

CONSULTATIEREACTIE

Reactie van de Nederlandse Vereniging van Banken op het Implementatievoorstel van de Richtlijn voor Modernisering van de Consumentenrechten.

Datum: 20 november 2020

Inleiding

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) reageert graag op het bovengenoemde wetsvoorstel.

De NVB vindt het belangrijk dat consumenten goed beschermd worden. Daarom zijn wij positief over de richtlijn én de voorgestelde manier om die op te nemen in Nederlandse wetgeving. Wel benoemen wij hierna enkele punten waarop het voorstel naar onze mening niet geheel duidelijk is.

We zullen eerst opmerkingen maken over een van de gebruikte begrippen en de toelichting daarop. Daarna zullen we op de specifieke bepalingen uit het wetsvoorstel ingaan.

Gebruikt begrip en toelichting

Uit het voorstel en de toelichting blijkt duidelijk dat er veel meer aandacht is voor het online vinden van diensten en producten en afsluiten van overeenkomsten door consumenten.

Op pagina 26 van de Memorie van Toelichting is over een dergelijke overeenkomst, die buiten de 'verkoopruimte' wordt gesloten, het volgende te lezen:

“nakoming tijdens de ontbindingstermijn vindt, indien de overeenkomst voor de consument een betalingsverplichting inhoudt, niet plaats nadat de consument hierom uitdrukkelijk heeft verzocht, een dergelijk verzoek dient op een duurzame drager te worden gedaan. Een voorbeeld is het versturen van een e-mail door de consument aan de handelaar waarin hij nakoming van de overeenkomst verzoekt”

Hierin zou je kunnen lezen dat het altijd nodig is om een e-mail te ontvangen van de consument, waarin die verzoekt de overeenkomst te beginnen of na te komen. Dat lijkt ons niet de bedoeling. Nu al is wettelijk bepaald dat pas begonnen mag worden met de uitvoering van de overeenkomst op uitdrukkelijk verzoek van de consument. Deze verplichting staat in artikel 6:230y lid 3 sub b BW. Banken voldoen daar -natuurlijk- al aan, zodat de consument ook duidelijk weet waaraan hij toe is. Als echter ook de verplichting wordt opgelegd dat de consument eerst na het sluiten van de overeenkomst een aparte e-mail moet sturen waarin hij de bank verzoekt tot uitvoering over te gaan, zal veel onduidelijkheid en verwarring bij consumenten kunnen ontstaan. Wij menen dat de consument daar ook zeker niet mee geholpen zal zijn. Wij vermoeden daarom dat het genoemde voorbeeld niet opgaat voor het online sluiten van een overeenkomst over financiële dienst of product bij een bank, maar dat het vooral gaat om invulling van het zogenaamde 'duurzame drager-criterium'. Dit zou verduidelijkt kunnen worden in de tekst.

Specifieke bepalingen wetsvoorstel

Onderdeel C wetsvoorstel

Artikel 193 e:

Er worden voorstellen tot wijziging gedaan voor artikel 193 e, waarin bepalingen worden toegevoegd die gelden voor een online marktplaats en zoekmogelijkheden.

In de MvT wordt hierover toegelicht dat ook *een deel van een website* kan gelden als online marktplaats. Verder wordt er onderscheid gemaakt tussen een “online marktplaats” en een “zoekmogelijkheid”. Soms is het echter ook mogelijk om overeenkomsten te sluiten met derden zonder de website de oorspronkelijke websiteaanbieder te verlaten, terwijl de derde-aanbieder wel volledig bepaalt wat er in het frame getoond wordt en ook bepaalt hoe de overeenkomst tussen de consument en derde-aanbieder tot stand komt.

Moet in zo’n geval ook van een “online marktplaats” gesproken worden?

Wij zien verder bij deze bepaling én in de toelichting (Memorie van Toelichting p. 3 en 4) dat wordt ingegaan op de regels over oneerlijke handelspraktijken, die ook gelden voor financiële producten en diensten. Voor online marktplaatsen gelden straks nieuwe regels voor onder meer informatieverplichtingen. Wij vragen ons af of deze verplichtingen ook onverkort gelden, indien de aanbieder van de website kwalificeert als bemiddelaar in de zin van de Wft. Komen dan deze informatieverplichtingen bovenop die reeds op basis van de Wft voor de bemiddelaar gelden?

Onderdeel F wetsvoorstel

Artikel 230 h:

In de Memorie van Toelichting wordt ingegaan op de verstrekking van persoonsgegevens. Op pagina’s 6 en 7 betreft het voornamelijk de verstrekking van (digitale) persoonsgegevens aan een handelaar. Als de dienst wordt verricht en de klant wordt gevraagd om meer dan technisch en functioneel noodzakelijke cookies te accepteren, is dan reeds sprake van het verstrekken van persoonsgegevens in het kader van de digitale dienst?

In de Memorie van Toelichting, pagina 11, is het volgende opgenomen:

“Op grond van de AVG mogen persoonsgegevens niet langer worden bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze mogen verwerkt. Daaruit volgt dat de handelaar en derden de persoonsgegevens na intrekking van de toestemming moeten wissen”.

Is het mogelijk dat er hiermee aan voorbij wordt gegaan dat ook na het beëindigen of intrekken van de toestemming door de consument, er een andere grondslag kan zijn om (een deel van de) gegevens langer te bewaren, bijvoorbeeld ter uitvoering van een wettelijke verplichting?

Memorie van Toelichting, pagina 19, 21 en 25: er kunnen verschillende grondslagen zijn om persoonsgegevens te verwerken. Op pagina 19 wordt o.a. vermeld dat iedere verwerking van persoonsgegevens in lijn moet zijn met de AVG. Dit sluit ook aan bij de tekst van de richtlijn zelf. Daarin valt ook te lezen dat andere wettelijke verplichtingen van de aanbieder van de digitale dienst reden kunnen zijn om toch persoonsgegevens te verwerken. Op pagina 25 van de toelichting wordt echter gezegd:

“De handelaar moet voldoen aan de verplichtingen uit de AVG wanneer er sprake is van persoonsgegevens. Dit betekent dat een handelaar niet zonder de toestemming van de consument gebruik mag maken van de verzamelde persoonsgegevens”.

Deze uitleg doet onvoldoende recht aan situaties, waarin - buiten toestemming van de consument - andere grondslagen gelden om persoonsgegevens van de klant te kunnen verwerken. Denk hierbij aan noodzaak voor de uitvoering van de overeenkomst, of een wettelijke verplichting. Door bij de toelichting op de leden 5 en 6 uitsluitend toestemming als mogelijke grondslag te benoemen, wordt

naar onze mening onterecht voorbijgegaan aan deze andere mogelijke grondslagen.

Dan pagina 18 en 21 van de Memorie van Toelichting. Hier wordt gesproken over het verstrekken van persoonsgegevens “in ruil voor” en “als tegenprestatie voor” de digitale dienst. Dit is niet geheel duidelijk. Persoonsgegevens worden zeer vaak, als onderdeel van een dienst of overeenkomst, verstrekt. Dat is op zichzelf al (juridisch) te duiden als een (tegen-)prestatie, maar valt zeker niet altijd onder de bedoeling van deze bepaling. Misschien kan op voorhand, eventueel aan de hand van een of meerdere voorbeeld(en), worden verhelderd wanneer sprake is van het verstrekken van persoonsgegevens “in ruil voor”/“als tegenprestatie” zoals hier bedoeld?

CONCLUSIE

De NVB is positief over het voorstel. Wij stellen het zeer op prijs dat we in de gelegenheid zijn gesteld om hierop te reageren en zien graag dat op de genoemde punten nog meer duidelijkheid komt.

Als over deze reactie vragen of opmerkingen zijn, kunt u contact opnemen met de onderaan deze reactie genoemde contactpersoon.

Contactinformatie

Naam: Jeroen Rommes

Functie: Adviseur Legal