Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-809 (mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. S.W.A. Kelterman, mr. M.E.J. Bracco Gartner, mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. R.A. Blom, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 februari 2020
Ingediend door	: Klager
Tegen	: ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 7 oktober 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Aansprakelijkheidsverzekering. Registratie (Gebeurtenissenadministratie en IVR).
De schoonvader van Klager heeft bij zijn aansprakelijkheidsverzekeraar een schadeclaim ingediend omdat hij het horloge van Klager heeft beschadigd. Verzekeraar heeft de claim in behandeling genomen en heeft ontdekt dat Klager voor een soortgelijke schade ongeveer een week eerder een uitkering onder zijn reisverzekering heeft gekregen. Daarover heeft Klager niets aan Verzekeraar gemeld. Verzekeraar stelt dat Klager onjuiste verklaringen heeft gedaan en hij vermoedt fraude. Om andere financiële ondernemingen binnen zijn groep te waarschuwen, heeft Verzekeraar de gegevens van Klager in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR opgenomen. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar die gegevens mocht opnemen omdat Klager op expliciete vragen van Verzekeraar onjuiste en onvolledige informatie heeft verstrekt, Verzekeraar daardoor terecht twijfelt aan de juistheid van de claim en hij hiervoor andere financiële ondernemingen binnen de eigen organisatie (groep) moet waarschuwen.

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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Klager; 2) het verweerschrift van Verzekeraar; 3) de repliek van Klager; 4) de aanvulling op repliek van Klager en 5) de dupliek van Verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 augustus 2020 en zijn aldaar verschenen.

1.3 Klager en 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 De vader van Klager (hierna: de Schoonvader) heeft een schadeclaim ingediend op zijn aansprakelijkheidsverzekering omdat hij op 4 augustus 2019 de Apple Watch van Klager (hierna: het horloge) van tafel heeft gestoten waardoor het beschadigd raakte.

2.2 Op 5 augustus 2019 heeft Klager van zijn reisverzekering een bedrag van € 110,00 uitgekeerd gekregen vanwege schade die naar eigen zeggen op 29 juli 2019 aan zijn horloge is ontstaan.

2.3 Verzekeraar heeft de schadeclaim van de Schoonvader op 8 augustus 2019 in behandeling genomen en Klager per e-mail van 15 augustus 2019 gevraagd om meer informatie:

> ***"Heeft u zelf een verzekering voor deze schade?***
> *Als u een verzekering heeft voor deze schade, meldt u deze schade dan bij uw eigen verzekeraar.*
> (…)
> ***Heeft u zelf geen verzekering voor deze schade?***
> *Wilt u mij dan de volgende informatie toesturen;*
> *Wat is er volgens u gebeurd? Waarom vindt u onze verzekerde aansprakelijk?*
> *Wilt u mij de aankoopnota van de beschadigde Apple watch sturen? Dit mag ook een kopie van de nota van de winkelier zijn.*
> *Wilt u mij een schriftelijke verklaring van de winkelier/leverancier sturen over de herstelmogelijkheden van de beschadigde Apple watch?*

2.4 Klager heeft op 16 augustus 2019 de e-mail beantwoord:

> *"Op 4 augustus was mijn schoonvader* [naam Schoonvader] *bij ons op bezoek, ik had die dag ervoor net nieuwe bandjes binnen gehad voor mijn Apple Watch, ik had mijn watch samen met de bandjes op de tafel gelegd, om ze er later op te bevestigen. Op een gegeven moment haalde* [voornaam Schoonvader] *zijn tas van de tafel en schoof/stootte hierbij de watch van de tafel af, deze viel op zijn voorkan*[t] *(glas) welke volledig kapot was."*
>
> Bijgevoegd was een factuur d.d. 2 februari 2019 van de aankoop van het horloge bij [naam winkel].

2.5 Op 10 oktober 2019 heeft Verzekeraar Klager een brief gestuurd, waarin onder andere staat:

"Tevens zijn wij benieuwd naar uw schadeverleden. In verband met deze vraag willen wij graag geïnformeerd worden over uw verzekerings- en schadehistorie bij de daarvoor in aanmerking komende verzekeringsmaatschappijen en/of assurantiepersonen en/of derden.
In verband met bovenstaand vraag stuur ik u bijgaand een machtiging. Wilt u zo vriendelijk zijn om de bijgevoegde machtiging te ondertekenen. Aan de hand van deze getekende machtiging hebben wij de bevoegdheid om deze informatie op te vragen bij andere verzekeraars.
(…)
Wij attenderen u erop mochten wij van u geen reactie ontvangen dan kan dit mogelijk gevolgen hebben voor de afwikkeling van deze schadeclaim."

2.6 Bij brief van 22 oktober 2019 heeft Verzekeraar Klager een herinnering gestuurd dat hij nog geen reactie op de hierboven genoemde brief van 10 oktober heeft ontvangen.

2.7 Bij brief van 28 oktober 2019 heeft Verzekeraar Klager als volgt bericht:

"De door u ingediende schadeclaim van 4 augustus 2019 keren wij niet uit. Dit omdat wij geen medewerking van u hebben ontvangen om uw verzekeringshistorie en de aankoop van de Apple Watch 4 serie verder kunnen beoordelen c.q. onderzoeken.
(…)
Registratie
Wij hebben uw (persoons)gegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR) van NN Group."

2.8 Bij brief van 18 november 2019 heeft Klager bezwaar gemaakt tegen het opnemen van zijn persoonsgegevens in het IVR register.

3. Ter zitting

3.1 Tijdens de hoorzitting heeft Verzekeraar gesteld dat hij voor de beoordeling van de duur van een registratie sinds kort gebruik maakt van een proportionaliteitsmatrix. Verzekeraar heeft de registratie van Klager opnieuw beoordeeld aan de hand van die matrix en hij heeft de duur van de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR verkort van 8 naar 4 jaar.
Ook bleek uit de administratie van Verzekeraar dat Schoonvader op 25 oktober 2019 de claim telefonisch heeft ingetrokken.

3.2 Ter zitting heeft Klager verteld dat tijdens een scoutingkamp op 29 juli 2019 het horloge beschadigd is geraakt en dat hij het ter reparatie aan Apple had aangeboden. Apple heeft aangegeven dat de display niet kon worden vervangen, maar dat het gehele horloge moest worden vervangen.

4. De klacht en vordering

4.1 Klager vordert dat Verzekeraar zijn persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie en het IVR verwijdert en hij geeft hiervoor de volgende redenen.

4.2 Niet Klager maar de Schoonvader heeft geclaimd op zijn aansprakelijkheidsverzekering bij Verzekeraar, terwijl Klager heeft aangegeven dat dit niet hoefde. Nu draagt Klager de nadelige gevolgen van die onterechte tweede claim. Dat eerst op de reisverzekering van Klager en daarna op de aansprakelijkheidsverzekering van de Schoonvader is geclaimd komt doordat er twee aparte schadegevallen zijn, namelijk de beschadiging op 29 juli 2019 en de beschadiging op 4 augustus 2019. Omdat het horloge op 29 juli 2019 al onherstelbaar beschadigd was en de reisverzekeraar hiervoor een bedrag heeft uitgekeerd, heeft Klager tegen de Schoonvader gezegd dat hij de schade niet hoefde te melden op zijn aansprakelijkheidsverzekering. Omdat er sprake is van twee schadegevallen heeft Klager op de vraag van Verzekeraar, of de schade door een andere verzekeraar wordt gedekt, niet geantwoord dat de reisverzekeraar al eerder schade had vergoed.

4.3 Daarbij komt dat de Schoonvader de claim onder de Verzekering al had ingetrokken voordat uitkering was gedaan en daarmee was de zaak voor Klager gesloten. Dat Verzekeraar vervolgens nog onderzoek is gaan doen en maatregelen heeft getroffen is onwenselijk. Dit is ook de reden dat Klager niet meer heeft gereageerd op de brieven van Verzekeraar met het verzoek om een machtiging te ondertekenen.

4.4 De door Klager overgelegde factuur klopt wel, maar bij het scannen van de factuur zijn de NAW-gegevens van Klager weggevallen. Klager heeft daarom in de procedure bij Kifid nogmaals de factuur met daarop zijn NAW-gegevens overgelegd.

4.5 Klager meent dat hij onevenredig hard wordt geraakt door de registratie van zijn persoonsgegevens. Klager werkt bij een publieke dienst en vindt het geen prettig idee om geregistreerd te staan. Bovendien is hij van plan om een huis te kopen en wil hij zelf kunnen kiezen bij welke verzekeraar hij een verzekering afsluit zonder zich druk te hoeven maken over een registratie.

Het verweer

4.6 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Klager. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

5. De beoordeling

5.1 De Commissie moet allereerst nagaan of de klacht van Klager behandelbaar is. Pas nadat de Commissie tot het oordeel komt dat de klacht behandelbaar is, kan zij zich buigen over de vordering van Klager.

Behandelbaarheid klacht

5.2 In artikel 1 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder te noemen: het Reglement) staat, voor zover hier van belang, dat de Commissie 'Klachten' behandelt van 'Consumenten' over 'Financiële Diensten'.

5.3 Het begrip Consument is nader ingevuld in artikel 60 van het Reglement en luidt als volgt:

'Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. Wordt de overeenkomst evenwel gesloten voor doeleinden die deels binnen en deels buiten in de vorige volzin genoemde activiteit van de persoon liggen (gemengde overeenkomsten) en is het oogmerk van die activiteit zo beperkt dat het binnen de algehele context van de overeenkomst niet overheerst, dan dient die persoon eveneens als Consument te worden aangemerkt. Onder het begrip Consument wordt tevens begrepen:
a) een rechtspersoon waarvan de doelstelling zozeer is gericht op het particuliere belang van een of meer natuurlijke personen die aandeelhouder(s) of bestuurder(s) of lid van deze rechtspersoon zijn, dat deze als een verlengstuk van die natuurlijke persoon of personen kan worden beschouwd; voorbeelden hiervan zijn persoonlijke pensioenvennootschappen en verenigingen van eigenaars. Beslissend is of de rechtspersoon in wezen een verlenging is van de persoon van Consument in diens hoedanigheid van Consument.
b) de deelnemer aan een pensioenregeling, zoals bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet in zijn hoedanigheid van verzekerde natuurlijke persoon van de overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule.
c) de natuurlijke persoon die een eigen vorderingsrecht ontleent aan een overeenkomst van verzekering alsmede degene die als derde-benadeelde aan de wet een eigen recht op schadevergoeding ontleent tegen een verzekeraar. Hieronder valt niet de zogenoemde 'directe actie' van art. 7:954 Burgerlijk Wetboek.
d) de natuurlijke persoon met een Privacyklacht.'

5.4 Als uitbreiding van de algemene omschrijving van het begrip Consument staat in artikel 60 onder d Reglement dat een natuurlijke persoon met een privacyklacht ook een Consument is. In het onderhavige geval heeft Klager er bezwaar tegen dat Verzekeraar zijn persoonsgegevens in diverse registers heeft opgenomen. Artikel 60 onder d Reglement brengt mee dat deze privacyklacht van Klager behandelbaar is. Hieraan doet niet af dat in deze kwestie niet Klager maar de Schoonvader een Financiële dienst van Verzekeraar heeft afgenomen. Het Reglement eist niet dat de privacyklacht uit een Financiële dienst voortvloeit die de klager heeft afgenomen. Voor de behandelbaarheid van een privacyklacht is noodzakelijk en voldoende dat de registratie van de persoonsgegevens van Klager voortvloeit uit een Financiële dienst. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2019-454, 2019-535 en 2020-544, te raadplegen op www.kifid.nl. De opname van de gegevens van Klager in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR vloeit voort uit de claim die de Schoonvader op zijn aansprakelijkheidsverzekering heeft ingediend en die aansprakelijkheidsverzekering is een Financiële dienst.

Inhoudelijke behandeling van de klacht - registratie van de persoonsgegevens

5.5 De Commissie zal hierna de vraag beantwoorden of Verzekeraar de persoonsgegevens van Klager mocht opnemen in zijn Gebeurtenissenadministratie en het IVR dat toegankelijk is voor alle verzekeraars die van de NN Group deel uitmaken.

5.6 De Commissie merkt vooraf op dat zij begrijpt dat de Schoonvader zich voor de registratie van de persoonsgegevens van Klager verantwoordelijk voelt. Maar bij de beoordeling van de klacht wordt gekeken naar de gedragingen van Klager en niet alleen naar die van de Schoonvader.

5.7 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Klager opgenomen in zijn interne registers, de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR omdat Verzekeraar vermoedt dat sprake is van fraude. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van Verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waar Verzekeraar deel van 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 (artikel 10 Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars, verder 'GVPV'). Zie ook Geschillencommissie Kifid 2020-195, te raadplegen op www.kifid.nl. Op grond van artikel 4.5.3 GVPV kunnen persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen die aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie ten behoeve van het waarborgen van de veiligheid en integriteit. Gegevens kunnen ook in het IVR worden opgenomen wanneer de betrokkene een risico vormt voor de veiligheid en/of integriteit van de verzekeraar of de groep waartoe de verzekeraar behoort.

De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is - uitsluitend - in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken van de betrokken financiële instelling. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. De omstandigheid dat sprake is van een redelijke verdenking van betrokkenheid bij fraude kan als gebeurtenis in de zin van artikel 4.5.3 GVPV worden aangemerkt. Zie o.a. Geschillencommissie Kifid 2017-267 en 2017-694. De Commissie is van oordeel dat een zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens meebrengt dat de gebeurtenis op grond waarvan een Verzekeraar tot registratie is overgegaan in voldoende mate moet vaststaan om die als zodanig in een register op te nemen. Zie o.a. Geschillencommissie Kifid 2019-013.

5.8 Voor de beoordeling of sprake is van een vermoeden van fraude en sprake is van een gebeurtenis als bedoeld in artikel 10 GVPV, overweegt de Commissie als volgt.

5.9 Verzekeraar heeft als gebeurtenis opgenomen dat sprake is van een vermoeden van fraude. Er is een vermoeden van fraude omdat Verzekeraar bij e-mail van 15 augustus 2019 Klager om informatie heeft gevraagd en Klager vervolgens op 16 augustus 2019 onjuiste en onvolledige informatie heeft verstrekt. Op die datum heeft Klager per e-mail Verzekeraar geïnformeerd over het schadevoorval van 4 augustus 2019 en heeft hij heeft een factuur van het horloge meegestuurd. Uit die e-mail moet worden afgeleid dat Klager de Schoonvader nog aansprakelijk hield voor de beschadiging van het horloge op 4 augustus 2019. Maar Klager heeft Verzekeraar op 16 augustus 2019 niets gemeld over het schadevoorval van 29 juli 2019 waarbij het horloge al onherstelbaar was beschadigd en ook niet over de uitkering die Klager van de reisverzekeraar had ontvangen. Verzekeraar is hier zelf achter gekomen toen hij de CIS databank raadpleegde.

5.10 Verzekeraar heeft Klager naar aanleiding van die nieuwe informatie bij brief van 10 en 22 oktober 2019 gevraagd om een machtiging te ondertekenen om meer informatie over het schadeverleden op te vragen. Klager heeft niet gereageerd op deze brieven. De verklaring van Klager dat hij geen claim wilde indienen en daarom ook geen machtiging heeft ingevuld, staat haaks op het feit dat hij op 16 augustus 2019 nog aan Verzekeraar informatie heeft gegeven over het schadevoorval van 4 augustus 2019 en de koopprijs van het horloge. Hij heeft Verzekeraar niet gemeld dat hij de Schoonvader niet meer aansprakelijk hield en Verzekeraar dus niet hoefde uit te keren. Pas op 25 oktober 2019 is de claim op de aansprakelijkheidsverzekeraar ingetrokken. En pas ter zitting heeft Klager verteld dat het horloge vanwege een eerdere schade al total loss was verklaard en dat hij dus al voor het schadevoorval van 4 augustus 2019 wist dat hij een nieuw horloge moest aanschaffen.

5.11 De hiervoor genoemde feiten en omstandigheden rechtvaardigen naar het oordeel van de Commissie een vermoeden van fraude en dat is een gebeurtenis die de aandacht behoeft in de zin van artikel 10 GVPV. Ook is voldaan aan de vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Klager voor de duur van 4 jaar opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Klager heeft geen omstandigheden aangevoerd die een kortere registratieduur rechtvaardigen. Hieraan voegt de Commissie toe dat de gevolgen van de registraties voor Klager beperkt zijn. De registraties zijn voor verzekeraars buiten de groep financiële ondernemingen waarvan ook Verzekeraar deel uitmaakt, niet in te zien. Klager wordt door deze registratie niet beperkt bij het sluiten van verzekeringen bij andere maatschappijen. Daarnaast stelt de Commissie vast dat geen minder vergaande maatregelen beschikbaar zijn om het doel, namelijk het opmerkzaam maken van de eigen organisatie, te dienen. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2019-435, te raadplegen op www.kifid.nl.

Slotsom

5.12 Verzekeraar mocht de persoonsgegevens van Klager opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van 4 jaar vanwege een vermoeden van fraude. De klacht van Klager is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

6. 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 wanneer 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 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars van 20 juni 2018

In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars van 20 juni 2018 zijn de volgende relevante artikelen opgenomen:

3. Beginselen
3.1 Algemeen
3.1.1 Verzekeraars verwerken Persoonsgegevens in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving. Zij respecteren de beginselen van proportionaliteit, subsidiariteit en vertrouwelijkheid en verwerken Persoonsgegevens op een transparante, behoorlijke en zorgvuldige wijze.
3.2 Grondslagen verwerking
3.2.1 Verzekeraars baseren iedere Verwerking van Persoonsgegevens op een in geldende wet- en regelgeving opgenomen grondslag. De Gedragscode bevat een nadere uitwerking van rechtmatige grondslagen uit wet- en regelgeving voor Verwerkingen van Persoonsgegevens door Verzekeraars.
3.3 Verzameling Persoonsgegevens
3.3.1 Verzekeraars verzamelen Persoonsgegevens voor welbepaalde en uitdrukkelijk omschreven doeleinden. In de Gedragscode staat een aantal van deze doeleinden verder uitgewerkt in artikel 4. Daarnaast kunnen Verzekeraars in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving Persoonsgegevens Verwerken op grond van andere doeleinden. Verzekeraars omschrijven de doeleinden van Verwerkingen en de bronnen van Persoonsgegevens in een privacybeleid.

4. Doeleinden
4.1 Algemeen
4.1.1 Verzekeraars beschrijven de doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens in hun privacybeleid. Artikel 4 werkt veelvoorkomende doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens door Verzekeraars nader uit.
4.1.2 Verzekeraars voeren een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (hierna DPIA) uit als bedoeld in artikel 7.4, zodra zij Persoonsgegevens verder verwerken voor andere doeleinden dan beschreven in het privacybeleid en deze verdere verwerking, gelet op de aard, de omvang, de context en de doeleinden daarvan waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. Deze verdere Verwerking van Persoonsgegevens is alleen geoorloofd als het nieuwe doel verwant is aan het oorspronkelijke doel van de Verwerking en als de aard van de Persoonsgegevens en de gevolgen voor de Betrokkene zich niet tegen verdere Verwerking verzetten. Verzekeraars informeren de Betrokkene over de nieuwe Verwerking van Persoonsgegevens in overeenstemming met afdeling 6 van de Gedragscode.
(…)

4.5 Integriteit en veiligheid dienstverlening

4.5.1 Verzekeraars verwerken Persoonsgegevens om de integriteit en veiligheid van (de dienstverlening van) de Verzekeraar, de Groep waartoe de Verzekeraar behoort en van de verzekeringsbranche te waarborgen. Zij treffen daartoe maatregelen, waaronder het (laten) uitvoeren van een interne audit en het inrichten van een Incidentenregister en eventuele deelname aan andere waarschuwingssystemen.
4.5.2 Een audit richt zich op het handelen van Verzekeraars of ingeschakelde Derden. De Verzekeraars treffen passende waarborgen ter bescherming van Persoonsgegevens van de Betrokkene gedurende het onderzoek van de Verzekeraar of ingeschakelde Derden. Een auditverslag bevat geen Persoonsgegevens.
4.5.3 Verzekeraars houden een Gebeurtenissenadministratie bij ter waarborging van de veiligheid en integriteit van de dienstverlening en de sector. Verzekeraars informeren Betrokkenen over het bestaan en de mogelijkheid tot Verwerking van Persoonsgegevens in dit verband. De afdeling Veiligheidszaken of een andere daartoe aangewezen afdeling bij een Verzekeraar kan besluiten de Persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie op te nemen in een Intern Verwijzingsregister (IVR). In het IVR nemen Verzekeraars uitsluitend Persoonsgegevens op van (rechts)personen die een risico vormen voor de veiligheid en/of integriteit van de Verzekeraar of de Groep waartoe de Verzekeraar behoort. Indien een gebeurtenis voldoet aan de criteria uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI), nemen Verzekeraars de relevante Persoonsgegevens op in een Incidentenregister en, in voorkomende gevallen, het Extern Verwijzingsregister (EVR). In overeenstemming met artikel 2.2.2 van de Gedragscode is het PIFI van toepassing op deze Verwerking.

10. Definities

***Gebeurtenis** is een voorval dat de aandacht verlangt van een Verzekeraar vanwege een mogelijk effect op de veiligheid en integriteit van de bedrijfsvoering, werknemers, klanten, overige relaties en de verzekeringsbranche. Hieronder valt bijvoorbeeld mogelijke fraude of ander laakbaar of onrechtmatig gedrag, potentiële en daadwerkelijke vorderingen, onder meer ten aanzien van een met een Verzekeraar gesloten overeenkomst en het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen;*

***Gebeurtenissenadministratie** is de Verwerking van Persoonsgegevens in verband met een Gebeurtenis;*

In de toelichting bij artikel 4.5.3 is het volgende opgenomen:

Eén van de veiligheidsmaatregelen die Verzekeraars nemen is het vastleggen van Gebeurtenissen die van belang kunnen zijn voor de veiligheid en integriteit van de onderneming en de sector. Deze Gebeurtenissen worden door Verzekeraars vastgelegd in een administratie. Dit deel van de administratie wordt de Gebeurtenissenadministratie genoemd. In deze administratie worden gegevens bijgehouden die naar het oordeel van de Verzekeraar van belang kunnen zijn voor de kwaliteit, veiligheid en integriteit van de Verzekeraar, de Groep waartoe de Verzekeraar behoort en de verzekeringsbranche.

Het kan daarbij gaan om uiteenlopende gebeurtenissen. Denk aan uitkomsten van screeningsverzoeken, klachten van klanten, (mogelijke) verzekeringsfraude of het niet naleven van afspraken waaronder structureel wanbetalingsgedrag of faillissementen. De Gebeurtenissenadministratie is een verzameling van gegevens en vormt het geheugen van de Verzekeraar. Verzekeraars hebben geen inzage in elkaars Gebeurtenissenadministraties, tenzij ze deel uitmaken van dezelfde Groep. Ondernemingen die behoren tot een Groep kunnen ook een gezamenlijke Gebeurtenissenadministratie voeren.

De afdeling Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de Verzekeraar kan besluiten de verwijzingsgegevens van personen waarvan gegevens zijn vastgelegd in de Gebeurtenissenadministratie op te nemen in een Intern Verwijzingsregister (IVR). Een klein deel van de informatie uit de Gebeurtenissenadministratie wordt zo toetsbaar. Het IVR bestaat ter voorkoming van toegang tot Persoonsgegevens van een brede groep medewerkers en om veilig gebruik binnen de Groep waartoe de Verzekeraar behoort te faciliteren. Dit register kan dus, net zoals de Gebeurtenissenadministratie, niet door andere verzekeraars worden geraadpleegd.

Een IVR bevat verwijzingsgegevens. Dit zijn identificerende gegevens (naw-gegevens en geboortedatum) van personen die een zeker risico vormen. Het IVR bevat dus geen aanvullende informatie over de persoon of de Gebeurtenis. De Verzekeraar maakt steeds een zorgvuldige afweging voordat verwijzingsgegevens worden opgenomen, waarbij het gewicht van de Gebeurtenis een belangrijke rol speelt (direct of voor de toekomst). Om een Gebeurtenis op deze wijze binnen maatschappij of Groep te delen, kan onder meer een rol spelen of een redelijk vermoeden bestaat van opzettelijke benadeling door de Betrokkene. Het kan bijvoorbeeld gaan om oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen van een Verzekeraar of pogingen daartoe. Denk ook aan het intern signaleren van een redelijke vermoeden van het plegen van strafbare of laakbare gedragingen of (een poging tot) overtredingen van (wettelijke) voorschriften gericht tegen de Verzekeraar, haar klanten of medewerkers.

Voor zover relevant voor zijn werkzaamheden kan een medewerker van de Verzekeraar het IVR raadplegen. Bijvoorbeeld als een persoon klant wil worden of bij sollicitatieprocedures. Er vindt een toets plaats aan de hand van de naw-gegevens en geboortedatum van de betreffende persoon. Het systeem van de toetsing werkt op basis van hit-no hit. De medewerker die de toets uitvoert ziet bij een hit niet waarom, maar wel dat een (rechts)persoon is opgenomen. In het geval van een hit moet de medewerker altijd de afdeling Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de Verzekeraar inschakelen die de medewerker vervolgens adviseert. Het advies kan bijvoorbeeld zijn om wel of geen contract met de sollicitant aan te gaan. Met betrekking tot een klant kunnen bijvoorbeeld speciale voorwaarden worden afgesproken, zoals aanvullende polisvoorwaarden of dekkingsbeperkingen. Relevante afdelingen of medewerkers kunnen zo op de hoogte worden gesteld dat bepaalde personen of zaken extra aandacht nodig hebben.

Naast het hebben van een Gebeurtenissenadministratie en een IVR dient een Verzekeraar ook een branchewaarschuwingssysteem te voeren. Dit is een systeem dat het mogelijk maakt voor Verzekeraars om elkaar te waarschuwen. Omdat Persoonsgegevens in dit geval buiten de Groep worden gedeeld, gelden hiervoor bijzondere aanvullende regels. De regels met betrekking tot het branchewaarschuwingssysteem zijn vastgelegd in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).

In bepaalde gevallen kunnen Verzekeraars Persoonsgegevens in verband met royementen, vorderingen, het indienen van een claim en andere Gebeurtenissen mede vastleggen in registers die worden onderhouden door een onafhankelijke rechtspersoon, bijvoorbeeld de Stichting Centraal Informatiesysteem die optreedt als Verantwoordelijke voor het Centraal Informatie Systeem in de verzekeringsbranche. Op het verstrekken en raadplegen van Persoonsgegevens in deze systemen is deze Gedragscode van toepassing. De Verwerking van de Persoonsgegevens in de systemen zelf valt buiten de Gedragscode. De Stichting Centraal Informatie Systeem hanteert daarvoor een eigen privacy- en gebruikersreglement, dat is te raadplegen via de website: https://www.stichtingcis.nl/nl-nl/regelgeving.aspx.