Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-432 d.d. 9 december 2014
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. E.M. Dil-Stork, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Samenvatting

Mededelingsplicht. Interne en externe registratie. Consument heeft in 2003 en in 2004 verzekeringen aangevraagd bij Aangeslotene. In 2008 heeft Consument een schade gemeld naar aanleiding waarvan Aangeslotene onderzoek heeft laten doen naar onder meer het schade- en verzekeringsverleden van Consument. Door dit onderzoek kwam aan het licht dat Consument vragen in de aanvraagformulieren onjuist had beantwoord. Aangeslotene heeft de gegevens van Consument toen laten opnemen in het incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. Consument vordert vaststelling dat de registratie onrechtmatig was. Vordering afgewezen.

Consument,

tegen

ASR Schadeverzekering N.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 van de gemachtigde van Consument van 24 mei 2014 met bijlagen, waaronder het door Consument ondertekende vragenformulier;
- 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. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 27 oktober 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1. Consument heeft bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene (hierna beide: Aangeslotene) met een door hem op 8 oktober 2003 ondertekend, aanvraagformulier voor het TotaalPakket voor Particulieren een personenautoverzekering en een Ongevallen Inzittenden verzekering aangevraagd. In het formulier zijn de volgende slotvragen gesteld:

"Heeft u op één of meer verzekeringen de afgelopen 3 jaar schade geleden of veroorzaakt
(…)
Is er in de afgelopen acht jaar aan u of één van uw gezinsleden een soortgelijke of andere verzekering geweigerd of opgezegd, dan wel werden er beperkende of verzwarende bepalingen voorgesteld
(…)
Bent u of een andere belanghebbende bij deze verzekering in de laatste acht jaar in aanraking geweest met politie of justitie? Bijvoorbeeld omdat u, of een andere belanghebbende, werd verdacht van het plegen van een misdrijf?
Zo ja, geef dan aan om welk misdrijf het ging, of het tot een rechtszaak is gekomen, wat het resultaat daarvan was en of eventuele (straf)maatregelen al zijn uitgevoerd.

Namens Consument heeft de assurantietussenpersoon de eerste twee vragen met 'nee' beantwoord. De derde vraag is met 'ja' beantwoord en daarop is de volgende toelichting gegeven:

"Klant heeft loods gehad in [provincie] en deze verhuurd. Huurder heeft stroom achter meter van verzekerde gehaald i.v.m. kweken wiet. Klant is hiervoor veroordeeld (werkstraf) terwijl hij er niets van wist."

3.2. Consument heeft met een aanvraagformulier voor een Totaalpakket voor Particulieren, door hem ondertekend op 27 januari 2004, een woonhuis-, inboedel-, doorlopende reisverzekering en een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren aangevraagd. In het formulier zijn dezelfde slotvragen gesteld als in het aanvraagformulier dat Consument op 8 oktober 2003 heeft ondertekend.
Consument heeft de eerste twee vragen met 'nee' beantwoord en bij de derde vraag de volgende toelichting gegeven:
"Klant heeft in [provincie] een loods gehad en deze verhuurd, de huurder heeft stroom achter meter van verzekerde gehaald ivm kweken van wiet. Klant is hiervoor veroordeeld terwijl hij er niets van wist (werkstraf)"

3.3. Op 15 oktober 2004 heeft Consument een motorrijtuigverzekering aangevraagd met ingangsdatum 12 oktober 2004. Hij heeft de onder 3.1 geciteerde slotvragen ontkennend beantwoord en de vraag naar het strafrechtelijk verleden met 'ja' beantwoord en bij de toelichting vermeld: *'zie 1e aanvraag'*.

3.4. Omstreeks 26 juni 2008 heeft Consument bij Aangeslotene gemeld dat zijn kind op 9 juni 2008 schade had toegebracht aan de auto van een derde. Aangeslotene heeft vervolgens een feitenonderzoek laten uitvoeren waarvan het schade- en verzekeringsverleden van Consument een onderdeel was.
In het onderzoeksrapport van 22 juli 2008 staat, voor zover van belang:
"[Consument] was voordat hij zelfstandig ondernemer werd onder andere in loondienst werkzaam van Delta Lloyd N.V. (…)
<u>Schaden:</u>
[Consument] had alle verzekeringen bij zijn werkgever Delta Lloyd N.V. ondergebracht. Tijdens deze periode vond er een inbraak in zijn woning plaats ter grootte van f 60.000,-. Daarover waren intern wat problemen, doch na bemiddeling van zijn directe chef werd deze schade uiteindelijk volledig uitgekeerd. Hij woonde destijds in [plaats].
Vervolgens vond er aan zijn huidige adres, waar hij sedert 1 september 2001 woonachtig is, ook nog eens tweemaal een diefstal plaats. Dit betroffen een inbraak (2002) en een insluiping (2003), zijnde een middelgrote en een kleine schade.
<u>Opzegging verzekeringen</u>
Na de derde diefstal-/inbraakschade werden de verzekeringen van [Consument] door Delta Lloyd Schadeverzekering nv. opgezegd. In het verlengde daarvan sloot uw verzekerde nieuwe polissen via Zeeland Assurantiën, welke zoals bekend bij Fortis ASR Schadeverzekering N.V. werden ondergebracht.

[Consument] verklaart dat door hem aan de [tussenpersoon] is verteld dat Delta Lloyd Schadeverzekering nv de verzekeringen om genoemde reden zou gaan opzeggen c.q. had opgezegd. (…)"

In de verklaring van Consument tegenover de onderzoeker, van 16 juli 2008 staat, voor zover van belang:

"(…) Ik had destijds alle verzekeringen bij Delta Lloyd lopen. Tijdens mijn dienstverband werd er één keer ingebroken aan mijn huisadres te [plaats], (…). De uitkering bedroeg destijds f 60.000,-.
Na beëindiging van mijn dienstverband is er aan mijn huidige adres tweemaal ingebroken, eigenlijk één inbraak en één insluiping. Dit was in 2002 en 2003. De exacte data weet ik niet meer. Het betrof een kleine en een middelgrote schadeclaim. De schadebedragen weet ik niet meer.
De laatste schade, de kleinste van de drie, was voor Delta Lloyd de reden om op grond van een slecht schadeverloop alle schadeverzekeringen op te zeggen.
Dit betekende dat ik alle polissen nagenoeg per direct bij een andere verzekeraar diende te sluiten. Ik heb daarvoor contact opgenomen met [tussenpersoon]. Hij is bij mij thuis gekomen en ik heb hem de gehele situatie die er bij Delta Lloyd speelde verteld. Derhalve was hij op de hoogte van de opzeggingen door Delta Lloyd.
Ik heb hem toen ook geïnformeerd over mijn strafrechtelijk verleden. In een pand dat ik huurde heb ik samen met iemand anders een hennepkwekerij gehad. Wij waren beiden op de hoogte dat deze hennepkwekerij er was en waren ook beiden verantwoordelijk voor de exploitatie daarvan. In het verlengde daarvan werden wij beiden veroordeeld tot een onvoorwaardelijke taakstraf van 180 uur, alsmede een voorwaardelijke gevangenisstraf met een proeftijd van twee jaar.
Ten aanzien van de opzeggingen door Delta Lloyd wil ik toch nog opmerken dat ik niet uitsluit dat de lopende schadeverzekeringen pas formeel op een later tijdstip dan dat ik de aanvragen bij Fortis in januari 2004 deed, zijn opgezegd. Ik kan het anders niet verklaren dat een en ander niet op het aanvraagformulier werd vermeld. Ik heb het aanvraagformulier overigens niet zelf ingevuld. Wel is deze door mij persoonlijk ondertekend.
Ik wil benadrukken dat ik op het moment van de aanvraag van de nieuwe verzekeringen bij Fortis er van op de hoogte was dat Delta Lloyd mijn verzekeringen zou opzeggen. Daar was toentertijd geen enkele discussie over. Dit was ook de enige reden om met mijn volledige verzekeringspakket over te stappen. Ik sluit niet uit dat de assurantietussenpersoon vanwege het feit dat dit nog niet officieel was gebeurd, deze informatie niet heeft vermeld op de aanvraag omdat pas later de formele opzeggingen zouden plaatsvinden.
Ik begrijp oprecht en ook absoluut niet dat op het aanvraagformulier dat door mij op 27 januari 2004 werd ondertekend niet is genoteerd dat ik de 3 daaraan voorafgaande jaren schade zou hebben geleden of veroorzaakt. Ook dit, dat wil zeggen de schaden, heb ik verteld aan de assurantietussenpersoon.
(…)
Met betrekking tot mijn strafrechtelijk verleden wil ik in alle openheid aan Fortis melden dat na het sluiten van de verzekeringen ik op 15 november 2004 ben aangehouden door de politie vanwege het op grote schaal exploiteren van hennepkwekerijen en handel in weed. In het daarmee verband houdende financiële onderzoek kwam men ook de schadeclaims bij Delta Lloyd tegen. Ik heb toen bekend dat door mij bij alle drie de geclaimde schaden was gemajoreerd. Met andere woorden, ik had meer opgegeven dat dan er daadwerkelijk was gestolen. Ik had dit gedaan om puur datgene te krijgen waar ik recht op had. Verzekeraars betalen bijna altijd minder dan waar men feitelijk recht op heeft.
Ik werd op 15 maart 2005 door de arrondissementsrechtbank (meervoudige kamer) veroordeeld voor de acties met betrekking tot de hennepkwekerij, alsmede het majoreren van de verzekeringsmaatschappij. Ik kreeg een onvoorwaardelijke gevangenisstraf van twee jaar. Deze straf heb ik volledig ondergaan.
(…)"

3.5. Bij brief van 9 september 2008 heeft Aangeslotene Consument bericht dat hij zijn mededelingsplicht bij het aangaan van de verzekering niet is nagekomen en dat Aangeslotene de verzekeringen opzegt en de persoonsgegevens van Consument laat

registreren in het incidentenregister van Aangeslotene en in het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) van de Stichting Centraal Informatie Systeem (hierna: Stichting CIS).

3.6. Consument heeft op 21 augustus 2013 verzocht om inzage in de gegevens die Aangeslotene in haar registers heeft opgeslagen. Op grond van artikel 5.3.1. van het Protocol Incidentenwaarschuwingssystemen Financiële Instellingen 2013 heeft Aangeslotene de proportionaliteit van de externe registratie toen opnieuw beoordeeld. Aangeslotene heeft de registratie op basis van die beoordeling verwijderd, waarbij Aangeslotene in aanmerking heeft genomen dat de registratie op dat moment bijna vijf jaar had geduurd en geen nieuwe incidenten bekend waren.

3.7. In het ten tijde van de registratie geldende Protocol Incidentenwaarschuwings-systemen Financiële Instellingen van 27 juli 2004 (hierna: het Protocol) is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

"4. Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

Met het oog op het kunnen deelnemen aan het incidentenwaarschuwingssysteem, financiële instellingen is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het incidentenregister te hanteren:

"Het geheel aan verwerkingen 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 financiële instellingen;*
- *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 Vastlegging

In het incidentenregister worden slechts gegevens opgenomen van (rechts)personen, indien er naar het oordeel van de deelnemers sprake is van een gerede aanleiding, een en ander met inachtneming van de in 4.1 genoemde doelstelling.

(…)

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 vaststelling dat de door Aangeslotene gedane registratie van zijn persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister van de Stichting CIS onrechtmatig was.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- De externe registratie was niet terecht en niet proportioneel. Ten tijde van de aanvraag van de verzekering had Delta Lloyd aangekondigd de verzekeringen op te zeggen maar waren de verzekeringen nog niet opgezegd. Consument heeft de vraag hierover in het aanvraagformulier dus correct beantwoord. Consument heeft ook de vraag naar zijn strafrechtelijk verleden correct en volledig beantwoord. De registratie is voorts niet rechtvaardig omdat de aanvraag dateert uit 2003 en de registratie in 2008 heeft plaatsgevonden. Als gevolg van de onterechte registratie heeft Consument alleen tegen een hoger tarief verzekeringen kunnen sluiten, heeft hij zijn hypotheek niet kunnen oversluiten en geen arbeidsongeschiktheids-verzekering kunnen sluiten.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument is zijn mededelingsplicht bij het aangaan van de verzekeringen niet nagekomen. Bij kennis van de ware stand van zaken zou Aangeslotene de aanvraag van Consument niet hebben geaccepteerd.

- Er is sprake van benadeling in de zin van artikel 4.1.1 van het Protocol. De opname van de persoonsgegevens van Consument in het incidentenregister van Aangeslotene is daarmee gerechtvaardigd. De externe registratie in het EVR voldoet aan de in artikel 6.2 van het Protocol opgenomen criteria. Consument heeft op meerdere punten zijn mededelingsplicht geschonden en Aangeslotene benadeeld. Het belang van Aangeslotene bij registratie is gerechtvaardigd en prevaleert boven het belang van Consument. De registratie was daarmee rechtmatig.

5. Beoordeling

5.1. Aan de orde is de vraag of Aangeslotene terecht is overgegaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het door haar aangehouden interne register en het Extern Verwijzingsregister van de Stichting CIS. Ter beantwoording van die vraag, dient in de eerste plaats te worden beoordeeld of Consument zijn mededelingsplicht bij het aangaan van de verzekeringen is nagekomen.

5.2. Het gaat in deze in de eerste plaats om de vraag of Consument ten onrechte de vraag of er in de afgelopen acht jaar een verzekering was opgezegd ontkennend heeft beantwoord. Consument heeft aangevoerd dat op het moment van het sluiten van de verzekeringen bij Aangeslotene de verzekering door Delta Lloyd nog niet daadwerkelijk was beëindigd en dat een voornemen van Delta Lloyd om een verzekering op te zeggen niet behoefde te worden gemeld nu daarnaar niet werd gevraagd. Aangeslotene heeft zich hiertegen verweerd en gesteld dat zij, daartoe gemachtigd door Consument, informatie heeft opgevraagd bij Delta Lloyd over het schadeverleden en over de opzegging van de verzekeringen van Consument door Delta Lloyd en dat volgens die informatie de verzekeringen per 1 juni 2003 zijn opgezegd. Dit is ter zitting door de gemachtigde van Consument niet betwist. De Commissie kan daarom als vaststaand aannemen dat de verzekeringen door Delta Lloyd zijn beëindigd per 1 juni 2003. Nu de aanvraagformulieren dateren van na die datum, heeft Consument de vraag in het aanvraagformulier of hem in de acht jaren voorafgaand aan de aanvraag verzekeringen zijn opgezegd, onjuist beantwoord.

5.3. Met betrekking tot de vraag naar het strafrechtelijk verleden van Consument stelt Consument dat hij deze vraag volledig en naar waarheid heeft beantwoord. De Commissie volgt het verweer van Aangeslotene dat ook het antwoord op deze vraag in strijd met de waarheid is. Consument heeft aan de onderzoeker verklaard dat hij, anders dan hij op de aanvraagformulieren heeft vermeld, wel betrokken was bij de exploitatie van de hennepkwekerij en dat hij niet alleen een taakstraf heeft opgelegd gekregen maar ook is veroordeeld tot een voorwaardelijke gevangenis met een proeftijd van twee jaar.

5.4. Uit het relaas van partijen en hetgeen door de gemachtigde van Consument ter zitting naar voren is gebracht blijkt dat Consument de vraag naar zijn schadeverleden onjuist heeft beantwoord. Namens Consument evenwel is aangevoerd dat het onjuist beantwoorden van deze vraag registratie niet rechtvaardigt nu de aanvragen dateren uit 2003/2004 en de registratie pas in 2008 heeft plaatsgevonden. De Commissie kan hierin niet meegaan. De schademelding van Consument in juni 2008 was voor Aangeslotene aanleiding onderzoek te doen naar het schade- en verzekeringsverleden van Consument. Eerst bij dat onderzoek is Aangeslotene gebleken dat Consument aan hem gestelde vragen in het aanvraagformulier onjuist heeft beantwoord. Aangeslotene heeft Consument vervolgens bij brief van 9 september 2008 bericht dat zij de persoonsgegevens van Consument heeft laten

registreren. De omstandigheid dat tussen het moment van de aanvraag en het moment van registratie een periode van enkele jaren is gelegen kan Aangeslotene dus niet worden verweten nu het niet nakomen van de mededelingsplicht eerst aan het licht kwam na een schademelding van Consument in 2008.

5.5. Uit het voorgaande volgt dat Consument meerdere vragen in het aanvraagformulier niet naar waarheid heeft beantwoord en zijn mededelingsplicht bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomsten niet is nagekomen. Hiermee is sprake van een tegen Aangeslotene gerichte schending door Consument van een wettelijke voorschrift, te weten artikel 251 Wetboek van Koophandel (oud), thans artikel 7:928 Burgerlijk Wetboek. Gelet hierop en op de aard van de verzwegen feiten kon de gedraging van Consument een bedreiging vormen voor cliënten en/of medewerkers van Aangeslotene in de zin van art. 6.2 van het Protocol. Dit brengt naar het oordeel van de Commissie mee dat Aangeslotene er een gerechtvaardigd belang bij had de persoonsgegevens van Consument in de voormelde registers op te (doen) nemen. Daarmee is voldaan aan de in art. 5.2 en 6.2 van het Protocol opgenomen criteria, waaronder derhalve ook het proportionaliteitsbeginsel van art. 6.2, zodat de opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was.

5.6. 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 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.