

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0914

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Datum uitspraak	14 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, 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 en de verzekeringsvoorwaarden.

Samenvatting

Inboedelverzekering. De consument is beroofd van vuurwapens met toebehoren. Hij heeft voor deze schade een beroep gedaan op zijn inboedelverzekering. De verzekeraar heeft de claim afgewezen. De verzekering biedt geen dekking, omdat de beroving gebeurde toen de consument in het parkeervak bij zijn auto stond, aldus het proces-verbaal van aangifte. Na de afwijzing van zijn claim heeft de consument het proces-verbaal laten aanpassen. In de nieuwe versie staat dat de consument op het moment van de beroving in zijn tuin stond. Op grond van de voorwaarden zou de schade wel gedekt zijn. De commissie volgt het standpunt van de verzekeraar dat hij niet kan vaststellen waar de beroving plaatsvond en dus of de beroving een gedekt evenement is. De afwijzing is terecht. De verzekeraar mocht de persoonsgegevens opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. De omschrijving van de gebeurtenis moet worden aangepast in die zin dat daarin geen verwijzing naar fraude staat. De duur van deze registratie moet worden verkort naar zes jaar.

1. Procedure

- 1.1 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; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de verzekeraar, en 6) de aanvullende reactie van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 oktober 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn partner mevrouw [naam 1]. Namens de verzekeraar waren aanwezig de heer [naam 2], coördinator speciale zaken, en de heer mr. [naam 3], legal counsel.
- 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 is op 18 juni 2024 na terugkeer van een bezoek aan zijn schietvereniging van zijn vuurwapens met toebehoren beroofd. De consument heeft voor de schade een beroep gedaan op zijn inboedelverzekering bij de verzekeraar. In de voorwaarden van deze verzekering staat dat inboedel alleen is verzekerd op een aantal specifiek genoemde plaatsen, waaronder voor zover hier relevant: "in de woning die op je polis staat, inclusief de tuin en bijbehorende gebouwen zoals een schuur of garage".
- 2.2 Voor de schademelding heeft de consument een schade-aangifteformulier ingevuld. Op het formulier is als schadedatum 25 juni 2024 ingevuld en als plaats van de schade is ingevuld 'voor de deur'. In het formulier staat de volgende omschrijving van de toedracht: "mijn tas met wapens en spullen zijn afgenomen". Het formulier is ondertekend op 2 juli 2024.
- 2.3 Op 4 juli 2024 heeft de tussenpersoon een digitaal schadeformulier bij de verzekeraar ingediend. Daarin staat de volgende omschrijving van de gebeurtenis: "*Verzekerde is in het bijzijn van zijn vriendin beroofd van een tas met daarin diverse spullen waarvan o.a. 3 wapens. Verzekerde heeft hierover telefonisch contact gehad met de politie en hiervan aangifte gedaan.*" Op het formulier is als schadedatum en tijdstip ingevuld 25 juni 2024 om 22:00 uur en is ingevuld dat de schade is ontstaan op het risicoadres. In het formulier is een schadebedrag van € 5.750,- genoemd. Hierbij zijn het proces-verbaal van aangifte bij de politie en een specificatie van de onvreemde goederen meegestuurd. In het proces-verbaal van 19 juni 2024 staat over de toedracht:

"Ik pakte mijn tas met de genoemde vuurwapens uit de auto en ik liep naar mijn woning. Ik stond nog in het parkeervak naast mijn auto toen er plotseling achter mij een persoon tevoorschijn kwam.

Ik heb niet gezien waar deze persoon vandaag kwam. Ik weet niet of hij uit een steeg kwam of vanachter een auto, hij was er ineens.

Ik voelde dat dat de persoon mij een duw gaf en meteen hierop de tas met wapens uit mijn rechterhand trok."

- 2.4 De verzekeraar heeft bij brief van 28 augustus 2024 aan de tussenpersoon de schade afgewezen met een beroep op artikel 3 van de voorwaarden PP 2410-07 omdat de straatroof plaatsvond op het parkeervak naast de auto.
- 2.5 Op 31 augustus 2024 heeft de consument het proces-verbaal van aangifte door de politie laten aanpassen. In dit proces-verbaal, met datum 31 augustus 2025, is de volgende zin, "*Ik stond nog in de het parkeervak naast mijn auto toen er plotseling achter mij een persoon tevoorschijn kwam.*", vervangen door de tekst:

"Toen ik in de voortuin van mijn woning stond kwam er plotseling iemand achter mij tevoorschijn."

- 2.6 De consument heeft de aangepaste versie van het proces-verbaal op 31 augustus 2024 aan de tussenpersoon gestuurd. De tussenpersoon heeft de consument per e-mail van 4 september 2024 gevraagd wat er in de bijgevoegde aangifte anders is dan de eerdere aangifte. Daarop heeft de consument diezelfde dag geantwoord: *"Het is in de voortuin gebeurd"*.
- 2.7 Naar aanleiding van de wijziging in het proces-verbaal is het dossier intern bij de verzekeraar overgedragen aan de afdeling Speciale Zaken. In opdracht van de verzekeraar heeft op 11 oktober 2024 een gesprek plaatsgevonden tussen twee onderzoekers en de consument. Hiervan is een gespreksverslag opgemaakt. In het gespreksverslag staat dat de consument over de locatie van het voorval heeft verklaard dat het in de tuin is gebeurd. Over de aanleiding van het aanpassen van het proces-verbaal op 31 augustus 2025 heeft de consument verklaard dat hij met de afwijzing van de dekking door de verzekeraar het eerste proces-verbaal had gelezen en toen zag dat er dingen in stonden die niet juist waren. Dat heeft hij laten aanpassen. Verder heeft hij verklaard dat het eerste proces-verbaal via de tussenpersoon direct naar de verzekeraar is gestuurd en dat hij het proces-verbaal niet eerst ter ondertekening thuisgestuurd heeft gekregen. Hij heeft het proces-verbaal dus niet gelezen voordat het aan de verzekeraar is gestuurd.
- 2.8 De verzekeraar heeft de consument op 17 januari 2025 geïnformeerd over zijn conclusie. De verzekeraar kan op basis van de verschillende lezingen over de locatie waar de beroving heeft plaatsgevonden, niet vaststellen welke lezing de juiste versie is waardoor hij niet kan vaststellen of sprake is van een gedekte gebeurtenis. De verzekeraar heeft de dekking afgewezen en de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de Gebeurtenissen-administratie en het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) tot 20 september 2032.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument vordert dekking onder de verzekering voor de beroving van de wapens en verwijdering van zijn gegevens uit de interne registers van de verzekeraar. Samengevat weergegeven heeft de consument ter onderbouwing van zijn vordering het volgende naar voren gebracht.
- 2.10 De beroving vond plaats toen de consument in zijn voortuin was. Hij liep van de auto naar de voordeur van zijn woonhuis. Hij had de tas met daarin de wapens bij zich. De beroving vond plaats om ongeveer 22:00 uur. Daarna zijn meerdere politieagenten bij hem thuis geweest, zowel kort na het voorval als een aantal uren later, midden in de nacht. De politie heeft aantekeningen gemaakt van de verklaring van de consument en zijn partner. Omdat er een storing was in het computersysteem, hebben de politieagenten met pen en papier aantekeningen gemaakt. De consument en zijn partner moesten midden in de nacht akkoord geven op deze aantekeningen maar zij hebben de notities niet goed kunnen controleren. Deze aantekeningen zijn later opgenomen in een proces-verbaal. De consument heeft het proces-verbaal niet gelezen. Hij heeft dyslexie en hij ging ervan uit dat het proces-verbaal een juiste weergave bevatte.

Daarom heeft hij het meteen doorgestuurd naar zijn tussenpersoon. De consument is niet in de gelegenheid gesteld om het proces-verbaal te ondertekenen. De tussenpersoon heeft de schademelding met het proces-verbaal bij de verzekeraar ingediend. De consument heeft ook de schademelding niet kunnen controleren en ondertekenen. De schademelding is ondertekend door de tussenpersoon. Toen de consument en zijn partner alle stukken samen met de tussenpersoon gingen doornemen, bleek dat er onjuistheden in het proces-verbaal stonden. De consument heeft daarom het proces-verbaal laten herstellen.

Het verweer

- 2.11 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 twee vragen beantwoorden. De eerste vraag is of de verzekeraar het verzoek om dekking mocht afwijzen. De tweede vraag is of de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van acht jaar.

Er is geen dekking

- 3.2 Voor beantwoording van de vraag of de schade is gedekt, is van belang wat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat namelijk wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 3.3 In de voorwaarden is bepaald dat de inboedel alleen is verzekerd in de woning, inclusief de tuin en bijbehorende gebouwen. De verzekeraar heeft het verzoek om dekking bij brief van 28 augustus 2024 afgewezen met verwijzing naar artikel 3 van de verzekeringsvoorwaarden PP 2410-07, omdat de beroving plaatsvond op het parkeervak naast de auto. Na het gewijzigde proces-verbaal heeft de verzekeraar het afwijzend standpunt gehandhaafd.
- 3.4 De verzekeraar heeft ter onderbouwing van zijn standpunt toegelicht dat de feitelijke toedracht van het voorval onduidelijk is gebleven. De elektronische schademelding wijkt wat de toedracht betreft af van wat er in het schadeformulier staat. Deze lezingen wijken af van wat er in de eerste versie van het proces-verbaal staat. De verzekeraar is daarom, gelet op de bewijswaarde van het proces-verbaal, uitgegaan van de omstandigheden zoals weergegeven in dit proces-verbaal.

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, te vinden op www.rechtspraak.nl.

In de tweede versie van het tweede proces-verbaal staat weer een andere lezing, namelijk dat de beroving plaatsvond in de voortuin van de woning van de consument. Gelet op de verschillende lezingen over de toedracht heeft de verzekeraar niet aan de voorwaarden kunnen toetsen of de schade is gedekt.

- 3.5 De commissie volgt de verzekeraar in zijn standpunt dat de plaats van het voorval niet kan worden vastgesteld op basis van de schademeldingen en het eerste proces-verbaal. Alleen in het tweede proces-verbaal, van 31 augustus 2024, is vermeld dat de beroving plaatsvond toen de consument al in de tuin stond. In het eerste schadeformulier staat dat de plaats van de schade 'voor de deur' is en in het digitale schadeformulier is ingevuld dat de schade is ontstaan op het risicoadres. Verder staat er in het eerste proces-verbaal dat de diefstal plaatsvond in het parkeervak bij de auto. De lezingen over de plaats van het voorval zijn niet eenduidig. Volgens de consument zijn er onjuistheden in het eerste proces-verbaal gekomen doordat het opnemen van de verklaringen zeer rommelig verliep, mede doordat het computersysteem van de agenten een storing had. De consument is er niet in geslaagd om aan te tonen het eerste proces-verbaal onjuistheden bevat, bijvoorbeeld met een bevestiging van die betreffende ambtenaar. Hij heeft dus niet aangetoond dat de beroving plaatsvond in de tuin. De verzekeraar is daarom niet gehouden om dekking te verlenen.

De interne registratie van de persoonsgegevens van de consument

- 3.6 De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van acht jaar. Voor de werking van de registers en de betekenis van de verschillende gebruikte uitdrukkingen verwijst de commissie naar de bijlage.
- 3.7 De verzekeraar heeft de volgende toelichting gegeven. De wijziging van de toedracht, de verschillende toedrachten en de onduidelijke verklaringen van de consument hierover, zijn voor de verzekeraar aanleiding voor een registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. De verzekeraar heeft geregistreerd: *"Verzekerde wijzigt locatie van de beroving na afwijzing van de claim. Fraude niet aangetoond, vermoeden blijft echter. Schade afgewezen op verschillende lezingen met betrekking tot de locatie waar de overval zou hebbe plaatsgevonden."* Deze registratie is proportioneel gelet op de aard van de gebeurtenis en het feit dat het een zuiver interne registratie betreft.
- 3.8 De commissie is van oordeel dat de uiteenlopende lezingen over de toedracht van de schade, terwijl de toedracht is aangepast nadat de verzekeraar de claim had afgewezen, meebrengen dat sprake is van een gebeurtenis die de aandacht van de verzekeraar verlangt en die, ook gelet op de aard van de schade, namelijk beroving van vuurwapens, een risico vormt voor de veiligheid en de integriteit van de verzekeraar. Daarmee is voldoende grondslag voor opname van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR.

- 3.9 Een zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens brengt evenwel 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.² De verzekeraar heeft in de omschrijving van de gebeurtenis opgenomen dat fraude niet is aangetoond maar dat het vermoeden blijft bestaan. De commissie is van oordeel dat de gebeurtenis zoals de verzekeraar die heeft omgeschreven, niet is komen vast te staan. Vaststaat dat de verklaringen zoals die in de schademeldingen en het processen-verbaal zijn opgenomen niet eenduidig zijn. De uiteenlopende verklaringen rechtvaardigen evenwel niet een vermoeden van fraude. In de schademelding van 2 juli 2024 staat dat het voorval ‘voor de deur’ plaatsvond. Dit kan ook betekenen in de tuin/achter het tuinhek. Dat strookt ook met de verklaring van de partner tijdens de zitting dat zij op het moment dat de beroving plaatsvond een schreeuw buiten hoorde en een schaduw uit de tuin zag wegrekken. Gelet hierop kan niet worden aangenomen dat de wijziging in het tweede proces-verbaal erop was gericht om dekking te krijgen. Een verwijzing naar fraude in welke zin dan ook, is daarom niet terecht. Gelet op de onderbouwing die de verzekeraar op de zitting heeft gegeven, namelijk dat het voorval hoe dan ook een interne registratie rechtvaardigt, ook als niet wordt uitgegaan van een vermoeden van fraude, en gelet op hetgeen onder 3.9 is overwogen, is de commissie van oordeel dat de interne registratie terecht is maar dat de omschrijving van de gebeurtenis moet worden aangepast naar de volgende tekst: *“Verzekerde wijzigt locatie van de beroving na afwijzing van de claim. Schade afgewezen op verschillende lezingen met betrekking tot de locatie waar de overval zou hebben plaatsgevonden.”*
- 3.10 De registratie voldoet aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. De commissie is evenwel van oordeel dat de duur van de registratie moet worden verkort naar zes jaar. Hierbij neemt de commissie in aanmerking dat een vermoeden van fraude niet aan de orde is. Een periode van zes jaar is in dit geval voldoende.

Slotsom

- 3.11 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de verzekeraar het verzoek om dekking terecht heeft afgewezen en dat hij mocht overgaan tot registratie van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. De omschrijving van de gebeurtenis moet wel worden aangepast, in de hiervoor onder 3.9 vermelde zin. Tot slot moet de verzekeraar de gegevens na een periode van maximaal zes jaar na opname in de registers uit de genoemde registers verwijderen.

² Zie o.a. Geschillencommissie Kifid 2024-0913.

Ambtshalve toetsing

- 3.12 Voor de beoordeling van de klacht is het artikel 3 van de polisvoorwaarden PP 2410-07 van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor amtsshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar de omschrijving van de gebeurtenis aanpast in de onder 3.9 bedoelde zin en dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR na een periode van maximaal zes jaar moet worden verwijderd.

De commissie wijst de overige vorderingen van de consument af.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit verzekeringsvoorwaarden en regelgeving en uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen

De verzekeringsvoorwaarden Inboedelverzekering All-in Polisvoorwaarden PP 2410-07

3 Waar is je inboedel verzekerd?

Je inboedel is alleen verzekerd op de volgende plaatsen: Let op:

- | | |
|--|---|
| <p>a. In de woning die op je polis staat, inclusief de tuin en bijbehorende gebouwen zoals een schuur of garage.</p> | <ul style="list-style-type: none">• De woning moet als particuliere woning in gebruik zijn en niet als bijvoorbeeld bedrijfsruimte of winkel.• Heb je schade aan je tuinaanleg, tuinbeplanting of andere spullen in je tuin of op je balkon? Dan ontvang je niet altijd een vergoeding. Kijk hiervoor in hoofdstuk 8, punt h en i. |
|--|---|

Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen

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 deze 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.³ De gevolgen van de vermelding in deze registers zijn beperkt, omdat zij uitsluitend werkt binnen de organisatie van de verzekeraar.

³ Artikel 4.5.3 GVPV.

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 erop 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-gerelateerd) 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. De verzekeraar moet zowel ten aanzien van de registratie 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 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.

(...)

4.5 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.

5. Bijzondere persoonsgegevens

(...)

5.2 Strafrechtelijke gegevens

5.2.1 De Verzekeraar verwerkt alleen Strafrechtelijke gegevens als:

- (a) de Betrokkene uitdrukkelijke toestemming heeft verleend; of
- (b) deze noodzakelijk zijn voor de beoordeling en acceptatie van een Betrokkene als Verzekerde en het uitvoeren van een verzekering. De Verzekeraar kan de Betrokkene vragen naar het bestaan van strafrechtelijke feiten en een strafrechtelijk verleden van de aanstaande Verzekerde en meeverzekerden (waaronder bestuurders en aandeelhouders van rechtspersonen); of
- (c) ter waarborging van de veiligheid en integriteit van de sector in overeenstemming met artikel 4.5 van de Gedragscode; of
- (d) de Verwerking betrekking heeft op Strafrechtelijke gegevens die de Betrokkene kennelijk zelf heeft geopenbaard; of

- (e) dit noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend algemeen belang en de Verzekeraar passende waarborgen treft ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de Betrokkene; of*
 - (f) de Autoriteit Persoonsgegevens een vergunning heeft verleend voor de Verwerking; of*
 - (g) dit noodzakelijk is voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden, in overeenstemming met artikel 4.3.3. van de Gedragscode; of*
 - (h) dit noodzakelijk is voor de vaststelling, uitoefening of de verdediging van de belangen van de Verzekeraar bij geschillenbeslechting; of*
 - (i) naleving van wet- en regelgeving dit vereist.*
- (...)*

5.2.3 Verzekeraars kunnen strafrechtelijke gegevens uitsluitend verstrekken aan medewerkers van Groepsmaatschappijen indien toegang tot deze gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van hun functie of om de gegevens vervolgens te verstrekken aan opsporingsdiensten. Deze verstrekking binnen Groepsmaatschappijen is beperkt tot:

- (a) persoonsgegevens die betrekking hebben op strafbare feiten die zijn, of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting worden, begaan tegen de Groep; of*
- (b) persoonsgegevens die onrechtmatig gedrag tegen de Groep kunnen bewijzen.*

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 (...);