

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0828

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. A.J.J. le Poole, mr. dr. H. Wammes, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

|                 |                                                                                                                                |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 21 oktober 2025                                                                                                                |
| Klacht van      | De consument                                                                                                                   |
| Tegen           | Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar                   |
| Aard uitspraak  | Niet-bindend advies                                                                                                            |
| Uitkomst        | Vordering afgewezen                                                                                                            |
| Bijlage         | Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen en de relevante bepalingen uit regelgeving |

### Samenvatting

Reisverzekering. De consument heeft een verzoek gedaan om dekking voor de diefstal van een tas. De tas is tijdens een vakantie bij een bezoek aan het strand gestolen. De verzekeraar heeft de dekking afgewezen omdat niet de nodige voorzichtigheid was betracht. De consument doet daarna een nieuw verzoek om dekking en schetst een andere toedracht van de diefstal. De verzekeraar vindt dat consument heeft geprobeerd hem te misleiden en heeft de persoonsgegevens van de consument intern en extern geregistreerd. De commissie is van oordeel dat de consument opzettelijk een onware mededeling heeft gedaan met het doel alsnog een uitkering te ontvangen waarop zij geen recht had. Vordering afgewezen.

## 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 en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 september 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 1], Stafmedewerker Kwaliteit en Kifid, en mevrouw mr. [naam 2], advocaat.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft een doorlopende reisverzekering bij de verzekeraar.

- 2.2 Op 2 oktober 2024 rond 13.30 uur is de rugzak van de consument gestolen tijdens een bezoek aan het strand in Valencia. In de rugzak zaten onder meer een mobiele telefoon, creditcard, bankpas, identiteitskaart, zonnebril, airpods, geld, en een autosleutel.
- 2.3 De consument heeft diezelfde dag, 2 oktober 2024 om circa 17.00 aangifte gedaan bij de Spaanse politie. In de aangifte staat - kort gezegd - dat consument en haar partner naar de zee zijn gelopen en zij bij terugkomst merkten dat hun tas weg was.
- 2.4 Op 3 oktober 2024 heeft de consument de schade telefonisch gemeld bij de verzekeraar. Van dit gesprek is een opname gemaakt die aan het dossier is toegevoegd. In de telefoon-notitie van de verzekeraar staat over de toedracht (consument wordt aangeduid met eigen verzekerde (ev)):

*“Ev zat op het strand met rugtas mee had handdoek over de tas gedaan  
ev loop naar de branding en binnen min weer terug bij waar de tas gelegen heeft maar  
deze was gestolen  
Ev zag verop politie staan en heeft deze direct aangesproken en aangifte gedaan.”*

- 2.5 De medewerker van de verzekeraar heeft de consument in dit gesprek meegedeeld dat er geen dekking is voor diefstalgevoelige zaken omdat de vereiste normale voorzichtigheid niet in acht is genomen, maar dat er eventueel wel dekking is voor de kleding. De verzekeraar heeft de consument diezelfde dag per e-mail bevestigd dat de schade niet is gedekt.
- 2.6 Op 12 oktober 2024, en ook op 30 oktober 2024, heeft de consument een online schade-formulier ingevuld. In beide formulieren heeft de consument in antwoord op de vraag ‘wat gebeurde er precies?’, het volgende ingevuld:

*“Op de dag van de diefstal bevonden we ons op het strand. Mijn vriend besloot om even te gaan zwemmen, terwijl ik op de handdoeken bleef zitten om onze spullen te bewaken. Alle waardevolle spullen, waaronder mijn telefoon, portemonnee (met ID-kaart, bankpassen en contant geld), sleutels, en enkele persoonlijke spullen, waren zorgvuldig opgeborgen in een rugtas. Deze rugtas was goed afgesloten en ik had hem discreet onder de handdoeken en strandlakens verstopt, zodat hij niet direct zichtbaar was voor voorbijgangers. We namen deze voorzorgsmaatregelen om het risico op diefstal te minimaliseren, omdat we ons ervan bewust waren dat stranddiefstal kan voorkomen. Terwijl ik op de handdoeken zat, moet iemand erin geslaagd zijn om ongemerkt de rugtas mee te nemen, ondanks mijn voortdurende aanwezigheid bij onze plek. Pas toen mijn vriend terugkwam van het zwemmen en we onze spullen weer wilden gebruiken, ontdekten we dat de tas met al onze bezittingen gestolen was. Ik wil benadrukken dat we er alles aan hebben gedaan om de diefstal te voorkomen. De tas was afgesloten en verstopt, en ik bleef bij onze spullen zitten terwijl mijn vriend in het water was.”*

- 2.7 De verzekeraar heeft de claim van de consument onderzocht. In dat kader heeft op 27 november 2024 een telefoongesprek plaatsgevonden tussen een medewerker van de afdeling Speciale Zaken van de verzekeraar en de consument. Van dit gesprek is een opname gemaakt die aan het dossier is toegevoegd. Per e-mail van 29 november 2024 heeft de verzekeraar zijn voorlopige bevindingen met de consument gedeeld en de consument aanvullende vragen gesteld. Hierop heeft de verzekeraar geen reactie ontvangen.
- 2.8 Bij brief van 27 december 2024 heeft de verzekeraar de consument meegedeeld dat hij van mening is dat de consument de verzekeraar bewust onjuiste informatie heeft gegeven met het doel de verzekeraar te misleiden. De verzekeraar heeft de claim afgewezen, de persoonsgegevens van de consument intern geregistreerd voor de duur van vijf jaar, in het Incidentenregister opgenomen voor de duur van acht jaar en in het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) opgenomen voor de duur van één jaar. Daarnaast heeft de verzekeraar de kosten van de fraudecoördinator, een bedrag van € 395,73 op de consument verhaald en de doorlopende reisverzekering beëindigd per 10 januari 2025.

#### *De klacht en de vordering*

- 2.9 De consument vordert doorhaling van de registratie van haar persoonsgegevens en de vergoeding van de schade die zij heeft geleden als gevolg van de registratie, een bedrag van € 400,-.
- 2.10 Ter onderbouwing van haar vordering heeft de consument naar voren gebracht dat zij door de traumatische gebeurtenis van de diefstal onder grote spanning stond en dat dit invloed heeft gehad op wat zij over de toedracht heeft verteld toen zij de schade op 3 oktober 2024 meldde. Pas later realiseerde zij zich hoe een en ander precies was gelopen en dat zij in de eerste melding bepaalde details te globaal heeft benoemd. Daarom heeft zij aanvullend nog een online schadeformulier ingevuld. Daarin heeft zij geprobeerd een zo correct en volledig mogelijk beeld te schetsen. Zij heeft volledig te goeder trouw gehandeld en niet de bedoeling gehad om de verzekeraar te misleiden. De maatregelen die de verzekeraar heeft getroffen zijn daarom onterecht en ook niet proportioneel.

#### *Het verweer*

- 2.11 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 commissie moet de vragen beantwoorden of i) de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument mocht registreren en ii) de door de consument geclaimde vergoeding van schade als gevolg van de registraties, moet vergoeden.

De commissie is van oordeel dat de registraties terecht zijn en dat de verzekeraar niet gehouden is om de consument een schadevergoeding te betalen. Zij licht dat hieronder toe.

*De registratie van de persoonsgegevens van de consument*

- 3.2 De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Incidentenregister voor de duur van acht jaar en in het EVR voor één jaar. Daarnaast heeft hij de gegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie voor de duur van acht jaar en in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) voor de duur van vijf jaar. Voor de werking van de registers en de betekenis van de verschillende gebruikte uitdrukkingen verwijst de commissie naar de bijlage.
- 3.3 De commissie beoordeelt eerst of de verzekeraar de persoonsgegevens heeft mogen opnemen in het Incidentenregister en het EVR.<sup>1</sup> Voor opname in deze registers is, kort gezegd, vereist dat er een zwaardere verdenking tegen de consument bestaat dan alleen maar een redelijk vermoeden van schuld aan fraude.<sup>2</sup> Dit betekent dat een verdenking van fraude alleen niet genoeg is; hier moet ook enig bewijs voor zijn. Een verzekeraar moet dus goede redenen hebben de gegevens te registreren en hij moet die redenen ook voldoende kunnen onderbouwen.
- 3.4 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar hierin is geslaagd. Redengevend is het volgende.
- 3.5 De consument heeft bij de eerste telefonische schademelding verklaard dat zij een stukje richting de zee was gelopen en dat zij zag dat de tas was gestolen toen zij weer terug bij de handdoek kwam. In antwoord op de vraag van de medewerker om in eigen woorden te vertellen wat er is gebeurd, verklaart de consument: *"(...) ik zat op het strand, ik had een rugtas mee, uh afgesloten dicht, handdoek eroverheen gevouwen, eh, ik ben even een stukje richting het water gelopen, tas in de gaten gehouden, mensen om me heen die er zaten, eh, ik loop terug, dat is nog geen minuut geweest, eh uhm en ik loop terug en eh de tas is weg (...)*. Dit blijkt uit de opname van het gesprek op 3 oktober 2024 tussen de consument en de medewerker. Aan het slot van het gesprek bevestigt de consument nog expliciet dat de spullen niet binnen handbereik lagen. Deze omschrijving strookt met wat er in het proces-verbaal van aangifte bij de Spaanse politie is vermeld.
- 3.6 In het telefoongesprek heeft de medewerker de consument meegedeeld dat er voor diefstalgevoelige spullen geen dekking onder de verzekering is. Ook dit blijkt uit de genoemde opname.

---

<sup>1</sup> Artikel 5.1.1 van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR.

<sup>2</sup> Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4 (te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)).

De medewerker zegt: *“Het gaat er dan in principe ook om, bij ons in de polis, wat ook ehm op een gegeven moment aangegeven normale voorzichtigheid in acht genomen en ehm daarbij is het eigenlijk van het achterlaten van spullen ehm om even iets te gaan halen, ja dan valt het helaas niet onder een verzekerde gebeurtenis.”* De consument reageert daarop met: *“Oké, ehm ja dat is, ja daar heb ik heel weinig aan.”* De consument wist dus dat de schade, behalve de kleding en de zonnebril, niet was gedekt.

- 3.7 Vervolgens heeft de consument op 12 en 30 oktober 2024 een online schadeformulier ingevuld voor de schade. De verklaring over de toedracht in deze schademelding wijkt af van de omschrijving van de toedracht in het telefoongesprek op 3 oktober 2024 en het proces-verbaal. De consument heeft in het schadeformulier namelijk verklaard dat haar partner ging zwemmen en dat zij op de handdoeken bleef zitten om de spullen te bewaken. In het gesprek met de medewerker van Speciale Zaken op 27 november 2024 heeft de consument herhaald dat haar partner naar het water toe is gelopen en dat zij op het strand bleef zitten.
- 3.8 De commissie vindt de aangepaste verklaring van de consument niet geloofwaardig. Deze verklaring komt namelijk nadat de consument op 3 oktober 2024 was verteld dat de schade niet was gedekt, omdat zij bij de spullen was weggelopen. De consument heeft aangevoerd dat zij in het gesprek van 3 oktober 2024 in paniek was door de gebeurtenis en daarom toen een onjuiste lezing van de gebeurtenissen heeft gegeven. Hoewel begrijpelijk is dat de diefstal van de spullen impact heeft gehad op de consument, acht de commissie het niet aannemelijk dat zij daardoor op 3 oktober 2024 een verkeerde weergave heeft gegeven van de gebeurtenissen op 2 oktober 2024. De schademelding was namelijk een dag na de diefstal en de consument heeft daarover zelf contact met de verzekeraar opgenomen zodat kan worden aangenomen dat dat op een moment is geweest dat het haar uitkwam. Bovendien heeft de consument in het gesprek een duidelijke en gedetailleerde omschrijving gegeven van wat er was gebeurd en welke spullen waren gestolen. Daarbij is verder van belang dat de consument een dag eerder op 2 oktober 2024 ook bij de politie al heeft verklaard dat zij bij de tas was weggelopen. De commissie gaat er daarom vanuit dat de consument op 2 en 3 oktober 2024 de waarheid heeft verklaard en dat zij nadien een aangepaste lezing van de gebeurtenissen heeft gegeven, waarbij wel zou zijn voldaan aan de vereiste normale voorzichtigheid, om op die manier toch aanspraak te kunnen maken op dekking onder de reisverzekering.
- 3.9 De commissie is op grond van het voorgaande van oordeel dat voldoende is gebleken dat de consument in de online schademeldingen van 12 en 30 oktober 2024 opzettelijk een onware mededeling heeft gedaan met de bedoeling uitkering te krijgen voor de schade door diefstal van haar spullen terwijl zij wist dat zij daarop geen recht had. Aan de eerste vereisten voor opname in het EVR is daarmee voldaan.
- 3.10 De registratie moet daarnaast voldoen aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit.

- 3.11 Ook hieraan is voldaan. 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 verzekeringsfraude. 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. Aan het subsidiariteitsvereiste is daarmee voldaan.
- 3.12 De registratie en de duur daarvan zijn ook proportioneel. Het belang van de verzekeraar en van de branche om opmerkzaam te worden gemaakt op de frauduleuze claim van de consument weegt naar het oordeel van de commissie zwaarder dan het nadeel dat de consument door de registratie ondervindt. De verzekeraar heeft uitgelegd dat zij op basis van de proportionaliteitsmatrix op een registratieduur van 5 jaar uitkomt. Daarbij heeft de verzekeraar meegewogen dat de consument de toedracht heeft gewijzigd na een afwijzing van de claim en dat zij na telefonische confrontatie blijft volharden in de onware mededeling. De verzekeraar heeft hiervan evenwel in het voordeel van de consument afgeweken. De registratie wordt namelijk na 1 jaar verwijderd. Deze duur acht de commissie proportioneel. De commissie begrijpt dat de registratie impact heeft op de consument maar de consument heeft zichzelf in deze positie gebracht door te frauderen. Bovendien heeft de verzekeraar naar het oordeel van de commissie voldoende rekening gehouden met de belangen van de consument door de registratie voor slechts één jaar te plaatsen.
- 3.13 Nu de registratie in het EVR terecht en proportioneel is, geldt dat ook voor de registratie in het Incidentenregister en de melding van de incidentenregistratie bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijke Incidenten van het Verbond. De duur van de incidentenregistratie is acht jaar maar deze melding is niet zichtbaar voor medewerkers van andere verzekeraars. De informatie in het Incidentenregister heeft pas mogelijke externe werking als opnieuw onderzoek wordt gedaan naar een schadeclaim van de consument. De commissie acht het in het belang van de verzekeraar en de branche dat het in dat geval mogelijk is om de informatie over onderhavige claim te delen met andere verzekeraars. De commissie ziet dus geen aanleiding te oordelen dat de incidentenregistratie eerder moet worden verwijderd.
- 3.14 Het bovenstaande brengt mee dat ook de interne registraties terecht en proportioneel zijn.

#### *Slotsom*

- 3.15 De slotsom is dat de vordering van de consument tot doorhaling van de registraties moet worden afgewezen. Hieruit volgt dat zij ook geen recht heeft op vergoeding van schade als gevolg van de registraties.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen en relevante bepalingen uit regelgeving**

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

#### **De externe registraties in het Incidentenregister en het EVR**

De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument voor vier jaar geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR. Dit houdt het volgende in. Elke verzekeraar houdt een Incidentenregister bij. Doet zich een incident voor, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkenen worden vermeld. 6/16 Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de verzekeraar hebben toegang tot dit systeem. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere verzekeraar kan worden uitgewisseld.

De verzekeraar kan daarnaast besluiten om andere verzekeraars te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident was betrokken op te nemen in het EVR, een systeem waar alle verzekeraar toegang toe hebben. Medewerkers van andere verzekeraars kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van een verzekeraar. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de verzekeraar die de melding heeft opgenomen in zijn Incidentenregister. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de verzekeraar die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere verzekeraars hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, zullen weigeren.

Beide registers hebben dus (een zekere) externe werking, hoewel opname in alleen het Incidentenregister minder verstrekkend is dan wanneer ook een melding in het EVR is gedaan.

Omdat deze registraties grote gevolgen hebben voor consumenten, mogen verzekeraars niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in de genoemde registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).<sup>3</sup> De eisen voor registratie in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG).

Omdat de gegevens in het EVR zijn gekoppeld aan het incident dat in het Incidentenregister staat, is de incidentenregistratie toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan.<sup>4</sup>

#### **De registratie in het Incidentenregister en de melding aan het CBV**

Omdat het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister, is de incidentenregistratie toegestaan zolang de melding in het EVR is toegestaan, zo volgt uit artikel 5.1.1 van het Protocol.

---

<sup>3</sup> Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl), en GC Kifid 2017-717 onder 4.2, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>4</sup> Artikel 5.1.1 van het Protocol

Op grond van artikel 4.2.3. van het Protocol mogen de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld worden met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket. Dit is het CBV. Als het oordeel van de commissie inhoudt dat de registratie in het EVR en het Incidentenregister terecht is, brengt dit mee dat de verzekeraar het CBV van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in kennis mocht stellen.

### **De interne registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR**

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.<sup>5</sup> 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.

#### **Proportionaliteit**

Bij proportionaliteit gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Het belang van de financiële instellingen 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 aan het financiële verkeer deel te nemen. De verzekeraar moet zowel ten aanzien van de registratie als ten aanzien van de duur van de registratie een afweging maken van de belangen.

---

<sup>5</sup> Artikel 4.5.3 GVPV.

## **Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)**

### **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. In het Incidentenregister worden door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een Incident.  
(...)

**3.1.3** Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Het Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie. De Verwijzingsgegevens worden ontsloten door de Verwijzingsapplicatie

#### **4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het 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.'

**4.1.2** Bij de vastlegging in het Incidentenregister moeten het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht worden genomen.

#### **4.2 Toegang tot het Incidentenregister**

(...)

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

#### **4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister**

**4.3.1** Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 en 3.4.7 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot wissing van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.

**4.3.2** Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3.1 Protocol beoordeelt de Deelnemer na afloop van een onderzoek of opname van Persoonsgegevens in het Incidentenregister nog steeds voldoet aan de doelomschrijving van artikel 4.1.1 Protocol en de toets van artikel 4.1.2 Protocol.

**4.3.3** 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 opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.

#### **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 Extern Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor Veiligheidszaken van 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 onder toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

**a.** De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormen, 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.

#### **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.

#### **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 (...);