Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-406
(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, J.H. Paulusma-de Waal, Arts, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 8 mei 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

Samenvatting

Registraties in EVR. Schending mededelingsplicht. Opzet tot misleiding. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd omdat hij opzettelijk zijn mededelingsplicht heeft geschonden. Volgens Consument is er geen sprake van opzet tot misleiding, omdat vanwege zijn psychische situatie het onjuist invullen van een acceptatievraag niet toerekenbaar is. De Commissie oordeelt dat het causale verband tussen het verkeerd invullen van de acceptatievraag en de psychische situatie van Consument onvoldoende is bewezen. De registratie in het EVR is terecht geplaatst, maar de duur moet wel worden verkort, omdat Verzekeraar niet alle belangen heeft meegewogen die relevant zijn voor de beoordeling van de proportionaliteit van de duur van de registratie.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument ingestuurd door de vertegenwoordiger van Consument; 3) het verweerschrift van Verzekeraar; 4) de repliek van Consument, inclusief enkele medische documenten en 5) de dupliek van Verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 februari 2020 en zijn aldaar verschenen.

1.3 Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Voordat de Commissie over gaat tot zijn beoordeling schetst de Commissie onder het kopje '*wat is er gebeurd*' de feiten. Daarna wordt bij '*de klacht en vordering*' van Consument en *'het verweer'* van Verzekeraar weergegeven welk standpunt iedere partij heeft ingenomen.

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een Autoverzekering willen afsluiten, ingaand op 19 december 2018. Verzekeraar heeft de aanvraag op 28 december 2018 afgewezen en heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Interne Verwijzingsregister (IVR) en het Externe verwijzingsregister (EVR) voor de duur van acht jaar, omdat hij bij de aanvraag van de Autoverzekering zijn mededelingsplicht opzettelijk heeft geschonden. Eerder is een Autoverzekering van Consument door een andere verzekeraar gestopt en is een verzekering geweigerd. Consument heeft die informatie niet aan Verzekeraar gegeven, hoewel Verzekeraar daarom in de laatste vragen op het aanvraagformulier wel heeft gevraagd.

De klacht en vordering

2.2 Consument is het er niet mee eens dat zijn persoonsgegevens zijn geregistreerd. Gelet op zijn psychische situatie kan het niet juist beantwoorden van de betreffende vragen hem niet worden toegerekend. Ook kan hem niet worden toegerekend dat hij onder andere namen verzekeringen heeft willen afsluiten. Hij lijdt aan psychoses, heeft last van wanen en hallucinaties. Hoewel de persoonsgegevens zijn geregistreerd in het IVR en het EVR, vordert Consument alleen dat zijn persoonsgegevens worden verwijderd uit het EVR.

2.3 Mocht deze vordering niet worden toegewezen, dan vindt Consument de duur van de registratie te lang. De duur is buitenproportioneel, omdat hij zich door de registratie slechts kan verzekeren tegen een hoge premie en die premie kan hij, gelet op zijn inkomen, niet betalen. Vervoer per fiets of openbaar vervoer is voor Consument geen reëel alternatief vanwege zijn lichamelijke en psychische situatie. Consument heeft zijn auto dus nodig. Maar omdat hij geen autoverzekering kan afsluiten, kan hij zijn auto niet gebruiken. Daarom moet in elk geval de duur van de registratie worden beperkt.

2.4 Tijdens de zitting heeft de advocaat van Consument benadrukt dat het momenteel goed gaat met Consument. Naast medicatie en psychologische behandeling krijgt Consument financiële hulp via de WMO. Bij de rechtbank is een verzoek ingediend om een bewindvoerder aan te wijzen voor Consument. Het is wenselijk om Consument perspectief te bieden voor de toekomst.

Het verweer

2.5 Verzekeraar heeft de gegevens van Consument geregistreerd omdat Consument zijn mededelingsplicht bij het aangaan van de verzekering opzettelijk heeft geschonden om de autoverzekering af te sluiten. Tijdens een telefoongesprek van 28 december 2018 met Verzekeraar vertelde Consument dat hij wist van de geweigerde verzekering en van de externe registratie door een andere verzekeraar. Daarnaast heeft Consument Verzekeraar meerdere malen voorzien van onjuiste informatie. Zo heeft Consument op 4 september 2018 en ook nog op 12 augustus 2019 een verzekering proberen af te sluiten onder een andere naam en/of woonplaats. Verzekeraar heeft hierdoor geen vertrouwen meer in Consument. Verzekeraar wil andere verzekeringsnemers beschermen tegen misbruik en zo het risico op een hogere schadelast te voorkomen. Daarnaast wil Verzekeraar bijdragen aan het waarborgen van de veiligheid en de integriteit in de financiële sector. Op basis hiervan is Verzekeraar van mening dat zij verplicht is om een EVR te plaatsen.

2.6 Op basis van het overlegde medische document ziet Verzekeraar geen aanleiding om zijn standpunt aan te passen. Er is volgens Verzekeraar geen causaal verband aangetoond tussen het schenden van de mededelingsplicht en de psychische situatie van Consument.

3. De beoordeling

Aan de orde is of Verzekeraar op juiste gronden de persoonsgegevens van Consument heeft geregistreerd in het EVR en of de duur van de registratie proportioneel is.

EVR – maatstaf

3.1 Artikel 5.2.1 van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (Protocol) (zie bijlage) bepaalt onder welke voorwaarden persoons-gegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond artikel 5.2.1 onder a en b, een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene niet is vereist. Wel is een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude door de betrokkene vereist. Zie het arrest van de Hoge Raad van 29 mei 2009, overweging 4.4 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2009:BH4720). Ten slotte moet het proportionaliteitsbeginsel in acht worden genomen (zie art. 5.2.1 onder c van het Protocol). De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.

EVR – Zwaardere verdenking

3.2 Consument betwist niet dat hij de slotvragen bij het aanvragen van de verzekering onjuist heeft beantwoord. Tussen partijen staat dit dan ook niet ter discussie.

Partijen verschillen wel van mening over de vraag of Consument deze slotvragen opzettelijk onjuist heeft beantwoord met als doel een verzekeringsovereenkomst tot stand te doen komen die Verzekeraar anders niet aangegaan was.

3.3 Consument stelt dat hij Verzekeraar onvolledig heeft geïnformeerd vanwege zijn psychische aandoening en heeft hiertoe twee medisch documenten overhandigd van 3 juli 2019 en 23 oktober 2019. Hierin heeft zijn behandelend psycholoog beschreven welke psychische klachten Consument heeft en wat deze klachten met hem kunnen doen. Uit deze documenten blijkt niet dat op het moment dat Consument de slotvragen onjuist beantwoordde, hij handelde door of onder invloed was van zijn psychische situatie. Met Verzekeraar ziet de Commissie dan ook geen causaal verband tussen de psychische situatie van Consument en het onvolledig informeren van Verzekeraar. Daar komt bij dat Consument in een telefoongesprek van 28 december 2018 met Verzekeraar heeft erkend dat hij de slotvragen bij het aanvragen van de verzekering onjuist heeft beantwoord terwijl hij op de hoogte was van eerdere registraties bij een andere verzekeraar en dat hij eerdere aanvragen heeft gedaan bij Verzekeraar die zijn geweigerd. Tijdens de procedure bij Kifid heeft Consument het onjuist beantwoorden van de slotvragen, de wetenschap van eerdere geweigerde verzekeringen en de wetenschap dat er andere registraties waren niet betwist. Gelet op het voorgaande in onderlinge samenhang bezien kan de Commissie niet anders concluderen dan dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid met als doel een verzekeringsovereenkomst tot stand te doen brengen die Verzekeraar - bij de ware stand van zaken - niet had gesloten. Samenvattend is de Commissie dan ook van oordeel dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude. Het plaatsen van de persoonsgegevens van Consument in het EVR is daarmee op juiste gronden gedaan.

EVR - proportionaliteitsafweging

3.4 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar opgenomen in het EVR en heeft bij het maken van de belangenafweging gebruik gemaakt van een voor intern gebruik opgestelde proportionaliteitsmatrix. Verzekeraar heeft uitgelegd welke belangen hij in deze afweging heeft meegewogen. Verzekeraar heeft in de afgelopen vijf jaar meerdere verzekeringsvragen afgewezen, die Consument onder zijn eigen naam en woonplaats en/of onder een andere naam en woonplaats heeft aangevraagd. Daarnaast heeft Verzekeraar op naam van Consument een externe registratie in het EVR aangetroffen die is gedaan door een andere verzekeraar. Verzekeraar concludeert hieruit dat er sprake is van herhaald frauderen. Daarom vindt Verzekeraar acht jaar niet disproportioneel. De medische situatie van Consument heeft geen invloed op de beslissing van Verzekeraar.

3.5 De Commissie is van oordeel dat bij het bepalen van de duur van een registratie alle omstandigheden van het geval moeten worden meegewogen.

Verzekeraar is op grond van herhaald frauderen uitgekomen op een registratie van acht jaar. Deze omstandigheid weegt inderdaad zwaar, maar de Commissie vindt echter dat Verzekeraar ook de volgende factoren had moeten meewegen. Consument heeft erkend de vragen onjuist te hebben beantwoord. Consument krijgt hulp van meerdere hulpverlenende instanties, waaronder een psycholoog, ter verbetering van zijn gedrag. Een bewindvoerder is aangevraagd, die namens Consument financiële rechtshandelingen kan controleren. Daarmee wordt de kans op herhaling aanzienlijk verkleind. Daarnaast heeft Consument aangevoerd dat hij gezien zijn inkomen de hogere verzekeringspremie niet kan dragen, maar hij wel vanwege zijn lichamelijke beperking afhankelijk is van een auto. Door Verzekeraar is onvoldoende onderbouwd waarom deze factoren niet zijn meegewogen in de beoordeling van de duur van de registratie. De Commissie is van oordeel dat deze factoren verlichtende omstandigheden zijn waardoor alles meewegende een registratie voor de duur van vijf jaar passend is.

Incidentenregistratie?

3.6 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Consument heeft gevorderd dat zijn gegevens uit het EVR worden verwijderd. Tegen de interne registratie heeft Consument geen bezwaar geuit. Omdat het Incidentenregister beperkte externe werking heeft, gaat de Commissie ervan uit dat Consument met zijn vordering ook doorhaling van zijn gegevens in dit Incidentenregister heeft bedoeld. Voor zover Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument tevens heeft geregistreerd in het Incidentenregister (hetgeen niet uit het dossier is gebleken) is de Commissie van oordeel dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister kunnen blijven staan, in dit geval voor dezelfde duur als het EVR.

Conclusie

3.7 De registratie van de persoonsgegevens van Consument is op juiste gronden gedaan, de duur van de registraties moet worden verkort van acht naar vijf jaar.

4. De beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar de registratieduur van het EVR en het Incidentenregister verkort van acht naar vijf jaar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak betreft 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlagen

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen 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."

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).
(…)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister
(…)
4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister
5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister
5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.
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 vormden, 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.
5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister
(…)
5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.