



TER BESLISSING

Aan

de minister

 21/2

Generale Thesaurie
Directie Financiële
Markten

Persoonsgegevens

nota

Aanvulling beantwoording Kamervragen leden Kathmann en van der Lee t.a.v. online surveillance door Bunq

Datum

20 februari 2025

Notanummer

2025-0000049674

Bijlagen

1. Beantwoording Kamervragen
2. Schone versie beantwoording
3. Nota 16 januari 2025
4. Kamervragen d.d. 23 december 2024
5. FD-artikel

Aanleiding

- U heeft gevraagd om een aantal aanpassingen aan de beantwoording voor de Kamervragen van de leden Kathmann en Van der Lee (beiden GroenLinks/PvdA) over "de online surveillance van Bunq" (bijlage 4) naar aanleiding van het artikel in het Financieel Dagblad van 19 december 2024 (bijlage 5).
- Aangehecht vindt u een nieuwe versie.

Beslispunten

1. Gaat u akkoord met de aanpassingen aan de beantwoording (in het geel gearceerd in bijlage 1), en het verzenden van de aangepaste beantwoording van de Kamervragen aan de Tweede Kamer? Zo ja, dan vragen wij u om de schone versie van de beantwoording (bijlage 2) te ondertekenen.
2. Graag ook uw akkoord voor het openbaar maken van de nu voorliggende nota en de nota van 16 januari 2025 conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's.

Kernpunten

- Aan het begin van de beantwoording bij vraag 2 is een samenvatting toegevoegd van wat Bunq heeft aangegeven in het ambtelijk gesprek dat naar aanleiding van deze Kamervragen is gevoerd en dat u wederhoor bij Bunq heeft gepleegd.
- De antwoorden op een aantal vragen zijn ingekort.

Toelichting

Niet van toepassing.

Communicatie

Geen aanvullende communicatie voorzien.

Politiek/bestuurlijke context

Afgelopen maanden zijn over Bunq, over fraudebestrijding en 'rekeninggluren', eerder Kamervragen gesteld en door uw ambtsvoorganger beantwoord.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



TER BESLISSING

Aan
de minister

Generale Thesaurie
Directie Financiële
Markten

Persoonsgegevens

nota

Beantwoording Kamervragen leden Kathmann en van der Lee over online surveillance van Bunq

Datum

16 januari 2025

Notanummer

2025-0000049758

Bijlagen

1. Beantwoording Kamervragen
2. Kamervragen d.d. 23 december 2024
3. FD-artikel

Aanleiding

Op 23 december j.l. hebben de leden Kathmann en Van der Lee (beiden GroenLinks/PvdA) Kamervragen gesteld over "de online surveillance van Bunq" (bijlage 2) naar aanleiding van het artikel in het Financieel Dagblad van 19 december 2024 (bijlage 3).

Beslispunten

1. Gaat u akkoord met de voorgestelde beantwoording van de Kamervragen? Zo ja, dan vragen wij u de aanbiedingsbrief te ondertekenen (bijlage 1).
2. Graag tevens uw akkoord voor het openbaar maken van de nu voorliggende nota, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's. Omliggende delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt.

Kernpunten

- Op 19 december 2024 heeft het Financieel Dagblad bericht dat Bunq klanten via haar bankapp zou hebben benaderd en zou hebben bedreigd met beëindiging van de klantrelatie nadat deze klanten online kritiek hebben geuit over de bank. Bunq zou een klant benaderd hebben via de bankapp die verwijderde, negatieve passages over Bunq op Wikipedia had teruggeplaatst. Ook zou Bunq een klant hebben aangesproken nadat deze persoon op Reddit kritiek heeft geuit.
- Naar aanleiding van de Kamervragen is ambtelijk contact gezocht met Bunq.
- Hieronder treft u een samenvatting van de antwoorden.

Toelichting

Belangrijkste vragen	Samenvatting antwoord
Wat is uw reactie op dit bericht?	Bunq mag alleen klantgegevens verwerken indien zij een geldige verwerkingsgrondslag heeft. Hierop is de (U)AVG van toepassing en houdt de Autoriteit Persoonsgegevens hier toezicht op. In algemene zin onacceptabel als banken klantgegevens gebruiken om online uitingen van klanten te monitoren en hen hierop aan te spreken.
Was u op de hoogte van deze signalen? Zo ja, hoe lang waren de signalen al bij u of betrokken toezichthouders bekend?	Bij de publicatie van het FD-artikel voor het eerst kennis genomen van de signalen. In het kader van geheimhouding ten aanzien van toezichtsvertrouwelijke informatie, kunnen DNB en de AFM geen informatie geven over individuele instellingen. De AP heeft een rol als het gaat om overtredingen van de (U)AVG.
Bent u van mening dat Bunq een juiste afweging heeft 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?	Voor rechtmatige verwerking van persoonsgegevens is een grondslag nodig. Bunq geeft aan alleen een waarschuwing te geven voor opzegging van de klantrelatie in geval er sprake is van een (verdenking van een) strafbaar feit, zoals bedreiging of fraude, of indien er (be)dreigend gedrag naar medewerkers of klanten van Bunq wordt geuit.
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?	Het recht op vrijheid van meningsuiting heeft ook horizontale werking tussen burgers en bedrijven onderling. Dit grondrecht kan alleen bij wet beperkt worden.
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?	Bunq geeft aan dat er geen klantrelaties zijn beëindigd vanwege het uiten van kritiek.

<p>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?</p>	<p>Bunq heeft aangegeven dat zij online sociale media en fora in de gaten houdt. Dit doet Bunq naar eigen zeggen om de veiligheid van klanten te bevorderen. Bunq geeft verder aan niet specifiek te zoeken naar negatieve reacties en Bunq reageert op online kritiek om te achterhalen hoe ze hun dienstverlening kunnen verbeteren.</p>
<p>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?</p>	<p>DNB en de AFM opereren als onafhankelijke toezichthouders. De toezichthouders maken zelf een afweging.</p>

Communicatie

Geen aanvullende communicatie voorzien.

Politiek/bestuurlijke context

Afgelopen maanden zijn over Bunq, over fraudebestrijding en 'rekeninggluren', Kamervragen gesteld en door uw ambtsvoorganger beantwoord.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.