Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0468
(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. R.L.H. IJzerman, leden en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 januari 2020
Ingediend door	: De klager
Tegen	: ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de aangeslotene
Datum uitspraak	: 26 mei 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Gedeeltelijk niet behandelbaar en voor het overige afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Autoverzekering. Op grond van artikel 60 Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening is de klacht alleen behandelbaar voor zover het een privacyklacht betreft. De klager heeft opzettelijk onjuist verklaard omtrent de toedracht van de aanrijding en de schade die hierbij is ontstaan. De aangeslotene mocht de persoonsgegevens van de klager registreren in de in- en externe registers en melding maken bij het CBV. De aangeslotene is niet verplicht een rectificatie aan derden uit te laten gaan. Voor zover behandelbaar, wijst de commissie de vordering van de klager af.

1. Het procesverloop

De commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het klachtformulier van de klager met bijlagen;
- de aanvulling op de klacht van de klager;
- het verweerschrift van de aangeslotene;
- de aanvulling op het verweerschrift van de aangeslotene;
- de repliek van de klager;
- de dupliek van de aangeslotene.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 december 2020. Op de hoorzitting was de klager aanwezig, tezamen met mevrouw [naam], zijn partner en mevrouw mr. T.P.M.D. Jansen, advocaat. De aangeslotene heeft via een videoverbinding deelgenomen.

De klager heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Feiten

2.1 De partner van de klager (hierna: de partner), heeft via Voogd en Voogd voor haar Chrysler 300C (hierna: de Chrysler) een autoverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten waarvan de aangeslotene risicodrager is.

2.2 De partner heeft een schadeclaim ingediend in verband met een vermeende aanrijding die op 1 februari 2017 plaats vond.

2.3 Op het schadeaangifteformulier staat dat er een aanrijding heeft plaatsgevonden tussen de Chrysler en de Dodge RAM (hierna: de Dodge) van de tegenpartij (hierna: de tegenpartij). Uit het formulier blijkt tevens dat op het moment van de aanrijding de Chrysler werd bestuurd door de klager. Ook is op het schadeaangifteformulier ingevuld dat de Chrysler aan de gehele rechterzijde beschadigd is geraakt.

2.4 De gevolmachtigde van de aangeslotene heeft onderzoeksbureau Ongevallen Analyse Nederland (hierna: OAN) opdracht gegeven een toedrachtsonderzoek uit te voeren. In het in dit kader door OAN opgemaakte rapport van 13 maart 2017 staat onder meer:

"1 GEGEVENS AANRIJDING
(…)
De opgegeven toedracht komt er in grote lijnen op neer dat de Chrysler geen voorrang heeft verleend aan de van rechts komende Dodge.
(…)
2 VRAAGSTELLING

Gevraagd is te onderzoeken of de door betrokkenen opgegeven aanrijding wel of niet heeft of kan hebben plaatsgevonden en zo ja, in hoeverre de schadebeelden passen bij de daarbij opgegeven toedracht.
(…)
4 VOERTUIGTECHNISCH ONDERZOEK

Tijdens een eerste beoordeling van voornoemde dossierstukken is de indruk ontstaan dat de Chrysler twee schades vertoont, waarvan één van achteren naar voren is ontstaan (aan de rechterzijde) en één van voren naar achteren (aan de rechter voorzijde). De twee schades met van elkaar afwijkende stootrichtingen zijn niet direct passend bij de opgegeven toedracht op het aanrijdingsformulier.

(…)
5 INTERVIEWS MET BETROKKENEN

5.1 Interview met [naam tegenpartij]
(…)
Samengevat verklaarde hij ons (onder andere) het volgende:
(…)
- Hij raakte de Chrysler eerst aan de rechter voorzijde, waarna/waarbij hij uitweek naar rechts, remde en de raar bewegende Chrysler nogmaals (een tweede keer) van voren naar achteren aan de rechterzijde raakte en ter hoogte van de B-stijl van de Chrysler tot stilstand kwam.
(…)
5.2 Interview met [naam de klager]
(…)
- Hij reed met een snelheid van ongeveer 30 á 40 km/uur.
- Hij heeft de Dodge niet zien aankomen en heeft niet gereageerd op de aanrijding.
- De Dodge raakte tijdens het eerste botscontact het midden van de rechterzijde van de Chrysler, waardoor de Chrysler naar links werd gedrukt en richting een sloot en verkeersborden ging.
- Hij heeft toen naar rechts gestuurd en kwam nogmaals met de Dodge in botscontact.
- Tijdens beide botscontacten zag hij de Dodge in elk geval niet (opmerking rapporteur; de Dodge zou zich achter de rechter schouder en daardoor niet in het blikveld van [naam de klager] hebben bevonden).
- De Dodge reed sneller dan de Chrysler.
- De Dodge is tijdens het tweede botscontact van achteren naar voren langs de Chrysler geschampt, waarbij ook de voorbumper van de Chrysler beschadigd is geraakt.
- Hij heeft de Chrysler uit laten rollen en heeft gedurende de aanrijding niet geremd.
- De Chrysler kwam uiteindelijk achter de Dodge en aan de rechterzijde van het verlengde van de [straatnaam 1]in de berm tot stilstand. De Chrysler werd daar als het ware na de aanrijding achter de Dodge geparkeerd.
(…)
Toen [naam de klager] naar een toedrachtomschrijving werd gevraagd is in eerste instantie door hem verteld dat het tweede botscontact van voren naar achteren op de Chrysler plaatsvond (hetgeen ook zo in het interviewverslag staat genoteerd). Gedurende het verdere interview bleek dit toch andersom te zijn. Volledigheidshalve en om verdere misverstanden te voorkomen heeft [naam de klager] enkele situatietekeningen met tekstuele toelichting gemaakt, waarin de beide botscontacten staan omschreven. Zowel bij het reconstrueren van de toedracht met modelauto's als tijdens het tekenen van de situatieschetsen stelde [naam de klager] een aanrijdingssituatie voor waarin het tweede botscontact van achteren naar voren op de Chrysler plaatsvond.
(…)

8.2 Het botsverloop in relatie tot de schadebeelden
(…)
Nu bekend is dat de rechterzijde van de Chrysler van achteren naar voren beschadigd is geraakt blijft alleen de rechter voorschade aan de Chrysler over. En juist die schade is vrijwel geheel met tape gemaskeerd en daardoor lastig op stootrichting te beoordelen.

Wat ondanks de tape wel zichtbaar is op de foto's van deze rechter voorschade is:
- *een recht horizontale zwarte veegschade op de rechter voorvelg en een aanstootschade/verkleuring op de rechter voorband, die doen vermoeden dat de Chrysler (vrijwel) stilstond toen deze rechts voor beschadigd is geraakt, zie de linker foto in figuur 9 op de volgende pagina;*
- *kras- en veegschade in de rechter onderzijde van de voorbumper (op een hoogte van ongeveer 0,20 tot 0,30 meter), die niet past bij een botscontact met de linker voorzijde van de Dodge (die de onderrand van de voorbumper op ongeveer 0,40 meter heeft), zie de rechter foto in figuur 9 op de volgende pagina.*

(…)
9 SLOTOPMERKINGEN/CONCUSIES

Op grond van hetgeen hiervoor genoemd is, kan het volgende worden opgemerkt en/of geconcludeerd:

1) De toedrachtomschrijving zoals opgegeven door [naam de tegenpartij] wijkt op belangrijke punten duidelijk af van de toedrachtomschrijving zoals opgegeven door [naam de klager].
2) De relatie tussen betrokkenen (b)lijkt van een geheel ander kaliber dan door hen is omschreven. Aangetoond kan worden dat zij (veel) meer dan slechts 'bekenden zonder persoonlijke band' van elkaar zijn.
3) Uit de schadebeelden blijkt dat de Chrysler en Dodge wel één en mogelijk zelfs twee botscontact(en) met elkaar hebben gehad. Deze botscontacten kunnen echter niet op de door betrokkenen geschetste wijze/volgorde hebben plaatsvinden, deze lijken niet op de opgegeven ongevallocatie te hebben plaatsgevonden en dus ook niet conform opgave te hebben plaatsgevonden.
4) Vermoedelijk is er sprake van een opzettelijk veroorzaakte aanrijding (op een geheel andere locatie), bijvoorbeeld ter maskering van een oude/eerder ontstane schade en/of ten behoeve van het zich willen ontdoen van één of beide voertuigen.
(…)

INTERVIEWVERSLAG
(…) Achternaam : [naam tegenpartij]
Ik heb hem aangereden en heb toen gereageerd door naar rechts uit te wijken. Ik weet nog wel dat de Chrysler meer gezwabberd/uitgeweken is dan ik. Ik weet niet meer naar welke kant hij is uitgeweken, maar wel nog dat de Chrysler rare bewegingen maakte.

Ik heb pas geremd toen het al botste. Het was al gebeurd toen ik remde. Ik heb de Chrysler eerst bij de rechter voorzijde geraakt en toen stond ik tussen het voor- en achterportier van de Chrysler stil. De Chrysler heb ik van voren naar achteren geraakt.
(…)
INTERVIEWVERSLAG
(…) Achternaam : [naam de klager]
Ik heb de Dodge niet gezien. Deze kwam ineens van rechts. Ik heb niet op de Dodge gereageerd. De Dodge klapte ongeveer tegen het midden van de rechterzijde tegen mijn Chrysler. Daardoor werd ik naar links gedrukt richting verkeersborden en sloot. Ik stuurde als reactie daarop naar rechts, waardoor ik weer [voornaam de tegenpartij] heb geraakt. De Dodge schaafde/schravelde van voren naar achteren nogmaals tegen de Chrysler. (…..) Ik deed u zojuist voor met de modelauto's dat [voornaam de tegenpartij] mij eerst aan de rechter middenzijde heeft geraakt. Ik zag hem/de Dodge in elk geval niet. Daarna ben ik naar links uitgeweken en zag de sloot op mij afkomen. Als reactie daarop ben ik naar rechts uitgeweken en raakten wij elkaar nogmaals, waar ik [voornaam de tegenpartij]/de Dodge weer niet zag. De Dodge reed sneller dan ik en is nogmaals tegen de rechter middenzijde van de Chrysler gereden, waarbij de Dodge van achteren naar voren tegen de Chrysler kwam. Wij hebben elkaar dus twee keer geraakt"

2.5 Op 6 april 2017 heeft de aangeslotene de klager per brief het volgende laten weten:

"Voogd & Voogd ontving via de tussenpersoon van de tegenpartij een aansprakelijkstelling. Als gevolg van de aanrijding zou de Dodge aan de linker voorzijde zijn beschadigd. De expert heeft die schade vastgesteld op € 6.110.- inclusief BTW op basis van totaal verlies.

De schade aan de Chrysler bevindt zich rechtsvoor en de gehele rechterzijde. Ook deze schade is vastgesteld op basis van totaal verlies voor een bedrag van € 10.960,- inclusief BTW.
(….)
Uit het onderzoeksrapport blijkt namelijk dat de onderzoeksbevindingen niet overeenkomen met datgene wat door partijen is verklaard op het schadeformulier. Door beide partijen is een onjuiste voorstelling van zaken gegeven.
(…)
Op grond van hetgeen hiervoor is benoemd kan worden geconcludeerd uit het onderzoek van OAN dat uit de schadebeelden wel blijkt dat de auto's één mogelijk zelfs twee bots contact(en) met elkaar hebben gehad. Echter deze bots contacten kunnen niet op de door u en de tegenpartij geschetste wijze/volgorde hebben plaatsgevonden en zo ook lijken de bots contacten niet op de opgegeven ongevalslocatie te hebben plaatsgevonden.

(…)
Wij hebben voor ons onderzoek kosten moeten maken voor een onrechtmatige daad. Deze kosten vorderen wij terug.
(…)
Wij hebben uw persoonsgegevens van opgenomen in ons Incidentenregister. Wij hebben het voornemen om uw persoonsgegevens voor een periode van 8 jaar ook extern te registreren in de databank van Stichting CIS."

2.6 Naar aanleiding van de hiervoor genoemde brief heeft de klager via haar gemachtigde per brief van 20 april 2017 bezwaar gemaakt. Hierop heeft de aangeslotene OAN verzocht om op de reactie van de klager te reageren. Dit heeft OAN op 29 mei 2017 gedaan. In deze reactie staat onder meer het volgende:

"Aanvullend willen wij u er nogmaals op wijzen dat de [naam de tegenpartij] met de Dodge voornemens zou zijn geweest de bocht naar links te beschrijven, omdat hij op bezoek wilde gaan bij zijn aan de [straatnaam 1] wonende schoonmoeder. [naam de klager] was met de Chrysler voornemens rechtdoor te rijden (waarbij hij links op de rijstrook reed) in de richting van [straatnaam 2] en komende vanuit de [straatnaam 1]. Ook hebben beide heren verklaard met ongeveer gelijke snelheid (30 á 40 km/uur) te hebben gereden en niet te hebben gereageerd op de dreigende aanrijding. Deze geschetste omstandigheden, zijnde de combinatie van de voorgenomen rijrichting, de vrijwel gelijke rijsnelheden en het feit dat beiden niet voor het botscontact zijn uitgeweken of hebben geremd, passen niet bij de geclaimde aanrijding (in de opgegeven ongevallocatie) dan wel bij het door betrokkenen omschreven botsverloop."

2.7 Uit de brief van de verzekeraar aan de advocaat van de consument van 1 juni 2017 blijkt dat de verzekeraar de verzekering heeft opgezegd.

2.8 De tegenpartij heeft in een plaatselijke krant een oproep had geplaatst met het verzoek aan getuigen van de aanrijding om zich bij hem te melden. Hierop heeft uitsluitend de heer O. gereageerd. OAN heeft de heer O. op 12 september 2017 gesproken. In de aanvullende rapportage van OAN gedateerd 14 september 2017 en het daarbij gevoegde interview-verslag staat onder meer:

"V: Wat waren de omstandigheden op het moment van de aanrijding (weer, toestand wegdek, zicht)?
A: Ik kan er heel kort over zijn. Ik heb er geen aandacht aan geschonken. Ik zag ze volgens mij tegen elkaar aan staan en meer weet ik niet. Ik heb de aanrijding niet zien gebeuren. Ik zal het u tekenen. Ik weet niet meer precies waar de auto's stonden. Ik elk geval op de kruising. Zij stonden wel bij elkaar. Ik ven er rechts langs gereden.
(…)
V: Wat kunt u verstellen over de toedracht van de aanrijding?
A: Ik heb de aanrijding niet zien gebeuren. Ik heb twee personen gezien. Dat is het enige. Ik weet niet of dat dit de bestuurders of omstanders waren.

(…)
V: Welke schade is er als gevolg van deze botsing ontstaan aan beide voertuigen?
A: Ik heb geen idee. Ik ben er aan voorbij gereden. Ze stonden tegen elkaar aan, dus het lijkt mij dat ze wel beschadigd waren."

2.9 Vervolgens heeft de klager [naam expertisebureau] (hierna: [naam expertisebureau]) opdracht een gegeven een onderzoek uit te voeren. In het door [naam expertisebureau] opgemaakte rapport van 15 november 2018 staat – voor zover relevant – het volgende:

"*De naar voren omgevouwen velsrand aan de onder/achterzijde van het rechter voorportier duidt erop dat, in tegenstelling tot de schade erboven, deze schade niet ontstaan is van voor naar achter, maar van achter naar voren. De rechter dorpel daarentegen is niet beschadigd wat aangeeft dat er na de eerste aanrijding op een hoogte van ongeveer vijf centimeter boven de dorpel een uitstekend voorwerp op de andere wagen heeft gezeten die als je deze lijn naar voren toe doortrekt er mede toe heeft bijgedragen dat de voorbumper van de Chrysler is aangehaakt en deels uit zijn bevestiging is gerukt.*

De rechte lijnen op de rechter voorvelg geven aan dat ten tijde van het ontstaan van deze beschadiging het wiel niet draaide. Dit kan twee oorzaken hebben; te weten de auto stond stil of het wiel blokkeerde bij hard remmen. Het laatste is vrijwel ondenkbaar omdat de wagen standaard met een anti blokkeer systeem is uitgerust.

Al deze zaken op een rijtje zettende betekent dit dat het eerste botscontact heeft plaatsgevonden op het rechter voorportier en zich heeft voortgezet over het rechter achterportier en het achterscherm. Dat de Chrysler stil heeft gestaan op het vier meter brede vervolg van de [straatnaam 1] en dat de Dodge niet linksaf heeft gedraaid maar zijn stuur heeft omgegooid en rechtsaf ook de [straatnaam 1]is opgereden en daarbij de intussen stilstaande Chrysler nogmaals heeft geraakt en het onderste randje van de achterste velsrand van het voorportier heeft omgevouwen en de schade aan de velg en de voorzijde heeft veroorzaakt.
(…)
CONCLUSIE

Het gaat hier om een aanrijding welke gewoon als ongeluk gezien moet worden en waarbij beide bestuurders na het ongeval zo goed mogelijk hebben omschreven wat er in hun optiek is voorgevallen.

Een onderzoeksrapport van de OAN waarbij de stootrichtingen tegenovergesteld zijn omschreven en waarbij dit uitgangspunt een verkeerde voorstelling van zaken in het vervolg van het rapport geeft.'

Een CED onderzoeksrapport met verkeerde aannames bij hun computeranalyse, maar wel met een juiste voorstelling met betrekking tot de stootrichtingen en met de opmerking over het OAN rapport, dat de schade aan de rechterzijde van de Chrysler van achter naar voor is veroorzaakt, eigenlijk niet correct kan zijn."

2.10 De aangeslotene heeft OAN verzocht te reageren op het rapport van [naam expertisebureau]. In zijn rapportage van 7 januari 2019 schrijft OAN onder meer het volgende:

"Resumerend
De situatieschetsen van [naam expertisebureau] passen niet bij de schade aan de Chrysler, waarbij de schade vanaf de B-stijl naar achteren geheel niet wordt verklaard door [naam expertisebureau].

Er lijkt naar een 'oplossing' te zijn toegewerkt, welke niet passend is bij de omschreven toedracht door [naam de tegenpartij] maar uitsluitend passend is bij de omschreven toedracht door [naam de klager].

Ook ik ben niet in staat gebleken de schadebeelden aan de hand van de opgegeven (en sterk van elkaar afwijkende) toedrachtomschrijvingen te verklaren, hetgeen komt doordat de opgegeven toedrachtomschrijvingen eenvoudigweg niet passend zijn bij de geclaimde schades.

Ik handhaaf ons eerder ingenomen standpunt, zoals verwoord in onze eerdere rapportage.

Tot slot
Naar ik destijds begreep is de heer [X] een (goede) kennis/bekende van [naam de klager], hetgeen zijn standpunt wellicht 'kleurt'."

2.11 In de mail aan de advocaat van de klager vordert de aangeslotene van de klager een vergoeding van de door hem gemaakte interne en externe onderzoekskosten van € 532,00, € 2.740,65 en € 689,70.

2.12 In opdracht van de rechtsbijstandverzekeraar van de tegenpartij heeft CED Forensic (hierna: CED) eveneens een ongevallenanalyse verricht en nadien aanvullend verslag gedaan naar aanleiding van het rapport van [naam expertisebureau]. In het rapport van 22 november 2017, aangevuld op 6 maart 2019, staat – voor zover relevant – het volgende:

*"**Analyse van de verzamelde gegevens / beantwoording onderzoeksvragen**:*

1. Kunt u met toelichting aangeven of de schades aan de voertuigen kunnen zijn veroorzaakt op de wijze waarop [naam de tegenpartij] heeft aangegeven en kunt u dit toelichten?

In het hiervoor vermelde, inclusief de uitslag van de computersimulaties, kan de conclusie verantwoord worden getrokken dat de schades aan de voertuigen niet in 1 gebeurtenis te verklaren zijn. De schaden aan de linkervoorzijde van de Dodge en de rechtervoorzijde van de Chrysler kunnen in hoofdzaak wel ontstaan zijn, maar dan past de schade aan de zijkant van de Chrysler niet in de gemelde gebeurtenis omdat het contact van de linker voorzijde van de Dodge met het rechter voorportier van de Chrysler zo niet kan ontstaan.

Indien de schade aan de portieren van de Chrysler zullen zijn veroorzaakt door het V contact, zal een contact van de linker voorzijde van de Dodge met de rechter voorzijde van de Chrysler niet tot de mogelijkheden behoren.

Kortom het hele verhaal, de schade aangifte, klopt niet met de totaal aangetroffen schade aan de voertuigen.

***Op 8-2-2019 ontvangen verzoek tot reactie op een ingebracht rapport van expert [naam expertisebureau]**:*
(…)
Dat de ingegeven waarden in de computersimulaties op een onjuist uitgangspunt gebaseerd zouden zijn bestrijd ik. De verschillende situaties van de verklaringen werden getest. Deze zijn niet onjuist omdat bij deze simulatie een abrupte stuurbeweging naar rechts voor de Dodge werd ingegeven, hetgeen de bestuurder van de Dodge later ook verklaarde en ondanks dat omgegooide stuur volgde, dat de schade aan het rechter voorspatscherm van de Chrysler niet kon worden veroorzaakt.

De conclusie, dat de schademelding niet strookt met de gebeurtenis, hetgeen in de rapportage van OAN ook tot uitdrukking werd gebracht, blijft overeind. De argumenten van schade expert [naam expertisebureau] kunnen daaraan niets veranderen."

2.13 Na een directieklacht van de consument heeft de aangeslotene per brief van 4 oktober 2019 zijn definitieve standpunt ingenomen. Onder verwijzing naar de correspondentie tussen partijen heeft de verzekeraar zijn eerdere standpunt gehandhaafd.

3. Vordering, klacht en verweer

De vordering van de klager

3.1 De klager vordert herstel met terugwerkende kracht van de opgezegde verzekeringen, vergoeding van de schade aan de eigen auto, vermeerderd met de wettelijke rente, en erkenning van aansprakelijkheid jegens de eigenaar van de auto van de tegenpartij. Ook vordert hij doorhaling van de registraties in de Gebeurtenissenadministratie, het Intern Verwijzingsregister (hierna: het IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: het EVR) en intrekking van de melding aan het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna: het CBV). Verder vordert de klager een rectificatie aan alle organisaties die de aangeslotene heeft geïnformeerd. Verder moet de aangeslotene de vordering van SODA kwijtschelden en de schade vergoeden die de klager heeft geleden door een noodzakelijke snelle overstap, alsmede boeteclausules van andere verzekeraars. Ten slotte vordert de klager vergoeding van de kosten voor juridische bijstand.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. De aangeslotene heeft de klager ten onrechte beticht van fraude en hij heeft ten onrechte geweigerd de schade te vergoeden. De klager voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De klager heeft de aangeslotene niet misleid. Hij had hier geen reden toe. Hoewel de verklaringen van de klager en de tegenpartij op detail afwijkingen vertonen, kan hieruit niet kan worden geconcludeerd dat sprake is van opzet tot misleiding. Een ongeluk gebeurt in een split second en het is niet vreemd dat betrokkenen de details niet weten en vervolgens zelf gaan invullen. Daarnaast heeft de klager de brokstukken van de aanrijding direct opgeruimd. Dit verklaart dat er geen sporen zijn aangetroffen op de locatie van de aanrijding.
- Dat de klager de aangeslotene niet heeft misleid blijkt uit het door [naam expertise-bureau] opgemaakte onderzoeksrapport. De heer [X] is ter zake deskundig. Hij doet namelijk heel veel onderzoek voor bijvoorbeeld verzekeraars in gelijksoortige kwesties. De door OAN en CED opgemaakte onderzoeksrapporten zijn onbetrouwbaar. Er heeft namelijk geen reconstructie plaatsgevonden. Daarnaast bestaan de rapporten uit meningen, aannames (op persoonlijk vlak) en vooroordelen waaruit blijkt dat de rapporten niet zijn gebaseerd op grondig onderzoek naar de feiten.
- De aangeslotene heef geen aangifte gedaan tegen de klager. De klager is dus niet strafrechtelijk vervolgd en hij is aldus ook niet veroordeeld. Kennelijk is de aangeslotene ook niet zeker van zijn zaak.
- De registratie van de persoonsgegevens van de klager in de interne- en externe registers voldoet niet aan de subsidiariteit. Ook is de registratie in het EVR niet proportioneel. Het betreft namelijk een registratie voor maar liefst acht jaar.

Het verweer

3.3 De aangeslotene heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de klager. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. De beoordeling

4.1 De commissie moet allereerst nagaan of de klacht van de klager in zijn volle omvang behandelbaar is. Pas nadat de commissie tot het oordeel komt dat de klacht behandelbaar is, kan zij zich buigen over de vordering van de klager.

Behandelbaarheid klacht

4.2 In artikel 1 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder te noemen: het Reglement) staat, voor zover hier van belang, dat de commissie ‘Klachten’ behandelt van ‘Consumenten’ over ‘Financiële Diensten’.

4.3 Het begrip Consument is nader ingevuld in artikel 60 van het Reglement en luidt als volgt:

'Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. Wordt de overeenkomst evenwel gesloten voor doeleinden die deels binnen en deels buiten in de vorige volzin genoemde activiteit van de persoon liggen (gemengde overeenkomsten) en is het oogmerk van die activiteit zo beperkt dat het binnen de algehele context van de overeenkomst niet overheerst, dan dient die persoon eveneens als Consument te worden aangemerkt. Onder het begrip Consument wordt tevens begrepen:
a) een rechtspersoon waarvan de doelstelling zozeer is gericht op het particuliere belang van een of meer natuurlijke personen die aandeelhouder(s) of bestuurder(s) of lid van deze rechtspersoon zijn, dat deze als een verlengstuk van die natuurlijke persoon of personen kan worden beschouwd; voorbeelden hiervan zijn persoonlijke pensioenvennootschappen en verenigingen van eigenaars. Beslissend is of de rechtspersoon in wezen een verlenging is van de persoon van Consument in diens hoedanigheid van Consument.
b) de deelnemer aan een pensioenregeling, zoals bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet in zijn hoedanigheid van verzekerde natuurlijke persoon van de overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule.
c) de natuurlijke persoon die een eigen vorderingsrecht ontleent aan een overeenkomst van verzekering alsmede degene die als derde-benadeelde aan de wet een eigen recht op schadevergoeding ontleent tegen een verzekeraar. Hieronder valt niet de zogenoemde 'directe actie' van art. 7:954 Burgerlijk Wetboek.
d) de natuurlijke persoon met een Privacyklacht.'

4.4 Uit de stukken blijkt dat de klager geen contractspartij is bij de overeenkomst van autoverzekering die de partner met de aangeslotene heeft gesloten. De klager is slechts verzekerde op de verzekering maar geen verzekeringnemer. De klager heeft geen Financiële dienst van de aangeslotene afgenomen, althans dit is de commissie niet gebleken. Hoewel de klager herstel vordert van de opgezegde verzekeringen en vergoeding van de schade die hij heeft geleden door een noodzakelijke snelle overstap, kan de commissie niet vaststellen dat aan het voornoemd gevorderde een contractuele relatie tussen partijen ten grondslag heeft gelegen. De aangeslotene betwist namelijk verzekeringen van de klager te hebben opgezegd en de klager heeft nagelaten zijn vordering te onderbouwen. Dit betekent dat niet is voldaan aan het eerste deel van de omschrijving van het Consument-begrip. Dit betekent dat de vorderingen van de klager niet behandelbaar zijn.

4.5 Hierop gelden echter de volgende uitzonderingen. Als uitbreiding van de algemene omschrijving van het begrip Consument staat in artikel 60 onder d Reglement dat een natuurlijke persoon met een privacyklacht ook een Consument is. In dit geval heeft de klager er onder meer bezwaar tegen dat de aangeslotene zijn persoonsgegevens in diverse registers heeft opgenomen.

Artikel 60 onder d Reglement brengt mee dat deze privacyklacht van de klager behandelbaar is. Hieraan doet niet af dat in deze kwestie niet de klager maar de partner de Financiële dienst van de aangeslotene heeft afgenomen. Het Reglement eist niet dat de privacyklacht uit een Financiële dienst voortvloeit die de klager heeft afgenomen. Voor de behandelbaarheid van een privacyklacht is noodzakelijk en voldoende dat de registratie van de persoonsgegevens van de klager voortvloeit uit een Financiële dienst. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2019-454, 2019-535, 2020-544 en 2020-809, te raadplegen op www.kifid.nl. De opname van de gegevens van de klager in de Gebeurtenissen-administratie, het IVR, het Incidentenregister en het EVR, de melding bij het CBV en het verzoek tot rectificatie vloeit voort uit de claim die de partner op haar autoverzekering heeft ingediend en die verzekering is een Financiële dienst. Voor dit deel is de klacht en vordering van de klager dus wel behandelbaar.

4.6 De klager vordert ook dat de aangeslotene hem de onderzoekskosten kwijtscheldt. Uit de stukken in het dossier volgt dat de aangeslotene onderzoek heeft laten verrichten. De uitkomsten van dit onderzoek hebben bijgedragen aan zijn beslissing de persoonsgegevens van de klager te registreren. De aanspraak van de aangeslotene op vergoeding van de onderzoekskosten hangt dus nauw samen met de registratie van de persoonsgegevens van de klager. Om die reden komt de vordering tot kwijtschelding van de onderzoekskosten in het kader van de behandelbaarheid van de zogenoemde privacyklacht ook voor behandeling in aanmerking.

Inhoudelijke behandeling van de klacht - registratie van de persoonsgegevens

4.7 De commissie zal hierna de vraag beantwoorden of de aangeslotene de persoonsgegevens van de klager mocht opnemen in de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidenten-register, het EVR, of de aangeslotene van de registratie in het Incidentenregister melding mocht doen bij het CBV en of de aangeslotene een rectificatie in verband met het verstrekken van gegevens aan derden moeten versturen.

Registratie in het Incidentenregister en EVR

4.8 De aangeslotene heeft de persoonsgegevens van de klager geregistreerd in het Incidenten-register en in het EVR. Opname van persoonsgegevens in deze registers, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene verstrekkende consequenties hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het externe verwijzingsregister vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de betrokkene zullen weigeren.

Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van de aangeslotene voor opname van de persoonsgegevens van de klager in de genoemde registers.[1]

4.9 De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is alleen gerechtvaardigd als dat gebeurt in overeenstemming met de daarvoor geldende regels, waaronder het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol). Beoordeeld moet worden of de aangeslotene voldoet aan de vereisten van het Protocol, zodat van een rechtmatige registratie kan worden gesproken.

4.10 Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. Of de aangeslotene wel of geen contractuele relatie heeft met de persoon die hij wil registreren, is hierbij niet relevant. In het Protocol wordt namelijk in het algemeen gesproken over de 'betrokkene' als degene 'op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft'.

De strafrechtelijke aard van de te verwerken gegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling of het doen van aangifte is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een redelijk vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoons-gegevens in voldoende mate moeten vaststaan.[2] Bij bevestigende beantwoording van deze vraag dient voorts, overeenkomstig artikel 6 onder f van de AVG, en artikel 5.2.1 sub c van het Protocol, te worden beoordeeld of op grond van een en ander opneming in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur.

---

[1] Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, r.o. 4.3 en GC Kifid 2017-717 onder 4.2.

[2] Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4.

4.11 De commissie concludeert dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude, zodat voldoende is komen vast te staan dat de klager betrokken is geweest bij gedragingen die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. Hiervoor is het volgende redengevend.

4.12 De aangeslotene betoogt dat op basis van de onderzoeksrapporten van OAN geconcludeerd kan worden dat er door de klager is gefraudeerd waarbij door hem opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken is gegeven. De door de klager en de tegenpartij gegeven toedrachtomschrijvingen wijken op essentiële punten van elkaar af. Daarnaast blijkt uit het rapport dat de botscontacten tussen de auto's niet op de geschetste wijze kunnen hebben plaatsgevonden. Uit het schadebeeld van de Chrysler blijkt dat deze aan de rechterzijde van achteren naar voren beschadigd is geraakt. Op de foto van de Chrysler is zichtbaar dat de rechtervoorzijde ook beschadigd is geraakt. Over een deel van deze schade is tape geplakt waardoor een deel van de schade niet zichtbaar is. Wel is zichtbaar een horizontale veegschade op de rechter voorvelg een aanstoot-schade op de rechter voorband. De onderzoeker leidt hieruit af dat het voertuig op het moment van de schade vrijwel stil gestaan moet hebben. Dit sluit niet aan bij de verklaringen zoals deze door de klager en de tegenpartij zijn afgelegd. Daarnaast zit er kras- en veegschade aan de rechter onderzijde van de voorbumper van de Chrysler. Deze sporen zitten op hoogte van ongeveer 20 tot 30 centimeter. Bij de Dodge zit de onderrand van de bumper op ongeveer 40 centimeter, zodat geconcludeerd kan worden dat deze schade niet past bij het botscontact met de Chrysler. Daarnaast heeft ook CED geconcludeerd dat het schadebeeld niet strookt met de opgegeven gebeurtenis.

4.13 Op grond van hetgeen aangeslotene op basis van de onderzoeksrapporten van OAN naar voren heeft gebracht is de commissie van oordeel dat het vermoeden van de aangeslotene dat de schade aan de Chrysler en Dodge niet (volledig) is ontstaan tijdens de gestelde schadegebeurtenis gerechtvaardigd is.

4.14 De klager heeft onvoldoende tegenbewijs geleverd om dit vermoeden te ontkrachten. Teneinde de bevindingen van OAN en CED te ontkrachten heeft de klager een onderzoek laten verrichten door [naam expertisebureau]. [naam expertisebureau] concludeert in zijn rapport dat OAN uitgaat van de verkeerde stootrichtingen waardoor het rapport een verkeerde voorstelling van zaken geeft en dat CED bij de computeranalyse uitgaat van verkeerde aannames. Naar aanleiding van de bevindingen van [naam expertisebureau] hebben zowel OAN als CED aanvullend gerapporteerd. Beide expertisebureau's hebben in hun aanvullende rapportage de bevindingen van [naam expertisebureau] gemotiveerd betwist. De klager heeft de aanvullende rapporten niet gemotiveerde betwist. Zij heeft zelf geen aanvullende reactie van een deskundige overgelegd.

Verder valt het de commissie op dat [naam expertisebureau] in zijn rapport geen verklaring geeft voor de constatering van OAN dat de kras- en veegschade op de Chrysler en de Dodge op verschillende hoogtes zit. Dat uit deze bevindingen van OAN geconcludeerd kan worden dat de schade aan de Chrysler niet past bij het botscontact tussen de Dodge en de Chrysler wordt niet door [naam expertisebureau] betwist. Daarnaast kan uit de verklaring van de getuige de heer O. hooguit worden geconcludeerd dat hij de Chrysler en de Dodge heeft waargenomen op de ongevallocatie, maar hieruit kan niet worden afgeleid dat de aanrijding heeft plaatsgevonden op de door de klager geschetste wijze en dat de schade aan de auto's tijdens deze aanrijding is ontstaan. Ten slotte ziet de commissie geen aanleiding om, zoals de klager stelt, te veronderstellen dat de rapporten van OAN en CED niet deugdelijk zijn.

4.15 Uit de omstandigheid dat de schade aan de auto's niet kan zijn ontstaan door de gestelde schadegebeurtenis en de klager toch blijft volharden in zijn lezing, leidt de commissie bovendien af dat de klager opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven teneinde aangeslotene te bewegen tot uitkering van de schade aan de Chrysler en Dodge over te gaan terwijl op deze uitkering geen recht bestond.

4.16 Op grond van art. 5.2.1 onder c van het Protocol dient de aangeslotene bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen.[3] De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar.

4.17 De aangeslotene heeft de persoonsgegevens van de klager voor de duur van acht jaar in het Incidentenregister en EVR geregistreerd. Bij het bepalen van de duur van de registratie heeft de aangeslotene een afweging gemaakt waarbij hij in aanmerking heeft genomen dat er sprake is van een opzettelijk veroorzaakte schade en de fraude betrekking heeft op een aanzienlijk schadebedrag. De afweging is gemaakt door twee gecertificeerde Register Coördinatoren. Op zijn beurt heeft de klager geen omstandigheden aangevoerd die een kortere registratieduur rechtvaardigen. Het enkele gegeven dat gekozen is voor de maximumregistratieduur van acht jaar, maakt niet dat de duur van de registratie disproportioneel lang is. Hoewel niet is komen vast te staan dat de schade zelf opzettelijk is veroorzaakt, OAN spreekt in zijn rapport van 13 maart 2017 slechts een vermoeden uit, ziet de commissie geen aanleiding om te oordelen dat registratie niet gerechtvaardigd is dan wel de duur van de registratie in het Incidentenregister EVR verkort moet worden.

[3] Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9.

Melding Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit

4.18 Op grond van artikel 4.2.3. van het Protocol mogen de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld worden met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket. Dit is het CBV. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen mocht de aangeslotene het CBV van de registratie van de persoonsgegevens van de aangeslotene in kennis stellen. De aangeslotene hoeft de melding aan het CBV niet in te trekken.

Registratie in de GA en het IVR

4.19 De aangeslotene heeft de gegevens van de klager tot 29 maart 2025 ook opgenomen in zijn interne registers, de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de aangeslotene en de groep financiële ondernemingen waar de aangeslotene deel van uitmaakt. Ten tijde van het registreren van de persoonsgegevens van de klager, te weten 2017, was de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (hierna: GVPFI) nog van toepassing.

4.20 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. Daarnaast moet voor opname in de interne registers, op grond van artikel 4.3 sub f GVPFI, zijn voldaan aan de vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit. De commissie heeft onder 4.9 t/m 4.13 overwogen dat de feiten en omstandigheden de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van fraude door de klager en dat opname in de registers met externe werking is toegestaan. Nu aan de registratie in de interne registers hetzelfde feitencomplex ten grondslag ligt en deze registratie minder vergaand is, heeft de aangeslotene de gegevens ook in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR mogen opnemen.

Rectificatie aan alle organisaties die de aangeslotene heeft geïnformeerd

4.21 De klager vordert rectificatie aan alle organisaties die de aangeslotene heeft geïnformeerd omtrent de fraude waarbij de persoonsgegevens van de klager zijn gedeeld. Aangezien hierboven is geoordeeld dat de aangeslotene de persoonsgegevens van de klager mocht registreren kan het hem niet verweten worden informatie met derden te delen voor zover dit in overeenstemming is met het Protocol of het GVPFI.

Kwijtschelding onderzoekskosten

4.22 De commissie ziet geen aanleiding om de vordering van de klager tot kwijtschelding van de onderzoekskosten toe te wijzen. Er is sprake van fraude en de klager is op grond van artikel 6:162 BW verplicht de kosten te vergoeden die de aangeslotene heeft moeten maken om de fraude aan het licht te brengen.

5. De beslissing

De commissie stelt vast dat zij de klacht niet kan behandelen voor zover het niet betreft de privacyklacht en de kwijtschelding van de onderzoekskosten. Die vorderingen wijst de commissie af.

Deze uitspraak is 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.

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

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

5.1. Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister. a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.
b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(…)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.

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.