Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-753
(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, mr. drs. S.F. van Merwijk, mr. R.L.H. IJzerman, leden en mr. R.A. Blom, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 maart 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 2 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Bijlagen	: Relevante artikelen uit het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars van 20 juni 2018.

Samenvatting

Motorrijtuigenverzekering. Consument heeft een claim ingediend bij de verzekeraar van de tegenpartij, omdat hij schade heeft opgelopen als gevolg van een aanrijding door die tegenpartij. Bij onderzoek is gebleken dat er twee schades zijn aan de auto. Verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat de aanrijding niet is aangetoond en Consument beschuldigd van fraude omdat hij oude schade heeft proberen te claimen. De Commissie oordeelt dat het ervoor moet worden gehouden dat de gestelde aanrijding niet heeft plaatsgevonden, dan wel dat daardoor niet de geclaimde schade is ontstaan. De vordering tot vergoeding van de schade wordt afgewezen. Omdat niet is gebleken van opzettelijke misleiding door Consument moeten de registraties in de interne en externe registraties worden doorgehaald.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de stukken die partijen in de procedure hebben ingebracht: 1) het klachtformulier met bijlagen, 2) het verweerschrift van Verzekeraar en 3) de repliek van Consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 juni 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Waar gaat het om?

2.1 Consument heeft een claim ingediend bij de verzekeraar van de tegenpartij (hierna: de 'Tegenpartij') omdat hij schade aan zijn auto heeft opgelopen als gevolg van het handelen van de Tegenpartij die bij Verzekeraar is verzekerd. Op het schadeaangifteformulier dat onderdeel uitmaakte van de claim, heeft Consument ingevuld: *"ik stond stil in de parkeervak en mijn auto wordt aangeraakt door tegenpartij"*. Verzekeraar heeft de claim in behandeling genomen en voor de beoordeling van de claim een expertisebureau ingeschakeld.

Naar aanleiding van het expertise-onderzoek is komen vast te staan dat er twee schades zijn aan de auto van Consument. De eerste schade bevindt zich achter het rechter achterwiel en de tweede schade bevindt zich aan de voorzijde van het rechter achterwiel.

2.2 Op grond van de uitkomst van het expertise-onderzoek stelt Verzekeraar dat Consument onvoldoende heeft aangetoond dat sprake is geweest van een aanrijding door de Tegenpartij, zodat de claim ongegrond is. Bovendien beschuldigt Verzekeraar Consument van fraude omdat Consument een oude schade probeert te claimen, namelijk de schade achter het rechter achterwiel, en onwaar heeft verklaard over de toedracht van de tweede schade, de schade aan de voorzijde van het rechter achterwiel.

2.3 Verzekeraar heeft, voor zover in de procedure van belang, de volgende maatregelen genomen:

a. Hij heeft geweigerd om de geclaimde schade te vergoeden;
b. Hij heeft de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie opgenomen voor de duur van 5 jaar;
c. Hij heeft de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister opgenomen voor de duur van 5 jaar;
d. Hij heeft het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna: 'CBV') gemeld dat hij de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister heeft geregistreerd.

2.4 Consument ontkent dat hij fraude heeft gepleegd. Hij stelt te zijn aangereden door de Tegenpartij en dat daarbij schade is toegebracht aan de voorzijde van het rechter achterwiel. Op het moment dat de auto van de Tegenpartij zijn auto raakte, voelde hij zijn auto schudden. Consument stelt dat hij bij het schadebedrijf duidelijk heeft aangegeven dat de schade achter het rechter achterwiel oud is en dat enkel de nieuwe schade door hem wordt geclaimd. Consument vordert dat Verzekeraar de maatregelen terugdraait, overgaat tot vergoeding van de schade en wordt veroordeeld tot betaling van de door Consument gemaakte buitengerechtelijke kosten.

3. Beoordeling

3.1 In deze zaak dient de Commissie allereerst te beoordelen of Verzekeraar de geclaimde schade van Consument moet vergoeden. Daarnaast dient de Commissie een oordeel te geven over de registratie van de persoonsgegevens van Consument in de registers.

Heeft Verzekeraar de claim mogen afwijzen?

3.2 Voorop staat dat op grond van de hoofdregel van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door hem gestelde feiten – bij voldoende gemotiveerde betwisting door de tegenpartij – zijn stellingen moet bewijzen.

3.3 Consument is de eisende partij en dient dan ook te bewijzen dat de aanrijding heeft plaatsgevonden. Consument stelt zich op het standpunt dat hij is aangereden door de Tegenpartij en verwijst hiervoor naar het door beide partijen ondertekende schadeaangifteformulier en de aangifte.

3.4 Verzekeraar heeft dat standpunt gemotiveerd betwist onder verwijzing naar een toedrachtonderzoek dat op verzoek van Verzekeraar heeft plaatsgevonden. In het rapport van dat onderzoek wordt geconcludeerd dat de aanrijding niet heeft kunnen plaatsvinden op de wijze zoals door Consument is verklaard. De expert geeft aan dat, indien de aanrijding wel zou hebben plaatsgevonden op de door Consument beschreven wijze, de Tegenpartij ook schade aan haar auto zou moeten hebben. Bovendien zou de schade aan de auto van Consument dan op een andere (lagere) plek zijn ontstaan dan waar de schade zich bevindt aan de voorzijde van het rechter achterwiel. Gelet op deze goed onderbouwde betwisting was het aan Consument om te bewijzen dat de aanrijding daadwerkelijk heeft plaats-gevonden en dat de geclaimde schade dus wel door de Tegenpartij is veroorzaakt. In dat bewijs is Consument niet geslaagd. De enkele stelling van Consument dat het expertise-rapport niet zou kloppen, omdat de reconstructie niet op dezelfde locatie als de aanrijding heeft plaatsgevonden, is daarvoor onvoldoende. Consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de situatie op de plek van de gestelde aanrijding dusdanig verschilt van de plaats van het onderzoek dat het - van de stelling van Consument afwijkende - onderzoeksresultaat daardoor kan worden verklaard. De Commissie moet het er daarom voor houden dat de gestelde aanrijding niet heeft plaatsgevonden, dan wel dat daardoor niet de geclaimde schade is ontstaan, zodat Verzekeraar niet is gehouden om de geclaimde schade te voldoen.

Heeft Verzekeraar de gegevens van Consument mogen opnemen in de registers?

3.5 Vervolgens dient de Commissie de vraag te beantwoorden of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Extern Verwijzingsregister (hierna: het 'EVR'), het daarmee samenhangende Incidentenregister en in de Gebeurtenissenadministratie heeft mogen opnemen en of Verzekeraar een melding van de Incidentenregistratie bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna: het 'CBV') heeft mogen doen.

Het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister

3.6 Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene(n) grote gevolgen hebben.

Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het EVR vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de betrokkene zullen weigeren. Tegen deze achtergrond is de Commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar om tot opname van de persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers over te gaan. Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3, en GC Kifid 2017-717 onder 4.2.

Registratie in het EVR

3.7 Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol (zie bijlage) bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Zo moet er sprake zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude, in die zin dat de te verwerken, strafrechtelijke, persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. 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. Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4. Wordt deze vraag bevestigend beantwoord, dan dient te worden beoordeeld of de opneming van de persoonsgegevens in het EVR en de duur daarvan gerechtvaardigd is.

3.8 Voorop staat dat het op de weg van Verzekeraar ligt om te stellen, en zo nodig te bewijzen, dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar hierin niet is geslaagd. Voor dit oordeel acht de Commissie het volgende redengevend.

3.9 Hoewel de Commissie hiervoor onder 3.4 heeft geconcludeerd dat het ervoor moet worden gehouden dat geen aanrijding door de Tegenpartij heeft plaatsgevonden, is de Commissie daarentegen wel van oordeel dat Consument in de oprechte veronderstelling mocht verkeren dat hij is aangereden en dat daardoor schade aan zijn auto is ontstaan. Consument heeft immers waargenomen dat zijn auto heeft geschud en verschillende omstanders hebben aan hem verklaard dat hij is aangereden door de Tegenpartij. Hij zag aan zijn auto schade die hij niet eerder had gezien. In de hectiek heeft Consument vervolgens onvoldoende duidelijk gemaakt waar de schade precies zou zijn ontstaan, waardoor ook oude schade in de claim betrokken is. Bij confrontatie door de onderzoeker heeft Consument aangegeven dat het bij nader inzien een oude schade betrof en daarbij een andere schadeplek aangewezen.

3.10 Uit het voorgaande maakt de Commissie op dat Consument oprecht dacht, en gelet op de getuigenverklaringen ook mocht denken, dat hij door de Tegenpartij was aangereden en dat daardoor schade was veroorzaakt. Vervolgens heeft Consument een schade aan zijn auto aangewezen die hem voorheen niet was opgevallen. Hieruit leidt de Commissie af dat Consument niet het opzet heeft gehad Verzekeraar te misleiden met als doel om een uitkering te krijgen waar geen recht op bestond.

3.11 Nu de Commissie oordeelt dat geen sprake is van opzettelijke misleiding door Consument brengt dit mee dat niet is voldaan aan de vereisten die het Protocol stelt om tot registratie in het EVR over te kunnen gaan. Verzekeraar dient de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR dan ook door te halen.

Registratie in het Incidentenregister

3.12 Vervolgens is de vraag aan de orde of de incidentenregistratie wel mag worden gehandhaafd. Opname in het Incidentenregister is, op grond van artikel 3.1.1 Protocol (zie bijlage) toegestaan wanneer sprake is van een Incident als omschreven in artikel 2 van het Protocol en het doel van het Incidentenregister zoals omschreven in artikel 4.1.1 van het Protocol is gediend bij registratie. Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 is voldaan, dient Verzekeraar zorg te dragen voor verwijdering van de gegevens. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd, omdat hij van mening is dat sprake is van fraude. Zoals hiervoor al uiteen is gezet, is de Commissie van oordeel dat geen sprake is van opzettelijke misleiding door Consument van Verzekeraar. Nu fraude niet vast is komen te staan, is de registratie van de gegevens van Consument niet langer ter zake dienend. Er kan immers niet gezegd worden dat registratie kan bijdragen aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, of dat registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 Protocol omschreven doelen. Dit strookt ook met genoemde beslissing van de Hoge Raad van 29 mei 2009, dat de voor rechtmatige verwerking van strafrechtelijke gegevens gestelde eis dat die gegevens in voldoende mate vaststaan, geldt voor verwerking in ‘de registers’, waarbij het ging om het EVR en ook het Incidentenregister. Zie Hof Den Haag 10 april 2018, ELCL:NL:GHDHA:2018:655, overweging 29 en volgende.

3.13 Verzekeraar dient de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister te verwijderen en de melding daarvan aan het CBV in te trekken.

De Gebeurtenissenadministratie

3.14 Vervolgens is de vraag aan de orde of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument mocht opnemen in de Gebeurtenissenadministratie.

3.15 Verzekeraar heeft de gegevens van Consument ook opgenomen in zijn interne register, de Gebeurtenissenadministratie. Dit register is onderdeel van het interne waarschuwingssysteem van Verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waar Verzekeraar deel van uitmaakt. In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (GVPV) zijn hierover bepalingen opgenomen. Deze GVPV bevat een nadere uitwerking van de geldende wet- en regelgeving voor verwerking van persoonsgegevens, in de verzekeringssector. In artikel 4.5 is bepaald dat Verzekeraars persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie verwerken om de integriteit en veiligheid van de verzekeraar te waarborgen. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is – uitsluitend – in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken van de betrokken financiële instelling. Verzekeraar heeft de gegevens van Consument opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie voor de duur van vijf jaar.

3.16 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar niet heeft mogen overgaan tot het registreren van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie. Op grond van artikel 10 en artikel 4.5.3 GVPV kunnen persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) een voorval dat de aandacht verlangt van een Verzekeraar vanwege een mogelijk effect op de veiligheid en integriteit van de verzekeringsbranche. Aan interne registratie worden minder zware eisen gesteld dan aan externe registratie. Voor interne registratie is weliswaar geen onrechtmatig/strafbaar gedrag vereist, maar dit neemt niet weg dat in het onderhavige geval de persoonsgegevens van Consument in het interne register is opgenomen vanwege zijn opzettelijk frauduleus gedrag. In dat geval moet dat gedrag wel in voldoende mate vaststaan (vergelijk uitspraak GC Kifid 2016-061 onder 4.6). Een zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens brengt mee 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 (vergelijk GC Kifid 2019-013, onder 4.13). Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument betrokken is bij fraude. Uit hetgeen hiervoor onder 3.9, 3.10 en 3.11 door de Commissie is overwogen blijkt dat de Commissie van oordeel is dat deze betrokkenheid bij fraude in onvoldoende mate is komen vast te staan. De registratie in de Gebeurtenissenadministratie kan daarom niet worden gehandhaafd.

Buitengerechtelijke kosten

3.17 Voor de gevraagde veroordeling tot betaling van de door Consument gemaakte buitengerechtelijke kosten ziet de Commissie geen aanleiding, nu niet is gebleken dat Consument dergelijke kosten heeft gemaakt.

4. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- de registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie verwijdert;
- de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister verwijdert;
- de melding aan het CBV van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister intrekt;
- Consument schriftelijk bevestigt dat de registraties en de melding aan het CBV ongedaan zijn gemaakt.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.

Bijlage Relevante artikelen uit het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem 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

(…)

5.2 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 vormden, 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.

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.