Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0291
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 september 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 26 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving.

Samenvatting

Premiebetaling. Interne melding bij de verzekeraar. De consument heeft na daartoe overeenkomstig de eisen van artikel 7:934 BW te zijn aangemaand de vervolgpremie voor haar autoverzekering niet tijdig betaald. De verzekeraar heeft de verzekering daarom beëindigd. Deze opzegging is terecht. De verzekeraar heeft van die opzegging ook een interne melding gemaakt en wil die voor vijf jaar handhaven. Deze melding is op grond van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars terecht en proportioneel. Vordering afgewezen.

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 om: 1) de brief van de consument van 23 september 2020, 2) het klachtformulier van de consument, 3) de aanvullende stukken van de consument, 4) het verweerschrift van de verzekeraar, 5) de reactie van de consument en 6) de reactie 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft vanaf 5 februari 2019 bij de verzekeraar een autoverzekering (hierna: de verzekering).

2.2 De consument heeft de maandpremie van de verzekering over november en december 2020 niet betaald. De verzekeraar heeft de consument over die betalingsachterstand geïnformeerd per e-mail van 29 november 2019 en 6 december 2019. In zijn brief van 17 december 2019 heeft de verzekeraar de consument weer verzocht het openstaande bedrag van € 196,58 te betalen en hij heeft de consument erop gewezen dat als zij niet tijdig betaalt de verzekering op 5 januari 2020 wordt gestopt. De verzekeraar heeft er daarbij ook op gewezen dat hij de gegevens van de consument in dat geval in zijn informatiesysteem zal opslaan en dat de consument dan mogelijk ook geen verzekeringen meer kan afsluiten bij de andere merken van de maatschappij. De brief is gestuurd naar het oude adres van de consument.

2.3 Ook na de brief van de verzekeraar van 17 december 2019 heeft de consument de achterstallige premies niet betaald. De verzekeraar heeft de verzekering daarom op 5 januari 2020 beëindigd en hiervan een interne melding gemaakt.

2.4 Op 6 en 7 januari 2020 heeft de consument per whatsapp contact gehad met de verzekering over de premiebetaling. De consument heeft in dit gesprek haar nieuwe adres doorgegeven en aangegeven dat zij het in verband met een nieuwe baan financieel even niet breed heeft en eind januari pas weer salaris krijgt. Zij heeft gevraagd of er iets kan worden geregeld voor de openstaande bedragen. In het whatsapp-gesprek staat verder, voor zover relevant:

(V= de verzekeraar; C = de consument)

"(7-1-2020) V – Goedemorgen u appt met (naam 1). Ik wil het graag voor u regelen. Maar helaas kan de betaling niet uitgesteld worden. De uiterste betaaldatum voor de periode 01-11-2019 tot 01-01-020 is 5 januari 2020. U loopt nu het risico dat uw polis gestopt wordt door deze openstaande premie van € 196,58. Mag ik u een AcceptEmail sturen naar (e-mailadres van de consument]? U betaalt dan direct via iDeal. Met uw nieuwe baan en loon in het vooruitzicht moet dat lukken? En kunt u misschien anders iemand vinden die uw betaling voor kan schieten?

(13-1-2020) C – Goedemorgen
Het gaat mij echt niet lukken en niemand kan het helaas voorschieten

Ik wil graag in delen betalen

(13-1-2020) V – Goedemorgen, u appt met (naam 2). Wat vervelend dat niemand u kan helpen met de betaling. Zoals mijn collega's al hebben aangegeven kunt u niet in delen betalen. U betaalt uw verzekering met een maandbetaling. Dit zien wij al als een betalingsregeling.
Heeft u verder nog vragen?

(5-2-2020) C Ik wil graag mijn schulden aflossen
Kunt u mij vertellen hoe veel ik moet betalen en waar ik het naar kan over maken?"

Vervolgens heeft de consument laten weten dat alles telefonisch is besproken en is opgelost.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de interne registratie van haar persoonsgegevens door de verzekeraar en herstel van de mogelijkheid om een verzekering te kunnen afsluiten.

2.6 Ter onderbouwing van haar vordering voert de consument aan dat de automatische incasso van de premie niet mogelijk was doordat de consument haar salaris niet tijdig had gekregen. De consument heeft de betalingsherinneringen niet tijdig ontvangen, omdat die naar het adres van haar moeder zijn gestuurd en zij daar niet meer woonde. De consument had haar adreswijziging nog niet aan de verzekeraar doorgegeven. De consument heeft haar moeder wel gevraagd naar haar post, maar is er toen niet op gewezen dat er brieven van de verzekeraar waren ontvangen. Pas op 3 augustus 2020 heeft de consument de aanmaningen gelezen, nadat de verzekeraar die haar in kopie had toegestuurd. De consument heeft de openstaande schuld meteen betaald, toen haar dat duidelijk werd. De consument voert verder aan dat zij nooit eerder betalingsachterstanden heeft gehad. De beëindiging van de verzekering is begrijpelijk maar hierdoor is het voor de consument niet mogelijk tegen normale voorwaarden een verzekering te sluiten. Dit is een te zware maatregel.

Het verweer

2.7 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.
De consument heeft de premies van november en december 2019 niet betaald, omdat zij de automatisch betaalde bedragen zelf heeft gestorneerd. De verzekeraar heeft de consument per e-mailberichten van 29 november 2019 en 6 december 2019 geïnformeerd over de betalingsachterstand en aangemaand tot betaling van de premie en bij brief van 17 december 2019 heeft hij de consument een laatste termijn gesteld en haar geïnformeerd over de gevolgen van het uitblijven van betaling. De ingebrekestelling is verstuurd naar het laatst bekende adres bij de verzekeraar. De consument heeft haar nieuwe adres pas op 6 januari 2020 doorgegeven. Maar de consument heeft ook op de e-mailberichten niet gereageerd, terwijl die naar het juiste e-mailadres van de consument zijn gestuurd. Op 6 januari 2020 heeft de verzekeraar de consument de mogelijkheid geboden om alsnog via iDeal te betalen maar hiervan heeft de consument geen gebruik gemaakt. De consument heeft, anders dan zij stelt, de premie niet meteen betaald toen zij met de openstaande bedragen bekend was. Zij heeft de premie pas voldaan op 6 februari 2020.

De verzekeraar heeft een interne melding gemaakt en deze is vijf jaar zichtbaar. Daarin staat dat de verzekering is beëindigd omdat de premie niet op tijd werd betaald.

De melding is alleen te zien voor de verzekeraars van de groep waar de verzekeraar deel van uitmaakt, te weten Avéro, Interpolis, FBTO en Inshared. Wanneer de consument in de toekomst verzekeringen aanvraagt bij één van deze verzekeraars, kan verzekeraar bij haar beslissing rekening houden met deze melding. Het niet tijdig betalen van de premie brengt veel aanmaningskosten mee. Wanneer de verzekering is beëindigd omdat de premie niet op tijd is betaald, kiest de verzekeraar er in veel situaties voor die klant niet opnieuw te accepteren. Met de interne melding zorgt de verzekeraar ervoor dat de verzekeringen betaalbaar blijven. Verzekeraar heeft in zijn afweging meegewogen dat de consument niet uit zichzelf liet weten dat zij de premie niet kon betalen en dat zij automatische incasso voor de premies van november en december 2019 storneerde.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Het gaat in dit dossier om de vraag of de verzekeraar de verzekering van de consument mocht opzeggen wegens wanbetaling en of hij daarvan een interne melding mocht maken.

De opzegging van de verzekering

3.2 Vast staat dat de consument de voor de verzekering verschuldigde premie over de maanden november en december 2019 niet tijdig heeft voldaan. In artikel 7:934 van het Burgerlijk Wetboek (BW) staat wanneer een verzekering mag worden beëindigd als de premie niet wordt betaald.

3.3 Artikel 7:934 vereist dat een aanmaning minimaal de volgende informatie moet bevatten: 1) een termijn van tenminste 14 dagen waarbinnen alsnog de premie moet worden voldaan; 2) wanneer de termijn van 14 dagen, ook wel respijttermijn genaamd, aanvangt; en 3) wat de gevolgen zijn wanneer niet binnen 14 dagen na aanvang van de termijn wordt betaald.[1]

3.4 De verzekeraar heeft de consument over de betalingsachterstand geïnformeerd per e-mails van 19 november 2019 en 6 december 2019. En vervolgens heeft hij de consument in de brief van 17 december 2019 er onder andere op gewezen dat hij de verzekering opzegt op 5 januari 2020 bij het uitblijven van de betaling. Hiermee voldoet de brief aan de vereisten voor een geldige aanmaning in de zin van artikel 7:934 BW. De brief is gestuurd naar het oude adres van de consument, maar omdat de consument haar adreswijziging nog niet had doorgegeven mocht de verzekeraar de brief, op grond van artikel 7:933 BW en artikel 23 van de Algemene Voorwaarden, naar dat adres sturen.

[1] Zie de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 2020-832.

3.5 Het voorgaande betekent dat de verzekeraar de verzekering mocht beëindigen omdat de consument de premie van de verzekering niet tijdig had betaald.

De interne melding

3.6 De verzekeraar heeft de gegevens van de consument voor de duur van vijf jaar opgenomen in haar interne informatiesysteem. Daarin heeft hij opgenomen dat haar verzekering is opgezegd omdat zij de premie niet tijdig had betaald. Deze melding is ook zichtbaar voor de andere verzekeraars van de groep waar de verzekeraar deel van uitmaakt. Het gaat hier dus om een melding in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR) van de verzekeraar. De rechtmatigheid van deze melding moet worden getoetst aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waar de verzekeraar deel van uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden speciale aandacht behoeven (artikel 10 Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars, verder 'GVPV'). Op grond van artikel 4.2.1 GVPV kunnen verzekeraars persoonsgegevens verwerken voor het aangaan en uitvoeren van een verzekering. Op grond van artikel 4.5.3 GVPV kunnen persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen die aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie ten behoeve van het waarborgen van de veiligheid en integriteit. Gegevens kunnen ook in het IVR worden opgenomen wanneer de betrokkene een risico vormt voor de veiligheid en/of integriteit van de verzekeraar of de groep waartoe de verzekeraar behoort. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'.

3.7 De commissie is van oordeel dat het niet tijdig betalen van de premie nadat de verzekeraar de consument overeenkomstig artikel 7:934 BW tot betaling heeft aangemaand, een gebeurtenis is waarvan de verzekeraar een interne melding mag maken. De verzekeraar heeft uitgelegd dat zij de melding plaatst om de verzekeringen bij de verzekeraars die onderdeel uitmaken van de groep waar de verzekeraar toe behoort, betaalbaar te houden voor de verzekeringnemers. Het versturen van aanmaningen brengt veel kosten mee en de verzekeraar wil dit zoveel mogelijk voorkomen. Daarvoor is het nodig dat ook de andere verzekeraars van de groep op de melding worden geattendeerd. De commissie is van oordeel dat de interne melding voldoet aan de daarvoor geldende eisen uit de GVPV.

3.8 Een interne registratie van persoonsgegevens moet ook voldoen aan de eisen van proportionaliteit. De consument heeft naar voren gebracht dat zij door de melding in haar belangen is geschaad, omdat het haar niet lukt tegen een betaalbare premie een nieuwe autoverzekering te sluiten.

Bovendien heeft zij de openstaande schuld meteen betaald en is er nooit eerder sprake geweest van betalingsachterstanden, aldus de consument. De verzekeraar heeft erop gewezen dat dit niet klopt. De consument heeft de premie niet meteen betaald nadat zij met de betalingsachterstand bekend was. Zij heeft de premie uiteindelijk pas op 6 februari 2020 betaald en heeft in whatsapp contact met medewerkers van de verzekeraar nog uitgelegd dat zij door een nieuwe baan het financieel niet breed heeft en pas eind januari 2020 salaris zou ontvangen.

3.9 De commissie ziet in de door de consument aangevoerde omstandigheden geen aanleiding te oordelen dat de interne melding (eerder) moet worden doorgehaald. De verzekeraar heeft er belang bij om erop geattendeerd te worden dat de consument de premie niet tijdig heeft betaald en de verzekering daarom is opgezegd. De verzekeraar heeft toegelicht dat hij bij de duur van de melding aansluiting heeft gezocht bij de periode uit de slotvraag van zijn aanvraagformulier: *"Bent u of is een van uw gezinsleden de afgelopen 5 jaar opgezegd of geweigerd?"* Ook heeft de verzekeraar in de afweging meegenomen dat de consument de automatische incasso's zelf heeft gestorneerd en de consument de premie niet meteen heeft betaald nadat de verzekeraar haar dit meedeelde. Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar hiermee een proportionele afweging gemaakt en geven deze omstandigheden geen aanleiding te bepalen dat de melding (eerder) moet worden verwijderd.

Slotsom

3.10 De slotsom is dat de verzekering terecht is beëindigd en de verzekeraar daarvan een interne melding heeft mogen maken voor de duur van vijf jaar. De vordering van de consument zal daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene Voorwaarden van de verzekeraar
Voorwaarden Algemeen (DLP-AV-01-182)

23. Welk adres gebruiken wij?
Het laatste adres dat bij ons bekend is.

- *Geef door als uw huisadres verandert.*
- *Geef door als uw postadres verandert.*
- *Geef door als u e-mail verandert.*

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:933
Lid 1 Alle mededelingen waartoe de bepalingen van deze titel of de overeenkomst de verzekeraar aanleiding geven, geschieden schriftelijk. De verzekeraar kan zich daarbij houden aan de laatste hem bekende woonplaats van de geadresseerde.

Artikel 7:934
Het niet nakomen van de verplichting tot betaling van de vervolgpremie kan eerst leiden tot beëindiging of schorsing van de verzekeringsovereenkomst of de dekking, nadat de schuldenaar na de vervaldag onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van 14 dagen, aanvangende de dag na aanmaning. De eerste zin geldt niet voor het geval bedoeld in artikel 83, onder c, van Boek 6.

Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010

In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 zijn de volgende relevante artikelen opgenomen:

4. Beginselen van Verwerking van Persoonsgegevens
4.1 Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
(…)
4.3 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt indien en voor zover is voldaan aan minimaal één van de volgende rechtmatige grondslagen:
(…) of
f. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de Financiële instelling of van een Derde aan wie de Persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.
(…)

5. Doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens

5.1 Algemeen

5.1.1 Verwerking van Persoonsgegevens door Financiële instellingen vindt plaats, met inachtneming van de beginselen voor Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:

(…)

d. het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar een Financiële instelling deel van uitmaakt, de Groep waartoe een Financiële instelling behoort, de Financiële instelling zelf, haar Cliënten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen;

(…).

5.5 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector alsmede het gebruik van waarschuwingssystemen

5.5.1 Ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector kunnen gegevens, waaronder Persoonsgegevens, die betrekking hebben op: (i) gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de Financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Financiële instelling; (ii) (potentiële) vorderingen onder meer ten aanzien van een met de Financiële instelling gesloten overeenkomst; (iii) het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen; of (iv) handelingen van Financiële instellingen, waaronder onderzoek als bedoeld in artikel 5.6.1 Gedragscode, worden opgenomen in een Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragscode van toepassing.

5.5.2 Indien een in het eerste lid bedoelde gebeurtenis voldoet aan de criteria als opgenomen in het Protocol worden de met deze gebeurtenis verband houdende gegevens opgenomen in het incidentenregister en is opname in het EVR mogelijk (Bijlage I: Document B). (…)

In de toelichting bij artikel 5.5 van de GVPFI staat onder meer het volgende vermeld:

Binnen een Financiële instelling vormt Veiligheidszaken, die zich bezig houdt met de bestrijding van fraude en criminaliteit, vaak een afgezonderde eenheid. Deze afdeling legt onder meer gebeurtenissen vast die van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de Financiële sector en om die reden speciale aandacht behoeven.

Het kan daarbij gaan om uiteenlopende gebeurtenissen als de melding van een gestolen laptop tot het vermoeden dat een bepaald persoon betrokken is bij een vorm van fraude of criminaliteit. Deze Persoonsgegevens worden vastgelegd in een zogeheten Gebeurtenissenadministratie. De Persoonsgegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie mogen in beginsel alleen gebruikt worden binnen de Financiële instelling of de Groep waartoe de Financiële instelling behoort. Om een oncontroleerbaar gebruik van deze Persoonsgegevens te voorkomen wordt een beperkte set aan gegevens (naam, adres, woonplaats en geboortedatum) opgenomen in een Intern Verwijzingsregister (IVR) dat in het kader van onder meer acceptatie en schadeafhandeling door de betreffende afdelingen geraadpleegd mag worden. Indien blijkt dat een Betrokkene in dit IVR voorkomt moet contact worden opgenomen met Veiligheidszaken, die vervolgens adviseert over de beslissing die moet worden genomen. Op deze Verwerking van Persoonsgegevens is de Gedragscode van toepassing en is een separate melding gedaan bij het CBP.

(…)
Indien, na nader onderzoek, blijkt dat de gebeurtenis van zodanige aard is dat deze voldoet aan de voorwaarden genoemd in het Protocol worden de gegevens opgenomen in het Incidentenregister en, wanneer aan aanvullende voorwaarden is voldaan, in het EVR. Op deze Verwerkingen is niet de Gedragscode, maar het Protocol van toepassing.