

R e g i s t r a t i e k a m e r

's-Gravenhage, 15 februari 1999
Ons kenmerk 97.O.0726.07
Onderwerp klantgegevens

In de brief van 1 juli 1998 heb ik u enige vragen gesteld in het kader van het onderzoek naar de registratie van gegevens van klanten van dealers door de importeur, en (verplichting tot) verstrekking van deze gegevens door de dealerbedrijven aan de importeur bij bestelling van automobielen, in het licht van de Wet persoonsregistraties. U heeft deze brief met uw brief van 14 juli 1998 beantwoord. Twee andere grotere automobielimporteurs, alsmede de BOVAG zijn eveneens in het onderzoek betrokken. Gaarne kom ik hierbij terug op de verdere resultaten van dat onderzoek.

Bevindingen

Uit de reactie van importeur X blijkt dat het in de praktijk niet zo is dat bestelde auto's niet worden geleverd als geen klant/berijdergegevens aan de importeur worden verstrekt. De registratie gebeurt de facto ook niet met het oog op de verdeling van de beschikbare productiecapaciteit. X gebruikt de bij bestellingen door de dealer verstrekte klantgegevens voor communicatie en serviceverlening in geval van vertragingen in de productie en de levertijd van het bestelde autotype. De importeur heeft opgemerkt dat een directe relatie klant-importeur nodig kan zijn, gelet op de aard van het product. De klant koopt immers een merk. Het gaat daarbij om een wederzijds belang van dealer en importeur. Zo worden door de importeur aan de klant/berijder tijdschriften over het specifieke automerk verzonden. De importeur gaat voortaan toestemming vragen aan de klant voor bepaalde gegevensverwerkingen.

Onderzoek bij twee andere grote importeurs van automobielen leerde het volgende. Het nog aan te leggen bestand van importeur Y zal als doel hebben attentie/recalls en het

Uw brief 14 juli 1998
Bijlagen
Contactpersoon mr. J. de Zeeuw
Doorkiesnummer 070-3811343

Prins Clauslaan 20
Postbus 93374
2509 AJ 's-Gravenhage
Tel. 070-3811300
Fax 070-3811301

Datum 15 februari 1999

Ons kenmerk 97.O.0726.07

Blad 2

versturen van een merkinformatieblad. Voor het plaatsen van een order is verstrekking van de gegevens van de klant/berijder door de dealer aan de importeur niet verplicht. Deze importeur heeft daarbij laten weten in de toekomst wel aan dealers informatie te zullen vragen om het bestand te verrijken. Daarbij wordt gedacht aan adresgegevens van leaserijders.

Bij importeur Z heeft het bestand mede tot doel het geven van prioriteit voor klantverkochte auto's bij het laten inplannen van de produktie. Voor het plaatsen van een order is verstrekking van de gegevens van de klant/berijder door de dealer aan de importeur niet verplicht. Wel is contractueel het recht voorbehouden zonodig gegevens op te vragen bij de dealer.

De BOVAG heeft in een schriftelijke reactie laten weten dat het binnen de branche gebruikelijk is dat bij aankoop van een nieuwe auto door een automobielimporteur wordt verlangd dat de dealer NAW-gegevens van de koper verstrekt in verband met fabrieksgarantieplichtingen die de importeur op zich heeft genomen. Daarnaast wordt door veel importeurs een aanvullende service geboden aan de kopers van nieuwe auto's, bij voorbeeld in het kader van een Europees hulpnet. De BOVAG verwacht dat in de toekomst in toenemende mate behoefte zal bestaan aan gerichte marketing die is afgestemd op de levensstijl van de klant. Indien en voor zover importeurs van hun klanten gegevens vragen, die verder gaan dan voor de afhandeling van fabrieksgarantie claims of het gebruik maken van een Europees hulpnet noodzakelijk zijn, wijst het bestuur zulks te enen male af (brief van de BOVAG van 2 december 1998, kenmerk MSL/897/98106389).

Beoordeling

Het voorgaande geeft de Registratiekamer aanleiding tot de volgende opmerkingen. In de eerste plaats: de reacties van de importeurs betreffen ook onderwerpen die de Registratiekamer in haar brief van 13 juli reeds heeft behandeld. Het gaat daarbij om het verstrekken van gegevens door de dealers ten behoeve van de "verrijking" van het bestand van de importeur, en het gebruik van de gegevens door de importeur voor

Datum 15 februari 1999

Ons kenmerk 97.O.0726.07

Blad 3

distributiedoeleinden. Verwezen wordt naar de opmerkingen daaromtrent in de brief van de Registratiekamer van 13 juli 1998.

Belang van de importeur bij verwerking van de gegevens

In de tweede plaats is gebleken dat de importeur een aparte taak kan hebben op het gebied van wat kan worden genoemd serviceondersteuning voor het automerk. Het gaat daarbij om taken die aanvullend of ondersteunend zijn ten opzichte van de overeenkomst tussen klant en dealer. Voorbeelden zijn garantieverplichtingen, onderhoudsondersteuning en rechtstreekse communicatie over onvoorziene levertijd. De Registratiekamer is van mening dat als de importeur dit soort eigen taken heeft, waardoor een directe relatie met de klant vereist is, de importeur een redelijk belang kan hebben bij de aanleg van de registratie als bedoeld in artikel 4 Wpr. De gegevens worden in die situatie dus niet voor direct marketing-doeleinden verzameld. Ze mogen voor dat doel in ieder geval niet worden gebruikt als er een blokkade bij de RDW of het RDC is geplaatst. Er zullen voorzieningen moeten zijn getroffen die waarborgen dat dat onderscheid gemaakt wordt in het gebruik van de gegevens voor service-ondersteuning enerzijds en direct marketing anderzijds. Deze zullen ook tot uiting moeten komen in de aanmelding van de registratie van de importeur bij de Registratiekamer.

Verstrekking door de dealers

De verstrekkingen door de dealer die in het kader van de hierboven bedoelde serviceondersteuning plaatsvinden, kunnen doelverstrekkingen zijn in de zin van artikel 11 lid 1 Wpr. In dat geval is de toestemming van de klant niet vereist. De rechtsverhouding tussen de klant en de dealer kan immers daartoe leiden, mits er sprake is van service-ondersteuning in de hierboven bedoelde zin. Het verdient aanbeveling om bijvoorbeeld in een contract tussen dealer en importeur afspraken te maken over het verstrekken van gegevens voor service-ondersteuning.

Datum 15 februari 1999

Ons kenmerk 97.O.0726.07

Blad 4

Gaat het om een verstrekking voor een ander doel, dan is in beginsel toestemming van de betrokkene vereist. Daarbij dient bedacht te worden dat er een verschil is tussen de situatie waarin de klant toestemming geeft (opt in) en de situatie waarin hij geen bezwaar maakt tegen een verstrekking ("opt out"). Van een opt out-regeling kan ingevolge het privacyrecht gebruik worden gemaakt, als het gaat om de situatie waarin slechts naam, adres en woonplaatsgegevens worden verstrekt, ook wel aangeduid als *naw-gegevens* (zie art. 14 Wpr). Die situatie is hier echter niet aan de orde, aangezien het gaat om bestellingen van bepaalde auto's. Voor zover die situatie wel aan de orde is (bij voorbeeld wanneer reeds aanwezige gegevens "verrijkt" worden met naw-gegevens), wijs ik u op de bezwaren waarop deze verstrekkingen stuiten, zoals aangegeven in de brief van de Registratiekamer van 13 juli 1998.

Toestemming door de klant/berijder

Voor een geldige toestemming dient aan de vereisten van artikel 12 Wpr te worden voldaan. Door middel van de mededeling in artikel 21 van de Algemene voorwaarden van de BOVAG wordt in ieder geval door de klant geen toestemming verleend voor het verstrekken van gegevens. Dit werd door een van de importeurs gesuggereerd. Daarbij gaat het immers niet om de verstrekking van gegevens door de dealer aan de importeur.

Advies

De Registratiekamer adviseert het verschil in serviceondersteuning en andere doeleinden te verwerken in de doelstelling van de registratie van de importeur. Dit verschil dient ook door te werken in de manier waarop de gegevens worden gebruikt, zoals hierboven beschreven. De Registratiekamer wijst er daarbij echter op dat het RDC een privacygedragscode voor de automobielbranche in voorbereiding heeft. Naar verwachting zal de gedragscode ingaan op de binnenkort in werking tredende Wet bescherming persoonsgegevens. In verband daarmee zal deze gedragscode ook voor de (aan)melding van automobielimporteurs van belang zijn.

Datum 15 februari 1999

Ons kenmerk 97.O.0726.07

Blad 5

Een brief van gelijke strekking zal worden gezonden aan de klager, de twee automobielimporteurs die de Registratiekamer eerder in het onderzoek heeft betrokken, en voorts de BOVAG, de RAI, RDC BV en de RDW. Ik hoop u hiermede voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,

mr. U. van de Pol
plv. voorzitter