



Praktische uitleg Algemene verordening gegevensbescherming

ADVIES OVER DE BEWAARPLICHT VAN GEGEVENS

De Avg werpt een nieuw licht op het bewerken en bewaren van gegevens. Daar waar de AFM het idee geeft dat u alles moet bewaren, verwacht de Avg van u dat u gegevens niet langer bewaart dan nodig is. En soms komt dat op gespannen voet te staan met uw aansprakelijkheidsrisico. U moet immers de gegevens bewaren om te bewijzen dat u zich aan de zorgplicht heeft gehouden. Hoe gaat u daar in de praktijk mee om?

En u kunt daarop aangesproken worden door de Autoriteit Persoonsgegevens.

ZO MIN MOGELIJK DATA

Ook nieuw is dat u data alleen mag verwerken als dat een doel dient. Dit uitgangspunt zal naar verwachting impact hebben. Het vergt dat ieder bedrijf vooraf nadenkt over welke gegevens het nodig heeft.

Gegevens die u opvraagt en vastlegt, moeten een wettelijke grondslag hebben. Bijvoorbeeld noodzakelijk om de overeenkomst uit te voeren. Een andere grondslag is uitdrukkelijke toestemming van de klant. Is er geen grondslag? Dan mag u die data niet bewerken. Op die manier wordt er dus heel zuinig omgegaan met de persoonlijke gegevens.

De Avg gaat zelfs zo ver dat een klant kan verzoeken om data te verwijderen. En de Avg verplicht u om daaraan mee te werken. En dat stuit direct op de grote vraag: hoe zit dat dan met mijn zorgplicht? Als ik de

De bescherming van persoonsgegevens krijgt in een veranderend digitaal tijdperk een nieuw jasje. Hiervoor is een verordening vastgesteld (de Avg) die per 25 mei 2018 in werking treedt.

NIEUWE REGELS (AVG)

Dat er een toezichthouder komt die bevoegd is om hoge boetes uit te delen, heeft u vast al gehoord. Maar de Avg bepaalt ook dat personen zelf meer regie over hun gegevens

krijgen: onder de Avg hebben ze het recht om te weten, het recht om te wijzigen, maar ook – en dat is nieuw – het recht om te wissen of het recht om gegevens over te dragen. U bent als bedrijf verplicht om de klant over deze rechten te informeren. En ook om procedures op te zetten om deze (kosteloos) uit te voeren.

Ieder bedrijf krijgt met de Avg nieuwe wettelijke verplichtingen. Zoals het opstellen van een register, bewerkersovereenkomsten, beveiligingsmaatregelen en een nieuw privacystatement voor uw website.

Ga zorgvuldig om met elk verzoek om klantdata te verwijderen

klantgegevens niet meer heb, kan ik later ook niet 'bewijzen' bij een AFM of een rechter dat ik de zorgplicht heb nageleefd. Wat betekent dat voor mijn aansprakelijkheid?

AANSPRAKELIJKHEIDSRISICO

Er is geen pasklaar antwoord op de vraag wat de impact is van de Avg op het aansprakelijkheidsrisico. Dat er regels zijn (en aanpast worden) voor het vastleggen van gegevens geeft duidelijkheid. Voor een beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar zoals de Vereende is dat een goede zaak. Het maakt u bewust en laat u nadenken over het verantwoord verwerken van gegevens.

Maar anderzijds leert de praktijk dat een goede dossieropbouw van de juiste en relevante gegevens enorm belangrijk is bij een (onterechte) aansprakelijkstelling. Ga daarom zorgvuldig om met elk verzoek om klantdata te verwijderen.

De Avg geeft meer ruimte dan menigeen denkt om een belangenafweging te maken. Wanneer is het klantbelang echt in het geding? En waar mag u zelf het recht op 'rechtsbescherming' opeisen? Zoals altijd zal dat per casus bekeken worden en ook in rechtspraak zal zich een nieuwe lijn gaan ontwikkelen.

WELKE GEGEVENS MAG U 'NIET' BEWAREN?

Een van de meest gestelde vragen bij advieskantoren is: welke gegevens mag ik niet (meer) bewaren. De Avg is heel duidelijk welke gegevens u *niet* mag bewerken. Dit zijn de bijzondere en strafrechtelijke gegevens (zie kader).

Bijzondere gegevens mag u niet zomaar verwerken en zeker niet opslaan in uw systeem. Ze zijn te gevoelig van aard en gebruik dan wel misbruik ervan heeft grote impact op de persoonlijke levenssfeer. Is het voor u noodzakelijk om bijzondere gegevens wel vast te

leggen? Dan is dat alleen toegestaan met uitdrukkelijke toestemming van de persoon.

Het verbod op gebruik van bijzondere persoonsgegevens kenden wij ook al onder de huidige privacywetgeving. Maar de nieuwe Avg roept een aantal praktische vragen op. Bijvoorbeeld bij het vastleggen van gezondheidsgegevens in het kader van een verzuimverzekering. Die gegevens zijn immers nodig om te beoordelen of en welke verzuimpolis passend is, dan wel om een eenmaal afgesloten verzuimpolis uit te voeren.

GEZONDHEIDSGEGEVENS

De Uitvoeringswet Avg (Uavg) bepaalt dat de verwerking van gezondheidsgegevens door verzekeraars en bemiddelaars is toegestaan. Hier zijn wel twee voorwaarden aan verbonden:

1. De gegevensverwerking moet noodzakelijk zijn voor de uitvoering of beheer.
2. De (aspirant) verzekerde moet hier bezwaar tegen kunnen maken. Uiteraard heeft dit in het laatste geval meestal tot gevolg dat hij geen verzekering kan afsluiten.

Overigens moet u die doelbepaling heel nauwkeurig bekijken. Voor het vaststellen van bijvoorbeeld de loondoorbetalingsplicht heeft u een ziekmelding nodig, maar niet de aard en oorzaak van de ziekte. Deze gegevens mag u dus op grond hiervan niet vastleggen. Dat is in lijn met het principe van dataminimalisatie.

BSN-NUMMER

Het BurgerServiceNummer (BSN) komt niet voor in het lijstje van 'bijzondere gegevens'. Het gebruik van het BSN is apart geregeld in de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (Uavg).

Daarin is bepaald dat het gebruik van het BSN slechts in enkele, bij wet genoemde, gevallen is toegestaan. Het registratienummer is in de eerste plaats bedoeld voor het contact tussen burgers en de overheid. Andere instellingen mogen het BSN niet gebruiken. Deze gestrengheid is om identiteitsfraude zo veel mogelijk tegen te gaan.

De bestaande privacywet (Wbp)

kende dit ook al, maar maakte in een aantal gevallen een uitzondering voor banken en verzekeraars. Zo was het bijvoorbeeld toegestaan om een kopie te maken van het identiteitsbewijs (inclusief BSN) om de identiteit vast te stellen. Dit in het kader van het verplichte cliëntonderzoek onder de Wwft. Ook mochten banken bij de aanvraag van een hypotheek, betalen spaarrekening et cetera, het BSN opvragen om later gegevens (verplicht) uit te wisselen met de Belastingdienst.

Hoe zit dat dan onder de Avg? De verwachting is dat het gebruik van het BSN verder wordt ingeperkt. Dat zou kunnen betekenen dat u voor het vaststellen van de identiteit geen kopie meer mag maken van het identiteitsbewijs. U beperkt zich dan bijvoorbeeld tot het enkel vastleggen van de gegevens, zoals naam, woonplaats en geboortedatum.

Een ander gevolg zou kunnen zijn dat u bij een hypotheekaanvraag het BSN niet meer mag gebruiken. In de praktijk zou dat op te vangen zijn door eerst de hypotheekaanvraag in te dienen bij de aanbieder. Om vervolgens het BSN onzichtbaar te maken in de eigen administratie. Hier komen vast nog aanvullende richtlijnen voor.

WAT WEL BEWAREN?

De verordening geeft geen concrete opsomming van welke gegevens u *wel* mag bewaren. Dat maakt de wet weinig praktisch. Wel is er een duidelijk uitgangspunt: u bewaart alleen de gegevens voor zover dat noodzakelijk is voor het doel waarmee u ze opvraagt. Daarnaast mag u gegevens alleen verwerken als deze een zogeheten wettelijke grondslag hebben.

Een van die grondslagen is toestemming en een ander is 'voor zover nodig voor het uitvoeren van de overeenkomst'. Soms ook 'wettelijke verplichting': bijvoorbeeld klantprofielgegevens voor impactvolle producten die verplicht zijn. U bepaalt een deel dus ook zelf.

U mag gegevens opvragen en bewerken voor zover dat nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst. Dat betekent wel dat u de gegevens niet zomaar voor een ander doel mag gebruiken. Dus diezelfde gege-

**Bewaar
klantdossiers
in ieder geval
minimaal vijf
jaar**

BIJZONDERE PERSOONSGEGEVENS VOLGENS DE AVG ZIJN GEGEVENS OVER:

- ras of etnische afkomst;
- politieke of religieuze overtuiging;
- lidmaatschap van vakbond;
- genetische of biometrische eigenschappen met oog op identificatie van een persoon;
- gezondheid;
- seksueel gedrag/seksuele gerichtheid.

vens mag u bijvoorbeeld niet voor een andere aanbieding gebruiken of aan een derde doorgeven/verko- pen. Als u ook een ander doel heeft, moet u daar apart toestemming voor vragen.

Ingewikkeld zo'n open norm? Misschien, maar ook wel weer logisch. Uitgangspunt blijft dat de klant de regie heeft: gegevens worden alleen gebruikt met zijn mede- weten en in sommige gevallen met zijn toestemming.

HOE LANG BEWAREN?

U bewaart de data zo lang deze nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. Daarna verwijdert u de data. Dat vraagt een actief data- beheerproces. Bij beroepsaanspra- kelijkheidsverzekeraar de Vereende komen veel vragen binnen over de bewaarplicht.

De Avg noemt verder geen con- crete bewaartermijn. Wel verwacht zij dat u een bewaartermijn vaststelt en de klant daarover informeert (in het privacystatement op de website bijvoorbeeld).

Daarnaast heeft u te maken met een aantal andere wettelijke be- waartermijnen. Zo geldt er een fis- cale bewaarplicht voor uw bedrijfs- administratie van zeven jaar. De Wft kent een bewaarplicht van minimaal vijf jaar voor het klantadvies. Ten- minste, voor zover het advisering van impactvolle producten betreft, zoals bijvoorbeeld hypotheek en ar- beidsongeschiktheidsverzekeringen.

De beroepsaansprakelijkheidsver- zekeraar hanteert ook een bewaar- plicht. Zo verwacht de Vereende dat u een klantdossier van zijn polishouders minimaal vijf jaar na beëindiging van het product of de dienst bewaart.

Hoe gaat u daar nu in de praktijk mee om? Bewaar klantdossiers in ieder geval minimaal vijf jaar. Neem dat op in uw privacystatement. Daarin kunt u zich beroepen op de wettelijke en contractuele verplichtingen die u heeft. Dat geldt overigens niet voor alle gegevens. Voor een e-mailbestand voor nieuwsbrie- ven of marketing bijvoorbeeld, kunt u gegevens bewerken totdat een persoon zijn toestemming intrekt.

Nog een tip: check de gedrags- code van Adfiz (in de maak). Hierin wordt een branchecode afgesproken over de bewaartermijnen.



VERWIJDEREN VAN GEGEVENS

Moet ik gegevens verwijderen als de klant daarom vraagt? Volgens de nieuwe privacyverordening bent u verplicht daaraan mee te werken. Maar hoe zit dat dan met aanspra- kelijkheid?

De uitleg die de Vereende geeft: het klopt dat een klant op basis van de Avg de mogelijkheid heeft om een verzoek in te dienen om gegevens te laten verwijderen. Het zogeheten 'recht op vergetelheid'. Er is echter ook een aantal gronden ge- noemd waarbij er geen gehoor hoeft te worden gegeven aan het verwij- deren van persoonsgegevens. Bij- voorbeeld als u de gegevens nodig heeft in verband met de uitvoering van een verzekeringsovereenkomst en/of als de gegevens nodig zijn voor een mogelijke rechtsvordering (artikel 17.3 sub e Avg).

Wees dus voorzichtig met welke gegevens u wel of niet verwijdert. Denk van tevoren na over welke gegevens u moeiteloos kunt verwij- deren (crm-gegevens bijvoorbeeld) en welke gegevens u bewaart in het kader van de zorgplicht (advies en productgegevens). Zorg dat u een klant bij diens verzoek om gegevens te verwijderen duidelijk informeert over welke gegevens worden verwij- derd en - met motivatie - welke niet.

Sommige kantoren wijzen de klant op het risico van de gevolgen van het verwijderen van gegevens. Bijvoorbeeld dat de klant zijn rech- ten verliest als hij later een klacht

heeft over de juiste uitvoering van een advies en overeenkomst. Wat de werking van een zogeheten 'af- standsverklaring' gaat zijn, moet in de rechtspraak verder ontwikkeld worden.

Het is veiliger om af te stemmen op uw klanten dan op de wet

TENSLOTTE

De Avg geeft lang geen pasklare antwoorden op de eenvoudige praktische vragen. Beschouw de Avg daarom als een kader en zoek daarbinnen de ruimte om zelf tot een afweging te komen. In dit artikel hebben we u advies gege- ven over hoe om te gaan met de bewaartermijnen.

Onze verwachting is dat deze speelruimte er over vijf jaar wel eens anders uit kan zien. Duide- lijker, hopen we. Enerzijds door branchegedragscodes en richtlij- nen van toezichthouders, ander- zijds door de rechtspraak. Volg de berichtgeving hierover actief.

Een laatste tip: richt u niet alleen op de administratieve verplichtingen uit de wet. Houd uw vizier open en volg hoe priva- cyvoorkeuren zich bij uw klanten ontwikkelen. Het is veiliger om af te stemmen op wat uw klanten verwachten dan op de wet. ●

Drs. S.M.C. (Silvia) Janssen en mr. W. (Willem) Jonkman. Silvia Janssen is eigenaar van en advi- seur bij Onkar Compliance te Heelsum en mr. Willem Jonkman is specialist Verzekeringstechniek bij de Vereende te Rijswijk.