

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0649
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. L.P. Stapel, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 23 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Ditzo, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 15 juli 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Autoverzekering. De consument heeft bij zijn aanvraag van een autoverzekering onwaar geantwoord op de vraag of hij eerder een rijontzegging heeft gehad. Om die reden heeft de verzekeraar de verzekeringsaanvraag geweigerd en de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in twee registers die ook door andere verzekeraars geraadpleegd kunnen worden. Ook heeft de verzekeraar het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit geïnformeerd. De klacht van de consument hierover is ongegrond.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar en; 3) de repliek van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 mei 2021. En zij zijn aldaar verschenen.
- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 5 februari 2021 heeft de consument een autoverzekering aangevraagd bij de verzekeraar. De slotvraag; *'Is jou, de regelmatig bestuurder of kentekenhouder, in de laatste 8 jaar de rijbevoegdheid (voorwaardelijk) ontzegd?'*, heeft de consument met 'nee' beantwoord.
- 2.2 Bij behandeling van de verzekeringsaanvraag is de verzekeraar erachter gekomen dat de consument in november 2017 een rijontzegging opgelegd heeft gekregen die duurde tot 29 mei 2018.

- 2.3 In zijn brief van 8 februari 2021 heeft de verzekeraar vervolgens aan de consument laten weten dat hij de verzekeringsaanvraag afwijst, omdat de consument bij de aanvraag van de verzekering de vraag naar een eerdere rijontzegging met opzet ten onrechte met 'nee' heeft beantwoord. Naast het afwijzen van de verzekeringsaanvraag heeft de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument voor twee jaar opgenomen in zijn externe registers. Dit zijn het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna 'EVR'). Van de registratie in het Incidentenregister heeft de verzekeraar melding gemaakt bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna 'CBV').

De klacht en vordering

- 2.4 De consument wil dat de verzekeraar de registratie van zijn persoonsgegevens uit de externe registers verwijdert en de melding aan het CBV intrekt. Ter onderbouwing hiervan heeft de consument het volgende aangevoerd.
- 2.5 Bij het aanvragen van de verzekering heeft de consument inderdaad niet juist verklaard over de eerdere rijontzegging, maar dit heeft hij niet bewust gedaan. De consument dacht dat de rijontzegging na mei 2018 een afgedane zaak was. Ook was hij er niet van op de hoogte dat de rijontzegging nog vijf jaar voor de verzekeraar te zien is in de CIS Databank.
- 2.6 De registratie van de persoonsgegevens van de consument heeft verstreckende gevolgen voor hem en zijn gezin, omdat zij binnen twee jaar een huis willen kopen. Ook is de consument aangewezen op De Vereende om een autoverzekering te sluiten en die verzekering is erg duur. Bij De Vereende moet de consument € 1.100,- borg betalen en een premie die twee keer zo hoog is als de premie bij een andere verzekeraar.

Het verweer

- 2.7 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het EVR, het Incidentenregister, en of de verzekeraar het CBV mocht informeren over de registratie in het Incidentenregister. Om die vraag te kunnen beantwoorden zal de commissie eerst beoordelen of de consument opzettelijk zijn mededelingsplicht heeft geschonden bij het aanvragen van de verzekering.

Juridisch kader met betrekking tot de mededelingsplicht bij het sluiten van een verzekering

- 3.2 Een verzekeringnemer is verplicht om de verzekeraar bij het afsluiten van een verzekering te informeren over relevante feiten. Het gaat dan om feiten die hij kent of behoort te kennen en waarvan hij begrijpt of behoort te begrijpen dat hij die aan de verzekeraar moet melden. Dat staat in artikel 7:928 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).
- 3.3 Als de verzekeraar naar een bepaald feit gevraagd heeft, heeft de verzekeraar daarmee aan de verzekeringnemer duidelijk gemaakt dat hij in dit feit geïnteresseerd is. Met andere woorden, de verzekeringnemer moet begrijpen dat de verzekeraar vraagt naar informatie die voor de verzekeraar relevant is.¹
- 3.4 Wanneer de verzekeraar vraagt naar het strafrechtelijk verleden van de verzekeringnemer, is de verzekeringnemer alleen verplicht hierover mededeling te doen als dit ziet op de laatste acht jaar voorafgaand aan het sluiten van de verzekering én voor zover de verzekeraar daarover uitdrukkelijk een vraag heeft gesteld in niet voor misverstand vatbare termen (zie art. 7:928 lid 5 BW).
- 3.5 Blijkt later dat een verzekeringnemer de vragenlijst opzettelijk onjuist of onvolledig heeft ingevuld, dan mag de verzekeraar de verzekeringsaanvraag afwijzen. Onder opzettelijke misleiding moet worden verstaan; 'met de bedoeling de verzekeraar ertoe te bewegen een overeenkomst aan te gaan die hij anders niet of niet onder dezelfde voorwaarden zou hebben gesloten'.

Heeft de consument de op hem rustende mededelingsplicht geschonden?

3.6 De consument heeft de vraag 'Is jou, de regelmatig bestuurder of kentekenhouders, in de laatste 8 jaar de rijbevoegdheid (voorwaardelijk) ontzegd?' onjuist beantwoord. Hij had de vraag met 'ja' moeten beantwoorden.

¹ HR 15 mei 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2653, rechtsoverweging 3.3.

Het feit dat aan de consument een rijontzegging was opgelegd in de laatste 8 jaar voorafgaand aan de verzekeringsaanvraag, was relevant voor de acceptatiebeslissing van de verzekeraar en dus voor de beslissing van de verzekeraar om wel of niet een auto-verzekering te sluiten met de consument. De consument was bekend met de rijontzegging die hij in november 2017 opgelegd had gekregen en die duurde tot 29 mei 2018. De consument heeft daarentegen aangevoerd dat hij de vraag anders heeft geïnterpreteerd omdat hij dacht dat het een afgedane zaak was. Ook wist hij niet dat de rijontzegging langere tijd voor verzekeraars zichtbaar bleef. Ter zitting heeft de consument hieraan toegevoegd dat hij de verzekering tijdens de aankoop van een auto ter plaatse bij een autodealer heeft aangevraagd. Dit ging erg snel en hij heeft de vragen niet allemaal goed gelezen.

3.7 Dat de consument de vraag naar een eerdere rijontzegging onjuist heeft beantwoord staat niet ter discussie. Wel moet worden beoordeeld of de consument deze vraag bewust onjuist heeft beantwoord om zo de verzekering te sluiten die de verzekeraar anders had geweigerd. De commissie is van oordeel dat dit het geval is. Voor dit oordeel is van belang dat de vraag van de verzekeraar naar de eerdere rijontzegging helder, duidelijk en niet voor meerdere uitleg vatbaar is. De bewoording van de vraag laat geen ruimte voor de lezing van de consument dat hij de eerdere rijontzegging niet hoefde te vermelden, omdat die in 2018 afgedaan was. Ook het argument van de consument dat hij de vragen vluchtig heeft gelezen omdat hij de verzekering snel nodig had, kan hem niet baten. Volgens de consument was de rijontzegging in 2018 afgedaan en niet voor verzekeraars inzichtelijk. Hieruit leidt de commissie af dat de consument zich bij de beantwoording van de vraag dus wel degelijk rekenschap heeft gegeven van zijn rijontzegging, maar dat hij die vraag bewust met 'nee' heeft beantwoord omdat hij ervan uitging dat de verzekeraar niet bekend kon worden met deze rijontzegging.

3.8 De commissie is dan ook van oordeel dat de consument zijn mededelingsplicht bij het aanvragen van de verzekering niet is nagekomen met het opzet de verzekeraar te misleiden. Om die reden mocht de verzekeraar de verzekeringsaanvraag afwijzen.

Mocht de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument registreren in de externe registers

3.9 De beoordeling van de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de registers (het EVR en het Incidentenregister) en de duur ervan moet plaatsvinden aan de hand van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: 'het Protocol').

- 3.10 Artikel 5.2.1 van het Protocol (zie bijlage) bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Vereist is, voor zover in deze zaak van belang, a) dat de desbetreffende gedraging een bedreiging vormt of kan vormen voor de (financiële) belangen van de financiële instelling, b) dat in voldoende mate vaststaat dat de betreffende persoon betrokken is bij de onder a) bedoelde gedraging en c) dat het proportionaliteitsbeginsel in acht wordt genomen. Dit laatste houdt in dat de afdeling Veiligheidszaken van de betrokken financiële instelling vaststelt dat het belang van opname in het EVR prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen daarvan voor de betrokkene. In dit verband is ook de door de financiële instelling gekozen duur van de opname van de persoonsgegevens in het EVR van belang.
- 3.11 Omdat opname van persoonsgegevens in het EVR voor andere verzekeraars inzichtelijk is en daardoor ernstige gevolgen kan hebben voor de betrokkene, moeten hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) die de financiële instelling daartoe aanvoert.² Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens in het EVR is vereist dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude door de betrokkene. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is niet vereist.³

Zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude

- 3.12 De vraag is of de door de verzekeraar gestelde feiten een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude (opzet tot misleiding) opleveren en de verzekeraar dus tot de registratie heeft mogen overgaan.
- 3.13 In 3.8 en 3.9 heeft de commissie al geoordeeld dat sprake is van opzet tot misleiding, omdat de consument de eerdere rijontzegging heeft verzwegen om zo een verzekering te kunnen sluiten die de verzekeraar anders zou hebben geweigerd. Daarmee is ook sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude en is voldaan aan de eerste vereisten die voor opname in het EVR gelden.

De proportionaliteitstoets van de registratie in het EVR

- 3.14 Op grond van art. 5.2.1 sub c van het Protocol dient de verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken. Hij moet bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene meewegen. De betrokkene die verwijdering of verkorting van de registratieduur van zijn persoonsgegevens verlangt, moet onderbouwen op grond waarvan hij meent disproportioneel in zijn belangen te zijn geschaad en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de verzekeraar c.q. de financiële sector.

² Vgl. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3.

³ Vgl. Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4.

- 3.15 De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument voor de duur van twee jaar opgenomen in het EVR. Bij het bepalen van deze duur heeft de verzekeraar rekening gehouden met het feit dat dit de eerste keer is dat de consument niet naar waarheid tegen de verzekeraar heeft verklaard. Ook heeft de verzekeraar er rekening mee gehouden dat de consument naast de rijntzegging geen andere registraties in de CIS Databank op zijn naam heeft staan. De consument heeft aangevoerd dat hij zwaar wordt geraakt door de registraties, omdat hij nu alleen nog maar een dure autoverzekering kan sluiten bij De Vereende en hij met zijn gezin binnen twee jaar een huis wil kopen.
- 3.16 Wat betreft de proportionaliteitsafweging overweegt de commissie als volgt. De commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft en nog kan hebben voor de consument. Gelet op de feiten en omstandigheden van deze zaak weegt het belang van de financiële sector bij registratie van de persoonsgegevens van de consument in dit geval echter zwaarder dan het belang van de consument bij niet registreren van zijn persoonsgegevens. Zo maakt de omstandigheid dat de consument zich nu alleen bij De Vereende kan verzekeren en te maken krijgt met een hoge(re) premie en een borgstelling, de registratie zelf niet disproportioneel is. De omstandigheid dat de consument van de registratie hinder zou kunnen ondervinden bij het kopen van een huis, is voor de commissie evenmin aanleiding de registratieduur te verkorten. De commissie vindt dat de verzekeraar bij het bepalen van de registratieduur al voldoende rekening heeft gehouden met de belangen van de consument door niet voor de maximale termijn van acht jaar te registreren. De commissie is dan ook van oordeel dat een registratieduur van twee jaar proportioneel is.

Registratie in het Incidentenregister en de melding aan het CBV

- 3.17 De verzekeraar heeft de gegevens van de consument ook voor de duur van twee jaar opgenomen in het Incidentenregister. 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 mogen blijven staan. De registratie in het EVR is voor de duur van acht jaar geplaatst. Dit betekent dat de gegevens ook voor die periode in het Incidentenregister staan.
- 3.18 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij het CBV. Omdat de registratie in het Incidentenregister gehandhaafd mag blijven, bestaat geen aanleiding om te bepalen dat de melding daarvan aan het CBV moet worden ingetrokken.

Conclusie

- 3.19 De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

2. Begripsbepalingen

In dit protocol wordt verstaan onder: Incident: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. (...)

3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (...)

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren: "Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;*
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;*
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen."*

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).

(...)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

(...)

4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

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.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(...)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.