

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

1400

Vragen van de leden **Kathmann** en **Van der Lee** (beiden GroenLinks-PvdA) aan de Ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Financiën en de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *de online surveillance van Bunq* (ingezonden 23 december 2024).

Antwoord van Minister **Heinen** (Financiën) (ontvangen 21 februari 2025). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2024–2025, nr. 1146.

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Bunq ondervraagt klant via bankapp na onlinekritiek»?^{1, 2}

Antwoord 1

Ja, daar ben ik mee bekend.

Vraag 2

Wat is uw reactie op dit bericht?

Antwoord 2

Het Financieele Dagblad schreef dat Bunq klanten via haar bankapp zou hebben benaderd en zou hebben gedreigd met beëindiging van de klantrelatie nadat deze klanten online kritiek hadden geuit over de bank. Voor de beantwoording van deze Kamervragen heb ik contact opgenomen met Bunq. De bank zegt contact op te nemen met klanten met als doel om haar dienstverlening te verbeteren. Daarbij is Bunq niet actief op zoek naar klanten die zich negatief uitlaten online over de bank. Bunq geeft aan dat het de genoemde klanten niet heeft bedreigd met beëindiging van de klantrelatie en de klantrelatie ook niet heeft beëindigd. De klanten die in het artikel van het Financieele Dagblad worden genoemd, zijn nog klanten bij Bunq. In het algemeen geldt dat bankgegevens, zoals de naam van de cliënt, bankrekeningnummer en transactiegegevens, worden beschouwd als persoonsgegevens en vallen dus onder de privacywetgeving: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in combinatie met de Nederlandse

¹ Financieel Dagblad, 19 december 2024, «Bunq ondervraagt klant via bankapp na onlinekritiek», (Bunq ondervraagt klant via bankapp na onlinekritiek).

² NOS, 26 juni 2024, «Bunq-medewerkers gluurden in rekeningen van klanten», («Bunq-medewerkers gluurden in rekeningen van klanten»).

Uitvoeringswet AVG (UAVG). Voor het verwerken van deze persoonsgegevens is een grondslag vereist. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) is de toezichthouder op naleving van de (U)AVG.

Vraag 3

Was u op de hoogte van deze signalen? Zo ja, hoe lang waren de signalen al bij u of betrokken toezichthouders bekend?

Antwoord 3

Nee, ik heb bij de publicatie van het artikel in het Financieel Dagblad voor het eerst kennisgenomen van deze berichten. De Nederlandsche Bank (DNB) is in dit geval de relevante financiële toezichthouder. DNB is over individuele instellingen geheimhouding verschuldigd. Ook de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft hier een rol. De AP kan op grond van klachten of uit eigen beweging onderzoek doen naar mogelijke overtredingen van de privacywetgeving, waaronder oneigenlijk gebruik van bankgegevens. Ik heb van de AP hier geen signalen over ontvangen.

Vraag 4

Heeft u contact gehad met Bunq naar aanleiding van dit bericht? Zo ja, met welke boodschap zocht u contact? Zo nee, bent u bereid dit alsnog te doen?

Antwoord 4

Voor de beantwoording van deze Kamervragen ben ik in gesprek gegaan met Bunq. In het algemeen geeft Bunq aan dat zij dagelijks in contact staat met haar klanten om naar hun feedback en ervaringen te luisteren en dat veiligheid en privacy altijd voorop staan. Verder geeft Bunq aan dat de bank de genoemde klanten niet heeft bedreigd met beëindiging van de klantrelatie en de klantrelatie ook niet heeft beëindigd. Voorts heeft Bunq aangegeven dat zij klanten benadert die op sociale media en fora berichten over de bank plaatsen, zodat zij haar dienstverlening kan verbeteren.

Vraag 5

Zijn er naar aanleiding van dit bericht en eerdere berichten over misstanden bij Bunq aanscherpingen geweest in het toezicht op deze bank? Is het u bekend of Bunq sindsdien interne procedures en toezicht heeft ingericht om dit soort praktijken te voorkomen?

Antwoord 5

Het is aan de AP om handhavend op te treden ten aanzien van de correcte naleving van de (U)AVG. Daarnaast zijn er verschillende wetten, waaronder de Wet op het financieel toezicht (Wft), de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft) en de Sanctiewet 1977 (Sw) die het wettelijk kader aangeven waar banken zich aan moeten houden en waar DNB toezicht op houdt. DNB is geheimhouding verschuldigd over vertrouwelijke gegevens die zij in het kader van haar toezichttaak ontvangt en verwerkt. Over specifieke instellingen kan DNB daarom geen uitspraken doen. DNB hanteert in haar toezicht een risicogebaseerde aanpak en betreft onder meer incidentmeldingen en andere signalen bij haar prioriteitstelling. Als DNB vaststelt dat een instelling de desbetreffende wetgeving onvoldoende naleeft, kan DNB maatregelen nemen, waaronder handhavende maatregelen.

Vraag 6

Bent u van mening dat Bunq een juiste afweging gemaakt tussen de privacy van haar klanten en het eigen economische belang als zij dreigt om de relatie met een klant te beëindigen als negatieve uitingen online niet worden verwijderd?

Antwoord 6

Bij navraag laat Bunq weten dat zij de genoemde klanten niet heeft bedreigd met beëindiging van de klantrelatie en de klantrelatie ook niet heeft beëindigd.

Vraag 7

Bent u het met de indieners eens dat een bank onder geen enkele voorwaarden haar klanten onder druk mag zetten om zich op een bepaalde manier in het openbaar te uiten?

Antwoord 7

Ja, daar ben ik het mee eens.

Vraag 8

Kunt u bevestigen of Bunq daadwerkelijk klantrelaties heeft beëindigd nadat klanten kritiek hebben geuit? Hoe beoordeelt u dit in het licht van de afhankelijkheidsrelatie die een klant heeft tot zijn of haar bank?

Antwoord 8

Bij navraag laat Bunq weten dat het uiten van kritiek geen grond is om de klantrelatie te beëindigen. Volgens Bunq zijn er geen klantrelaties beëindigd vanwege het uiten van kritiek.

Vraag 9

Op welke gronden mag een bank haar relatie met een klant beëindigen? Welke bescherming geniet de klant bij een eenzijdige beëindiging van het contact aan de kant van de bank?

Antwoord 9

Beide partijen, zowel de bank als de klant, hebben het recht om de relatie te beëindigen. De gronden waarop een bank een klantrelatie kan beëindigen zijn wanneer een witwasrisico niet gemitigeerd kan worden of het cliëntonderzoek niet voltooid kan worden.³ Daarnaast kan de bank in kwestie opzeggingsgronden geformuleerd hebben in de algemene voorwaarden, zoals wanneer een betaalrekening van een particulier gebruikt wordt voor zakelijke doeleinden. In al deze gevallen hebben banken een algemene zorgplicht tegenover hun klanten, indien zij de rekening willen opzeggen. Dit betekent dat de bank op zorgvuldige wijze de belangen van de klant in acht moet nemen. Daarnaast mag de bank een klantrelatie niet beëindigen wanneer dit tot onaanvaardbare gevolgen leidt.

Wanneer een particuliere klant een klacht heeft over het handelen van een bank, kan de klant, na het doorlopen van de interne klachtprocedure van de bank, terecht bij Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Daarnaast kan een klant naar de civiele rechter stappen.

Vraag 10

In welke wet- en regelgeving is vastgelegd hoe banken wel en niet om mogen gaan met klantgegevens? Zijn consumenten wettelijk beschermd van dit soort wanpraktijken? Zo ja, hoe wordt erop toegezien dat banken dit naleven?

Antwoord 10

Zoals in de beantwoording bij vraag 2 is aangegeven, worden bankgegevens beschouwd als persoonsgegevens en zij vallen dus onder de privacywetgeving: de AVG in combinatie met de UAVG. Voor het verwerken van deze persoonsgegevens is een geldige grondslag vereist. De AP is de primaire toezichthouder op naleving van de (U)AVG. De AP kan op grond van klachten of uit eigen beweging onderzoek doen naar mogelijke overtredingen van de privacywetgeving. Het online uiten van kritiek op een bank is geen geldige grondslag voor het verwerken van klantgegevens.

Vraag 11

Heeft Bunq beleid om te mogen achterhalen welke gebruikers negatieve uitingen doen over de bank? Zo ja, vindt u dit terecht en worden klanten hier voldoende van op de hoogte gebracht?

³ *Kamerstukken II, 2022–23, Aankhangsel, 934, antwoord schriftelijke vragen 5 december 2022, p. 3; Zie Leidraad DNB, Wwft en Sw, p. 23.*

Antwoord 11

Bunq heeft aangegeven dat zij online sociale media en fora in de gaten houdt om de veiligheid van klanten te bevorderen. Ook zegt Bunq te reageren op online uitingen om te achterhalen hoe zij haar dienstverlening kan verbeteren.

Bunq kijkt daarom naar openbare online *content*, maar geeft aan niet specifiek te zoeken naar negatieve reacties.

Vraag 12

Is het toegestaan dat Bunq klantgegevens, zoals gebruikersnamen, koppelt aan informatie verkregen op andere platforms, ook als dit eigen (anonieme) meningen betreft?

Antwoord 12

Het online uiten van kritiek op een bank is geen geldige grondslag voor het verwerken van klantgegevens.

Vraag 13

Bent u bereid om de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandse Bank (DNB), in navolging van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), te vragen om deze situatie te onderzoeken?

Antwoord 13

De AFM en DNB zijn zelfstandige bestuursorganen en functioneren als onafhankelijke toezichthouders. Ik kan de toezichthouders daarom niet vragen om een specifieke situatie te onderzoeken. De toezichthouders maken zelf de afweging wat onderzocht dient te worden.

Vraag 14

Kunt u deze vragen afzonderlijk van elkaar en zo spoedig mogelijk beantwoorden?

Antwoord 14

De vragen zijn zo afzonderlijk van elkaar, zo spoedig en volledig als mogelijk beantwoord. Vanwege de vragen aan Bunq en de toezichthouders heeft de beantwoording wat langer geduurd.