Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0586

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, mr. P. Neijt. mr. dr. H. Wammes, leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Datum uitspraak	25 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Klacht ongegrond
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en het reglement

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Behandelbaarheid. De consument heeft een klacht ingediend over de registratie van zijn persoonsgegevens in het EVR. Voor zover de klacht ziet op de rechtmatigheid van deze registratie is de commissie van oordeel dat de klacht niet-behandelbaar is, omdat deze te laat is ingediend. De klacht is wel behandelbaar voor wat betreft de beoordeling van de proportionaliteit van de duur van de registratie. Ten aanzien hiervan is de commissie van oordeel dat de duur van de registratie in het EVR en het Incidentenregister (6 jaar) proportioneel is. Dat vindt de commissie ook met betrekking tot de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR (8 jaar). Klacht deels niet-behandelaar en voor het overige ongegrond.

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 en; 3) het verweerschrift van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 9 mei 2023. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de verzekeraar namen deel: de heer mr [naam 1], juridisch adviseur en mevrouw [naam 2], fraude coördinator.

1.3 Tijdens de digitale hoorzitting is ook de klachtzaak van de consument met nummer [dossiernummer] behandeld. In die klachtzaak zal separaat uitspraak worden gedaan.

1.4 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 had vanaf 13 juli 2018 een doorlopende reisverzekering (verder te noemen de verzekering) bij de verzekeraar.

2.2 In juni 2019 heeft de consument deelgenomen aan het fietsevenement 'The Ride'.

2.3 Tijdens dit evenement is de trapas van de fiets van de consument afgebroken, waardoor de consument is gevallen. Ook de carbonwielen van de fiets bleken beschadigd te zijn.

2.4 De consument heeft vervolgens een beroep gedaan op zijn verzekering.

2.5 Nadat de verzekeraar er door controle van de CIS-databank mee bekend was geworden dat de consument de schade en kosten in verband met de val bij meerdere verzekeringsmaatschappijen had geclaimd, heeft de verzekeraar in samenspraak met twee andere verzekeraars Dekra verzocht een toedrachtonderzoek uit te voeren.

2.6 In het rapport van Dekra van 14 oktober 2019 staat – voor zover relevant – het volgende onder samenvatting en/of conclusies:

> *'Uit het onderzoek is gebleken dat verzekerde opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. Dit blijkt uit de navolgende feiten en/of omstandigheden:*
>
> *Verzekerde claimde de annuleringkosten, totaal EUR 2.125,00 voor twee evenementen in september 2019, waarvoor hij zelf géén betalingen aan de organisatie had gedaan.*
>
> *Bij het indienen van de claim overlegde hij een factuur (bijlage 7) die betrekking had op een evenement waaraan hij wel heeft deelgenomen.*
>
> *Verzekerde heeft hierdoor ten onrechte een uitkering van SNS/Reaal ontvangen van EUR 1.500,00.*
>
> *De reden van annulering is volgens zijn opgave het gevolg van een ongeval op 10 maart 2019, maar in juni 2019 nam hij wel deel aan een zelfde evenement.*
>
> *Tijdens het evenement in juni 2019 brak een trapas van zijn fiets af. De schadeclaim werd door de fietsverzekering van NFTU afgewezen in verband met eigen gebrek.*
>
> *Hij stelt de leverancier van de fiets aansprakelijk en uiteindelijk werd de gehele fiets door de leverancier vervangen.*
>
> *De kosten van de afgebroken trapas en de vervangen carbon wielen claimde verzekerde bij ANWB/Unigarant verzekeringen, die hem een schadebedrag van EUR 1.000,00 uitkeerde.*

Op 25 juli 2019 claimde verzekerde dezelfde schade bij SNS/Reaal en op 26 juli 2019 claimde hij dezelfde schade bij ABN AMRO verzekeringen.

In de schademeldingen aan SNS/Reaal en ABN AMRO verzekeringen verzuimde verzekerde te melden dat dezelfde schade bij beide verzekeraars werd ingediend en dat de schade tevens bij ANWB/Unigarant werd gemeld.

Verzekerde vermeldde bij SNS Reaal wel dat de schade ook geclaimd kon worden op de verzekeringen bij NTFU en bij ABN AMRO verzekeringen meldde hij de aansprakelijkstelling van de leverancier.

Die aansprakelijkstelling werd aan SNS/Reaal niet gemeld.

Verzekerde claimde de kosten "eigen risico" zorgverzekering bij SNS/Reaal en ABN AMRO verzekeringen als gevolg van een evenement in juni 2019, terwijl in maart 2019 al een orthopedisch specialist werd geconsulteerd en door de zorgverzekeraar de kosten "eigen risico" zorgverzekering nog niet waren doorbelast aan verzekerde.

Verzekerde stuurde ter overtuiging een vordering van zorgverzekeraar ONVZ, maar die had betrekking op het "eigen risico" zorgverzekeringen 2018.

Door het claimen van niet gemaakte annuleringskosten heeft verzekerde SNS/Reaal ten onrechte bewogen tot het uitkeren van EUR 1.500,00.

Door het dubbel indienen van schadeclaims heeft verzekerde getracht de verzekeraars te bewegen tot het uitkeren van schadevergoedingen, waardoor de kans op een dubbele uitkering werd vergroot.

De inmiddels ontvangen schadevergoedingen werden volgens eigen opgave door verzekerde aangewend om bij de vervanging van de fiets door de leverancier een duurdere uitvoering te verkrijgen.'

2.7 Op grond van de bevindingen van de expert van Dekra heeft de verzekeraar het standpunt ingenomen dat de consument opzettelijk onjuiste en/of onvolledige informatie heeft verstrekt met het doel een uitkering te verkrijgen waarop hij geen recht had. Dit heeft de verzekeraar bij brief van 11 november 2019 aan de consument kenbaar gemaakt. In deze brief heeft de verzekeraar onder meer aan de consument laten weten dat zijn persoonsgegevens voor de duur van zes jaar worden opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (verder te noemen EVR). Einddatum van de externe registraties is 11 november 2025. In deze brief is verder vermeld dat de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissen-administratie en het Intern Verwijzingsregister (verder te noemen IVR) zijn opgenomen. Bij verweer in de procedure bij Kifid heeft de verzekeraar meegedeeld dat deze interne registraties gelden voor de duur van acht jaar.

2.8 Hiertegen heeft de consument op 18 november 2019 bezwaar gemaakt.

2.9 Op 27 november 2019 heeft de verzekeraar bij brief aan de consument laten weten dat het standpunt dat is ingenomen in de brief van 11 november 2019 gehandhaafd wordt.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert de verwijdering van de registratie van zijn persoonsgegevens in het EVR.

2.11 Daarnaast vordert de consument een schadevergoeding van € 16.500,- inclusief wettelijke rente. Dit schadebedrag bestaat uit de schade aan de fiets, eigen risico zorgverzekering en eerherstel.

2.12 Ter onderbouwing van zijn vorderingen heeft de consument -zakelijk weergegeven- het volgende aangevoerd.

2.13 Er is geen sprake van opzettelijke misleiding. Hij heeft enkel gedaan wat hem door medewerkers van de verzekeraar is geadviseerd te doen. Wanneer hij een dubbele uitkering zou ontvangen, dan zou hij zelf het te veel ontvangen bedrag naar de desbetreffende verzekeraar terugstorten.

2.14 Door de registratie(s) is het voor de consument niet mogelijk een aansprakelijkheids-verzekering voor bedrijven te sluiten. Als gevolg hiervan kan hij zijn werkzaamheden niet uitvoeren. Ook kan hij geen inboedelverzekering sluiten. Op dit moment heeft de consument een verzekeringsovereenkomst met De Vereende.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De consument heeft een klacht ingediend over de registratie van zijn persoons-gegevens in het EVR. Voordat de commissie inhoudelijk op deze klacht ingaat, zal de commissie eerst beoordelen of de klacht volgens haar reglement behandelbaar is.

De klacht van de consument is deels behandelbaar

3.2 Primair heeft de consument de verwijdering van de registratie van zijn persoons-gegevens in het EVR gevorderd.

Ter onderbouwing van dit standpunt heeft de consument -kort samengevat- aangevoerd dat hij geen opzet heeft gehad om de verzekeraar te misleiden en dat hij geen fraudeur is. De consument heeft daarmee aangevoerd dat de registraties niet rechtmatig zijn.

3.3 Door de verzekeraar is, onder verwijzing naar artikel 7 van het reglement, aangevoerd dat deze klacht van de consument niet binnen een redelijke termijn na het moment waarop een definitief standpunt is ingenomen, is ingediend. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft de verzekeraar naar zijn brief van 11 november 2019 verwezen waarin de interne behandeling van de klacht is afgehandeld.

3.4 Volgens vraag 7.1 van het reglement kan bij Kifid een klacht worden ingediend tot één jaar nadat de klacht voor het eerst aan de financiële dienstverlener is voorgelegd. Uit de stukken volgt dat de verzekeraar bij brief van 11 november 2019 aan de consument heeft laten weten dat de verzekeraar van oordeel is dat de consument heeft geprobeerd de verzekeraar opzettelijk te misleiden. Als gevolg hiervan heeft de verzekeraar -onder andere- de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in de interne en externe registers. Hierover heeft de consument op 18 november 2019 een klacht ingediend. In antwoord hierop heeft de verzekeraar in zijn brief van 27 november 2019 de eerder genomen beslissing bevestigd.

3.5 Gelet op het voorgaande stelt de commissie vast dat de consument voor het eerst op 18 november 2019 heeft geklaagd bij de verzekeraar over de registraties van zijn persoonsgegevens. De stelling van de consument dat hij in december 2019 een klacht bij Kifid heeft ingediend heeft hij niet met bewijsstukken onderbouwd en blijkt overigens ook niet uit de administratie van Kifid. Hieruit volgt dat de consument over dit klachtonderdeel, te weten de rechtmatigheid van de registraties, niet meer bij Kifid kan klagen. Dat betekent ook dat de commissie niet kan beoordelen of de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR, het Incidentenregister, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR terecht is en dat moet worden uitgegaan van de gegevens die in deze registers zijn opgenomen.

De klacht over de duur van de registraties is wel behandelbaar

3.6 Voor zover de klacht van de consument ziet op de duur van de registraties, kan de commissie de klacht wel behandelen.

3.7 In vraag 7.2 van het reglement staat dat een klacht bij Kifid ingediend kan worden tot drie maanden nadat de financiële dienstverlener een definitief standpunt heeft ingenomen.

3.8 Tijdens de procedure bij Kifid is duidelijk geworden dat de consument op 18 november 2022 een nieuw verzoek aan de verzekeraar heeft gedaan tot verwijdering van de registratie van zijn persoonsgegevens uit het EVR.

Hierop is bij brief van 28 november 2022 door de verzekeraar gereageerd. In deze brief is de consument ook op Kifid gewezen.

3.9 De commissie begrijpt uit het door de consument ingediende correctieverzoek dat de consument verwijdering dan wel een verkorting van de registratieduur van de registratie in het EVR wenst. Vaststaat dat de verzekeraar de consument in reactie hierop heeft verwezen naar Kifid en heeft gewezen op de driemaandentermijn. Verder staat vast dat de consument deze correspondentie heeft ingebracht in de al lopende klachtprocedure over de rechtmatigheid van de registratie.

3.10 Naar aanleiding van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de consument zijn klacht voor zover die betrekking heeft op een correctie van de registratieduur tijdig heeft ingediend en dat dit klachtonderdeel behandelbaar is.

Het juridisch kader

3.11 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR (11 november 2019) was het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013 (hierna: PIFI) van kracht. Op grond van artikel 9 van het PIFI kan de consument te allen tijde bij de verzekeraar verzet aantekenen in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden (recht van verzet).

3.12 Dit is een uitwerking van hetgeen hierover in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) is bepaald. In artikel 21 lid 1 AVG is bepaald dat een betrokkene te allen tijde het recht heeft om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6 lid 1 onder e en f AVG (recht van bezwaar). Op grond van artikel 17 lid 1 aanhef en onder c en d AVG heeft de betrokkene recht op wissing van hem betreffende persoonsgegevens indien de betrokkene overeenkomstig artikel 21 lid 1 AVG bezwaar maakt tegen de verwerking en er geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking zijn, of wanneer de persoonsgegevens onrechtmatig zijn verwerkt (recht op gegevenswissing of 'vergetelheid'). Volgens artikel 6 lid 1 aanhef en onder f AVG is de verwerking rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen. Daarbij geldt dat moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. Dit brengt mee dat de inbreuk op de belangen van de consument niet onevenredig mag zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel, en dat dit doel in redelijkheid niet op een andere, voor de consumenten minder nadelige wijze kan worden verwezenlijkt.

De duur van de registratie in het Incidentenregister en het EVR is proportioneel

3.13 De consument heeft aangevoerd dat hij door de registratie van zijn persoonsgegevens in het EVR gehinderd wordt in het sluiten van andere verzekeringen.

3.14 Tijdens de zitting is door de verzekeraar aangevoerd dat de inhoud uit het onderzoeksrapport van Dekra is gebruikt bij het bepalen van de registratieduur. Hierbij heeft de verzekeraar gebruikt gemaakt van een matrix. Daaruit kwam vier jaar als vertrekpunt. Hier is twee jaar bijgekomen vanwege de omstandigheid dat de consument zijn claim bewust bij meerdere verzekeraars heeft ingediend. Het feit dat de consument zijn claim blijft handhaven biedt, aldus de verzekeraar, geen goede bodem om de beoordeling van de registratieduur anders te doen uitvallen.

3.15 Voor de beoordeling van de vraag of de duur van de registratie in het EVR aangepast dient te worden, toetst de commissie aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.

3.16 Bij *subsidiariteit* gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is om andere verzekeraars erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van strafbare gedragingen. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het EVR. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteits-vereiste voldaan

3.17 Bij *proportionaliteit* gaat het om de afweging van de rechten en belangen over en weer. Het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op fraudegerelateerd gedrag van de consument moet zwaarder wegen dan het recht op privacy van de consument en zijn belang om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer te kunnen deelnemen. In dat laatste belang wordt de consument door de registratie voor de duur van zes jaar beperkt.

3.18 De commissie is van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen het belang van de verzekeraar dient te prevaleren.

3.19 De verzekeraar heeft gemotiveerd aangegeven waarom tot een registratieduur van zes jaar is gekomen. De consument heeft hier op zijn beurt tegenin gebracht dat hij hinder ondervindt van de registratie(s) die er met name in bestaat dat hij zich niet bij een reguliere verzekeraar kan verzekeren.

3.20 De commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen heeft of kan hebben voor de consument. Gelet op de feiten en omstandigheden van deze zaak weegt het belang van de financiële sector bij registratie van de persoonsgegevens van de consument in dit geval echter zwaarder dan het belang van de consument bij niet registreren van zijn persoonsgegevens.

Zo maakt de omstandigheid dat de consument zich nu alleen bij De Vereende kan verzekeren en te maken krijgt met een hoge(re) premie, de registratie zelf niet disproportioneel.. Verder heeft de commissie bij de belangenafweging betrokken dat het op de weg van de consument had gelegen om de verzekeraar actief te informeren, nadat (een deel van) zijn claim door een andere verzekeraar was ingewilligd en dat de rijwielhandelaar in samenspraak met de fabrikant van de fiets, de consument voor wat betreft de schade aan de fiets schadeloos hadden gesteld. Tijdens de zitting heeft de consument er geen blijk van gegeven zich te realiseren dat hij op dit punt niet goed heeft gehandeld. Hij heeft juist ter zitting zijn claim gehandhaafd. Het belang van verzekeraar is dat herhaling van soortgelijke incidenten wordt voorkomen. Uit de procesopstelling van de consument blijkt dat hij niet inziet dat hij fout heeft gehandeld, zodat het herhalingsgevaar nog aanwezig is. Ten slotte heeft de commissie meegewogen dat de consument de onderzoekskosten die door de verzekeraar op hem zijn verhaald nog altijd niet betaald heeft. Nu de commissie niet is gebleken van enige omstandigheid die tot een kortere duur van de registratie zou moeten leiden, komt de commissie tot het oordeel dat een registratieduur van zes jaar proportioneel is.

3.21 De conclusie is dat de verzekeraar de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR en het Incidentenregister mag handhaven tot 11 november 2025.

3.22 Gelet op het bovenstaande mag ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister worden gehandhaafd.

3.23 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR blijven ook in stand

3.24 Alhoewel de consument niet expliciet heeft geklaagd over de registratie van zijn persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR, gaat de commissie hier in het hiernavolgende wel kort op in.

3.25 De Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waarvan de verzekeraar deel uitmaakt. De gevolgen van registratie in deze registers zijn beperkt, omdat deze registratie uitsluitend werkt binnen de organisatie van de bank.

3.26 Op de registratie in de interne registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing en dient ook acht geslagen te worden op de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.

3.27 Daarmee rekening houdend, stelt de commissie allereerst vast dat de gevolgen van deze registraties minder verstrekkend zijn dan die van de externe registraties. De interne registraties zijn zuiver intern zodat zij de consument, na afloop van de registraties in het EVR, niet in de weg staan om financiële diensten bij een andere verzekeraar af te nemen. De commissie vindt de duur van acht jaar daarom niet disproportioneel. De commissie ziet geen aanleiding om de duur van deze registraties in te perken, mede gelet op het interne karakter van deze registers.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar voor zover de klacht ziet op de rechtmatigheid van de registraties en de gevorderde onderzoekskosten.

De commissie verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 2022, 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 wet- en regelgeving / het reglement

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

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

2. Begripsbepalingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

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

3 (…)

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

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

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

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

"Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;

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

- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen."

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(…)

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

(…)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

(…)

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

5 Extern Verwijzingsregister

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon 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.

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6
Rechtmatigheid van de verwerking
1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
(…)
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10
Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten
Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard
(…)
2 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:
a. ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of

b. *ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.*
(…)
4 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:*
(…)
c. *indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.*

5 *Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden.*

Relevante bepalingen uit Reglement geschillencommissie vanaf 1 april 2022

7. Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?

1. U kunt een klacht bij Kifid indienen tot 1 jaar nadat u de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener.

2. Of tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. De financiële dienstverlener wijst u in zijn definitieve standpunt naar Kifid.

(…).'