

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-749
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. C.E. Polak, mr. dr. S.O.H. Bakkerus leden
en mr. S. Rutten, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 november 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Avéro Achmea, gevestigd te Apeldoorn,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 1 oktober 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Bijlage : Relevante bepalingen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem
Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 en de Gedragscode Verwerking
Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010

Samenvatting

Consument heeft naar aanleiding van een inbraak een claim ingediend op zijn inboedelverzekering. Verzekeraar heeft naar het oordeel van de Commissie de claim terecht afgewezen. Vast is komen te staan dat Consument over de sieraden onjuist en tegenstrijdig heeft verklaard met het opzet om Verzekeraar te misleiden met het doel een uitkering te krijgen waar hij geen recht op had. Verzekeraar heeft de persoonsgegevens van Consument mogen registreren in de verschillende registers, de verzekeringsovereenkomst mogen beëindigen en de gemaakte (interne) onderzoekskosten bij Consument in rekening mogen brengen.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de stukken die partijen in de procedure hebben ingebracht. In de procedure hebben partijen de volgende stukken ingebracht: 1) klachtformulier van Consument, 2) het verweerschrift van Verzekeraar, 3) de reactie hierop van Consument 4) de aanvullende reactie van Verzekeraar, 5) de reactie van Consument naar aanleiding van de hoorzitting en 6) de reactie van Verzekeraar hierop.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 juni 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Waar gaat het om?

Algemeen

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een inboedelverzekering afgesloten. Vanwege een inbraak op 19 of 20 augustus 2017 heeft Consument een claim op deze verzekering gedaan.

Consument heeft vergoeding verzocht ten aanzien van verschillende goederen, waaronder Buddha to Buddha sieraden, een camera, een Macbook, een iPad, kleding en contant geld. Consument heeft een claim ingediend van ongeveer € 30.000,00.

2.2 Verzekeraar heeft deze claim in behandeling genomen. Voor de vaststelling van de schade heeft Verzekeraar DEKRA Experts ingeschakeld. Bij het onderzoeken van de claim zijn door DEKRA Experts onregelmatigheden ontdekt. Dit is voor Verzekeraar aanleiding geweest de claim op 14 september 2017 over te dragen aan de afdeling Speciale Zaken. Verzekeraar heeft vervolgens onderzoeksbureau [naam onderzoeksbureau] ingeschakeld en verzocht de foto's die door Consument aan DEKRA Experts waren overgelegd te onderzoeken. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat Consument foto's heeft overgelegd van onder andere de sieraden, terwijl die foto's na de inbraakdatum zijn gemaakt en de meeste foto's ook van internet afkomstig bleken te zijn. Dit was voor Verzekeraar reden om bij Consument op 31 oktober 2017 een nader interview af te nemen. Ook uit dit interview kwam naar voren dat Consument op bepaalde punten tegenstrijdig en onwaar heeft verklaard. Verzekeraar heeft zich naar aanleiding van het voorgaande op het standpunt gesteld dat Consument een onware opgave van de gestolen goederen heeft gedaan met als doel een hogere schade-uitkering te ontvangen dan waar recht op bestond. Subsidiar heeft Verzekeraar zich op het standpunt gesteld dat Consument ten aanzien van verscheidene goederen het bezit niet heeft aangetoond.

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

- hij heeft geweigerd de schade door de inbraak van Consument te vergoeden;
- hij heeft de persoonsgegevens van Consument per 8 december 2017 in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna 'het EVR') geregistreerd voor de duur van acht jaar;
- hij heeft de persoonsgegevens van Consument per 8 december 2017 in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister (hierna 'IVR') geregistreerd voor de duur van acht jaar;
- hij heeft het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (hierna 'CBV') gemeld dat hij Consument in het Incidentenregister heeft geregistreerd;
- hij heeft via Service Organisatie Directe Aansprakelijkstelling (hierna 'SODA') van Consument vergoeding gevorderd van de door hem gemaakte interne onderzoekskosten (€ 532,00);
- hij heeft de verzekeringsovereenkomsten met Consument per 20 december 2017 opgezegd.

Standpunt Consument en vordering

- 2.4 Consument ontkent dat hij fraude heeft gepleegd. Hij vindt dat hij alle door Verzekeraar opgeworpen stellingen gemotiveerd heeft betwist. Verzekeraar heeft geen concrete omstandigheden gesteld waaruit blijkt dat Consument heeft gefraudeerd. Consument stelt zich verder op het standpunt dat de uitkomsten van het interview dat is afgenomen op 31 oktober 2017 en ook het daaropvolgende onderzoek buiten beschouwing gelaten dienen te worden. Verzekeraar zou de regels uit de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek (hierna 'GPO') hebben geschonden. De beslissing tot het instellen van het persoonlijk onderzoek zou niet door de juiste persoon zijn genomen en Verzekeraar zou de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit niet in acht hebben genomen. Verzekeraar is het hiermee niet eens.
- 2.5 Partijen zijn er in de interne klachtprocedure bij Verzekeraar niet samen uitgekomen, waarna Consument de kwestie aan de Commissie heeft voorgelegd. Consument heeft gevorderd:
- dat Verzekeraar alsnog overgaat tot het verlenen van dekking en de schade die Consument heeft geleden als gevolg van de inbraak zal uitkeren;
 - de registraties van de persoonsgegevens van Consument in de verschillende registers worden doorgehaald;
 - dat Verzekeraar de melding aan het CBV intrekt;
 - dat Consument niet kan worden aangesproken voor de door Verzekeraar gemaakte onderzoekskosten van een bedrag van € 532,00.

3. Beoordeling

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

Maatstaf bij fraude: opzet tot misleiding

- 3.2 Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat hij vindt dat Consument heeft gefraudeerd. Hiermee doet Verzekeraar een beroep op artikel 7:94I lid 5 van het Burgerlijk Wetboek (hierna 'BW'). Op grond van artikel 7:94I BW is -kort gezegd- de verzekeringnemer verplicht de verzekeraar alle gegevens te verschaffen die van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen (lid 2) en vervalt het recht op uitkering indien de verzekeringnemer die verplichting niet is nagekomen met het opzet verzekeraar te misleiden (lid 5). De Commissie moet dus beoordelen of Consument Verzekeraar bewust onjuiste gegevens heeft verstrekt met het doel om een uitkering te krijgen waar geen recht op bestaat.

- 3.3 Volgens Verzekeraar heeft Consument op verschillende wijzen een onjuiste voorstelling van zaken gegeven met het doel Verzekeraar te misleiden om zo een uitkering te krijgen waarop hij geen recht had. Consument heeft over verschillende schadeposten onjuist verklaard en hij heeft foto's overgelegd waarover hij ook onjuist en tegenstrijdig heeft verklaard. Consument is het met het standpunt van Verzekeraar niet eens en vindt dat fraude niet vaststaat.

De schade-uitkering

- 3.4 Voor de beoordeling van de vraag of Consument heeft gefraudeerd, gaat de Commissie van voornoemde maatstaf uit. Waarbij als uitgangspunt heeft te gelden dat het op de weg van Verzekeraar ligt om te stellen, en zo nodig te bewijzen, dat Consument bewust een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel een schade-uitkering te ontvangen waar geen recht op bestaat. De Commissie vindt dat vast is komen te staan dat Consument over de Buddha to Buddha sieraden onjuist heeft verklaard met het opzet om Verzekeraar te misleiden met het doel een uitkering te krijgen waar hij geen recht op had. Naar het oordeel van de Commissie volgt dit uit de correspondentie die Consument zelf in de procedure bij Kifid heeft ingebracht.
- 3.5 De Commissie stelt vast dat Consument op verzoek van de DEKRA Experts ter zake de Buddha to Buddha sieraden een foto heeft overgelegd. Uit het onderzoek van [naam onderzoeksbureau] naar deze foto is gebleken dat met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid gezegd kan worden dat geen sprake is geweest van een foto maar van een screenshot van een collage van drie foto's die van internet afkomstig zijn. Uit het onderzoek blijkt tevens dat het screenshot na de inbraakdatum is gemaakt, te weten op 5 september 2017.
- 3.6 De Commissie overweegt dat hetgeen Consument over de door hem overgelegde foto heeft verklaard niet strookt met hetgeen uit het onderzoek van [naam onderzoeksbureau] naar voren is gekomen. De Commissie overweegt allereerst dat een screenshot wezenlijk iets anders is dan een foto en dat Consument heeft doen voorkomen dat hij een foto aan DEKRA Experts heeft overgelegd. Dit strookt niet met de uitkomsten van het onderzoek van [naam onderzoeksbureau]. Zoals gezegd is ook duidelijk geworden dat het screenshot op 5 september 2017 is gemaakt. Dit is na de datum van de inbraak. Terwijl, zo stelt Verzekeraar en dat is door Consument niet weersproken, Consument eerder bij DEKRA Experts heeft aangegeven dat het nooit zo kan zijn dat deze afbeelding -waarmee bedoeld wordt de afbeelding die Consument op verzoek van DEKRA Experts heeft overgelegd- op 5 september 2017 is gemaakt.
- 3.7 Tevens is vast komen te staan dat Consument wisselend en tegenstrijdig heeft verklaard over de herkomst van de afbeeldingen die in de collage -waarvan het screenshot is gemaakt- zijn verwerkt.

In eerste instantie heeft Consument betwist dat die foto's afkomstig waren van internet en dat ze door hem zelf zouden zijn gemaakt. Dit is een stelling die door de vertegenwoordiger van Consument wordt ingenomen in een brief van 15 mei 2018. Nadat Consument met voornoemde bevindingen is geconfronteerd, heeft hij verklaard dat hij al eerder heeft aangegeven dat wanneer de foto's van internet zouden zijn gehaald hij dat in ieder geval niet zelf heeft gedaan. Deze verklaring staat haaks op zijn eerdere verklaring dat hij de foto's zelf zou hebben gemaakt. Ter zitting heeft Consument gezegd dat hij nooit heeft verklaard dat hij zelf de foto's heeft gemaakt, terwijl juist uit de brief van de vertegenwoordiger van Consument van 15 mei 2018 het tegenovergestelde blijkt.

- 3.8 Al deze omstandigheden in onderlinge samenhang bezien leiden tot de conclusie dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude. De verklaringen van Consument stroken niet met de onderzoeksresultaten van [naam onderzoeksbureau]. Consument heeft een screenshot van een collage van een drietal foto's afkomstig van internet overgelegd waarover hij vervolgens wisselend en tegenstrijdig heeft verklaard. De Commissie is van oordeel dat het niet anders kan dan dat Consument de afbeelding heeft overgelegd om daarmee te doen voorkomen dat hij de op de foto afgebeelde sieraden in zijn bezit had en dat deze zijn gestolen. Op die manier heeft Consument opzettelijk onjuiste gegevens aan Verzekeraar verstrekt met het doel een hogere schade-uitkering te krijgen dan waar recht op bestaat. Dat naast de hiervoor bedoelde foto's ook één foto is overgelegd waarop de hand van de partner van Consument met nog een ander Buddha to Buddha sieraad is te zien en deze foto niet is onderzocht, zoals door Consument aangevoerd, doet aan het voorgaande niets af. Dit neemt namelijk de opzettelijke misleiding ten aanzien van de andere overgelegde foto's niet weg. Aan de door Consument overgelegde verklaring van de juwelier, waarin wordt verklaard dat de Buddha to Buddha sieraden bij hem in het verleden zijn aangeschaft, kan geen waarde worden gehecht omdat hierover teveel onduidelijkheden zijn bestaan. Daarbij komt dat de Commissie ook van oordeel is dat deze verklaring de opzettelijke misleiding ter zake de foto's niet wegneemt. Het enkele feit dat sieraden bij een juwelier zijn aangeschaft zegt nog niets over het bezit ten tijde van de inbraak. Nu met het voorgaande al is aangetoond dat bij Consument sprake is geweest van fraude, kunnen de overige door Verzekeraar gestelde onregelmatigheden onbesproken blijven. Concluderend is de Commissie dan ook van oordeel dat Verzekeraar het recht op dekking op de juiste gronden heeft afgewezen.
- 3.9 Nu vast is komen te staan dat Consument het opzet heeft gehad om Verzekeraar te misleiden, is zijn recht op uitkering in beginsel vervallen. Dat zou op grond van de aan het slot van artikel 7:941 lid 5 BW neergelegde uitzondering alleen anders zijn als geoordeeld moet worden dat 'deze misleiding het verval van recht op uitkering niet rechtvaardigt'. Hiervan is naar het oordeel van de Commissie geen sprake.

3.10 Gelet op het voorgaande kan ook het standpunt van Consument dat Verzekeraar de GPO heeft geschonden en dat daarom de uitkomsten van het interview dat op 31 oktober 2017 heeft plaatsgevonden en de daaropvolgende onderzoekshandelingen buiten beschouwing gelaten dienen te worden, onbesproken blijven. Uit het voorgaande is namelijk gebleken dat het oordeel van de Commissie dat sprake is van fraude, alleen is gebaseerd op het foto-onderzoek dat [naam onderzoeksbureau] heeft verricht en de verklaringen die Consument hierover heeft gedaan. Het foto-onderzoek staat los van voornoemd interview en de hierboven genoemde verklaringen van Consument zijn daaruit ook niet afkomstig. De verklaringen van Consument waarop de fraude is gebaseerd zijn afkomstig uit correspondentie die Consument zelf in de procedure bij Kifid heeft ingebracht.

Opzegging verzekeringsovereenkomst

3.11 Gelet op al het voorgaande heeft Verzekeraar de verzekeringsovereenkomst op grond van artikel 9 lid 4 sub f van de Verzekeringsvoorwaarden. In dit artikel is bepaald dat verzekeraar de verzekeringsovereenkomst mag beëindigen als de verzekerde naar aanleiding van een gebeurtenis met opzet een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven of heeft geprobeerd dat te doen.

De registratie in het Incidentenregister en het EVR

3.12 De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is alleen gerechtvaardigd als dat gebeurd is in overeenstemming met de daarvoor geldende regels, waaronder de regels uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna: het Protocol). Zo moeten de vastgestelde gedragingen een bedreiging vormen voor de financiële sector en moeten de gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld van de betrokkene opleveren (zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, rechtsoverweging 4.4.). De registratie moet verder ook proportioneel zijn (artikel 5.2.1 sub c van het Protocol). Nu vast is komen te staan dat Consument fraude heeft gepleegd is aan de vereisten die zijn neergelegd in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol voldaan.

3.13 Zoals gezegd moet Verzekeraar op grond van artikel 5.2.1 sub c van het Protocol 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 meewegen. 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 Consument voor een duur van acht jaar te registreren.

Verzekeraar heeft met behulp van de in de branche gebruikelijke matrix gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van zijn persoonsgegevens. Verzekeraar heeft de verzekeringsduur en de hoogte van het bedrag waarop de fraude ziet meegewogen en ook laten meewegen dat sprake is van aantoonbare fraude en dat Consument na de confrontatie de fraude blijft ontkennen. Consument heeft ter zitting verklaard dat hij door de registratie onevenredig wordt geraakt, omdat het lastig is bij het uitoefenen van zijn beroep, maar hij heeft nagelaten dit nader te onderbouwen. De Commissie is van oordeel dat de registratie en de duur daarvan, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, niet disproportioneel zijn. Van omstandigheden die tot verkorting van de duur van de registratie zouden moeten leiden is de Commissie niet gebleken.

- 3.14 Gelet op het voorgaande moet ook de registratie in het Incidentenregister gehandhaafd blijven. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit heeft tot gevolg dat, wanneer eenmaal als vaststaand moet worden aangenomen de registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens in het Incidentenregister ook blijven staan.

Melding CBV

- 3.15 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen mocht Verzekeraar op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol het CBV van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in kennis stellen. Verzekeraar hoeft de melding aan het CBV niet in te trekken.

De registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister

- 3.16 Verzekeraar heeft de gegevens van Consument ook opgenomen in zijn interne registers, de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van Verzekeraar en de groep financiële ondernemingen waar Verzekeraar deel van uitmaakt. Ten tijde van het registreren van de persoonsgegevens van Consument was de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (GVPMI) nog van toepassing.
- 3.17 Op grond van artikel 5.5.1. GVPMI 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 GVPMI, zijn voldaan aan de vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit. De Commissie heeft onder 3.12 t/m 3.14 overwogen dat de feiten en omstandigheden de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van fraude door Consument 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 Verzekeraar de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR mogen opnemen.

Onderzoekskosten

- 3.18 Dan blijft de vraag over of Consument de kosten die Verzekeraar hem in rekening heeft gebracht voor het onderzoek dat hij intern heeft uitgevoerd, moet betalen. Omdat Consument fraude heeft gepleegd is Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen op grond van de verzekeringsovereenkomst (artikel 6:74 BW). Consument is in beginsel gehouden de schade die Verzekeraar als gevolg hiervan heeft geleden, te vergoeden.
- 3.19 Interne onderzoekskosten komen op grond van artikel 6:96 lid 2 BW voor vergoeding in aanmerking als Verzekeraar op enigerlei wijze aantoont dat deze kosten daadwerkelijk zijn gemaakt als gevolg van de aan Consument verweten tekortkoming. Zie bijvoorbeeld de uitspraak GC 2019-575. Verzekeraar zal concreet moeten onderbouwen dat en hoe de kosten samenhangen met het fraudeonderzoek naar Consument.
- 3.20 Verzekeraar heeft ter onderbouwing van de door hem gemaakte onderzoekskosten een overzicht overgelegd. Concreet heeft Verzekeraar aangegeven dat er in totaal voor het onderzoek naar de fraude 19,5 uur is besteed. Het intern uurtarief bedraagt € 62,00 per uur. De totale onderzoekskosten komen daarmee uit op € 1.209,00. Verzekeraar heeft deze kosten vervolgens gematigd naar een bedrag van € 532,00.
- 3.21 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar voldoende heeft onderbouwd welke werkzaamheden zijn verricht, hoeveel uren daaraan is besteed en hoe Verzekeraar komt tot het bedrag van € 532,00. Er is dus voldoende grond dat Consument deze kosten aan Verzekeraar moet vergoeden.

4. Beslissing

De vorderingen van Consument worden afgewezen.

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

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

Bijlage

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

2. Begripsbepalingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

Incident: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. (...)

3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (...)

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

“Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;*
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;*
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.”*

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).

(...)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

(...)

4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister

(...)

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(...)

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

Gedragcode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 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.