

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-1007

(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	27 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Interpolis, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder.
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars van 20 juni 2018

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Registratie van persoonsgegevens. De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht, omdat misbruik gemaakt zou zijn van zijn persoonsgegevens. Iemand zou op zijn naam een rekening bij Bunq bank hebben geopend en vervolgens is door een slachtoffer van bankhelpdeskfraude een bedrag van € 5.985,00 op die rekening gestort. De consument heeft verklaard, aan de politie en aan de uitvoerder, dat hij geen rekening bij Bunq bank heeft geopend en dat hij ook geen gegevens aan Bunq bank heeft verstuurd. Later is echter gebleken dat de consument wel degelijk zelf een rekening bij Bunq bank heeft geopend. De verzekeraar vindt dat de consument deze informatie had moeten melden en plaatst de persoonsgegevens van de consument voor de duur van vijf jaar in de Gebeurtenissenadministratie en het Interne Verwijzingsregister. De commissie is van oordeel dat de registraties gerechtvaardigd is. Verder ziet de commissie geen aanleiding om de duur van de registraties van vijf jaar te verkorten. De klacht is ongegrond en de vordering wordt 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 en de klachtbrief van de vertegenwoordiger van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de vertegenwoordiger van de consument; 5) de dupliek van de verzekeraar en 6) het e-mailbericht van de vertegenwoordiger van de consument van 25 september 2023.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. I. Amghar, advocaat, kantoorhoudende te Schiedam, verder te noemen de vertegenwoordiger.

- 1.3 De vertegenwoordiger heeft aangegeven dat de consument afziet van een mondelinge behandeling van de zaak. De commissie heeft daarom besloten om uitspraak te doen op basis van de stukken in het dossier.
- 1.4 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De vader van de consument heeft bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering, verder te noemen de verzekering, met gezinsdekking. De uitvoering van de rechtsbijstand is door de verzekeraar overgedragen aan de uitvoerder.
- 2.2 De consument heeft op 19 april 2022 van het incassobureau Flanderijn een brief ontvangen, waarin staat dat de consument een schuld aan ABN AMRO Bank N.V. ('ABN') heeft van € 1.809,00. De consument heeft hierop telefonisch contact met het incassobureau opgenomen en vernomen dat een klant van ABN een aanschaf via internet heeft gedaan, het bedrag naar een bankrekening op naam van de consument heeft overgemaakt, maar het product nooit heeft ontvangen. Het bedrag zou dus ten onrechte zijn betaald.
- 2.3 De consument heeft per e-mail van 22 april 2022 bij Flanderijn bezwaar gemaakt tegen de vordering. Daarbij heeft de consument aangevoerd dat hij geen bankrekening bij Bunq bank heeft geopend, dat hij het genoemde bedrag niet heeft ontvangen en dat hij ook geen toegang tot het bedrag heeft.
- 2.4 Op 2 mei 2022 heeft Flanderijn de consument een akte van cessie tussen de klant van ABN en ABN toegezonden, waarin naar voren komt hoe de vordering op de consument is ontstaan.

“De situatie

Op 16 maart 2022 is er een bedrag van € 5.985,00 afgeschreven van uw rekeningnummer [rekeningnummer van de klant van ABN]. Dit bedrag heeft u overgemaakt naar rekeningnummer [rekeningnummer bij Bunq bank] op naam van [naam van de consument]. U heeft aangetoond dat u dit bedrag heeft overgemaakt omdat u bent opgelicht door iemand die zich voordeed als medewerker van de bank. Deze vorm van oplichting wordt ook wel 'bankhelpdeskfraude' of 'spoofing' genoemd.

De bank heeft besloten om het bedrag van € 5.985,00 uit coulance aan u te vergoeden op uw rekening [rekeningnummer van de klant van ABN]. In ruil daarvoor wil de bank de mogelijkheid hebben om op alle mogelijke manieren terugbetaling van dit bedrag te vorderen van [naam van de consument] en/of andere bij de oplichting betrokken (rechts)personen. (...).”

- 2.5 De consument heeft de kwestie op 2 mei 2022 bij de uitvoerder gemeld en om rechtsbijstand verzocht.
- 2.6 De consument heeft op 5 mei 2022 bij de politie aangifte gedaan van identiteitsfraude. Hij heeft tegenover de verbalisant onder andere het volgende verklaard:

“Op woensdag 20 april 2022 ontving ik een brief van Flanderijn. Flanderijn is een incasso- gerechtsdeurwaardersorganisatie. Ik las in deze brief dat ik een schuld zou hebben bij de ABN Amro bank omdat ik een terugvordering niet zou hebben betaald. Ik las dat het zou gaan om een bedrag van 1809 euro (...).

Na het lezen van de brief heb ik samen met mijn vader direct telefonisch contact opgenomen met Flanderijn. (...) Ik hoorde [naam van een medewerker van Flanderijn] zeggen dat de enige informatie die zij hadden dat het zou gaan om een Bunq rekening die op mijn naam zou staan. Ik vond dit zeer bijzonder want ik heb namelijk geen Bunq rekening. Ik ben namelijk klant bij ABN Amro. (...).

Ik heb diezelfde dag ook telefonisch contact gehad met ABN Amro om na te vragen of het klopt dat ik een schuld bij hen zou hebben. Ik hoorde de medewerker zeggen dat ik geen schuld open heb staan op mijn bankrekening en of op mijn naam. (...).

(...)

Op maandag 2 mei 2022 ontving ik weer een mail van Flanderijn. Ik las in deze mail dat zij informatie hadden betreffende de schuld bij ABN Amro. (...) Ik zag dat de persoonlijke gegevens van het slachtoffer doorgestreept waren. Ik las dat de persoon een bedrag van 5985 euro (...) over had gemaakt naar een Bunq rekening. De Bunq rekening betreft: (...) op naam van [naam van de consument]. (...).

Ik heb geen Bunq rekening op mijn naam staan. Tevens heb ik niemand toestemming gegeven om een Bunq rekening onder mijn naam te openen. Het bovengenoemd rekeningnummer zegt mij ook helemaal niks. Ik heb contact opgenomen met Bunq om meer informatie te krijgen betreffende de rekening. (...) Ik voeg het mailcontact toe aan de aangifte. Ik las dat de Bunq bank een kopie van mijn identiteitsbewijs wilde om het een en ander te controleren. Ik heb geen kopie van mijn identiteitsbewijs naar de Bunq gestuurd. Ik vertrouw het niet om zulke persoonlijke informatie per mail te versturen. Tevens heb ik op de website van Bunq gezien dat als je wilt inloggen dat je dat met je emailadres moet doen. Mijn emailadres is [emailadres van de consument]. Ik probeerde hierbij in te loggen door aan te geven dat ik mijn wachtwoord was vergeten zodat ik deze in mijn email zou krijgen. Toen ik dit probeerde zag ik hierbij de melding dat mijn emailadres niet bekend is.

Tevens heb ik geprobeerd met mijn telefoonnummer in te loggen zodat ik per sms gegevens toegestuurd zou krijgen. Mijn telefoonnummer is [telefoonnummer van de consument]. Ook dit telefoonnummer was niet bekend bij de Bunq bank.”

- 2.7 De uitvoerder heeft de consument bij brief van 21 september 2022 geconfronteerd met hetgeen blijkt uit een verificatievideo van Bunq bank:

“Bij het opmaken van een rekening controleert Bunq de identiteitsgegevens op de door de toekomstig rekeninghouder aangeleverde ID kaart aan de hand van een verificatievideo. Deze procedure is ook doorlopen bij het afsluiten van de op uw naam gestelde rekening [rekeningnummer van Bunq]. Op deze manier weet de bank zeker dat de aanbieder van de ID kaart ook de persoon is op de kaart. Bij deze brief ontvangt u naast de gebruikte ID kaart ook een aantal stills uit de verificatievideo. Duidelijk is zichtbaar dat de persoon op de ID kaart en de verificatievideo dezelfde persoon is. Tenzij de foto op de ID kaart niet uw foto is kan ik slechts concluderen dat u wel degelijk de persoon bent die de rekening bij Bunq heeft afgesloten en dat u naar ons toe (en ook naar de politie toe) onjuiste en onware informatie hebt verstrekt.”

De uitvoerder heeft de consument in de gelegenheid gesteld om een reactie te geven.

- 2.8 De consument heeft bij brief van 25 september 2022 de volgende toelichting gegeven:

“Ik was destijds via een bunq reclame online afgeleid [bedoeld zal zijn ‘verleid’, commissie] om te beleggen in bitcoins. Vervolgens ben ik op een site terecht gekomen om in te schrijven “account aan maken”. Ik ben gestart met het account aan te maken en toen liep de site vast en heb ik de optie gekregen om de app te downloaden van bunq om verder te kunnen inschrijven. Op de site was er een stappenplan opgesteld die ik volledig moest gaan doorlopen. Een van de stappen was om mij te identificeren d.m.v. een identiteitsbewijs en foto’s. Ik was in veronderstelling dat al deze stappen die ik moest doorlopen, hoorde bij de belegging site van bitcoins. Dit is ook de reden dat ik heb verteld dat ik helemaal niks wist van het openen van een rekeningnummer bij bunq bank. Ik heb niet bewust een bankrekening bij bunq bank geopend. Het is mij dus ook onbekend dat ik een bedrag zou hebben ontvangen op een bankrekening bij bunq bank. Ik heb dus nooit het genoemde bedrag ontvangen. Bovendien heb ik derhalve nooit toegang gehad tot dit rekeningnummer en het genoemd bedrag. Ten tijde van deze gebeurtenis wist ik niet dat ik misleid werd en bedrogen door een oplichter. Ik was 18 jaar, ik had me veel beter moeten verdiepen en vooral voorzichtig moeten zijn om mijn persoonlijke gegevens te delen op het internet. Ik had dus achteraf blijkbaar onbewust een account geopend bij de bunq bank. Omdat ik had afgezien om toch te beleggen in bitcoins wist ik ook niet van het bestaan van een eventuele rekeningnummer bij bunq bank. Dit is ook de reden dat ik totaal verrast was dat ik met mijn gegevens een rekeningnummer had geopend bij bunq bank. (...).”

De consument geeft verderop in zijn toelichting aan dat uit de stukken van Bunq bank blijkt dat op 26 februari 2022 een rekening op zijn naam is geopend.

- 2.9 De uitvoerder heeft de consument bij brief van 12 oktober 2022 meegedeeld dat hij de gemelde zaak niet verder zal behandelen, omdat de consument niet alles heeft verteld en ook onware informatie heeft verstrekt.

De consument heeft bij brief van 14 oktober 2022 bezwaar gemaakt tegen het besluit van de uitvoerder. De uitvoerder heeft op 21 oktober 2022 het ingenomen standpunt gehandhaafd.

- 2.10 De vader van de consument heeft op 19 oktober 2022 de uitvoerder toestemming gegeven om de verzekeraar te informeren over de reden waarom de uitvoerder geen juridische hulp meer verleent. Daarnaast heeft de vader van de consument bij brief van 19 oktober 2022 bij de verzekeraar zijn ongenoegen geuit over de beslissing van de uitvoerder om de consument geen rechtshulp meer te verlenen.
- 2.11 De verzekeraar heeft de consument bij brief van 28 december 2022 meegedeeld dat zijn persoonsgegevens voor de duur van vijf jaar worden opgenomen in het Externe Verwijzingsregister ('EVR'), omdat de consument de verzekeraar opzettelijk heeft misleid. Daarnaast heeft de consument volgens de verzekeraar een onware opgave in de aangifte verstrekt. De verzekeraar heeft bij de genomen maatregelen rekening gehouden met het feit dat de consument nog jong is en dat zijn vader gedurende een langere periode verzekerd is bij de verzekeraar.
- 2.12 De vertegenwoordiger heeft de verzekeraar bij brief van 2 januari 2023 verzocht om het besluit in heroverweging te nemen. Volgens de vertegenwoordiger was er enkel sprake van een vergissing dan wel miscommunicatie. De vertegenwoordiger heeft de verzekeraar verzocht om primair af te zien van de maatregelen en de relatie te herstellen en subsidiair om in ieder geval de gegevens uit het EVR te verwijderen.
- 2.13 De verzekeraar heeft de vertegenwoordiger op 18 januari 2023 meegedeeld dat hij heeft besloten om het eerder genomen besluit aan te passen. De verzekeraar heeft besloten om de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR om te zetten naar een registratie in het Interne Verwijzingsregister ('IVR') voor de duur van vijf jaar.
- 2.14 De vertegenwoordiger heeft de verzekeraar per e-mail van 2 februari 2023 verzocht om ook de registratie in het IVR in te trekken. Voor zover de verzekeraar daartoe bereid zou zijn, zou de consument geen bezwaar hebben tegen een beëindiging van de relatie. Als reactie hierop heeft de verzekeraar per e-mail van 8 februari 2023 het standpunt gehandhaafd dat een registratie in het IVR gerechtvaardigd is. Aangezien de vader van de consument de verzekeringnemer is en niet de consument, kan de vader de verzekering eventueel beëindigen. Dit heeft echter geen gevolgen voor de registratie in het IVR.

De klacht en vordering

- 2.15 De consument vindt dat de verzekeraar zijn persoonsgegevens ten onrechte en op onjuiste gronden heeft geregistreerd. Daarnaast is hij van mening dat de duur van de registratie van vijf jaar buitenproportioneel is. De consument vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het IVR.

- 2.16 De verzekeraar verwijt de consument ten onrechte dat hij betrokken is geweest bij fraude. De consument is op geen enkele wijze betrokken geweest bij fraude, maar is zelf het slachtoffer geworden van geraffineerde internetoplichting. De consument is gewoonweg naïef geweest. Daar hebben anderen misbruik van gemaakt. De consument was in de veronderstelling dat hij niets van doen had met Bunq. Pas op het moment dat hij geconfronteerd werd met zijn foto en identiteitsgegevens, wist hij dat hij (onbewust) een bankrekening bij Bunq had geopend.
- 2.17 De consument betwist de stelling van de verzekeraar dat de consument wel had moeten weten dat hij een bankrekening bij Bunq had geopend en dat hij deze informatie bewust heeft achtergehouden. Als de consument deze informatie daadwerkelijk bewust heeft achtergehouden, zou hij zichzelf alleen maar mogelijk in problemen brengen door bij de politie aangifte te doen.
- 2.18 De verzekeraar heeft onvoldoende feiten en omstandigheden naar voren gebracht om te kunnen vaststellen dat de consument betrokken is geweest bij een strafbaar feit.
- 2.19 De verzekeraar heeft in onvoldoende mate rekening gehouden met de belangen van de consument. De duur van vijf jaar is disproportioneel. De consument heeft zijn les geleerd en zal in de toekomst extra alert zijn om te voorkomen dat er weer misbruik van hem wordt gemaakt. Gelet op de omstandigheden van het geval had de verzekeraar kunnen volstaan met een registratie voor een kortere duur.

Het verweer

- 2.20 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 vraag beantwoorden of de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het IVR.
- 3.2 Omdat het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenisadministratie en de verzekeraar in het verweer heeft gesteld dat sprake is van een Gebeurtenis volgens de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens, gaat de commissie ervan uit dat de persoonsgegevens van de consument ook daarin zijn opgenomen. De commissie begrijpt de vordering van de consument zo dat hij ook de verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de Gebeurtenisadministratie vordert.

De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR zijn toelaatbaar

- 3.3 De Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR) vormen het interne waarschuwingssysteem van de verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waar de verzekeraar deel van uitmaakt. Het doel van een registratie in deze registers is om de veiligheid en integriteit van de eigen organisatie te waarborgen.¹ De verzekeraar neemt (persoons)gegevens op in de Gebeurtenissenadministratie wanneer zich iets heeft voorgedaan dat de aandacht verlangt van de verzekeraar vanwege een mogelijk effect op de veiligheid en integriteit van de financiële instelling.² De Afdeling Veiligheidszaken van de verzekeraar beheert de Gebeurtenissenadministratie en alleen medewerkers van die afdeling kunnen deze inzien. 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 de gegevens van die persoon ook opnemen in het aan de Gebeurtenissenadministratie gekoppelde IVR. De medewerkers van de eigen organisatie kunnen dan zien dat die persoon was betrokken bij een 'gebeurtenis'.
- 3.4 De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument in het IVR opgenomen om zijn eigen groep ervoor te waarschuwen dat de consument in het verleden extra aandacht heeft gekregen in het kader van integriteit. De opname in het IVR zorgt ervoor dat de verzekeraar een nieuwe claim en/of verzekeringsaanvraag van de consument extra zorgvuldig kan beoordelen. Een zorgvuldige beoordeling is van belang om de risico's van de verzekeraar beheersbaar te houden.
- 3.5 Voor zover de consument aanvoert dat de verzekeraar niet heeft aangetoond dat hij betrokken was bij een strafbaar feit, namelijk fraude, overweegt de commissie dat in de onderhavige zaak niet de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens ter discussie staat. De verzekeraar heeft aangevoerd dat de vraag of de consument wel of niet heeft gefraudeerd niet relevant is. De verzekeraar heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie naar aanleiding van een gebeurtenis, te weten de ontkenning door de consument dat hij iets van doen had met Bunq bank, terwijl hij voor het openen van een rekening bij de bank ID-gegevens heeft verstrekt en een verificatievideo heeft gemaakt. Het plaatsen van de interne registratie staat ook los van een discussie of de consument wel of geen slachtoffer was. Waar het volgens de verzekeraar om gaat is dat een registratie in het IVR gerechtvaardigd is, als sprake is van een gebeurtenis die extra aandacht vraagt.
- 3.6 De commissie overweegt op dit punt dat het op de weg van de consument lag om bij het verzoek om rechtsbijstand te melden dat hij een handeling had verricht waarbij Bunq bank betrokken was.

¹ Artikel 4.5.3 GVPV

² Artikel 10 GVPV.

Ook als de consument geen intentie had om bij Bunq bank een rekening te openen, had hij moeten melden dat hij Bitcoins wilde kopen en dat daarvoor een rekening bij Bunq bank nodig was. Dit geldt te meer nu blijkt dat de consument een verificatievideo heeft opgenomen om een rekening bij Bunq bank te kunnen openen. De stelling van de consument dat hij dacht dat het maken van de verificatievideo alleen bedoeld was om Bitcoins te kunnen kopen, acht de commissie niet aannemelijk. Hoewel de stappen die hij in het proces heeft doorlopen inderdaad gericht zijn op het uiteindelijk verkrijgen van Bitcoins, volgt uit de door de verzekeraar bij de bank ingewonnen informatie dat de stappen in de procedure die zien op het verstrekken van ID-gegevens en het maken van de verificatievideo enkel bedoeld zijn om een rekening bij Bunq bank te openen. Dat de consument achteraf toch heeft afgezien om in Bitcoins te investeren, ontslaat hem niet van zijn verplichting om bij het melden van de zaak bij de uitvoerder – en dus niet pas als hij nadien met de door hem geopende Bunq rekening wordt geconfronteerd – alle relevante informatie te verstrekken, waaronder het bestaan van die rekening. Hiermee staat vast dat de gebeurtenis, die voor de verzekeraar de grondslag vormde voor de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR, zich heeft voorgedaan. Van de consument mag worden verwacht dat hij de verzekeraar juist en volledig informeert. De commissie kan de verzekeraar dan ook volgen in zijn standpunt dat de gebeurtenis extra aandacht vraagt. Dit brengt naar het oordeel van de commissie mee dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR terecht is.

- 3.7 Voor de vraag of de registratie in de interne registers gerechtvaardigd is, is ook van belang of is voldaan aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit.
- 3.8 Subsidiariteit houdt in dat een maatregel alleen is toegestaan als niet kan worden volstaan met een lichtere maatregel. De commissie is van oordeel dat een lichtere maatregel dan registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR, om het beoogde doel te bereiken (namelijk het waarschuwen van de eigen organisatie) niet voorhanden is. Aan het beginsel van subsidiariteit is voldaan.
- 3.9 Proportionaliteit houdt in dat de verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie een proportionaliteitsafweging dient te maken bij de beoordeling van de vraag of hij de gegevens in die registers zal registreren, en zo ja, voor welke duur. Het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen die de registratie voor de betrokkene heeft. Ook mag de duur van de registratie, in dit geval vijf jaar, niet buitenproportioneel zijn. De commissie overweegt op dit punt dat het belang van de verzekeraar om opmerkelijk te worden gemaakt op het gedrag van de consument zwaarder moet wegen dan de mogelijke nadelige effecten die de registratie voor de consument hebben. De commissie neemt daarbij in aanmerking dat de gevolgen van de vermelding in het IVR beperkt zijn, omdat zij uitsluitend werkt binnen de groep van de desbetreffende financiële instelling en deze de consument niet belet een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen buiten het Achmea concern. De commissie is dus van oordeel dat de interne registratie proportioneel is.

- 3.10 Hoewel de verzekeraar de duur van de registratie summier heeft gemotiveerd, namelijk dat hij rekening heeft gehouden met onder andere de jeugdige leeftijd van de consument én het feit dat hij wellicht niet volledig bewust was van de eventuele gevolgen van zijn acties, zijn van de zijde van de consument – ondanks het feit dat hij door een professioneel gemachtigde is bijgestaan – geen feiten en omstandigheden aangedragen die tot het oordeel zouden moeten leiden dat een registratieduur van vijf jaar disproportioneel is. Alles afwegende is de commissie van oordeel dat de consument niet disproportioneel wordt geraakt in zijn belang door de interne registratie van zijn persoonsgegevens voor de duur van vijf jaar.

Conclusie

- 3.11 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR mocht opnemen voor de duur van vijf jaar. Voor zover de verzekeraar de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie voor een langere duur dan vijf jaar heeft geregistreerd, moet deze duur worden teruggebracht tot vijf jaar.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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.

4.1.2 Verzekeraars voeren een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (hierna DPIA) uit als bedoeld

*in artikel 7.4, zodra zij Persoonsgegevens verder verwerken voor andere doeleinden dan beschreven in het privacybeleid en deze verdere verwerking, gelet op de aard, de omvang, de context en de doeleinden daarvan waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. Deze verdere Verwerking van Persoonsgegevens is alleen geoorloofd als het nieuwe doel verwant is aan het oorspronkelijke doel van de Verwerking en als de aard van de Persoonsgegevens en de gevolgen voor de Betrokkene zich niet tegen verdere Verwerking verzetten. Verzekeraars informeren de Betrokkene over de nieuwe Verwerking van Persoonsgegevens in overeenstemming met afdeling 6 van de Gedragscode.
(...)*

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.

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;

In de toelichting bij artikel 4.5.3 is het volgende opgenomen:

Eén van de veiligheidsmaatregelen die Verzekeraars nemen is het vastleggen van Gebeurtenissen die van belang kunnen zijn voor de veiligheid en integriteit van de onderneming en de sector. Deze Gebeurtenissen worden door Verzekeraars vastgelegd in een administratie. Dit deel van de administratie wordt de Gebeurtenissenadministratie genoemd.

In deze administratie worden gegevens bijgehouden die naar het oordeel van de Verzekeraar van belang kunnen zijn voor de kwaliteit, veiligheid en integriteit van de Verzekeraar, de Groep waartoe de Verzekeraar behoort en de verzekeringsbranche. Het kan daarbij gaan om uiteenlopende gebeurtenissen. Denk aan uitkomsten van screeningsverzoeken, klachten van klanten, (mogelijke) verzekeringsfraude of het niet naleven van afspraken waaronder structureel wanbetalingsgedrag of faillissementen. De Gebeurtenissenadministratie is een verzameling van gegevens en vormt het geheugen van de Verzekeraar. Verzekeraars hebben geen inzage in elkaars Gebeurtenissenadministraties, tenzij ze deel uitmaken van dezelfde Groep. Ondernemingen die behoren tot een Groep kunnen ook een gezamenlijke Gebeurtenissenadministratie voeren.

De afdeling Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de Verzekeraar kan besluiten de verwijzingsgegevens van personen waarvan gegevens zijn vastgelegd in de Gebeurtenissenadministratie op te nemen in een Intern Verwijzingsregister (IVR). Een klein deel van de informatie uit de Gebeurtenissenadministratie wordt zo toetsbaar. Het IVR bestaat ter voorkoming van toegang tot Persoonsgegevens van een brede groep medewerkers en om veilig gebruik binnen de Groep waartoe de Verzekeraar behoort te faciliteren. Dit register kan dus, net zoals de Gebeurtenissenadministratie, niet door andere verzekeraars worden geraadpleegd.

Een IVR bevat verwijzingsgegevens. Dit zijn identificerende gegevens (naw-gegevens en geboortedatum) van personen die een zeker risico vormen. Het IVR bevat dus geen aanvullende informatie over de persoon of de Gebeurtenis. De Verzekeraar maakt steeds een zorgvuldige afweging voordat verwijzingsgegevens worden opgenomen, waarbij het gewicht van de Gebeurtenis een belangrijke rol speelt (direct of voor de toekomst). Om een Gebeurtenis op deze wijze binnen maatschappij of Groep te delen, kan onder meer een rol spelen of een redelijk vermoeden bestaat van opzettelijke benadeling door de Betrokkene. Het kan bijvoorbeeld gaan om oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen van een Verzekeraar of pogingen daartoe. Denk ook aan het intern signaleren van een redelijke vermoeden van het plegen van strafbare of laakbare gedragingen of (een poging tot) overtredingen van (wettelijke) voorschriften gericht tegen de Verzekeraar, haar klanten of medewerkers.

Voor zover relevant voor zijn werkzaamheden kan een medewerker van de Verzekeraar het IVR raadplegen. Bijvoorbeeld als een persoon klant wil worden of bij sollicitatieprocedures. Er vindt een toets plaats aan de hand van de naw-gegevens en geboortedatum van de betreffende persoon. Het systeem van de toetsing werkt op basis van hit-no hit. De medewerker die de toets uitvoert ziet bij een hit niet waarom, maar wel dat een (rechts)persoon is opgenomen.

In het geval van een hit moet de medewerker altijd de afdeling Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de Verzekeraar inschakelen die de medewerker vervolgens adviseert. Het advies kan bijvoorbeeld zijn om wel of geen contract met de sollicitant aan te gaan.

Met betrekking tot een klant kunnen bijvoorbeeld speciale voorwaarden worden afgesproken, zoals

aanvullende polisvoorwaarden of dekkingsbeperkingen. Relevante afdelingen of medewerkers kunnen zo op de hoogte worden gesteld dat bepaalde personen of zaken extra aandacht nodig hebben.

Naast het hebben van een Gebeurtenissenadministratie en een IVR dient een Verzekeraar ook een

branchewaarschuwingssysteem te voeren. Dit is een systeem dat het mogelijk maakt voor Verzekeraars om elkaar te waarschuwen. Omdat Persoonsgegevens in dit geval buiten de Groep worden gedeeld, gelden hiervoor bijzondere aanvullende regels. De regels met betrekking tot het branchewaarschuwingssysteem zijn vastgelegd in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).

In bepaalde gevallen kunnen Verzekeraars Persoonsgegevens in verband met royementen, vorderingen, het indienen van een claim en andere Gebeurtenissen mede vastleggen in registers die worden onderhouden door een onafhankelijke rechtspersoon, bijvoorbeeld de Stichting Centraal Informatiesysteem die optreedt als Verantwoordelijke voor het Centraal Informatie Systeem in de verzekeringsbranche. Op het verstrekken en raadplegen van Persoonsgegevens in deze systemen is deze Gedragscode van toepassing. De Verwerking van de Persoonsgegevens in de systemen zelf valt buiten de Gedragscode. De Stichting Centraal Informatie Systeem hanteert daarvoor een eigen privacy- en gebruikersreglement, dat is te raadplegen via de website: <https://www.stichtingcis.nl/nl-nl/regelgeving.aspx>.