

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-950  
(L. van Berkum, voorzitter, mr. A.W.H. Vink, mr. dr. K. Engel, leden en  
mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 juni 2020  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Vivat Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Nowgo, gevestigd te Alkmaar, verder te noemen  
Verzekeraar  
Datum uitspraak : 27 november 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen  
Bijlage : Polisblad, brief van 11 mei 2020 en relevante artikelen uit PIFI en AVG.

## **Samenvatting**

Consument claimt een kapotte mobiele telefoon onder zijn inboedelverzekering bij Verzekeraar. Verzekeraar antwoordt dat de claim onder de dekking valt, maar dat het schadebedrag, uitgaande van de dagwaarde van het toestel, lager is dan het eigen risico. Daarop dient Consument een total loss-verklaring van een telefoonzaak bij Verzekeraar in, waaraan hij een zinsnede heeft toegevoegd, zonder dat aan Verzekeraar te melden. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar terecht tot de conclusie is gekomen dat Consument opzettelijk onjuiste informatie heeft verstrekt om een hogere uitkering te krijgen en dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument voor de duur van 3 jaar in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) heeft mogen opnemen en een melding bij het Centrum Bestrijding Verzekeringssriminaliteit (CBV) heeft mogen doen. De vordering van Consument tot doorhaling van zijn persoonsgegevens in het Incidentregister en het EVR en intrekking van de melding bij het CBV wordt afgewezen.

## **I. De procedure**

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van Verzekeraar; 3) de repliek van Consument en 4) de dupliek van Verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 7 oktober 2020 en hebben hieraan deelgenomen.
- 1.3 Consument en Verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies wat betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Consument heeft sinds 16 maart 2017 een inboedelverzekering (hierna: de ‘Verzekering’) bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn de voorwaarden ‘Inboedelverzekering Comfort N.I.C. 17.05’ (hierna: de ‘Voorwaarden’) van toepassing. Op 30 april 2020 heeft Consument een schadeclaim ingediend:

*“Mijn dochter heeft een Samsung s 6 vorig jaar gekocht van haar spaar centen deze lag netjes aan de kant op de kast ik heb deze eraf gestoten en nu doet hij helemaal niks meer start niet op niks.”*

Diezelfde dag heeft Consument per mail aan Verzekeraar bericht dat het geen Samsung S6 is, maar een Samsung S7.

- 2.2 Verzekeraar heeft Consument gevraagd om aanvullende informatie: een aankoopnota van het toestel en een herstell offerte of *total loss*-verklaring. Consument heeft Verzekeraar op 1 mei 2020 per e-mail bericht dat hij geen aankoopnota heeft, maar dat hij een *total loss*-verklaring heeft laten opstellen bij een telefoonwinkel. De verklaring luidt:

*“U heeft uw telefoon, een Samsung Galaxy S7 Gold bij ons ter beoordeling gebracht. Scherm en achterzijde van het toestel zijn gebarsten en er is geen beeld meer te zien op het scherm. Hierbij verklaren wij het toestel totall los.*

*De kosten voor een vervangend nieuw toestel zijn 719 euro. Dit betreft een Samsung Galaxy S10.”*

- 2.3 Bij brief van 4 mei 2020 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat de schade gedekt is, maar dat het schadebedrag lager is dan het eigen risico waardoor Verzekeraar geen uitkering aan Consument verstrekt:

***“Wij keren geen schadevergoeding uit***

*In de total loss verklaring staat dat de kosten van een vervangend toestel €719 bedragen, dit is de prijs van een Samsung S10.*

*Een Samsung S10 is geen gelijkwaardige vervanging. De Samsung S8 is wel een gelijkwaardige vervanging, dit is namelijk het opvolgende model. Dit toestel is nu te koop voor €399.*

*Voor mobiele telefoons geldt een afschrijvingstermijn van 3 jaar. Je hebt geen aankoopnota die de aankoop van de Samsung S7 aantoont. Maar, dit model is al sinds 2016 op de markt. Wij houden daarom rekening met de restwaarde. Dit is 20% van de huidige nieuwwaarde. De huidige nieuwwaarde is de prijs van een nieuw toestel, in dit geval het model Samsung S8. De restwaarde komt uit op €79,80. Dit valt onder het eigen risico van €100 dat op de inboedelverzekering geldt.”*

- 2.4 Consument heeft bezwaar gemaakt tegen deze beslissing en bij e-mailbericht van 6 mei 2020 een nieuwe *total loss*-verklaring van de Telefoonwinkel aan Verzekeraar verzonden:

*“U heeft uw telefoon, Samsung Galaxy S8 Gold (nog maar 1 jaar oud) bij ons ter beoordeling gebracht. Scherm en achterzijde van het toestel zijn gebarsten en er is geen beeld meer te zien op het scherm. Hierbij verklaren wij het toestel *Total loss*.  
De kosten voor een vervangend nieuw toestel zijn 399 euro. Dit betreft een Samsung Galaxy S8.”*

- 2.5 Op 7 mei 2020 heeft Consument de Verzekering opgezegd.

- 2.6 Diezelfde dag heeft Verzekeraar gebeld met de medewerker van de Telefoonwinkel die de *total loss*-verklaring heeft opgesteld. In de notitie van Verzekeraar staat het volgende:

*“[naam medewerker] geeft meteen aan dat hij open kaart kan spelen, want [Consument] is geen klant van hem. Hij heeft alleen een TL-verklaring op verzoek opgemaakt en daar heeft hij € 35 voor in rekening gebracht.*

*Klant stuurde hem een mailtje dat er fouten in de TL-verklaring staan. Of hij erin wilde vermelden dat het een S8 betrof, want zijn dochter wil namelijk een S8 ook terug kopen. [naam medewerker] geeft aan dat hij zeker weet dat het een S7 betrof, maar omdat [Consument] een S8 vermeld wilde hebben en er voor betaald heeft heeft [naam medewerker] dat maar gedaan.*

*De eerste TL-verklaring heeft [naam medewerker] in PDF formaat verstuurd. De 2<sup>de</sup> in Word-formaat. De door klant gestuurde versie vergeleken met de versie die [naam medewerker] gisteren naar de klant heeft gemaïld. De tekst “(nog maar 1 jaar oud)” heeft de klant erbij geschreven. [Naam medewerker] heeft dat iig niet gedaan.”*

- 2.7 Consument heeft vervolgens Verzekeraar opgebeld. In de notitie van Verzekeraar van dit gesprek is onder meer vermeld:

*“[Consument] begint het gesprek meteen met "ik wil als eerst mijn excuses aanbieden", voordat hij aangeeft waar hij voor belt. De gsm van zijn dochter was idd 3 jaar oud, hij geeft aan dat hij zelf in de TL-verklaring heeft vermeld dat de gsm maar 1 jaar oud was.*

- 2.8 Bij brief van 11 mei 2020 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat hij van mening is dat Consument opzettelijk een onjuiste opgave heeft gedaan om zo een hogere uitkering van de Verzekeraar te krijgen en dat dus sprake is van fraude. Verzekeraar heeft Consument medegedeeld dat Consument geen recht meer heeft op vergoeding van de schade, dat Verzekeraar het recht heeft de verzekeringen die Consument bij hem heeft lopen, te beëindigen en dat de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: het ‘EVR’) zijn opgenomen. Tot slot heeft Verzekeraar een melding bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude (hierna: het ‘CBV’) gedaan.

- 2.9 Consument is het oneens met de conclusie van Verzekeraar en de door Verzekeraar getroffen maatregelen.

*De klacht en vordering*

- 2.10 Consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het EVR, alsmede intrekking van de melding bij het CBV
- 2.11 Consument voert aan dat hij bij het doorgeven van het type toestel is afgegaan op de medewerkers van de Telefoonwinkels. De ene sprak over een S7 en de andere over een S8. Het enige wat hij fout heeft gedaan is het aanpassen van de verklaring ten aanzien van de leeftijd van het toestel, maar dit heeft hij niet gedaan met de opzet om Verzekeraar te misleiden. De toevoeging is enkel gedaan om duidelijk te maken dat de dochter van Consument het toestel een jaar voor de schadedatum van haar eigen spaargeld heeft gekocht. Het enige dat Consument wilde is dat zijn dochter een goed werkende mobiele telefoon terugkreeg. Het is nooit de bedoeling van Consument geweest om fraude te plegen.
- 2.12 Consument heeft het gevoel dat hij hard wordt gestraft voor zijn fout. Zijn inboedel-, aansprakelijkheids- en autoverzekering zijn opgezegd. Dit terwijl hij al 23 jaar verzekerd is bij Verzekeraar en al die jaren schadevrij heeft gereden.

*Het verweer*

- 2.13 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

*Opzet tot misleiding*

- 3.1 Verzekeraar heeft de schade die Consument claimt niet vergoedt met een beroep op artikel 7:94I lid 5 BW. Verzekeraar is van mening dat Consument hem opzettelijk onjuiste informatie heeft gegeven met als doel een hogere schade-uitkering te ontvangen dan waarop recht bestaat.
- 3.2 Op grond van artikel 7:94I BW is – kort gezegd – de verzekeringnemer verplicht de verzekeraar alle gegevens te verschaffen die van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen (lid 2) en vervalt het recht op uitkering indien de verzekeringnemer die verplichting niet is nagekomen met het opzet verzekeraar te misleiden (lid 5). De Commissie moet dus beoordelen of Consument Verzekeraar onjuiste gegevens heeft verstrekt met het doel om een hogere schade-uitkering te krijgen dan waarop recht bestaat.

- 3.3 Consument heeft aanvankelijk melding gemaakt van beschadiging van een Samsung S6 om dit vervolgens te wijzigen naar een Samsung S7. Op verzoek van Verzekeraar heeft Consument een *total loss*-verklaring laten opstellen die gaat over een Samsung S7 Gold. Op basis van die stukken heeft Verzekeraar laten weten dat recht bestaat op vergoeding, maar dat niets wordt uitgekeerd omdat het schadebedrag lager is dan het eigen risico. Consument heeft vervolgens een nieuwe *total loss*-verklaring laten opstellen die gaat over een Samsung S8 Gold en waarbij is toegevoegd dat de telefoon nog maar één jaar oud is. Uit onderzoek van Verzekeraar blijkt dat de medewerker van de telefoonwinkel op verzoek van Consument het toesteltype in de *total loss*-verklaring heeft aangepast van S7 naar S8 en dat Consument zelf de zinssnede '(nog maar 1 jaar oud)' heeft toegevoegd voordat hij deze doorstuurde naar Verzekeraar. Vaststaat dat beide aanpassingen niet juist waren. Consument heeft dus onjuiste gegevens aan Verzekeraar verstrekt. Uit de gang van zaken leidt de Commissie bovendien af dat Consument dit opzettelijk heeft gedaan om een hogere schade-uitkering te krijgen dan waarop hij recht had. Daarmee is voldaan aan artikel 7:941 lid 5 BW en is het recht van Consument op uitkering vervallen.

#### *De getroffen maatregelen*

- 3.4 Uit het voorgaande volgt dat sprake is geweest van fraude. De Commissie komt dan toe aan de volgende vragen: 1) heeft Verzekeraar de gegevens van Consument in het EVR mogen opnemen, 2) heeft Verzekeraar de gegevens van Consument in het Incidentenregister mogen opnemen en, 3) heeft Verzekeraar een melding kunnen doen bij het CBV. De Commissie zal de vragen hieronder in deze volgorde behandelen.

#### *EVR registratie*

- 3.5 Opname van persoonsgegevens in het EVR kan voor Consument ernstige gevolgen hebben. Daarom worden daaraan zware eisen gesteld. (Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3 en GC Kifid 2017-717 onder 4.2). De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is alleen gerechtvaardigd als dat gebeurt in overeenstemming met de daarvoor geldende regels (waaronder het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013, hierna: "het Protocol") en als de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking van fraude opleveren dan een redelijk vermoeden van schuld (zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4.).
- 3.6 Bovendien moet worden beoordeeld of op grond van deze gedragingen het opnemen in het EVR gerechtvaardigd was en of de duur daarvan past bij de ernst van de gedragingen. De verzekeraar moet bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging maken en bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, ook de belangen van de Consument meewegen (vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9).

De Consument die verwijdering van een registratie wenst, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij te zwaar wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang zwaarder moet wegen dan het belang van Verzekeraar bij voortdurende van de registratie. Zie ook GC Kifid 2019-098 en 2019-373, te raadplegen op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

- 3.7 Zoals hiervoor is overwogen heeft Consument Verzekeraar opzettelijk onjuiste gegevens verstrekt met het doel Verzekeraar te misleiden en zo een schade-uitkering te ontvangen waar geen recht op bestaat. Hiermee is sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude, waarmee is voldaan aan de eerste vereisten voor opname van gegevens in het EVR (zie ook GC Kifid 2019-350).
- 3.8 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van drie jaar opgenomen in het EVR. Consument heeft aangevoerd dat deze registratie hem onevenredig hard raakt. De vrouw van Consument is ernstig ziek en voor vervoer naar het ziekenhuis is zij aangewezen op hem. Een betaalbare autoverzekering is dus van groot belang. Door de registratie kan Consument geen reguliere autoverzekering meer sluiten, maar is hij aangewezen op de veel duurere WA-autoverzekering bij de Vereende. Verzekeraar stelt hiertegenover dat rekening is gehouden met de situatie van Consument. Bij de beoordeling van de duur van de registratie heeft Verzekeraar gebruik gemaakt van een proportionaliteitsmatrix en aangegeven welke belangen hij in deze afweging heeft meegenomen. Op basis van deze proportionaliteitsmatrix meent Verzekeraar dat een langere registratie dan drie jaar gerechtvaardigd zou zijn geweest, maar vanwege de persoonlijke omstandigheden van Consument en het feit dat hij spijt heeft betuigd, heeft Verzekeraar tijdens de interne klachtprocedure de duur van de registratie verkort van vijf naar drie jaar.
- 3.9 De Commissie acht de poging tot verzekeringsfraude dermate ernstig dat een registratie van langere duur is gerechtvaardigd. Consument heeft een door hem aangepaste total loss-verklaring ingediend bij Verzekeraar. Pas toen hij hiermee dreigde te worden geconfronteerd, is hij op zijn schreden teruggekeerd. De termijn van drie jaren, hoezeer ook vervelend voor Consument, komt de Commissie redelijk voor. Verzekeraar heeft voldoende rekening gehouden met de persoonlijke omstandigheden van Consument en heeft dit ook tot uitdrukking gebracht in zijn onderbouwing van de termijn. De Commissie acht de registratie dan ook gerechtvaardigd en de door Verzekeraar gehanteerde termijn van drie jaar niet disproportioneel (vgl. GC Kifid 2017-345 onder 4.6 en 2017-077, te raadplegen op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

#### *Incidentenregister*

- 3.10 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens ook voor de duur van 3 jaar opgenomen in het Incidentenregister.

Gelet op het bovenstaande kan deze registratie in het Incidentenregister worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

#### *Melding Centrum Bestrijding Verzekeringsschuldigheid*

3.11 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket. Dit is het Centrum Bestrijding Verzekeringsschuldigheid. Gelet op het hiervoor onder 3.10 en 3.11 overwogene is voor het toewijzen van de vordering tot intrekking van de melding van de incidentenregistratie aan het CBV geen grond aanwezig.

#### *Slotsom*

3.12 De Commissie oordeelt dat Consument onjuiste mededelingen heeft gedaan om een hogere schade-uitkering te krijgen dan waarop hij recht had. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument mogen opnemen in het EVR en Incidentenregister en een melding hiervan bij het CBV mogen doen.

## **4. De beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*



## Bijlage

### Polisblad

---

#### Woonverzekering



#### Verzekeringnemer

Naam : ██████████  
Adres : ██████████  
Geboortedatum : ██████ - 1969  
E-mailadres : ██████████@hotmail.com  
IBAN : NL ██████████  
Relatienummer : ██████████  
Polisnummer : ██████████

#### Verzekeringsovereenkomst

Product : Inboedel Comfort  
Ingangsdatum verzekeringsovereenkomst : 16 maart 2017  
Laatste verlenging of wijzigingsdatum : 16 maart 2019  
Jaarlijkse verlenging vindt plaats op : 16 maart 2020  
Duur van de verzekeringsovereenkomst : 1 jaar  
Opzegtermijn : Deze verzekering is dagelijks opzegbaar  
Polisvoorwaarden : Polisvoorwaarden nowGo Inboedelverzekering Comfort N.I.C.17.05  
Aanvullende voorwaarden : Glasverzekering Z.G.V. 16.04  
Reden afgifte polis : Kopie laatst afgegeven polisblad

#### Gegevens woning

Risico adres voor deze dekking : ██████████  
Bouwjaar : 1976  
Bouwaard : Anders  
Type woning : Hoekwoning  
Aantal kamers : 3  
Koop- of huurwoning : Huur  
Gezinssamenstelling : Gezin met kind(eren)  
Opstalverzekering bijgesloten : Nee

#### Verzekerd bedrag

Inboedel (maximaal) : € 125.000,00  
Clause(s) : N.v.t.



**KiFiD**

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

**Aanvullende verzekeringen**

Extra kostbaarheden meeverzekerd	:		Nee
Verzekerd bedrag kostbaarheden	:		
▪ Computers en Audiovisuele apparatuur	:	€ 10.000,00	
▪ Film- en foto- apparatuur en optische instrumenten	:	€ 10.000,00	
▪ Kunst, antiek en schilderijen	:	€ 15.000,00	
▪ Muziekinstrumenten	:	€ 15.000,00	
▪ Sieraden	:	€ 2.500,00	
Glas meeverzekerd	:		Ja
Buitenshuisrisico meeverzekerd	:		Nee
Zakelijke Inboedel meeverzekerd	:		Nee

**Eigen risico**

Eigen risico inboedel	:	€ 100,00	
-----------------------	---	----------	--

**Premie totaal per maand**

Inboedelverzekering	:	€ 11,97	
Extra kostbaarheden: Computers en Audiovisuele apparatuur	:	Niet van toepassing	
Extra kostbaarheden: Film- en foto- apparatuur en optische instrumenten	:	Niet van toepassing	
Extra kostbaarheden: Kunst, antiek en schilderijen	:	Niet van toepassing	
Extra kostbaarheden: Muziekinstrumenten	:	Niet van toepassing	
Extra kostbaarheden: Sieraden	:	Niet van toepassing	
Glas	:	€ 3,34	
Buitenshuis risico	:	Niet van toepassing	
Zakelijke Inboedel	:	Niet van toepassing	
Totaal per maand	:	€ 15,31	inclusief 21% assurantiebelasting
Assurantiebelasting	:	€ 2,66	

Je hebt gekozen voor betalingsmethode : Online betaling  
IBAN : xxxxxxxxxx [REDACTED]



General Manager Schadeverzekeringen

## Brief 11 mei 2020

Onze referentie [REDACTED]  
Onderwerp Fraude

Datum 11 mei 2020

Geachte heer [REDACTED]

Op 7 mei jl. stuurden wij u een mailbericht waarin wij hebben beschreven dat het door u ingediende verzoek tot schadevergoeding volgens ons frauduleus is. Nog dezelfde dag heeft u ons laten weten dat onze bevindingen correct zijn en heeft u spijt betuigd. Daarmee is onze voorlopige conclusie nu definitief geworden.

### **Conclusie en gevolgen**

Op basis van de feiten concluderen wij dat u opzettelijk een onjuiste opgave heeft gedaan om zo een (hogere) uitkering van Reaal te krijgen. In onze polisvoorwaarden model N.I.C. 17.05 artikel 2.8.2 staat hoe wij omgaan met deze situaties. Naast de polisvoorwaarden geeft ook de wet aan dat er geen enkel recht op vergoeding bestaat als de claim (deels) frauduleus is (artikel 7:941 lid 5 BW).

### **Beëindiging verzekering(en)**

Op grond van de polisvoorwaarden hebben wij het recht om de verzekering(en) te beëindigen nadat er fraude is geconstateerd. Omdat ons vertrouwen in u beschadigd is, is er ook geen goede basis meer om de verzekeringen te continueren. Onze afdeling acceptatie zal u nog nader informeren omtrent de exacte einddatum.

### **Wat doen wij met uw persoonsgegevens?**

#### ***Incidentenregister***

Dit incident en uw (persoons)gegevens zijn opgenomen in ons incidentenregister. Het doel van dit register is het ondersteunen van activiteiten die gericht zijn op het waarborgen van de veiligheid en integriteit van ons bedrijf. De afdeling Fraude en Integriteit beheert dit register. U kunt bij ons om inzage vragen van de geregistreerde gegevens.

#### ***CBV-melding***

Het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) van het Verbond van Verzekeraars is op de hoogte gebracht van de inhoud van deze registratie. Het CBV gebruikt deze informatie voor het coördineren van onderzoeken en het uitvoeren van analyses. De verzekeringsbranche kan via het CBV de registratie ook raadplegen bij sollicitaties en aanstellingen. Voor inzage in deze registratie kunt u schrijven naar het CBV, Postbus 93450, 2509 AL te Den Haag. Vergeet u niet om een kopie van een gelding legitimatiebewijs mee te sturen.

### **Melding Extern Verwijzingsregister**

Uw persoonsgegevens worden voor de duur van 3 jaar opgenomen in het Extern Verwijzingsregister. De registratie en de registratieduur hebben wij vooraf op een zorgvuldige wijze getoetst, in overeenstemming met de geldende regelgeving.

Andere financiële instellingen in Nederland kunnen toetsen of u in dit register voorkomt. Dit is mogelijk volgens het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen.

Financiële instellingen gebruiken het register om de integriteit van hun relaties te beoordelen. De financiële instelling toetst of u voorkomt in dit register. Komen zij u tegen? Dan zijn zij verplicht om navraag te doen over de reden van uw registratie. Dit moeten zij doen om te voorkomen dat zij aan de melding direct gevolgen verbinden die negatief voor u kunnen zijn.

De registratie kunt u opvragen via het Centraal informatiesysteem van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen (CIS), Bordewijklaan 2, 2591 XR te Den Haag. Zie voor meer informatie [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl). Hier vindt u ook het privacyreglement van Stichting CIS.

### **Heeft u een klacht?**

Dan kunt u een klacht indienen bij REAAL Klantenservice. Dit kan door een e-mail te sturen naar [klachten@reaal.nl](mailto:klachten@reaal.nl) of het klachtenformulier in te vullen op [www.reaal.nl/klantenservice](http://www.reaal.nl/klantenservice). Wij beantwoorden uw klacht binnen 10 werkdagen. Vindt u dat REAAL uw klacht niet of niet goed heeft opgelost? Neemt u dan contact op met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Deze instantie bemiddelt tussen consumenten en financiële aanbieders.

Met vriendelijke groet,

Reaal



Manager Fraude en Integriteit

## **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.

#### *3.1 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 roepen, 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:

(...)

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:

(...)

b. indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (...)