

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1666

Vragen van de leden **Merkies** en **Gesthuizen** (beiden SP) aan de Ministers van Financiën en van Veiligheid en Justitie over *het bericht dat ING adverteerders inzicht wil bieden in klantgedrag* (ingezonden 17 maart 2014).

Antwoord van Minister **Dijsselbloem** (Financiën) (ontvangen 9 april 2014).

#### Vraag 1

Wat is uw reactie op het bericht dat ING adverteerders inzicht wil bieden in klantgedrag?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Met de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandsche Bank (DNB) ben ik kritisch over de plannen van ING. Een onzorgvuldige aanpak en slechte communicatie kan het vertrouwen van de consument in de bancaire sector ernstig schaden. De AFM heeft de banken opgeroepen om met hun klanten de dialoog aan te gaan over dit onderwerp.<sup>2</sup> Wij ondersteunen deze oproep.

#### Vraag 2

In hoeverre is de pilot van ING in strijd met privacywetgeving en gedragscodes? Vindt u dat er bij deze proef sprake is van verwerking van persoonsgegevens op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 2

Zoals ook is aangegeven in het antwoord op de Kamervragen die zijn gesteld door de leden Schouw en Verhoeven (beiden D66) geldt voor het verwerken van persoonsgegevens voor andere doeleinden dan de uitvoering van de overeenkomst als sectorale uitwerking van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) de Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen. Deze Gedragscode is opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars. Het College bescherming persoonsgegevens (Cbp) heeft voor deze Gedragscode in april 2010 een goedkeurende verklaring afgegeven. Deze verklaring heeft een geldigheidsduur van vijf jaar.

<sup>1</sup> FD (10 maart 2014): «ING geeft adverteerder inzicht in klantgedrag»

<sup>2</sup> Zie: <http://www.afm.nl/professionals/afm-actueel/nieuws/2014/mrt/big-date.aspx>.

De Gedragscode bevat geen bepalingen over het gebruik van de persoonsgegevens voor andere doeleinden in de vorm van verstrekkingen aan derde partijen. Dit betekent niet dat het gebruik van de persoonsgegevens voor andere doeleinden daarmee categorisch is uitgesloten. De Wbp opent in elk geval de mogelijkheid om een rechtvaardiging daarvoor te zoeken in toestemming van de klant (artikel 8a). Die toestemming zal wel aan specifieke eisen moeten voldoen. Voor een nadere uiteenzetting over deze voorwaarden zij verwezen naar de beantwoording van de Kamervragen van de leden De Vries en Van Oosten (beiden VVD, ingezonden 13 maart 2014). Het is niet aan mij noch aan de Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie om een uitspraak te doen over de verenigbaarheid met de Gedragscode of de Wbp. Het College bescherming persoonsgegevens (Cbp) is belast met het toezicht op de naleving en de handhaving van de Wbp. Het Cbp kan, als het daartoe aanleiding ziet, een onderzoek instellen. Het Cbp doet in beginsel geen uitspraken over lopende en mogelijke onderzoeken.

#### Vraag 3

Kunt u bevestigen dat de verwerking van bijzondere persoonsgegevens in ieder geval is uitgesloten in deze proef?

#### Antwoord 3

Uit de informatie in het interview kan ik niet afleiden of de proef ook betrekking zou hebben op betaalgegevens van klanten die als bijzondere persoonsgegevens in de zin van artikel 16 van de Wbp zijn aan te merken.

#### Vraag 4 en 5

Hoe duidt u de uitspraak van directeur Particulieren Hans Hagenaars «Stel dat iemand jaarlijks een paar honderd euro uitgeeft bij tuincentrum A, dan kan het voor tuincentrum B heel interessant zijn om diegene een scherp aanbod te doen» in het licht van de toezegging van ING om nooit individueel herleidbare klantdata door te geven aan derden?

Vindt u dat banken de betaalgegevens van klanten moeten kunnen gebruiken voor advertentiedoeleinden voor derden, ook als de klantgegevens niet bij derden terecht komen? Kunt u uw antwoord onderbouwen?<sup>3 4</sup>

#### Antwoord 4 en 5

Consumenten zijn sterk afhankelijk van banken. Ik sta voor een bancaire sector die dienstbaar is aan de Nederlandse economie en waar de klant centraal staat. Het is echter zeer de vraag in hoeverre het gebruik van betaalgegevens van klanten voor advertentiedoeleinden voor derden in het belang is van de klant en in hoeverre de bank de veiligheid van de klantgegevens kan waarborgen. Het is uiteindelijk aan de banken om aan te tonen dat zij voldoen aan hun (wettelijke) verplichtingen. Naar ik heb begrepen is ING echter niet van plan om klantdata aan derden te verstrekken.

#### Vraag 6

Deelt u de mening dat de klant degene moet zijn die uiteindelijk bepaalt wat er met zijn data gebeurt, met andere woorden dat de klant degene is die eigenaar is van zijn data, behoudens het gebruik van de data door de bank voor het afhandelen van de geldtransacties en het beheer van de rekening?

#### Antwoord 6

De klant heeft recht op bescherming van zijn persoonsgegevens en mag ervan uitgaan dat een bank zich bij verwerking van zijn persoonsgegevens houdt aan de toepasselijke wet- en regelgeving, de Wbp en de Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen. Wat de klant als «eigenaar» van zijn gegevens betreft, merk ik op dat in juridische zin niet van eigendom van persoonsgegevens kan worden gesproken. Persoonsgegevens zijn immers geen voor menselijke beheersing vatbare zaken of vorderingsrechten.

<sup>3</sup> «ING en het gebruik van klantdata» [http://www.ing.nl/nieuws/nieuws\\_en\\_persberichten/2014/03/ing\\_en\\_het\\_gebruik\\_van\\_klantdata.aspx?first\\_visit=true](http://www.ing.nl/nieuws/nieuws_en_persberichten/2014/03/ing_en_het_gebruik_van_klantdata.aspx?first_visit=true)

<sup>4</sup> «ING wil betalingsgedrag gebruiken voor adverteerders»

#### Vraag 7

Wat wordt bedoeld met «expliciete toestemming», waarover een woordvoerder van het Ministerie van Financiën aangaf dat deze nodig is voor een dergelijk handelen door ING?

#### Antwoord 7

In dit geval werd verwezen naar de ondubbelzinnige toestemming van de cliënt zoals verwoord in artikel 8a van de Wbp. Voorzover betaalgegevens als bijzondere persoonsgegevens kunnen worden aangemerkt is uitdrukkelijke toestemming vereist (artikel 23a Wbp).

#### Vraag 8

Deelt u de mening dat het niet zo mag zijn dat klanten door te pinnen bij een bepaalde vestiging per definitie – onvrijwillig – meewerken aan het te gelde maken van hun data? Deelt u de mening dat een klant bij het betalen met zijn pinpas altijd en overal de mogelijkheid moet hebben om gevrijwaard te blijven van de door ING in nieuwsberichten voorgestelde handeling?

#### Antwoord 8

Ja, zie het antwoord op vraag 2. Als de bank voor commercieel gebruik van betaalgegevens gebruik maakt van de rechtvaardigingsgrond van artikel 8 onder a Wbp, moet de cliënt zijn ondubbelzinnige toestemming hebben gegeven, moet de toestemming in alle vrijheid gegeven kunnen worden en te allen tijde kunnen worden ingetrokken.

#### Vraag 9

Welke voorwaarden gaat u stellen aan de informatie welke de klant van de bank krijgt over mogelijke verzameling van data, de wijze waarop de klant deze krijgt en de wijze waarop aan de klant duidelijk wordt gemaakt hoe hij hierin een keuze kan maken voor dan wel tegen medewerking aan het te gelde maken van zijn data?

#### Antwoord 9

De uitgangspunten voor het verzamelen van persoonsgegevens en het informeren van de klant zijn bepaald in de Wbp en de Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen. Vooralsnog lijkt het niet noodzakelijk om de huidige wetgeving ten aanzien hiervan aan te passen. De ministeries houden echter de vinger aan de pols of dit door gedragingen van banken aanpassing behoeft.

#### Vraag 10

Is er onderzoek van het CBP (College Bescherming Persoonsgegevens) naar dergelijk (potentieel) handelen door banken voorhanden?

#### Antwoord 10

Voor zover mij bekend is dergelijk onderzoek niet voorhanden.

#### Vraag 11 en 12

Hoe gaat u erop toezien dat ING bij het gebruik van Big Data altijd vanuit het klantbelang zal handelen?<sup>5</sup>

Deelt u de mening dat de uitspraak «Als wij het niet doen doet Google het wel» van directeur Particulieren Hans Hagenaars weinig tot niets te maken heeft het centraal stellen van het klantbelang?<sup>6</sup>

#### Antwoord 11 en 12

Consumenten zijn sterk afhankelijk van banken. Daarom is het belangrijk dat de bancaire sector goed en integer functioneert en dat de klant centraal staat. Deze uitgangspunten gelden te alle tijde en voor alle soorten banken. De banken dragen hun eigen verantwoordelijkheid en (de activiteiten van) andere commerciële bedrijven doen hier geen afbreuk aan.

<sup>5</sup> «ING en het gebruik van klantdata» [http://www.ing.nl/nieuws/nieuws\\_en\\_persberichten/2014/03/ing\\_en\\_het\\_gebruik\\_van\\_klantdata.aspx?first\\_visit=true](http://www.ing.nl/nieuws/nieuws_en_persberichten/2014/03/ing_en_het_gebruik_van_klantdata.aspx?first_visit=true)

<sup>6</sup> FD (10 maart 2014): «ING geeft adverteerder inzicht in klantgedrag»

#### Vraag 13 en 14

Hoe oordeelt u over het feit dat «customer intelligence» niet alleen bedoeld zou zijn om klanten extra financieel voordeel te bieden, maar ook een bron van inkomsten vormt voor banken en hun concurrentiepositie beschermt? Is het in uw ogen noodzakelijk dat banken hun activiteiten op deze manier uitbreiden voor de versterking van hun (financiële) positie?<sup>7</sup>

Kunt u de uitspraak van Bouwe Kuik (adviesbureau IG&H Consulting), «Er is geen bank die geen project heeft lopen om customer intelligence te gaan gebruiken», bevestigen? Kunt u inzicht geven in deze projecten per bank?<sup>8</sup>

#### Antwoord 13 en 14

Ik ben door de banken en de Nederlandsche Vereniging van Banken niet geïnformeerd over projecten binnen banken waarbij «customer intelligence» wordt gebruikt. Dat laat onverlet dat eventuele huidige projecten binnen de kaders van de Wbp en de Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen kunnen vallen. Het onafhankelijke Cbp is belast met het toezicht op de naleving en de handhaving van de Wbp. Ik vertrouw erop dat het Cbp, als het daartoe aanleiding ziet, een uitspraak zal doen over de verenigbaarheid van dergelijke projecten met de Gedragscode of de Wbp. Zoals vermeld sta ik voor een bancaire sector die dienstbaar is aan de Nederlandse economie en waar de klant centraal staat. Banken zijn commerciële entiteiten die hun concurrentiepositie wensen te beschermen. Vanuit een prudentieel perspectief is een duurzaam verdienmodel van banken bovendien een noodzakelijke voorwaarde voor een beheerste en integere bedrijfsvoering. Hierbij dienen banken echter te alle tijde in overweging te houden dat deze commerciële activiteiten niet ten koste dienen te gaan van de consument en dat het vertrouwen in de bancaire sector niet wordt aangetast. Of dit het geval is, zullen de banken die volledig op de hoogte zijn van de omvang en aard van de activiteiten zelf moeten aantonen. DNB houdt expliciet toezicht op de integriteit van financiële instellingen.

#### Vraag 15

Hoe verhoudt de pilot van ING zich tot het beoogde vertrouwensherstel van de burgers in de banken? Wat is uw oordeel over deze pilot vanuit het perspectief van de vertrouwensherstelvraag?

#### Antwoord 15

Nederland heeft een solide, integere en concurrerende bankensector nodig. Daarom is gekozen voor een bankenvisie met een brede aanpak die de bankensector weer sterk en stabiel maakt en die bijdraagt aan het herstel van vertrouwen in de sector. Dergelijke projecten brengen veel maatschappelijke onrust met zich mee. Een onzorgvuldige aanpak en slechte communicatie kan het vertrouwen van de consument in de bancaire sector ernstig kan schaden.

#### **Toelichting:**

deze vragen zijn aanvullend op eerdere vragen terzake van de leden Schouw en Verhoeven (beiden D66), ingezonden 12 maart 2014 (vraagnummer 2014Z04555), Aukje de Vries

<sup>7</sup> FD (10 maart 2014): «ING geeft adverteerder inzicht in klantgedrag»

<sup>8</sup> FD (10 maart 2014): «ING geeft adverteerder inzicht in klantgedrag»