

Privacyaspecten bij het klantbelang centraal stellen

mr. D.V. Smit en mr. J.E.J. Jansen*

Trefwoorden: Big Data, klantbelang centraal, verwerking persoonsgegevens

Het klantbelang centraal stellen is voor veel financiële instellingen een belangrijk onderdeel geworden binnen hun dienstverlening en productaanbod. Dit artikel biedt de lezer een inzicht in de privacyaspecten die hand in hand gaan met het klantbelang centraal stellen. Het biedt de lezer een privacytoetsingskader waaraan bepaalde acties welke worden genomen om het klantbelang centraal te stellen, kunnen worden getoetst. Aan de hand van enkele praktijkvoorbeelden zal duidelijk worden hoe een privacytoetsing in praktijk kan worden uitgevoerd.

Inleiding

In dit artikel benaderen we één van de speerpunten in het toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) vanuit privacy-oogpunt: Het klantbelang centraal stellen. In het eerste hoofdstuk schetsen wij de achtergrond en het doel van het klantbelang centraal stellen door financiële instellingen. Door het klantbelang centraal te stellen zal eerst moeten worden nagegaan wat het belang van een klant is. Dit doen instellingen onder andere door het verzamelen van informatie over klanten om zo te kunnen bepalen wat de klant nodig heeft en het advies of de verkoop van een product hierop af te stemmen. Het verzamelen van deze klant data raakt de privacywetgeving. Wat mag wel en niet worden gevraagd, vastgelegd, bewerkt en gebruikt om uitvoering te kunnen geven aan het klantbelang centraal stellen? Hiervoor zullen wij in hoofdstuk 2 vanuit privacyperspectief een toetsingskader definiëren, welke gebruikt wordt om activiteiten, producten, diensten en advisering te kunnen toetsen aan de huidige privacyregels. In dit hoofdstuk zal ook specifiek worden ingaan op de aspecten van klantbelang centraal met betrekking tot privacy.

Hoofdstuk 1

Het centraal stellen van het klantbelang kan een belangrijke bijdrage leveren aan het duurzaam herstellen van het vertrouwen in de financiële sector. De AFM hecht hier waarde aan omdat het centraal stellen van het klantbelang de beste kans biedt dat klanten op een eerlijke manier worden behandeld.

Het centraal stellen van het klantbelang biedt de beste kans dat klanten op een eerlijke manier worden behandeld.

Dat gaat veel verder dan het verbeteren van proceselementen. En is niet hetzelfde als voldoen aan de wil van de klant

Financiële instellingen hebben zich hieraan gecommitteerd in onder meer de Code Banken en de Code Verzekeraars. Financiële instellingen geven hieraan uiting door alleen producten te voeren met voldoende toegevoegde waarde voor de klant en in de regels voor advisering ook op te nemen om klanten negatief te adviseren bij de aankoop van een product. Het bieden van voldoende toegevoegde waarde voor de klant betekent niet dat de klant centraal moet worden gesteld (wat wil de klant) maar moet worden gekeken of het in het belang van klant is (wat heeft de klant nodig) en is dit passend is binnen zijn klantprofiel en/of andere regelingen zoals bijvoorbeeld de gedragscode hypothecaire financieringen. Een belangrijk onderscheid is hierbij dat met de klant centraal stellen vaak proceselementen worden bedoeld zoals bijvoorbeeld snelle service. Dit is echter niet hetzelfde als het belang van de klant voorop stellen. Een klant die overgekrediteerd wordt omdat hij dan net wel die nieuwe auto kan kopen zal in eerste instantie erg tevreden zijn met zijn nieuwe aankoop en de bijbehorende dienstverlening van de bank. De wil van de klant is hierbij centraal gesteld. Echter, deze financiering is niet in het belang geweest van de klant, er bestaat een groot risico dat op langere termijn de nadelige gevolgen daarvan merkbaar zullen worden als de klant zijn 'vaste lasten' hierdoor niet meer kan betalen. Om te bepalen welke diensten en producten er bij een klant passen of om te toetsen of bepaalde informatie duidelijk leesbaar en vindbaar is, gebruiken financiële dienstverleners de feedback van klanten. Om deze feedback vast te stellen gebruiken zij diverse instrumenten. Hierbij kan worden gedacht aan:

- het werken met klantenpanels op internet en het inzetten van social media zoals Twitter en Facebook;
- het permanent monitoren van de klantbeleving op internetfora en social media door webcareteams en het zo nodig hierop inspelen (interventie)¹;

* Danny Smit is Partner bij Partner in Compliance B.V. en Joop Jansen is advocaat bij advocatenkantoor Dex Legal.

¹ Nationale-Nederlanden laat dagelijks 10.000 sites scannen op klachten en heeft deze gecategoriseerd in particulier en zakelijk. Bron: Monitoring Commissie Klantbelang Centraal; *Paper Klantbelang Centraal*, oktober 2012 pagina 4.

- het testen van nieuwe applicaties en schriftelijke communicatie door klanten;
- het geregeld vragen aan klanten hoe zij een gesprek hebben ervaren en of het advies dat zij kregen is afgestemd op hun persoonlijke situatie;
- het vragen naar hoe tevreden de klant is over het proces en het resultaat bij het afhandelen van een klacht;

Door het klantbelang centraal concreet in te vullen vindt procesverbetering plaats. Nog waardevoller is de verbetering van producten en diensten of zelfs deze niet meer aanbieden. Maar ook de communicatie richting de klant wordt begrijpelijker gemaakt. En andere competenties worden belangrijker bij de selectie en werving van medewerkers

Op basis van deze feedback van klanten wordt het proces verbeterd. Privacyvraagstukken hier zijn welke – en hoe – deze feedback gebruikt mag worden voor procesverbeteringen.

Ook het productaanbod en de informatie wordt periodiek geëvalueerd en getoetst aan de uitgangspunten van het klantbelang centraal. Nieuwe producten en diensten worden in een PARP-proces, het zogeheten productgoedkeuring- en reviewproces getoetst op geschiktheid voor de klanten maar ook of deze goed werken, de informatie duidelijk is en/of goed beheerd kunnen worden. Er wordt nagegaan of aan een product nog steeds behoefte is en voldoende toegevoegde waarde biedt en of de klantinformatie nog up-to-date is.

Bij de advisering zijn door het klantbelang centraal te stellen ook veranderingen opgetreden. Aan de advisering worden hoge(re) eisen gesteld. Klanten worden breder geïnformeerd dan alleen het product waar zij om vragen. Dit vraagt ook om andere competenties van adviseurs en mogelijk meer kennis van de (financiële) huidige en toekomstige privésituatie van de klant. Adviseurs brengen soms ook een bezoek aan huis, waarbij ook niet-financiële informatie een rol kan spelen in de advisering of verkoop van het product. Vraag hierbij is welke gegevens vastgelegd en later gebruikt mogen worden in het kader van de privacy wetgeving. Het antwoord hierop zal nader in dit artikel aan bod komen.

De eerder genoemde competenties van medewerkers zijn aangepast op het uitgangspunt klantbelang centraal stellen. Medewerkers worden hierop aangemoedigd, gecoacht en beoordeeld. Het is dan ook belangrijk voor medewerkers om binnen hun advies een duidelijke uiteenzetting te geven waarop zij hun advies baseren. Welke informatie is meegenomen, zowel klant als marktinformatie? Is het advies opgesteld met als uitgangspunt een lange toekomstige

klantrelatie? Voor een medewerker die aan de ene kant de druk voelt om voor zijn beoordeling een zo uitgebreid mogelijk dossier te vormen, is het van belang om aan de andere kant een juiste beoordeling te maken welke gegevens hij mag gebruiken en vastleggen bij de advisering.

Het gaat om gegevens waarbij vooraf een duidelijk en gerechtvaardigd doel is vastgelegd. Bij iedere verwerking (hergebruik) zal bepaald moeten worden of de betreffende verwerking niet in strijd is met het doel en of het gebruik verenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen.

Bij de beoordeling dient rekening te worden gehouden met; 1) de verwantschap tussen het doel van de beoogde verwerking en het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen, 2) de aard van de betreffende gegevens; 3) de gevolgen van de beoogde verwerking voor de klant; 3) de wijze waarop de gegevens zijn verkregen en 4) de mate waarin wordt voorzien in passende waarborgen voor de klant

Eenzijds zal een financiële instelling met het oog op het centraal stellen van het klantbelang zoveel mogelijk informatie benodigd hebben, maar zal anderzijds wel duidelijk moeten zijn wat het doel is van de verwerking en of de verwerking niet in strijd is met het doel. Wat zijn de (potentiële) gevolgen voor de klant? Ook is van belang op welke wijze de gegevens zijn verkregen, rechtstreeks of via derden?

In de huidige tijd van crisis heeft de financiële instelling een rol in het vroegtijdig signaleren van betalingsproblemen. Samen wordt er dan naar oplossingen gezocht. Klanten met betalingsproblemen kunnen vaak een beroep doen op een budgetcoach. Ook budgetcoaching is een vorm van coaching waarbij de coach meer betrokken wordt binnen de persoonlijke levenssfeer van de klant. Hierdoor is wel van belang om vast te stellen welke informatie deze coach mag delen met de instelling in het kader van de privacywetgeving. Is de onafhankelijkheid van de coach geborgd? Hoe zit het met het verwerken van deze bijzondere persoonsgegevens? Deze vragen zullen hierna worden beantwoord in dit artikel.

Vanuit privacy perspectief wordt met betrekking tot het klantbelang centraal een toetsingskader gedefinieerd

Hoofdstuk 2 Wettelijke regels privacy

In dit hoofdstuk zal nader worden ingegaan op de relevante juridische aspecten van het gebruik van persoonsgegevens in het kader van het klantbelang centraal stellen. Tevens zal vanuit privacy perspectief met betrekking tot het klantbelang centraal een toetsingskader gedefinieerd worden, welke gebruikt wordt om activiteiten, producten, diensten en advisering te kunnen toetsen aan de huidige privacy-regels.

Het vaststellen van, alsmede het beter kunnen inspelen op het belang van de klant brengt met zich mee dat gegevens van de klant nodig zijn. Het

verzamenen van klantgegevens zal enerzijds nodig zijn in het kader van het belang van de klant en anderzijds ingezet kunnen worden voor marketingdoeleinden. Een instelling die beschikt over relevante en up-to-date persoonsgegevens kan hiermee een concurrentievoordeel behalen ten opzichte van instellingen die niet over deze informatie beschikken. Er zal derhalve een spanningsveld kunnen ontstaan tussen het verzamelen van gegevens ten behoeve van het klantbelang centraal en de inzet van gegevens voor commerciële doeleinden.

In het kader van privacy is het daarom van belang om kort stil te staan bij de vraag welke gegevens als persoonsgegevens kunnen worden aangemerkt. Dit is tevens de eerste vraag die gesteld dient te worden binnen het te definiëren toetsingskader.

Daarnaast zal worden stilgestaan bij de vraag aan welke eisen de gegevenswerking in het kader van klantbelang centraal gesteld moeten worden en wat dienaangaande de verplichtingen zijn van de financiële instelling.

Ook is van belang of de financiële instelling een derde partij persoonsgegevens laat verzamelen en verwerken. In dat geval zullen partijen namelijk nadere afspraken dienen vast te leggen.

Een andere belangrijke vraag is of de financiële instelling op grond van het klantbelang centraal stellen bijzondere persoonsgegevens mag verwerken. Er zal kort worden stilgestaan bij de aard van bijzondere persoonsgegevens en voor zover relevant de wettelijke uitzonderingen.

Wat wordt verstaan onder persoonsgegevens? Een persoonsgegeven is een gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Als identificeerbaar wordt beschouwd een persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificatienummer of van een of meer specifieke elementen die kenmerkend zijn voor zijn of haar fysieke, fysiologische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit

Wet Bescherming Persoonsgegevens

Wat zijn persoonsgegevens? Deze vraag dient op basis van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) te worden beantwoord.

De Wbp is een uitwerking van de Europese richtlijn bescherming persoonsgegevens en is sinds 1 september 2001 van kracht. In art. 1 sub a Wbp is neergelegd dat een persoonsgegeven een gegeven is betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Gegevens die herleidbaar zijn dan wel herleid kunnen worden tot een geïdentificeerd of identificeerbare natuurlijk persoon, vallen onder de reikwijdte van de wet. Als identificeerbaar wordt beschouwd een persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificatienummer of van een of meer specifieke elementen die kenmerkend zijn voor zijn of haar fysieke, fysiologische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit.²

In dit artikel wordt stilgestaan bij een aantal instrumenten waarmee instellingen in het kader van klantbelang centraal gegevens kunnen verzamelen en verwerken. Het gaat meer specifiek om 1) feedback van klanten, 2) het up-to-date houden van klantinformatie, 3) privéinformatie opvragen, vastleggen en gebruiken voor advies, 4) het verzamelen en verwerken van gegevens die worden verkregen indien een bezoek wordt gebracht aan de klant, 5) het door medewerkers van een instelling vastleggen en gebruiken van gegevens en 6) het door een budgetcoach delen van klantgegevens met een instelling. De aard van de hierboven genoemde instrumenten brengt met zich mee dat de gegevens te herleiden zijn tot een identificeerbaar natuurlijk persoon.³ Immers, ten aanzien van een klant zal een financiële instelling reeds beschikken over gegevens die te herleiden zijn tot een identificeerbaar persoon.⁴

Voor toepasselijkheid van de Wbp is daarnaast van belang of de gegevensverwerking geheel of gedeeltelijk geautomatiseerd is en of de gegevens zijn opgenomen in een bestand of bedoeld zijn om hierin opgenomen te worden.

Een door een medewerker van een financiële instelling handgeschreven werkaantekening die verder niet wordt verwerkt of opgeslagen zou hiermee bijvoorbeeld buiten de reikwijdte van de Wbp kunnen vallen.⁵

In dit artikel hanteren de auteurs als uitgangspunt dat de Wbp van toepassing is omdat de in het kader van het klantbelang centraal te verzamelen en verwerken gegevens herleidbaar zullen zijn tot een geïdentificeerd of identificeerbaar natuurlijk persoon. Daarnaast zal een financiële instelling in de praktijk deze gegevens in een geautomatiseerd bestand opnemen of zullen deze hierin opgenomen kunnen worden.

² Art. 2 sub a Richtlijn 95/46.

³ Uitgangspunt is dat de Wbp niet van toepassing is op overleden personen. Zie voor nuancering ABRvS 7 november 2012, 201109485/1/A3.

⁴ Art. 3 lid 2 sub a Wwft.

⁵ ECLI:NL:PHR:2007:AZ466.

Gedragcode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen

De in de Wbp vastgelegde regels omtrent het gebruik van persoonsgegevens zijn voorts nader uitgewerkt in een Gedragcode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (hierna 'Gedragcode').⁶ De Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars hebben in lijn met het bepaalde in de Wpb, de Gedragcode opgesteld, waarvoor het College bescherming persoonsgegevens een goedkeurende verklaring heeft afgegeven.

Een handzaam toetsingskader waarmee bepaald kan worden of gegevens in het kader van Klantbelang centraal onder de reikwijdte van de Wbp vallen is opgenomen in de Handleiding Wet Persoonsgegevens

Eisen verwerking persoonsgegevens

Het verwerken van persoonsgegevens door financiële instellingen dient te geschieden in overeenstemming met de Wpb. Binnen de Wbp worden voorwaarden gesteld voor de rechtmatigheid⁷ van de verwerking van persoonsgegevens. Een handzaam toetsingskader waarmee bepaald kan worden of gegevens in het kader van Klantbelang centraal onder de reikwijdte van de Wbp vallen is opgenomen in de Handleiding Wet bescherming persoonsgegevens.⁸ Op basis van dit toetsingskader kan bepaald worden of de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming met het wettelijk kader op rechtmatige wijze geschiedt.

Het doel of doeleinden dienen vóóraf duidelijk omschreven te worden

Doeleinden

Een financiële instelling dient duidelijke en gerechtvaardigde doeleinden vast te stellen voor het verzamelen van gegevens. Het doel of doeleinden dienen vooraf duidelijk omschreven te worden en mogen niet bepaald worden als er reeds een aanvang is gemaakt met het verzamelen van de gegevens. Indien een financiële instelling de feedback van klanten gebruikt dan zal eerst duidelijk omschreven moeten worden wat het doel of de doeleinden zijn van het verzamelen van deze feedback. Dit kan een financiële instelling doen door bijvoorbeeld op voorhand de klant duidelijk te informeren omtrent het doel van het verwerken van bepaalde gegevens. Dit kan op verschillende manieren plaatsvinden zoals het opnemen in een privacy statement of – indien de gegevens door middel van een formulier worden

opgevraagd – het doel duidelijk te vermelden op het formulier.

Het is daarbij mogelijk dat een doel met meerdere subdoelen wordt vastgesteld. Het doel 'klantbelang centraal' zal daarbij te algemeen en abstract zijn zodat de financiële instelling dit nader dient te beschrijven. De feedback van klanten kan bijvoorbeeld nodig zijn om te bepalen hoe een bepaald contact met een medewerker is verlopen of hoe het gebruik van een bepaalde dienst, zoals internetbankieren, wordt ervaren.

In de Gedragcode (art. 4.2.) staat meer concreet beschreven dat persoonsgegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verkregen. Tevens worden in de Gedragcode vijf specifieke grondslagen beschreven.

1. Verwerking van persoonsgegevens in het kader van het beoordelen en accepteren van cliënten, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met een cliënt en het afwickelen van het betalingsverkeer;
2. Verwerking van persoonsgegevens in het kader van analyses ten behoeve van historische, statistische en wetenschappelijke doeleinden;
3. Verwerking van persoonsgegevens in het kader van marketingactiviteiten;
4. Verwerking van persoonsgegevens in het kader van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector alsmede het gebruik van waarschuwingssystemen;
5. Verwerking van persoonsgegevens in verband met wettelijke voorschriften.

Het gebruik van persoonsgegevens van klanten door een financiële instelling zal soms op meerdere grondslagen zijn gebaseerd. De feedback van klanten in het algemeen kan benodigd zijn in het kader van het uitvoeren van de overeenkomst, maar ook gebruikt worden voor statistische doeleinden, in het kader van marketingactiviteiten of met betrekking tot de veiligheid en integriteit van de financiële sector. Ook als bijvoorbeeld een medewerker van een financiële instelling een bezoek brengt aan een klant kunnen persoonsgegevens worden verkregen waaraan meerdere doeleinden ten grondslag kunnen liggen. Het is voor een financiële instelling derhalve van groot belang om binnen het kader van de wet de verwerking van persoonsgegevens op rechtmatige wijze te laten plaatsvinden en de doeleinden op voorhand vast te leggen.

⁶ Art. 25-26 Wbp.

⁷ Art. 6-24 Wbp.

⁸ www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/brochures/2006/07/13/handleiding-wet-bescherming-persoonsgegevens.html.

Houdt ook rekening met de vraag of de wijze van het verwerken van de gegevens verenigbaar is met het doel waarvoor ze zijn verkregen

Verenigbaarheid wijze voorgenomen verwerking

Vervolgens dient de financiële instelling stil te staan bij de vraag of de wijze van het verwerken van de gegevens verenigbaar is met het doel waarvoor ze zijn verkregen. Bij de beoordeling dient rekening te worden gehouden met; 1) de verwantschap tussen het doel van de beoogde verwerking en het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen, 2) de aard van de betreffende gegevens; 3) de gevolgen van de beoogde verwerking voor de klant; 4) de wijze waarop de gegevens zijn verkregen en 5) de mate waarin wordt voorzien in passende waarborgen voor de klant. Een relevant aspect is of dat de financiële instelling de verkregen gegevens wenst te gebruiken in het kader van een met betrekking tot de klant te nemen beslissing. De gevolgen voor de klant zijn uiteraard verschillend indien de gegevens worden gebruikt om een gerichte aanbieding te doen in tegenstelling tot de beslissing om een aangevraagde financiering niet te verstrekken. Gegevens die bijvoorbeeld in het kader van beveiligingsactiviteiten zijn verkregen zullen niet zonder meer voor een ander doel verwerkt mogen worden.⁹

Uitzonderingen onverenigbaarheid

Er gelden uitzonderingen voor wat betreft de voorwaarde dat de wijze van het verwerken van gegevens verenigbaar is met het doel waarvoor ze zijn verkregen. Deze uitzonderingen zijn;

- Voor het toezicht op de naleving van wettelijke voorschriften die zijn gesteld ten behoeve van opsporing en vervolging van strafbare feiten of ten behoeve van gewichtige economische en financiële belangen van de staat en andere openbare lichamen;
- Ter voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten;
- In het belang van de veiligheid van de staat;
- Voor gewichtige economische en financiële belangen van de staat en andere openbare lichamen;
- Ter bescherming van de klant of van de rechten en vrijheden van anderen.

Voor de eerste twee punten zijn in de praktijk van belang voor financiële instellingen. Bij het eerste punt kan worden gedacht aan het vastleggen en gebruik van persoonsgegevens ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme. Bij het tweede punt kan worden gedacht aan het uitleveren van persoonsgegevens aan instellingen als Financial Intelligence Unit (FIU) in het kader van meldingen van ongebruikelijke transacties.

Grondslag voor het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens

De Wbp noemt een zestal grondslagen¹⁰ op basis waarvan persoonsgegevens verzameld en verwerkt mogen worden waarvan er altijd minimaal één van toepassing dient te zijn.

1. Ondubbelzinnige toestemming klant;
2. Het verwerken van gegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst;
3. Het verwerken van gegevens is noodzakelijk ter uitvoering van een wettelijke plicht van de verantwoordelijke;
4. Het verwerken van gegevens is noodzakelijk ter vrijwaring van een vitaal belang van de klant;
5. Het verwerken van gegevens is noodzakelijk voor een goede vervulling van een publiekrechtelijke taak;
6. Het verwerken van gegevens is noodzakelijk voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang.

Het is derhalve niet toegestaan om bij het contact met de klant op voorhand om generieke toestemming te vragen voor het onbeperkt en onbepaald verzamelen en verwerken van persoonsgegevens

Het verwerken van persoonsgegevens in het kader van klantbelang centraal zal op verschillende grondslagen gebaseerd kunnen worden. De klant kan voor het verwerken van persoonsgegevens ondubbelzinnige toestemming hebben verstrekt om de gegevens te verwerken. De klant zal dan wel zijn wil in vrijheid dienen te hebben geuit en de toestemming zal gericht moeten zijn op een specifieke en beoogde verwerking.¹¹ Het is derhalve niet toegestaan om bij het contact met de klant reeds op voorhand om generieke toestemming te vragen ten behoeve van het onbeperkt

⁹ Mediamarkt gebruikte videobeelden van beveiligingscamera's tevens om personeel aan te spreken en klachten af te handelen. Het doel van de videocamera's was oorspronkelijk het beveiligen van eigendommen van Mediamarkt. Dit is een klassiek voorbeeld van onverenigbaarheid van gegevensverwerking. CBP 21 november 2013, nr. z2013-00259.

¹⁰ Art. 8 Wbp.

¹¹ In de praktijk blijkt dit vaak mis te gaan omdat de aan de klant verstrekte informatie onvoldoende specifiek is. De auteurs zijn van mening dat dit mede is gelegen in het feit dat de technologische ontwikkelingen sneller zijn gegaan dan de ontwikkeling van privacy-waarborgen. Zie uitspraak met betrekking het verstrekken van specifieke informatie en het gebruik van geolocatiegegevens; CBP 20 december 2011, persbericht CBP 12 januari 2012.

en onbepaald verzamelen en verwerken van persoonsgegevens.

Ook kan het opvragen, vastleggen en gebruiken van privé informatie voor advies noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst. Een bestaande relatie die een nieuwe hypotheek wenst af te sluiten zal desgevraagd relevante informatie dienen aan te leveren teneinde de financiële instelling in de gelegenheid te stellen om een passende offerte op te stellen. Voorts zal op een financiële instelling een wettelijke verplichting rusten ten aanzien van het vastleggen van bepaalde persoonsgegevens ten behoeve van het vaststellen van de identificatie of het voldoen aan fiscale wetgeving.

Financiële instellingen kunnen ook gericht aan klanten om feedback vragen ten aanzien van door klanten opgedane ervaringen met bepaalde producten of contactmomenten met medewerkers. Deze feedback kan zowel gevraagd als ongevraagd verstrekt worden. Een financiële instelling kan een klant actief benaderen en verzoeken om bepaalde gegevens teneinde de dienstverlening nog beter aan te kunnen sluiten op de wensen van de klant. De financiële instelling zal dan op voorhand het doel van de verwerking kunnen vaststellen.

Daarentegen delen consumenten ook ongevraagd bepaalde informatie, zonder kennelijke terughoudendheid via social media met de financiële instelling. Waarmee moet dan rekening worden gehouden in het kader van de ondubbelzinnige toestemming? Dit is een interessante vraag. In onze optiek dient onderscheid te worden gemaakt tussen het kennis nemen van informatie die de klant deelt via social media en waar de financiële instelling kennis van neemt. Voor iedere verwerking van persoonsgegevens heb je een wettelijke grondslag nodig, bijvoorbeeld: uitvoeren van een overeenkomst, wettelijke verplichting en gerechtvaardigd belang. Als geen van de wettelijke grondslagen van toepassing is, zal toestemming moeten gevraagd van de natuurlijke persoon wiens persoonsgegevens het betreft (betrokkene). Toestemming wordt in art. 1 Wbp omschreven als 'elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt'. Deze begripsomschrijving is te herleiden uit art. 2 sub h Richtlijn 95/46/EC, waarin staat; 'any freely given specific and informed indication of his wishes by which the data subject signifies his agreement to personal data relating to him being processed'. Om rechtsgeldig te zijn, dient toestemming ondubbelzinnig te zijn. Er mag geen twijfel bestaan over de intentie van de betrokkene anders is er sprake van dubbelzinnigheid. De procedures die tot toestemming leiden, moeten duidelijk zijn; de verwerker moet er zeker van zijn dat hij met de juiste persoon te maken heeft; en de verwerker moet kunnen aantonen dat de toestemming inderdaad gegeven is. Ondubbelzinnige toestemming kan volgens de artikel 29 werkgroep niet gebaseerd worden op procedures waarin de toestemming is gebaseerd op inactiviteit of een stilzwijgen van de betrokken persoon. Ter illustratie, op sommige social network sites wordt persoonlijke informatie automatisch zichtbaar voor 'vrienden van vrienden'. Gebruikers die dat niet willen kunnen deze optie

uitzetten. Uit het feit dat gebruikers deze optie niet uitzetten, kan geen ondubbelzinnige toestemming worden afgeleid.¹²

Steeds vaker delen consumenten ook ongevraagd bepaalde informatie met financiële instellingen. Dit kan steeds eenvoudiger via social media zoals Twitter of Facebook. Het is daarbij opvallend dat consumenten over het algemeen zonder kennelijke terughoudendheid gegevens delen met niet alleen de financiële instelling, maar ook met iedere andere partij die toegang heeft tot internet en het betreffende medium. Een voorbeeld is Twitter waarbij de via een Tweet verspreide informatie in principe voor iedereen toegankelijk is. Consumenten delen daarbij diverse persoonsgegevens zoals lidmaatschapsnummers, adressen en Burger Service Nummer (BSN). De Gedragscode besteedt hier in het bijzonder onder art. 4.10 aandacht aan en bepaalt dat een financiële instelling in het kader van de bedrijfsvoering persoonsgegevens van een klant, die de financiële instelling via internet benadert, kan vastleggen en verder verwerken. De financiële instelling dient op de betreffende website via een *privacy statement* informatie beschikbaar stellen over het beleid met betrekking tot de door middel van het internet verkregen persoonsgegevens.

Een klant die via de website van een financiële instelling voornemens is om gegevens te verstrekken zal aldaar kennis kunnen nemen van de *privacy statement*. De vraag is echter hoe dit is geregeld indien de klant niet via de website maar door middel van Facebook of Twitter bepaalde informatie deelt. Het kennis nemen van deze informatie zal niet onder de reikwijdte van de Wbp vallen omdat de gegevens dan niet zullen worden verwerkt in een bestand. Zodra een financiële instelling gegevens van social media gaat verzamelen en verwerken dan is de Wbp van toepassing en zal de klant daarvoor uitdrukkelijk toestemming dienen te verlenen. Het wordt met softwarematige toepassingen steeds eenvoudiger om grote aantallen data te scannen en bijvoorbeeld te zoeken naar klachten, informatie en andere gegevens. Webcareteams proberen zo voortijdig problemen op internet op te sporen en op te lossen. Uiteindelijk zal een financiële instelling het resultaat willen meten van deze webcareteams zodat het de vraag is wat er exact gebeurt met alle gescande gegevens. Een financiële instelling zal daarom op grond van de Wbp niet zonder meer kunnen over gaan tot het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens via social media omdat hiervoor de ondubbelzinnige toestemming van de klant ontbreekt.

Maatregelen in het kader van persoonsgegevens

Een financiële instelling dient er voor zorg te dragen dat – gelet op de doeleinden – er maatregelen worden getroffen teneinde te bewerkstelligen dat de verwerking van de persoonsgegevens juist, nauwkeurig, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig

¹² *Recht toe Recht aan*, nr. 5 2011 mw. mr W. (Wike) van den Bout.

De financiële instelling treft maatregelen om er voor te zorgen dat de verwerking van de persoonsgegevens juist, nauwkeurig, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig is. Ook in het geval van social media. Dat vraagt balans tussen 'niet te veel' en 'onvoldoende'

zijn.¹³ Deze in de Wbp beschreven norm heeft als doel kwaliteitseisen te formuleren ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens.

Een medewerker van een financiële instelling die ten behoeve van zijn vaste relaties een golfclinic wenste te organiseren, dient hierbij niet de sofinummers te verzamelen en verwerken in een bestand. Voldoende zal zijn om de naam en contactgegevens vast leggen. Ook zal het niet nodig zijn dat de nationaliteit van de relaties wordt vastgelegd.

Daarnaast dient de financiële instelling er voor te waken dat er onvoldoende gegevens worden verwerkt waardoor in het nadeel van de klant een onjuist beeld kan ontstaan.

Vanzelfsprekend dient de financiële instelling te bewerkstelligen dat de persoonsgegevens juist en nauwkeurig zijn. Hierbij kan dan gedacht worden aan het periodiek controleren van de betreffende persoonsgegevens.

In geval van uitbesteding moet de financiële instelling dezelfde privacy vereisten waarborgen

Bewerker of verantwoordelijke?

Een ander belangrijk aspect van de Wbp is het onderscheid dat wordt gemaakt tussen een bewerker en een verantwoordelijke. Een financiële instelling zal zelf persoonsgegevens kunnen verwerken en het doel en de middelen van de verwerking kunnen vaststellen. In de praktijk kunnen financiële instellingen ook gebruik maken van externe partijen die bijvoorbeeld gegevens verzamelen en verwerken. Deze externe partij wordt binnen de Wbp gekwalificeerd als de bewerker. Op grond van de Wbp worden nadere eisen gesteld aan vorm en inhoud van de afspraken die worden gemaakt en zullen partijen een zogeheten 'bewerkerovereenkomst' dienen overeen te komen. In deze overeenkomst wordt onder meer vastgelegd dat technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de persoonsgegevens genomen moeten worden. In deze bijdrage zal verder niet nader worden ingegaan op dit onderscheid.

Bijzonder persoonsgegevens

Binnen de Wbp wordt onderscheid gemaakt tussen persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens.¹⁴ Het gaat dan om alle persoonsgegevens die informatie kunnen verschaffen over iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid en seksuele leven. Tevens worden als bijzondere persoonsgegevens beschouwd gegevens betreffende het lidmaatschap van een vakvereniging, strafrechtelijke persoonsgegevens en persoonsgegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag in verband met een opgelegd verbod naar aanleiding van dat gedrag. Op grond van art. 16 Wbp is het verboden om bijzondere persoonsgegevens te verwerken tenzij dit op grond van de wet wel is toegestaan.

Het vastleggen van iemands ras ter identificatie is onder voorwaarden toegestaan. Verder is het van belang dat de klant beseft met welk doel de eventueel verstrekte bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt.

Zo kan het voor een financiële instelling noodzakelijk zijn om in het kader van identificatie gegevens omtrent iemands ras te verwerken. In art. 8.4.2. Gedragscode is bijvoorbeeld vastgelegd dat indien bij cameratoezicht persoonsgegevens omtrent ras worden verwerkt dit dan uitsluitend geschiedt met het oog op identificatie van de klant en slechts voor zover dat voor het doel onvermijdelijk is. De vraag is of in het kader van het klantbelang centraal gegevens omtrent het ras verwerkt mogen worden. In principe zal deze vraag ontkennend beantwoord moeten worden, tenzij verwerking noodzakelijk is met het oog op identificatie en voor zover dat het doel onvermijdelijk is.

Ten aanzien van het verwerken van persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid geldt dat binnen de Wbp op het verbod een uitzondering wordt gemaakt voor zover het gaat om verzekeraars en financieel dienstverleners die bemiddelen in verzekeringen als bedoeld in art. 1:1 Wet op het financieel toezicht en voor zover dat noodzakelijk is voor de beoordeling van het te verzekeren risico en de klant geen bezwaar heeft gemaakt of ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst van verzekering.

Het is derhalve niet toegestaan dat een medewerker van een financiële instelling na een bezoek aan een klant medische informatie verwerkt die op enig

¹³ Welke informatie dient op een rekeningafschrift verwerkt te worden? In deze zaak vond klant dat er teveel (bovenmatig) gegevens op het rekeningafschrift stonden. Rb. Maastricht 5 december 2003, ECLI:NL:RBMAA:2003:AO0044.

¹⁴ Art. 16 Wbp.

moment aangewend zou kunnen worden in het kader van een af te sluiten of uit te voeren verzekeringsovereenkomst. Het doel is van belang, maar tevens het feit dat er sprake is van bijzondere persoonsgegevens. Er gelden extra waarborgen ten aanzien van het verwerken van bijzondere persoonsgegevens. Indien een klant bijvoorbeeld vrijwillig bepaalde medische informatie deelt – de klant is nogal kortaf en verontschuldigt zich jegens de medewerker dat hij extreme spanningen ervaart vanwege een echtscheiding dan mag deze informatie vervolgens niet verwerkt worden voor andere doeleinden. De klant zal namelijk niet verwachten dat deze informatie vervolgens wordt gebruikt voor andere doeleinden. Het feit dat hij deze informatie vrijwillig deelt doet hier niet aan af. Het in verband met het klantbelang centraal verwerken van bijzondere persoonsgegevens zal niet zijn toegestaan tenzij de klant uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven of indien de klant de gegevens zelf al duidelijk openbaar heeft gemaakt.

Indien een klant van een financiële instelling gebruikt maakt van de diensten van een budgetcoach dan is de kans aanwezig dat de ingeschakelde budgetcoach – meestal ongevraagd – kennis neemt van bijzondere persoonsgegevens zoals medische gegevens.

Als uitgangspunt heeft te gelden dat het verwerken van bijzondere persoonsgegevens verboden is tenzij een wettelijke uitzonderingsgrond kan worden aangenomen. Het verwerken van bijzondere gegevens in het kader van het centraal stellen van het klantbelang zal dan op gespannen voet komen te staan ten opzichte van het wettelijk verbod. Niet snel zal immers aangenomen kunnen worden dat het Klantbelang centraal een uitzonderingsgrond kan vormen op het verbod van het verwerken van bijzondere persoonsgegevens.

Er dienen daarom duidelijke werkafspraken te worden gemaakt met de budgetcoach – en uiteraard iedere andere werknemer – omtrent het verwerken van bijzondere persoonsgegevens. Hierbij speelt voorlichting een belangrijke rol aangezien de klant meestal in goed vertrouwen ook bijzondere persoonsgegevens deelt met de budgetcoach. Het is dan ook raadzaam dat de budgetcoach geen bijzondere persoonsgegevens verwerkt tenzij de klant bijvoorbeeld uitdrukkelijk toestemming heeft verleend of indien de klant de gegevens zelf al duidelijk openbaar heeft gemaakt. Overigens is het van belang dat de klant beseft met welk doel de eventueel verstrekte bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt. Indien de klant het op prijs stelt dat de budgetcoach op de hoogte is van bepaalde bijzondere persoonsgegevens omdat dit kan helpen met het toelichten van een bepaalde situatie, dan zal de klant een ander doel voor ogen hebben dan wanneer de budgetcoach deze bijzondere gegevens met de financiële instelling deelt waarbij vervolgens verwerking met een andere doel plaatsvindt. Als voorbeeld kan worden gedacht aan een klant die de budgetcoach mededeelt dat hij zijn inkomen niet kan vergroten doordat hij gedeeltelijk arbeidsongeschikt is. Mits expliciet door de klant wordt aangegeven dat deze informatie gebruikt mag worden voor het bepalen van het juiste behandel pad om de betalingsachterstand op te lossen, mag deze verkregen

informatie niet gedeeld worden met de financiële instelling.

Het verkrijgen en vastleggen van persoonsgegevens in het kader van het klantbelang centraal alleen zal als doel te algemeen en abstract zijn.

Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat het klantbelang centraal stellen één van de belangrijkste speerpunten is voor financiële instellingen en toezichthouders om het vertrouwen in de financiële sector duurzaam te herstellen. Om het klantbelang centraal te stellen zal eerst moeten worden bepaald wat het belang van de klant dan is. Hiervoor zullen financiële instellingen meer inzicht moeten krijgen in de klant. Dit kan onder andere door een uitgebreider klantprofiel vast te leggen van de klant. Hiermee kan de klant beter worden bediend en wordt bepaald of een bepaalde dienst of product wel in het belang van de klant is. Hierbij zal steeds vaker een ruimer klantbegrip worden gehanteerd. Allerlei persoonlijke omstandigheden in de privésituatie van de klant kunnen van invloed zijn op de beoordeling of een product wel in het belang van de klant is. Gevolg van het vastleggen van deze aanvullende informatie in een klantprofiel is dat er nauwkeurig moet worden gekeken of de informatie op de juiste wijze wordt opgevraagd en vastgelegd. Belangrijk bij het vastleggen van informatie over klanten in het kader van privacy is dat onder andere wordt vastgesteld of er sprake is van bijzondere persoonsgegevens. Daarnaast moet altijd goed worden nagegaan of de financiële instelling duidelijke en gerechtvaardigde doeleinden voor het verzamelen van gegevens heeft vastgesteld. Deze dienen altijd vooraf omschreven te worden. Ook dienen de gegevens op rechtmatige wijze verwerkt te worden. Het verkrijgen en vastleggen van persoonsgegevens in het kader van het centraal stellen van de klant alleen zal als doel te algemeen en abstract zijn. ■