

POSTADRES Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag **BEZOEKADRES** Juliana van Stolberglaan 4-10
TEL 070 - 88 88 500 **FAX** 070 - 88 88 501 **INTERNET** www.cbpreweb.nl www.mijnprivacy.nl

College bescherming persoonsgegevens

**Onderzoek naar het gebruik van (heimelijke) camera's door
Media Markt-Saturn Holding Nederland B.V.**

Definitieve bevindingen

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	2
1 Inleiding	3
Aanleiding onderzoek.....	3
Media Markt.....	3
Het onderzoek.....	4
2 Procedure	4
3 Uitwerking wettelijk kader	5
Verwerking van persoonsgegevens.....	5
Verantwoordelijke.....	5
Grondslag.....	6
Verdere verwerking.....	8
4 Feiten	8
Trainingen/Mystery Shopping met heimelijke camera's.....	8
Gebruik beveiligingscamera-observaties voor andere doeleinden.....	10
5 Beoordeling en conclusie Voorlopige bevindingen	12
Verwerking van persoonsgegevens.....	12
Verantwoordelijke.....	12
Trainingen/Mystery Shopping met heimelijke camera's.....	13
Gebruik beveiligingscamera-observaties voor andere doeleinden.....	17
Conclusies.....	18
6 Zienswijze Media Markt	19
Verantwoordelijke.....	19
Heimelijke camerabeelden bij de training van medewerkers.....	19
Gebruik beveiligingscamera-observaties voor andere doeleinden.....	20
7 Reactie CBP op de zienswijze Media Markt	20
Verantwoordelijke.....	20
Heimelijke camerabeelden bij de training van medewerkers.....	21
Gebruik beveiligingscamera-observaties voor andere doeleinden.....	22
8 Definitieve conclusies	23

SAMENVATTING

Het College bescherming persoonsgegevens (CBP) ontving begin april 2013 diverse signalen vanuit de media en van betrokkenen over het gebruik van (heimelijke) cameraobservaties door Media Markt - Saturn Holding Nederland B.V. (hierna: Media Markt).

Het betrof 2 soorten signalen. Ten eerste signalen waarin wordt aangegeven dat Media Markt aan de hand van 'Mystery Shoppers' werknemers observeert. Het zou hierbij gaan om mensen met verborgen camera's die zich voordoen als klanten. De werknemers werden na afloop in groepsverband geconfronteerd met de beelden die zijn opgenomen.

Ten tweede ontving het CBP signalen dat werknemers van Media Markt door de manager worden aangesproken op hun functioneren/gedrag op basis van beelden van beveiligingscamera's.

Naar aanleiding van deze berichten heeft het CBP op 9 april 2013 een onderzoek ingesteld naar de verwerking van (heimelijke) cameraobservaties van werknemers door Media Markt.

Uit het onderzoek van het CBP blijkt dat Media Markt in strijd handelt met artikel 8 Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) door gebruik te maken van trainingen/Mystery Shopping met heimelijke camera-observaties.

Tevens blijkt uit het onderzoek dat Media Markt in strijd heeft gehandeld met artikel 9, eerste en tweede lid, Wbp. In de eerste plaats door personeel aan te spreken op hun gedrag en functioneren op basis van camerabeelden die zijn gemaakt met het oog op de veiligheid van klanten en medewerkers en het tegengaan van winkeldiefstal. In de tweede plaats door het afhandelen van klachten op basis van camerabeelden die zijn gemaakt met het oog op de veiligheid van klanten en medewerkers en het tegengaan van winkeldiefstal.

1 INLEIDING

Aanleiding onderzoek

Het College bescherming persoonsgegevens (CBP) ontving begin april 2013 diverse signalen vanuit de media en van betrokkenen over het gebruik van (heimelijke) cameraobservaties door Media Markt - Saturn Holding Nederland B.V. (hierna: Media Markt).

Het betrof 2 soorten signalen. Ten eerste signalen waarin wordt aangegeven dat Media Markt aan de hand van 'Mystery Shoppers' werknemers observeert. Het zou hierbij gaan om mensen met verborgen camera's die zich voordoen als klanten. De werknemers werden na afloop in groepsverband geconfronteerd met de beelden die zijn opgenomen.

Ten tweede ontving het CBP signalen dat werknemers door de manager worden aangesproken op hun functioneren/gedrag op basis van beelden van beveiligingscamera's.

De onderzoeksprioriteiten van het CBP voor 2013 zijn op thema vastgesteld en worden nader bepaald op basis van actuele ontwikkelingen. Eén van de onderzoeksthema's voor 2013 is de controle van werknemers door werkgevers. In dat kader heeft het CBP op 9 april 2013 een onderzoek als bedoeld in artikel 60 Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) ingesteld naar de verwerking van (heimelijke) cameraobservaties van werknemers door Media Markt.

Media Markt

Media Markt staat ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 30096621. Bij de inschrijving is vermeld als activiteit: "*De uitoefening van een beheermaatschappij*".

Media Markt - Saturn Holding Nederland B.V. heeft 30 Media Markt winkels en 12 Saturn winkels. In deze 'warenhuizen in elektronica'¹ wordt consumentenelektronica verkocht.

Het gebruik van (heimelijke) cameraobservaties is door Media Markt – Saturn holding Nederland B.V. gemeld bij het CBP onder nummer m1474645. De verwerking wordt 'Incidenten data-base' genoemd. De doelen die Media Markt in de melding noemt zijn:

- 1- Het registreren van incidenten binnen de in Nederland gevestigde vestigingen van Media Markt en Saturn om op basis daarvan preventieve maatregelen te kunnen treffen.
- 2- Het op basis van de ingevoerde data, managementrapportages te kunnen maken.
- 3- Het bestrijden van derving alsmede het beperken van schade.
- 4- Het verstrekken van gegevens aan Politie en Justitie waar wettelijk verplicht.

Het gebruik van heimelijke waarnemingen in het kader van trainingen/Mystery Shopping is niet gemeld bij het CBP.

¹ <http://www.mediamarkt.nl/>

Het onderzoek

Het onderzoek richt zich op de grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens die zijn verkregen met behulp van (heimelijke) camera's. De onderzoeksvragen luiden:

- Voert Media Markt heimelijke cameraobservaties uit in het kader van Mystery Shopping en vergelijkbare trainingen?
- Zo ja, heeft Media Markt hiervoor een grondslag zoals bedoeld in artikel 8 Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)?
- Verwerkt Media Markt beelden van cameraobservaties die zijn gemaakt voor beveiligingsdoeleinden voor het beoordelen van werknemers op hun gedrag/functioneren?
- Zo ja, is deze verwerking verenigbaar met het oorspronkelijke doel, zoals bedoeld in artikel 9 Wbp?

2 PROCEDURE

Bij brief van 9 april heeft het CBP het ambtshalve onderzoek aangekondigd bij Media Markt. Tevens is in deze brief gevraagd om inlichtingen over het Mystery Shopping en het gevoerde camerabeleid.

Bij brief van 12 april 2013 heeft Media Markt uitstel gevraagd voor de beantwoording van de vragen. Bij brief van 15 april 2013 heeft het CBP uitstel verleend tot vrijdag 3 mei 2013.

Bij brief van 2 mei 2013 heeft Media Markt een reactie gegeven op de vragen van het CBP.

Op 16 mei en 23 mei hebben het CBP en Media Markt contact gehad over de inhoud van het voorgestelde camerabeleid van Media Markt. Tevens zijn tijdens het telefoongesprek van 23 mei en in de e-mail van 23 mei nadere vragen gesteld over Mystery Shopping.

Bij mail van 24 mei heeft Media Markt het aangepaste camerabeleid aan het CBP toegezonden.

Op 24 mei heeft het CBP telefonisch contact gehad met Media Markt om meer duidelijkheid te krijgen of er daadwerkelijk is gestopt met camera-observatie bij Mystery Shopping.

Op 29 mei heeft het CBP van Media Markt een e-mail ontvangen waarin is aangegeven dat Mystery Shopping zonder camera is.

Op 3 juni 2013 heeft het CBP telefonisch contact opgenomen met Media Markt omdat er onduidelijkheid was over de vestigingen waar gebruik was gemaakt van Mystery Shoppen met heimelijke camera's.

Bij e-mail van 4 juni 2013 wordt door Media Markt opheldering gegeven over de onduidelijkheid. Tevens wordt een notitie toegezonden waarin het beleid van Media Markt ten aanzien van het gebruik van camera's ten behoeve van trainingen of tijdens trainingen. Hierin wordt aangegeven dat Mystery Shoppen met camera nog wel plaats zal vinden, onder bepaalde voorwaarden.

Op 9 juli 2013 heeft het CBP aan Media Markt nogmaals een inlichtingenverzoek verzonden, waarin het CBP verzoekt om uitleg over een aantal signalen dat het CBP heeft ontvangen over het aanspreken van medewerkers op hun gedrag op basis van camerabeelden voor beveiliging door verschillende vestigingen van Media Markt. Bij brief van 16 augustus 2013 heeft Media Markt gereageerd op dit inlichtingenverzoek.

Op 17 september 2013 heeft het CBP aan Media Markt zijn voorlopige bevindingen in onderhavig onderzoek toegestuurd. In deze brief wordt Media Markt in de gelegenheid gesteld om haar zienswijzen op het rapport te geven. Daarnaast wordt Media Markt gevraagd om aan te geven of het rapport vertrouwelijke bedrijfs- of fabricagegegevens bevat en zo ja, welke informatie als zodanig dient te worden aangemerkt.

Op 25 september 2013 verzoekt Media Markt om uitstel van de termijn voor het geven van haar zienswijze. Bij brief van 27 september 2013 heeft het CBP uitstel verleend tot 21 oktober 2013.

Bij brief van 21 oktober 2013 geeft Media Markt haar zienswijze op het rapport voorlopige bevindingen.

Op 4 november 2013 vraagt het CBP nogmaals aan Media Markt om aan te geven welke informatie uit het rapport als vertrouwelijke bedrijfs- of fabricagegegevens dient te worden aangemerkt.

Bij brief van 8 november 2013 heeft Media Markt uitstel van de termijn voor een reactie gevraagd. Middels telefonisch contact heeft het CBP op 11 november 2013 uitstel gegeven tot 14 november 2013. Bij brief van 14 november heeft Media Markt haar reactie gegeven.

3 UITWERKING WETTELIJK KADER

Verwerking van persoonsgegevens

Volgens artikel 1, aanhef en onder a, van de Wbp wordt onder een 'persoonsgegeven' verstaan *elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.*

'Verwerking van persoonsgegevens' is gedefinieerd in artikel 1, aanhef en onder b, van de Wbp en omvat onder meer het verzamelen, vastleggen, bewaren, gebruiken, samenbrengen en met elkaar in verband brengen van persoonsgegevens.

Verantwoordelijke

Op grond van artikel 1, aanhef en onder d, van de Wbp is de verantwoordelijke *de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of te zamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.*

In de Memorie van Toelichting staat hierover: "*Het begrip 'verantwoordelijke' knoopt in eerste instantie aan bij de vaststelling van het doel van de verwerking. De vraag is wie uiteindelijk bepaalt of er gegevens worden verwerkt en zo ja, welke verwerking, van welke*

persoonsgegevens en voor welk doel. Tevens is van belang wie beslist over de middelen voor die verwerking: de vraag op welke wijze de gegevensverwerking zal plaatsvinden. De richtlijn gaat ervan uit dat deze bevoegdheden in de regel in dezelfde hand liggen. Is dit niet het geval, dan is er sprake van gezamenlijke verantwoordelijkheid. [...]

Bij de beantwoording van de vraag wie de verantwoordelijke is, dient enerzijds te worden uitgegaan van de formeel-juridische bevoegdheid om doel en middelen van de gegevensverwerking vast te stellen, anderzijds – in aanvulling daarop – van een functionele inhoud van het begrip.”²

Grondslag

Artikel 8 Wbp bepaalt dat “Persoonsgegevens slechts mogen worden verwerkt indien:

- a. de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;
- b. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de betrokkene en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;
- c. de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is;
- d. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt;
- e. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt, of
- f. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkenen, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.”

Artikel 8 Wbp bevat een limitatieve opsomming van grondslagen die een gegevensverwerking kunnen rechtvaardigen.

Artikel 8, onder a, Wbp vereist dat de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend. Artikel 1, onder i, Wbp definieert toestemming als elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.

Artikel 8, onder b, Wbp vereist dat de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de betrokkene en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst.

Artikel 8, onder c, Wbp schrijft voor dat een gegevensverwerking noodzakelijk moet zijn om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is. Deze norm bevat twee toetsingscriteria: allereerst dient de gegevensverwerking noodzakelijk te zijn ter uitvoering van een wettelijke

² Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p.55.

verplichting, voorts dient de verantwoordelijke te zijn belast met de uitvoering van de wettelijke verplichting.³

Een verantwoordelijke kan zich beroepen op artikel 8, onder d, Wbp indien de gegevensverwerking noodzakelijk is ter vrijwaring van een vitaal belang van de betrokkene. Dit houdt in dat er sprake moet zijn van een dringend medische noodzaak de gegevens van de betrokkene te verwerken. Het moet gaan om een zaak van leven en dood.⁴

Artikel 8, onder e, Wbp vereist dat de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door het betreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt. Het begrip bestuursorgaan moet uitgelegd worden als in artikel 1:1 Algemene wet bestuursrecht; een orgaan van een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld of een ander persoon of college met enig openbaar gezag bekleed.⁵

Artikel 8, onder f, Wbp schrijft voor dat sprake moet zijn van een noodzakelijk gerechtvaardigd belang. Uit deze bepaling vloeien de volgende drie voorwaarden voort:

- gerechtvaardigd belang;
- noodzakelijkheidseis, waaronder proportionaliteit en subsidiariteit, en
- het belang van de verantwoordelijke prevaleert boven het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in dit geval de werknemer.

Een gerechtvaardigd belang van de verantwoordelijke kan aanwezig worden geacht in het geval dat de betreffende verwerking noodzakelijk is om zijn reguliere bedrijfsactiviteiten te verrichten.⁶ Ook ten aanzien van gegevensverwerkingen die weliswaar geen onderdeel uitmaken van de reguliere bedrijfsactiviteiten van de verantwoordelijke maar deze wel in wezenlijke zin ondersteunen, kan in de regel worden aangenomen dat de verantwoordelijke een gerechtvaardigd belang heeft. Als voorbeeld kan worden genoemd de gegevensverwerking in het bedrijf in het kader van fraudebestrijding en intern marktonderzoek.⁷

Voor een geslaagd beroep op de grondslag gerechtvaardigd belang is voorts vereist dat de gegevensverwerking noodzakelijk voor het doel moet worden beschouwd. Kan het belang van de verantwoordelijke anderszins of met minder ingrijpende middelen worden gediend, dan is de voorgenomen gegevensverwerking niet toegestaan.⁸

De derde voorwaarde voor een geslaagd beroep op een gerechtvaardigd belang behelst een nadere afweging, waarbij de belangen van de betrokkene een zelfstandig

³ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 82.

⁴ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 84.

⁵ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 84.

⁶ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 86.

⁷ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 87.

⁸ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 87.

gewicht in de schaal leggen tegenover het belang van de verantwoordelijke.⁹ De redelijke verwachtingen ten aanzien van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer hoeven zich niet te beperken tot locaties die strikt genomen als privé worden gezien, zoals bijvoorbeeld de eigen woning.¹⁰ Uit vaste jurisprudentie van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens (EHRM) blijkt namelijk dat een werknemer ook in een werksituatie een redelijke privacyverwachting mag koesteren.¹¹

Verdere verwerking

Wanneer persoonsgegevens worden verwerkt voor andere doeleinden dan waarvoor ze zijn verkregen, dient aan de hand van artikel 9, tweede lid, Wbp een afweging te worden gemaakt of dit gebruik verenigbaar is.

Artikel 9 Wbp, eerste lid bepaalt: *“Persoonsgegevens worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.”*

In artikel 9, tweede lid, Wbp wordt het begrip onverenigbaar nader uitgewerkt. *“Bij de beoordeling of een verwerking onverenigbaar is als bedoeld in het eerste lid, houdt de verantwoordelijke in elk geval rekening met:*

- a. de verwantschap tussen het doel van de beoogde verwerking en het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen;*
- b. de aard van de betreffende gegevens;*
- c. de gevolgen van de beoogde verwerking voor de betrokkene;*
- d. de wijze waarop de gegevens zijn verkregen en*
- e. de mate waarin jegens de betrokkene wordt voorzien in passende waarborgen.”*

4 FEITEN

Trainingen/Mystery Shopping met heimelijke camera's

Het CBP heeft verschillende signalen ontvangen over het gebruik van heimelijke camera's bij trainingen/Mystery Shopping.

Uit de signalen blijkt dat er bij diverse vestigingen van Media Markt trainingen plaatsvonden waarbij de vestigingen van Media Markt door Mystery Shoppers zijn bezocht die heimelijk cameraopnames hebben gemaakt van het klantcontact door werknemers. Deze camerabeelden zijn vervolgens, in aanwezigheid van collega's, vertoond.

Media Markt stelt in de brief van 2 mei 2013 het volgende:

“Recent, omstreeks maart 2013, is door een medewerker interne opleidingen van de holding in vier Saturn-vestigingen [...] en één Media Markt-vestiging [...] gefilmd voor trainingsdoeleinden voor verkoopmedewerkers. [...]

⁹ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3. p. 87.

¹⁰ Camera's in het publieke domein, Privacynormen voor het cameratoezicht op de openbare orde, Achtergrondstudies en verkenningen 28, CBP, december 2004.

¹¹ Halford vs Verenigd Koninkrijk EHRM 25 juni 1997 en Copland vs Verenigd Koninkrijk EHRM 3 april 2007.

De observatie houdt in dat wij het gedrag van verkoopmedewerkers in relatie met de klant vastleggen om vervolgens in de training het gedrag te analyseren, de kennis en vaardigheden van verkoopmedewerkers te ontwikkelen en uiteindelijk daardoor de klantgerichtheid te verbeteren. Voor de observatie is een zogenaamde 'brilcamera' gebruikt. [...]

Onderzoek onder de vestigingen heeft uitgewezen dat in 2012 in enkele vestigingen wel eens gebruik is gemaakt van gespecialiseerde bedrijven voor "mystery shopping" [...]"

In de e-mail van 4 juni 2013 geeft Media Markt aan dat ook in twee andere vestigingen Mystery Shopping met heimelijke camera's heeft plaatsgevonden.

De grondslag voor deze camera-observaties vindt Media Markt in artikel 8, sub f, Wbp. "Wij menen dat in dit geval het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, niet prevaleren, aangezien wij de opnamen hebben gemaakt in de werksituatie waardoor de privacy nauwelijks in het geding was, terwijl bovendien aan de gemaakte opnames geen rechtspositionele consequenties zijn verbonden en de beelden direct na de training zijn vernietigd. Het privé-leven van onze medewerkers is bij het maken van de beelden niet in het geding geweest.

[...]

Het doel van de observatie is het vergroten van het bewustzijn van de medewerkers omtrent het huidige gedrag in het kader van vergroten van klantgerichtheid van de medewerker. Dit is een startpunt van het ontwikkelen en trainen van medewerkers. [...]

De camerabeelden zijn in de vorm van een film gedeeld met de medewerkers van de betreffende vestiging, met als doel het verhogen van het bewustzijn van het belang van klantbejegening en de start van een trainingsprogramma. De beelden zijn alleen binnen de vestiging vertoond; er is op geen enkele wijze een koppeling gemaakt met de beoordeling van het functioneren van medewerkers en de beelden zijn direct vernietigd na de training. Het delen van de beelden werd noodzakelijk geacht met het oog op het vergroten van de effectiviteit van de training."

Op de vraag of Media Markt andere, minder ingrijpende middelen heeft overwogen om het doel te bereiken, antwoordt Media Markt het volgende.

"Er hebben eerder trainingen plaatsgevonden. Daarbij bleek achteraf dat er nog steeds onvoldoende bewustzijn was bij medewerkers waarom deze trainingen noodzakelijk waren en waarom bepaald gedrag veranderd moest worden. Een alternatief is om de trainingen te laten plaatsvinden zonder de sessie van bewustwording vooraf. Gezien de onvoldoende resultaten van de eerdere trainingen op deze basis is na afweging van alle betrokken belangen besloten om het element van "bewustwording" aan het programma toe te voegen. Het leereffect na concrete voorbeelden uit de eigen werksituatie is naar algemene onderwijsinzichten (zie bijvoorbeeld de homepage van website van Store Support voornoemd) groter dan na alleen een algemeen betoog over verkooptechniek."

Media Markt zegt in de brief van 2 mei 2013 te hebben besloten met onmiddellijke ingang te stoppen met het trainingsprogramma, waarin gebruik werd gemaakt van camerabeelden met het oog op de bewustwording van de klantattitude.

In de e-mail van 29 mei stelt Media Markt: *"Zij heeft u laten weten dat we gestopt zijn met de training zoals wij deze destijds gaven dus met gebruik van camera. Maar niet met mysterieshopping. Mysterieshopping is zonder camera."*

In de e-mail van 4 juni 2013 stelt Media Markt: *“Media Markt – Saturn wil in de toekomst voorkomen dat er onduidelijkheden zijn over het gebruik van camera’s ten behoeve van trainingen of tijdens trainingen. Er zijn voorwaarden opgesteld voor samenwerking met de externe trainers die verbonden zijn aan de Media Markt en Saturn Academy. Deze zijn gebaseerd op eerdere richtlijnen die wij met hen gedeeld hebben, echter er is nu een hoofdstuk toegevoegd over het gebruik van camera’s.”*

In het betreffende hoofdstuk (Gebruik camerabeelden) staat onder andere het volgende: *“Indien de vestigingsdirecteur toestemming heeft gegeven om beelden te maken en de betrokken medewerkers van de vestiging voorafgaand geïnformeerd heeft (en het doen van die mededeling schriftelijk is vastgelegd wanneer en aan wie die mededeling is gedaan, en de betrokken medewerkers hiertegen geen bezwaar hebben aangetekend, kan er uitsluitend op de winkelvloer gebruik worden gemaakt van camera opnames.”*

Gebruik beveiligingscamera-observaties voor andere doeleinden

Het CBP heeft over vier vestigingen van Media Markt tevens signalen ontvangen van werknemers die aangeven dat zij door managers van Media Markt zijn aangesproken op hun functioneren/gedrag op basis van camerabeelden. Ook heeft het CBP een signaal ontvangen van een klant over het gebruik van beelden van beveiligingscamera’s door een vestiging van Media Markt. Deze klant had geklaagd over het gedrag van werknemers van Media Markt. De klacht is onderzocht door het terugkijken van beelden van beveiligingscamera’s.

Het CBP heeft over de werkwijze van deze vijf vestigingen vragen gesteld aan Media Markt.

Media Markt stelt in de brief van 2 mei 2013 ten aanzien van het gebruik van beveiligingscamera’s het volgende:

“Wij maken gebruik van beveiligingscamera’s in de vestigingen. Dit zijn duidelijk waarneembare camera’s en geen verborgen camera’s. Wij laten zien dat wij opnames maken met deze camera’s door stickers die op zichtbare plaatsen zijn aangebracht. Bovendien zijn de camera’s zichtbaar. Dit heeft tot doel de veiligheid van zowel klant als medewerker te waarborgen en winkeldiefstal zoveel mogelijk te voorkomen. Heimelijke waarnemingen vinden alleen incidenteel plaats in concrete situaties, steeds in overleg met de Security Manager van de holding en na toestemming van de directie van de holding, uitsluitend in die gevallen waarin andere opsporingsmethodieken niet leiden tot ontdekking van de personen die goederen wegnemen.”

Media Markt geeft aan dat zij dit doet op grond van artikel 8, sub f, Wbp, *“aangezien de onderneming is gebaat met de bevordering van veiligheid van de aanwezige personen en goederen en het voorkomen van diefstal. Het diefstalrisico is helaas niet beperkt tot de klanten.[...]”*

Wij menen dat in dit geval het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, niet prevaleren, aangezien wij de opnamen hebben gemaakt in de winkel/werksituatie waardoor de privacy nauwelijks in het geding was, terwijl bovendien aan de gemaakte opnames alleen consequenties worden verbonden, indien sprake is van onregelmatigheden, en de beelden na maximaal vier weken worden vernietigd. Het privéleven van onze klanten en medewerkers is bij het maken van de beelden niet aan de orde. Het is niet toegestaan om permanent of tijdelijk

camera's te plaatsen op plaatsen waar men ongestoord zichzelf moet kunnen zijn (kleedruimten, toiletten etc.)."

Media Markt stelt dat er geen geluid wordt opgenomen met de camera's.

Media Markt stelt in de brief van 2 mei 2013 dat de medewerkers in de personeelsgids worden geïnformeerd over de zichtbare camera's. Van het uitzonderingsgewijs heimelijk plaatsen van camera's in het kader van concrete gevallen wordt niet voorafgaand mededeling gedaan, omdat hierdoor volgens Media Markt de pakkans zodanig zou kunnen afnemen dat plaatsing zinloos wordt.

Media Markt heeft naar aanleiding van de vragen van het CBP een nota 'camerabeleid' opgesteld die voor alle vestigingen als leidraad gaat dienen. Hierin staat onder andere dat alle medewerkers vooraf dienen te worden geïnformeerd over de toepassing van zichtbare- en (incidentele en tijdelijke inzet van) heimelijke camera's.

Media Markt geeft in de brief van 2 mei 2013 aan dat zij er geen weet van heeft dat personeelsleden worden aangesproken op hun gedrag op basis van (heimelijk opgenomen) camerabeelden. *"Wij willen niet dat personeel wordt aangesproken op gedrag op basis van heimelijk opgenomen camerabeelden, tenzij die camera's in een concreet geval na belangenafweging zijn geplaatst en daaruit zou blijken dat de medewerker in kwestie goederen wegneemt of andere strafbare feiten pleegt."*

De nieuwe nota 'camerabeleid' stelt dat het camerasysteem uitsluitend wordt gebruikt voor beveiligingsdoeleinden en de bescherming van medewerkers, bezoekers en klanten.¹²

Media Markt geeft in haar brief van 16 augustus 2013 een reactie op de signalen over de vijf vestigingen waar beelden van beveiligingscamera's voor andere doeleinden zijn gebruikt.

Eén vestiging geeft aan dat de beveiligingscamera's niet worden gebruikt om toezicht op de werkvloer uit te oefenen.

Ten aanzien van een andere vestiging wordt in de brief gesteld: *"Het enige wat de vestigingsdirecteur zich hooguit zou kunnen voorstellen is, dat op enig moment een afdelingsleider bij een bespreking ten kantore van de vestigingsdirecteur toevallig zicht heeft gehad op zijn afdeling via het in die kamer aanwezige scherm en naar aanleiding daarvan heeft gebeld met zijn afdeling bijvoorbeeld omdat er een klant liep te zoeken. Structureel zijn en worden de camera's nooit voor dergelijk toezicht gebruikt."*

Bij twee vestigingen geeft Media Markt aan dat bij beide vestigingen uit het verleden één incident bekend is waarbij met toestemming van de betreffende werknemer camerabeelden zijn gebruikt. Media Markt stelt voorts dat het hier a-typische uitzonderingen betrof waarbij op verzoek van de werknemer in kwestie is gehandeld.

Wat betreft de vestiging waarbij camerabeelden van een klant en werknemers van Media Markt zijn bekeken in het kader van het onderzoek naar de klacht, heeft Media Markt een brief toegevoegd van haar advocaat aan de klant. In deze brief staat: *"Met U is cliënte van mening dat ten onrechte gebruik is gemaakt van beelden van een*

¹² Camerabeleid Media Markt – Saturn Holding Nederland, versie 1.2 24 mei 2013, pag.1 en pag.3.

beveiligingscamera van een klacht die U had over de wijze waarop U door medewerkers van Saturn [...] bent bejegend.” Voorts wordt in de brief opgemerkt: “Saturn [...] heeft met het oog op de kwaliteit van waarheidsvinding bij de behandeling van een klacht een extra onderzoekshandeling verricht waarbij zij een onjuiste belangenafweging heeft gemaakt tussen het belang van de waarheidsvinding enerzijds en uw belang dat de camerabeelden alleen zouden worden gebruikt in het kader van de veiligheid, en de opsporing en preventie van criminaliteit anderzijds”.

5 BEOORDELING EN CONCLUSIE VOORLOPIGE BEVINDINGEN

Verwerking van persoonsgegevens

Volgens artikel 1, aanhef en onder a, van de Wbp wordt onder een ‘persoonsgegeven’ verstaan: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

‘Verwerking van persoonsgegevens’ is gedefinieerd in artikel 1, aanhef en onder b, van de Wbp en omvat onder meer het verzamelen, vastleggen, bewaren en gebruiken van persoonsgegevens.

Media Markt verwerkt in het kader van de trainingen/Mystery Shopping/beveiliging beelden van werknemers. Vast staat dat deze gegevens betrekking hebben op geïdentificeerde natuurlijke personen, de werknemers.

Verantwoordelijke

Op grond van artikel 1, aanhef en onder d, van de Wbp is de verantwoordelijke de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of te zamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

Het gebruik van (heimelijke) cameraobservaties is door Media Markt – Saturn holding Nederland B.V. gemeld bij het CBP onder nummer m1474645. De verwerking wordt ‘Incidenten data-base’ genoemd. De doelen die Media Markt in de melding noemt zijn:

- 1- Het registreren van incidenten binnen de in Nederland gevestigde vestigingen van Media Markt en Saturn om op basis daarvan preventieve maatregelen te kunnen treffen.
- 2- Het op basis van de ingevoerde data, managementrapportages te kunnen maken.
- 3- Het bestrijden van derving alsmede het beperken van schade.
- 4- Het verstrekken van gegevens aan Politie en Justitie waar wettelijk verplicht.

De holding heeft in haar brief van 2 mei aangegeven dat de brief van 9 april 2013 van het CBP aanleiding is geweest een korte nota camerabeleid op te stellen, die voor alle vestigingen als leidraad zal gaan dienen.

Media Markt bepaalt het doel en de middelen van de camera-observaties voor beveiligingsdoeleinden en is daarmee verantwoordelijke voor deze verwerking.

De holding heeft aangegeven vanaf 1 mei 2012 beleid (richtlijnen) te hebben voor de samenwerking met de externe trainers die verbonden zijn aan de Media Markt en Saturn Academy. In deze richtlijnen was tot voor kort geen beleid geformuleerd ten aanzien van het gebruik van camerabeelden. In een aangepaste versie, die het CBP bij e-mail van 4 juni 2013 heeft ontvangen, is hierover wel beleid opgenomen.

Media Markt bepaalt derhalve het doel en de middelen voor het gebruik van heimelijke camera-observaties bij trainingen/Mystery Shopping en is daarmee verantwoordelijke voor deze verwerking.

Trainingen/Mystery Shopping met heimelijke camera's

Media Markt heeft in de brief van 2 mei 2013 en in de e-mail van 4 juni 2013 aangegeven dat er in diverse vestigingen van Media Markt trainingen/Mystery Shopping met heimelijke camera's heeft plaatsgevonden.

De vraag is of Media Markt een grondslag heeft voor deze verwerking. Wat betreft (heimelijke) camera-observatie komen de grondslagen uit artikel 8, onder b, c, d, e, en a, Wbp niet in aanmerking; dit vloeit voort uit het volgende.

Artikel 8, onder b, Wbp vereist dat de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de betrokkene en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst. De arbeidsovereenkomst tussen Media Markt en de individuele werknemer is een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is als bedoeld in artikel 8, onder b, Wbp. Voor een geslaagd beroep op onderdeel b van artikel 8 Wbp is echter vereist dat de betreffende gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst. De gegevensverwerking op basis van heimelijke camera-observatie voor trainingsdoeleinden, zoals deze ten aanzien van personeelsleden van Media Markt heeft plaatsgevonden, is echter geen gegevensverwerking die noodzakelijkerwijs uit de contractuele relatie tussen Media Markt als werkgever en het personeel voortvloeit. Deze specifieke gegevensverwerking maakt immers geen deel uit van de verplichtingen die Media Markt als werkgever jegens het personeel dient na te komen. Aangezien de heimelijke camera-observatie plaats heeft gevonden binnen de reeds bestaande arbeidsrelatie kan voorts niet gesteld worden dat de gegevensverwerking noodzakelijk was voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de betrokkene. Media Markt kan derhalve geen geslaagd beroep doen op de grondslag genoemd in artikel 8, onder b, Wbp.

Artikel 8, onder c, Wbp schrijft voor dat een gegevensverwerking noodzakelijk moet zijn om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is. Deze norm bevat twee toetsingscriteria: allereerst dient de gegevensverwerking noodzakelijk te zijn ter uitvoering van een wettelijke verplichting, voorts dient de verantwoordelijke te zijn belast met de uitvoering van de wettelijke verplichting.¹³ Er bestaat geen algemeen verbindend voorschrift dat verplicht tot het inzetten van heimelijke camera-observatie ten behoeve van

¹³ *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 82.*

trainingsdoeleinden. Hieruit vloeit logischerwijs voort dat er geen wettelijke verplichting bestaat voor Media Markt voor deze specifieke gegevensverwerking. Media Markt kan derhalve geen beroep doen op artikel 8, onder c, Wbp.

Een verantwoordelijke kan zich slechts beroepen op artikel 8, onder d, Wbp indien de gegevensverwerking noodzakelijk is ter vrijwaring van een vitaal belang van de betrokkene. Dit houdt in dat er sprake moet zijn van een dringend medische noodzaak de gegevens van de betrokkene te verwerken. Het moet gaan om een zaak van leven en dood.¹⁴ Aangezien een dergelijke kwestie geenszins aan de orde is bij de heimelijke camera-observatie die Media Markt inzet, kan geen geslaagd beroep worden gedaan op de grondslag van artikel 8, onder d, Wbp.

Artikel 8, onder e, Wbp vereist dat de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door het betreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt. Aangezien Media Markt geen bestuursorgaan is als bedoeld in artikel 1:1 Algemene wet bestuursrecht en tevens de gegevens niet verwerkt ten behoeve van een publiekrechtelijke taak van een bestuursorgaan, kan geen beroep worden gedaan op de grondslag van artikel 8, onder e, Wbp.

Tot slot kan Media Markt ook geen rechtsgeldig beroep doen op de grondslag van artikel 8, onder a, Wbp. Artikel 8, onder a, Wbp vereist dat de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend. Artikel 1, onder i, Wbp definieert toestemming als elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.

Werknemers bevinden zich in een kwetsbare positie doordat zij financieel afhankelijk zijn van hun werkgever. Er zal daarom niet (snel) sprake zijn van een toestemming die in vrijheid is geuit.¹⁵

Media Markt stelt zich op het standpunt dat het gebruik van heimelijke camera-observatie noodzakelijk is voor training van het personeel.

Het enkele feit dat een werknemer met het onthouden van toestemming voor heimelijke camera-observatie voor trainingsdoeleinden, hiermee bijvoorbeeld de indruk zou kunnen wekken bij zijn werkgever dat hij zich niet verder wil bekwamen in zijn vak, maakt reeds dat de werknemer zich niet vrij voelt. De toestemming die onder dergelijke omstandigheden wordt gegeven kan derhalve niet beschouwd worden als 'vrij' zoals bedoeld in artikel 1, onder i, Wbp. Een beroep op de grondslag ondubbelzinnige toestemming als bedoeld in artikel 8, onder a, Wbp, zal derhalve falen.

Hieruit volgt dat de enige mogelijke grondslag voor heimelijke camera-observatie door een werkgever artikel 8, onder f, Wbp zal zijn: een gerechtvaardigd belang. Uit artikel 8, onder f, Wbp vloeien de volgende drie voorwaarden voort:

¹⁴ *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 84.*

¹⁵ 'Er kan bijvoorbeeld niet van een rechtsgeldige toestemming worden gesproken als de betrokkene onder druk van omstandigheden waarin hij verkeert of de relatie waarin hij staat tot de verantwoordelijke, tot toestemming is overgegaan. Van de sollicitant die op verzoek van de aspirant werkgever gegevens over zijn strafrechtelijk verleden bekend maakt, kan bezwaarlijk gezegd worden dat hij in vrijheid deze gegevens heeft verstrekt'. *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 65.*

- het gerechtvaardigd belang;
- de noodzakelijkheidseis, waaronder proportionaliteit en subsidiariteit, en
- het belang van de verantwoordelijke prevaleert boven het belang van de werknemers.

Media Markt geeft aan dat het gebruik van camerabeelden noodzakelijk is *“voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de onderneming, aangezien de onderneming is gebaat met optimalisering van de opleiding van de verkoopmedewerkers.”*

Voorts geeft zij aan dat het gebruik van camerabeelden noodzakelijk is voor bewustwording over het gedrag bij het personeel. Ze hebben voorheen gebruik gemaakt van trainingen zonder het gebruik van beelden, dit leverde echter niet genoeg resultaat op.

Tot slot geeft Media Markt aan dat het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van het personeel niet prevaleert aangezien de opnames zijn gemaakt in de werksituatie, er geen rechtspositionele consequenties zijn verbonden aan de gemaakte opnames en de beelden direct na de training zijn vernietigd.

Het CBP overweegt het volgende. Zoals hierboven aangegeven komt alleen de grondslag van artikel 8, onder f, Wbp, gerechtvaardigd belang, in aanmerking als het gaat om het gebruik van heimelijke camera-observatie op de werkplek. Een gerechtvaardigd belang van de verantwoordelijke kan aanwezig worden geacht als de betreffende verwerking noodzakelijk is om zijn reguliere bedrijfsactiviteiten te verrichten.¹⁶ Ook ten aanzien van gegevensverwerkingen die weliswaar geen onderdeel uitmaken van de reguliere bedrijfsactiviteiten van de verantwoordelijke maar deze wel in wezenlijke zin ondersteunen, kan in de regel worden aangenomen dat de verantwoordelijke een gerechtvaardigd belang heeft. Als voorbeeld kan worden genoemd de gegevensverwerking in het bedrijf in het kader van fraudebestrijding en intern marktonderzoek.¹⁷ Het geven van trainingen aan personeel is een activiteit die de reguliere bedrijfsactiviteit van Media Markt (namelijk verkoop) ondersteunt; hieruit vloeit voort dat Media Markt mogelijk een belang heeft bij het verwerken van persoonsgegevens ten behoeve van trainingsdoeleinden.

Voor een geslaagd beroep op de grondslag gerechtvaardigd belang is echter voorts vereist dat de gegevensverwerking als noodzakelijk voor het doel moet worden beschouwd. Kan het belang van de verantwoordelijke anderszins of met minder ingrijpende middelen worden gediend, dan is de voorgenomen gegevensverwerking niet toegestaan.¹⁸ Heimelijke camera-observatie is een gegevensverwerking die een grote inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer van het personeel. Slechts in bijzondere omstandigheden zal daarom voldaan zijn aan de eisen van proportionaliteit of subsidiariteit als het gaat om inzet van heimelijke camera-observatie. Dit kan het geval zijn bij (vermoedens van) diefstal of fraude. In die gevallen zal het voor een werkgever vaak niet mogelijk zijn om op een andere wijze de stelende of frauderende werknemer te betrappen en zal het beroep op de grondslag van gerechtvaardigd belang slagen.

¹⁶ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 86.

¹⁷ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 87.

¹⁸ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 87.

Media Markt beargumenteert de keuze voor trainingen/Mystery Shopping met heimelijke camera's als volgt. *“Gezien de onvoldoende resultaten van de eerdere trainingen op deze basis is na afweging van alle betrokken belangen besloten om het element van “bewustwording” aan het programma toe te voegen. Het leereffect na concrete voorbeelden uit de eigen werksituatie is naar algemene onderwijsinzichten (zie bijvoorbeeld de homepage van website van Store Support voornoemd) groter dan na alleen een algemeen betoog over verkooptechniek.”*

Media Markt beargumenteert hier niet voldoende mee waarom het inzetten van heimelijk cameratoezicht het ultimatum remedium is om het trainingsdoeleinde te bereiken. Een groter leereffect kan ook anderszins en met minder ingrijpende middelen bereikt worden, bijvoorbeeld door middel van rollenspellen, Mystery Shopping zonder heimelijke camera en cursussen klantgerichtheid.

Hieruit volgt dat de inzet van heimelijke camera-observatie niet noodzakelijk is ten behoeve van het belang van Media Markt voor een goede training van de werknemers en dat Media Markt derhalve op deze grond geen geslaagd beroep kan doen op de grondslag van gerechtvaardigd belang als bedoeld in artikel 8, onder f, Wbp.

De derde voorwaarde voor een geslaagd beroep op een gerechtvaardigd belang behelst een nadere afweging, waarbij de belangen van de betrokkene een zelfstandig gewicht in de schaal leggen tegenover het belang van de verantwoordelijke.

Media Markt geeft aan dat het belang van het personeel niet is geschaad nu er sprake was van een werksituatie. De redelijke verwachtingen ten aanzien van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer hoeven zich echter niet te beperken tot locaties die strikt genomen als privé worden gezien, zoals bijvoorbeeld de eigen woning.¹⁹ Uit vaste jurisprudentie van het EHRM blijkt namelijk dat een werknemer ook in een werksituatie een redelijke privacyverwachting mag koesteren.²⁰ Het feit dat een verwerking binnen een werksituatie plaatsvindt, betekent dus zeker niet dat het belang van de werkgever automatisch prevaleert boven het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de werknemer. Het belang van Media Markt om het personeel te trainen middels heimelijke camera-observatie is ondergeschikt aan het belang van het personeel om zijn werk uit te voeren zonder onderworpen te zijn aan heimelijke camera-observatie die specifiek gericht is op het uitvoeren van de verkoopwerkzaamheden. Ook aan de derde voorwaarde voor een geslaagd beroep op gerechtvaardigd belang wordt derhalve niet door Media Markt voldaan.

Media Markt heeft door gebruik te maken van trainingen/Mystery Shopping met heimelijke camera-observaties derhalve gehandeld in strijd met artikel 8 Wbp.

Media Markt heeft aangegeven dat er voorwaarden voor het gebruik van camerabeelden bij trainingen zijn opgesteld waar alle vestigingen naar moeten handelen. Hierin staat dat er, onder bepaalde voorwaarden, nog wel gebruik gemaakt gaat worden van heimelijke camera-opnames.

Omdat er geen grondslag is voor het gebruik van heimelijke camera's bij Mystery Shopping of andere trainingen, zoals bovenstaand is beschreven, handelt Media Markt ook met deze nieuwe beleidslijn in strijd met artikel 8 Wbp. Door een nieuwe

¹⁹ Camera's in het publieke domein, Privacynormen voor het cameratoezicht op de openbare orde, Achtergrondstudies en verkenningen 28, CBP, december 2004.

²⁰ Halford vs Verenigd Koninkrijk EHRM 25 juni 1997 en Copland vs Verenigd Koninkrijk EHRM 3 april 2007.

beleidslijn wordt het gebrek aan grondslag als bedoeld in artikel 8 Wbp immers niet opgeheven.

Gebruik beveiligingscamera-observaties voor andere doeleinden

Media Markt heeft beveiligingscamera's op de werkvloer hangen om *“de veiligheid van zowel klant als medewerker te waarborgen en winkeldiefstal zoveel mogelijk te voorkomen.”*

Het CBP heeft, naast de signalen over het Mystery Shopping met heimelijke camera's, enkele signalen ontvangen van werknemers van Media Markt die aangeven dat zij door managers van Media Markt zijn aangesproken op hun functioneren op basis van beelden van de beveiligingscamera's. Ook heeft het CBP een signaal ontvangen dat een klacht van een klant over het gedrag van werknemers van Media Markt is onderzocht door het terugkijken van beelden van beveiligingscamera's.

Media Markt heeft in de brief van 3 mei 2013 aangegeven dat zij er geen weet van heeft dat personeelsleden worden aangesproken op hun gedrag op basis van (heimelijk opgenomen) camerabeelden. Tevens geeft Media Markt aan: *“Wij willen niet dat personeel wordt aangesproken op gedrag op basis van heimelijk opgenomen camerabeelden, tenzij die camera's in een concreet geval na belangenafweging zijn geplaatst en daaruit zou blijken dat de medewerker in kwestie goederen wegneemt of andere strafbare feiten pleegt.”*

Media Markt heeft in haar brief van 16 augustus 2013 echter aangegeven dat incidenteel, met toestemming van de medewerkers, camerabeelden zijn gebruikt om te beoordelen of huisregels waren overtreden en om de wijze van bejegening van een bepaalde klant door de medewerker in kwestie te beoordelen. Voorts heeft Media Markt bevestigd dat dat een klacht van een klant over het gedrag van werknemers van Media Markt is afgehandeld door middel van het terugkijken van beveiligingsbeelden.

Artikel 9, eerste lid, Wbp schrijft voor dat persoonsgegevens niet verder worden verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen. Hieruit vloeit voort dat, wanneer camera-observaties worden gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor ze zijn verkregen, een afweging dient te worden gemaakt of dit gebruik verenigbaar is met het oorspronkelijke doel van de camera-observaties. Op grond van het tweede lid van artikel 9 Wbp houdt de verantwoordelijke hierbij in elk geval rekening met:

- a. de verwantschap tussen het doel van de beoogde verwerking en het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen;
- b. de aard van de betreffende gegevens;
- c. de gevolgen van de beoogde verwerking voor de betrokkene;
- d. de wijze waarop de gegevens zijn verkregen en
- e. de mate waarin jegens de betrokkene wordt voorzien in passende waarborgen.

Het gebruik van observaties van beveiligingscamera's voor het controleren van het functioneren van werknemers door leidinggevenden van Media Markt is onverenigbaar met het oorspronkelijke doel, omdat er geen enkele verwantschap is met het doel van de camera-observaties van Media Markt, namelijk *“de veiligheid van zowel klant als medewerker te waarborgen en winkeldiefstal zoveel mogelijk te voorkomen.”*

Daarnaast kan het controleren van het functioneren van werknemers door camera-observaties grote gevolgen hebben voor de werknemers. Ze kunnen aangesproken worden op hun gedrag en een slechte beoordeling krijgen wat zelfs tot financiële consequenties kan leiden.

Het feit dat een werknemer toestemming zou hebben gegeven om de camerabeelden terug te kijken doet niets af aan de onverenigbaarheid tussen het oorspronkelijke doel van beveiliging en het doel waarvoor de camera's zijn ingezet.

Daarbij komt, zoals hierboven uiteengezet, dat er geen sprake is van een in vrijheid gegeven toestemming in de relatie tussen Media Markt als werkgever en haar werknemers en toestemming dus niet kan dienen als grondslag als bedoeld in artikel 8 Wbp

Ook het gebruik van observaties van beveiligingscamera's voor klachtafhandeling is onverenigbaar met het oorspronkelijke doel, omdat er geen enkele verwantschap bestaat tussen het doel klachtafhandeling en de veiligheid van klant en medewerker en de preventie van winkeldiefstal.

Media Markt heeft naar aanleiding van de brief van het CBP van 9 april 2013 een nota 'camerabeleid' opgesteld die voor alle vestigingen als leidraad zal gaan dienen. Hierin staat onder andere dat het camerasysteem uitsluitend wordt gebruikt voor beveiligingsdoeleinden en de bescherming van medewerkers, bezoekers en klanten.

Media Markt heeft beelden van beveiligingscamera's gebruikt voor het aanspreken van personeel op hun gedrag en functioneren en voor klachtafhandeling en heeft derhalve in strijd met artikel 9, eerste en tweede lid, Wbp gehandeld. Met de nota 'camerabeleid' heeft Media Markt maatregelen getroffen om dergelijke overtredingen in de toekomst te voorkomen.

Conclusies

Media Markt heeft door gebruik te maken van trainingen/Mystery Shopping met heimelijke camera-observaties gehandeld in strijd met artikel 8 Wbp.

Media Markt heeft aangegeven dat er voorwaarden voor het gebruik van camerabeelden bij trainingen zijn opgesteld waar alle vestigingen naar moeten handelen. In deze voorwaarden staat dat er, onder bepaalde voorwaarden, nog wel gebruik gemaakt gaat worden van heimelijke camera-opnames bij trainingen. Deze voorwaarden heffen het gebrek aan grondslag echter niet op; Media Markt handelt derhalve ook met deze beleidslijn voor het gebruik van camera's bij Mystery Shopping of andere trainingen in strijd met artikel 8 Wbp.

Media Markt heeft personeel aangesproken op hun gedrag en functioneren op basis van camerabeelden die zijn gemaakt met het oog op de veiligheid van klanten en medewerkers en voor het tegengaan van winkeldiefstal. Ook heeft Media Markt een klacht afgehandeld door het bekijken van deze camerabeelden.

Nu het aanspreken van personeel en het afhandelen van klachten onverenigbaar zijn met het oorspronkelijke doel waarvoor de camerabeelden zijn verkregen, heeft Media Markt in strijd met artikel 9, eerste en tweede lid, Wbp gehandeld.

Met de nota 'camerabeleid' heeft Media Markt maatregelen getroffen om dergelijke overtredingen in de toekomst te voorkomen.

6 ZIENSWIJZE MEDIA MARKT

De voorlopige bevindingen zijn bij brief van 17 september 2013 verstuurd aan Media Markt. Bij brief van 21 oktober 2013 heeft Media Markt²¹ haar zienswijze gegeven op de voorlopige bevindingen.

Verantwoordelijke

In de zienswijze stelt Media Markt ten aanzien van 'de verantwoordelijke' dat zij verantwoordelijk is voor wat zij zelf doet en voor het beleid in de vestigingen maar dat zij niet verantwoordelijk is en ook niet kan zijn, voor wat er in de vestigingen daadwerkelijk gebeurt. *“De holding bepaalt het doel en de middelen maar de holding is niet verantwoordelijk voor wat er feitelijk in een vestiging gebeurt. Daarvoor moet u bij de betrokken vestiging zijn; alle vestigingen hebben zelfstandige rechtspersoonlijkheid in de vorm van een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid en zijn zelf verantwoordelijk voor de gegevensverwerking die daar ter plaatse feitelijk geschiedt.”*

Media Markt stelt dat het voor haar onmogelijk is daarop toezicht te houden en dat dit haar dan ook niet kan worden toegerekend.

Heimelijke camerabeelden bij de training van medewerkers

Ten aanzien van het gebruik van camerabeelden bij de training van medewerkers stelt Media Markt dat zij direct actie heeft ondernemen zodra bleek van incidenten. Media Markt meent dat zij niet in strijd met de wet heeft gehandeld en dat er onder die omstandigheden geen reden is haar een sanctie op te leggen.

Ook stelt Media Markt dat zij het niet eens is met de stelling van het CBP dat een rollenspel een gelijkwaardige vervanging is voor het gebruik van camerabeelden die met toestemming van werknemers zijn gemaakt van hun handelen in de winkel. Media Markt stelt *“dat de wet in artikel 8 sub f Wbp hiertoe voldoende ruimte geeft en dat met alle respect Uw interpretatie van de reikwijdte van dit artikel niet leidend is voor de vraag wat de wet toestaat. Directe evaluatie van het handelen van een werknemer in relatie met een klant in concreto heeft meer lerend effect dan een abstract rollenspel. Ook in andere leersituaties wordt klassikaal opgeleid aan de hand van concrete situaties en cliënte ziet niet in waarom dat in haar situatie niet zou mogen.”*

Media Markt stelt in de zienswijze dat zij zelf direct een onderzoek heeft ingesteld toen er geruchten op gang kwamen na trainingen in vestigingen waarbij opnames waren gemaakt buiten haar winkels zonder toestemming van betrokkenen. Vervolgens heeft zij op dit punt zelf direct beleid ontwikkeld dat in concept aan het CBP is voorgelegd en door het CBP is geaccordeerd, waarna dit beleid is vastgesteld, onder de vestigingen verspreid en thans wordt geïmplementeerd, aldus Media Markt.

²¹ De zienswijze is opgesteld door de advocaat van Media Markt.

Gebruik beveiligingscamera-observaties voor andere doeleinden

Over het gebruik van beveiligingscamera-observaties voor andere doeleinden stelt Media Markt:

“ Ik wijs u erop dat [naam klant Media Markt] weliswaar gelijk had dat de camerabeelden niet gebruikt mochten worden om zijn klacht te onderzoeken maar dat de gebruikmaking van de beelden wel uitwees dat zijn klacht niet terecht was.

Media Markt stelt dat zij, gelet op de inmiddels in werking getreden richtlijn, er direct in heeft voorzien dat de vestigingen weten dat dit gebruik van camerabeelden niet is toegestaan voor klachtafhandeling. Media Markt meent dat het eenmalig gebruik van camerabeelden door een vestiging weliswaar niet had moeten gebeuren maar dat zij daarop direct beleidsmatig actie heeft ondernomen zodra haar bleek dat in een vestiging een overtreding had plaatsgevonden en dat vervolgens door de vestiging een passend voorstel is gedaan om de klant te compenseren. Media Markt meent dat zij niet in strijd met de wet heeft gehandeld en dat er onder die omstandigheden in ieder geval geen reden is haar een sanctie op te leggen.

Voorts stelt Media Markt dat zij de verdere vragen van het CBP heeft onderzocht en daarbij heeft geconstateerd dat ook in het verleden in Rijswijk en in de Beijerlandse laan (Rotterdam) incidenteel en met toestemming van de betrokken werknemer camerabeelden blijken te zijn gebruikt om een klacht van een klant over de bejegening te onderzoeken. *“Dit is niet toegestaan volgens de nota camerabeleid.”* Media Markt meent dat dit gebruik van camerabeelden door een vestiging niet had moeten gebeuren maar dat zij daarop direct beleidsmatig actie heeft ondernomen zodra haar bleek dat in een vestiging een overtreding had plaatsgevonden. Media Markt meent dat zij niet in strijd met de wet heeft gehandeld en dat er onder die omstandigheden in ieder geval geen reden is haar een sanctie op te leggen.

Tot slot geeft Media Markt aan dat zij mede namens vestigingen commentaar heeft gegeven op door het CBP gesignaleerde incidenten, *“waarvan U deels niet hebt aangegeven wanneer die hebben plaatsgevonden en welke personen daarbij niet betrokken zouden zijn geweest”*. Media Markt verzet zich ertegen dat aan haar en haar gelieerde rechtspersonen wordt toegerekend wat niet feitelijk vast staat.

7 REACTIE CBP OP DE ZIENSWIJZE MEDIA MARKT

Verantwoordelijke

Het begrip “verantwoordelijke” knoopt in eerste instantie aan bij de vaststelling van het doel van de verwerking. De vraag is wie uiteindelijk bepaalt of er gegevens worden verwerkt en zo ja, welke verwerking, van welke persoonsgegevens en voor welk doel. Tevens is van belang wie beslist over de middelen voor die verwerking: de vraag op welke wijze de gegevensverwerking zal plaatsvinden.²²

Het enkele gegeven dat Media Markt het doel en de middelen van de verwerking vaststelt, zoals zij zelf ook stelt, maakt derhalve dat zij verantwoordelijke is in de zin van artikel 1, onder d, Wbp.

Het feit dat de Media Markt vestigingen zelfstandige rechtspersoonlijkheid hebben in de vorm van een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid betekent niet

²² Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 55.

dat Media Markt het doel en de middelen niet vaststelt en derhalve ook niet dat zij hierdoor geen verantwoordelijke meer is.

Media Markt beroept zich voorts op het feit dat het onmogelijk voor haar is om toezicht te houden op de afzonderlijke vestigingen.

Het begrip “verantwoordelijke” doelt echter op degene die formeel-juridisch de zeggenschap over de verwerking heeft.²³ Het feit dat Media Markt geen toezicht zou kunnen houden op de afzonderlijke vestigingen, neemt derhalve niet weg dat zij formeel-juridisch bepaalt wat het doel en de middelen van de gegevensverwerkingen zijn en het beleid hieromtrent vaststelt. Hieruit volgt dat Media Markt verantwoordelijke is in de zin van artikel 1, onder d, van de Wbp.

Heimelijke camerabeelden bij de training van medewerkers

Media Markt geeft aan dat zij naar aanleiding van incidenten direct actie heeft ondernemen en daardoor niet in strijd met de wet heeft gehandeld. Het ondernemen van actie nadat een overtreding is begaan betekent echter niet dat daarmee de overtreding niet heeft plaatsgevonden.

Bovendien concludeert het CBP in de voorlopige bevindingen dat de actie die Media Markt heeft ondernomen niet voldoende is om de overtreding te beëindigen. In het huidige beleid wordt nog steeds gebruik gemaakt van heimelijke camera-observaties.

Het CBP neemt afstand van de stelling van Media Markt dat zij ten aanzien van het gebruik van heimelijke camerabeelden bij de training van medewerkers beleid heeft ontwikkeld dat door het CBP is geaccordeerd. Het CBP heeft dit beleid ontvangen op 4 juni 2013 en heeft hierover niet gecommuniceerd met Media Markt tot het rapport voorlopige bevindingen, waarin het CBP concludeert dat het beleid niet voldoende is om de overtreding te beëindigen.

Media Markt geeft tevens aan dat zij vindt dat een rollenspel geen gelijkwaardige vervanging is van het gebruik van heimelijke camerabeelden die met toestemming van werknemers zijn gemaakt van hun handelen in de winkel. Zij meent dat de wet in artikel 8, onder f, Wbp hiertoe voldoende ruimte geeft. *“Directe evaluatie van het handelen van een werknemer in relatie met een klant in concreto heeft meer lerend effect dan een abstract rollenspel.”*

Het CBP overweegt het volgende. Artikel 8, onder f, Wbp schrijft voor dat sprake moet zijn van een noodzakelijk gerechtvaardigd belang. Zoals hiervoor reeds aangegeven vloeien uit deze bepaling de volgende drie voorwaarden voort:

- gerechtvaardigd belang;
- noodzakelijkheidseis, waaronder proportionaliteit en subsidiariteit, en
- het belang van de verantwoordelijke prevaleert boven het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in dit geval de werknemer.

Een gerechtvaardigd belang van de verantwoordelijke kan aanwezig worden geacht als de betreffende verwerking noodzakelijk is om zijn reguliere bedrijfsactiviteiten te verrichten.²⁴ Het geven van trainingen aan personeel is een activiteit die de reguliere

²³ Kamerstukken II 1997/98, 25892, nr. 3, p. 56

²⁴ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 86.

bedrijfsactiviteit van Media Markt (namelijk verkoop) ondersteunt; hieruit vloeit voort dat Media Markt mogelijk een belang heeft bij het verwerken van persoonsgegevens ten behoeve van trainingsdoeleinden. Voor een geslaagd beroep op de grondslag gerechtvaardigd belang is echter voorts vereist dat de gegevensverwerking als noodzakelijk voor het doel moet worden beschouwd. Kan het belang van de verantwoordelijke anderszins of met minder ingrijpende middelen worden gediend, dan is de voorgenomen gegevensverwerking niet toegestaan.²⁵ Heimelijke camera-observatie is een gegevensverwerking die een grote inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer van het personeel. Slechts in bijzondere omstandigheden zal daarom voldaan zijn aan de eisen van proportionaliteit of subsidiariteit als het gaat om inzet van heimelijke camera-observatie. Dit kan het geval zijn bij (vermoedens van) diefstal of fraude. In die gevallen zal het voor een werkgever vaak niet mogelijk zijn om op een andere wijze de stelende of frauderende werknemer te betrappen en zal het beroep op de grondslag van gerechtvaardigd belang slagen.

Media Markt geeft aan dat zij vindt dat een rollenspel geen gelijkwaardige vervanging is van het gebruik van heimelijke camerabeelden die met toestemming van werknemers zijn gemaakt van hun handelen in de winkel.

Media Markt beargumenteert hier niet voldoende mee waarom het inzetten van heimelijk cameratoezicht het ultimum remedium is om het trainingsdoeleinde te bereiken. Het enkele feit dat Media Markt vindt dat een rollenspel geen gelijkwaardige vervanging zou zijn van het gebruik van heimelijke camerabeelden, toont niet aan dat het leereffect niet op een andere manier bereikt kan worden met minder ingrijpende middelen.

Hieruit volgt dat de inzet van heimelijke camera-observatie niet noodzakelijk is ten behoeve van het belang van Media Markt voor een goede training van de werknemers en dat Media Markt derhalve op deze grond geen geslaagd beroep kan doen op de grondslag van gerechtvaardigd belang als bedoeld in artikel 8, onder f, Wbp.

De laatste voorwaarde voor een geslaagd beroep op een gerechtvaardigd belang behelst een nadere afweging, waarbij de belangen van de betrokkene een zelfstandig gewicht in de schaal leggen tegenover het belang van de verantwoordelijke.

Dus zelfs al zou de inzet van heimelijke camera-observatie effectiever zijn dan alle andere methoden die momenteel beschikbaar zijn, dan heeft dit nog niet tot gevolg dat het gebruik van heimelijke camerabeelden voor trainingsdoeleinden voldoet aan de eisen van proportionaliteit ten opzichte van de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van werknemers. De inbreuk op de privacy van werknemers is bij deze methode dermate groot, dat het belang van Media Markt om het personeel te trainen middels heimelijke camera-observatie ondergeschikt is aan het belang van het personeel om zijn werk uit te voeren zonder onderworpen te zijn aan heimelijke camera-observaties.

Gebruik beveiligingscamera-observaties voor andere doeleinden

Media Markt heeft in haar brief van 16 augustus 2013 aangegeven dat incidenteel, met toestemming van de medewerkers, camerabeelden zijn gebruikt om te beoordelen of huisregels waren overtreden en om de wijze van bejegening van een bepaalde klant door de medewerker in kwestie te beoordelen.

²⁵ *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 87.*

Voorts heeft Media Markt bevestigd dat dat een klacht van een klant over het gedrag van werknemers van Media Markt is afgehandeld door middel van het terugkijken van beveiligingsbeelden.

Ook in de brief van 21 oktober 2013 heeft Media Markt aangegeven dat er camerabeelden zijn gebruikt voor klachtafhandeling, zowel in Saturn Amsterdam B.V als in Rijswijk en de Beijerlandse laan (Rotterdam).

Media Markt stelt dat zij direct daarop beleidsmatig actie heeft ondernomen en meent dat zij niet in strijd met de wet heeft gehandeld.

Het feit dat Media markt beleidsmatig actie heeft ondernomen betekent niet dat de overtreding niet heeft plaatsgevonden. Wel zijn er maatregelen getroffen om de overtredingen in de toekomst te voorkomen. Dit heeft het CBP ook in de voorlopige bevindingen gesteld:

“Media Markt heeft beelden van beveiligingscamera’s gebruikt voor het aanspreken van personeel op hun gedrag en functioneren en voor klachtafhandeling en heeft derhalve in strijd met artikel 9, eerste en tweede lid, Wbp gehandeld. Met de nota ‘camerabeleid’ heeft Media Markt maatregelen getroffen om dergelijke overtredingen in de toekomst te voorkomen.”

Wat betreft de stelling van Media Markt dat aan Media Markt feiten worden toegerekend die niet vaststaan, geldt tot slot het volgende. Het CBP heeft bij brief van 9 juli 2013 een aantal geanonimiseerde signalen aan Media Markt voorgelegd met daarbij aangegeven op welke vestiging het signaal betrekking had. In haar reactie van 16 augustus 2013 heeft Media Markt bevestigd dat er incidenten hebben plaatsgevonden bij meerdere vestigingen waarbij personeel op basis van camerabeelden zijn aangesproken op hun gedrag. Mede op basis van deze bevestiging is het CBP tot zijn conclusie gekomen dat Media Markt in strijd met artikel 9 Wbp heeft gehandeld door het aanspreken van personeel op hun gedrag en functioneren en door klachtafhandeling op basis van camerabeelden. De stelling van Media Markt dat de aan de conclusie ten grondslag staande feiten niet vaststaan is derhalve onjuist.

8 DEFINITIEVE CONCLUSIES

De conclusies zoals die zijn gesteld in het rapport voorlopige bevindingen blijven ongewijzigd. Media Markt heeft in de zienswijze geen argumenten aangevoerd die het CBP ertoe nopen de conclusies aan te passen.

Media Markt heeft door gebruik te maken van trainingen/Mystery Shopping met heimelijke camera-observaties gehandeld in strijd met artikel 8 Wbp.

Media Markt heeft aangegeven dat er voorwaarden voor het gebruik van camerabeelden bij trainingen zijn opgesteld waar alle vestigingen naar moeten handelen. Hierin staat dat er, onder bepaalde voorwaarden, nog wel gebruik gemaakt gaat worden van heimelijke camera-opnames bij trainingen. Deze voorwaarden heffen het gebrek aan grondslag echter niet op; Media Markt handelt derhalve ook met deze beleidslijn voor het gebruik van camera’s bij Mystery Shopping of andere trainingen in strijd met artikel 8 Wbp.

Media Markt heeft personeel aangesproken op hun gedrag en functioneren op basis van camerabeelden die zijn gemaakt met het oog op de veiligheid van klanten en medewerkers en voor het tegengaan van winkeldiefstal. Ook heeft Media Markt een klacht afgehandeld door het bekijken van deze camerabeelden.

Nu het aanspreken van personeel en het afhandelen van klachten onverenigbaar zijn met het oorspronkelijke doel waarvoor de camerabeelden zijn verkregen, heeft Media Markt in strijd met artikel 9, eerste en tweede lid, Wbp gehandeld.