

Aan:
DNB
via consultatie@dnb.nl

Uw ref. :
Onze ref. : SPF20190919
Datum : 19 september 2019
Betreft : Consultatie Q&A Klantreis zonder obstakels inzake betaalinitiatie- en rekeninginformatiediensten via derde partijen'

Geachte heer/mevrouw,

U startte op 9 augustus 2019 de publieke consultatie van de Q&A 'Klantreis zonder obstakels inzake betaalinitiatie- en rekeninginformatiediensten via derde partijen.'¹ Bij dezen ontvangt u een korte reactie van Privacy First.

Privacy First is een stichting met ANBI-status die zich inzet voor de bescherming van privacy en de persoonlijke levenssfeer. Vanaf eind 2017 zetten we ons in voor betere informatie en transparantie van rekeninginformatiediensten. Sinds eind 2018 zetten we ons tevens in voor de mogelijkheid tot het filteren van gegevens en ontwikkelen daartoe een PSD2-me-niet-register. Meer informatie over Privacy First vindt u op www.privacyfirst.nl en over onze PSD2-projecten op psd2meniet.nl.

Het dossier PSD2 leek voorheen een dossier te zijn waarbij privacy afdoende geborgd zou zijn, iets dat vrijwel alle betrokken partijen graag benadrukten. Sinds Privacy First betrokken is bij het PSD2-dossier valt ons echter op dat in de implementatie van de wet hooguit belang wordt gehecht aan de juridische onderbouwing, terwijl belangrijke risico's voor consumenten worden genegeerd of weggeredeneerd.

In de PSD2 is opgenomen dat nadat een consument toestemming heeft gegeven, alle data gedeeld moeten worden. Onder de PSD2 mag een bank een derde aanbieder niet hinderen. Artikel 32 van de technische regels schrijft voor dat derde partijen 'op onbelemmerde en efficiënte wijze betaaldiensten' aan moeten kunnen bieden.

Efficiënte processen zijn een belangrijke drijfveer voor innovatie en ontwikkeling in de financiële sector. Echter, daar waar transactiegegevens persoonsgegevens worden,² zullen meerdere mogelijkheden voor het procesverloop moeten ontstaan om recht te

¹ <https://www.toezicht.dnb.nl/binaries/50-237798.pdf>

² Hoewel transactiegegevens waarbij natuurlijke personen betrokken zijn als persoonsgegeven (def. AVG) worden gezien doelen we hier op het gebruik van de informatie waarbij het vooral gaat om het veranderende karakter, doordat persoonsgegevens niet langer in de transactiesfeer worden verwerkt maar daarbuiten, en een vergelijkbare 'status' krijgen als andere persoonsgegevens in de private sfeer en de informatiemaatschappij.

doen aan individuele wensen. De nadruk op efficiëntie leidt tot het beperken van mogelijkheden waardoor keuzevrijheid, autonomie en vrijheden en rechten van burgers onder druk komen te staan. In de Q&A die ter consultatie voorligt zet de nadruk op het proces zonder obstakels privacybescherming onder druk.

Een klantreis vanuit het klantperspectief is een klantreis waarbij de klant stil mag staan bij diens privacy. In de klantreis rekeninginformatiedienstverlening die ter consultatie voorligt ontbreken de momenten van informeren en het verlenen van toestemming. Ook wordt hiertoe geen mogelijkheid geboden, wat verrassend genoeg bij de klantreis betaalinitiatiedienstverlening wel het geval is. Dit zal als effect hebben dat rekeninginformatiedienstverleners die extra aandacht willen schenken aan voorlichting over privacy niet alleen gehinderd worden, maar dat het hen onmogelijk wordt gemaakt invulling te geven aan hun wettelijke plichten.

1) Informeren van consument ontbreekt in klantreis

Een consument moet uitdrukkelijke toestemming geven aan een rekeninginformatiedienstverlener voordat een bank gegevens mag delen.³ Aan deze toestemming worden eisen gesteld, overeenkomstig de aanvullende bepalingen uit de AVG.⁴ Voordat de consument toestemming geeft zal hij geïnformeerd moeten zijn en weten waar hij toestemming voor geeft.

In het huidige schema is het informeren van de klant niet opgenomen. Het informeren van de consument zal in het schema waarschijnlijk vóór de eerste processtap van de klantreis plaatsvinden. Hierdoor komt het *buiten* de klantreis te staan. Inmiddels is ruime ervaring opgedaan met de informatieplicht van de AVG, die overigens ook reeds onder de Wbp gold. De ervaring is dat de informatie plichtmatig wordt aangeboden, zelden volledig is en vrijwel altijd geen antwoord geeft op de informatiebehoefte van de consument. Omdat een geïnformeerde klant een voorwaarde is voor een rechtmatige toestemming behoort de klantreis hier nadrukkelijke rekening mee te houden.

We willen u wijzen op het voorstel ‘Transparantie Rekeninginformatiediensten onder PSD2’ dat op 22 mei jl. door het bestuur van het MOB is aangenomen en nu door het MOB nader uitgewerkt wordt. Verwacht wordt dat in november as. een voorstel hieromtrent wordt aangenomen en door de hele sector gedragen zal worden. De klantreis zoals die er nu is, zou de implementatie van de door de leden van het MOB gewenste verbetering van transparantie onmogelijk kunnen maken of in ieder geval kunnen mankeren.

Aanbeveling 1: Benoem het moment van informeren expliciet in de klantreis.

³ Artikel 94 lid 2 PSD2.

⁴ Artikel 7 AVG. Zie ook <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/nieuws/ap-geeft-betaaldienstverleners-uitleg-over-uitdrukkelijke-toestemming-psd2>. De informatieplicht is opgenomen in art. 13 en 14 AVG.

Aanbeveling 2: Breid de scope van de klantreis uit zodat het moment van informeren expliciet opgenomen wordt.

Aanbeveling 3: Als aanvulling op aanbeveling 1, geef ruimte in de klantreis om het voorstel van het MOB dat behandeld zal worden in de vergadering van november aanstaande, op te nemen.

2) Bevestiging is geen toestemming

Doordat de klantreis gericht is op efficiëntie van het technische proces, wordt geen ruimte gegeven aan privacy *binnen* de klantreis. In plaats dat wordt gesproken over het verlenen van uitdrukkelijke toestemming nemen we aan dat de term ‘bevestigen’ hiervoor wordt gebruikt. Zowel de EBA als de Europese koepel van consumentenorganisaties BUIC staan op het standpunt dat voor toestemming méér nodig is dan de proceshandeling van authenticeren en bevestigen.⁵

Opvallend is dat het consultatiedocument voor betalingsdienaانبieders wél een mogelijkheid biedt voor aanvullende informatie tijdens de klantreis. Op enkele punten bestaat de mogelijkheid voor een: “Losstaande stap indien vanuit klantperspectief wenselijk”, of “als er supplementaire informatie weergegeven moet worden.” Een snelle gedachte is dat deze mogelijkheid juist ook voor rekeninginformatiediensten zou moeten gelden.

Aanbeveling 4: Neem het moment van toestemming geven expliciet op in de klantreis. Maak duidelijk hoe de processtap ‘bevestiging’ verschilt van het geven van toestemming.

Aanbeveling 5: Neem de mogelijkheid op om stappen op te nemen of aan te passen als dat vanuit klantperspectief wenselijk is of als er supplementaire informatie weergegeven moet worden.

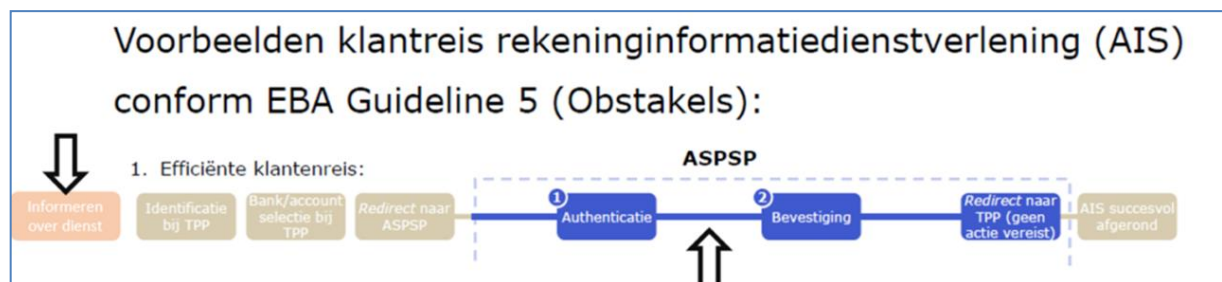
Voorgestelde aanpassing

De voorkeur gaat uit naar duidelijke informatie vlak voordat toestemming wordt gegeven. Te denken valt aan:

- vlak voordat een consument naar de omgeving van een rekeninginformatiedienstverlener gaat;
- vlak voordat een consument zijn toestemming bevestigt.

Deze twee momenten zijn opgenomen in de aangepaste figuur hieronder:

⁵ BEUC'S Recommendations to the EDPB on the interplay between the GDPR and PSD2, Ref: BEUC-X-2019-021 -11/04/2019 and the Letter EDPB-84-2018 to the European Parliament https://edpb.europa.eu/news/news/2018/letter-regarding-psd2-directive_en



Figuur 1: Uitsnede uit consultatie PPT, met punt in klantreis met aandacht voor privacy (informatie, toestemming)

Mocht u aanvullende informatie willen of over onze reactie in gesprek willen gaan, dan zien we dit contact graag tegemoet via telefoonnummer 020-8100279 of per email: info@privacyfirst.nl.

Hoogachtend,

Stichting Privacy First

drs. Martijn van der Veen, CIPP/E