

E-mail	Datum
mgrimme@consumentenbond.nl	12 maart 2014
Doorkiesnummer	
070-4454351	
Doorkiesnummer telefax	
070-4454591	
Uw kenmerk	ING
	Loc. ACT A.03.068
Ons kenmerk	De heer N. Jue
MG/77366	Postbus 1800
	1000 BV AMSTERDAM

Onderwerp
klantgegevens

Geachte heer Jue,

In het Financieel Dagblad van 10 maart maakte de ING het plan bekend om klantinformatie met derden te delen. De Consumentenbond is daar principieel op tegen. De gegevens zijn eigendom van de klant, ze zijn u ter beschikking gesteld om een specifieke taak uit te voeren. Het plan van ING is in strijd met de intentie van de Wet bescherming persoonsgegevens en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Ik noem twee artikelen uit de gedragscode.

Artikel 4.2: Persoonsgegevens worden voor welbepaalde uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden verkregen. In Artikel 5 Gedragscode wordt dit nader bepaald.

Artikel 4.4: Persoonsgegevens worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.

Dit leidt tot de vraag of u de rest van deze code ook niet meer onderschrijft.

De door u beheerde klantgegevens vertegenwoordigen een aanzienlijke materiële en immateriële waarde. Deze informatie aan derden ter beschikking te stellen, is vooral voordelig voor adverteerders en ING, nauwelijks voor de klant. De eigenaar van de gegevens, de klant, profiteert niet of zeker niet in dezelfde mate mee.

Het kan niet zo zijn dat informatie, ook in niet herleidbare vorm, gebaseerd op klantgegevens aan derden ter beschikking wordt gesteld, zonder expliciete toestemming van die klant. ING stelt dat klanten vooraf om toestemming wordt gevraagd om de persoonlijke gegevens te gebruiken. Het is vrijwel onmogelijk glashelder duidelijk te maken, waar iemand exact toestemming voor geeft.

Consumentenbond

De praktijk op internet is dat consumenten, akkoord of toestemming geven zonder zich in de voorwaarden te verdiepen. Het is dan ook de vraag of toestemming een werkelijk geïnformeerde keuze van de klant is.

Gezien onze ervaringen met de financiële sector in het verleden, zal het u niet verbazen dat wij de toezichthouders zullen vragen, in de toekomst extra aandacht te besteden aan de omgang met klantgegevens. Het verbaast ons niet dat door vele consumenten heftig op uw plan wordt gereageerd. In een tijd waarin de financiële branche hard zou moeten werken om het vertrouwen van de klanten terug te winnen werkt dit plan juist averechts.

De band van een klant met zijn bank is een bijzondere en vanwege haar nutsfunctie niet te vergelijken met commerciële partijen. Met het voorgenomen plan, zet u die band verder onder druk. Uw klanten moeten ervan uit kunnen gaan dat hun gegevens uitsluitend worden gebruikt om uw dienstverlening en aan hen te verbeteren.

Daarom vragen wij u om alle activiteiten met klantgegevens ten behoeve van derden onmiddellijk te stoppen.

Met vriendelijke groet,
Consumentenbond



Bart Combée
Algemeen Directeur

Consumentenbond