

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1098
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. M van Dijk, mr. A.W.H. Vink, leden en
mr. S.J.A. Koster, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 juni 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij, gevestigd te
Oudkarspel, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 30 december 2020
Aard uitspraak : Bindend advies
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Als gevolg van brand is schade ontstaan aan de woning van Consument. Verzekeraar heeft niet voldaan aan de vereisten van artikel 6:234 lid 2 BW. Aldus heeft Verzekeraar aan Consument niet een redelijke mogelijkheid geboden om van de in de Voorwaarden vervatte algemene voorwaarden kennis te nemen en zijn de daarin opgenomen bedingen vernietigbaar op grond van artikel 6:233 aanhef en onder b BW. De Commissie is van oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn indien Consument, ondanks dat hij wist dat de door hem in de woning aangelegde hennepkwekerij illegaal was en dat die hennepkwekerij een sterk verhoogd brandrisico opleverde, met succes een beroep op dekking onder de opstal- en inboedelverzekering zou kunnen doen. Hij heeft dan ook geen recht op uitkering onder de Verzekeringen. In voldoende mate is komen vast te staan dat Consument zich schuldig heeft gemaakt aan een strafbaar feit. De registraties in het EVR en het Incidentenregister zijn terecht en ook proportioneel. Ook mag de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR worden gehandhaafd. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende stukken van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende reactie van Verzekeraar van 26 februari 2019;
- de aanvullende reactie van Consument van 7 maart 2019;

- de aanvullende reactie van Verzekeraar van 1 april 2019;
- de aanvullende reactie van Verzekeraar van 10 december 2019.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 februari 2019 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

Partijen zijn opgeroepen voor een tweede hoorzitting op 23 september 2020 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar meerdere verzekeringen, waaronder een opstal- en inboedelverzekering (hierna tezamen: de Verzekeringen), afgesloten.
- 2.2 Op de Verzekeringen zijn de verzekeringsvoorwaarden Inboedelverzekering Optimaal 2210 en Woonhuisverzekering Optimaal 2310 (hierna tezamen: de Voorwaarden) van toepassing.
- 2.3 In de voorwaarden Inboedelverzekering Optimaal 2210 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

1.4 Welke wijzigingen moet u doorgeven?

U bent verplicht om ons tijdens de looptijd van de verzekering te informeren als er een verandering optreedt met betrekking tot de verzekerde inboedel en/of het woonhuis waar de inboedel zich bevindt

Geef in ieder geval de volgende veranderingen binnen 2 maanden aan ons door:

(…)

Voorbeelden van verandering gebruik van het woonhuis zijn:

- *het (gedeeltelijk) gebruik van het woonhuis als bedrijf of*
- *het aan anderen, al of niet op grond van een huurovereenkomst, in gebruik geven van (een deel van) het gebouw of*
- *als er in het woonhuis een wietplantage bevindt.*

(…)

Doet u dit niet, dan heeft u mogelijk geen recht op schadevergoeding.

Wij kunnen op basis van een wijziging de premie en voorwaarden aanpassen. Wij kunnen ook de verzekering beëindigen. Hiervoor geldt een opzegtermijn van 2 maanden.

*U ontvangt dan een deel van de premie terug. Ontdekken wij achteraf dat de gegevens niet kloppen, dan kan dat gevolgen hebben voor de schadevergoeding.
(...)”*

- 2.4 In de voorwaarden Woonhuisverzekering Optimaal 2310 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(...)”

1.4 Welke wijzigingen moet u doorgeven?

Verandert het doel waarvoor u het woonhuis gebruikt? Dan kan deze verandering invloed hebben op uw verzekering. U moet een verandering daarom binnen twee maanden aan ons doorgeven. Geef in ieder geval de volgende veranderingen door:

- *U gebruikt (een deel van) het gebouw niet meer als woonhuis.*
- *De bouwaard en/of de dakbedekking van het woonhuis is gewijzigd.*

Voorbeelden van verandering gebruik van het woonhuis zijn:

- *het (gedeeltelijk) gebruik van het woonhuis als bedrijf of*
- *het aan anderen, al of niet op grond van een huurovereenkomst, in gebruik geven van (een deel van) het gebouw of*
- *als er in het woonhuis een wietplantage wordt gevestigd of andere relevante strafbare feiten plaatsvinden.*

“(...)”

Doet u dit niet, dan heeft u mogelijk geen recht op schadevergoeding.

Wij kunnen op basis van een wijziging de premie en voorwaarden aanpassen. Wij kunnen ook de verzekering beëindigen. Hiervoor geldt een opzegtermijn van 2 maanden.

*U ontvangt dan een deel van de premie terug. Ontdekken wij achteraf dat de gegevens niet kloppen, dan kan dat gevolgen hebben voor de schadevergoeding.
(...)”*

- 2.5 Op 1 januari 2018 is er brand ontstaan in de woning van Consument.
- 2.6 Consument heeft bij Verzekeraar melding gemaakt van de schade.
- 2.7 Verzekeraar heeft Biesboer Expertise B.V. (hierna: Biesboer) ingeschakeld om de brandschade te onderzoeken.

2.8 In het rapport van Biesboer staat, voor zover relevant, vermeld dat:

“(…)

Zoals verzekerde reeds verklaard had, bleek dat de kleine (slaap)kamer geheel ingericht was als kweekruimte. Op de vloer was met folie een grote bak gemaakt welke was gevuld met aarde. In de aarde werden verbrande resten van hennepplanten aangetroffen. Bij één van deze resten kon nog worden vastgesteld dat de plant was 'getopt'.

(…)

Tijdens het ruimen van de brandresten en met name op het moment dat de op de vloer gevallen koolfilter verplaatst werd, kwam er een sterke en voor rapporteur zeer herkenbare hennepgeur vrij.

(…)

7. Samenvatting en conclusie

Gezien het vorenstaande, kan als resultaat van de ingestelde expertise en daarbij gelet op de gedane mededelingen, worden gesteld dat:

- op 1 januari 2018 omstreeks 15.50 uur brand heeft gewoed op de bovenverdieping van de woning van verzekerde [naam Consument];
- een gedeelte van deze bovenverdieping uitbrandde en één van de honden van verzekerde hierbij om het leven kwam;
- de brand is ontstaan in een kleine (slaap)kamer aan de rechter achterzijde op de bovenverdieping. Deze ruimte brandde geheel uit;
- de kleine (slaap)kamer geheel ingericht en in gebruik was als kweekruimte en verzekerde daar in de periode tot 30 december 2017 hennepplanten had opgekweekt. Naar eigen zeggen circa 20 planten;
- ten tijde van de brand niet feitelijk werd gekweekt en de assimilatielampen daarom ook niet aangesloten waren. Wel lagen de geknipte toppen in de kweekruimte te drogen;
- vanwege de plaatselijk grote mate van destructie de exacte ontstaansplaats en/of de brandoorzaak niet meer met zekerheid kon worden vastgesteld;
- een afwijkend brandpatroon (lees: een mogelijke ontstaansplaats) werd vastgesteld op de wand naast de plaats waar de trafo's voor de assimilatielampen tegen deze wand bevestigd waren;
- op deze mogelijke ontstaansplaats contactdozen tegen de wand bevestigd waren, speciaal bestemd voor de apparatuur in de kweekruimte en aangesloten via een VmVv-kabel die vanuit de meterkast aangelegd was en geen onverklaarbare sporen van braak of verbreking werden aangetroffen.

Resumerend wordt dan ook gesteld, dat de brand is ontstaan in een kleine (slaap)kamer welke geheel was ingericht als hennepkwekerij.

Hoewel de exacte ontstaansplaats en/of de brandoorzaak in technische zin niet meer met zekerheid kon worden vastgesteld, is het zeer waarschijnlijk te achten dat de oorzaak in relatie staat met eerdere kweekactiviteiten. De op/tegen een wand speciaal ten behoeve van de apparatuur in de kweekruimte bevestigde contactdozen worden, ten aanzien van een mogelijke brandoorzaak, hierbij als verdacht aangemerkt.

(...)

2.9 Bij brief van 15 januari 2018 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

“(...)

Hiermee refereren wij aan bovengenoemde schade.

Wij bevestigen de ontvangst van het onderzoeksrapport van Biesboer Expertise BV.

Op 01 januari 2018 is als gevolg van een brand schade ontstaan aan het woonhuis en de aanwezige inboedel van verzekerde. Verzekerde exploiteerde op het moment van het ontstaan van de brand in een slaapkamer van de schadelocatie een hennepkwekerij.

(...)

Met betrekking tot de ingebruikname van de hennepkwekerij in de kamer op de bovenverdieping van de woning op de schadelocatie is er door verzekerde geen bestemmingswijziging gemeld dan wel doorgegeven aan de NH1816.

De opstalpolis is afgesloten onder polismantel 2311 en de inboedelpolis is afgesloten onder polismantel 2210. Wij verwijzen u naar artikel 1.4: Welke wijzigingen moet u doorgeven.

Hierin kun u lezen dat een verzekerde bij een wijziging in het gebruik van het woonhuis deze wijziging binnen 2 maanden aan ons moet worden doorgegeven. Een bij naam genoemd voorbeeld van verandering in het gebruik van het woonhuis is: Als er in het woonhuis een wietplantage wordt gevestigd of andere relevante strafbare feiten plaatsvinden.

Nu een gedeelte van het woonhuis wordt gebruikt als een wiet-/hennepplantage, kunnen wij niet anders dan de opstalschade en de inboedelschade in zijn geheel af te wijzen.

(...)

2.10 Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen en de Verzekeringen beëindigd. Verder heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in de Gebeurtenissen-administratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister (hierna ‘IVR’) voor de duur van acht jaar. Ook heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar geregistreerd in het Incidentenregister met het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (hierna ‘EVR’). Tot slot heeft Verzekeraar van die registratie melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit van het Verbond van Verzekeraars (hierna: CBV).

2.11 Op 15 oktober 2018 ontving Consument een kennisgeving sepot van het Openbaar Ministerie (hierna: OM). In de brief staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

Op mijn kantoor is een proces-verbaal binnengekomen, waarin u als verdachte bent aangemerkt. Inmiddels heb ik besloten u daarvoor niet verder te vervolgen.

De reden hiervoor is dat naar mijn oordeel:

er onvoldoende bewijs is

Een eventueel eerder verstrekte dagvaarding / (verkorte) oproeping voor een terechtzitting komt hiermee te vervallen.

(…)”

2.12 Voor de beoordeling van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het EVR is van belang het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) zoals dat ten tijde van de registratie van toepassing was.

Voor de registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissen-administratie en het daaraan gekoppelde IVR is van belang de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (hierna: de GVPFI). De relevante bepalingen uit deze regelgeving zijn als bijlage bij deze uitspraak gevoegd,

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de brandschade ad € 150.000,- en verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de registers.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Verzekeraar dient de schade als gevolg van de brand te vergoeden. Verzekeraar kan zich niet op artikel 1.4 van de Voorwaarden beroepen omdat hij Consument niet de mogelijkheid heeft geboden om van de Voorwaarden kennis te nemen.
- Het beroep van Verzekeraar op de Voorwaarden gaat niet op, omdat op grond van artikel 3.2.1 van de Aanwijzing Opiumwet en de feiten geen sprake is van bedrijfsmatig gebruik en daarom geen sprake is van een bestemmingswijziging. Uit het expertiserapport volgt dat de oorzaak van de brand niet vastgesteld kan worden. De aangetroffen trafo's en assimilatielampen waren spanningsloos. Ook werd niet illegaal stroom afgetapt. Er werden geen andere bijzonderheden aangetroffen. De conclusie van de schade-expert is verbazingwekkend en tegenstrijdig met de inhoud van het expertiserapport.

Nu niet vastgesteld kan worden dat de brand door de hennepkwekerij is veroorzaakt, dient Verzekeraar over te gaan tot vergoeding van de schade.

- Het beroep van Verzekeraar op de Voorwaarden is onredelijk. De schade dient hoe dan ook vergoed te worden.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Consument recht heeft op een uitkering onder de Verzekeringen en of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister en het EVR en daarvan melding mocht maken bij het CBV. De Commissie zal daarbij eerst beoordelen of Verzekeraar zich op artikel 1.4 van de Voorwaarden kan beroepen.

Vernietiging van de Voorwaarden

4.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument bij de totstandkoming van de verzekeringsovereenkomsten heeft ingestemd met communicatie langs elektronische weg. Vast staat dat Verzekeraar bij e-mail van 29 april 2016 aan Consument het polisblad en een Pdf-bestand met daarin een link naar de Voorwaarden op zijn website heeft verstrekt. Consument heeft niet betwist dat hij deze e-mail met bijlagen heeft ontvangen.

4.3 Uitgangspunt bij de beoordeling is dat de artikelen 1.4 van de Voorwaarden kwalificeren als algemene voorwaarden als bedoeld in art. 6:231, aanhef en onder a BW. Artikel 6:234 lid 2 BW gaat over het ter beschikking stellen van algemene voorwaarden langs elektronische weg en bepaalt, voor zover van belang in de onderhavige zaak, het volgende:

‘De gebruiker heeft tevens aan de wederpartij de in artikel 233 onder b bedoelde mogelijkheid geboden, indien hij de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij langs elektronische weg ter beschikking heeft gesteld op een zodanige wijze dat deze door haar kunnen worden opgeslagen en voor haar toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisneming of, [...] alsmede dat zij op verzoek langs elektronische weg of op andere wijze zullen worden toegezonden.’

4.4 Artikel 6:234 lid 2 BW brengt dus mee dat Verzekeraar gehouden was om de in de Voorwaarden vervatte algemene voorwaarden, vóór of bij het sluiten van de Verzekeringen op een zodanige wijze aan Consument ter beschikking te stellen, dat Consument die kon opslaan en dat die voor hem toegankelijk zouden zijn ten behoeve van latere kennisneming.

- 4.5 De voornoemde wetsartikelen moeten naar het oordeel van de Commissie worden uitgelegd conform artikel 5 lid 1 van de Richtlijn verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten (Richtlijn 2002/65/EG van 23 september 2002).

In artikel 5 lid 1 staat het volgende:

‘Ruim voordat de consument gebonden is door een overeenkomst op afstand of een aanbod, stelt de aanbieder de consument in kennis van alle contractvoorwaarden en van de in artikel 3, lid 1, en artikel 4 bedoelde informatie, op papier of via een andere voor de consument beschikbare en toegankelijke duurzame drager.’

- 4.6 Het in artikel 5 lid 1 gebezigde begrip duurzame drager wordt in verscheidene Europese richtlijnen gehanteerd. Aangenomen moet worden dat het begrip in al deze regelingen dezelfde betekenis heeft (HvJ EU 5 juli 2012, C-49/11, ECLI:EU:C:2012:419 (*Content Services*), r.o. 44).
- 4.7 Om te voldoen aan de definitie van duurzame drager moet aan de volgende criteria zijn voldaan: de verzekeringsvoorwaarden moeten kunnen worden opgeslagen, de inhoud ervan moet nadien niet kunnen worden gewijzigd en deze voorwaarden moeten gedurende een passende termijn toegankelijk zijn. Zie de volgende uitspraken van het Hof van Justitie van de Europese Unie: HvJ EU 5 juli 2012, C-49/11, ECLI:EU:C:2012:419 (*Content Services*), r.o. 43 en 51, HvJ EU 9 november 2016, C-42/15, ECLI:EU:C:2016:842 (*Home Credit Slovakia*), r.o. 35 en HvJ EU 25 januari 2017, C-375/15, ECLI:EU:C:2017:38 (*BAWAG*), r.o. 42-44 en 53. Dit houdt in dat een link naar een website slechts als duurzame drager kan worden aangemerkt indien Verzekeraar noch de beheerder van de website de inhoud ervan eenzijdig kunnen wijzigen. Zie het BAWAG-arrest, r.o. 53, eerste liggende streepje.
- 4.8 De Commissie stelt vast dat Verzekeraar per e-mail van 29 april 2016 een pdf-bestand aan Consument heeft gestuurd waarin niet de Voorwaarden zelf, maar alleen een link was opgenomen naar de website van Verzekeraar, waar Consument de Voorwaarden kon inzien. Dat de voorwaarden op deze website door Verzekeraar of de beheerder niet gewijzigd konden worden en dat de Voorwaarden op de website van Verzekeraar gedurende een passende termijn ongewijzigd beschikbaar waren, heeft Verzekeraar niet aannemelijk gemaakt. Dit leidt tot de slotsom dat Verzekeraar niet heeft voldaan aan de vereisten van artikel 6:234 lid 2 BW. Aldus heeft Verzekeraar aan Consument niet een redelijke mogelijkheid geboden om van de in de Voorwaarden vervatte algemene voorwaarden kennis te nemen en zijn de daarin opgenomen bedingen vernietigbaar op grond van artikel 6:233 aanhef en onder b BW.

Consument heeft aangevoerd dat Verzekeraar zich niet op artikel 1.4 van de Voorwaarden kan beroepen omdat hij Consument niet de mogelijkheid heeft geboden om van de Voorwaarden kennis te nemen. De Commissie begrijpt dit als een beroep op vernietiging van het in artikel 1.4 van de Voorwaarden opgenomen beding. Dit beroep slaagt en het bepaalde in artikel 1.4 van de Voorwaarden moet daarom bij de verdere beoordeling buiten beschouwing blijven.

Redelijkheid en billijkheid

4.9 Verzekeraar voert aan dat hij ook zonder artikel 1.4 van de Voorwaarden uitkering had mogen weigeren. Gelet op de talrijke berichten in de media over dit onderwerp is het voor iedereen duidelijk dat het kweken van hennep in een woning verboden is, dat het brandgevaarlijk is en dat verzekeraars dan geen dekking verlenen voor de ontstane schade. Consument had volgens Verzekeraar ook zonder artikel 1.4 van de Voorwaarden moeten begrijpen dat de Verzekeringen geen dekking zouden bieden als er in huis brand zou uitbreken terwijl sprake was van het illegaal kweken van hennepplanten.

4.10 De Commissie overweegt als volgt.

Op grond van artikel 6:248 lid 2 BW is een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel niet van toepassing voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Artikel 3:12 BW bepaalt vervolgens dat bij de vaststelling van wat de redelijkheid en billijkheid eisen rekening moet worden gehouden met de algemeen erkende rechtsbeginselen, met de in Nederland levende rechtsovertuigingen en met de maatschappelijke en persoonlijke belangen die bij het gegeven geval zijn betrokken zijn.

4.11 Consument heeft voor zijn woning een opstal- en inboedelverzekering afgesloten die dekking biedt voor het risico van brand. Het betreft een normale particuliere opstal- en inboedelverzekering, die naar zijn aard bedoeld is om dekking te bieden voor de risico's die bij een normaal gebruik van de woning bestaan. In dit geval staat vast dat van een normaal gebruik van de woning geen sprake was. Uit het rapport van de schade-expert volgt dat de kleine (slaap)kamer in de woning op 1 januari 2018, de dag van de brand, geheel ingericht was als kweekruimte voor hennep en dat deze kweekruimte in de voorafgaande periode ook als zodanig werd gebruikt. Het kweken van hennep in een woning is niet normaal, het is in strijd met de wet en ook overigens ongewenst omdat daarvan een groot brandgevaar uitgaat. Het kweken van hennep vereist de aanleg van een daartoe bestemde installatie, met assimilatielampen die veel stroom verbruiken en die installatie wordt, gelet op het illegale karakter van een hennepkwekerij veelal op amateuristische wijze aangelegd.

Bovendien is een woning naar zijn aard niet geschikt om een hennepkwekerij in onder te brengen en ontbreken in een woning veelal de bij een dergelijk bedrijfsmatig gebruik behorende brandveiligheidsvoorzieningen. Bij dat alles is nog van belang dat het kweken van hennep in woningen, juist door het sterk verhoogd brandrisico, niet alleen een gevaar voor goederen oplevert, maar met name ook voor personen (en dieren) die zich in de woning of in naastgelegen woningen bevinden. Het lot van de hond van Consument maakt dit nog eens pijnlijk duidelijk. Het kweken van hennep in woningen wordt mede om die reden in Nederland in het algemeen als gevaarlijk en maatschappelijk ongewenst gedrag gezien. Dat het kweken van hennep in een woning illegaal is en een sterk verhoogd brandgevaar meebrengt is ook algemeen bekend. In de media wordt met regelmaat aandacht geschonken aan het fenomeen en dat moet Consument, die immers zelf een hennepkwekerij in zijn woning onderhield, zijn opgevallen. De Commissie gaat er daarom vanuit dat Consument wist dat de door hem in de woning aangelegde hennepkwekerij illegaal was en dat die hennepkwekerij een sterk verhoogd brandrisico opleverde.

- 4.12 De Commissie is tegen deze achtergrond van oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn indien Consument, ondanks dat hij wist dat de door hem in de woning aangelegde hennepkwekerij illegaal was en dat die hennepkwekerij een sterk verhoogd brandrisico opleverde, met succes een beroep op dekking onder de opstal- en inboedelverzekering zou kunnen doen. Daarbij is niet alleen van belang dat Consument redelijkerwijs had moeten begrijpen dat de Verzekeringen naar hun aard niet bestemd waren om een dergelijk verhoogd risico te dekken, maar ook dat het verlenen van dekking onder de gegeven omstandigheden strijdig zou zijn met de in Nederland levende rechtsovertuiging en, gelet op het aan het onderhouden van een hennepkwekerij in een woning verbonden gevaar voor personen, ook in strijd zou zijn met het maatschappelijk belang. Daartegenover legt het persoonlijk belang van Consument om zijn schade vergoed te zien onvoldoende gewicht in de schaal. Consument had ook kunnen kiezen geen hennepkwekerij in zijn woning aan te leggen.
- 4.13 Consument heeft nog aangevoerd dat niet is komen vast te staan dat de brand het gevolg is van de hennepkwekerij. Nog daargelaten dat uit het expertise-rapport wel degelijk volgt dat brand waarschijnlijk is ontstaan in de (slaap)kamer waar de hennepkwekerij zich bevond, miskent Consument daarmee dat hij met de aanleg van de hennepkwekerij een sterk verhoogd risico op het ontstaan van de brand in het leven heeft geroepen en dat het om die reden onaanvaardbaar is indien hij met succes een beroep op de Verzekeringen zou kunnen doen.
- 4.14 De slotsom is dat Consument geen recht heeft op een uitkering onder de Verzekeringen.

Registratie Incidentenregister, EVR en melding aan het CBV

- 4.15 Vervolgens is de vraag aan de orde of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht opnemen in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR en daarvan melding mocht maken bij het CBV.
- 4.16 De Commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR voor Consument verstreckende consequenties heeft. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het EVR vaststellen dat er sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen Verzekeraar maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan Consument kunnen weigeren. Tegen deze achtergrond is de Commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor registratie van de persoonsgegevens. De Commissie verwijst hiervoor naar onder meer het Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3, GC Kifid 2017-717 onder 4.2 en GC Kifid 2018-377 onder 4.2.
- 4.17 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument waren het Protocol en de Wet Bescherming persoonsgegevens (hierna: de 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 de registratie 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.
- 4.18 In het Protocol staat het begrip Incident centraal. Voor registratie in zowel het Incidentenregister als het EVR moet het 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. Uit artikel 2 van het Protocol volgt dat het daarbij zo goed als steeds gaat om strafbare feiten. Ook in het onderhavige geval is daarvan sprake, immers heeft Verzekeraar gesteld dat zij Consument geregistreerd heeft vanwege diens betrokkenheid bij strafbare feiten.
- 4.19 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 (Sv) 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 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 Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4. Indien aan dit criterium is voldaan dient voorts, overeenkomstig artikel 8 onder f van de Wbp 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 is en voor welke duur.

- 4.20 Het is voor de Commissie niet vast te stellen aan de hand van welke feiten het OM tot de beslissing is gekomen de strafvervolgning van Consument te seponeren. In onderhavige procedure is echter wel in voldoende mate komen vast te staan dat Consument zich schuldig heeft gemaakt aan een strafbaar feit. Op grond van de eigen verklaring van Consument dat hij voorafgaand aan de brand 20 hennepplanten heeft opgekweekt en dat geknipte toppen in de kweekruimte lagen te drogen, in samenhang bezien met de door de schade-expert in de (slaap)kamer aangetroffen apparatuur voor een hennepkwekerij en de door hem waargenomen hennepgeur, bestaat op dat punt een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit. Hiermee is aan de vereisten voor registratie in het EVR genoemd in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol voldaan. Op grond van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol dient Verzekeraar bij registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken.

Voor eventuele registratie in het EVR en de duur daarvan dient het belang van Verzekeraar, en dat van de andere verzekeraars, bij de registratie te worden afgewogen tegen de mogelijk nadelige gevolgen van de registratie voor Consument. De gevolgen van opname in het EVR moeten in verhouding staan tot de gewraakte gedraging en de overige omstandigheden van het geval. (Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, r.o. 4.9.) De Consument die verwijdering van zijn persoonsgegevens verlangt, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij meent disproportioneel in zijn belangen te zijn geschaad en waarom zijn belang dient te prevaleren boven het belang van Verzekeraar c.q. de financiële sector.

- 4.21 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar in het Incidentenregister en het EVR geregistreerd. Door Consument zijn geen omstandigheden aangevoerd die een kortere registratieduur rechtvaardigen. Gelet op het voorgaande ziet de Commissie geen aanleiding de duur van de registratie te verkorten.
- 4.22 Gelet op het bovenstaande dient ook deze registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd.

Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

- 4.23 Op grond van artikel 4.2.3. van het Protocol mogen de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld worden met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket. Dit is het CBV. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen mocht Verzekeraar het CBV van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in kennis stellen. Verzekeraar hoeft de melding aan het CBV niet in te trekken.

Registratie Gebeurtenissenadministratie en IVR

- 4.24 Ten slotte is de vraag aan de orde of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR mocht opnemen.
- 4.25 De Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van Verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waar Verzekeraar deel van uitmaakt. Ten tijde van het registreren van de persoonsgegevens van Consument was de GVPFI nog van toepassing.
- 4.26 Op grond van artikel 5.5.1. GVPFI kunnen persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen die de zorg en aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie. Daarnaast moet voor opname in de interne registers, op grond van artikel 4.3 sub f GVPFI, zijn voldaan aan de vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit. De Commissie heeft onder 4.21 t/m 4.24 overwogen dat de feiten en omstandigheden de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit en dat opname in de registers met externe werking is toegestaan. Nu aan de registratie in de interne registers hetzelfde feitencomplex ten grondslag ligt en deze registratie minder vergaand is, heeft Verzekeraar de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR mogen opnemen voor de duur van acht jaar.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen

23 oktober 2013

In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen 3 maart 2011 (hierna: het Protocol) is, voor zover relevant, bepaald:

“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.

Extern verwijzingsregister (EVR): de deelverzameling van het Incidentenregister van de betreffende Deelnemers, welke uitsluitend Verwijzingsgegevens bevat met betrekking tot (rechts)personen en welke bestemd is voor gebruik door (de Organisaties van) alle Deelnemers;
(...)

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 het 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

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

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 vormen, 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.

(...)”

Bijlage

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. Doelinden 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.”

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.”