

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-124
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, drs. L.B. Lauwaars,
leden en mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 februari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 18 februari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De vraag is of Verzekeraar de claim terecht heeft afgewezen en of Verzekeraar Consument mocht registreren in de interne registers van Verzekeraar, te weten de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Verzekeraar heeft de schadeclaim op de autoverzekering van Consument terecht afgewezen en hij mocht eveneens een melding maken in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie.

1. Procesverloop

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

- het door de gemachtigde van Consument ingediende klachtformulier met begeleidende brief;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 november 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft via de tussenpersoon [naam tussenpersoon], verder te noemen Tussenpersoon, bij een gevolmachtigd agent van Verzekeraar een Personenautoverzekering, verder te noemen Verzekering, gesloten met ingangsdatum 26 augustus 2016 ten behoeve van zijn auto, verder te noemen het Voertuig.

Op de Verzekering zijn van toepassing verklaard de VMP 2013-01 Personenautoverzekering Avéro Achmea Algemene Voorwaarden +WA+beperkt casco, verder te noemen de Voorwaarden.

- 2.2 Verzekering is met behulp van een aanvraagformulier gesloten. Bij de eerste aanvraag heeft Gevolmachtigde contact opgenomen met Consument nadat deze had geconstateerd dat Consument de slotvragen niet naar waarheid had beantwoord. Voorts heeft Consument, volgens de bevindingen van de Gevolmachtigde, het formulier onvolledig beantwoord aangezien hij een onjuiste opgave heeft gedaan van de reden van opzegging van een eerdere verzekering en over het aantal eerder geleden schades. De reden van een eerdere opzegging was, anders dan Consument had ingevuld, gelegen in het feit dat een schademelding plaats had gevonden met een niet ingevuld schadeformulier in combinatie met de ernst van dit ongeval.
- 2.3 Op het aangepaste aanvraagformulier heeft Consument verklaard onder '**Schadeverleden**':
*'Hoeveel schaden met een motorrijtuig heeft aanvrager, de regelmatige bestuurder, eigenaar of houder kentekenbewijs de afgelopen 5 jaar geleden/toegebracht, anders dan ruitschade? Aantal schaden? : 3
Indien het aantal is 1 of meer: Wanneer was de laatste schade? : 01-08-2015'*

En bij de slotvragen heeft Consument als volgt verklaard:

"2. Is de aanvrager, of een andere belanghebbende bij deze verzekering, in de laatste 8 jaren een verzekering opgezegd, geweigerd of onder beperkende of verzwarende voorwaarden aangeboden?

Antwoord: Ja

2.1 Is er door een verzekeraar in de laatste 8 jaren een verzekering van u, of een andere belanghebbende bij deze verzekering, opgezegd? Antwoord: Ja Toelichting: Wanbetaling

2.2 Is aan u of een andere belanghebbende bij deze verzekering, in de laatste 8 jaar een verzekering geweigerd? Antwoord: Nee.

2.3 Is aan u, of een andere belanghebbende bij deze verzekering, in de laatste 8 jaar een verzekering onder beperkende of verzwarende voorwaarden aangeboden? Antwoord: Nee."

- 2.4 Consument heeft een beroep op zijn Verzekering gedaan vanwege de diefstal van het Voertuig die heeft plaatsgevonden tussen 16 en 18 september 2016. In het rapport van de schadeonderzoeker staat dat Consument over de aanschaf van het Voertuig als volgt heeft verklaard:

"De auto werd bij een stand van circa 135.800 kilometer, voor €7.300,00 na adverteren daarmee op Marktplaats gekocht van een autobedrijf [plaatsnaam].

Een nota staat niet ter beschikking, ik kreeg deze niet. Bij aanschaf waren er alleen wat krassen op de achterbumper, verder was deze zonder schade."

2.5 Verzekeraar heeft de claim van Consument afgewezen in zijn brief van 1 december 2016 waarbij Verzekeraar als reden heeft vermeld dat Consument hem opzettelijk onjuiste informatie heeft verstrekt zowel bij het aanvragen van de verzekering als bij het melden van de schade. Consument heeft het aanvraagformulier niet naar waarheid ingevuld want hij heeft niet gemeld dat hij bij 4 schades betrokken is geweest gedurende de afgelopen 5 jaar maar bij 3. Verder is niet komen vast te staan dat Consument aan Tussenpersoon telefonisch heeft laten weten dat de reden van beëindiging op het aanvraagformulier incorrect was en dat de reden niet wanbetaling was maar het niet meewerken aan een schademelding. Consument heeft voorts niet de juiste aanschafprijs van het voertuig opgegeven bij melding van de schade. Verzekeraar heeft daarom de gegevens van Consument opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister, verder te noemen het 'IVR'.

2.6 Van belang voor de beoordeling van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en in het IVR is de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 26 april 2010 (verder te noemen 'Gedragscode') die ten tijde van de registratie van toepassing was. De relevante bepalingen zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert uitkering van € 7.300,00. Dit bedrag vertegenwoordigt de waarde van het gestolen Voertuig. Tevens vordert Consument verwijdering van zijn gegevens uit het interne register.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De registratie is niet rechtsgeldig tot stand gekomen nu de gestelde feiten geen gegronde reden voor een verdenking van fraude vormen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument heeft geen opzet gehad Verzekeraar te misleiden bij het aanvragen van de Verzekering. Consument heeft in eerste instantie de slotvragen met nee beantwoord. Daarna heeft hij wel de juiste gegevens ingevuld en is hij ook akkoord gegaan met het vooraf betalen van de premie voor een periode van zes maanden. Het is niet aannemelijk dat een redelijk handelend verzekeraar die op de hoogte was van de kennelijke opzeggingsgrond Consument geweigerd zou hebben als verzekeringnemer.
- Consument heeft geen opzet gehad Verzekeraar te misleiden met betrekking tot de aanschafwaarde van de auto bij het indienen van de schadeclaim. Consument heeft ter zitting verklaard het bedrag van € 7.300,00 niet genoemd te hebben. Hij heeft vervolgens een handtekening onder zijn verklaring geplaatst zonder daaraan voorafgaand de verklaring te lezen.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft de slotvragen op het aanvraagformulier niet naar waarheid beantwoord en daarom is er sprake van verzwijging zoals bedoeld in artikel 7:928 BW. Nadat Gevolmachtigde het aanvraagformulier had teruggestuurd, heeft Consument het formulier onvolledig ingevuld door minder schades te vermelden dan het aantal dat hij had geleden. Zo heeft Consument zijn laatste schade niet vermeld, hetgeen Verzekeraar onbegrijpelijk vindt gezien de ernst van het ongeval. Verder heeft Consument een onjuiste reden van opzegging van de verzekering door de vorige verzekeraar gegeven. Consument heeft ingevuld dat was opgezegd wegens wanbetaling terwijl de verzekeraar had opgezegd vanwege de weigering van Consument om medewerking te verlenen aan de behandeling van de schade van 5 september 2015 en de ernst van het ongeval.
- Op grond van artikel 7:930 lid 4 BW is Verzekeraar geen uitkering verschuldigd als hij bij kennis van de ware stand van zaken geen verzekering zou hebben afgesloten. Wanneer Consument het aanvraagformulier naar waarheid zou hebben ingevuld, zou Verzekeraar de Verzekering met Consument niet hebben gesloten. Dit is geen afwijkend acceptatiebeleid aangezien ook andere verzekeraars personen weigeren waarvan bekend is dat hun verzekering eerder is opgezegd wegens het niet meewerken aan de schadebehandeling.
- Consument heeft Verzekeraar onvolledig ingelicht na het ontstaan van de schade en daarmee zijn verplichting ex artikel 7:941 BW geschonden. Hij heeft verklaard dat hij het Voertuig had aangeschaft voor € 7.300,00 terwijl hij het voor € 5.900,00 had gekocht. Consument heeft daarmee een poging gedaan om de dagwaarde van de auto ten tijde van de diefstal op onterechte gronden te verhogen.

4 Beoordeling

4.1 De vraag is of Verzekeraar de claim terecht heeft afgewezen en of Verzekeraar Consument mocht registreren in de interne registers van Verzekeraar, te weten de Gebeurtenissen-administratie en het IVR.

De mededelingsplicht bij aangaan van de verzekering

4.2 Ingevolge artikel 7:928 lid 1 BW is de verzekeringnemer verplicht om vóór het sluiten van de overeenkomst aan de verzekeraar alle feiten mee te delen die hij kent of behoort te kennen en waarvan hij weet of behoort te begrijpen dat de beslissing van de verzekeraar of, en zo ja, onder welke voorwaarden, hij de verzekering zal willen sluiten hiervan afhangt of kan afhangen. Indien een verzekering wordt gesloten op de grondslag van een door de verzekeraar opgestelde vragenlijst, geeft de verzekeraar daarmee te kennen dat de gestelde vragen feiten betreffen waarvan de verzekeringnemer moet begrijpen dat daarvan de beslissing van de verzekeraar of, en zo ja op welke voorwaarden, hij de verzekering wil sluiten, afhangt of zou kunnen afhangen.

Wanneer de verzekeringnemer de vragenlijst opzettelijk onjuist heeft ingevuld, is de verzekeraar op grond van artikel 7:930 lid 5 BW niet gehouden tot uitkering over te gaan.

- 4.3 De Commissie dient de vraag te beantwoorden of Consument bij het sluiten van Verzekering de vraag of er door een verzekeraar in de laatste 8 jaar een verzekering is beëindigd juist heeft beantwoord en of Consument bij het sluiten van Verzekering de vragen over zijn schadeverleden juist heeft beantwoord. De Commissie is van oordeel dat Consument heeft verzuimd op het aanvraagformulier te melden dat hem in het verleden een verzekering is opgezegd vanwege het niet meewerken aan een schadebehandeling door, ondanks herhaalde verzoeken, geen ingevuld schadeformulier in te leveren. In plaats daarvan vermeldde Consument opzegging wegens wanbetaling. Op de vraag naar het schadeverleden heeft Consument minder schades gemeld dan hij in het verleden heeft gehad. Hij heeft melding gemaakt van 3 schades terwijl hij bij 4 schades betrokken was geweest. Het niet volledig melden van het schadeverleden levert eveneens een schending van de mededelingsplicht op.

Opzet tot misleiding

- 4.4 Ter zitting is gebleken dat Consument door verschillende verzekeraars is geweigerd nadat hij de eerdere opzeggingen had gemeld. Consument was dus op de hoogte van het belang van het melden van de reden van de eerdere opzegging en de schades evenals van de negatieve invloed die het vermelden daarvan zou (kunnen) hebben. Nu hij met deze wetenschap heeft nagelaten het schadeverleden en de reden van opzegging van een eerdere autoverzekering volledig en correct te vermelden op het aanvraagformulier, kan worden aangenomen dat Consument met de onjuiste beantwoording van de vragen het opzet heeft gehad Verzekeraar te misleiden teneinde een verzekering te sluiten die door Verzekeraar bij kennis van de ware stand van zaken niet zou zijn geaccepteerd. De vraag of Verzekeraar de schadeclaim van Consument mocht afwijzen op grond van artikel 7:930 lid 5 BW beantwoordt de Commissie derhalve bevestigend. Dit artikel bepaalt dat de verzekeraar geen uitkering verschuldigd is wanneer de verzekeringnemer heeft gehandeld met het opzet om verzekeraar te misleiden.
- 4.5 Gelet op het bovenstaande is beoordeling van de vraag of Consument Verzekeraar ook bij het melden van de schade, door een onjuiste opgave van de aanschafwaarde van de auto, opzettelijk heeft misleid, niet meer nodig. Uit het bovenstaande volgt immers al dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid bij het aangaan van de verzekering. Deze conclusie rechtvaardigt het verval van recht op uitkering en de beëindiging van de verzekering. Op de stellingen van partijen die betrekking hebben op het al dan niet doen van een onjuiste opgave over de aanschafwaarde gaat de Commissie daarom niet in.

Registratie van persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

- 4.6 Verzekeraar heeft de gegevens van Consument voor een periode van acht jaar opgenomen in zijn Gebeurtenissenadministratie en in zijn Interne Verwijzingsregister.

Dit laatste register is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van Verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waarvan Verzekeraar deel 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. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken van de Verzekeraar. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. De Geschillencommissie ziet zich gesteld voor de vraag of Verzekeraar Consument in de Gebeurtenissenadministratie en in het IVR mocht registreren.

- 4.7 Het toetsingskader voor de onderhavige registratie wordt gevormd door de Gedragscode. Ingevolge artikel 4.1 Gedragscode worden persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt. Gegevensverwerking is zorgvuldig, indien de persoonsgegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verwerkt. Van een zorgvuldige gegevensverwerking is sprake als de desbetreffende gegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verwerkt. Dit is nader uitgewerkt in artikel 4.3 en artikel 5 Gedragscode. In essentie zijn er twee vereisten. In de eerste plaats moet er sprake zijn van een *gebeurtenis* in de zin van artikel 5.5.1 Gedragscode. In de tweede plaats moet zijn voldaan aan de beginselen van *subsidiariteit* en *proportionaliteit* in de zin van artikel 4.3 sub f Gedragscode. De Commissie is van oordeel dat aan deze vereisten is voldaan en dat Verzekeraar dus heeft mogen overgaan tot registratie in de Gebeurtenissenregistratie en het IVR. De Commissie overweegt daartoe als volgt.

Gebeurtenis

- 4.8 In r.o. 4.4 en 4.5 heeft de Commissie overwogen en geoordeeld dat de onderhavige omstandigheden voldoende zijn voor de conclusie van Verzekeraar dat er sprake is van opzettelijke misleiding van de Verzekeraar, dus van fraude. Dit betekent dat de omstandigheden kunnen worden aangemerkt als een gebeurtenis in de zin van artikel 5.5.1 van de Gedragscode.

Proportionaliteit en subsidiariteit

- 4.9 Hoewel sprake is van een 'gebeurtenis', is het voor de vraag of de registratie gerechtvaardigd is, ook van belang of is voldaan aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. Beide beginselen vloeien voort uit artikel 4.3 sub f Gedragscode.
- 4.10 Subsidiariteit houdt in dat een maatregel alleen is toegestaan als met een lichtere maatregel niet kan worden volstaan.

De Commissie is van oordeel dat een lichtere maatregel dan registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR, om het beoogde doel te bereiken (namelijk het waarschuwen van de eigen organisatie) niet voorhanden is. Aan het beginsel van subsidiariteit is voldaan.

- 4.11 Proportionaliteit houdt op haar beurt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen die de registratie voor de betrokken verzekeringnemer heeft. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn.
- 4.12 Ten aanzien van deze belangenafweging is de Commissie van oordeel dat het belang van Verzekeraar bij registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR gezien de schending van de mededelingsplicht zwaarder weegt dan de mogelijke nadelige effecten die Consument hiervan ondervindt. In dit oordeel weegt mee dat de registratie intern van aard is waardoor Consument niet wordt belemmerd in zijn mogelijkheden om bij een andere financiële instelling een verzekering af te sluiten.
- 4.13 De Commissie concludeert dat registratie in de Gebeurtenissenadministratie en in het IVR evenals de duur van de registratie gezien de hiervoor genoemde omstandigheden gerechtvaardigd is. Zij kan daarom gehandhaafd blijven.
- 4.14 Op basis van het hiervoor overwogene is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar de schadeclaim op de autoverzekering van Consument terecht heeft afgewezen en dat hij eveneens een melding mocht maken in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument tot vergoeding van de schade en verwijdering van de registraties van zijn persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

Bijlage:

Relevante artikelen uit Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 26 april 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 Gedragscode 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.