

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-025
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. C.E. Polak, mr. R.L.H. IJzerman, leden en
mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 maart 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Allianz Benelux N.V., h.o.d.n. AllSecur, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 7 januari 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Geschillencommissie oordeelt dat het afwijzen van een verzekeringsaanvraag omdat de aanvrager geen telefoonnummer opgeeft, in strijd is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) nu de AVG voorschrijft dat persoonsgegevens alleen mogen worden verzameld voor gerechtvaardigde doelen. Verzekeraar heeft op geen enkele manier aangetoond dat het verwerken van een telefoonnummer noodzakelijk is voor het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst en dus sprake is van een gerechtvaardigd doel. Verzekeraar heeft daarom ten onrechte de verzekeringsaanvraag van verzekerde heeft geweigerd. Verzekeraar dient de aanvraag opnieuw in behandeling te nemen.

1. De procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken: het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen, het verweerschrift van Verzekeraar, de repliek van Consument en de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist. De uitspraak van de Commissie is bindend.

2. Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument heeft online een autoverzekering willen sluiten bij Verzekeraar. Hij heeft daarvoor een formulier moeten invullen waarbij werd gevraagd naar aan aantal gegevens waaronder zijn postadres, e-mailadres en telefoonnummer. Consument heeft een bestaand e-mailadres opgegeven en een fictief telefoonnummer.
- 2.2 Verzekeraar heeft het formulier in behandeling genomen en voorlopige dekking afgegeven. Op 8 maart 2019 heeft Verzekeraar Consument bericht dat zijn aanvraag niet is geaccepteerd en dat hij zijn auto elders moet verzekeren.

Als reden heeft Verzekeraar opgegeven dat ‘het persoonlijk risico teveel afwijkt van het risico dat [Verzekeraar] wenst te verzekeren’.

- 2.3 Consument heeft vervolgens contact opgenomen met Verzekeraar en te horen gekregen dat hij niet is geaccepteerd omdat hij een fictief telefoonnummer had opgegeven.
- 2.4 Vervolgens heeft Consument een autoverzekering bij Allianz Nederland willen sluiten. Op 5 april 2019 is Consument geïnformeerd dat hij niet wordt geaccepteerd omdat hij niet heeft opgegeven dat hij eerder bij een andere maatschappij is afgewezen.

3. Het geschil – waar gaat het in deze procedure om?

Vordering en standpunt Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar hem alsnog accepteert zonder telefoonnummer en wenst dat zijn gegevens worden verwijderd uit het Extern verwijzingsregister (hierna: het ‘EVR’), het register van de Stichting Centraal Informatie Systeem (hierna: het ‘CIS’) en andere interne systemen van Verzekeraar.
- 3.2 Consument meent dat hij met opgave van zijn e-mailadres en postadres Verzekeraar voldoende gegevens heeft verstrekt om met hem in contact te komen. Consument wil niet meer gegevens verstrekken dan noodzakelijk is. Verzekeraar heeft in strijd met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: de ‘AVG’) gehandeld door zonder doel of noodzaak meer gegevens van Consument op te vragen. Daarbij zijn de belangen van Consument onvoldoende afgewogen tegen de belangen van Verzekeraar. Verzekeraar heeft in strijd met de AVG gehandeld en had daarom de verzekeringsaanvraag niet mogen afwijzen en de gegevens van Consument niet in de registers mogen opnemen.

Standpunt Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar voert aan dat bij het sluiten van een verzekering opgave van een telefoonnummer vereist is voor de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst:
 - Het is een extra service voor verzekerde. Zo kan snel contact kan worden gezocht bij een premieachterstand.
 - Bovendien is het telefoonnummer noodzakelijk om in geval van twijfel over de juistheid of volledigheid van een verzekeringsaanvraag of schadeclaim, contact op te nemen met verzekerde voor een persoonlijke toelichting. Het telefoonnummer speelt daarbij een rol in het herkennen en voorkomen van fraude.Verzekeraar stelt dat hij zorgvuldig omgaat met het telefoonnummer en dat dit niet wordt gebruikt voor marketingdoeleinden of wordt verkocht aan andere partijen. Verzekeraar meent dat de privacy van Consument hiermee niet in het geding is.

Verzekeraar heeft Consument uitgenodigd om zwaarwegende belangen aan te dragen die maken dat de privacy van Consument toch in het geding komt. In dat geval is Verzekeraar bereid een uitzondering te maken. Consument heeft echter geen zwaarwegende omstandigheden aangedragen.

- 3.4 Verzekeraar meent dat hij gerechtigd was om de gegevens van Consument op te nemen in de polisadministratie op grond van artikel 3.3 e.v. van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraar (hierna: 'GVPV') en artikel 6.1. sub f van de AVG. Verzekeraar heeft in zijn openbaar gemaakte privacybeleid consumenten geïnformeerd dat de gegevens 5 jaar worden bewaard wanneer er geen verzekering tot stand komt. Daarbij is tevens vermeld dat Verzekeraar de gegevens kan delen met aan Verzekeraar verbonden ondernemingen.

4. De beoordeling

- 4.1 De Commissie dient allereerst te beoordelen of Verzekeraar mocht weigeren om Consument als klant te accepteren. Vervolgens zal de Commissie zich buigen over de andere klachtonderdelen: het verwijderen van de persoonsgegevens van Consument uit het EVR en/of CIS, en het verwijderen van de persoonsgegevens van Consument uit andere interne registers.

Acceptatiebeleid in strijd met de AVG

- 4.2 De Commissie overweegt dat het uitgangspunt is dat een Verzekeraar, in een concurrerende markt waarin contractsvrijheid geldt, in beginsel zijn eigen acceptatiebeleid en acceptatiecriteria mag vaststellen. De Commissie treedt daarom in beginsel niet in het vrije acceptatiebeleid van een verzekeraar, dit is te lezen in artikel 2.1 onder i van het Reglement. De vrijheid van Verzekeraar wordt evenwel begrensd door die gevallen waarin hij misbruik maakt van de hem toekomende contractsvrijheid of bij zijn weigering heeft gehandeld in strijd met de wet.
- 4.3 Consument stelt dat Verzekeraar in strijd met de AVG heeft gehandeld door bij de aanvraag meer gegevens, namelijk ook een telefoonnummer naast een adres en e-mailadres, te vragen dan noodzakelijk. Volgens Consument is een telefoonnummer niet nodig, nu Verzekeraar hem per post en per e-mail kan bereiken. Verzekeraar stelt dat hij een telefoonnummer nodig heeft voor de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst (zie r.o. 3.3).
- 4.4 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar met haar acceptatiebeleid in strijd handelt met de AVG door een aanvraag te weigeren indien een aspirant-verzekerde weigert zijn telefoonnummer te verstrekken. Hiertoe overweegt de Commissie als volgt.

- 4.5 Persoonsgegevens mogen op grond van artikel 5 lid 1 sub b AVG alleen worden verzameld voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden. Doeleinden zijn alleen gerechtvaardigd als zij op één van de zes grondslagen van artikel 6 lid 1 AVG kunnen worden gebaseerd. Ook moet de gegevensverwerking gelet op artikel 5 lid 1 sub c en artikel 6 lid 1 AVG noodzakelijk zijn met het oog op het omschreven gerechtvaardigde doel van de verwerking. Hierbij moet voldaan zijn aan de beginselen van proportionaliteit (het doel van de verwerking van de persoonsgegevens staat in verhouding tot de inbreuk op de privacy) en subsidiariteit (het beoogde doel kan niet op een minder ingrijpende manier worden bereikt).
- 4.6 In de onderhavige kwestie is van belang of het verwerken van een telefoonnummer noodzakelijk is voor de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst waarbij Consument partij is (artikel 6 lid 1 sub b AVG). De Commissie oordeelt dat dit niet het geval is.
- 4.7 Het is de Commissie niet duidelijk waarom het voor de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst noodzakelijk zou zijn om te beschikken over een telefoonnummer van Verzekerde. Consument heeft immers aangegeven dat hij het best te bereiken is op zijn e-mailadres. Daarnaast kan Verzekeraar hem per post berichten. Het argument van Verzekeraar dat een verzekerde als extra service kan worden gebeld of ge-sms't over belangrijke zaken kan niet leiden tot het oordeel dat het noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, het is immers een extra service. Consument wil hier geen gebruik van maken, terwijl als alternatief zijn e-mailadres kan worden gebruikt. Verzekeraar heeft onvoldoende toegelicht waarom het alternatief, communicatie per e-mail, niet volstaat voor het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst. Ditzelfde geldt ten aanzien van het herkennen en voorkomen van fraude. Verzekeraar beschikt over de NAW gegevens van Consument. Deze gegevens moeten voldoende zijn om erachter te komen of een (aspirant-)verzekerde al dan niet in een register is opgenomen. Kortom, Verzekeraar heeft onvoldoende gemotiveerd waarom verwerking van de persoonsgegevens, het geven van een telefoonnummer, noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst. Bij die stand van zaken is de afwijzing van de aanvraag van Consument om de enkele reden dat hij zijn telefoonnummer niet wenst op te geven in strijd met de AVG.
- 4.8 Verzekeraar heeft in dit geval echter de aanvraag niet alleen afgewezen omdat Consument heeft geweigerd een telefoonnummer op te geven, maar ook omdat Consument een fictief telefoonnummer heeft opgegeven. Dat laatste kan onder omstandigheden voor Verzekeraar wel degelijk een voldoende grond opleveren om een aanvraag voor een verzekering niet te accepteren.

De bereidheid van de wederpartij om onjuiste of onwaarachtige gegevens te verstrekken, zoals een fictief telefoonnummer, teneinde de Verzekeraar ertoe te bewegen hem als klant te accepteren kan voor Verzekeraar een relevante factor zijn bij de beoordeling van de vraag of hij bereid is met deze wederpartij een verzekeringsovereenkomst te sluiten. In dit geval is niet duidelijk op welke van de twee hiervoor besproken gronden Verzekeraar de aanvraag heeft afgewezen. Verzekeraar dient de aanvraag van Consument opnieuw in behandeling te nemen en met inachtneming van het voorgaande opnieuw te beoordelen.

Registratie van de persoonsgegevens in het CIS en/of EVR

4.9 Ten aanzien van het klachtonderdeel over het verwijderen van de gegevens van Consument uit het CIS register en/of het EVR heeft opgenomen, oordeelt de Commissie als volgt. Verzekeraar heeft gesteld dat de gegevens van Consument niet zijn opgenomen in de registers bij de Stichting, maar dat enkel intern een notitie is gemaakt in de polisadministratie zodat bij een nieuwe verzekeringsaanvraag Verzekeraar kan zien dat Consument recent niet is geaccepteerd. Consument stelt daartegenover dat zijn gegevens wel in het register van de Stichting zijn opgenomen. Gedurende de procedure bij Kifid is Consument in de gelegenheid gesteld om bij de Stichting navraag te doen naar welke gegevens van hem in het register zijn opgenomen. Consument heeft geen gegevens overgelegd waaruit volgt dat dat persoonsgegevens van Consument in het register zijn opgenomen. Het argument dat er wellicht een verwerkingstijd zit tussen de afwijzing en de registratie is ook desgevraagd niet nader onderbouwd door Consument. Niet is komen vast te staan dat de gegevens van Consument in het register van de Stichting zijn opgenomen. De Commissie wijst dit klachtonderdeel af.

Registratie van de persoonsgegevens in de polisadministratie

4.10 Consument klaagt daarnaast over het feit dat zijn gegevens zijn opgenomen in de polisadministratie waardoor de aanvraag voor een autoverzekering bij Allianz werd afgewezen. Consument stelt dat de opname van zijn gegevens in strijd is met de AVG.

4.11 Nu Verzekeraar ervoor heeft gekozen om de gegevens in een intern register te plaatsen niet zijnde de Gebeurtenissenadministratie of het Intern Verwijzingsregister, is het aan Verzekeraar om te onderbouwen wat de grondslag is voor opname van de persoonsgegevens in de polisadministratie. Verzekeraar heeft een beroep gedaan op artikel 6 lid 1 sub f van de AVG. Daarin is opgenomen dat persoonsgegevens mogen worden verwerkt zolang hiervoor een gerechtvaardigd belang bestaat. Daarbij dient te worden getoetst aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. Het rechtsbeginsel van de subsidiariteit houdt in dat het lichtste middel wordt ingezet om een doel te bereiken. Een maatregel is alleen toegestaan als met een lichtere niet kan worden volstaan. Het rechtsbeginsel van proportionaliteit houdt in dat de mate van inbreuk die een bepaalde maatregel maakt op het individueel belang proportioneel moet zijn ten opzichte van het beoogde legitieme doel van die maatregel.

- 4.12 Bij de toepassing van het beginsel van proportionaliteit gaat het om een afweging van belangen van beide partijen. Verzekeraar heeft de gegevens van Consument opgenomen in de polisadministratie nadat de aanvraag van Consument was geweigerd. Volgens Verzekeraar is de registratie bedoeld om een oude aanvraag te vergelijken met een nieuwe aanvraag om zo een verantwoord acceptatiebeleid te voeren. Verzekeraar heeft dit niet verder toegelicht. Consument stelt daartegenover dat de gegevens niet mogen worden opgenomen in de polisadministratie omdat zijn privacy in het geding is; Verzekeraar en/of haar dochterondernemingen kunnen dan immers zien dat hij eerder is geweigerd en dit enkel omdat hij geen telefoonnummer heeft willen opgeven.
- 4.13 De Commissie heeft deze belangen tegen elkaar afgewogen en komt tot het oordeel dat Verzekeraar onvoldoende heeft gemotiveerd dat zijn belang om de gegevens in de polisadministratie op te nemen zwaarder weegt dan dat van Consument om zijn gegevens niet in de polisadministratie op te nemen. Zoals hiervoor is overwogen is het niet opgeven van een telefoonnummer op zichzelf geen voldoende reden om een verzekeringsaanvraag op voorhand niet te accepteren. Dit brengt mee dat het enkele feit dat eerder geen telefoonnummer is opgegeven evenmin een reden is om een opvolgende aanvraag niet in behandeling te nemen. Onder die omstandigheden is niet goed in te zien welk gerechtvaardigd belang er mee wordt gediend om in verband met het niet opgeven van een telefoonnummer de gegevens van Consument in de polisadministratie te bewaren. Verzekeraar heeft onvoldoende gemotiveerd wat dit verantwoord acceptatiebeleid inhoudt en hoe de opname van de gegevens van Consument in de polisadministratie bijdraagt aan dit doel. Ook hier geldt dat het feit dat Consument een fictief telefoonnummer heeft opgegeven onder omstandigheden wel van belang kan zijn voor het voeren van een verantwoord acceptatiebeleid en dat niet is uitgesloten dat tegen die achtergrond het registreren van de gegevens van Consument in de polisadministratie onder omstandigheden wel gerechtvaardigd kan zijn. Uit de stellingen van Verzekeraar is echter niet goed op te maken of en zo ja op welke wijze zij het feit dat Consument een fictief telefoonnummer heeft opgegeven bij haar afwegingen heeft betrokken. Verzekeraar dient die afweging, met inachtneming van het voorgaande opnieuw te maken.

Slotsom

- 4.14 De Commissie oordeelt dat Verzekeraar met inachtneming van dit bindend advies de aanvraag van Consument opnieuw in behandeling dient te nemen en dient te beoordelen, en in het verlengde daarvan opnieuw dient af te wegen of, een gerechtvaardigd belang bestaat de gegevens van Consument in de polisadministratie op te nemen. Ten aanzien van het klachtonderdeel tot verwijdering van de registratie van de persoonsgegevens in het CIS en/of EVR wijst de Commissie de vordering af.

5. Conclusie

De Commissie beslist dat Verzekeraar met inachtneming van dit bindend advies de aanvraag van Consument opnieuw in behandeling dient te nemen en dient te beoordelen en in het verlengde daarvan opnieuw dient af te wegen of een gerechtvaardigd belang bestaat de gegevens van Consument in de polisadministratie op te nemen. De vordering wordt voor het overige afgewezen.

In artikel 2 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.