

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-554
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus en
mr. S.W.A Kelterman, leden en mr. E.E. Ribbers, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 juli 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V, h.o.d.n. Europeesche Verzekeringen, gevestigd te Utrecht,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 31 augustus 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Fraude. Registratie in het EVR en het Incidentenregister. Een andere verzekeraar heeft vanwege fraude onder meer de bij die verzekeraar lopende inboedelverzekering per direct opgezegd. In het kader van een aanvraag tot uitbreiding van een bij ASR lopende bootverzekering respectievelijk een aanvraag voor een nieuwe caravanverzekering bij ASR beantwoordt Consument de vraag of een andere verzekeraar een verzekering van Consument heeft opgezegd, ontkennend. In het kader van twee latere aanvragen bij ASR beantwoordt Consument de vraag wel correct. ASR doet navraag bij de verzekeraar van de inboedelverzekering en besluit de aanvragen af te wijzen, de bootverzekering op te zeggen en de gegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister op te nemen. De Commissie acht in de gegeven omstandigheden opzet tot misleiding aanwezig en de opnames en opzegging gerechtvaardigd. De Commissie wijst alle vorderingen van Consument af.

I. Procesverloop

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

- het door Consument op 3 juli 2017 ondertekende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument ontvangen op 20 juli 2017;
- de aanvullende stukken van Consument ontvangen op 19 september 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Consument heeft ervoor gekozen om niet ter zitting te verschijnen. De Commissie heeft daarop besloten dat de zaak op grond van de stukken kan worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument had bij Europeesche Verzekeringen (een handelsnaam van Verzekeraar) een bootverzekering lopen.
- 2.2 In april 2016 zijn de persoonsgegevens van Consument door een andere verzekeraar (hierna: verzekeraar A) opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (EVR) van de Stichting CIS en in het Incidentenregister en de Gebeurtenissenadministratie van verzekeraar A. Verzekeraar A heeft toen tevens de daar lopende inboedelverzekering met onmiddellijke ingang opgezegd. De reden was dat Consument volgens verzekeraar A in het kader van een claim inzake waterschade aan zijn laminaat had gefraudeerd.
- 2.3 Op 7 juni 2017 heeft Consument bij een gevolmachtigd agent (Licent) van Verzekeraar een caravanverzekering aangevraagd. Op 12 juni 2017 heeft Consument voor een rib (boot) bij gevolmachtigd agent Dyckhaven van Verzekeraar gevraagd deze te verzekeren op de bij de Europeesche lopende bootverzekering. In beide aanvragen heeft Consument de vraag naar eerdere stopzettingen en/of weigeringen van verzekeringen door verzekeraars met “nee” beantwoord. In een aanvraag bij een gevolmachtigd agent (Voogd & Voogd) van Verzekeraar voor een bootverzekering, gedateerd 16 juni 2017, heeft Consument de vraag naar stopzettingen en/of weigeringen door verzekeraars in de laatste 8 jaar met “ja” beantwoord.
- 2.4 In zijn brief van 22 juni 2017 schrijft Verzekeraar onder meer het volgende aan Consument:
*“(…) Wij ontvingen van onze gevolmachtigd agenten Licent Assuradeuren en Voogd & Voogd Assuradeuren uw verzekeringsaanvragen inzake pleziervaartuigen. U had reeds kort geleden uw caravanverzekering ook bij Licent afgesloten en u verzocht hun ook uw drie vaartuigen in verzekeringsdekking te nemen.
Twee vaartuigen had u bij Dyckhaven Verzekeringen verzekerd. Uw aanvraag om een derde boot te verzekeren hadden zij afgewezen omdat u niet eerlijk was over uw historie met stopgezette polissen.
U ontvangt van Europeesche Verzekeringen deze brief omdat Europeesche van alle lopende bovenbeschreven verzekeringen de risicodrager is. Op de door u aangevraagde polissen is Europeesche de beoogd risicodrager.
(…)*
Beoordeling door de afdeling Speciale Zaken
*Uw verzekeringsaanvragen zijn beoordeeld door de afdeling Speciale Zaken van Europeesche. Daartoe bevoegde medewerkers hebben vastgesteld dat u niet hebt voldaan aan uw mededelingsplicht.
(…)*

Acceptatievragen

Bij de aanvraag van de verzekering werden u diverse vragen gesteld, waar onder de vraag aan u of er in de laatste 8 jaren een verzekering werd opgezegd, geweigerd of onder beperkende of bezwarende voorwaarden werd aangeboden? U beantwoordde deze vraag op verschillende manieren:

- 1. Bij Dyckhaven; inzake uw extra boot (de [type] Rib), beantwoordde u bovenstaande vraag met “nee”;*
- 2. Bij Voogd en Voogd; inzake de [type] Rib, beantwoordde u bovenbeschreven vraag met “ja” en bood u aan de situatie toe te lichten;*
- 3. Bij Licent; inzake uw caravanaanvraag, beantwoordde u bovenbeschreven vraag met “nee”;*
- 4. Bij Licent; inzake uw drie pleziervaartuigen; beantwoordde u bovenbeschreven vraag bevestigend en gaf u per e-mail een uitgebreide toelichting.*

(...)

Controle

Wij stellen vast dat u de bovenbeschreven acceptatievraag bij Dyckhaven en bij uw aanvraag voor de caravanpolis bij Licent fout beantwoord had.

Uw uitgebreide toelichting hebben wij geverifieerd bij Nationale Nederlanden. Na controle stellen wij vast dat uw verklaringen niet strookt met de inhoud van uw zeer uitgebreide dossier bij Nationale Nederlanden. Wij hebben geen enkele reden om te twijfelen aan de van Nationale Nederlanden verkregen informatie.

(...)

Standpunt:

Op grond diverse onware opgave zoals hierboven vermeld hebben wij het volgende besloten:

- Uw 3 aanvragen voor de bootverzekering bij Licent wijzen wij af;*
- Uw aanvraag voor de bootverzekering bij Voogd en Voogd wijzen wij af;*
- Uw lopende caravanverzekering bij Licent zetten wij per direct stop;*
- Uw lopende bootverzekering bij Dyckhaven zetten wij per direct stop;*
- Uw reeds afgewezen aanvraag voor de bootverzekering bij Dyckhaven wijzen wij definitief af.*

(...)

Onze afwikkeling van de aanvraag

Wij nemen uw persoonsgegevens op in ons incidentenregister. Ook willen wij uw naam, adres, en geboortedatum voor de periode van 4 jaar opnemen in het Externe Verwijzingsregister van de Stichting CIS. (...)

- 2.5 In de op de botenverzekering toepasselijke Algemene Contractvoorwaarden Doorlopende Verzekeringen (hierna: de “ACDV”) staat onder meer het volgende:

*“(....) **12. WAT DOEN WIJ BIJ FRAUDE?***

(...)

1.2.2 Bij fraude nemen wij de volgende maatregelen:

- wij doen aangifte bij de politie,
- wij vergoeden de schade niet en al uitbetaalde schadevergoedingen moet u aan ons terugbetalen,
- wij beëindigen de lopende verzekeringen per direct en de klant die fraude heeft gepleegd, kan bij ons geen andere verzekeringen meer sluiten;
- wij plaatsen de gegevens van de klant die fraude heeft gepleegd in een of meer registers die ook voor andere verzekeraars toegankelijk zijn.(...)"

2.6 Verzekeraar heeft de bij hem lopende bootverzekering per 22 juni 2017 beëindigd en de gegevens van Consument in het EVR doen opnemen voor een duur van 4 jaar. Hiernaast heeft Verzekeraar de gegevens van Consument in zijn Incidentenregister opgenomen.

2.7 In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) is – voor zover van belang – het volgende 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.”

5 Extern Verwijzingsregister

(...)

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.”

2.8 In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 (hierna: de GVPFI) is – voor zover van belang – het volgende 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:

- a. de Betrokkene heeft voor de Verwerking van Persoonsgegevens zijn ondubbelzinnige toestemming verleend;
- b. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de Cliënt partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de Cliënt en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;

- c. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de Financiële instelling onderworpen is;
- d. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk ter vrijwaring van een vitaal belang van de Betrokkene;
- e. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de goede vervulling van een publiek-rechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt; 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:

- a. het beoordelen en accepteren van een Cliënt, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met een Cliënt en het afwikkelen van het betalingsverkeer;
- b. het verrichten van analyses van Persoonsgegevens ten behoeve van statistische en wetenschappelijke doeleinden;
- c. het uitvoeren van (gerichte) marketingactiviteiten teneinde een relatie met een Betrokkene tot stand te brengen en/of met een Cliënt in stand te houden dan wel uit te breiden;
- 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;
- e. het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- f. het beheren van de relatie met de Cliënt.

[...]

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).(…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt gehouden tot instandhouding (c.q. herstel) van de bootverzekering voor twee boten alsmede de in juni 2017 gekochte rib te verzekeren. Tevens vordert Consument doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister. Ten slotte vordert Consument dat Verzekeraar gehouden wordt tot vergoeding voor kosten van gedane arbeid.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Verzekeraar is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit hoofde van de Verzekering door de bootverzekering te beëindigen en de gegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister op te (doen) nemen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Consument heeft niet frauduleus gehandeld en is geen crimineel;
 - Verzekeraar A heeft in april 2016 ten onrechte de daar lopende pakketverzekering van Consument beëindigd terwijl het de bedoeling was dat alleen één verzekering uit dat pakket met onmiddellijke ingang werd opgezegd. Nadat verzekeraar A dit ontdekte, wilde hij de pakketverzekering herstellen en in september/oktober 2016 een bedrag van € 960,80 als premie afschrijven. Consument heeft deze afschrijving geblokkeerd omdat hij de meeste verzekeringen al elders had gesloten, maar daarbij aangegeven dat hij verzekerd was gebleven voor de nog niet elders ondergebrachte ongevalverzekering en de rechtsbijstandverzekering en de premies voor deze twee verzekeringen betaald. Vervolgens is door een medewerker van verzekeraar A contact opgenomen met Consument en is afgesproken dat de ongevalverzekering en de rechtsbijstandverzekering zouden doorlopen. Tevens zou de registratie in het EVR ongedaan worden gemaakt. Dat de registratie in het EVR niet ongedaan was gemaakt, bleek Consument toen hij een caravan en een boot wilde verzekeren en werd geweigerd. Begin juni 2017 heeft Consument zijn motor verkocht en van de opbrengst een rib (boot) gekocht voor zijn dochters. Consument wilde de rib op 7 juni 2017 vervolgens (via zijn tussenpersoon Dyckhaven) verzekeren bij Europeesche Verzekeringen, een onderdeel van Verzekeraar.

In de vragenlijst heeft Consument aangegeven dat er geen verzekeringen door andere verzekeraars waren opgezegd. Verder verkeerde hij op dat moment nog in de veronderstelling dat verzekeraar A zijn persoonsgegevens uit het EVR had verwijderd en had daarom ook ingevuld dat hij niet geregistreerd was. Toen Verzekeraar enkele dagen later aangaf dat de rib niet kon worden meeverzekerd, werd het Consument duidelijk dat verzekeraar A de registratie niet had verwijderd;

- begin juni 2017 heeft Consument tevens een caravanverzekering willen sluiten via Wij Verzekeringen (onderdeel van Licent). Ook daar heeft Consument in eerste instantie aangegeven dat er door andere verzekeraars geen verzekeringen waren opgezegd en dat hij niet geregistreerd was. Toen op 15 juni 2017 de verzekering van de rib werd geweigerd en Consument duidelijk was dat hij nog wel geregistreerd was, heeft hij dezelfde dag bij Kleiker Assurantiën in [plaatsnaam] een nieuwe aanvraag ingediend voor een caravanverzekering alsmede een verzekering van de rib en daarbij wel aangegeven dat er elders een verzekering was opgezegd;
- uit de door Verzekeraar overgelegde e-mails tussen Verzekeraar en verzekeraar A blijkt dat zij op een amicale wijze met elkaar omgaan en bij Consument wekken de e-mails de indruk dat sprake was van vooringenomenheid.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Verzekeraar stelt dat geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming van hem jegens Consument. Hij voert in dit kader de volgende argumenten aan:
- in juni 2017 heeft Consument via gevolmachtigd agenten van Verzekeraar een rib ter verzekering aangeboden respectievelijk een caravanverzekering aangevraagd. In beide gevallen heeft Consument de vraag of er eerder verzekeringen door een verzekeraar waren stopgezet of geweigerd met “nee” beantwoord. Dit was onjuist vanwege de door verzekeraar A wegens fraude opgezegde inboedelverzekering en de opzegging door verzekeraar A van de daar lopende pakketverzekering;
 - de opzegging per direct van de botenverzekering is gebaseerd op artikel 12.2 ACDV;
 - de duur van opname in het EVR is 4 jaar omdat Consument de vraag naar eerdere stopzettingen bij herhaling opzettelijk met “nee” heeft beantwoord;
 - Verzekeraar heeft over de EVR registratie informatie ingewonnen bij verzekeraar A en legt de verkregen informatie over.

4 Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt dat Verzekeraar ten onrechte (i) de bootverzekering heeft beëindigd en (ii) zijn gegevens heeft geregistreerd in het EVR en het Incidentenregister. Consument bestrijdt in dat kader onjuiste informatie te hebben verschaft.

Van opzet tot misleiding is volgens Consument geen sprake. De Commissie oordeelt in het hiernavolgende over de klacht van Consument.

Een onjuiste voorstelling van zaken?

- 4.2 Het gaat hier om de aanvraag van 7 juni 2017 bij Licent voor een caravanverzekering en de aanvraag van 12 juni 2017 bij Dyckhaven voor uitbreiding van de bootverzekering, hierna gezamenlijk te noemen: de “Aanvragen”. Voor de beoordeling van de vraag of Verzekeraar mocht handelen zoals hij heeft gedaan, moet eerst worden vastgesteld of Consument in het kader van de Aanvragen een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven en, zo ja, of dit is geweest met het opzet Verzekeraar te misleiden. Voor beoordeling van de vraag of Consument Verzekeraar een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met betrekking tot de Aanvragen, heeft de Commissie alle informatie in het dossier beoordeeld. Op basis van deze informatie concludeert de Commissie dat Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven in de precontractuele fase.

In het kader van de Aanvragen heeft Consument de vraag of er eerder verzekeringen door een verzekeraar waren stopgezet of geweigerd met ‘nee’ beantwoord. Dat is onjuist omdat verzekeraar A vanwege een door hem geconstateerde fraude in april 2016 de daar lopende inboedelverzekering van Consument met onmiddellijke ingang heeft beëindigd. Consument was daarmee bekend en heeft onder meer over die beëindiging een klacht bij het Kifid ingediend.

Gezien het bovenstaande kan de conclusie niet anders zijn dan dat Consument bij de Aanvragen een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven over eerdere opzeggingen van verzekeringen van hem door andere verzekeraars.

Opzet tot misleiding?

- 4.3 De Commissie stelt vast dat sprake is van de volgende omstandigheden: in april 2016 heeft verzekeraar A de daar lopende inboedelverzekering van Consument met onmiddellijke ingang beëindigd. Consument was daarmee bekend en heeft onder meer over die beëindiging een klacht bij het Kifid ingediend. Met de kennis dat verzekeraar A de inboedelverzekering had opgezegd vanwege fraude heeft Consument desondanks in het kader van de Aanvragen de vraag of sprake was van eerdere door een andere verzekeraar stopgezette verzekeringen ten onrechte met “nee” beantwoord. De Commissie is van oordeel dat de feiten en omstandigheden de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van opzet tot misleiding. Hierbij neemt de Commissie in overweging dat in het kader van de Aanvragen gebruik werd gemaakt van een door de (aspirant-)verzekeringnemer in te vullen vragenlijst waarbij sprake was van eenduidige en scherpomlijnde vragen.

Consument heeft als verklaring voor het onjuist beantwoorden gesteld dat de registratie door verzekeraar A in het EVR zou zijn doorgehaald en met verzekeraar A zou zijn afgesproken dat de ongevallenverzekering en de rechtsbijstandsverzekering zouden doorlopen. De registratie houdt hiermee geen verband en de stelling ten aanzien van het doorlopen van die twee verzekeringen geeft geen verklaring waarom hij de vragen onjuist heeft beantwoord. Bovendien heeft C in andere aanvragen de vragen wel naar waarheid bevestigend beantwoord en daarbij ook een toelichting gegeven.

Deze omstandigheden brengen de Commissie tot de conclusie dat Consument de onjuiste voorstelling van zaken opzettelijk heeft gedaan, met de bedoeling een verzekering te sluiten respectievelijk een verzekering uit te breiden die de Verzekeraar bij kennis van de ware stand van zaken niet had willen aangaan respectievelijk toestaan.

Dat Consument in de later gedateerde aanvragen bij Voogd en Voogd en Licent de vraag of sprake is van door een andere verzekeraar stopgezette verzekeringen met “ja” heeft beantwoord, brengt de Commissie niet tot een ander oordeel. Dit brengt immers niet mee dat de eerdere, met een onjuiste beantwoording ingediende Aanvragen ongedaan worden gemaakt. Hiernaast heeft de Commissie kennisgenomen van de toelichting die Consument heeft gegeven op zijn aanvraag voor een verzekering voor drie boten bij Licent. Deze toelichting is toegezonden door Verzekeraar. Verzekeraar heeft de toelichting ontvangen van Licent die navraag deed bij Verzekeraar naar de EVR registratie door verzekeraar A. Uit de toelichting blijkt dat Consument van Dyckhaven te horen had gekregen dat de aanvraag voor uitbreiding van de lopende bootverzekering ten behoeve van de rib was afgewezen vanwege de EVR registratie. Consument geeft daarna een overzicht van de gebeurtenissen bij verzekeraar A inzake een door hem daar geclaimde vergoeding van laminaatschade. Die gebeurtenissen zijn tevens kenbaar uit het oordeel dat de Commissie heeft gegeven over de klacht die Consument tegen verzekeraar A heeft ingediend. De Commissie stelt vast dat Consument in zijn toelichting aan Licent een weergave van de gebeurtenissen geeft die niet overeenkomt met de door de Commissie in haar oordeel in de klacht tegen verzekeraar A vastgestelde gebeurtenissen. Consument zegt bijvoorbeeld dat hij bij verzekeraar A het verhaal van de lekkende emmer van het spackbedrijf heeft verteld. De Commissie stelde echter vast dat Consument eerst een verhaal over een vallende emmer vertelde, daarna een verhaal over een kapotte tuinslang en dat pas uit onderzoek door een door verzekeraar A ingeschakelde deskundige is gebleken dat sprake was van een lekkend kunststof vat dat door een spackbedrijf was neergezet. Consument heeft met andere woorden verzekeraar A niet zelf geïnformeerd dat sprake was van een lekkend vat maar verzekeraar A twee andere, onjuiste toedrachten gegeven. Ook door de toelichting van Consument aan Licent waarin feitelijke onjuistheden staan, blijft de Commissie bij haar oordeel dat in de onderhavige situatie sprake is van een verdenking van fraude die meer is dan een redelijk vermoeden.

Opzegging van de bootverzekering. Herstel bootverzekering?

- 4.4 In zijn brief van 22 juni 2017 heeft Verzekeraar de Pakketverzekering op grond van artikel 12.2 ACDV wegens fraude per direct opgezegd. De Commissie wijst de vordering van Consument tot herstel van de bootverzekering af. In overweging 4.3 heeft de Commissie geoordeeld dat Consument heeft gehandeld met het opzet om Verzekeraar te misleiden. Aan de in artikel 7:940 lid 3 BW gestelde voorwaarden waaronder Verzekeraar tot opzegging van de bootverzekering met onmiddellijke ingang mocht over gaan, is voldaan.

Registraties

- 4.5 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister. Ook heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument voor een duur van 4 jaar geregistreerd in het EVR. Consument wenst dat deze registraties ongedaan gemaakt worden.
- 4.6 Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene verstrekking nadelige consequenties hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het externe verwijzingsregister vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de betrokkene zullen weigeren. Tegen deze achtergrond is de Commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers. Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3 en GC Kifid 2017-717 onder 4.2.
- 4.7 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument waren het Protocol en Wet Bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp, thans de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die ten aanzien van de toepasselijke bepalingen niet afwijkt van de Wbp) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is slechts gerechtvaardigd indien zij in overeenstemming is met de Wbp en het Protocol. Blijkens de Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel van de Wbp is daarbij gedacht aan gegevens in verband met strafbaar of hinderlijk gedrag, die tot gevoelige gegevens behoren omdat de betrokkene in verband wordt gebracht met strafrechtelijk verwijtbaar gedrag. Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormen, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De strafrechtelijke aard van de te verwerken gegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een redelijk vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4. Bij bevestigende beantwoording van deze vraag dient voorts, overeenkomstig artikel 8 onder f van de Wbp, thans artikel 6 onder f van de AVG, en artikel 5.2.1 sub c van het Protocol, te worden beoordeeld of op grond van een en ander opneming in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur.

- 4.8 Het is aan Verzekeraar om feiten te stellen die een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld van fraude opleveren. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar hierin is geslaagd en verwijst daartoe naar de overwegingen 4.2 en 4.3 hierboven. Aan de vereisten voor registratie in het EVR, genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol is voldaan. Op grond van sub c van datzelfde artikel in het Protocol dient een verzekeraar bij registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken. Bij de beoordeling van de vraag of een verzekeraar de gegevens in het EVR laat opnemen en zo ja, voor welke duur, dient een verzekeraar ook de belangen van de betrokkene mee te wegen. De Commissie verwijst naar haar eerdere uitspraak van 5 juli 2016 (2016-302, rov. 4.9). De betrokkene die verwijdering van de persoonsgegevens verlangt, moet onderbouwen op grond waarvan hij meent dat zijn belangen disproportioneel zijn geschaad en waarom zijn belang moet prevaleren boven het belang van een verzekeraar en de financiële sector als geheel.
- 4.9 Verzekeraar heeft de gegevens van Consument voor een duur van vier jaar in het EVR laten registreren. Verzekeraar heeft dit onderbouwd door in zijn verweerschrift erop te wijzen dat Consument in het kader van de Aanvragen “bij herhaling, dat wil zeggen zowel bij het aanvragen van een bootverzekering bij Dijkhaven, als bij het aanvragen van een caravanverzekering bij Licent, bewust de slotvraag over eerdere stopzettingen, in strijd met de waarheid met “nee” had beantwoord.” Consument heeft geen feitelijk onderbouwd bezwaar gemaakt tegen de duur van de registratie.
- De Commissie begrijpt dat de registratie nadelige consequenties heeft voor Consument. Gezien de omstandigheden van deze kwestie is de Commissie evenwel van oordeel dat het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van zijn gegevens. De duur van de registratie is beperkt tot 4 jaar en dit komt de Commissie niet onredelijk voor.

4.10 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het Incidentenregister gehandhaafd te blijven. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit heeft tot gevolg dat, zolang de registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens in het Incidentenregister ook blijven staan. Verzekeraar heeft niet gesteld dat, en zo ja op welke gronden, de duur van de registratie in het Incidentenregister langer is dan de duur van de registratie in het EVR. Gesteld noch gebleken is dat sprake is van omstandigheden die een langere duur van de incidentenregistratie rechtvaardigen zodat Verzekeraar deze registratie evenals de registratie in het EVR na vier jaar dient te verwijderen.

Vooringenomenheid van medewerkers Speciale Zaken van Verzekeraar?

4.11 Uit het dossier blijkt dat medewerkers van de afdeling Speciale Zaken van Verzekeraar informatie hebben ingewonnen bij hun collega's van verzekeraar A. Uit de door Verzekeraar overgelegde e-mails blijkt volgens Consument dat de betrokken medewerkers op een amicale wijze met elkaar omgaan en bij Consument wekken de e-mails de indruk dat sprake was van vooringenomenheid. De Commissie wijst erop dat bij terechte registratie, het uitwisselen van informatie op grond van het Protocol is toegestaan. Dat sprake is van terechte registratie heeft de Commissie in het voorgaande vastgesteld. De Commissie heeft kennisgenomen van de betreffende e-mails en stelt vast dat de betrokken medewerkers elkaar bij de voornaam aanspreken. De Commissie kan echter uit de e-mails niet afleiden dat dat ten koste is gegaan van de professionele beoordeling van de kwestie en/of dat sprake zou zijn van vooringenomenheid jegens Consument. De Commissie stelt vast dat Consument zijn stelling dat sprake zou zijn van vooringenomenheid op geen enkele wijze nader onderbouwt, zodat zij niet aannemelijk is geworden en dient te worden verworpen.

Slotsom

4.12 De slotsom is dat de vorderingen van Consument zullen worden afgewezen.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen van Consument 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.