

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-183
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus,
mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 juli 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V., gevestigd te Dordrecht, h.o.d.n.
Promovendum, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 28 februari 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Autoverzekering. De Commissie is van oordeel dat de Gevolmachtigde oneigenlijk en in strijd met artikel 2 van het CIS Gebruikersprotocol 2018 heeft gehandeld door de aanvraag van Consument op grond van zijn schadeverleden af te wijzen. De vordering wordt toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Gevolmachtigde.

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

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.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 24 juni 2019 een aanvraag gedaan bij Gevolmachtigde voor een autoverzekering (hierna Verzekering). Gevolmachtigde heeft op 25 juni 2019 per e-mail aanvullende informatie opgevraagd.

In dit bericht is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

Hartelijk dank voor het in ons gestelde vertrouwen bij de aanvraag van een autoverzekering. Voor de beoordeling van uw aanvraag ontvangen wij graag nog de volgende aanvullende informatie:

Verzekeraars werken met een systeem waarin alle schademeldingen worden opgenomen. Dit is een vertrouwelijk systeem en alleen voor verzekeraars onderling zichtbaar. Naar aanleiding van uw aanvraag voor een autoverzekering zien wij hierin meerdere meldingen op uw adres. Wilt u ons mededelen wat de oorzaak is van deze schademeldingen en of er sprake is van schuld schade? (...)”

- 2.2 Consument heeft per e-mail op 25 juni 2019 een toelichting gestuurd aan Gevolmachtigde. Hierin is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

10 april: ruitschade door steentje op snelweg.

22 februari 2019: in file van achteren aangereden door auto. Ik stond zelf op tijd stil en heb geen andere weggebruikers geraakt.

26 april 2018: parkeerschade in [plaatsnaam 1] Duitsland. Dader onbekend

20 oktober 2017: inbraak op parkeerplaats [plaatsnaam 2]. Ruit kapot geslagen en is vervangen.

15 oktober 2017: ??? Kunt u hier mij van informatie voorzien, want dit is mij niet bekend.

“(…)

- 2.3 Na ontvangst van de aanvullende informatie van Consument, heeft Gevolmachtigde besloten op basis van het schadeverleden van Consument de aanvraag niet te accepteren.

- 2.4 Consument heeft hierop een klacht ingediend bij Gevolmachtigde. Gevolmachtigde heeft per e-mail op 2 juli 2019 gereageerd op de klacht. Hierin is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

Aanvraag autoverzekering

“(…)

Bij de beoordeling van een aanvraag wordt onder andere gekeken naar het schadeverleden, verzekeraars werken hiervoor met een systeem waarin alle schademeldingen worden opgenomen. Dit is een vertrouwelijk systeem en alleen voor verzekeraars onderling inzichtelijk. Op basis van de door u ingevulde gegevens zijn er meerdere schademeldingen naar voren gekomen, om tot een juiste beoordeling van de aanvraag te komen hebben wij bij u opgevraagd wat de oorzaak is geweest van deze schademeldingen.

Type schademelding

Schuldschades, schades die niet verhaald kunnen worden op een andere partij en ook ruitschades wegen mee bij de beoordeling van de aanvraag. In uw geval is er sprake van twee niet verhaalbare schades en twee ruitschades (de schade van 15 oktober 2017 blijkt na controle ook een ruitschade te zijn namelijk). Helaas is het op basis van dit schadeverleden niet mogelijk om de verzekering bij Promovendum onder te brengen. Uiteraard begrijpen wij dat dit voor u als een onaangename verrassing komt, zeker ook omdat er geen sprake is van schades die direct door uw schuld zijn ontstaan. Omdat de inbraakschade en de parkeerschade in Duitsland echter niet zijn verhaald op een andere partij, en er dus sprake is geweest van een schade-uitkering door de verzekeraar, worden deze schades door Promovendum wel meegewogen bij de beoordeling van de aanvraag. (...)

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 500,00, zijnde het verschil in premie.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft geen schuld aan de schades en vindt het niet terecht dat de aanvraag is geweigerd.

Verweer Gevolmachtigde

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

- Bij beoordeling van de aanvraag kijkt Gevolmachtigde onder andere naar het schadeverleden van de desbetreffende klant. Omdat er meerdere schademeldingen zichtbaar waren in FISH (de databank van de Stichting CIS) heeft Gevolmachtigde navraag gedaan bij Consument naar de oorzaak van de schademeldingen.
- Elke verzekeraar hanteert zijn eigen acceptatiecriteria. Op basis van de toelichting van Consument heeft Gevolmachtigde helaas moeten concluderen dat het schadeverleden niet past binnen de acceptatiecriteria die door Gevolmachtigde zijn opgesteld. De aanvraag is daarom afgewezen.
- Er bestaat geen acceptatieplicht bij aanvragen van schadeverzekeringen.

4. Beoordeling

De behandelbaarheid van de klacht

- 4.1 Voordat de vordering van Consument inhoudelijk wordt beoordeeld, dient te worden nagegaan aan de hand van het op deze zaak toepasselijke reglement (het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend advies) per 1 april 2017, hierna aan te duiden als: 'het Reglement') of deze klacht in aanmerking komt voor behandeling door de Commissie. Reden daarvoor is artikel 2 sub i en artikel 2.2 van het Reglement.

Artikel 2 Welke klachten behandelt de Geschillencommissie niet?

2.1 De Geschillencommissie behandelt een Klacht niet voor zover:

(...)

i) de Klacht ziet op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden, tenzij de klacht behelst dat de Financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid of bij zijn weigering heeft gehandeld in strijd met de wet;

(...)

2.2 Als tijdens de behandeling bij de Geschillencommissie blijkt dat zich een van de in dit Reglement genoemde gronden voordoet of heeft voorgedaan waardoor de Klacht buiten behandeling had moeten blijven of moet blijven, beëindigt de Geschillencommissie de behandeling.

- 4.2 De klacht van Consument betreft de weigering van Gevolmachtigde om zijn aanvraag voor de Verzekering te accepteren. De klacht van Consument ziet dus op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan. De Commissie is echter van oordeel dat de klacht van Consument behelst dat Gevolmachtigde misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid. De klacht is daarom behandelbaar.

Het inhoudelijke oordeel

- 4.3 De Commissie is van oordeel dat Gevolmachtigde de aanvraag van Consument niet op basis van zijn schadeverleden mocht afwijzen. Hierna licht de Commissie dit oordeel toe.
- 4.4 Gevolmachtigde heeft na de aanvraag van Consument de databank van de Stichting CIS geraadpleegd en hierin bleken meerdere claimmeldingen van Consument te zijn opgenomen. Nadat Consument een toelichting op de schadeclaims had gegeven, heeft Gevolmachtigde besloten dat het schadeverleden niet past binnen de acceptatiecriteria die door Gevolmachtigde zijn opgesteld en is de aanvraag afgewezen.

- 4.5 De Commissie zoekt aansluiting bij artikel 2 van CIS Gebruikersprotocol 2018. In artikel 2 van dit protocol is vermeld:

Doelstelling van de verwerking

- 1. De verwerking heeft tot doel het leveren van een bijdrage aan de behartiging van de gemeenschappelijke belangen van de deelnemers op het gebied van:*
 - a. het inschatten en beheersen van risico's in het algemeen;*
 - b. schadelastbeperking, in het bijzonder door een verantwoord acceptatiebeleid;*
 - c. het bijdragen aan informatiebeheer betreffende verzekeringsrelevante gegevens ten behoeve van het voorkomen, detecteren en bestrijden van misbruik van financiële producten en diensten en het beheersen van risico's in de ruimste zin des woords;*
 - d. het uitwisselen van feitelijke gegevens tussen deelnemers onderling, en tussen deelnemers en politie/justitie;*
 - e. statistische analyses ten behoeve van verzekeringsfraude- en criminaliteitsbestrijding.*

- 4.6 In de toelichting bij artikel 2 van het CIS Gebruikersprotocol 2018 is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

Artikel 2

(...)

Bij het beheersen van risico's en schadelastbeperking mag de CIS databank niet worden gebruikt om te bekijken of het schadeverleden van betrokkene op zichzelf reden is om hem de gevraagde verzekering te weigeren. De informatie die CIS beheert, is bedoeld om te controleren of betrokkene naar waarheid heeft verklaard over zijn schade- of verzekeringsverleden.

(...)

- 4.7 Uit de toelichting bij artikel 2 van het CIS Gebruikersprotocol 2018 blijkt dat de CIS databank niet mag worden gebruikt om te beoordelen of het schadeverleden van betrokkene op zichzelf reden is om hem de gevraagde verzekering te weigeren. Uit de gang van zaken blijkt echter dat de aanvraag juist is afgewezen op grond van het schadeverleden dat in de CIS-databank was geregistreerd en op verzoek van Gevolmachtigde door Consument was toegelicht.
- 4.8 Gevolmachtigde heeft dus oneigenlijk en in strijd met artikel 2 van het CIS Gebruikersprotocol 2018 gehandeld door de aanvraag van Consument op grond van zijn schadeverleden af te wijzen. Door dit handelen heeft Consument schade geleden. Het is aannemelijk dat als Gevolmachtigde de informatie over het schadeverleden niet had geweten, de aanvraag van Consument was geaccepteerd. Gevolmachtigde heeft namelijk geen andere bezwaren c.q. redenen aangevoerd voor afwijzing van de aanvraag.

En omdat Gevolmachtigde geen bezwaar heeft gemaakt tegen de hoogte van de vordering van Consument, zal die vordering van Consument worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Gevolmachtigde binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 500,00.

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.