Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-356
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. G.R.B. van Peursem, leden en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 februari 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 20 mei 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Bijlagen	: Relevante regelgeving

Samenvatting

Verzekeraar weigert de schade, die Consument heeft geclaimd als gevolg van de diefstal van zijn auto, te vergoeden. Verzekeraar vindt dat Consument fraude heeft gepleegd omdat Consument verschillende onjuiste en tegenstrijdige verklaringen heeft afgelegd, met het doel een uitkering te krijgen waarop hij geen recht had. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar de fraude onvoldoende heeft aangetoond. Verzekeraar dient alsnog over te gaan tot het vergoeden van de schade. De registraties in het Incidentenregister en het EVR moeten worden doorgehaald. De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR mogen worden gehandhaafd.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de stukken die partijen in de procedure hebben ingebracht. In de procedure hebben partijen de volgende stukken ingebracht: 1) klachtformulier van Consument, 2) het verweerschrift van Verzekeraar, 3) de reactie hierop van Consument en 4) de aanvullende reactie van Verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op dinsdag 2 april 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Waar gaat het om?

Algemeen

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een autoverzekering afgesloten. Op 1 november 2016 heeft Consument zijn auto in Amsterdam geparkeerd. Bij terugkeer op 24 november 2016 merkte Consument dat zijn auto was gestolen. Consument heeft de schade die hij door de diefstal van de auto heeft geleden op zijn autoverzekering geclaimd.

Standpunt Verzekeraar en getroffen maatregelen

2.2 Verzekeraar heeft geweigerd de schade van Consument te vergoeden. Verzekeraar vindt dat Consument fraude heeft gepleegd omdat Consument verschillende onjuiste en tegenstrijdige verklaringen heeft afgelegd, met het doel een uitkering te krijgen waarop hij geen recht had. Consument heeft onjuist en tegenstrijdig verklaard over: 1) de aankoop van de gestolen auto, 2) de kilometerstand en 3) de aanwezigheid van de gestolen auto in [Naam land]. Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat hij met het opgeven van een lagere kilometerstand en een hogere aanschafprijs misleid is bij het vaststellen van de juiste dagwaarde.

2.3 Verzekeraar heeft - voor zover in de procedure van belang - de volgende maatregelen genomen:

- hij heeft geweigerd de schade door de diefstal van de auto aan Consument te vergoeden;
- hij heeft de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna 'het EVR') geregistreerd voor de duur van vijf jaar;
- hij heeft de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister (hierna 'IVR') geregistreerd voor de duur van acht jaar;
- hij heeft het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna 'CBV') gemeld dat hij Consument in het Incidentenregister heeft geregistreerd;
- hij heeft via Service Organisatie Directe Aansprakelijkstelling (hierna 'SODA') van Consument vergoeding gevorderd van de door hem gemaakte onderzoekskosten (€ 532,00).

Standpunt Consument en vordering

2.4 Consument ontkent dat hij fraude heeft gepleegd. Hij vindt dat hij alle door Verzekeraar opgeworpen stellingen gemotiveerd heeft betwist. Verzekeraar heeft geen concrete omstandigheden gesteld waaruit blijkt dat Consument heeft gefraudeerd.

2.5 Partijen zijn er in de interne klachtprocedure bij Verzekeraar niet samen uitgekomen, waarna Consument de kwestie aan de Commissie heeft voorgelegd. Consument heeft gevorderd:

- dat Verzekeraar alsnog overgaat tot het verlenen van dekking en de schade die Consument heeft geleden als gevolg van de diefstal van de auto ad een bedrag van € 3.750,00 zal uitkeren;
- de registraties van Consument in de verschillende registers worden doorgehaald;
- dat Verzekeraar de melding aan het CBV intrekt;
- Verzekeraar hem een bedrag van € 553,20 aan buitengerechtelijke kosten ex artikel 6:96 Burgerlijk Wetboek (hierna 'BW') vergoedt.

2.6 Verzekeraar heeft ter zitting medegedeeld dat hij zal overgaan tot het terugbetalen van het bedrag dat Consument heeft voldaan aan SODA. De Commissie gaat ervan uit dat Verzekeraar zijn toezegging zal uitvoeren en zal dit punt niet meer bij de beoordeling betrekken.

3. Beoordeling

De kernvraag

3.1 In deze zaak gaat het in de kern om de vraag of voldoende is vast komen te staan dat Consument fraude heeft gepleegd en of de maatregelen die Verzekeraar heeft getroffen terecht zijn geweest.

Maatstaf bij opzet tot misleiding ex artikel 7:941 lid 5 BW (fraude)

3.2 Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen omdat hij van mening is dat Consument fraude heeft gepleegd. Verzekeraar beroept zich op het verval van het recht op een uitkering, zoals bedoeld is in artikel 7:941 lid 5 BW. Als dit beroep slaagt, heeft dat verstrekkende gevolgen. Daarom moeten aan dat beroep hoge eisen worden gesteld. Er moet ten minste sprake zijn van een gegronde verdenking van fraude. Verzekeraar moet concrete feiten en omstandigheden naar voren brengen en die bij betwisting door Consument bewijzen, waaruit het bestaan van opzet om te misleiden volgt.

Heeft Verzekeraar de fraude aangetoond?

3.3 Volgens Verzekeraar heeft Consument verschillende keren opzettelijk onjuiste en tegenstrijdige verklaringen afgelegd. Consument zou onjuist en tegenstrijdig hebben verklaard over: 1) de aankoop van de gestolen auto, 2) de kilometerstand en 3) de aanwezigheid van de gestolen auto in [Naam land].

3.4 Ten aanzien van de aankoop van de gestolen auto heeft Consument aanvankelijk verklaard dat de koopsom van de auto € 3.450,00 was. Later is gebleken dat de koopsom € 2.800,00 bedroeg. Consument stelt zich op het standpunt dat hij niet beter wist dan dat de verkoper van zijn voormalige auto een bedrag van € 3.450,00 heeft ontvangen. Ter zitting heeft Consument met behulp van de familieleden, die bij de aanschaf van zijn auto betrokken waren, toegelicht hoe het allemaal is gegaan. Zo werd onder andere verteld dat Consument een budget had van € 3.500,00 en dat dit ook het bedrag was dat Consument daadwerkelijk aan zijn familieleden heeft overhandigd. De familieleden hebben vervolgens voor Consument de auto aangeschaft. De auto van Consument werd voor een bedrag van € 2.800,00 aangeschaft, maar daar bovenop kwamen nog wel een paar honderd euro aan reparatie-kosten. Uiteindelijk bleef er een bedrag van € 50,00 over. Dit bedrag hebben de familieleden aan Consument teruggegeven. Gelet op het voorgaande was de aankoopprijs in de beleving van Consument € 3.450,00. De verklaring van Consument vindt de Commissie aannemelijk.

Gelet op al het voorgaande is ook niet vast komen te staan dat Consument opzettelijk onjuist heeft verklaard over de hoedanigheid van de verkoper. Van belang daarbij is dat Verzekeraar zich op dit punt mede heeft beroepen op verklaringen die Consument zou hebben afgegeven tegenover een expert in dienst van Verzekeraar. Dit gesprek zou hebben plaatsgevonden op 6 december 2016. Verzekeraar heeft nagelaten hiervan een verslag te maken. De Commissie is van oordeel dat door de uitleg van Consument niet is komen vast te staan dat Consument op dit punt opzettelijk verkeerde informatie aan Verzekeraar heeft verschaft.

3.5 Verzekeraar heeft zich verder op het standpunt gesteld dat Consument opzettelijk een onjuiste kilometerstand heeft doorgegeven. Consument heeft in eerste instantie een kilometerstand (bij aankoop van de auto) doorgegeven van 220000 of 260000. De werkelijke kilometerstand was 320000. Verzekeraar verwijst ter onderbouwing van zijn standpunt naar een document waarin Consument heeft opgemerkt dat hij zeker wist wat de kilometerstand was, maar uit andere documenten blijkt weer dat Consument dat helemaal niet zo zeker wist. Daardoor is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar niet heeft bewezen dat Consument op dit punt opzettelijk een onjuiste opgave heeft gedaan met als doel Verzekeraar te misleiden.

3.6 Ten slotte heeft Verzekeraar vraagtekens gezet bij de aanwezigheid van de gestolen auto van Consument in [Naam land]. Met name heeft Verzekeraar vraagtekens gezet bij de verschillende bescheiden, zoals die daarover door Consument zijn overgelegd. Zo was het voor Verzekeraar niet duidelijk wat uit de verschillende bescheiden kon worden opgemaakt en of de verschillende data wel juist waren. Het betreffen hier documenten van [Naam land] autoriteiten waaruit blijkt wanneer met de auto [Naam land] in en uit is gereden. Ter zitting heeft Consument deze documenten uitvoerig toegelicht. Deze nadere, in de ogen van de Commissie sluitende en met stukken onderbouwde, verklaring is ter zitting door Verzekeraar niet meer inhoudelijk weersproken.

Tussenconclusie

3.7 Hoewel de Commissie begrijpt dat Verzekeraar van mening was dat er op bepaalde punten onregelmatigheden waren in het schadedossier, is dat gegeven in samenhang bezien met de nadere toelichting van Consument, niet voldoende om vast te stellen dat Consument opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel van Verzekeraar een uitkering te ontvangen waarop hij geen recht had. Zie in diezelfde zin een uitspraak van de Commissie met nummer GC 2018-730, te raadplegen op www.kifid.nl.

3.8 Uit het bovenstaande volgt dat Verzekeraar dekking dient te verlenen en aan Consument een bedrag moet vergoeden van € 3.750,00. Dit bedrag is gelijk aan de door Verzekeraar vastgestelde dagwaarde en waarmee Consument ook heeft ingestemd.

De registratie in het Incidentenregister en het EVR

3.9 Voor de registratie van persoonsgegevens in het EVR gelden, op grond van artikel 5.2.1 van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna: het Protocol) als vereisten dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude opleveren (zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, te vinden op www.rechtspraak.nl) en dat de registratie proportioneel is. Nu niet vast is komen te staan dat Consument fraude heeft gepleegd is niet voldaan aan voornoemde vereisten en dient Verzekeraar de registraties in het EVR door te halen.

3.10 Vervolgens is de vraag aan de orde of de registratie in het Incidentenregister wel gehandhaafd mag worden. De Commissie oordeelt dat ook deze registratie moet worden doorgehaald. Er is niet langer voldaan aan 3.1.1 van het Protocol. Nu fraude niet vast is komen te staan, doen de geregistreerde gegevens er niet langer toe. Er kan immers niet gezegd worden dat de registratie kan bijdragen aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, of dat de registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 Protocol omschreven doelen. Zie in vergelijkbare zin Hof Den Haag 10 april 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:655, r.o. 29 e.v.

Melding CBV

3.11 Uit wat hiervoor is overwogen volgt dat Verzekeraar de melding bij het CBV dient in te trekken. Dit volgt uit hetgeen is bepaald in artikel 4.2.3 van het Protocol.

De registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister

3.12 Verzekeraar heeft de gegevens van Consument ook opgenomen in zijn interne registers, de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van Verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waar Verzekeraar deel van uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden speciale aandacht behoeven (artikel 2, aanhef en sub k Gedragsode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (hierna 'GVPFI')). De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'.

3.13 Op grond van artikel 5.5.1. GVPFI kunnen persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen die de zorg en aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie.

De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar wel mocht overgaan tot het registreren van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Verzekeraar heeft voldoende aangetoond dat sprake is geweest van een gebeurtenis die de zorg en aandacht nodig heeft gehad. Nu in de procedure niet helemaal duidelijk is geworden hoe de gebeurtenis in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR is omschreven, bepaalt de Commissie dat uit de omschrijving niet mag blijken dat sprake zou zijn geweest van opzettelijke misleiding dan wel fraude. De Commissie is namelijk tot het oordeel gekomen dat hiervan geen sprake is geweest.

3.14 Op grond van artikel 4.3 sub f GVPFI dient verder te zijn voldaan aan de vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument voor de duur van 8 jaar mag registreren. Er zijn door Consument geen omstandigheden aangevoerd die een kortere registratie van de persoonsgegevens van Consument in Gebeurtenissenadministratie en het IVR rechtvaardigen. De Commissie voegt hier nog aan toe dat de gevolgen van de registratie in de periode dat de interne registratie langer duurt dan de externe registratie, voor Consument beperkt zijn nu deze registratie voor andere maatschappijen niet is in te zien en hem dat ook niet zal beperken in het sluiten van verzekeringen bij andere maatschappijen.

Eindconclusie

3.15 Verzekeraar moet de schade die Consument heeft geleden door de diefstal van € 3.750,00 vergoeden. De registraties in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR moet Verzekeraar doorhalen. Verzekeraar dient de melding bij het CBV in te trekken. De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR voor de duur van acht jaar hoeft Verzekeraar niet door te halen, maar die registraties moeten wel in overeenstemming zijn met wat hiervoor in 3.13, laatste twee volzinnen is bepaald.

3.16 Omdat Verzekeraar grotendeels in het ongelijk wordt gesteld, moet Verzekeraar de juridische kosten van Consument vergoeden volgens het Liquidatietarief Kifid (kostenvergoeding voor rechtsbijstand) behorende bij artikel 38.11 Reglement. De Commissie wijst een bedrag toe van € 150,00. Dat is op basis van één procespunt voor de gehele schriftelijke fase en één procespunt voor de mondelinge behandeling. Het meer gevorderde komt niet voor vergoeding in aanmerking.

4. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 3.750,00 te vermeerderen met een bedrag van € 150,00 aan kosten voor de gemachtigde van Consument in de procedure bij Kifid.

Verder beslist de Commissie dat Verzekeraar de registraties in het Incidentenregister en het EVR dient door te halen. Verzekeraar dient de melding bij het CBV in te trekken. De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR hoeven niet doorgehaald te worden, maar die registraties moeten wel in overeenstemming zijn of worden gebracht met wat is bepaald in rechtsoverweging 3.13, laatste twee volzinnen.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.

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.

3.1 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

(…)

5.2 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.

Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010

In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 zijn de volgende relevante artikelen opgenomen:

4. Beginselen van Verwerking van Persoonsgegevens

4.1 Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
(…)
4.3 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt indien en voor zover is voldaan aan minimaal één van de volgende rechtmatige grondslagen:
(…) of
f. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de Financiële instelling of van een Derde aan wie de Persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.
(…)

5. Doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens
5.1 Algemeen
5.1.1 Verwerking van Persoonsgegevens door Financiële instellingen vindt plaats, met inachtneming van de beginselen voor Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:
(…)
d. het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar een Financiële instelling deel van uitmaakt, de Groep waartoe een Financiële instelling behoort, de Financiële instelling zelf, haar Cliënten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen;
(…).

5.5 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector alsmede het gebruik van waarschuwingssystemen
5.5.1 Ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector kunnen gegevens, waaronder Persoonsgegevens, die betrekking hebben op: (i) gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de Financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Financiële instelling; (ii) (potentiële) vorderingen onder meer ten aanzien van een met de Financiële instelling gesloten overeenkomst; (iii) het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen; of (iv) handelingen van Financiële instellingen, waaronder onderzoek als bedoeld in artikel 5.6.1 Gedragscode, worden opgenomen in een Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragscode van toepassing.
5.5.2 Indien een in het eerste lid bedoelde gebeurtenis voldoet aan de criteria als opgenomen in het Protocol worden de met deze gebeurtenis verband houdende gegevens opgenomen in het incidentenregister en is opname in het EVR mogelijk (Bijlage I: Document B). (…)

In de toelichting bij artikel 5.5 van de GVPFI staat onder meer het volgende vermeld:

Binnen een Financiële instelling vormt Veiligheidszaken, die zich bezig houdt met de bestrijding van fraude en criminaliteit, vaak een afgezonderde eenheid. Deze afdeling legt onder meer gebeurtenissen vast die van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de Financiële sector en om die reden speciale aandacht behoeven.
Het kan daarbij gaan om uiteenlopende gebeurtenissen als de melding van een gestolen laptop tot het vermoeden dat een bepaald persoon betrokken is bij een vorm van fraude of criminaliteit. Deze Persoonsgegevens worden vastgelegd in een zogeheten Gebeurtenissenadministratie. De Persoonsgegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie mogen in beginsel alleen gebruikt worden binnen de Financiële instelling of de Groep waartoe de Financiële instelling behoort. Om een oncontroleerbaar gebruik van deze Persoonsgegevens te voorkomen wordt een beperkte set aan gegevens (naam, adres, woonplaats en geboortedatum) opgenomen in een Intern Verwijzingsregister (IVR) dat in het kader van onder meer acceptatie en schadeafhandeling door de betreffende afdelingen geraadpleegd mag worden. Indien blijkt dat een Betrokkene in dit IVR voorkomt moet contact worden opgenomen met Veiligheidszaken, die vervolgens adviseert over de beslissing die moet worden genomen. Op deze Verwerking van Persoonsgegevens is de Gedragscode van toepassing en is een separate melding gedaan bij het CBP.
(…)
Indien, na nader onderzoek, blijkt dat de gebeurtenis van zodanige aard is dat deze voldoet aan de voorwaarden genoemd in het Protocol worden de gegevens opgenomen in het Incidentenregister en, wanneer aan aanvullende voorwaarden is voldaan, in het EVR. Op deze Verwerkingen is niet de Gedragscode, maar het Protocol van toepassing.