Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0766

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	5 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Allianz Benelux N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Autoverzekering. De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd bij Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) vanwege een schademelding. De consument vordert verwijdering van de registratie en een schadevergoeding van € 10.000,-, omdat hij geen gewone verzekering kan afsluiten. De commissie is van oordeel dat de consument betrokken was bij de claim en dat hij voldoende over de registratie (een zogenoemde ongekleurde claimmelding) in CIS is geïnformeerd. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de aanvulling daarop; 5) de stukken van de consument die hij op 11 en 27 juni 2024 heeft toegestuurd; 6) de repliek van de consument en 7) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft via zijn voormalig werkgever een auto geleased bij [autoleasebedrijf] (hierna: de leaseauto). [Autoleasebedrijf] heeft bij de verzekeraar een autoverzekering voor een leaseauto met de consument als verzekerde.

2.2 Tussen [autoleasebedrijf] en de verzekeraar gelden polisvoorwaarden PM22 (hierna: de voorwaarden). Voor deze zaak is artikel 17 van de voorwaarden van belang. Dit artikel luidt als volgt:

> *"17. Wat doen we met uw gegevens?*
>
> *Wij behandelen uw persoonsgegevens zorgvuldig. Wij doen dit volgens de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens van het Verbond van Verzekeraars.*
>
> *U kunt deze gedragscode lezen op de website van het Verbond van Verzekeraars: www.verzekeraars.nl.*
>
> *Wij kunnen uw persoonsgegevens gebruiken:*
> *- Om de verzekering af te sluiten.*
> *- Om de verzekering uit te voeren en te beheren.*
> *- Om fraude te voorkomen en te bestrijden.*
> *- Om ons aan wet- en regelgeving te houden.*
> *- Voor marketingactiviteiten.*
>
> *Soms wisselen wij uw gegevens uit met bedrijven waarmee wij samenwerken. Met deze bedrijven hebben wij afspraken gemaakt om zorgvuldig met uw gegevens om te gaan.*
>
> *Wilt uw weten welke gegevens wij van u bewaren. Of wilt u fouten verbeteren of gegevens laten verwijderen? Neem dan contact op met onze functionaris gegevensbescherming., postbus 761, 3000 AT Rotterdam of via onze klantenservicepagina of privacy@allianz.nl. Het komt voor dat ons privacybeleid wijzigt. Kijkt u op www.allianz.nl/privacy voor de volledige, actuele tekst van ons privacybeleid."*

2.3 In het privacybeleid (Privacystatement) van de verzekeraar staat onder meer het volgende:

> *"**Persoonsgegevens in de CIS databank***
> *Voor een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid leggen wij je gegevens vast in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen. De Stichting CIS (Bordewijklaan 2, 2591 XR, Den Haag) beheert deze gegevens. Het doel van de verwerking van persoonsgegevens bij CIS voor ons als verzekeraar is om risico's te beoordelen en te beheersen en verzekeringscriminaliteit tegen te gaan. De gegevens bij CIS worden gebruikt om de veiligheid en integriteit van de financiële sector te waarborgen. Ook worden anonieme gegevens gebruikt voor statistische analyses. Daarnaast leggen wij je klantgegevens centraal vast om personen, bedrijven, objecten en risicoadressen te kunnen vinden in het geval van ernstige calamiteiten, incidenten zoals verzekeringsfraude, of opsporingsactiviteiten door politie en justitie.*

Verder registreren wij in CIS gegevens van claimmeldingen. Deze claimmeldingen zijn neutraal. Wij leggen geen informatie vast over schuld of aansprakelijkheid. Zie voor meer informatie www.stichtingcis.nl. Hier vind je ook het CIS Privacyreglement."

2.4 Op 25 juni 2023 is de consument betrokken geraakt bij een aanrijding. De deur van de leaseauto kwam tegen de deur van een andere auto. Hiervoor hebben de consument en de tegenpartij een schadeformulier ingevuld.

2.5 Op 5 juli 2023 heeft [autoleasebedrijf] het schadeformulier aan de verzekeraar toegestuurd.

2.6 De verzekeraar heeft geen schade uitgekeerd en de claimmelding op naam van de consument bij Stichting Centraal Informatie Systeem (hierna: CIS) gemeld.

De klacht en vordering

2.7 De consument vindt dat de verzekeraar ten onrechte zijn persoonsgegevens bij CIS heeft geregistreerd. De schade aan de auto is veroorzaakt door de wind en daarom had de consument hier geen schuld aan. Op IJburg waait het namelijk altijd. Uit de machtiging blijkt dat de consument namens [autoleasebedrijf] kan optreden. Het is dus [autoleasebedrijf] die bij CIS moet worden geregistreerd. Bovendien is de consument niet geïnformeerd over de melding bij CIS.

2.8 Door de onterechte melding bij CIS kan de consument geen normale autoverzekering sluiten. Hij vordert verwijdering van de registratie en een schadevergoeding van € 10.000,-.

Het verweer

2.9 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De vraag die voorligt is of de verzekeraar de schadeclaim bij CIS mocht melden. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en licht haar oordeel als volgt toe.

3.2 De verzekeraar heeft de schade op 25 juni 2023 gemeld bij CIS. Hierop zijn het CIS Privacyreglement 2018 en het CIS Gebruikersprotocol 2018 van toepassing. De onderhavige melding bij CIS is een zogenoemde 'ongekleurde claimmelding' als bedoeld in artikel 13 lid 1 sub a van het CIS Gebruikersprotocol. 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 de registratie wordt geïnformeerd.[1] De relevante bepalingen uit deze regelgeving zijn in de bijlage opgenomen.

[1] Zie ook GC Kifid 2019-712, te vinden op www.kifid.nl.

3.3 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. Het is dus niet mogelijk dat de onderhavige claim op naam van [autoleasebedrijf] bij CIS wordt geregistreerd. Door het invullen van het schadeaangifteformulier als betrokkene bij de schade en de melding van de schade aan de verzekeraar is voldaan aan de vereisten voor verwerking van de persoonsgegevens van de consument bij CIS.

3.4 De commissie is van oordeel dat de consument ook voldoende is geïnformeerd over de registratie in CIS door artikel 17 van de voorwaarden en het privacybeleid (Privacystatement) van de verzekeraar. Dat de consument de verzekeringsvoorwaarden niet heeft ontvangen kan hij de verzekeraar niet tegenwerpen, omdat niet hij, maar [autoleasebedrijf], de verzekeringnemer is. Daarnaast is de consument geïnformeerd via het schade-aangifteformulier dat hij heeft ingevuld. Op de toelichting van dit formulier staat onder meer het volgende:

> *"Wat doet de verzekeraar met uw gegevens?*
> *Uw gegevens worden onder andere gebruikt voor de schadeafhandeling. Voor het bestrijden en voorkomen van fraude en beheersen van risico's registreert de verzekeraar de (persoons) gegevens op dit formulier bij Stichting Centraal Informatie Systeem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen. Kijk voor meer informatie en uw rechten in het privacystatement van uw eigen verzekeraar en in het privacyreglement van www.stichtingcis.nl."*

3.5 De stelling van de consument dat hij door de onderhavige CIS-registratie geen verzekeringen kan afsluiten heeft de consumenten bovendien onvoldoende aannemelijk gemaakt. Deze stelling is overigens niet juist, want uit later toegestuurde stukken is gebleken dat er meerdere CIS-registraties op zijn naam staan.

Conclusie

3.6 De klacht van de consument is ongegrond en zijn vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante artikelen uit CIS gebruikersprotocol 2018

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 CIS en kan gebruik maken van communicatievoorbeelden die CIS ter beschikking stelt.
3. 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.
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. Desgevraagd toont de deelnemer aan 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.
(...)

Toelichting op het CIS gebruikersprotocol per artikel

Artikel 10 tot en met 12
Artikel 10, 11 en 12 geven de grenzen voor de toepassing van de CIS databank en de CIS data aan. De CIS databank mag worden ingezet als hulpmiddel bij controle van de informatie die betrokkene zelf aan de deelnemer heeft verstrekt. De grenzen zijn gesteld bij schadelastbeperking en de beheersing van verzekeringsfraude en -criminaliteit.

Daarbij gaat het in het bijzonder om:

- inschatting van het moreel risico bij beoordeling van een nieuwe klant of opgegeven wijziging door een klant (heeft betrokkene bijvoorbeeld zijn verzekeringsverleden naar waarheid vermeld op zijn aanvraag voor een nieuwe of aangepaste verzekering);
- het tegengaan van verzekeringsfraude door controle op claimgedrag7;
- waarschuwingen over eerder onrechtmatig handelen tegen een financiële instelling.

De claimmeldingen zijn nadrukkelijk niet bedoeld om een risico-inschatting op het te verwachten claimgedrag van betrokkene te maken.

De CIS databank wordt geraadpleegd om informatie te controleren die de deelnemer van zijn relatie heeft ontvangen. Het is deelnemers niet toegestaan om de CIS data te bevragen als betrokkene niet in de gelegenheid is gesteld de gewenste informatie zelf te verstrekken. Een deelnemer mag ook geen informatie uit de CIS databank halen voordat hij de kandidaat-verzekeringnemer daar naar heeft gevraagd. De CIS databank is bedoeld als een controlemiddel en niet als voorselectiesysteem[2].

Deelnemers kunnen volledig geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens, zoals profilering, verrichten voor het nemen van een besluit ten aanzien van het aangaan of uitvoeren van een verzekering. Zulke verwerkingen vinden slechts plaats indien het besluit en de verwerking:
(a) noodzakelijk zijn voor het aangaan of uitvoeren van de verzekering; of
(b) berusten op uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene; of
(c) om een publiekrechtelijke taak of wettelijke verplichting na te komen. De deelnemer informeert de betrokkene over deze verwerking en de betrokkene moet zijn standpunt kenbaar kunnen maken over het besluit, bezwaar aantekenen en de deelnemer verzoeken een besluit toe te lichten en door een mens te laten heroverwegen.

Zodra een deelnemer een besluit aangaande een betrokkene neemt dat is gebaseerd op geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens en dat de betrokkene in aanmerkelijke mate kan treffen, verschaft hij de betrokkene informatie over het bestaan, het belang, de logica en de te verwachten gevolgen van deze verwerking. De verschafte informatie is zo concreet en praktisch mogelijk, zodat de betrokkene een overzichtelijk beeld kan ontwikkelen over de mogelijke gevolgen van het besluit.

[2] Zie artikel 7:928 BW over de wettelijke mededelingsplicht.

Relevante bepalingen uit het CIS privacyreglement 2018

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 AVG 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.

Artikel 4 Soort gegevens die verwerkt worden en wijze van verkrijging

1. In de CIS databank worden de volgende soorten van gegevens verwerkt: (...)
C. Meldinggegevens:
I. naam verzekeraar (risicodrager);
II. naam afhandelaar (risicodrager of gevolmachtigde);
III. naam afdeling;
IV. meldingsoort;
V. branche, inclusief aanduiding co-assurantie; 12

VI. meldingreden, ingangsdatum, einddatum;
VII. schadenummer, dossiernummer, polisnummer;
VIII. referentiedatum en datumsoort, bijvoorbeeld de schadedatum;
IX. schadeoorzaak en schadeland;
X. aanduiding aangifte politie;
XI. (schade)bedragen en muntsoort:
a. gereserveerd bedrag;
b. werkelijk schadebedrag;
c. feitelijk uitgekeerd schadebedrag;
XII. overlijdensgegevens (alleen ingeval van levensverzekering);
(...)