

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0146

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus,
mr. G.W.N.M. van Laarhoven, leden en mr. I.C. van Gent, secretaris)

Datum uitspraak	12 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen en de relevante bepalingen uit regelgeving

Samenvatting

Autoverzekering. Registratie persoonsgegevens consument. De partner van de consument is betrokken geweest bij een verkeersongeval met de tegenpartij. Na ontvangst van een opname waarin roekeloos rijgedrag van de partner wordt vastgesteld, heeft de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument geregistreerd en de verzekeringen per vervaldatum beëindigd. De consument vordert doorhaling van de registratie van haar persoonsgegevens. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de persoonsgegevens mocht opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. De omschrijving van de gebeurtenis moet worden aangepast in die zin dat het duidelijk wordt dat het roekeloze rijgedrag afkomstig is van de partner. De duur van de registratie moet worden verkort naar drie jaar. Indien het niet mogelijk is om de omschrijving van de gebeurtenis aan te passen, moet de registratie worden verwijderd. De vordering is gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de verzekeraar

- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 oktober 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met mevrouw V. Poppel, juriste Stichting Achmea Rechtsbijstand, en de partner van de consument. Namens de verzekeraar waren aanwezig: mevrouw [naam 1], klachtenspecialist, de heer [naam 2], bedrijfsjurist, en mevrouw [naam 3], trainee en toehoorder.
- 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 De consument heeft bij de verzekeraar een autoverzekering afgesloten voor haar auto van het merk Audi.
- 2.2 Het gezin van de consument is helaas het doelwit van stalking, wat heeft geleid tot een hoger schadeverloop. Op 10 augustus 2024 heeft de partner van de consument (hierna: de partner) rijdend op de N391 een aanrijding gehad met de tegenpartij. De consument heeft een video opname van die aanrijding aangeleverd waarin zichtbaar is dat de partner zijn telefoon vasthoudt en probeert de tegenpartij zowel links als rechts in te halen waarna de aanrijding plaatsvindt. Te horen is dat de partner na de aanrijding 'bingo' roept. Na het ongeval is de partner doorgereden, waarna de tegenpartij aangifte heeft gedaan wegens het verlaten van de plaats van een verkeersongeval en poging tot doodslag.
- 2.3 Naar aanleiding van de beelden van het voorval is het dossier bij de verzekeraar overgedragen aan de afdeling Speciale Zaken. Uit de administratie van de verzekeraar blijkt dat er in de afgelopen vijf jaar tien verkeersschades hebben plaatsgevonden. Bij vier van deze schades was de partner de bestuurder van het voertuig en ging het telkens om dezelfde tegenpartij.
- 2.4 De verzekeraar heeft de consument bij brief van 9 januari 2025 bericht dat hij van mening is dat de partner bij de schade van 10 augustus 2024 roekeloos heeft gereden. De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de Gebeurtenissen-administratie en het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) voor een periode van vijf jaar, dus tot 9 januari 2028. De verzekeraar heeft die termijn gehanteerd, omdat deze overeenkomt met de periode die zij standaard uitvragen bij een nieuwe aanvraag. De verzekeraar heeft de verzekeringsovereenkomsten van zowel de Audi als een andere auto van de consument per vervaldatum 1 april 2025 beëindigd omdat hij van mening is dat er sprake is van roekeloos rijgedrag aan de zijde van de partner. Intern heeft de verzekeraar de reden van beëindiging vastgelegd als onacceptabel gedrag. Tot slot heeft de verzekeraar de consument meegedeeld dat zij in de toekomst geen nieuwe verzekeringen meer bij de verzekeraar kan sluiten.
- 2.5 Hoewel de verzekeraar in de brief van 9 januari 2025 een waarschuwing heeft gegeven dat ook andere labels van de verzekeraar kunnen zien dat er een verzekering is beëindigd, heeft de consument toch een nieuwe aanvraag voor de Audi bij FBTO ingediend. FBTO heeft de aanvraag op 1 april 2025 afgewezen. Bij het indienen van de aanvraag heeft de consument niet opgegeven dat de verzekeraar de verzekering eerder heeft beëindigd.
- 2.6 De consument is het niet eens met de registratie van haar persoonsgegevens en heeft de verzekeraar verzocht de registratie van haar persoonsgegevens te verwijderen.

De verzekeraar heeft dit geweigerd. Omdat partijen onderling niet tot een oplossing zijn gekomen, heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vordert doorhaling dan wel verkorting van de duur van de registratie van haar persoonsgegevens. Ter onderbouwing van haar vordering voert de consument aan dat er geen sprake is van een 'gebeurtenis' in de zin van artikel 10 Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (hierna: GVPV). De consument stelt dat er geen sprake is van fraude of verwijtbaar gedrag van haar kant.
- 2.8 De consument geeft aan dat zij en haar gezin slachtoffer zijn van de stalking en zij kan zich niet vinden in de registratie van haar persoonsgegevens. Tegen de tegenpartij lopen meerdere strafrechtelijke procedures en er geldt een contactverbod. Voor dergelijke procedures en politieoptreden is veel bewijsmateriaal nodig. De partner werd door de tegenpartij belaagd en besloot tijdens het incident bewijsmateriaal te verzamelen in de vorm van een opname om dit later aan de politie te overhandigen ter versterking van de zaak.
- 2.9 De verzekeraar heeft de gegevens van de consument zonder gegronde reden geregistreerd. Gezien de gegeven omstandigheden is zowel de oplegging van de maatregelen als de duur daarvan niet redelijk. De consument en haar gezin verkeren in een benarde positie.

Het verweer

- 2.10 De verzekeraar voert verweer 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 beoordelen of de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR mocht registreren voor de duur van vijf jaar. Voor de beoordeling is onder meer relevant of kan worden vastgesteld dat de partner roekeloos heeft gereden, alsmede in welke mate de consument gehouden is verantwoordelijkheid te dragen voor het handelen van haar partner.

De partner van de consument heeft roekeloos gereden

- 3.2 De consument betwist niet dat de partner zijn telefoon heeft gebruikt om tijdens het rijden de opname van de tegenpartij te maken en dat er daarbij een aanrijding heeft plaatsgevonden tussen hem en de tegenpartij. De consument voert aan dat het rijgedrag van de partner niet roekeloos was. De commissie verwerpt die stelling. In de video opname is te zien dat de partner tijdens het rijden zijn telefoon gebruikt om opnames te maken.

Hij probeert de tegenpartij zowel links als rechts op de weg in te halen, waarna de aanrijding plaatsvindt. De partner had zich bewust moeten zijn dat zijn rijgedrag een gevaar voor andere verkeersdeelnemers betekende en een verhoogd risico op schade vormde. Hij heeft dit desondanks bewust op de koop toe genomen. Dat kan worden aangemerkt als roekeloos rijgedrag. Het verzamelen van bewijs rechtvaardigt dit roekeloos rijgedrag niet.

Mocht de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument registreren in het interne register?

- 3.3 De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van vijf jaar. Voor de werking van de registers en de betekenis van de verschillende uitdrukkingen verwijst de commissie naar de bijlage.
- 3.4 De verzekeraar heeft de volgende toelichting gegeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd door de Afdeling Veiligheidszaken van Centraal Beheer en is uitsluitend door hen in te zien. De registratie in het IVR betreft een interne melding, waardoor de medewerkers opmerkzaam worden gemaakt dat de consument betrokken is geweest bij een 'gebeurtenis'. De registratie bevat informatie voor het beoordelen van een nieuwe verzekeringsaanvraag en een eventuele schade. De periode van vijf jaar staat gelijk aan de periode die de verzekeraar bevraagt in de slotvragen bij een aanvraag. Het roekeloze rijgedrag, in combinatie met het feit dat uit schademeldingen is gebleken dat de partner frequent gebruik heeft gemaakt van de auto van de consument, heeft voor de verzekeraar aanleiding gegeven tot registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Daarnaast heeft de verzekeraar aangegeven dat dit risico op geen andere wijze kan worden uitgesloten, aangezien de consument en haar partner verschillende achternamen dragen. De verzekeraar heeft een zorgvuldige afweging gemaakt bij de registraties en de duur daarvan voordat hij de persoonsgegevens van de consument heeft geregistreerd. Daarbij speelt overeenkomstig de gedragscode het gewicht van de gebeurtenis een belangrijke rol. De proportionaliteit van deze registratie vloeit voort uit de aard van de gebeurtenis en het feit dat het een interne registratie betreft.
- 3.5 De commissie is van oordeel dat het roekeloze rijgedrag een gebeurtenis is die de aandacht van de verzekeraar verlangt en die (mogelijk) een risico vormt voor de veiligheid en integriteit van de verzekeraar. Er hebben zich eerder drie schadegevallen voorgedaan waarbij zowel de partner als dezelfde tegenpartij betrokken waren. Na het derde incident heeft de consument haar partner nog steeds toegestaan om gebruik te maken van haar auto. De consument had redelijkerwijs kunnen voorzien dat de kans op herhaling van schade aanzienlijk was en dat haar partner vatbaar kon zijn voor provocatie door de tegenpartij. Door haar partner toe te staan het voertuig te besturen, heeft de consument niet gehandeld in het belang van de verzekeraar en daarmee diens belangen geschaad. Het was de verantwoordelijkheid van de consument om te bepalen wie gebruik mocht maken van haar voertuig. Daarmee is voldoende grondslag voor een opname van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. De registraties zijn zuiver intern en de gevolgen zijn beperkt.

- 3.6 De commissie is van oordeel dat door de registraties van de consument wel de indruk ontstaat dat zij roekeloos heeft gereden. De registraties zijn terecht en proportioneel als uit de melding blijkt dat de partner roekeloos heeft gereden en de consument heeft nagelaten te voorkomen dat haar partner wederom gebruikmaakte van de auto. De gebeurtenis moet op deze manier in de Gebeurtenissenadministratie worden geformuleerd. Als de administratie van de verzekeraar niet op deze wijze wordt aangepast, moet de verzekeraar de registratie verwijderen.
- 3.7 De commissie realiseert zich dat de registraties en het beëindigen van de polissen voor de consument nadelige gevolgen kunnen hebben en dat de situatie een ingrijpende impact op het hele gezin heeft gehad. De commissie is echter van oordeel dat de consument onvoldoende heeft aangevoerd om te oordelen dat het zwaarwegende belang van de verzekeraar bij de registraties moet wijken voor het belang van de consument bij de verwijdering van haar persoonsgegevens. De door de consument gestelde omstandigheid dat zij onevenredig hard wordt geraakt door de registraties, omdat zij slachtoffer is van de stalking is onvoldoende. Gelet op de omstandigheden van deze zaak vindt de commissie dat de belangen van de verzekeraar bij registraties van de persoonsgegevens zwaarder wegen dan het belang van de consument bij het achterwege laten van registraties. De belangen van de verzekeraar liggen in het voorkomen van herhaling van soortgelijke schadegevallen omdat de kans op herhaling niet kan worden uitgesloten en een zorgvuldige beoordeling van toekomstige verzekeringsaanvragen van de consument.
- 3.8 De commissie is echter van oordeel dat de verzekeraar onvoldoende belang heeft bij de duur van de registraties van vijf jaar. Uit het dossier blijkt dat het roekeloze rijgedrag zich slechts een keer heeft voorgedaan en de verhoogde schadelast maar tijdens een korte periode heeft plaatsgevonden. Voorts is ter zitting gebleken dat de tegenpartij niet langer in beeld is en dat van stalking geen sprake meer is. Een duur van de registraties van 3 jaar is in dit geval proportioneel.

Slotsom

- 3.9 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR terecht zijn en ook voldoen aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. De verzekeraar mag de gegevens van de consument voor de duur van drie jaar registreren, mits uit de omschrijving blijkt dat de reden voor de registraties is dat de consument haar partner, ondanks eerdere incidenten, heeft toegestaan opnieuw in haar auto te rijden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd, de omschrijving van de gebeurtenis aanpast zoals omschreven in randnummer 3.9 en dat de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR na een periode van maximaal drie jaar worden verwijderd.

De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage – Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn

De Gebeurtenissenadministratie en het IVR (Intern Verwijzingsregister)

De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waarvan de verzekeraar deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd door de afdeling Veiligheidszaken van de betrokken verzekeraar. Alleen medewerkers van die afdeling kunnen de Gebeurtenissenadministratie inzien.

Doet zich een 'gebeurtenis' voor die mogelijk effect heeft op de veiligheid en/of de integriteit van de financiële sector, dan omschrijft de verzekeraar de gebeurtenis in de Gebeurtenissenadministratie. De persoonsgegevens van de consument die betrokken is bij de gebeurtenis, worden daarbij ook opgenomen.

Wanneer een consument een risico vormt voor de veiligheid en/of integriteit van de verzekeraar of de groep waartoe de verzekeraar behoort, mag de verzekeraar diens persoonsgegevens opnemen in het IVR. De eigen organisatie ziet dan dat die persoon was betrokken bij een 'gebeurtenis'.

Het doel van een registratie in deze registers is om de veiligheid en integriteit van de eigen organisatie te waarborgen.¹ De gevolgen van de vermelding in deze registers zijn beperkt, omdat zij uitsluitend werkt binnen de organisatie van de verzekeraar.

De vereisten voor registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR zijn opgenomen in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. De relevante bepalingen uit deze gedragscode zijn hieronder opgenomen.

Subsidiariteit

Bij subsidiariteit gaat het om het uitgangspunt dat er geen lichter middel mag zijn om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is de eigen organisatie er opmerkzaam te maken dat er wat met de consument aan de hand is.

Proportionaliteit

Bij proportionaliteit gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Het belang van (medewerkers van) de verzekeraar om opmerkzaam te worden gemaakt op het (fraude-gerelateerde) gedrag van de consument moet bij de proportionaliteitstoets voor registratie zwaarder wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen bij de verzekeraar een nieuwe verzekering te sluiten.

¹ Artikel 4.5.3 GVPV

De verzekeraar moet zowel ten aanzien van de registraties als ten aanzien van de duur van de registratie een afweging maken van de belangen.

Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars van 20 juni 2018

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

3. Beginselen	3.1
Algemeen	3.1.1
<i>Verzekeraars verwerken Persoonsgegevens met geldende wet- en regelgeving. Zij respecteren de beginselen van proportionaliteit, subsidiariteit en vertrouwelijkheid en verwerken Persoonsgegevens op een transparante, behoorlijke en zorgvuldige wijze.</i>	
Grondslagen verwerking	3.2
<i>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 Verwerking van Persoonsgegevens door Verzekeraars.</i>	
3.3 Verzameling Persoonsgegevens	
<i>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 bronnen van Persoonsgegevens in een privacybeleid.</i>	
4. Doeleinden	4.1
Algemeen	4.1.1.
<i>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.</i>	
	(...)
4.5 Integriteit en veiligheid dienstverlening	
<i>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.</i>	
<i>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.</i>	
<i>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).</i>	

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.

(...)

Intern Verwijzingsregister (IVR) is de deelverzameling van de Gebeurtenissenadministratie van de Verzekeraar, die uitsluitend verwijzingsgegevens bevat met betrekking tot (rechts)personen en bestemd is voor intern gebruik binnen de maatschappij of Groep in overeenstemming met artikel 7.10.1 van de Gedragscode;

Persoonsgegevens is alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (de Betrokkene); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;

Verwerking is een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op een andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

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 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 een 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 speciale voorwaarden worden afgesproken, zoals aanvullende polisvoorwaarden of dekkingbeperkingen. 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 roymenten, 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>.