CIS privacyreglement van 25 mei 2018 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 2 Doelstellingen van de verwerking

1. De verwerking heeft tot doel het leveren van een bijdrage aan de behartiging van de gemeenschappelijke belangen van de deelnemers op het gebied van:

a. het inschatten en beheersen van risico's in het algemeen;

b. schadelastbeperking, in het bijzonder door een verantwoord acceptatiebeleid;

c. het bijdragen aan informatiebeheer betreffende verzekeringsrelevante gegevens ten behoeve van het voorkomen, detecteren en bestrijden van misbruik van financiële producten en diensten en het beheersen van risico's in de ruimste zin des woords;

d. het uitwisselen van feitelijke gegevens tussen deelnemers onderling, en tussen deelnemers en politie/justitie;

e. statistische analyses ten behoeve van verzekeringsfraude- en criminaliteitsbestrijding.

2. De gegevens in de CIS databank zullen slechts in overeenstemming met de Wbp worden gebruikt voor doeleinden die met het doel van de verwerking verenigbaar zijn.

Artikel 3 Categorieën van personen van wie gegevens worden verwerkt

1. Ten behoeve van het doel in het voorgaande artikel worden alleen de gegevens verwerkt van natuurlijke- en rechtspersonen:

a. die betrokken zijn of zijn geweest bij een (gemelde) claim op een verzekering, bij een (verzekerings)overeenkomst en/of een aanvraag tot een (verzekerings)overeenkomst;

b. die verantwoordelijkheid dragen ten aanzien van rechtspersonen die betrokken zijn of zijn geweest bij een ingediende claim;

c. die een verzekering is opgezegd wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van zijn contractuele verplichtingen;

d. ten aanzien waarvan verwijzingsgegevens zijn opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (EVR) conform het PIFI;

e. tegen wie een onherroepelijk voor tenuitvoerlegging vatbaar geworden ontzegging van de bevoegdheid motorrijtuigen te besturen is uitgesproken.