

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0587

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, mr. P.J. Neijt, mr. dr. H. Wammes, leden en mr. R.A. Blom, secretaris)

| | |
|-----------------|--|
| Datum uitspraak | 25 juli 2023 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Klacht deels gegrond, vordering deels toegewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

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 Incidentenregister en het EVR van 8 jaar niet proportioneel is en moet worden aangepast naar 6 jaar. De commissie vindt dat de duur van de registratie in de Gebeurtenissenadministratie van 8 jaar proportioneel is. Klacht deels niet-behandelbaar en deels gegrond.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de verzekeraar en 6) de laatste reactie van de consument. De commissie heeft kennisgenomen van de door de consument ingestuurde opname van zijn gesprek met de onderzoeker van Dekra.
- I.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 [naam 1], medewerker anti fraude desk en de heer mr. [naam 2], jurist.
- I.3 Tijdens de digitale hoorzitting is ook de klachtzaak van de consument met nummer [dossiernummer] behandeld. In die klachtzaak zal separaat uitspraak worden gedaan.
- I.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 Per 1 februari 2018 heeft de consument via Volmachtkantoor Nederland bij SNS Reaal een doorlopende reisverzekering gesloten. Per 1 januari 2021 is SNS Reaal opgehouden te bestaan door een fusie met 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 voor vergoeding van de schade aan zijn fiets en vergoeding van de annuleringskosten die hij heeft gemaakt omdat hij niet kan deelnemen aan The Dolomites Ride en Tour for Life als gevolg van de val in juni 2019.
- 2.5 Bij brief van 16 augustus 2019 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd dat de schade als gevolg van de annuleringen is verzekerd en dat de verzekeraar een bedrag van € 1.500,- aan hem uitkeert.
- 2.6 Vanwege de bevindingen bij de claimbehandeling heeft de verzekeraar in samenspraak met twee andere verzekeraars op 30 augustus 2019 Dekra opdracht verstrekt om een toedrachtonderzoek uit te voeren.
- 2.7 De consument heeft de verzekering per 10 oktober 2019 opgezegd.
- 2.8 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 annuleringskosten, 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 NFTU 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.'

- 2.9 Op grond van de bevindingen van de expert van Dekra heeft de verzekeraar de consument bij brief van 12 november 2019 geïnformeerd dat de claim is afgewezen, de verzekering wordt beëindigd, de onderzoekskosten en de uitkering worden teruggevorderd, een melding bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijke Handelingen wordt gedaan en de persoonsgegevens van de consument voor de duur van 8 jaar in het Incidentenregister en Externe Verwijzingsregister (hierna: EVR) worden opgenomen. Tijdens de digitale zitting is gebleken dat er ook sprake is van opname van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie voor de duur van 8 jaar.
- 2.10 Hiertegen heeft de consument bij brief van 21 november 2019 bezwaar gemaakt.
- 2.11 Bij brief van 7 juli 2020 heeft de consument de verzekeraar gevraagd om verwijdering van zijn gegevens en betaling van de advocaatkosten. Diezelfde dag heeft de consument een correctieverzoek bij Stichting CIS ingediend. De verzekeraar heeft het verzoek beoordeeld en bij brief van 13 juli 2020 afgewezen.
- 2.12 In december 2022 heeft de consument opnieuw bij de verzekeraar geklaagd over de registratie en het afwijzend dekkingstandpunt. De verzekeraar heeft in reactie daarop op 5 december 2022 verwezen naar de eerdere dekkingstandpunten van 12 november 2019 en van 13 juli 2020 en daarbij de consument op Kifid gewezen.

De klacht en vordering

- 2.13 De consument vordert de verwijdering van de registratie van zijn persoonsgegevens in het EVR.
- 2.14 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.
- 2.15 Ter onderbouwing van zijn vorderingen heeft de consument -zakelijk weergegeven- het volgende aangevoerd.
- 2.16 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.
- 2.17 Door de registratie(s) is het voor de consument niet mogelijk een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven te sluiten. Als gevolg hiervan kan hij zijn werkzaamheden niet uitvoeren. Ook kan hij geen inboedelverzekering sluiten. Ook zijn kinderen en ex-partner ondervinden problemen door de registraties en het niet kunnen sluiten van verzekeringen. Op dit moment heeft de consument een verzekeringsovereenkomst met De Vereende.

Het verweer

- 2.18 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 persoonsgegevens 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 persoonsgegevens 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 12 november 2019 verwezen waarin het definitieve standpunt is verwoord.
- 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 12 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 21 november 2019 een klacht ingediend.
- 3.5 Gelet op het voorgaande stelt de commissie vast dat de consument voor het eerst op 21 november 2019 heeft geklaagd bij de verzekeraar over de registraties van zijn persoonsgegevens. Niet is gebleken dat de consument binnen één jaar nadat hij bij de verzekeraar heeft geklaagd, ook bij Kifid een klacht heeft ingediend. 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 en de Gebeurtenissenadministratie 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. Als de verzekeraar niet heeft gewezen op de drie maandentermijn dient de consument volgens vraag 7.3 van het reglement binnen een redelijk termijn nadat de consument alsnog met het bestaan van Kifid bekend is geworden, zijn klacht in te dienen.
- 3.8 Tijdens de procedure bij Kifid is duidelijk geworden dat de consument een nieuw verzoek aan de verzekeraar heeft gedaan tot verwijdering van de registratie van zijn persoonsgegevens uit het EVR. Hierop is bij e-mail van 5 december 2022 door de verzekeraar gereageerd.
- 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, maar niet op de drie maandentermijn. De consument heeft de reactie van de verzekeraar van 5 december 2022 ingebracht in de lopende procedure bij Kifid.
- 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 (12 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 moet worden aangepast

3.13 De consument heeft aangevoerd dat hij door de registratie van zijn persoonsgegevens in het EVR hinder ondervindt.

3.14 Tijdens de zitting is door de verzekeraar aangevoerd dat destijds het beleid was om bij fraude de persoonsgegevens voor de duur van 8 jaar te registreren, tenzij de consument verzachtende omstandigheden aandraagt. De door de consument gestelde belangen zijn onvoldoende concreet om de duur van de registratie aan te passen. Bovendien volhardt de consument in zijn claim en stelt hij de ontbrekende claim te willen terugstorten, maar heeft hij dit tot op heden niet gedaan, alles aldus de verzekeraar.

3.15 De consument heeft hier op zijn beurt tegenin gebracht dat hij en zijn ex-partner hinder ondervinden van de registratie(s) omdat hij zich niet bij een reguliere verzekeraar kan verzekeren. Hierdoor kan hij zijn werkzaamheden als ZZP'er niet goed uitvoeren en kan hij zich niet tegen een normale premie verzekeren.

3.16 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.

- 3.17 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 subsidiariteitsvereiste voldaan.
- 3.18 Bij *proportionaliteit* gaat het om de afweging van de rechten en belangen over en weer. Het belang van de financiële instellingen om opmerkelijk 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 acht jaar beperkt.
- 3.19 De commissie is van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen het belang van de verzekeraar dient te prevaleren, maar dat de duur van de registratie in het EVR dient te worden aangepast naar zes jaar.
- 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 de rijwielhandelaar in samenspraak met de fabrikant van de fiets, de consument voor wat betreft de schade aan de fiets schadeloos hadden gesteld. Ook had de consument moeten melden dat hij geen annuleringskosten heeft betaald voor The Ride Dolomites omdat zijn inschrijving naar volgend jaar is doorgeschoven. 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. Verder heeft de commissie meegewogen dat de consument de onderzoekskosten die door de verzekeraar op hem zijn verhaald nog altijd niet betaald heeft. Anderzijds heeft de commissie acht geslagen op het feit dat een andere verzekeraar waarbij de consument eenzelfde claim heeft ingediend tot een registratieduur van zes jaar is gekomen, welke registratieduur door de commissie proportioneel is bevonden. Alles afwegende is de commissie van oordeel dat ook in deze zaak een registratieduur van zes jaar proportioneel is.

Ten overvloede merkt de commissie nog op dat het registreren van persoonsgegevens voor de maximale termijn van acht jaar slechts bedoeld is voor zeer ernstige vormen van frauduleus handelen, waarbij van de verzekeraar verlangd mag worden dat hij de keuze voor deze maximale registratietermijn onderbouwd met inachtneming van de wederzijds te respecteren belangen. De enkele verwijzing van de verzekeraar naar (oud) beleid is hiertoe onvoldoende.

- 3.21 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. Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister te worden aangepast naar zes jaar.

Conclusie

- 3.22 De conclusie is dat de verzekeraar de duur van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR moet aanpassen en dat die nog mogen duren tot 12 november 2025.

De registratie in de Gebeurtenissenadministratie blijft ook in stand

- 3.23 Alhoewel de consument niet expliciet heeft geklaagd over de registratie van zijn persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie, gaat de commissie hier in het hiernavolgende wel kort op in.
- 3.24 De Gebeurtenissenadministratie is onderdeel van het interne waarschuwingssysteem van de verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waarvan de verzekeraar deel uitmaakt. De gevolgen van registratie in dit register zijn beperkt, omdat deze registratie uitsluitend werkt binnen de organisatie van de bank.
- 3.25 Op de registratie in dit interne register zijn de AVG en de UAVG van toepassing en daarbij dient ook acht geslagen te worden op de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.
- 3.26 Daarmee rekening houdend, stelt de commissie allereerst vast dat de gevolgen van deze registratie minder verstrekkend is dan die van de externe registraties. De interne registratie is zuiver intern zodat die de consument, na afloop van de registraties in het EVR, niet in de weg staat 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 registratie in te perken, mede gelet op het interne karakter van dit register.

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 bepaalt dat de verzekeraar binnen twee weken na ontvangst van deze uitspraak de duur van de registraties in het Incidentenregister en het EVR aanpast naar 6 jaar (met als einddatum 12 november 2025) en wijst de vorderingen voor het overige af.

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 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 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. 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.

(...)

9.5 Recht van verzet

9.5.1 De betrokkene kan bij de verantwoordelijke te allen tijde verzet aantekenen in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden. 9.5.2 De verantwoordelijke beoordeelt binnen vier weken na ontvangst van het verzet of het verzet gerechtvaardigd is. Indien het verzet gerechtvaardigd is beëindigt hij terstond de verwerking.

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

I. 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.

(...)

Artikel 17

Recht op gegevenswissing

I. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:

(...)

c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;

d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;

(...)

Artikel 21 Recht van bezwaar

I. De betrokkene heeft te allen tijde het recht 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) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

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.

(...).'