Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-072
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. B.I. Bethlehem, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 juni 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V. Centraal Beheer Divisie Particulieren, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 11 februari 2016
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zich in het kader van een vordering op zijn inboedelverzekering agressief uitgelaten richting (medewerkers van) Verzekeraar, waarbij hij heeft geschreeuwd en gescholden. Verzekeraar heeft Consument per brief van 19 september 2014 bericht de inboedelverzekering per premievervaldatum van 1 januari 2015 niet te verlengen. Voorts heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument intern geregistreerd in de gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Consument vordert het herleven van zijn inboedelverzekering en verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de gebeurtenissenadministratie en het IVR.

De Commissie overweegt dat het Verzekeraar vrij stond om de inboedelverzekering niet te verlengen, nu Verzekeraar het besluit daartoe tenminste twee maanden van te voren aan Consument kenbaar heeft gemaakt (art. 7:940 lid 1 BW) en het niet-verlengen bovendien niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Het betreft een niet-verlengen en geen opzegging, zodat Consument bij andere Verzekeraars niet hoeft te melden dat hem een verzekering is opgezegd.

Over de interne registratie overweegt de Commissie dat ingevolge artikel 5.5.1 GVPFI ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, persoonsgegevens die betrekking hebben op gebeurtenissen die de zorg en aandacht van de financiële instelling behoeven, kunnen worden opgenomen in de gebeurtenissenadministratie. Verzekeraar heeft het agressieve gedrag van Consument als een gebeurtenis in de zin van de GVPFI mogen aanmerken en zijn persoonsgegevens in de gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR mogen registreren. De registratie is bovendien niet disproportioneel (art. 4.3 sub f GVPFI).

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 16 december 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een Woongarant-, auto- en rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar. De Woongarantverzekering heeft per 17 oktober 2013 een Woongarantverzekering bij Verzekeraar afgesloten met als contractvervaldatum 1 januari 2014 en jaarlijkse stilzwijgende verlenging per die datum. Per 1 januari 2014 is de verzekering stilzwijgend verlengd met een jaar.

2.2 Artikel 5.2 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden luidt, voor zover van belang, als volgt:

> *"Wij kunnen de verzekering opzeggen*
> *a. Per eerstvolgende contractsvervaldatum. De opzegging zal tenminste 2 maanden voor de contractsvervaldatum schriftelijk plaatsvinden;*
> *b. Tot 1 maand na afwikkeling van een schade met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 2 maanden. Deze opzegging zal schriftelijke plaatsvinden;*
> *(…)"*

2.3 Artikel 11 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden luidt, voor zover van belang, als volgt:

> *"Bij de aanvraag van een verzekering of financiële dienst vragen wij om persoonsgegevens. Deze gegevens gebruiken wij binnen de Achmea Groep voor het aangaan en uitvoeren van uw verzekeringsovereenkomst of financiële dienst, ter voorkoming en bestrijding van fraude, voor statistische analyse en om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen. (…)"*

2.4 Op 28 november 2011 heeft Consument aangifte gedaan van inbraak in zijn woning en box/garage/schuur/tuinhuis en vernieling van zijn auto, gepleegd tussen vrijdag 21 oktober en maandag 28 november 2011. In dit verband heeft Consument circa € 90.000 op zijn verzekering gevorderd.

2.5 Verzekeraar heeft een expertise-onderzoek door DEKRA Expertise B.V. laten uitvoeren, hetgeen heeft geresulteerd in een rapport d.d. 10 december 2012. In dat rapport wordt gesteld dat het schadebedrag niet is vast te stellen.

2.6 Consument heeft een belangenbehartiger ingeschakeld, die met Verzekeraar namens Consument over het schadebedrag heeft gecorrespondeerd. Uiteindelijk heeft Verzekeraar per brief van 8 mei 2014 en per e-mail van 14 mei 2014 voorgesteld Consument tegen finale kwijting € 31.000 uit te keren. Dit bedrag is door Consument geaccepteerd.

2.7 Gedurende het schadeafhandelingstraject is Consument af en toe boos geworden op (medewerkers van) Verzekeraar, waarbij hij – zowel telefonisch als bij Verzekeraar op kantoor – heeft geschreeuwd en gescholden.

2.8 Per brief van 19 september 2014 heeft Verzekeraar Consument laten weten dat de Woongarantverzekering per 1 januari 2015 niet verlengd wordt, omdat volgens Verzekeraar sprake is van onvoldoende vertrouwen tussen Verzekeraar en Consument. Verzekeraar beroept zich daarbij op artikel 5.2 sub a en b van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden.

2.9 Voorts heeft Verzekeraar Consument bericht dat hij het niet-verlengen van de verzekering intern heeft geregistreerd in de gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde intern verwijzingsregister (IVR).

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de gebeurtenissenadministratie en het IVR en het herleven van zijn Woongarantverzekering.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar onrechtmatig jegens hem heeft gehandeld door de verzekering niet te verlengen en zijn persoonsgegevens te registreren in de gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan. De stopzetting van zijn verzekering is ondeugdelijk. Consument is zich van geen kwaad bewust, terwijl Verzekeraar in het geheel niet motiveert waarom sprake zou zijn van het ontbreken van voldoende vertrouwen tussen Consument en Verzekeraar. Verzekeraar handelt in strijd met de redelijkheid en billijkheid door zonder redelijke grond de polis stop te zetten en Consument op te nemen in de gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Consument zal bij het aanvragen van een verzekering buiten de groep waartoe Verzekeraar behoort melding moeten maken van (de reden voor) de stopzetting van de verzekering en vreest daardoor dat hij bij die andere verzekeraar(s) zal worden geweigerd, waardoor hij zich alleen nog bij Rialto Verzekeringen zal kunnen verzekeren tegen een zeer hoge premie.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt allereerst vast dat Verzekeraar de verzekering van Consument niet heeft opgezegd, maar heeft besloten deze niet te verlengen. Dit betekent, dat Consument bij het aanvragen van nieuwe verzekeringen buiten de groep waartoe Verzekeraar behoort, niet behoeft te vermelden dat hem een verzekering is opgezegd.

4.2 Op grond van artikel 5.2 sub a van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden, alsmede op grond van artikel 7:940 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, stond het Verzekeraar vrij om de Woongarantverzekering, die op 31 december 2014 eindigde, niet te verlengen, nu Verzekeraar het besluit daartoe tenminste twee maanden van te voren (schriftelijk) aan Consument kenbaar heeft gemaakt (op 19 september 2014). Onder omstandigheden kan het niet verlengen van een verzekering naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn (art. 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek), maar dergelijke omstandigheden zijn niet gesteld en ook op andere wijze is daarvan niet gebleken.

4.3 Vervolgens zal de Commissie de vraag bespreken of Verzekeraar gerechtigd was de persoonsgegevens van Consument intern te registreren. Op interne registraties is de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (GVPFI) van toepassing. Ingevolge artikel 4.1 GVPFI worden persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt. Gegevensverwerking is behoorlijk, indien Verzekeraar Consument voorafgaand aan het verkrijgen van diens persoonsgegevens heeft geïnformeerd over de mogelijkheid van verwerking daarvan (artikel 4.7 GVPFI). Dit heeft Verzekeraar gedaan via artikel 11 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden.

4.4 Gegevensverwerking is zorgvuldig, indien de persoonsgegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verwerkt. Dit wordt nader uitgewerkt in artikel 4.3 en artikel 5 GVPFI. Ingevolge artikel 5.5.1 GVPFI 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, diens werknemers, klanten, overige relaties maar ook de financiële sector als geheel (kunnen) raken. Gebeurtenissen kunnen een kleine impact, maar ook grote gevolgen hebben. Het varieert van een klant die een medewerker heeft uitgescholden tot aan de medewerker en zijn eventuele medeplegers die miljoenen hebben verduisterd (vgl. de 'Handreiking ten behoeve van toepassing van interne en externe waarschuwingssystemen conform de bindende zelfregulering voor verzekeraars' van het Verbond van Verzekeraars, p. 17).

4.5 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument in het contact met (medewerkers van) Verzekeraar meerdere keren boos is geworden en daarbij medewerkers van Verzekeraar heeft uitgescholden. Gelet op het voorgaande, heeft Verzekeraar dit gedrag van Consument als een gebeurtenis in de zin van de GVPFI mogen aanmerken en zijn persoonsgegevens in de gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR mogen registreren.

4.6 Tot slot dient de registratie ingevolge artikel 4.3 sub f GVPFI proportioneel te zijn, hetgeen kort gezegd inhoudt dat het belang van Verzekeraar bij registratie prevaleert boven de nadelige gevolgen daarvan voor Consument. Verzekeraar heeft haar belang bij registratie uiteengezet. De registratie is intern en Consument ondervindt daarvan enkel voor wat betreft zijn inboedelverzekering hinder (de auto- en rechtsbijstandverzekering van Consument lopen immers nog door), welke hinder er alleen uit bestaat dat Consument zijn inboedelverzekering niet meer kan onderbrengen binnen Verzekeraar en de groep waartoe Verzekeraar behoort.

De interne registratie brengt niet mee dat Consument zich enkel nog bij Rialto kan verzekeren. Gelet hierop is de Commissie van oordeel dat Consument niet disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt door de interne registratie.

4.7 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar onrechtmatig heeft gehandeld jegens Consument. De Commissie wijst de vorderingen van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

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.