

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-136
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. B.F. Keulen, leden
en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 februari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. N.V. Interpolis Schade, gevestigd te Tilburg,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 21 februari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft onware informatie gegeven bij het melden van de schade. Hij heeft gemeld dat de schade is ontstaan op één datum terwijl vaststaat dat een deel van de schade al eerder was ontstaan. Beide schades zijn gedekt onder de verzekering. De Commissie heeft vastgesteld dat Consument de onware opgave heeft gedaan met het doel een uitkering te krijgen waarop hij dacht geen recht te hebben. Op grond van artikel 7:941 lid 5 BW vervalt het recht op dekking. Deze sanctie is het gevolg van de frauduleuze intentie van Consument. Verzekeraar mocht in zijn Gebeurtenissenadministratie opnemen dat sprake was van aantoonbare fraude door Consument. De vordering tot uitkering voor de schade en doorhaling van de registratie wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument van 24 februari 2018;
- de brief van Consument van 1 maart 2018;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 13 juni 2018;
- de aanvullende reactie van Verzekeraar van 23 juli 2018;
- de aanvullende reactie van Verzekeraar van 27 augustus 2018;
- de reactie van Consument van 2 november 2018;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 november 2018 en zijn aldaar verschenen.

Na de hoorzitting onder leiding van de voorzitter is de Commissie met twee leden uitgebreid tot een meervoudige kamer. Partijen zijn daarvan tijdig voor deze uitspraak in kennis gesteld.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een woonhuisverzekering bij Verzekeraar. Op 2 januari 2018 heeft hij telefonisch schade gemeld aan de garagedeur van zijn woonhuis. Verzekeraar heeft hiervan de volgende notitie gemaakt:

*“vuurwerk tegen garagedeur gekomen
schade aan deur, zowel deuk als brandschade
sectionaal roldeur, deur 3 a 4 jr. oud.”*

2.2 Op 25 januari 2018 heeft een medewerker van de afdeling Speciale Zaken van Verzekeraar telefonisch contact met Consument opgenomen. De opname van het gesprek maakt onderdeel uit van het dossier. Voor zover relevant, is in dat telefoongesprek het volgende besproken:

V = Verzekeraar

C = Consument

“(…)

V: We hebben een schademelding ontvangen aan de garagedeur, en kunt u nog een keer vertellen wat er precies gebeurd is?

C: Nou, Oud op Nieuw waren we niet thuis en toen kwamen we thuis en toen zagen we chaos voor onze garagedeur. En er waren pijlen op de weg gekomen. (...) [De heer X], dat is onze... die de garagedeur geleverd heeft, en die heeft ernaar gekeken en die heeft gezegd dat wat er op de papieren stond, dat is u toegestuurd allemaal.

V: Ja, heb ik gekregen inderdaad.

C: en ehh, teleurstellend, want ik steek 's nachts geen vuurwerk af. En eh, je krijgt het op je bord. (...)

V: Maar u vertelde, we troffen chaos aan. Kunt u vertellen wat u dan zag?

C: Met boze ogen zie je het, (...) kruitdampen enzo... (...).

(...)

V: En nou hebben wij foto's gekregen, van [de heer X] inderdaad, dat gaat om een rond wit gat, zet hij op de foto. Dat is eigenlijk de meest in het oog springende schade. Klopt dat?

C: Ja, dat is wellicht een vuurpijl geweest, mag ik aannemen. (...)

V: Oké, duidelijk. Dus het gaat om die schade. En hoe vaak komt u bij de garagedeur [Consument], ziet u die vaak?

C: Ja... die zie... ik kijk meestal naar mensen.

V: Dat snap ik maar, of u vaak, moet u daar vaak zijn met de auto bijvoorbeeld?

C: Tuurlijk wel, die staat naast de deur, die garage.

V: Naast de deur, dus u ziet 'm wel regelmatig.

C: Ja.

V: En die garagedeur, voordat dit gebeurde, was die helemaal in orde?

C: Ja, zeker.

V: (...) Dus u weet eigenlijk zeker dat dit met Oud en Nieuw gebeurd moet zijn.

C: Oh ja ja ja ja, zulke gekke streken haal ik zelf niet uit.

V: Ja, het is namelijk zo dat, er bestaat een programma. Er rijden regelmatig van die auto's rond met een camera op het dak. Ik weet niet of u dat kent, die maken eens per jaar opnames van straatbeelden, en dat is van uw garagedeur ook gebeurd. En dat is gebeurd op 13 juli 2017, is er een foto gemaakt. En dan is dat gat gewoon al heel duidelijk zichtbaar op die foto, meneer.

C: Ja, nou, nou moet ik bekennen. Het is vorig jaar gebeurd. En nu weer, en nu weer.

V: Ok, maar dat gat is van vorig jaar.

C: Ja.

V: En maar waarom hebt u dat dan, waarom meldt u nu dan...

C: Omdat ik niet wist dat ik bij Interpolis dat verzekerd had.

V: Oké, dus toen besloot u om aan te geven dat het nu dit jaar

C: Nu is er weer geschoten en zo, en nu heb ik het aangegeven.

V: (...) Wat u nu eigenlijk feitelijk doet, is een onware opgave. U geeft ons verkeerde informatie. En dat heeft tot gevolg dat de schade überhaupt niet vergoed wordt. Daarnaast kan het ook nog andere gevolgen hebben, dan wordt er gekeken is er nog vertrouwen in u. Nou geloof ik op zich wel wat u zegt. (...)

(...)

C: (...) Ik ga bewust niet gelijk naar mijn verzekeringsmaatschappij want ik dacht dat ik... en ik ehh... nouja goed...

V: (...) Dan vragen wij ons af waarom vertelt die meneer dat het afgelopen jaar is gebeurd als duidelijk is dat dat niet zo is. Nou u hebt nu uitgelegd waarom dat zo is, want ik begrijp dus dat u niet wist dat u hiervoor verzekerd was.

C: Nee.

V: Ja, ja dan had u eigenlijk bij uw schademelding moeten aangeven, dit is van vorig jaar, en dit is er nu gebeurd.

C: Nou goed, als ik dat niet kan herstellen... (...).

V: (...) Wat is, is dat er eigenlijk beoordeeld moet gaan worden, is of er vertrouwen is. Dat is wat mij betreft zeker nog wel. Ik merk ook dat het u raakt. En ik zie ook geen reden om uw polis of iets dergelijks op te gaan zeggen. Dus wat ons betreft kunt u prima verzekerd blijven bij ons. Alleen het gevolg van wat u nu gedaan hebt, is wel dat de schade afgewezen wordt. En wat mij betreft wil ik het daar verder bij laten.

C: Ik mag blij zijn...

(...)

V: Ik snap dat u teleurgesteld bent, maar het begint er wel mee dat u ons verkeerde informatie geeft.

(...).

(...)

C: Ik heb nu schade aan de garagedeur, weer. En ik had al schade, toen met die pijlen. Dus ik heb nu schade ook, aan die deur.

V: Maar waarom vertelt u dat dan niet gewoon als wij ernaar vragen. Wat is de reden dat u verkeerde informatie geeft. Waarom doet u dat?

C: U vraagt me nou... ja... nou ja... nou. Ik vind het heel erg, maar...

V: Ik probeer te begrijpen waarom u het gedaan hebt, waarom u niet gewoon eerlijk antwoord hebt gegeven.

C: Omdat ik... ja, nou... weet u hoe duur... ja. Er is schade en ik wist niet dat het verhaalbaar was. En er was weer schade nu met die garagedeur en dan denk ik van ja... moedeloos. En dan heb ik gebeld met [de heer X] ook nog en die zei van, daar bent u voor verzekerd. En nou lig ik op de grond en moet u mij afmaken blijikbaar. En ik vind het heel erg.

V: (...) Ik heb aan u gevraagd waarom verklaart u daar verkeerd over, waarom bent u daar niet eerlijk over, en daar geeft u maar geen antwoord op.

C: Omdat ik daar niet bij stil stond. Ik dacht... ik... nou...

(...)

C: Maar er zit geen vergoeding meer in?

V: Nee, nee dat sowieso niet meneer. En daarnaast, wat ik al aangaf ik vind het niet nodig om polissen op te zeggen of om u extern te registreren, (...).

C: Als ik het wel vermeld had, gewoon, van vorig jaar, dan was er geen punt geweest.

V: Nee, dan was het geen punt geweest. Maar blijikbaar is er iets geweest waardoor u gedacht hebt dat u het niet moest vermelden.

C: Nee, ik wist niet dat het vorig jaar verzekerd was.

V: Dus dat is de reden geweest dat...

C: Ja.

V: Begrijp ik het goed dat u dacht van nou als ik het eerlijk zeg dan krijg ik geen vergoeding.

C: Nee, ik ik... Ja, dat dacht ik ja. Dan ben ik te laat met die aanmelding. Dat is het enige. Ik dacht dat ik niet verzekerd was. Nu kwam het weer en ja, dat heb ik in één ding gedaan. Maar ja, ik dacht dat ik te laat was ja.

(...)

C: Maar die vergoeding, daar gaat het om.

V: Ja, nou dat gaat sowieso niet gebeuren meneer. Wat u eigenlijk gedaan hebt, is, u dacht dat iets niet verzekerd was, dus u hebt het verhaal aangepast zodat u dacht dat het wel verzekerd was

C: Nee, nee. [De heer X] zei van, dat valt onder de schade. En ik heb het gemeld want ik had nu weer schade en dan is het in één van die garagedeur gedaan, en dat is nou in één keer gebeurd. Dus dat is het.

V: Dat neemt niet weg dat u niet eerlijk bent geweest over wanneer dat grote ronde gat ontstaan is.

(...)

C: Het jaar daarvoor is het gebeurd. Die schade is wel mij berokkend."

- 2.3 Per e-mail van 1 februari 2018 heeft Verzekeraar Consument meegedeeld dat hij hem bewust onjuist heeft geïnformeerd over de schade en dat hij daarom, op grond van artikel 4.2 van de Algemene Voorwaarden van de verzekering, geen vergoeding voor de schade ontvangt. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar opgenomen in haar interne register.
- 2.4 Per e-mail van 7 februari 2018 heeft Consument Verzekeraar gevraagd zijn beslissing te heroverwegen. Verzekeraar heeft zijn standpunt gehandhaafd. Consument heeft vervolgens een klacht bij Kifid ingediend.
- 2.5 De voor de beoordeling van deze klacht relevante artikelen uit de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (hierna: “de GVPFI”) zijn als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het interne register van Verzekeraar en dekking onder de verzekering voor de schade aan de garagedeur.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.
- Zowel op 31 december 2016 als op 31 december 2017 is door vuurwerk schade aan de garagedeur ontstaan. Op beide momenten was Consument voor deze schade verzekerd. Bij het eerste schadegeval wist Consument echter niet dat hij daarvoor was verzekerd. Bij de tweede schade heeft de reparateur van de schade erop gewezen dat hij de schade bij zijn verzekeraar kon melden. Omdat het om twee evenementen ging, heeft Consument getwijfeld over de wijze waarop hij de claims moest indienen. Hij heeft kennelijk onjuist gehandeld door de evenementen niet apart te vermelden maar als één evenement, het moment dat de schade volledig was. Consument is wellicht te nonchalant omgegaan met de schademelding maar van het bewust verstrekken van onjuiste informatie is geen sprake. Consument had niets te verbergen, hij wist dat hij voor beide evenementen was verzekerd.
 - In het gesprek met de medewerker van Verzekeraar, voelde Consument zich onder druk gezet door de mededeling dat de schade niet werd vergoed en de onjuiste melding aanleiding voor het beëindigen van zijn verzekeringen en externe registratie kon zijn. De medewerker was al overtuigd van haar conclusie dat Consument had gefraudeerd en heeft Consument niet als klant benaderd. Consument had aanvankelijk in het gesprek niet genoemd dat de schade op twee momenten was ontstaan, hij wist niet dat dat relevant was en de schade was na de jaarwisseling 2017-2018 volledig.

Na confrontatie met de bevindingen van Verzekeraar, heeft hij de melding van de schade aangevuld met de volledige informatie.

- Consument is een goede klant van Verzekeraar, en ging ervan uit dat hij ook zo werd behandeld. Hij is 71 jaar, heeft nog nooit een claim ingediend, is met het indienen van claims erg terughoudend en hij heeft nagenoeg al zijn verzekeringen bij Verzekeraar ondergebracht. Een vergissing is menselijk, de beschuldiging van frauduleus handelen is niet terecht. Verzekeraar had Consument hierin rechtsbijstand moeten verlenen.

Verzekeraar heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Zitting

- 4.1 Op de zitting is de geluidsopname van het gesprek tussen Consument en de medewerker van Speciale Zaken beluisterd in aanwezigheid van partijen.
- 4.2 Consument heeft bij het gesprek de volgende toelichting gegeven. In het gesprek heeft Consument in antwoord op de vraag waarom hij de beide schades als één evenement van 31 december 2017 heeft gemeld, gezegd dat hij voordien niet wist dat de schade bij Interpolis verzekerd was. Daarmee bedoelde hij dat hij begin 2017 niet wist dat de schade was verzekerd en dat hij de schade daarom toen niet had gemeld. Verder heeft Consument op de zitting nogmaals verklaard dat hij er bij het melden van de schade niet bij stil stond dat het relevant zou kunnen zijn om te melden dat het om twee evenementen ging. Over zijn mededeling in het telefoongesprek dat hij dacht dat hij te laat was, kon Consument, desgevraagd, op de zitting geen aanvullende verklaring geven.
- 4.3 Verzekeraar heeft ter zitting verklaard dat de vermelding in het Intern Verwijzingsregister is doorgehaald omdat het niet nodig is de eigen organisatie te waarschuwen voor Consument.

5. Beoordeling

Inleiding

- 5.1 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument onware informatie heeft gegeven bij het melden van de schade. Hij heeft gemeld dat de schade is ontstaan tijdens de jaarwisseling van 2017-2018 terwijl hij wist dat een deel van de schade al tijdens de jaarwisseling van 2016-2017 was ontstaan. Evenmin ter discussie staat dat zowel de schade die in 2016 is ontstaan als de schade die in 2017 is ontstaan, onder de dekking van de verzekering valt.

Opzettelijke misleiding en het recht op uitkering

- 5.2 De eerste vraag die de Commissie moet beantwoorden is of Consument opzettelijk een onware opgave heeft gedaan met het doel een uitkering te krijgen waarop hij dacht geen recht te hebben. De Commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en overweegt als volgt.
- 5.3 Consument heeft als verklaring voor het geven van de onjuiste informatie gesteld dat hij niet wist hoe hij de schades moest melden en dat hij dacht dat het niet relevant was om de twee schadedata te noemen. Uit de opname van het telefoongesprek blijkt evenwel dat Consument aan het begin van het gesprek op de vraag of de garage vóórdat de schade ontstond (de Commissie begrijpt voor 31 december 2017) nog helemaal in orde was, antwoordt met ‘Ja, zeker’. Vervolgens confronteert Verzekeraar Consument met het feit dat het gat in de garagedeur in juli 2017 al aanwezig was. Consument legt dan uit dat hij twijfelde of hij de eerste schade nog wel met succes kon melden. Hij heeft de schade om die reden als één schade gemeld. Gelet op de schademelding in samenhang bezien met de inhoud van het telefoongesprek, is de Commissie van oordeel dat Consument met de onjuiste informatie over de schade zoveel mogelijk een uitkering heeft willen zeker stellen waarvan hij dacht dat hij daar mogelijk voor een deel geen aanspraak (meer) op kon maken.
- 5.4 Het argument van Consument dat hij zich in het telefoongesprek met Verzekeraar onder druk gezet voelde en de indruk kreeg dat Verzekeraar al zijn verzekeringen wilde beëindigen alsmede wilde overgaan tot externe registratie van zijn persoonsgegevens, kan hem niet baten. Uit de opname van het telefoongesprek volgt dat Consument op een open vraag van Verzekeraar antwoordt dat de garagedeur voor 31 december 2017 in orde was. Consument zegt dit aan het begin van het telefoongesprek. Nadat Consument dit antwoord heeft gegeven, wordt hij door Verzekeraar geconfronteerd met het feit dat het gat in de garagedeur al wel vóór 31 december 2017 aanwezig was. De Commissie heeft ter zitting vastgesteld dat vanaf dit punt de toon van het gesprek verandert in die zin dat Verzekeraar kritische vragen stelt aan Consument om te achterhalen waarom Consument onwaar heeft verklaard. De Commissie begrijpt dat Consument zich vanaf dat moment op enigerlei wijze onder druk gezet heeft gevoeld. De Commissie vindt het evenwel gelet op het moment in het gesprek waarop Consument zegt dat de garagedeur vóór 31 december 2017 in orde was onaannemelijk dat Consument door die gevoelde druk, te goeder trouw, onjuist heeft verklaard. Daar komt bij dat Verzekeraar uitdrukkelijk heeft meegedeeld dat hij de verzekeringen *niet* opzegt en *niet* tot externe registratie overgaat.
- 5.5 De intentie van Consument Verzekeraar opzettelijk te misleiden brengt mee dat het recht op uitkering onder de verzekering vervalt. Dit volgt uit artikel 7:941 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Hiervoor is niet van belang of de misleiding achteraf gezien *relevant* was voor de dekking onder de verzekering. Zie ook r.o. 5.6 van Rechtbank Noord-Nederland 2 augustus 2017, ECLI:NL:RBNNE:2017:2956.

De sanctie van verval van recht is het gevolg van de *frauduleuze intentie* van Consument. De omstandigheid dat Consument onjuiste informatie heeft gegeven over een schade die gedekt was en Verzekeraar bij een geslaagde opzettelijke misleiding door Consument niet daadwerkelijk financieel benadeeld zou zijn geweest, brengt dus niet mee dat het recht op uitkering niet vervalt. De basis van de verzekeringsovereenkomst is vertrouwen. Een frauduleuze intentie van een verzekerde teneinde uitkering te ontvangen voor een schade waarvoor hij dacht niet te zijn verzekerd, schaadt dit vertrouwen en rechtvaardigt de consequentie dat het recht op dekking *geheel* vervalt nu ook het vertrouwen niet voor een *deel* wordt geschonden.

Registratie Gebeurtenissenadministratie

- 5.6 Vervolgens moet de Commissie beoordelen of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument moet verwijderen uit de Gebeurtenissenadministratie.
- 5.7 Aan de Gebeurtenissenadministratie is een Intern Verwijzingsregister (IVR) gekoppeld. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van Verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waarvan Verzekeraar deel 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. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken van Verzekeraar. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkelijk wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. Verzekeraar heeft de registratie in het IVR doorgehaald, de gegevens van Consument zijn dus alleen in de Gebeurtenissenadministratie opgenomen en daarom alleen voor de Afdeling Veiligheidszaken in te zien.
- 5.8 Op deze registers is de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (GVVFI) van toepassing. Opname in deze registers is toegestaan indien aan de vereisten die de GVVFI daarvoor stelt, is voldaan. Ingevolge artikel 4.1 GVVFI worden persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt. Van een zorgvuldige gegevensverwerking is sprake als de desbetreffende gegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verwerkt. Dit is nader uitgewerkt in artikel 4.3 en artikel 5 GVVFI. In essentie zijn er twee vereisten. In de eerste plaats moet er sprake zijn van een *gebeurtenis* in de zin van artikel 5.5.1 GVVFI. In de tweede plaats moet de registratie *proportioneel* zijn in de zin van artikel 4.3 sub f GVVFI. De Commissie is van oordeel dat aan deze vereisten is voldaan en dat Verzekeraar dus heeft mogen overgaan tot registratie in de Gebeurtenissenadministratie. De Commissie overweegt daartoe als volgt.

Gebeurtenis

5.9 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. Het gaat daarbij om zaken die de veiligheid en integriteit van de instelling, haar werknemers, klanten en overige relaties maar ook de financiële sector als geheel (kunnen) raken. Gebeurtenissen kunnen een kleine impact, maar ook grote gevolgen hebben. Het varieert van een klant die een medewerker heeft uitgescholden tot aan de medewerker en zijn eventuele medeplegers die miljoenen hebben verduisterd.

5.10 De Commissie heeft hierboven, onder 5.3-5.5 overwogen dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid. Deze feiten kunnen worden aangemerkt als een Gebeurtenis in de zin van de GVPFI. Verzekeraar mocht in zijn Gebeurtenissenadministratie opnemen dat sprake was van aantoonbare fraude door Consument.

Proportioneel

5.11 Op grond van artikel 4.3 sub f GVPFI dient de registratie in het IVR proportioneel te zijn. Dit houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor de betrokken consument. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn.

5.12 Consument heeft als bezwaar tegen de registratie met name aangevoerd dat hij zich daardoor vernederd voelt en dat hij zich in het telefoongesprek onder druk gezet voelde waardoor hij zich minder gelukkig heeft uitgelaten. Consument stelt dat hij nooit frauduleuze bedoelingen heeft gehad en altijd te goeder trouw jegens Verzekeraar heeft gehandeld. De Commissie is van oordeel dat de belangen van Verzekeraar bij registratie van de gegevens van Consument zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor Consument heeft. Daarbij weegt de Commissie mee dat de aanleiding van de registratie is dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft misleid. Verder is van belang dat de registratie in de Gebeurtenissenadministratie alleen kan worden ingezien door de Afdeling Veiligheidszaken van Verzekeraar en dat, doordat de melding in het IVR is verwijderd, medewerkers van de organisatie niet op de registratie opmerkzaam worden gemaakt. Verzekeraar heeft naar het oordeel van de Commissie de belangen van Consument in voldoende mate meegewogen door de verzekering niet te beëindigen en de registratie in het IVR te verwijderen. Tot slot is wat betreft de duur van de registratie niet gebleken van omstandigheden die tot de conclusie leiden dat de duur van acht jaar disproportioneel is. Gelet hierop is de Commissie van oordeel dat Consument niet disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt door de registratie van zijn persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie voor de duur van acht jaar.

Conclusie

5.13 De slotsom is dat de vordering van Consument tot uitkering voor de schade en doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie zal worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.

Gedragcode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 26 april 2010

In de Gedragcode 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 Gedragcode, worden opgenomen in een Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragcode 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.