



BRANCHEVERENIGING B2B INTELLIGENCE

Privacygedragscode van de Vereniging voor Zakelijke B2B Informatie (VVZBI)

versie 7, 11 juli 2022

Inhoud

PREAMBULE.....	3
ARTIKELN	5
<i>Begripsbepalingen</i>	<i>5</i>
<i>Persoonsgegevens en bronnen</i>	<i>5</i>
<i>Doeleinden voor de verwerking</i>	<i>6</i>
<i>Verwerkingsgrondslagen</i>	<i>7</i>
<i>Sectorspecifieke beperkingen aan het gebruik van persoonsgegevens</i>	<i>8</i>
<i>Datakwaliteit en opslagbeperking.....</i>	<i>8</i>
<i>Informatieverstrekking aan Betrokkenen</i>	<i>9</i>
<i>Beveiliging</i>	<i>10</i>
<i>Uitoefening rechten Betrokkenen.....</i>	<i>11</i>
<i>Functionaris voor gegevensbescherming</i>	<i>12</i>
<i>Klachten</i>	<i>12</i>

PREAMBULE

- i) De Vereniging voor B2B Informatie (“VVZBI”) is een samenwerkingsverband van een aantal gevestigde dienstverleners op het gebied van bedrijfsinformatie aan zakelijke afnemers in, overwegend, het financieel-economisch domein. De leden spelen met hun dienstverlening een cruciale rol in het ordentelijk laten verlopen van transacties in het economisch en maatschappelijk verkeer.
- ii) Bedrijfsinformatie wordt veelal afgenomen door (groot)zakelijke klanten die willen of moeten nagaan met wat voor andere ondernemingen zij zaken doen, en of die ondernemingen voldoende betrouwbaar, actief en solvabel zijn. Bedrijfsinformatie vormt de basis voor allerlei zakelijke, financiële en juridische beslissingen in het economisch verkeer, van het kiezen van een nieuwe leverancier tot het verlenen van een zakelijk krediet, van het bestrijden van witwassen tot het uitvoeren van grootschalige compliance-processen. Zakelijke bedrijfsinformatie speelt een rol in miljoenen zakelijke transacties per jaar. B2B informatiedienstverleners zijn daarmee een onmisbaar onderdeel van de zakelijke infrastructuur in Nederland.
- iii) Informatiedienstverleners verwerken data uit veelal openbare bronnen tot een gevarieerd aanbod aan informatiediensten. Daaronder bevindt zich ook informatie die kwalificeert als persoonsgegevens onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679, “AVG”). De VVZBI beoogt middels deze Gedragscode te waarborgen dat de rechten en vrijheden van natuurlijke personen wier persoonsgegevens binnen de sector van zakelijke B2B informatie worden verwerkt, worden gerespecteerd, in het bijzonder het recht op respect voor het privéleven en het recht op de bescherming van persoonsgegevens. De Gedragscode dient om de toepasselijke bepalingen uit de AVG en de waarborgen voor de bescherming van Betrokkenen binnen de sector te concretiseren en te zorgen dat zij sector-breed consistent worden toegepast, wat de bescherming van de privacy van het individu ten goede komt.
- iv) De Gedragscode is een nadere aanvulling en specificatie van de AVG binnen de grenzen van wat mededingingsrechtelijk mogelijk is, en moet gezien worden als een integraal geheel met de eisen en verplichtingen die op grond van de AVG op de Informatiedienstverleners rusten (die in de Gedragscode niet worden herhaald), en waaraan de Gedragscode op geen enkele wijze afbreuk beoogt te doen, en het privacy-beleid dat de respectievelijke leden van de VVZBI via hun websites kenbaar maken.
- v) Deze nationale Gedragscode is van toepassing op de leden van de VVZBI wanneer zij persoonsgegevens verwerken ten behoeve van hun dienstverlening in Nederland. De reikwijdte is beperkt tot de dienstverlening die bestaat uit het

leveren van zakelijke B2B informatie waarbij persoonsgegevens worden verwerkt. De Gedragscode ziet daarmee niet op de verwerking van persoonsgegevens over consumenten, zoals kredietwaardigheidsrapporten over particulieren die niet zien op beroeps- of bedrijfsmatig handelen, en het verwerken van persoonsgegevens in het kader van de eigen bedrijfsvoering, zoals het bijhouden van salaris- en klantadministraties.

ARTIKELEN

Begripsbepalingen

De Gedragscode hanteert de definities uit de AVG, zoals in het bijzonder vervat in artikel 4 van de AVG. Daarnaast worden enkele voor de sector specifieke begrippen in deze Gedragscode als volgt omschreven:

- a. *Informatiedienstverlener*: bij de VVZBI aangesloten bedrijf dat diensten verleent op het gebied van bedrijfsinformatie aan zakelijke afnemers;
- b. *Afnehmer*: de zakelijke klant van de Informatiedienstverlener die een bepaald informatieproduct of bepaalde informatiedienst afneemt, waaronder bedrijven, stichtingen, NGO's en overheden;
- c. *Betrokkene*: betrokkene in de zin van de AVG wiens persoonsgegevens worden verwerkt door Informatiedienstverleners in hun dienstverlening aan Afnemers;
- d. *Risk & Compliance*: het naleven van regels en de controle daarop op het gebied van 'know your customer', customer due diligence, anti-witwassen en economische sanctielijsten, en andere integriteitstoetsingen;
- e. *Credit Management*: het inschatten van de financiële situatie van een bedrijf;
- f. *Marktinformatie*: informatie ten behoeve van het identificeren en benutten van zakelijke kansen voor acquisitie- of marketingdoeleinden;
- g. *Direct Marketing*: marketing die bestaat uit het direct benaderen van (potentiële) klanten middels gepersonaliseerde communicatie voor de afzet van producten of diensten;
- h. *Klachtencommissie*: de klachtencommissie van de VVZBI, welke klachten over de naleving van de Gedragscode in behandeling neemt zoals omschreven in de Gedragscode en het daarop gebaseerde reglement.

Persoonsgegevens en bronnen

1. Informatiedienstverleners verwerken verschillende soorten persoonsgegevens, waarbij zij in beginsel kwalificeren als verwerkingsverantwoordelijken in de zin van de AVG.
2. De persoonsgegevens die door Informatiedienstverleners worden verwerkt, zijn van zakelijke aard: het zijn gegevens die betrekking hebben op individuen in hun hoedanigheid als (zelfstandig) ondernemer of medewerker van een bedrijf. Het betreft bijvoorbeeld contactgegevens van een onderneming en de achterliggende natuurlijke persoon, gegevens over betaalervaringen en historische gegevens met betrekking tot economische calamiteiten zoals betalingsachterstanden, surseance/uitstel van betaling, faillissementen, of het voorkomen op internationale sanctielijsten.
3. De persoonsgegevens zijn afkomstig uit verschillende bronnen. Daarbij kunnen grofweg twee type bronnen worden onderscheiden:

- a. openbare bronnen, waaronder openbare registers zoals het Handelsregister, het Insolventieregister en het Kadaster, registers voor verificatie en signalering van openbare documenten, openbaar toegankelijke websites, Staatscourant en dag- en weekbladen, nationale en internationale sanctielijsten;
 - b. niet-openbare bronnen, waaronder het geval dat Betrokkenen of klanten zelf informatie aanleveren bij de Informatiedienstverlener, of wanneer gegevens worden verkregen van andere commerciële partijen.
4. Informatiedienstverleners genereren daarnaast zelf informatie, op basis van de informatie die zij uit deze openbare en niet-openbare bronnen hebben verkregen.
5. Bij het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens uit openbare bronnen zorgen Informatiedienstverleners dat zij maatregelen nemen om de nauwkeurigheid en relevantie van de informatie te waarborgen. Daartoe registreren zij in ieder geval de herkomst van de gegevens, en zorgen zij dat de informatie die zij op basis daarvan aan Afnemers (door)leveren, voldoende actueel is.
6. De informatiedienstverleners hebben elk in hun eigen privacy-beleid specifiek voor hun dienstverlening informatie opgenomen over welke persoonsgegevens zij verwerken en uit welke bronnen deze persoonsgegevens afkomstig zijn.

Doeleinden voor de verwerking

1. Informatiedienstverleners verwerken persoonsgegevens voor hun dienstverlening aan Afnemers. Zij voorzien daarbij in een behoefte aan accurate, betrouwbare en volledige bedrijfsinformatie, en helpen het bedrijfsleven bij het inschatten van zakelijke risico's, het creëren van nieuwe zakelijke mogelijkheden en het voldoen aan wettelijke verplichtingen en toezichthoudende taken. Het uiteindelijke doel van de persoonsgegevensverwerkingen bestaat dus uit het bieden van zekerheid en betrouwbaarheid in het economisch verkeer en de bevordering en instandhouding van een gezonde economie.
2. Afhankelijk van de diensten die een Informatiedienstverlener aanbiedt, kan de persoonsgegevensverwerking eveneens één of meer van de volgende meer specifieke doeleinden hebben:
 - a. voor Risk & Compliance: hulp bieden bij het voldoen door bedrijven en instellingen aan hun wettelijke verplichtingen of toezicht(houdende) taken die voortvloeien uit verschillende wet- en regelgeving, zoals die voortvloeiend uit de Wft (Wet op het financieel toezicht), de Wwft (Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme), de Sanctiewet, en zorgplicht en klantenonderzoeksprocedures (zoals customer due diligence en know

- your customer/supplier). Informatiedienstverleners helpen bedrijven hierbij door de persoonsgegevens te verzamelen en verwerken, waarmee (potentiële) zakelijke handelsrelaties, zoals klanten of uiteindelijke belanghebbenden (“UBO's”) op uniforme wijze kunnen worden gescreend. Daarmee worden wetsovertredingen, financiële risico's en imagoschade voor bedrijven voorkomen;
- b. voor Credit Management: het bieden van inzicht in de kredietwaardigheid van (potentiële) handelsrelaties. Informatiedienstverleners verstrekken hierbij slechts op verzoek informatie ter ondersteuning van de besluitvorming door de Afnemer; uitsluitend de Afnemer zelf neemt de beslissingen over het identificeren, toetsen en/of selecteren van potentiële handelspartners, het al dan niet aangaan, voortzetten en/of beëindigen van handelstransacties, het vaststellen van de voorwaarden waaronder deze handelstransacties plaatsvinden, en het vaststellen van (toekomstige) mogelijkheden om schulden op te eisen en in te vorderen en/of het bepalen van kredietwaardigheid;
 - c. voor Marktinformatie: ondersteuning van bedrijven en instellingen op het gebied van B2B marktpositionering, het verwerven van (nieuwe) inzichten in hun eigen klantenportefeuille en in potentiële nieuwe klanten.

Verwerkingsgrondslagen

1. Informatiedienstverleners verwerken persoonsgegevens voor hun dienstverlening op basis van het gerechtvaardigd belang (artikel 6 (1) (f) AVG) van henzelf en hun Afnemers, en in het gemeenschappelijk belang van het eerlijke handelsverkeer en goede werking van de economische markt. De belangen van Informatiedienstverleners zijn daarbij primair gelegen in het eigen economisch belang en het kunnen aanbieden van een zakelijke informatiedienst die is gebaseerd op accurate, volledige en betrouwbare (bedrijfs)informatie.
2. De belangen van Afnemers (derden in de zin van artikel 6 (1) (f) AVG), bestaan uit het inschatten van groeikansen en potentiële risico's, het beheer van hun financiële risico's, weten met wie zij zakendoen, het zich beschermen tegen fraude en het voldoen aan wet- en regelgeving conform de in de vorige artikelen omschreven doeleinden. Ook de maatschappij heeft een belang bij transparantie en rechtszekerheid in het economisch handelsverkeer die met deze dienstverlening wordt verschaft.
3. De verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van deze belangen en gaat niet verder dan noodzakelijk. Wanneer Informatiedienstverleners informatie en/of persoonsgegevens combineren, selecteren zij hierbij alleen die gegevens die noodzakelijk zijn om accurate handelsinformatie over een onderneming samen te stellen. Hoewel Informatiedienstverleners zichzelf ten doel kunnen hebben gesteld om zoveel

mogelijk informatie te verzamelen om hun de datakwaliteit te waarborgen en om efficiënte diensten en accurate informatie te bieden, mede in het belang van de entiteit over wie informatie wordt verstrekt, bestaat deze informatie in zo beperkt mogelijke mate uit *persoonsgegevens*.

4. Teneinde het gerechtvaardigd belang bij de verwerking te bewaken, zien de Informatiedienstverleners erop toe dat de persoonsgegevens die worden verwerkt, van zakelijke aard zijn en in de meeste gevallen eerder openbaar gemaakt (bijvoorbeeld in openbare registers, openbare websites of via sanctielijsten) ten behoeve van de rechtszekerheid. Er worden uitsluitend persoonsgegevens verwerkt die in relatie staan tot een bedrijf of ondernemer, het gaat bijvoorbeeld om namen en geboortedata van bestuurders van vennootschappen (om ze uniek te kunnen identificeren).

Sectorspecifieke beperkingen aan het gebruik van persoonsgegevens

1. Informatiedienstverleners verwerken uitsluitend persoonsgegevens in een zakelijke context bij de uitoefening van B2B activiteiten en delen deze persoonsgegevens uitsluitend met Afnemers op basis van contractuele afspraken, behoudens persoonsgegevens die ook vrij toegankelijk zijn in andere (wettelijke) openbare registers.
2. Persoonsgegevens uit openbare registers worden door Informatiedienstverleners uitsluitend gebruikt in lijn met de wettelijke doelen die ten grondslag lagen aan het openbare karakter van deze gegevens.
3. Eventuele beslissingen worden door Afnemers genomen en door Informatiedienstverleners wordt geen gebruik gemaakt van geautomatiseerde individuele besluitvorming zoals bedoeld in artikel 22 AVG.
4. Informatiedienstverleners staan niet toe dat persoonsgegevens voor Direct Marketing worden gebruikt indien hier geen rechtmatige grondslag voor is, of indien de Betrokkene zich hiertegen (heeft) verzet. Informatiedienstverleners respecteren de 'Non Mailing Indicator' ("NMI") uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel en leven de regels uit de Telecommunicatiewet over commerciële communicatie na en verlangen dit ook van hun Afnemers.
5. De beperkingen aan het gebruik van persoonsgegevens zoals in dit en het voorgaande artikel omschreven, worden door Informatiedienstverleners contractueel opgelegd aan hun Afnemers. Wanneer Afnemers de in dit artikel omschreven contractuele verplichtingen ten aanzien van het gebruik van persoonsgegevens niet nakomen, nemen de Informatiedienstverleners Afnemers maatregelen zoals opschorting of beëindiging van de dienstverlening.

Datakwaliteit en opslagbeperking

1. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. Informatiedienstverleners

committeren zich eraan in hun privacy-beleid nadere informatie op te nemen over de bewaartermijnen voor de categorieën persoonsgegevens die zij verzamelen.

2. Informatiedienstverleners waarborgen de kwaliteit van hun gegevens. Zij dragen er zorg voor dat in alle redelijkheid naar objectieve maatstaven vast te stellen gedateerde persoonsgegevens worden verwijderd of worden vervangen door geactualiseerde persoonsgegevens. Zij hanteren hier toe een beleid dat is gebaseerd op de aard van de informatie, waarbij categorieën gegevens die sneller irrelevant worden of veranderen, sneller zullen worden verwijderd of geactualiseerd.

Informatieverstrekking aan Betrokkenen

1. Leden van de VVZBI vermelden op hun website en/of in hun privacy-beleid dat zij lid zijn van de VVZBI en de Gedragscode naleven, onder vermelding van een link naar de Gedragscode op de website van de VVZBI.
2. Informatiedienstverleners informeren Betrokkenen ten minste via een actueel privacy-beleid dat duidelijk vindbaar is op hun respectievelijke websites. Om te voldoen aan de transparantieplichtingen uit de AVG en ter nadere specificatie daarvan, bevat dit beleid in ieder geval voor de betreffende Informatiedienstverlener specifieke nadere informatie over de volgende onderdelen:
 - a. de identiteit en de contactgegevens van de Informatiedienstverlener en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of een ander persoon of afdeling die bij de Informatiedienstverlener kan worden benaderd door Betrokkenen met vragen, verzoeken, klachten of feedback over privacy en de AVG;
 - b. of zij optreedt als verwerkingsverantwoordelijke of verwerker, uitgesplitst voor het type dienstverlening aan klanten;
 - c. welke categorieën van persoonsgegevens voor welke doeleinden worden verwerkt, op basis van welke grondslag, hoe lang zij zullen worden bewaard en hoe zij actueel worden gehouden, met inachtneming van hetgeen daarover in de Gedragscode is bepaald;
 - d. de bronnen waaruit de persoonsgegevens afkomstig zijn, zoals bepaald in de Gedragscode en aangevuld met op de door de Informatiedienstverlener aangeboden dienstverlening toegespitste informatie;
 - e. nadere informatie over de belangenafweging onder het gerechtvaardigd belang (artikel 6 (1) (f) AVG), op basis van hetgeen daarover is vastgesteld in de Gedragscode, aangevuld met eventuele voor de desbetreffende Informatiedienstverlener specifieke informatie over de betrokken belangen en de afweging;
 - f. informatie over de ontvangers of categorieën van ontvangers van de persoonsgegevens, waarbij in ieder geval duidelijk wordt gemaakt tot welke typen (B2B) Afnemers de verstrekking is beperkt,

of deze Afnemers onder de AVG als verwerkingsverantwoordelijken kwalificeren en de waarborgen die bij deze doorgifte zijn getroffen, waarbij ten minste de in Gedragscode opgenomen waarborgen worden vermeld;

- g. dat de Informatiedienstverlener geen gebruik maakt van geautomatiseerde besluitvorming zoals bedoeld in artikel 22 AVG;
 - h. of de persoonsgegevens kunnen worden doorgegeven naar derde landen (landen buiten de EER), en indien dit het geval is, om welke landen het gaat en hoe de Informatiedienstverlener voldoet aan de eisen voor internationale doorgifte zoals bepaald in Hoofdstuk V van de AVG.
3. In de overeenkomsten met Afnemers wijzen Informatiedienstverleners hun Afnemers op de eigen informatieverplichtingen die Afnemers (kunnen) hebben richting Betrokkenen, en de verantwoordelijkheid voor naleving daarvan.

Beveiliging

1. Informatiedienstverleners die zijn aangesloten bij de VVZBI en deze Gedragscode zijn ISO 27001 gecertificeerd of dragen zorg voor een overeenkomstige standaard voor informatiebeveiliging; zij hebben een informatiebeveiligingsbeleid dat voldoet aan de actuele internationale standaard voor het beveiligen van hun informatie, met inbegrip van persoonsgegevens. Zij hebben een intern beleid waarmee zij aantonen hoe zij voldoen aan de eisen van de AVG inzake beveiliging en de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens en hoe zij dit controleren.
2. Wanneer een voorgenomen verwerking waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, voert de Informatiedienstverlener vóór de verwerking een beoordeling uit van het effect van de beoogde verwerkingsactiviteiten op de bescherming van persoonsgegevens conform artikel 35 AVG. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een algemeen aanvaard model, waarbij de voorkeur wordt gegeven aan het Toetsmodel GEB Rijkdienst (indien van toepassing met de specifieke Big Data aanvulling), de NOREA-Handreiking Data Protection Impact Assessment, of een model dat is ontwikkeld op basis van aanwijzingen die zijn gegeven door een toezichhoudende autoriteit in de EU of de *European Data Protection Board*.
3. Informatiedienstverleners werken volgens de principes van privacy by design and default. Dat betekent onder meer dat toegang/openbaarmaking van informatie en getroffen maatregelen afhankelijk zijn van de aard en gevoeligheid van de informatie. Dataoplossingen waarbij het screenen en onderzoeken van personen centraal staan, worden bijvoorbeeld uitsluitend als aanvullende dienst geleverd waarvoor aanvullende voorwaarden gelden.

4. Elke leverancier van de Informatiedienstverlener wordt aan een grondige selectieprocedure onderworpen om te garanderen dat de leverancier over alle benodigde technische expertise beschikt en de juiste mate van beveiliging en geheimhouding kan leveren. Met de leveranciers die persoonsgegevens verwerken ten behoeve van de Informatiedienstverlener, wordt een verwerkersovereenkomst gesloten, waarbij de inhoud van de Gedragscode wordt gewaarborgd.

Uitoefening rechten Betrokkenen

1. Informatiedienstverleners leggen op hun respectievelijke websites uit hoe zij door Betrokkenen benaderd kunnen worden met verzoeken om inzage, rectificatie, beperking en wissing/verwijdering, en het maken van bezwaar tegen verwerkingen van persoonsgegevens, en publiceren daarbij de contactgegevens waar deze verzoeken kunnen worden ingediend.
2. Informatiedienstverleners stellen op voldoende betrouwbare wijze de identiteit vast van de Betrokkene die het verzoek doet, op één van de volgende manieren:
 - a. vaststellen dat het verzoek afkomstig is van een bepaald elektronisch contactadres (zoals een e-mailadres) waarvan kan worden aangenomen dat alleen de Betrokkene daarvan gebruikmaakt;
 - b. via de website van de Informatiedienstverlener, waarbij de Betrokkene gebruikmaakt van een gebruikersnaam en authenticatiemiddel dat aan hem of haar kan worden gekoppeld;
 - c. het door de Betrokkene ter plaatse getoonde identiteitsbewijs in te zien;
 - d. een kopie van het identiteitsbewijs (waarbij het BSN is afgeschermd) te controleren en daarna te verwijderen, of de kopie zonder BSN en bijzondere persoonsgegevens op te slaan waarbij wordt vastgelegd op welke datum voor welk doel de kopie is verstrekt.
3. Informatiedienstverleners reageren onverwijld en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek op verzoeken van betrokken (met mogelijkheid van een verlenging van vier weken). Zij zorgen voor een laagdrempelige, transparante procedure van afwikkeling van een verzoek.
4. Indien een Betrokkene verwijdering of rectificatie verzoekt van gegevens bij een Informatiedienstverlener waarvan openbare registers de bron zijn, betekent dit dat een eventuele verwijdering of rectificatie slechts bij de Informatiedienstverlener plaatsvindt; de persoonsgegevens zijn dan nog (ongewijzigd) beschikbaar via de openbare registers. Indien een verzoek van een Betrokkene dergelijke persoonsgegevens betreft, stelt de Informatiedienstverlener de Betrokkene daarvan op de hoogte in het antwoord op zijn of haar verzoek en legt de Informatiedienstverlener uit hoe en waar de Betrokkene bij de bron (het openbare register) kan verzoeken om verwijdering of rectificatie van de persoonsgegevens.

5. Een Betrokkene kan ook een verzoek doen aan een Informatiedienstverlener tot afscherming van zijn of haar bezoekadres in geval er voor een bewoner(s) op dit bezoekadres sprake is van 'een waarschijnlijke dreiging' of een 'dreiging die afscherming noodzakelijk maakt'. De beoordeling van dit verzoek wordt door de Informatiedienstverlener beoordeeld in lijn met het beleid van de [Kamer van Koophandel](#) over afschermingen van bezoek- adressen. De Informatiedienstverlener gaat coulant om met afschermings- verzoeken. Als het verzoek tot afscherming wordt ingewilligd zal het bezoekadres afgeschermd worden in de databases van de Informatiedienstverlener en zal de Informatiedienstverlener – na akkoord van de Betrokkene – dit verzoek ook delen met de andere VVZBI-Informatiedienstverlener, zodat zij ook deze afscherming in hun databases kunnen doorvoeren.

Functionaris voor gegevensbescherming

1. De Informatiedienstverlener stelt een interne of externe functionaris voor gegevensbescherming aan, die aantoonbaar voldoet aan de vereisten die de AVG daaraan stelt.
2. Informatiedienstverleners nemen adequate maatregelen om te waarborgen dat de functionaris voor gegevensbescherming zijn of haar taken op grond van de AVG op adequate wijze onafhankelijk kan vervullen.

Klachten

1. Eenieder, waaronder Betrokkenen en VVZBI-leden, kan een klacht over de naleving van de Gedragscode door een Informatiedienstverlener indienen bij de Klachtencommissie. De Klachtencommissie neemt een klacht in behandeling nadat de klager heeft gepoogd met de betrokken Informatiedienstverlener tot een overleg te komen.
2. Indien de klacht gegrond wordt geacht, ontvangt de Informatiedienstverlener een officiële waarschuwing van de Klachtencommissie, met daarin de opdracht om binnen een specifieke termijn, zijnde in beginsel een maand, aan de Gedragscode te voldoen.
3. Indien de Klachtencommissie oordeelt dat Informatiedienstverlener niet binnen de gestelde termijn voldoet aan naleving van de Gedragscode en/of de klacht niet in voldoende mate afhandelt, draagt zij de Informatiedienstverlener voor ontzetting voor aan het bestuur van de VVZBI.
4. Nadere bepalingen omtrent de Klachtencommissie procedure en afwikkeling van klachten worden opgenomen in een daartoe bestemd reglement.
5. Betrokkenen behouden te allen tijde het recht een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming of een gerechtelijke procedure te starten tegen een Informatiedienstverlener.