Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-385
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. C.E. Polak, leden en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 mei 2018
Ingediend door	: Klager
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 5 juni 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies
Bijlagen	: Enkele relevante bepalingen uit de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 en het Protocol Financiële Dienstverlening van 23 oktober 2013.

Samenvatting

Autoverzekering. Diefstal van auto. Registratie persoonsgegevens. Verzekeraar heeft de schade-uitkering aan Klager geweigerd. Gesteld wordt door Verzekeraar dat Klager opzettelijk en op oneigenlijke gronden heeft getracht een hogere uitkering te verkrijgen dan waarop hij op grond van de verzekering recht had, meer in het bijzonder dat hij in dat kader onwaarheden heeft verteld over de aanschafprijs en de geplaatste verkoopadvertenties. Klager is het oneens met Verzekeraar en vordert de dagwaarde van zijn gestolen auto, een vergoeding voor smartengeld voor hem en zijn familie, teveel betaalde premie, collegegeld, huurkosten en het herstel van de schadevrije jaren. Daarnaast vordert Klager dat zijn persoonsgegevens uit de registers worden verwijderd. De Commissie verklaart de klacht van Klager niet behandelbaar op grond van artikel 60 Reglement – met uitzondering van de klacht over de schending van de privacy door de registratie van zijn persoonsgegevens in de registers. De Commissie wijst de klacht af over de schending van de privacy door de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR.

1. Waar gaat het om?

1.1. Op 24 maart 2016 heeft Klager een [merk auto] gekocht. Hij heeft de auto via Voogd & Voogd (hierna Gevolmachtigde) bij Verzekeraar verzekerd. Op 13 april 2016 heeft Klager de auto bij Gevolmachtigde als in de nacht van 12 op 13 april 2016 gestolen opgegeven en heeft hij om uitkering van de diefstalschade verzocht.

1.2. Gevolmachtigde heeft CED Expertise opdracht gegeven de schade te onderzoeken en vast te stellen.

Na de rapportage heeft Gevolmachtigde Verzekeraar verzocht het dossier over te nemen, omdat uit de rapportage van CED de volgende onderzoeksindicatoren naar voren zijn gekomen:

- Klager heeft de verzekering per 1 april 2016 omgezet van een WA naar een WA/Casco dekking;
- Klager ontkende aanvankelijk dat hij de auto op of rond 1 april 2016 voor een bedrag van € 4.500,00 te koop had aangeboden, totdat de onderzoeker hem de advertentie toonde;
- de vorige eigenaar, van wie Klager de auto had gekocht, heeft verklaard dat zij de auto, anders dan Klager beweerde, niet voor € 6.500,00 heeft verkocht, maar voor het veel lagere bedrag van € 3.200,00. Zij heeft de auto via een Marktplaatsadvertentie aangeboden voor een bedrag van € 4.000,00.

1.3. Verzekeraar heeft het onderzoeksbureau Confid opdracht gegeven de schadeclaim nader te onderzoeken. Op grond van het uitgebrachte rapport heeft Verzekeraar de schade afgewezen en heeft hij een aantal maatregelen genomen. In de afwijzingsbrief heeft hij hierover het volgende geschreven:

"(…) samengevat stellen wij vast dat:
- *de auto kort na de aanschaf en het sluiten van de verzekering als gestolen is opgegeven;*
- *de verzekering is kort voor de opgegeven diefstal uitgebreid van WA naar WA/Casco;*
- *de auto kort na het afsluiten van de verzekering en kort voor de opgegeven diefstal te koop werd aangeboden en [Klager] dit herhaaldelijk ontkende*
- *de verkoopster van de auto aannemelijk en geloofwaardig verklaarde over de prijs waarvoor zij de auto verkocht. De verklaring van [Klager] is op dit punt volstrekt ongeloofwaardig*
- *[Klager] bewust een hogere aankoopprijs opgaf met de intentie een hogere vergoeding te krijgen en hij ons daarmee bewust probeerde te misleiden*
- *[Klager] een casco dekking afsloot op het moment dat de auto toen al te koop stond*
- *de diefstal niet is aangetoond en [Klager] geen medewerking verleende."*

Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Klager geregistreerd in de volgende registers voor de duur van drie jaar:

- de gebeurtenissenregistratie (GA) vanaf 2 juni 2016
- het interne verwijzingsregister (IVR) vanaf 2 juni 2016
- het externe verwijzingsregister (EVR) vanaf 13 maart 2017

Daarnaast is het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) van het Verbond van Verzekeraars op de hoogte gebracht van de registratie in het Incidentenregister.

1.4. Klager vordert dat de dagwaarde van de gestolen auto aan hem wordt uitgekeerd en dat zijn persoonsgegevens uit de registers worden verwijderd. Klager ontkent dat hij fraude heeft gepleegd. Als bewijs dat hij € 6.500,00 voor de auto heeft betaald, heeft hij de expert schriftelijke bewijzen van pintransacties overhandigd en heeft hij verklaard dat hij ook geld heeft geleend van een vriend. Om reden van privacy wil Klager de naam van die vriend niet noemen. Klager vindt dat hij onrechtvaardig wordt behandeld, omdat er meer waarde wordt gehecht aan het verhaal van de verkoopster dan aan zijn verhaal. Tevens maakt de aankoopprijs volgens Klager voor de uitkering niet uit, omdat de uitkering wordt gebaseerd op de dagwaarde en deze is vastgesteld door de expert. Daarnaast voert Klager aan dat Verzekeraar niet voldoet aan de hoge eisen die gesteld worden aan het registreren van zijn persoonsgegevens.
Klager wenst herstel van zijn schadevrije jaren. Hij stelt dat zijn schadevrije jaren niet worden vrijgegeven door Verzekeraar, waardoor hij deze niet in gebruik kan nemen bij het verzekeren van een auto.
Na dupliek heeft Klager aanvullend gevraagd om vergoeding voor smartengeld voor hem (en zijn familie), teveel betaalde premie, collegegeld en huurkosten.

1.5. Partijen hebben ter zitting van 26 maart 2019 hun standpunten toegelicht.

1.6. De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de stukken die partijen in de procedure hebben ingebracht, al dan niet voorzien van de daarbij behorende bijlagen te weten: het klachtenformulier van Klager, het verweerschrift van Verzekeraar, de reactie hierop van Klager, de aanvullende reactie van Verzekeraar, een toevoeging van Klager, de laatste reactie van Verzekeraar en de door partijen gegeven mondelinge toelichting ter zitting.

2. Beoordeling

Is Kifid bevoegd voor de behandeling van de klacht?

2.1 Uit de stukken in het dossier en hetgeen ter zitting is besproken is gebleken dat Consument niet alleen de auto waarover het geschil bestaat te koop heeft aangeboden op Marktplaats, maar in grote getalen auto's op Marktplaats te koop heeft aangeboden. Gelet hierop moet de Commissie ambtshalve beoordelen of Klager beschouwd kan worden als '*consument*' in de zin van artikel 60 van het Reglement en dus of Kifid bevoegd is de klacht van Klager te behandelen.

2.2 De Commissie is van oordeel dat zij de klacht van Klager – met uitzondering van de klacht over de schending van de privacy door de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister (hierna: IR) en het EVR – niet kan behandelen.

Ter zitting heeft de Commissie vragen gesteld over het Marktplaatsaccount van Klager, de contactgegevens van de verkoper via het Marktplaatsaccount en de advertenties van Klager. Klager heeft ter zitting verklaard dat hij eigenaar is van het Marktplaatsaccount waarop hij de auto te koop had aangeboden. De verkoop van zaken wordt gedaan onder de naam *'Bram'* waarbij het telefoonnummer van Klager wordt gebruikt als contactpersoon voor de aangeboden zaken. Verzekeraar heeft ter zitting gesteld dat in het jaar 2015/2016 meer dan 53 advertenties zijn geplaatst waarin meerdere auto's en onderdelen van auto's te koop zijn aangeboden en waarbij Klager als contactpersoon fungeerde. Klager ontkent niet dat er zoveel advertenties zijn geplaatst en geeft aan dat hij zijn vrienden, waarvan hij geen namen wil noemen, gebruik laat maken van dit account om de zaken te verkopen. Klager zegt dat hij geen autohandelaar is. Weliswaar geeft Klager aan dat hij het account laat gebruiken door vrienden om zaken te verkopen, dan wel dat hij werkzaamheden doet als een vriendendienst, maar hiermee is naar het oordeel van de Commissie onvoldoende aangetoond dat er geen sprake is van een handelsactiviteit. De Commissie overweegt hierbij dat Klager geen van zijn vrienden bij naam vermeldt, dat hij daarvoor geen aanvaardbare verklaring geeft, dat er sprake is van een grote hoeveelheid verkoopadvertenties die in een kort tijdsbestek - de Commissie beschikt over gegevens van een jaar - zijn geplaatst. Daarbij wordt nog de kanttekening geplaatst dat met het plaatsen en bijhouden van de verkoopadvertenties, en het onderhouden van contacten met belangstellende kopers, relatief veel tijd en werk is gemoeid. Dit maakt onwaarschijnlijk dat hij zoals hij heeft gesteld dit werk als particulier "er bij" doet en dan ook nog ten behoeve van een niet nader genoemde ander. De conclusie is dat Klager niet te beschouwen is als *'consument'* zoals bedoeld in het Reglement.

Klacht over het registreren van de persoonsgegevens van Klager

2.3 De Commissie is wel bevoegd de klacht van Klager over de registratie van zijn persoonsgegevens in de verschillende registers te behandelen, omdat die klacht een privacy klacht is in de zin van artikel 60 Reglement.

2.4 Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in meerdere registers. De gegevens zijn opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie, het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister van Verzekeraar, het Incidentenregister van Verzekeraar en het Extern Verwijzingsregister. Verzekeraar is tot registratie van de persoonsgegevens overgegaan omdat hij van mening is dat Consument hem opzettelijk heeft proberen te misleiden. In de kern gaat het er bij de beoordeling van de klacht dus om of voldoende is vast komen te staan dat Klager fraude heeft gepleegd en of de maatregelen die Verzekeraar daarom heeft getroffen terecht zijn geweest.

2.5 Registratie in de Gebeurtenissenadministratie en IVR heeft uitsluitend interne werking. Registratie in het Incidentenregister en EVR kan ook door andere maatschappijen worden ingezien. Omdat deze registratie een externe werking heeft gelden hiervoor strengere eisen.

De Commissie zal eerst beoordelen of de omstandigheden deze externe registratie rechtvaardigen.

De registratie in het Incidentenregister en het EVR

2.6 De criteria voor registratie in het incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het Protocol. De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR 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')). Voor de registratie in het EVR is vereist 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 GC Kifid 2018-377 onder 4.2 en 4.3, te vinden op www.kifid.nl).

Vereiste 1: een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld van fraude

2.7 De vraag is of Klager opzettelijk en op oneigenlijke gronden heeft getracht een hogere uitkering te verkrijgen dan waarop hij op grond van de verzekering recht had, meer in het bijzonder of hij in dat kader onwaarheden heeft verteld over de aanschafprijs en de geplaatste verkoopadvertenties. De Commissie is van oordeel dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld van fraude en legt uit waarom.

2.8 De verkoopster heeft verklaard dat zij de auto voor een prijs van € 4.000,00 te koop had gezet. De juistheid daarvan blijkt uit de advertentie van verkoopster op Marktplaats die Verzekeraar in de procedure heeft overgelegd. Consument heeft dit ook niet of onvoldoende betwist. De verkoopster heeft verder verklaard dat zij de auto uiteindelijk voor € 3.200,00 aan Klager heeft verkocht. Gezien de vraagprijs komt de verklaring van de verkoopster de Commissie aannemelijk voor. Dat de uiteindelijk overeengekomen koopprijs lager ligt dan de vraagprijs is in elk geval niet buitengewoon.

2.9 Klager stelt echter dat hij de auto voor € 6.500,00 heeft gekocht. Gezien de vraagprijs van verkoopster van € 4000,00 ligt dit niet voor de hand. De verkoopster heeft daarnaast verklaard dat de auto aan Consument is verkocht voor €3.200,00. Klager heeft nagelaten te verklaren waarom hij € 2.500,00 méér voor de auto heeft betaald dan de vraagprijs. Verder heeft Klager slechts aangetoond dat hij een bedrag van € 2.000,00 heeft opgenomen ter betaling van de koopprijs. De Commissie vindt de verklaring van Klager dat hij het resterende deel van de koopprijs van een vriend had geleend onaannemelijk. De door Klager overgelegde bewijzen tonen aan dat een bedrag al in januari 2016 is opgenomen, terwijl Klager de auto pas eind maart 2016 heeft gekocht. De relatie tussen dit bedrag en de aankoop van de auto is daarmee onduidelijk. Bovendien heeft Klager geweigerd de naam van de vriend te noemen.

De Verzekeraar en de Commissie waren daardoor niet in staat de lezing van Klager te verifiëren. De consequenties van die weigering komen voor rekening van Klager.

2.10 De Commissie betrekt bij haar oordeel de omstandigheid dat Klager, na herhaalde ontkenningen, alsnog heeft verklaard dat hij eigenaar is van het Marktplaatsaccount. Via dit account zijn in een jaar tijd 53 advertenties van auto's te vinden en auto onderdelen te koop aangeboden; eveneens is daarop de auto vlak na aankoop te koop aangeboden voor een bedrag van € 5.250,00. Uitgaande van de lezing van Klager zou hij de auto kort na de aankoop met verlies hebben willen verkopen. Klager verklaart dat hij een andere auto had gezien die hij hoe dan ook wilde hebben. Hij wilde daarom deze auto snel verkopen en nam daarmee een lagere prijs voor lief. Mede gelet op de hiervoor beschreven feiten en omstandigheden komt dit de Commissie niet plausibel voor. Klager heeft nog aangevoerd dat de koopprijs niet relevant is voor de dagwaarde van de auto. De Commissie laat in het midden of deze stelling juist is. Ook wanneer er sprake is van een frauduleuze intentie, kan hiervoor een sanctie gerechtvaardigd zijn (zie hiervoor GC Kifid 21 februari 2019, 2019-136).
Het is aan Klager om de bewezen feiten van Verzekeraar te weerleggen, maar Klager heeft dit nagelaten. Nu Verzekeraar tevens door Klager niet de kans is geboden de verklaring van Klager te verifiëren, draagt Klager daarmee het risico van de gevolgen die hieraan worden verbonden. De Commissie is aldus van oordeel dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld van fraude. Hiermee is voldaan aan de eerste vereiste voor de registratie in het EVR.

Vereiste 2: is de registratie proportioneel?

2.11 Op grond van artikel 5.2.1 sub c van het Protocol moet Verzekeraar bij de registratie een proportionaliteitsafweging maken en 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. Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9. 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. Verzekeraar heeft besloten de gegevens van Klager voor een duur van drie jaar te registreren vanaf 13 maart 2017, het moment dat het onderzoek is afgerond en in het EVR is ingeschreven bij de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Verzekeraar heeft bij deze beslissing meegewogen dat Klager de waarde van de auto in zijn voordeel wilde beïnvloeden en dat hij bij herhaling niet de waarheid heeft verteld over de aankoopprijs en geplaatste advertenties voorafgaand aan de vermeende diefstal. Een dergelijk opzet tot misleiding kan volgens Verzekeraar een registratie van 8 jaar opleveren. Verzekeraar heeft echter gekozen voor een registratie van drie jaar gezien de hoogte van het schadebedrag.

De Commissie oordeelt dat, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie en de duur daarvan niet disproportioneel is. Van omstandigheden die tot verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden is de Commissie niet gebleken.

2.12 Gelet op het bovenstaande dient ook deze registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

De registratie in de Gebeurtenissenadministratie in het IVR

2.13 Verzekeraar heeft de gegevens van Klager ook opgenomen in zijn interne registers, de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister (hierna 'IVR'). Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van Verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waar Verzekeraar deel van uitmaakt. De Gebeurtenissen-administratie 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 Persoons-gegevens Financiële Instellingen (hierna 'GVPFI')). De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken. In het Intern Verwijzingsregister kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die betrokken is geweest bij een 'gebeurtenis'. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar ook heeft mogen overgaan tot het registreren van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. 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. Gelet op hetgeen onder 2.6 is overwogen is sprake van een gebeurtenis in de zin van voornoemd artikel.
Op grond van artikel 4.3 sub f GVPFI dient ook deze registratie proportioneel te zijn. Gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële instelling, is de duur van drie jaren proportioneel. Wel merkt de Commissie op dat de registraties in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR eerder komen te vervallen dan de registratie in het EVR, namelijk per 2 juni 2019.

Conclusie

2.14 Een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld van fraude door Klager is gerechtvaardigd. Als vaststaand moet worden aangenomen dat Klager fraude heeft gepleegd. De maatregelen die Verzekeraar heeft getroffen zijn terecht.

3. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht van Klager – met uitzondering van de klacht over de schending van de privacy door de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister (hierna: IR) en het EVR – niet behandelbaar.
De Commissie wijst de klacht af over de schending van de privacy door de registratie van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

Bijlagen

Relevante artikel uit ons Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies

(…)
Artikel 60 Begrippen
In dit Reglement wordt verstaan onder:

Consument: 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:
(…)
d) de natuurlijke persoon met een Privacyklacht.
(…)

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.