

College bescherming persoonsgegevens

Onderzoek naar de verwerking van persoonsgegevens door
Albert Heijn B.V. in het kader van de AH Bonuskaart/het
voordeelprogramma Mijn Bonus

Z2012-00068

Rapport definitieve bevindingen

November 2012

OPENBARE VERSIE

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting.....	3
1. Inleiding.....	8
<u>Aanleiding onderzoek</u>	8
<u>Bevoegdheid CBP</u>	9
<u>Onderzoeksvragen</u>	9
<u>Verloop onderzoek</u>	10
2. Bevindingen	14
2.1 Feitelijke bevindingen	14
2.1.1 Organisatiebeschrijving.....	14
2.1.2 AH Bonuskaart	15
<u>Anonieme Bonuskaart</u>	16
<u>Persoonsgebonden Bonuskaart</u>	18
2.1.3 Gebruik AH Bonuskaart in een AH filiaal.....	19
<u>Air Miles</u>	20
<u>Betaling met een betaalpas/vragen en klachten in de winkel inzake</u> <u>betalingen</u>	23
2.1.4 Gebruik AH Bonuskaart in het kader van online AH diensten.....	24
<u>Mijn ah.nl account</u>	24
<u>AH Webwinkel account</u>	26
<u>Appie</u>	29
<u>(Eenmalige) machtiging</u>	31
2.1.5 Informatie Anonieme Bonuskaarthouder.....	32
2.1.6 Doeleinden	34
2.1.7 Mijn Bonus	35
<u>Gepersonaliseerde marketingactiviteiten</u>	36
<u>Historische aankoopgegevens</u>	37
<u>Wijze van toestemming verkrijgen</u>	40
2.1.8 Informatie Persoonsgebonden Bonuskaarthouder.....	41
2.1.9 Inzage.....	51
2.2 Uitwerking van het wettelijk kader en beoordeling	53
2.2.1 Verantwoordelijke.....	53
2.2.2 Verwerking van persoonsgegevens.....	53
<u>Uitwerking van het wettelijk kader</u>	53
<u>Beoordeling</u>	55
2.2.3 Gegevensverwerking.....	70
<u>Uitwerking van het wettelijk kader</u>	70
<u>Beoordeling</u>	71

2.2.4 Grondslag	71
<i>Uitwerking van het wettelijk kader</i>	71
<i>Beoordeling</i>	74
2.2.5 Informatieplicht	80
<i>Uitwerking van het wettelijk kader</i>	81
<i>Beoordeling</i>	81
2.2.6 Inzagerecht	85
<i>Uitwerking van het wettelijk kader</i>	85
<i>Beoordeling</i>	85

3. Conclusies.....87

Bijlagen:

1. Overzicht databases [VERTROUWELIJK: (...)]
2. Tekst van de aangehaalde passages uit het Privacy- en Cookiebeleid van Albert Heijn

SAMENVATTING

Het College bescherming persoonsgegevens (CBP) heeft op grond van artikel 60 van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) ambtshalve onderzoek ingesteld naar de wijze waarop in het kader van de AH Bonuskaart/het voordeelprogramma Mijn Bonus de Wbp wordt nageleefd door Albert Heijn.

Anonieme Bonuskaart

In 1998 heeft Albert Heijn de AH Bonuskaart geïntroduceerd. De AH Bonuskaart is een kaart op creditcard- of sleutelhangerformaat met een barcode met een uniek nummer (Bonuskaartnummer), om vast te stellen of het een authentieke door Albert Heijn uitgegeven kaart betreft. Klanten kunnen daarmee korting krijgen op geselecteerde artikelen (die gedurende een bepaalde periode 'in de bonus' zijn). Albert Heijn geeft klanten de keuze tussen een Anonieme of een op naam geregistreeerde Persoonsgebonden Bonuskaart. Beide kaarten geven recht op korting.

Van de in totaal ongeveer [VERTROUWELIJK: (...)] door Albert Heijn uitgegeven AH Bonuskaarten (actieve AH Bonuskaarthouders plus verloren, versleten of weggegooid en weer vervangen AH Bonuskaarten) zijn er [VERTROUWELIJK: (...)] anoniem ([VERTROUWELIJK: (...)]).

Van Persoonsgebonden en Anonieme Bonuskaarthouders legt Albert Heijn - gekoppeld aan het unieke AH Bonuskaartnummer - aankoopgegevens vast in de Albert Heijn systemen, zoals het AH filiaal, de gekochte artikelen en bijbehorende bedragen en de datum en tijd waarop de transactie heeft plaatsgevonden.

Het CBP heeft vastgesteld dat Albert Heijn persoonsgegevens verwerkt van Persoonsgebonden en Anonieme Bonuskaarthouders.

Bij de registratie van een Persoonsgebonden Bonuskaart worden, naast het AH Bonuskaartnummer, in alle gevallen direct identificeerbare persoonsgegevens (NAW-gegevens) vastgelegd van de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder en is sprake van een identificeerbare persoon.

Klanten die hun persoonsgegevens niet bekend willen maken, wordt door Albert Heijn de mogelijkheid geboden om gebruik te maken van Bonuskortingen zonder NAW-gegevens aan Albert Heijn op te hoeven geven (de Anonieme Bonuskaart). Het CBP heeft vastgesteld dat de gegevens van Anonieme Bonuskaarthouders (doorgaans) toch direct of indirect te herleiden zijn tot individuele personen. In het geval van gebruik van een Anonieme Bonuskaart, in combinatie met:

- een Mijn ah.nl account en/of gebruik van de AH Boodschappen webwinkel
 - een Mijn ah.nl account en gebruik van Appie
 - een Air Mileskaart
 - vragen en klachten in de winkel inzake betalingen
- } online diensten van Albert Heijn

blijkt een koppeling mogelijk tussen het Anonieme Bonuskaartnummer en (andere) persoonsidentificerende gegevens (bijvoorbeeld NAW-gegevens en/of e-mailadres).

Circa [VERTROUWELIJK: (...)] AH Bonuskaarthouders gebruiken de hiervoor genoemde online diensten van Albert Heijn. Van de circa [VERTROUWELIJK: (...)] AH Bonuskaarthouders die gebruik maken van zulke online diensten, zijn er [VERTROUWELIJK: (...)] Anonieme Bonuskaarthouders (dat is [VERTROUWELIJK: (...)] van alle Anonieme Bonuskaarthouders).

Albert Heijn geeft aan een Anonieme Bonuskaart met bij haar bekende NAW-gegevens en/of e-mailadres wel anoniem te blijven behandelen. Zolang echter een koppeling mogelijk is tussen het Anonieme Bonuskaartnummer en direct of indirect identificerende persoonsgegevens, is sprake van (in)directe herleidbaarheid tot een individuele persoon en is de Wbp van toepassing. Dit betekent dat Albert Heijn met betrekking tot de Anonieme Bonuskaarthouder moet voldoen aan de verplichtingen uit de Wbp, waaronder de artikelen 33 jo. 34 (informatieplicht) en 35 (inzagerecht).

De Anonieme Bonuskaarthouder moet zicht (kunnen) hebben op het aantal en de soort verwerkingen die plaatsvinden met zijn persoonsgegevens en de (lange termijn)gevolgen daarvan. Bij gebrek aan kennis over de gegevensverwerking kan hij zijn rechten, zoals het vragen om inzage, niet uitoefenen.

Doordat Albert Heijn de Anonieme Bonuskaarthouders (aanvankelijk) niet, althans onvolledig en onvoldoende duidelijk nader informeerde over de gevallen waarin de Anonieme Bonuskaarthouder zijn anonieme status (alsnog) verliest (dat wil zeggen: wanneer sprake is van verwerking van persoonsgegevens in de zin van de Wbp) alsmede over de categorieën van verwerkte persoonsgegevens (naast aankoopgegevens) teneinde tegenover de betrokkenen een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen, heeft Albert Heijn in strijd gehandeld met artikel 33 jo. 34 van de Wbp.

Albert Heijn heeft, voorafgaand aan het rapport van voorlopige bevindingen van het CBP, al ten aanzien van gebruik van een Anonieme Bonuskaart, in combinatie met gebruik van de AH Boodschappen webwinkel en ten aanzien van vragen en klachten in de winkel inzake betalingen, in een nieuw privacybeleid vermeld dat de Anonieme Bonuskaart dan *“strikt genomen niet langer meer “anoniem” is”*. Naar aanleiding van het rapport van voorlopige bevindingen heeft Albert Heijn ook haar informatievoorziening over gebruik van een Anonieme Bonuskaart, in combinatie met een Mijn ah.nl account, bepaald gebruik van Appie, en koppeling met een Air Mileskaart, aangepast. In haar nieuwe privacy- en cookiebeleid maakt Albert Heijn duidelijk dat de Anonieme Bonuskaarthouder (ook) in de hiervoor genoemde gevallen zijn anonieme status verliest en welke categorieën van gegevens Albert Heijn in dat geval verwerkt. Hierdoor handelt Albert Heijn niet langer in strijd met artikel 33 jo. 34 van de Wbp.

Doordat Albert Heijn de Anonieme Bonuskaarthouders niet op verzoek mededeelde of en zo ja, welke hen betreffende persoonsgegevens zij verwerkt, ontnam Albert Heijn de Anonieme Bonuskaarthouders hun inzagerecht en heeft zij daarmee voorts in strijd gehandeld met artikel 35 van de Wbp. Naar aanleiding van het rapport van voorlopige bevindingen heeft Albert Heijn haar inzagebeleid aangepast, in die zin dat Albert Heijn ook voldoet aan inzageverzoeken van Anonieme Bonuskaarthouders van

wie zij identificerende gegevens heeft. Hierdoor handelt Albert Heijn niet langer in strijd met artikel 35 van de Wbp.

Mijn Bonus

Op 3 januari 2012 heeft Albert Heijn een nieuw voordeelprogramma aangekondigd voor Persoonsgebonden Bonuskaarthouders, Mijn Bonus. Het ging om persoonlijke Bonusaanbiedingen/-kortingen, gebaseerd op aankoopgegevens in aanvulling op de bestaande algemene Bonusaanbiedingen. Daarmee samenhangend is de privacyverklaring met betrekking tot de AH Bonuskaart gewijzigd. Persoonsgebonden Bonuskaarthouders die eerder een opt-in hadden gegeven voor het ontvangen van persoonlijke aanbiedingen hebben een brief ontvangen van Albert Heijn met een korte toelichting op Mijn Bonus.

Albert Heijn heeft in de periode 2010 tot en met 2012 op verschillende manieren gepersonaliseerde marketingactiviteiten verricht. (De pilot voor) Mijn Bonus is medio februari 2012 stopgezet, mede naar aanleiding van dit onderzoek van het CBP.

(De pilot voor) Mijn Bonus zag enerzijds op korting op producten die de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder veel koopt. Anderzijds op korting op producten die andere klanten kopen die vergelijkbare producten kopen, maar die de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder tot dan toe nog niet heeft gekocht. Van de producten in de aanbieding werden dan de artikelen geselecteerd die het beste aansluiten op de bekende aankoopgegevens van de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder (uitkomstwaarden op basis van koopgedrag).

Albert Heijn verwerkte in dit kader onder meer het Persoonsgebonden Bonuskaartnummer en NAW-gegevens, met aankoopgegevens.

Albert Heijn baseerde deze gegevensverwerking voor het doeleinde van *het maken van persoonlijke analyses voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen* op ondubbelzinnige toestemming (artikel 8, aanhef en onder a, van de Wbp). Om te kunnen spreken van ondubbelzinnige toestemming dient te zijn voldaan aan de volgende criteria: een vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt. De verantwoordelijke mag niet uitgaan van toestemming indien de betrokkene geen opmerkingen maakt over de gegevensverwerking (‘toestemming’ die wordt geacht voort te vloeien uit het uitblijven van actie of het stilzwijgen van de betrokkene). Het CBP heeft vastgesteld dat de toestemming niet aan deze criteria voldeed.

Uit het papieren registratie- en wijzigingsformulier en het online registratieformulier (webformulier) bleek onvoldoende duidelijk wat de gegevensverwerking behelsde. De toestemmingsvraag ‘Ik wil wel/niet door Albert Heijn op de hoogte worden gehouden van nieuws, persoonlijke aanbiedingen en speciale services voor Bonuskaarthouders’ respectievelijk ‘Albert Heijn mag mij informatie (zoals nieuws, persoonlijke aanbiedingen) toesturen’ was onvoldoende specifiek. Daaruit volgt dat niet voor elk verwerkingsdoeleinde/-element (het maken van persoonlijke analyses en het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen) toestemming werd verkregen.

De verschillende elementen van de verwerking van persoonsgegevens en de categorieën van verwerkte persoonsgegevens waren niet althans onvoldoende begrijpelijk omschreven in het papieren registratie- en wijzigingsformulier, het online registratieformulier, het oude privacybeleid, de webpagina ah.nl/bonuskaart. Dit gold ook voor de Mijn Bonus brief van op of rond 3 januari 2012, met de woorden: ‘(informerende over/ontvangen van) persoonlijke aanbiedingen’, ‘om u te kunnen bereiken en om te bepalen of een service of aanbieding voor u interessant kan zijn. Bijvoorbeeld (...) korting op een product dat u regelmatig koopt’, ‘voor het verstrekken van (eventueel op basis van uw aankopen) kortingen en voordelen’ en ‘persoonlijke Bonusaanbiedingen, speciaal voor u geselecteerd’. De informatie werd voorts fragmentarisch aangeboden, in die vijf documenten. Er was derhalve geen sprake van duidelijke, volledige, begrijpelijke en nauwkeurige informatie.

Albert Heijn heeft verklaard dat een opt-in is gevraagd middels een online registratieformulier, waarop het vakje ‘Ja’ al was aangevinkt. De verantwoordelijke mag niet uitgaan van toestemming indien de betrokkene geen opmerkingen maakt over de gegevensverwerking (oftewel: bij ‘toestemming’ die wordt geacht voort te vloeien uit het uitblijven van actie of het stilzwijgen van de betrokkene, zoals een vooraangevinkt vakje). Albert Heijn heeft ook zelf met zoveel woorden verklaard dat zij zich thans realiseert dat doordat het vakje al was aangevinkt de toestemming voor het doen van persoonlijke aanbiedingen niet goed was vormgegeven. Dit is voorafgaand aan het rapport van voorlopige bevindingen op de website gewijzigd in die zin dat het vakje niet langer vooraf is aangevinkt. Ten slotte was in veel gevallen het tijdsverloop tussen het moment van toestemmingverlening (soms zelfs vanaf 1998) en de gewijzigde werkwijze van algemene naar gepersonaliseerde marketingactiviteiten (wijze van verwerking van persoonsgegevens vanaf 2010) te groot. Albert Heijn diende in zo’n geval niet te volstaan met het aannemen van een impliciete toestemming voor de nieuwe wijze van verwerking van persoonsgegevens, maar had de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder (opnieuw) expliciet om toestemming moeten vragen alvorens deze gewijzigde verwerking toe te passen. Albert Heijn heeft dit echter nagelaten.

Doordat geen sprake was van ondubbelzinnige toestemming beschikte Albert Heijn niet over een rechtsgeldige grondslag voor het verwerken van de persoonsgegevens die zijn verkregen met behulp van de Persoonsgebonden Bonuskaart. Met het verwerken van persoonsgegevens voor het doeleinde van het maken van persoonlijke analyses voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen, heeft Albert Heijn daarom in strijd gehandeld met artikel 8 van de Wbp.

Het CBP heeft vastgesteld dat Albert Heijn ten tijde van het rapport van voorlopige bevindingen nog beschikte over de bestanden van de pilots in 2010 en 2011 ([VERTROUWELIJK: (...)]) waarop uiteindelijk een gepersonaliseerde marketing mailing werd gedaan. Naar aanleiding van het rapport van voorlopige bevindingen heeft Albert Heijn verklaard de mailbestanden met uitkomstwaarden van analyses onomkeerbaar te hebben verwijderd. Doordat (de pilot voor) Mijn Bonus is stopgezet en Albert Heijn niet meer beschikt over de achterliggende persoonsgegevens in deze bewaarde mailbestanden (het Persoonsgebonden Bonuskaartnummer, NAW-gegevens en aankoopgegevens), handelt Albert Heijn niet langer in strijd met artikel 8 van de Wbp.

Aangekondigde maatregelen Albert Heijn

Albert Heijn heeft aangegeven dat de verwachting is dat zij begin 2013 op basis van hernieuwde informatie opnieuw algehele opt-ins voor Mijn Bonus zal gaan vragen. Albert Heijn heeft, naar aanleiding van het rapport van voorlopige bevindingen, de informatievoorziening in het privacy- en cookiebeleid al hierop aangepast. Nadere informatie waaruit blijkt op welke wijze de betrokkenen expliciet om toestemming wordt gevraagd, is niet van Albert Heijn ontvangen. De nieuwe vraagstelling en informatievoorziening is niet door het CBP beoordeeld.

1. INLEIDING

Het College bescherming persoonsgegevens (CBP) heeft op grond van artikel 60 van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) ambtshalve onderzoek ingesteld naar de wijze waarop in het kader van de AH Bonuskaart/het voordeelprogramma Mijn Bonus door Albert Heijn B.V. (hierna: Albert Heijn) toepassing wordt gegeven aan het bepaalde bij of krachtens de Wbp.

Aanleiding onderzoek

Op 3 januari 2012 heeft Albert Heijn een nieuw voordeelprogramma aangekondigd voor AH Bonuskaarthouders, Mijn Bonus. Albert Heijn schrijft daarover:

“(…) Naast de reguliere wekelijkse Bonusaanbiedingen ontvangt een grote groep Bonuskaartgebruikers straks periodiek persoonlijke aanbiedingen. Dit voordeelprogramma heet Mijn Bonus. Mijn Bonus omvat aanbiedingen op een aantal producten waarvan Albert Heijn op basis van Bonuskaartgegevens weet dat de klant die regelmatig koopt. Daarnaast ontvangen klanten aanbiedingen voor producten waarvan Albert Heijn verwacht dat die goed aansluiten bij de wensen van de klant. Klanten krijgen periodiek een overzicht van de aanbiedingen thuisgestuurd. De aanbiedingen worden aan de Bonuskaart van de klant gekoppeld. De klant hoeft geen coupons mee te nemen naar de winkel maar ontvangt de korting automatisch bij het gebruik van zijn Bonuskaart bij de kassa. Mijn Bonus wordt vanaf begin 2012 in meerdere fases ingevoerd. De eerste groep klanten kan in het voorjaar van 2012 gebruik maken van Mijn Bonus. De doelstelling van Albert Heijn is om dit voordeelprogramma uiteindelijk voor alle Bonuskaartgebruikers beschikbaar te maken. Albert Heijn is de eerste Nederlandse supermarkt die op deze manier aanbiedingen aan de klant gaat doen. Mijn Bonus is één van de stappen die Albert Heijn zet om in te spelen op individuele klantbehoeften.”¹

Ook hebben Persoonsgebonden Bonuskaarthouders die eerder een opt-in hadden gegeven voor het ontvangen van persoonlijke aanbiedingen op of rond 3 januari 2012 een brief ontvangen van Albert Heijn met een korte toelichting op Mijn Bonus (de Mijn Bonus brief).²

Daarmee samenhangend is de privacyverklaring met betrekking tot de AH Bonuskaart gewijzigd. Als doeleinde van de gegevensverwerking werd in het nieuwe privacybeleid (versie juni 2012) onder andere genoemd “om u te informeren (eventueel op basis van uw aankopen) over de producten en diensten van AH”.³

¹ URL:

<https://www.ah.nl/klantenservice/veelgestelde vragen/albertheijn/article.jsp?trg=klantenservice/veelgestelde vragen/albertheijn/article.ah.mijnbonus>.

² Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 29. Zie ook bijlage 6 bij deze reactie.

³ URL: <http://www.ah.nl/artikel?trg=bonus/article.bonuskaartvoorwaarden> (webpagina toegankelijk tot 25 juni 2012). Zie ook de eerdere privacyverklaring. URL: <http://web.archive.org/web/20100404151923/http://www.ah.nl/artikel?trg=bonus/article.bonuskaartvoorwaarden>.

Op de website ah.nl stond ten tijde van het onderzoek in het kader van de Mijn Bonus brief over de Anonieme Bonuskaart vermeld:

“In de brief staat het Bonuskaartnummer dat ik gebruik, maar ik ben in de veronderstelling dat ik een anonieme kaart heb. Hoe komt u aan mijn adresgegevens?

Het Bonuskaartnummer dat in de brief wordt genoemd is ooit door u of iemand anders op uw adres geregistreerd. U kunt uw gegevens via dit formulier verwijderen of via het wijzigingsformulier in de winkel.”⁴

Bevoegdheid CBP

Volgens artikel 51, eerste lid, van de Wbp ziet het CBP toe op de verwerking van persoonsgegevens overeenkomstig het bij en krachtens de wet bepaalde.

Het CBP ziet aldus toe op de naleving van de bepalingen van de Wbp. De bevoegdheid tot het instellen van een onderzoek wordt ontleend aan artikel 60, eerste lid, van de Wbp.

Op grond van artikel 60, eerste lid, van de Wbp kan het CBP ambtshalve of op verzoek van een belanghebbende, een onderzoek instellen naar de wijze waarop ten aanzien van gegevensverwerking toepassing wordt gegeven aan het bepaalde bij of krachtens de wet.

Onderzoeksvragen

Het onderzoek van het CBP heeft zich geconcentreerd op de volgende vragen.

- Zijn de gegevens die Albert Heijn verzamelt van AH Bonuskaarthouders persoonsgegevens, zoals gedefinieerd in artikel 1, aanhef en onder a, van de Wbp?
- Is er een grondslag voor de verwerking van de gegevens van Persoonsgebonden Bonuskaarthouders door Albert Heijn als bedoeld in artikel 8 van de Wbp?
- Heeft Albert Heijn de Anonieme Bonuskaarthouders (tijdig) geïnformeerd over de gegevensverwerking, zoals bepaald in artikel 33 jo. 34 van de Wbp?
- Verleent Albert Heijn de AH Bonuskaarthouders desgevraagd inzage in de gegevens die Albert Heijn over hen verwerkt, zoals bepaald in artikel 35 van de Wbp?

⁴ URL:

<http://www.ah.nl/klantenservice/veelgestelde vragen/albertheijn/article.jsp?trg=klantenservice/veelgestelde vragen/albertheijn/article.ah.mijnbonus> (wegpagina toegankelijk tot en met 21 juni 2012). Een AH Bonuskaart kan op een adres c.q. naam worden geregistreerd door een papieren registratie- en wijzigingsformulier in te vullen en in te leveren bij de servicebalie van een AH filiaal of door een online registratieformulier in te vullen en te verzenden via <http://www.ah.nl/bonuskaart>. Zie hierover het kopje ‘Persoonsgebonden Bonuskaart’, p. 18 e.v. van dit rapport.

Hoofdvragen in het onderzoek zijn:

- Zijn Anonieme Bonuskaarthouders identificeerbaar?
- Heeft Albert Heijn een grondslag voor de verwerking van de persoonsgegevens die zij verzamelt van Persoonsgebonden Bonuskaarthouders voor persoonlijke analyses op basis van (historisch) aankoopgedrag en voor het (verwerken ten behoeve van het) verzenden van gepersonaliseerde aanbiedingen (per post en per e-mail)?

Ten aanzien van Anonieme Bonuskaarthouders heeft het onderzoek van het CBP zich erop gericht of de gegevens die Albert Heijn van hen verwerkt persoonsgegevens zijn en zo ja, of Albert Heijn de Anonieme Bonuskaarthouders (tijdig) informeert over de gegevensverwerking en of Albert Heijn hun desgevraagd inzage verleent in de gegevens die Albert Heijn over hen verwerkt. Burgers moeten zicht (kunnen) hebben op het aantal en de soort verwerkingen die plaatsvinden met hun persoonsgegevens en de (lange termijn)gevolgen daarvan. Bij gebrek aan kennis over de gegevensverwerking kan de burger zijn rechten, zoals het vragen om inzage, correctie en verwijdering, niet uitoefenen. Naleving van het bepaalde in artikel 8 van de Wbp (grondslag) valt ten aanzien van Anonieme Bonuskaarthouders buiten de scope van dit onderzoek.

Bevindingen in hoofdstukken 1 en 2 van dit rapport in dit kleinere lettertype zijn bedoeld als toevoegingen/verklarende uitleg, en zijn opgenomen per onderdeel.

Verloop onderzoek

Het CBP heeft Albert Heijn bij brief van 1 februari 2012 aangekondigd een onderzoek in te stellen naar de verwerking van persoonsgegevens door Albert Heijn in het kader van de AH Bonuskaart/Mijn Bonus. Het CBP heeft Albert Heijn daarbij om inlichtingen verzocht.

Albert Heijn heeft het CBP bij brief van 7 februari 2012, aangevuld op 8 februari 2012, verzocht om uitstel van de termijn voor het geven van een reactie.

Op 9 februari 2012 heeft telefonisch overleg plaatsgevonden tussen medewerkers van het CBP en de advocaat-gemachtigde van Albert Heijn over het onderzoek. Het CBP heeft Albert Heijn mondeling uitstel verleend van de termijn voor het geven van een reactie tot en met 7 maart 2012 (bevestigd bij brief aan Albert Heijn van 10 februari 2012).

Op 28 februari 2012 heeft telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de advocaat-gemachtigde van Albert Heijn en een medewerker van het CBP over het onderzoek. Albert Heijn heeft voorts mondeling verzocht om nader uitstel van de termijn voor het geven van een reactie op het inlichtingenverzoek (bevestigd bij brief aan het CBP van 28 februari 2012).

Het CBP heeft Albert Heijn bij brief van 29 februari 2012 uitstel verleend tot en met 21 maart 2012. Albert Heijn heeft de gevraagde inlichtingen op 21 maart 2012 aan het CBP verstrekt.

Openbare versie Bedrijfsvertrouwelijke passages zijn weergegeven als [VERTROUWELIJK: (...)] 10
9 november 2012

Op 23 en 26 maart 2012 heeft telefonisch overleg plaatsgevonden tussen medewerkers van het CBP en de advocaat-gemachtigden van Albert Heijn over het onderzoek.

Het CBP heeft in april 2012 digitaal onderzoek verricht naar de smartphone applicatie Appie en de website ah.nl. De applicatie is geïnstalleerd op smart mobile devices⁵ op naam van het CBP en er zijn foto's/screenshots gemaakt van het installatieproces/gebruik(smogelijkheden) van de applicatie en de website.⁶

Het CBP heeft Albert Heijn bij brief van 11 april 2012 aangekondigd een onderzoek ter plaatse te zullen uitvoeren bij Albert Heijn. Het CBP heeft Albert Heijn bij brief van 13 april 2012 aanvullende vragen gezonden ten behoeve van de voorbereiding van dit onderzoek ter plaatse.

Op 20 april 2012 heeft het onderzoek ter plaatse plaatsgevonden ten kantore van Albert Heijn in Zaandam. [VERTROUWELIJK: (...)]

Het CBP heeft Albert Heijn bij brief van 16 mei 2012 verzocht om nadere inlichtingen. Albert Heijn heeft de gevraagde inlichtingen op 24 mei 2012 aan het CBP verstrekt.

Op 31 mei 2012 heeft telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de advocaat-gemachtigde van Albert Heijn en medewerkers van het CBP over het onderzoek.

Op 12 juni 2012 heeft telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de advocaat-gemachtigde van Albert Heijn en een medewerker van het CBP over het onderzoek.

Op 14 juni 2012 heeft Albert Heijn het CBP haar nieuwe privacybeleid verstrekt en nieuwe meldingen gedaan.

Het CBP heeft Albert Heijn op 20 juni 2012 telefonisch om nadere inlichtingen verzocht. Albert Heijn heeft de gevraagde inlichtingen diezelfde dag per e-mail aan het CBP verstrekt.

Het CBP heeft op 26 juni 2012 het rapport voorlopige bevindingen (hierna: de Voorlopige bevindingen) vastgesteld. Het CBP heeft Albert Heijn bij brief van 29 juni 2012 in de gelegenheid gesteld om haar zienswijze op de Voorlopige bevindingen naar voren te brengen.

Albert Heijn heeft bij brief van 2 juli 2012, aangevuld op 3 juli 2012, verzocht om uitstel van de termijn voor het geven van een zienswijze tot en met 10 augustus 2012. Het CBP heeft bij brief van 3 juli 2012 het gevraagde uitstel verleend. Albert Heijn heeft haar zienswijze op 10 augustus 2012, aangevuld op 15 augustus 2012, schriftelijk ingebracht.

⁵ Een iPhone, een iPad, een LG Android Phone en een Samsung Galaxy Tab.

⁶ [VERTROUWELIJK: (...)]

Op 10 en 14 augustus 2012 heeft telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de advocaat-gemachtigde van Albert Heijn en een medewerker van het CBP over het onderzoek.

Op 10 oktober 2012 heeft telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de advocaat-gemachtigde van Albert Heijn en een medewerker van het CBP over het onderzoek.

Op 9 november 2012 heeft het CBP het rapport definitieve bevindingen vastgesteld.

Zienswijze van Albert Heijn

In haar zienswijze brengt Albert Heijn, samengevat weergegeven, naar voren dat nader onderzoek door Albert Heijn heeft uitgewezen dat Albert Heijn in bepaalde gevallen toch contactgegevens van Anonieme Bonuskaarthouders verkrijgt. Albert Heijn heeft haar privacy- en cookiebeleid (hierna: Privacy- en Cookiebeleid) daarop aangepast.

Albert Heijn wijst er overigens op dat (i) een Anoniem Bonuskaartnummer in combinatie met Appie geen additionele identificatiemogelijkheid oplevert voor Albert Heijn en (ii) Albert Heijn als deelnemer aan het Air Milesprogramma weliswaar gerechtigd is tot het opvragen van persoonsgegevens bij de aanbieder/exploitant van Air Miles, maar dat zij dit uitsluitend doet bij vermoeden van fraude met Air Miles.

Albert Heijn geeft in haar zienswijze aan dat zij met het oog op de Voorlopige bevindingen haar Privacy- en Cookiebeleid (verder) heeft verduidelijkt, en dat zij ervoor heeft gezorgd dat alle informatie die zij over de AH Bonuskaart en haar online diensten publiceert overeenstemt met het Privacy- en Cookiebeleid en dat haar Bonuskaarthouders tijdig en volledig worden geïnformeerd.

Verder verzoekt Albert Heijn het CBP zijn oordeel over het feit dat (i) een opt-in is vereist voor het doen van persoonlijke analyses voor het doen van persoonlijke aanbiedingen en (ii) deze opt-in dient te zien op alle verwerkingselementen die zien op de (voorbereiding van) het aanbieden van gepersonaliseerde kortingen, nader te specificeren. Volgens Albert Heijn houden de Europese en Nederlandse wetgever een andere visie daarop na dan het CBP. Albert Heijn zegt echter toe hoe dan ook ervoor te zorgen dat de scope van de opt-in voor Mijn Bonus zal zien op zowel post als e-mail en verder op alle (soorten) persoonlijke aanbiedingen.

Voor zover Albert Heijn nog beschikte over mailbestanden (inclusief back-ups) met uitkomstwaarden van de Mijn Bonuspilots, heeft Albert Heijn deze inmiddels onomkeerbaar verwijderd.

Albert Heijn heeft naar aanleiding van de Voorlopige bevindingen van het CBP haar inzagebeleid aangepast, in die zin dat Albert Heijn ook voldoet aan inzageverzoeken van Anonieme Bonuskaarthouders van wie zij identificerende gegevens heeft.

In hoofdstukken 2 en 3 van dit rapport is de zakelijke inhoud van de zienswijze van Albert Heijn opgenomen per onderdeel (met de toevoeging '**Zienswijze Albert Heijn**'), met de reactie daarop van het CBP.

2. BEVINDINGEN

2.1 Feitelijke bevindingen

2.1.1 Organisatiebeschrijving

Albert Heijn, gevestigd en kantoorhoudende te Zaandam, is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel sinds 18 maart 1971, onder nummer 35012085. De doelomschrijving van Albert Heijn is: *“Detailhandel in levensmiddelen: het detailhandelsbedrijf en de tot het normale supermarktassortiment behorende zogenaamde non-food. Het visbewerkingsbedrijf en het bakkersbedrijf alsmede houdster- en financieringsmaatschappij.”*

Albert Heijn heeft de verwerking van persoonsgegevens, voor zover voor dit onderzoek van belang, op 3 oktober 2002 gemeld bij het CBP onder nummer m1062641 (versienummer 1.0; gewijzigd op 3 april 2007 en 10 december 2007: versienummers 2.0 respectievelijk 3.0). In de melding waren, voor zover voor dit onderzoek van belang, als doelen van verwerking genoemd:

De AH Bonuskaarthouder (eventueel individueel op basis van zijn koopgedrag) informeren over de producten en diensten, die door of via Albert Heijn on- dan wel offline worden aangeboden, alsmede voordelen en kortingen te kunnen verstrekken.
Inventariseren en analyseren welk gebruik (groepen van) klanten van de producten en/of diensten van Albert Heijn maken.
Uitvoeren van statistische analyses.

Aanvullend was in de melding als verzameldoel genoemd: bijschrijven van Air Miles (door de aanbieder/exploitant van Air Miles, Loyalty Management Netherlands B.V.; LMN), via de AH Bonuskaart.

Het Air Miles spaarprogramma is in 1994 opgericht door onder meer Albert Heijn, Shell en V&D om klantentrouw te bevorderen.⁷ Deelnemende sponsors van LMN, waaronder Albert Heijn, zijn een aandeelhouders- en sponsorovereenkomst aangegaan waarin onder meer de financiering van LMN is geregeld.⁸

Albert Heijn heeft de melding met nummer m1062641 bij brief van 14 juni 2012 ingetrokken en op dezelfde datum nieuwe meldingen gedaan.⁹

In de nieuwe melding ‘AH Bonuskaart’ met nummer m1508180 zijn, voor zover voor dit onderzoek van belang, als doelen van verwerking genoemd:

Verrekening van bonuskorting voor anonieme en geregistreerde AH

⁷ URL: https://www.airmiles.nl/Paginas/air_miles_organisatie.aspx.

⁸ Deze overeenkomst voorziet in een bijdrage van de aandeelhouders in eventuele tekorten in de financiële bedrijfsvoering van LMN. Loyalty Management Netherlands B.V. Jaarverslag 2010, p. 7 en 17.

⁹ Brief Albert Heijn aan het CBP van 14 juni 2012, p. 1 en 5 en bijlagen 70, 71 en 74 bij deze brief.

Bonuskaarthouders.
Op anonieme basis onderzoek doen naar trends in het aankoopgedrag van de klanten van Albert Heijn om het winkelaanbod en diensten zo goed mogelijk op de wensen en behoeften van de klanten af te stemmen.
Het versturen van specifiek op voorkeuren van de geregistreerde AH Bonuskaarthouder afgestemde (Bonus)aanbiedingen voor producten en/of diensten van Albert Heijn.

Aanvullend is in de melding als verzameldoel genoemd: koppelen van de anonieme en de registreerde AH Bonuskaart aan een Air Mileskaart om Air Miles te sparen en te verzilveren met de AH Bonuskaart.

In de nieuwe melding 'Online diensten Albert Heijn' met nummer m1508192 zijn, voor zover voor dit onderzoek van belang, als doelen van verwerking genoemd:

Het leveren van de functionaliteiten van Mijn ah.nl
Het leveren van AH website- en AH webwinkelfunctionaliteiten en de afhandeling van bestellingen.
Het bieden van de functionaliteiten van Appie.
Het online verstrekken van Bonuskortingen.
Het versnellen en vergemakkelijken van het opstellen van boodschappenlijstjes en het plaatsen van bestellingen.
Het faciliteren van speciale actieprogramma(...) zoals het Mijn Bonus-programma

Albert Heijn heeft, voor zover voor dit onderzoek van belang, circa 856 winkels¹⁰, de website ah.nl, de AH Boodschappen webwinkel, de bezorgservice Albert en de smartphone applicatie Appie¹¹, en bereikt daarmee circa 7 miljoen klanten in Nederland¹² ([VERTROUWELIJK: (...)] actieve AH Bonuskaarthouders).¹³

2.1.2 AH Bonuskaart

In 1998 heeft Albert Heijn de AH Bonuskaart geïntroduceerd. De AH Bonuskaart is een kaart op creditcard- of sleutelhangerformaat met een barcode met een uniek nummer¹⁴ (Bonuskaartnummer) waarmee klanten korting kunnen krijgen op geselecteerde artikelen (die gedurende een bepaalde periode 'in de bonus' zijn). Albert

¹⁰ Cijfers van Albert Heijn per eind 2011. Ahold fact sheet juni 2012, p. 2. URL: <https://www.ahold.com/>. De supermarktketen is ontstaan in 1887. URL: <http://www.ah.nl/artikel?trg=albertheijn/article.feiten>.

¹¹ Daarnaast is er een Appie website die klanten in staat stelt gebruik te maken van dezelfde functionaliteiten als de Appie applicatie (hierna gezamenlijk te noemen: Appie). Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 111.

¹² URL: <http://www.supermacht.nl/economische-macht-othersmenu-31/27-machtsverschuiving/388-uitbreiding-bonuskaartsysteem-albert-heijn-klantenbinding-en-meer-prijstdruk-op-fabrikanten>.

¹³ URL: <http://www.ah.nl/artikel?trg=albertheijn/article.feiten>.

¹⁴ Opdat Albert Heijn de authenticiteit daarvan kan controleren en verifiëren. Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 3.

Heijn geeft klanten de keuze tussen een Anonieme of een Persoonsgebonden Bonuskaart. Beide kaarten geven recht op korting.¹⁵

In de onderstaande subparagrafen wordt dit nader uiteen gezet.

In februari 1998 heeft de toenmalige Registratiekamer een reactie gegeven op de landelijke introductie van de AH Bonuskaart. De Registratiekamer stelde zich op het standpunt dat de aspirant-kaarthouder niet kan worden verplicht de NAW-gegevens (naam, adres en woonplaats) op het inschrijfformulier in te vullen.¹⁶ De Registratiekamer was eveneens van oordeel dat het vastleggen van gegevens met het oog op het op termijn doen toekomen van speciale aanbiedingen niet in strijd is met artikel 5 van de Wet persoonsregistraties (Wpr). Albert Heijn diende deze toekomstige doelstelling dan wel aan haar (aspirant-)kaarthouders te communiceren.¹⁷

Op 1 september 2001 is de Wbp in werking getreden.¹⁸ De beoordeling door de Registratiekamer in 1998 had geen betrekking op de mate van naleving van de Wbp.

Anonieme Bonuskaart

De Anonieme Bonuskaart is een AH Bonuskaart waarbij de klant niet op naam wordt geregistreerd. De ratio van een Anonieme Bonuskaart is om gebruik te kunnen maken van Bonuskortingen zonder bijvoorbeeld NAW-gegevens aan Albert Heijn op te hoeven geven.¹⁹

Een nieuwe AH Bonuskaart is bij uitgifte aan de klant in eerste instantie altijd een niet op naam geregistreerde Anonieme Bonuskaart.²⁰

Van de in totaal ongeveer [VERTROUWELIJK: (...)] uitgegeven AH Bonuskaarten (actieve AH Bonuskaarthouders plus verloren, versleten of weggegooid en weer vervangen AH Bonuskaarten) zijn er [VERTROUWELIJK: (...)] anoniem ([VERTROUWELIJK: (...)]).²¹

Albert Heijn schreef (aanvankelijk) dat de Anonieme Bonuskaarthouder anoniem is nu Albert Heijn niet beschikt over zijn NAW-gegevens en dat de door Albert Heijn verwerkte gegevens van Anonieme Bonuskaarthouders niet worden ingezet om hen te beoordelen of te behandelen.²²

¹⁵ Idem, randnummer 1.

¹⁶ Brief Registratiekamer van 18 februari 1998, kenmerk 97.V.0034.1. URL: http://www.cbppweb.nl/pages/uit_97v0034.aspx.

¹⁷ Brief Registratiekamer aan Albert Heijn van 9 juni 1998, 97\0034.3.

¹⁸ *Stb.* 2001, 337.

¹⁹ Vgl. URL: <http://www.ah.nl/artikel?trg=bonus/article.bonuskaartaanvragen>.

²⁰ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 3.

²¹ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 19.

²² Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummers 5 en 38-39. Vgl. ook reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 24 mei 2012, randnummer 6.

Een klant kan bij de uitgifte of op elk later moment ervoor kiezen de Anonieme Bonuskaart door registratie om te zetten in een Persoonsgebonden Bonuskaart (zie hierover het kopje 'Persoonsgebonden Bonuskaart', p. 18 e.v. van dit rapport).

De Anonieme Bonuskaarthouder kan ervoor kiezen zijn Air Mileskaartnummer te laten koppelen aan zijn Anonieme Bonuskaart. Het Air Miles spaarprogramma is een programma bedoeld om klantentrouw te bevorderen.²³ Door deze koppeling kan de Anonieme Bonuskaarthouder tevens Air Miles sparen en inwisselen (zie hierover het kopje 'Air Miles', p. 21 e.v. van dit rapport).²⁴

De Anonieme Bonuskaarthouder kan er verder voor kiezen zijn Anonieme Bonuskaartnummer op te geven:

- wanneer hij een Mijn ah.nl account opent (zie hierover het kopje 'Mijn ah.nl account', p. 23 e.v. van dit rapport)²⁵
Een Mijn ah.nl account geeft toegang tot een persoonlijk domein op de ah.nl website waar de klant bijvoorbeeld boodschappenlijstjes kan maken en bewaren en zich kan inschrijven of afmelden voor de Mijn AH Nieuwsbrief.
- wanneer hij een AH Webwinkel account registreert (zie hierover het kopje 'AH Webwinkel account', p. 25 e.v. van dit rapport)²⁶
Om gebruik te kunnen maken van de AH Boodschappen webwinkel dient de klant van Albert Heijn zich in te schrijven (Mijn ah.nl account).²⁷
- bij het gebruik van zijn Appie (zie hierover het kopje 'Appie', p. 29 e.v. van dit rapport)²⁸
Appie is de persoonlijke boodschappenhulp van Albert Heijn.²⁹
- wanneer hij zich aanmeldt voor de AH Boodschappen webwinkel nieuwsbrief (zie hierover het kopje 'AH Webwinkel account', p. 25 e.v. van dit rapport)³⁰
De AH Boodschappen webwinkel nieuwsbrief is een wekelijkse nieuwsbrief met alle aanbiedingen in de webwinkel (inclusief persoonlijke aanbiedingen).³¹

Niet is vereist dat de Anonieme Bonuskaarthouder zijn Anonieme Bonuskaart eerst omzet in een Persoonsgebonden Bonuskaart.³²

Albert Heijn heeft verklaard dat zij in twee gevallen wel beschikt over de NAW-gegevens van Anonieme Bonuskaarthouders, namelijk wanneer deze zijn opgegeven:

²³ URL: https://www.airmiles.nl/Paginas/air_miles_organisatie.aspx.

²⁴ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 6.

²⁵ Idem, randnummer 97.

²⁶ Idem, randnummer 101.

²⁷ URL: <https://webwinkel.ah.nl/klantenservice?docid=451396>.

²⁸ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 111.

²⁹ Zie o.a. URL: <http://www.ah.nl/appie>.

³⁰ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 141.

³¹ URL: http://webwinkel.ah.nl/persoonlijke-landingspagina?cn=459685&cp=intro_tekst&digest=cec19655ef9609ce117e56783544e5841e664603.

³² Vgl. reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 92.

- in het kader van een Mijn ah.nl of AH Webwinkel account (zie hierover de kopjes 'Mijn ah.nl account' en 'AH Webwinkel account', p. 23 en 25 e.v. van dit rapport)³³; of
- via de verhuisservice van PostNL.³⁴

Persoonsgebonden Bonuskaart

De Anonieme Bonuskaarthouder kan zijn Anonieme Bonuskaart registreren als Persoonsgebonden Bonuskaart door:

- een papieren registratie- en wijzigingsformulier in te vullen en in te leveren bij de servicebalie van een AH filiaal;
- een online registratieformulier in te vullen en te verzenden via <http://www.ah.nl/bonuskaart>.³⁵

Albert Heijn verzamelt en gebruikt³⁶ in dat geval de volgende gegevens van de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder (Registratiegegevens):

- naam (verplicht)
- geslacht (verplicht)
- straat en huisnummer (verplicht)
- postcode en woonplaats (verplicht)
- AH Bonuskaartnummer (verplicht)
- e-mailadres (optioneel)
- geboortedatum (optioneel)
- opt-in³⁷: wel/niet door Albert Heijn op de hoogte worden gehouden van nieuws, persoonlijke aanbiedingen en speciale services voor Bonuskaarthouders
- Air Mileskaartnummer (optioneel)³⁸

'Optioneel' betekent dat de betreffende categorie van gegevens door de AH Bonuskaarthouder naar keuze al dan niet kan worden ingevuld/opgegeven. Het gaat dus niet om verplicht door de AH Bonuskaarthouder in te vullen/op te geven of (automatisch) door Albert Heijn gegenereerde categorieën van gegevens.

De Registratiegegevens worden [VERTROUWELIJK: (...)] vastgelegd en bewaard³⁹ in de [VERTROUWELIJK: (...)]database van Albert Heijn, [VERTROUWELIJK: (...)] (zie het Database overzicht dat is bijgevoegd als [VERTROUWELIJK: (...)]).⁴⁰

³³ Idem, randnummer 93. Zie ook presentatie Albert Heijn van 20 april 2012, p. 11 (bijlage 65 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

³⁴ Presentatie Albert Heijn van 20 april 2012, p. 11. De vraag of er sprake is van herleidbaarheid van de gegevens van Anonieme Bonuskaarthouders in geval zij hun NAW-gegevens hebben opgegeven via de verhuisservice van PostNL valt buiten de scope van dit onderzoek.

³⁵ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 9. Zie ook URL: <http://www.ah.nl/bonuskaart>.

³⁶ Raadpleegt, analyseert, brengt samen en met elkaar in verband. Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummers 86 en 168.

³⁷ Voorafgaande toestemming.

³⁸ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 12 en bijlage 3 bij deze reactie.

De [VERTROUWELIJK: (...)]database bevat van de Anonieme Bonuskaarthouder het Anonieme Bonuskaartnummer. [VERTROUWELIJK: (...)]

De Registratiegegevens in de [VERTROUWELIJK: (...)]database worden vervolgens ook vastgelegd en bewaard⁴¹ in de [VERTROUWELIJK: (...)]database van Albert Heijn, [VERTROUWELIJK: (...)] (zie bijlage 1 [VERTROUWELIJK: (...)]).⁴²

Met een Persoonsgebonden Bonuskaart kan de klant gebruik maken van een aantal aanvullende diensten, zoals de AH sleutelservice en de AH zelfscanservice.⁴³

De Anonieme Bonuskaarthouder kan, zoals vermeld, zijn Anonieme Bonuskaart op elk moment laten omzetten in een Persoonsgebonden Bonuskaart. [VERTROUWELIJK: (...)]

Albert Heijn licht nader toe:

[VERTROUWELIJK: (...)]

De Persoonsgebonden Bonuskaarthouder kan op zijn beurt zijn Persoonsgebonden Bonuskaart op elk moment laten omzetten in een Anonieme Bonuskaart door een online formulier in te vullen en te verzenden via <https://ahbonuskaart.ahdm.nl/Default.aspx?code=IN04BK06>. In dat geval worden de Registratiegegevens verwijderd uit de [VERTROUWELIJK: (...)]database.⁴⁴ De Transactiegegevens worden niet verwijderd.⁴⁵ Albert Heijn verklaart verder: *“De NAW-gegevens worden niet verwijderd uit de [VERTROUWELIJK: (...)]database, omdat deze nodig zijn voor het afleveren van bestellingen.”*⁴⁶

2.1.3 Gebruik AH Bonuskaart in een AH filiaal

Wanneer de AH Bonuskaarthouder (anoniem of persoonsgebonden) bij het betalen van de boodschappen in een AH filiaal door de caissière zijn AH Bonuskaart laat

³⁹ Albert Heijn bewaart deze gegevens zolang de AH Bonuskaart bij haar is geregistreerd (oftewel: niet is omgezet in een Anonieme Bonuskaart). Zie o.a. het nieuwe privacybeleid/Privacy- en Cookiebeleid van Albert Heijn. Brief Albert Heijn aan het CBP van 14 juni 2012, bijlage 69, p. 7. URL: <http://www.ah.nl/privacy> (webpagina toegankelijk vanaf 25 juni 2012). Naleving van het bepaalde in artikel 10 van de Wbp (bewaartermijn) valt buiten de scope van dit onderzoek.

⁴⁰ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 13. Naleving van het bepaalde in artikel 14 van de Wbp (relatie verantwoordelijke-bewerker) valt buiten de scope van dit onderzoek.

⁴¹ Zie voetnoot 39.

⁴² Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 19.

⁴³ Idem, randnummer 8. De aanvullende diensten vallen buiten de scope van dit onderzoek.

⁴⁴ Idem, randnummer 10 en bijlage 5 bij deze reactie. Zie ook reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 19.

⁴⁵ Zie ook reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 19.

⁴⁶ Idem. Zie ook presentatie Albert Heijn van 20 april 2012, p. 14 (bijlage 65 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

scannen, waarna de Bonuskorting automatisch wordt verrekend, dan worden de transactiegegevens die staan vermeld op de kassabon (Transactiegegevens) verzameld, gebruikt, vastgelegd en bewaard in de [VERTROUWELIJK: (...)]database.⁴⁷

Albert Heijn verstaat onder het begrip 'Transactiegegevens':

- moment waarop transactie heeft plaatsgevonden
- betreffende AH filiaal
- gekochte artikelen en bijbehorende bedragen
- aantallen artikelen
- verkregen Air Miles
- acties/verkregen kortingen
- statiegeld
- soort betaling⁴⁸

De [VERTROUWELIJK: (...)]database bevat aldus de Registratiegegevens en de Transactiegegevens van de Persoonsgebonden Bonuskaarthouders, en de Anonieme Bonuskaartnummers en Transactiegegevens van de Anonieme Bonuskaarthouders.⁴⁹

[VERTROUWELIJK: (...)]

Albert Heijn licht nader toe dat slechts bepaalde medewerkers van de [VERTROUWELIJK: (...)] afdeling van Albert Heijn directe en volledige toegang hebben tot de databases en de data die zich daarin bevindt. Geen van de [VERTROUWELIJK: (...)]medewerkers heeft toegang tot alle databases.⁵⁰ Het is hen, hoewel technisch mogelijk, verboden ongeautoriseerd gegevens te exporteren uit deze databases.⁵¹

[VERTROUWELIJK: (...)]

In het nieuwe privacybeleid van Albert Heijn (versie juni 2012) werd aangegeven: "De aankoopgegevens zijn uitsluitend toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers die geen toegang hebben tot je NAW-gegevens."⁵²

[VERTROUWELIJK: (...)]

Air Miles

Albert Heijn is een bedrijf waar de klant Air Miles kan sparen en/of inwisselen.

De AH Bonuskaarthouder kan ervoor kiezen zijn unieke Air Mileskaartnummer te laten koppelen aan zijn AH Bonuskaart (door zijn Air Mileskaartnummer op te geven). Door deze koppeling kan de AH Bonuskaarthouder Air Miles sparen en in

⁴⁷ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummers 1 en 20. Zie ook reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 18.

⁴⁸ Idem, randnummer 23.

⁴⁹ Zie o.a. idem, randnummer 20.

⁵⁰ Idem, p. 23.

⁵¹ Idem, p. 24.

⁵² Brief Albert Heijn aan het CBP van 14 juni 2012, bijlage 69, p. 7. URL: <http://www.ah.nl/privacy> (webpagina toegankelijk vanaf 25 juni 2012).

AH filialen zijn Air Miles inwisselen door bepaalde artikelen te kopen met zijn AH Bonuskaart.⁵³ Daarvoor hoeft hij alleen nog zijn AH Bonuskaart te laten scannen aan de kassa, bijvoorbeeld: wanneer hij een AH Eigen Merk artikel koopt en zijn AH Bonuskaart laat scannen, dan spaart hij automatisch Air Miles.⁵⁴

Albert Heijn geeft wekelijks aan de aanbieder van Air Miles, LMN, per Air Mileskaartnummer het aantal gespaarde Air Miles door. LMN houdt op basis daarvan vervolgens het totale Air Miles saldo van de AH Bonuskaarthouder bij.⁵⁵

Albert Heijn verklaart dat zij geen inzicht heeft in het totale Air Miles saldo van de individuele Anonieme Bonuskaarthouder.⁵⁶

Door de koppeling tussen de Anonieme Bonuskaart en het Air Mileskaartnummer werd het volgens Albert Heijn voor haar niet mogelijk om de individuele Anonieme Bonuskaarthouder te identificeren, aldus (aanvankelijk) Albert Heijn.⁵⁷ Albert Heijn lichtte nader toe: *“Aangezien [VERTROUWELIJK: (...)] ook na de koppeling geen NAW-gegevens van de AH Bonuskaarthouder bevat, wordt hiermee bevestigd dat de Anonieme Bonuskaarthouder ook na de koppeling met zijn Air Mileskaartnummer anoniem blijft.”*⁵⁸ De NAW-gegevens behorende bij het Air Mileskaartnummer zijn slechts bekend bij LMN en worden (in beginsel) niet doorgegeven aan Albert Heijn (informatiescheiding).⁵⁹

In het Privacy- en cookiebeleid van LMN is daarover opgemerkt:

“Uw gegevens

Al uw gegevens worden geregistreerd in het Air Miles gegevensbestand waartoe alleen de Air Miles organisatie toegang heeft en waarvan zij eigenaar is. Het doel van deze registratie is om u te laten deelnemen aan het spaarprogramma en – indien u dit actief heeft aangegeven – om u speciale Air Miles gerelateerde aanbiedingen te doen van deelnemende bedrijven. (...) De deelnemende bedrijven beschikken slechts over de kaartnummers en gegevens over uw bestedingen bij hen. De deelnemende bedrijven krijgen van ons niet de naam en adresgegevens (persoonsgegevens) van de kaarthouder uit het Air Miles bestand. Zij kunnen u dus niet rechtstreeks benaderen met aanbiedingen die gebaseerd zijn op het Air Miles gegevensbestand. Slechts voor een afgebakend aantal, hieronder genoemde gevallen kunnen uw naam en adresgegevens door de Air Miles organisatie worden doorgegeven aan derden. In alle gevallen geldt dat deze gegevens niet permanent worden verstrekt en na gebruik zullen worden vernietigd door de derde partij. Tevens mogen deze partijen op hun beurt deze gegevens niet verkopen of verhuren aan derden.

- *In het geval dat een deelnemend bedrijf waar u uw Air Miles kunt inwisselen uw gegevens nodig heeft om een door u besteld product en/of dienst te kunnen leveren en/of bevestigen. Deze gegevens zullen uiterlijk na 14 dagen na*

⁵³ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 6.

⁵⁴ URL: <http://www.ah.nl/airmiles>.

⁵⁵ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 7.

⁵⁶ Idem.

⁵⁷ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 24 mei 2012, p. 2.

⁵⁸ Idem, randnummer 6.

⁵⁹ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 7.

- levering worden vernietigd door de derde partij.*
- *In het geval dat een deelnemend bedrijf uw gegevens nodig heeft voor het kunnen uitvoeren van klantenservice en garantie afhandeling. Deze gegevens zullen uiterlijk na 2 jaar (na aflopen garantietermijn) worden vernietigd door de derde partij (...)*⁶⁰

In de Bestelvoorwaarden is opgemerkt over het inwisselen van Air Miles bij Albert Heijn:

“Albert Heijn

*U kunt de met Air Miles te verkrijgen geschenken in de Albert Heijn filialen herkennen aan de speciale prijskaarten, waarop de prijs staat en de bijbetaling in Air Miles. Als u afrekent met Air Miles vraagt de caissière u om uw postcode en huisnummer. Alleen door het noemen van de combinatie van postcode en huisnummer kunt u Air Miles bij Albert Heijn verzilveren. Dit doet Albert Heijn als beveiliging. Zo weten ze zeker dat u de eigenaar bent van de Air Miles kaart. Bij het afrekenen wordt gecheckt of uw Air Miles saldo voldoende is. (...)*⁶¹

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn geeft in haar zienswijze aan dat zij naar aanleiding van de Voorlopige Bevindingen haar procedures en bedrijfsprocessen nogmaals heeft doorgelicht.⁶² Daaruit is gebleken dat zij ten onrechte heeft aangegeven dat identificatie in geen geval mogelijk is wanneer een Anonieme Bonuskaarthouder zijn Air Mileskaart koppelt aan zijn Anonieme Bonuskaart.⁶³ Albert Heijn kan als deelnemer aan het Air Miles programma op grond van het privacybeleid van LMN beschikken over contactgegevens, bijvoorbeeld wanneer contactgegevens nodig zijn voor de aflevering of bevestiging van een besteld product of voor het uitvoeren van klantenservice of garantieafhandeling. Albert Heijn maakt geen gebruik van deze mogelijkheden (Albert Heijn draagt namelijk geen zorg voor de afhandeling van bestellingen en garanties in verband met Air Miles), behalve in incidentele gevallen indien fraude met de Airmileskaart wordt vermoed.

Albert Heijn geeft aan de AH Bonuskaart wel te blijven behandelen als een Anonieme Bonuskaart. De contactgegevens die Albert Heijn verkrijgt, worden uitsluitend verwerkt voor afhandelen van het vermeende fraudegeval.⁶⁴ Albert Heijn heeft haar nieuwe Privacy- en Cookiebeleid daarop aangepast, zodat duidelijk wordt dat Albert Heijn uitsluitend in geval van vermeende fraude de

⁶⁰ URL: <http://www.airmiles.nl/airmiles/default.asp?location=home.privacy> (webpagina toegankelijk op 25 juni 2012).

⁶¹ URL: <https://www.airmiles.nl/Paginas/bestelvoorwaarden.aspx>.

⁶² Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, randnummer 4.

⁶³ Idem, randnummer 24.

⁶⁴ Idem, randnummer 25. Albert Heijn geeft aan dat zij drie rollen vervult bij het Air Miles programma. Namelijk aandeelhouder, sponsor en deelnemer. Van belang is daarbij volgens Albert Heijn dat zij in haar rol als aandeelhouder van LMN en als sponsor van het Air Miles programma, in geen geval toegang heeft tot contactgegevens van Air Mileskaarthouders en deze ook niet bij LMN kan opvragen. Zowel contractueel als feitelijk is zij in haar hoedanigheid als aandeelhouder en sponsor daartoe niet bevoegd. Idem, randnummers 28 en 29.

contactgegevens van een spaarder bij LMN kan opvragen. Ook geeft Albert Heijn een nadere omschrijving van de verwerkte gegevens en de bewaartermijn (zie bijlage 2).⁶⁵

Betaling met een betaalkas/vragen en klachten in de winkel inzake betalingen

Wanneer de AH Bonuskaarthouder bij het betalen van de boodschappen in een AH filiaal door de caissière zijn AH Bonuskaart laat scannen, waarna de Bonuskorting automatisch wordt verrekend, en vervolgens met een betaalkas betaalt dan worden de vier cijfers van het identificatienummer van de gebruikte betaalkas⁶⁶ verzameld, gebruikt, vastgelegd en [VERTROUWELIJK: (...)] bewaard.⁶⁷

Tevens worden de Transactiegegevens die staan vermeld op de kassabon (waaronder het AH filiaal, het AH Bonuskaartnummer, de gekochte artikelen en de bijbehorende bedragen, de datum en tijd waarop de transactie heeft plaatsgevonden, het transactienummer en het bijbehorende kassanummer) verzameld, gebruikt, vastgelegd en bewaard [VERTROUWELIJK: (...)].

Albert Heijn verklaart dat de bankrekeningnummers van klanten die in een AH filiaal (of aan de deur na een bestelling via de AH Boodschappen webwinkel) met een betaalkas betalen, niet worden verwerkt. Bankrekeningnummers van klanten komen niet terecht in de [VERTROUWELIJK: (...)]databases van Albert Heijn (zie bijlage 1 en het kopje '(Eenmalige) machtiging', p. 32 van dit rapport).⁶⁸

Gelet daarop valt de vraag of er sprake is van herleidbaarheid van de gegevens van Anonieme Bonuskaarthouders via de bank in geval van betaling met een betaalkas buiten de scope van dit onderzoek.

In het overzicht af- en bijschrijvingen⁶⁹ van de AH Bonuskaarthouder worden met betrekking tot een boodschappen betaling met de betaalkas de volgende details vermeld:

- bedrag (euro)
- soort betaling (betaalautomaat)
- datum en tijd waarop de transactie heeft plaatsgevonden
- betreffende AH filiaal
- transactienummer
- betreffende kassanummer⁷⁰

⁶⁵ Idem, randnummers 39 tot en met 41.

⁶⁶ Deze cijfers komen niet overeen met het bankrekeningnummer behorend bij de betaalkas maar zijn wel voor alle betalingen met deze betaalkas gelijk. URL: http://www.hetnieuwepinnen.nl/index.php?option=com_content&view=article&id=101%3Aacceptant-fqa-betalen&catid=35&Itemid=57 (webpagina toegankelijk tot 25 juni 2012).

⁶⁷ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 24 april 2012, p. 2.

⁶⁸ Idem, p. 1. Vgl. ook reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april, p. 13 en reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 174.

⁶⁹ [VERTROUWELIJK: (...)]

⁷⁰ Details behorend bij de transactie genoemd in het verzoek om inlichtingen van het CBP van 16 mei 2012.

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn brengt in haar zienswijze naar voren dat zij in de beantwoording van de vragen van het CBP over het hoofd heeft gezien dat ook Anonieme Bonuskaarthouders in de AH winkels een vraag of klacht kunnen stellen over een betaling in de winkel. In dat geval is het mogelijk voor de medewerkers van de betreffende AH winkel om in het Elektronisch Journaal te zoeken naar de betreffende transactie. Dit doen zij aan de hand van gegevens zoals datum, kassanummer, prijs en transactienummer. Daarnaast is het ook technisch mogelijk om te zoeken op de laatste vier cijfers van de verificatiecode van de betaling. Van deze technische mogelijkheid wordt in de praktijk geen gebruik gemaakt omdat het in bijna alle gevallen voldoende is om op datum en transactienummer te zoeken.⁷¹ Albert Heijn heeft haar nieuwe Privacy- en Cookiebeleid op deze situatie aangepast.

2.1.4 Gebruik AH Bonuskaart in het kader van online AH diensten

Mijn ah.nl account

De AH Bonuskaarthouder kan via een webformulier op de ah.nl website een Mijn ah.nl account openen en zijn AH Bonuskaartnummer opgeven. Een Mijn ah.nl account geeft, zoals vermeld, onder andere toegang tot een persoonlijk domein op de ah.nl website waar hij boodschappenlijstjes kan maken en bewaren, favoriete recepten kan bewaren en zich kan aan- of afmelden voor de Mijn AH Nieuwsbrief. De ah.nl website biedt hem daarnaast een webforum waar huishoudtips en recepten kunnen worden uitgewisseld, en de mogelijkheid om in onderling contact boodschappenlijstjes en recepten te delen.⁷²

Het Mijn ah.nl account geldt verder als authenticatiemiddel voor de overige online AH diensten (zie hierover de kopjes 'AH Webwinkel account' en 'Appie', p. 25 en 28 e.v. van dit rapport).⁷³

Albert Heijn verzamelt en gebruikt⁷⁴ vanaf 2007 in dat geval de volgende gegevens van de AH Bonuskaarthouder (Online registratiegegevens):

- e-mailadres (verplicht)
- wachtwoord (verplicht)
- geslacht (verplicht)
- achternaam (verplicht)
- land + postcode (verplicht)
- voorletter(s) (optioneel)
- voornaam (optioneel)
- tussenvoegsel (optioneel)
- huisnummer en toevoeging (optioneel)
- AH Bonuskaartnummer (optioneel)
- Air Mileskaartnummer (optioneel)⁷⁵

⁷¹ Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, randnummer 42.

⁷² Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 95.

⁷³ Idem, randnummer 96.

⁷⁴ Raadpleegt, analyseert, brengt samen en met elkaar in verband. Idem, randnummers 86 en 168.

⁷⁵ Idem, randnummers 97 en 131.

Albert Heijn verklaart dat de verplicht op te geven gegevens (niet 'optioneel') nodig zijn om de klant te kunnen identificeren wanneer hij inlogt op zijn beveiligde Mijn ah.nl omgeving en om eventueel te kunnen corresponderen over (het functioneren van) de Mijn ah.nl dienst.⁷⁶

De Online registratiegegevens worden vastgelegd en bewaard⁷⁷ in de [VERTROUWELIJK: (...)]database van Albert Heijn (zie bijlage 1).⁷⁸ De Online registratiegegevens (waaronder de NAW-gegevens) komen niet in de [VERTROUWELIJK: (...)]database en de [VERTROUWELIJK: (...)]database.⁷⁹

Albert Heijn geeft aan dat de klantenservice slechts ziet dat de Anonieme Bonuskaarthouder een AH Bonuskaart heeft. Het AH Bonuskaartnummer is een afgeschermd databaseveld.⁸⁰

Wanneer de AH Bonuskaarthouder de Mijn ah.nl diensten gebruikt, dan worden zijn opgegeven voorkeuren (wel/geen nieuwsbrief), de aan hem verstuurd service e-mails (niet zijnde commerciële mailings) en de in zijn Mijn ah.nl account opgeslagen boodschappenlijstjes, recepten etc. verzameld, gebruikt, vastgelegd en bewaard⁸¹ in de [VERTROUWELIJK: (...)]database (voor een volgend bezoek) (zie bijlage 1).⁸²

Het gaat daarbij om de volgende gegevens:

- verzonden communicatie (inclusief tijdstip en inhoud bericht)
- kookschrift
- favoriete recepten
- boodschappenlijstje
- favoriet AH filiaal⁸³
- berichten (kookschrift tussen klanten onderling)
- huishoudtips geplaatst op het forum
- Allerhande⁸⁴ forum
- aan- en afmeldingen voor bepaalde diensten binnen Mijn ah.nl
- deelname prijsvraag⁸⁵

⁷⁶ Idem, randnummer 97.

⁷⁷ Albert Heijn geeft aan deze gegevens te bewaren "voor onbepaalde tijd tenzij je ons verzoekt de betreffende informatie uit je Mijn ah.nl account te verwijderen." Zie o.a. het nieuwe privacybeleid/Privacy- een Cookiebeleid van Albert Heijn. Brief Albert Heijn aan het CBP van 14 juni 2012, bijlage 69, p. 9. URL: <http://www.ah.nl/privacy> (webpagina toegankelijk vanaf 25 juni 2012).

⁷⁸ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummers 98 en 99.

⁷⁹ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 18. Zie ook bijlagen 52 tot en met 55 bij deze reactie.

⁸⁰ Idem.

⁸¹ Zie voetnoot 90.

⁸² Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 99. Zie ook reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 11.

⁸³ Idem, p. 11.

⁸⁴ Allerhande is het receptentijdschrift van Albert Heijn. URL: <http://www.ah.nl/allerhande/>.

⁸⁵ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 100.

[VERTROUWELIJK: (...)]

Albert Heijn verklaart dat het ook mogelijk is om gebruik te maken van de hierboven genoemde Mijn ah.nl diensten zonder in te loggen met een Mijn ah.nl account. Albert Heijn licht nader toe:

[VERTROUWELIJK: (...)]

Alleen indien de AH Bonuskaarthouder wil synchroniseren tussen Appie en de ah.nl website (bijvoorbeeld een boodschappenlijstje dat is gemaakt via Appie via de ah.nl website bewerken), dan is vereist dat hij heeft ingelogd met zijn Mijn ah.nl account.⁸⁶

[VERTROUWELIJK: (...)]

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn heeft in haar zienswijze aangegeven dat indien een Anonieme Bonuskaarthouder een Mijn ah.nl account opent en zijn Anonieme Bonuskaartnummer en contactgegevens opgeeft, Albert Heijn deze persoon kan identificeren. Het maakt daarbij niet uit of de Anonieme Bonuskaarthouder zijn Mijn ah.nl account aanmaakt via de AH Websites of via Appie.⁸⁷ Albert Heijn heeft haar Privacy- en Cookiebeleid hierop aangepast, waardoor Anonieme Bonuskaarthouders nu ook uitdrukkelijk worden geïnformeerd dat Albert Heijn tevens over hun contactgegevens kan beschikken, wanneer zij hun Anonieme Bonuskaartnummer opgeven in verband met hun Mijn ah.nl account (zie bijlage 2).

AH Webwinkel account

De AH Bonuskaarthouder kan in de AH Boodschappen webwinkel zijn supermarkt boodschappen online bestellen en zelf het bezorgmoment aangeven. De boodschappen worden door de Albert bezorgservice⁸⁸, een afdeling van Albert Heijn⁸⁹, binnen 24 uur tot in de keuken bezorgd.⁹⁰ De AH Bonuskaarthouder kan in de AH Boodschappen webwinkel ook artikelen bestellen uit het Etos en Gall&Gall assortiment.⁹¹

Om gebruik te kunnen maken van de AH Boodschappen webwinkel dient de AH Bonuskaarthouder te beschikken over een Mijn ah.nl account, om in te loggen. De AH Bonuskaarthouder moet verder verplicht zijn NAW-gegevens (als hij deze niet had opgegeven bij zijn Mijn ah.nl account) en zijn geboortedatum opgeven (om te kunnen verifiëren of de AH Bonuskaarthouder oud genoeg is om alcohol te kopen).⁹²

⁸⁶ Idem.

⁸⁷ Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, randnummer 10.

⁸⁸ Albert is geen webwinkel meer. Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 101.

⁸⁹ Idem, randnummer 118.

⁹⁰ Idem, randnummer 101.

⁹¹ Idem, randnummer 107.

⁹² Idem, randnummers 102 en 138.

Albert Heijn verklaart dat de NAW-gegevens nodig zijn in het kader van de koopovereenkomst, te weten (het informeren van de klant over) het afhandelen van de bestelling (waaronder het afleveren van de artikelen), en het toezien op nakoming van de betalingsverplichting van de klant.⁹³

Albert Heijn verzamelt en gebruikt⁹⁴ vanaf 2001⁹⁵ in geval van de boodschappen bestelling in de webwinkel de volgende gegevens van de AH Bonuskaarthouder: registratiegegevens (registratiegegevens AH Boodschappen webwinkel)

- NAW-gegevens (verplicht)
- e-mailadres (verplicht)
- opt-in: wel niet service e-mails versturen (zoals orderbevestiging, aflevertijdstip etc.)
- geboortedatum (om in de online context te kunnen checken of de AH Bonuskaarthouder alcohol mag kopen) (verplicht)
- telefoonnummer (verplicht)
- AH Bonuskaartnummer (optioneel)
- Air Mileskaartnummer (optioneel)

bestellingen

- geplaatste bestelling en instructies
- betalingen
- (verzilverde) kortingscodes
- retourgoederen en emballage
- service memo's
- zakelijke informatie (KvK-nummer, bedrijfsnaam, factuuradres, sector, BTW-nummer)

transactiegegevens per aanschaf (Online transactiegegevens)

- moment waarop transactie heeft plaatsgevonden
- betreffende AH filiaal
- gekochte artikelen en bijbehorende bedragen
- aantallen artikelen
- verkregen Air Miles

communicatie

- communicatie over klantbestellingen⁹⁶

De hierboven genoemde gegevens worden vastgelegd en bewaard in de [VERTROUWELIJK: (...)]databases van Albert Heijn, [VERTROUWELIJK: (...)] (zie bijlage 1 [VERTROUWELIJK: (...)]).⁹⁷ De Online transactiegegevens in de

⁹³ Idem, randnummer 102. Vgl. idem, randnummer 106. Zie ook presentatie Albert Heijn van 20 april 2012, p. 11 (bijlage 65 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

⁹⁴ Raadpleegt, analyseert, brengt samen en met elkaar in verband. Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummers 86 en 168.

⁹⁵ De introductie van de voorloper van de AH Boodschappen webwinkel, Albert.nl. Idem, randnummer 169.

⁹⁶ Idem, randnummer 108.

⁹⁷ Idem, randnummer 106. [VERTROUWELIJK: (...)] Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 17 en presentatie Albert Heijn van 20 april 2012, p. 24 (bijlage 65 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

[VERTROUWELIJK: (...)]database.⁹⁸ De registratiegegevens (waaronder de NAW-gegevens) komen niet in de [VERTROUWELIJK: (...)]database en de [VERTROUWELIJK: (...)]database.⁹⁹

De AH Bonuskaarthouder kan, bij het betalen van de boodschappen bestelling of op een later moment op de landingspagina van de webwinkel, ervoor kiezen zijn AH Bonuskaartnummer op te geven. Dan kan hij ook online profiteren van Bonuskorting en krijgt hij inzage in zijn historische aankopen, om het samenstellen van een nieuw boodschappenlijstje eenvoudiger te maken (de laatst of het vaakst gekochte artikelen van de afgelopen drie maanden worden automatisch vanuit het [VERTROUWELIJK: (...)]gedeelte uit de [VERTROUWELIJK: (...)]database in het AH Boodschappen webwinkel account van de AH Bonuskaarthouder geladen).¹⁰⁰

Albert Heijn verklaart dat wanneer een Anonieme Bonuskaarthouder bijvoorbeeld online boodschappen bestelt, voor het afleveren van deze artikelen NAW-gegevens nodig zijn. Wanneer de Anonieme Bonuskaarthouder bij de boodschappen bestelling tevens zijn Anonieme Bonuskaartnummer opgeeft, geldt dat deze gegevens worden vastgelegd en bewaard in de [VERTROUWELIJK: (...)]databases van Albert Heijn, [VERTROUWELIJK: (...)]. De Anonieme Bonuskaart is in zoverre niet meer 'anoniem'.¹⁰¹ Albert Heijn schrijft deze AH Bonuskaart wel te blijven behandelen als een Anonieme Bonuskaart.¹⁰² Dit betekent dat Albert Heijn hun geen direct marketing stuurt.

Albert Heijn voegt toe dat één uitzondering bestaat op het uitgangspunt dat voor direct mailings *per post* uitsluitend de NAW-gegevens uit de [VERTROUWELIJK: (...)]database worden gebruikt van de AH Bonuskaarthouder van wie een opt-in is gekregen: wanneer een Anonieme Bonuskaarthouder nadat hij een AH Boodschappen webwinkel account heeft geregistreerd (en dus zijn NAW-gegevens heeft opgegeven) een opt-in geeft voor de AH Boodschappen webwinkel nieuwsbrief voor het ontvangen van (persoonlijke) aanbiedingen per post of per e-mail.¹⁰³

⁹⁸ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 14, 15 en 18.

⁹⁹ Idem, p. 4, 15 en 18. Zie ook bijlagen 52 tot en met 55 bij deze reactie. Zie in dezelfde zin screenshot 17 met betrekking tot het [VERTROUWELIJK: (...)] gedeelte van de [VERTROUWELIJK: (...)]database tijdens onderzoek ter plaatse van 20 april 2012 (bijlage 64 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

¹⁰⁰ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 105 en bijlage 16 bij deze reactie.

¹⁰¹ Zie in dezelfde zin screenshots 9 en 12 tijdens onderzoek ter plaatse van 20 april 2012 (bijlage 64 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

¹⁰² Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 93.

¹⁰³ Idem, p. 5. Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 93. Wanneer de Anonieme Bonuskaarthouder online een opt-in heeft gegeven voor het programma Mijn Voordeel voor het ontvangen van persoonlijke aanbiedingen *per e-mail*, dan worden de contactgegevens uit de [VERTROUWELIJK: (...)]databases ook gebruikt (zie hierover het kopje 'Gepersonaliseerde marketingactiviteiten', p. 42 e.v. van dit rapport). Presentatie Albert Heijn van 20 april 2012, p. 13 (bijlage 65 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

Wanneer de AH Bonuskaarthouder een AH Webwinkel account registreert (als hierboven beschreven) of op elk later moment, kan hij zich ook aanmelden voor de AH Boodschappen webwinkel nieuwsbrief met (persoonlijke) aanbiedingen in de webwinkel.¹⁰⁴ Zo wordt op het webformulier ‘Mijn Webwinkel inschrijven’ een opt-in geboden voor het ontvangen van de AH Boodschappen webwinkel nieuwsbrief:

“E-mail

(...) [vooraangevinkt vakje] Ja, ik meld me aan voor de webwinkelniewsbrief waarmee ik regelmatig profiteer van exclusief webvoordeel, korting op bezorgen, gratis artikelen en nog veel meer.

[e-mailadres]”¹⁰⁵

Appie¹⁰⁶

Appie, de persoonlijke boodschappenhulp van Albert Heijn, is onder meer¹⁰⁷ een applicatie voor smartphones met een Apple iOS- of een Google Android-besturingssysteem.¹⁰⁸ De AH Bonuskaarthouder kan via Appie onder andere snel recepten uit het tijdschrift Allerhande opzoeken, een boodschappenlijstje maken en delen met anderen, en de boodschappen op het lijstje op loopvolgorde zetten van het AH filiaal waar hij zijn inkopen doet.¹⁰⁹

Albert Heijn verzamelt en gebruikt¹¹⁰ vanaf 2009 in geval van Appie de volgende gegevens van de AH Bonuskaarthouder:

- favoriete AH filiaal (optioneel)
- loopvolgorde (optioneel)
- boodschappenlijstje (optioneel)
- favoriete recepten (optioneel)
- AH Bonuskaartnummer (optioneel)¹¹¹
- e-mailadres (optioneel)¹¹²

¹⁰⁴ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 141. Zie ook URL: http://webwinkel.ah.nl/persoonlijke-landingspagina?cn=459685&cp=intro_tekst&digest=cec19655ef9609ce117e56783544e5841e664603.

¹⁰⁵ Idem, randnummer 140 en bijlage 14 bij deze reactie.

¹⁰⁶ Appie valt alleen binnen de scope van dit onderzoek voor zover het de vraag betreft of er sprake is van herleidbaarheid van de gegevens van Anonieme Bonuskaarthouders. Naleving van het bepaalde in artikel 13 (beveiliging) en 76 (doorgifte naar land buiten de EU) van de Wbp valt buiten de scope van dit onderzoek.

¹⁰⁷ Zie voetnoot 11.

¹⁰⁸ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 111. Zie ook URL: <http://www.ah.nl/appie/over>.

¹⁰⁹ Idem, randnummer 112 en bijlage 19 bij deze reactie.

¹¹⁰ Raadpleegt, analyseert, brengt samen en met elkaar in verband. Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummers 86 en 168.

¹¹¹ Idem, randnummer 117.

¹¹² URL:

<https://www.ah.nl/klantenservice/veelgestelde vragen/website/article.jsp?trg=klantenservice/veelgestelde vragen/website/article.ahnl.appie>.

- registratiegegevens AH Boodschappen webwinkel en Online transactiegegevens (in geval van een online boodschappen bestelling via Appie in de AH Boodschappen webwinkel).

De hierboven genoemde gegevens worden vastgelegd en bewaard¹¹³ in de [VERTROUWELIJK: (...)] en [VERTROUWELIJK: (...)]databases, oftewel de opgeslagen voorkeuren voor een volgend bezoek respectievelijk het AH Bonuskaartnummer.¹¹⁴ Deze gegevens komen niet in de [VERTROUWELIJK: (...)]database (of de [VERTROUWELIJK: (...)]database).¹¹⁵

De AH Bonuskaarthouder kan gebruik maken van Appie zonder zijn AH Bonuskaartnummer op te geven of in te loggen met een Mijn ah.nl account¹¹⁶

Alleen indien de AH Bonuskaarthouder boodschappen online wil bestellen¹¹⁷ of wil synchroniseren tussen Appie en de ah.nl website (bijvoorbeeld een boodschappenlijstje dat is gemaakt via Appie via de ah.nl website bewerken), dan is vereist dat hij heeft ingelogd met zijn Mijn ah.nl account (via zijn e-mailadres).¹¹⁸

Wanneer de AH Bonuskaarthouder ervoor kiest zijn AH Bonuskaartnummer op te geven in Appie, dan worden de laatst of het vaakst gekochte artikelen van de afgelopen drie maanden vanuit het [VERTROUWELIJK: (...)]gedeelte uit de [VERTROUWELIJK: (...)]database in Appie geladen (om het samenstellen van een nieuw boodschappenlijstje eenvoudiger te maken).¹¹⁹

Volgens Albert Heijn wordt het voor haar niet mogelijk om de Anonieme Bonuskaarthouder te identificeren wanneer hij zijn Anonieme Bonuskaartnummer opgeeft in Appie. Het Anonieme Bonuskaartnummer wordt niet gekoppeld aan in het kader van een Mijn ah.nl account opgegeven NAW-gegevens.¹²⁰

[VERTROUWELIJK: (...)]

In dat geval wordt bij het eerste gebruik van Appie een nieuw member record aangemaakt in de [VERTROUWELIJK: (...)].¹²¹

¹¹³ Zie voetnoot 90.

¹¹⁴ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 116. Zie ook reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 11.

¹¹⁵ Vgl. idem, p. 18.

¹¹⁶ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummers 112 en 113.

¹¹⁷ Idem, randnummer 101 e.v.

¹¹⁸ Idem, randnummer 113. Zie ook URL:

<https://www.ah.nl/klantenservice/veelgestelde vragen/website/article.jsp?trg=klantenservice/veelgestelde vragen/website/article.ahnl.appie>.

¹¹⁹ Idem, randnummer 115.

¹²⁰ Idem, randnummer 114.

¹²¹ Idem.

Screenshot [VERTROUWELIJK: (...)]

[VERTROUWELIJK: (...)]

Screenshot [VERTROUWELIJK: (...)]

[VERTROUWELIJK: (...)]

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn verklaart dat wanneer een Anonieme Bonuskaarthouder wel over een Mijn ah.nl account of AH Webwinkel account beschikt, maar Appie wordt gebruikt zonder inlogging via deze accounts, voor Albert Heijn geen additionele mogelijkheid wordt gecreëerd om de betreffende Anonieme Bonuskaarthouder te identificeren. Albert Heijn geeft verder aan dat zij geen koppeling tot stand brengt tussen het gebruik van Appie via 'anonieme sessies' en 'ingelogde sessies' om zo te komen tot identificatie van de Anonieme Bonuskaarthouder. Volgens Albert Heijn vergt de totstandbrenging van zo'n koppeling ook een buitenproportionele inspanning.¹²² Albert Heijn heeft evenwel informatie toegevoegd aan het Privacy- en Cookiebeleid, waarin Anonieme Bonuskaarthouders worden gewezen op de theoretische mogelijkheid dat een anonieme sessie met Appie kan worden gekoppeld aan een sessie waarbij de Bonuskaarthouder is ingelogd.¹²³

(Eenmalige) machtiging

Albert Heijn verklaart dat zij geen bankrekeningnummers verkrijgt door betalingen met een betaalpas.¹²⁴

Albert Heijn heeft verklaard dat zij in twee gevallen wel beschikt over bankrekeningnummers van klanten/AH Bonuskaarthouders:

- wanneer een zakelijke klant ervoor kiest om op rekening te betalen;¹²⁵ of
- wanneer de AH Bonuskaarthouder ervoor kiest via een (doorlopende) machtiging te betalen.¹²⁶

¹²² Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, randnummer 19 en 20.

¹²³ Idem.

¹²⁴ Idem, p. 13.

¹²⁵ Idem.

¹²⁶ Screenshot 14 tijdens onderzoek ter plaatse van 20 april 2012 (bijlage 64 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012). Zie ook URL: <https://webwinkel.ah.nl/klantenservice?docid=451406>.

Albert Heijn licht nader toe:

“Uitsluitend zakelijke klanten zijn gerechtigd op rekening te betalen. (...) indien een klant een doorlopende machtiging afgeeft, [krijgt, toevoeging door het CBP] Albert Heijn wel de beschikking (...) over het bankrekening nummer van de klant. Deze bankrekeningnummers worden opgeslagen in de [VERTROUWELIJK: (...)]databases.”¹²⁷

2.1.5 Informatie Anonieme Bonuskaarthouder

Albert Heijn heeft (aanvankelijk) verklaard dat, hoewel de verwerking van gegevens in het kader van de Anonieme Bonuskaart volgens haar geen verwerking van persoonsgegevens is, zij het vanuit een oogpunt van transparantie wenselijk achtte om AH Bonuskaarthouders erop te attenderen dat:

- het niet verplicht is om een Anonieme Bonuskaart te registreren; en
- aankoopgegevens worden verwerkt gekoppeld aan het AH Bonuskaartnummer, ook wanneer dit een Anoniem Bonuskaartnummer is.¹²⁸

Albert Heijn verwees in dat verband naar het Privacybeleid AH Bonuskaart (de oude privacyverklaring op de ah.nl website; hierna: het oude privacybeleid).¹²⁹ Dit oude privacybeleid bepaalt, voor zover voor dit onderzoek van belang:

“De persoonsgegevens die u ons verstrekt via het AH Bonuskaart registratie- en wijzigingsformulier of die u via de websites betreffende de AH Bonuskaart aan ons opgeeft, worden door Albert Heijn B.V. (“AH”) verwerkt. Ook verwerkt AH de boodschappengegevens/aankoopgegevens die vermeld staan op uw kassabon, welke worden verzameld door middel van uw gebruik van de AH Bonuskaart.

(...) Verantwoordelijke voor de gegevensverwerking en melding College Bescherming Persoonsgegevens

Ten aanzien van deze verwerking van persoonsgegevens is AH, gevestigd te Zaandam aan de Provincialeweg 11, 1506 MA te Zaandam en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 35012085, de verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens. Deze gegevensverwerking in verband met de AH Bonuskaart, is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder meldingsnummer 1062641.”¹³⁰

Op het papieren registratie- en wijzigingsformulier en het online registratieformulier werd vermeld: *“De door u verstrekte gegevens, zullen door Albert Heijn B.V. worden verwerkt in overeenstemming met het privacybeleid AH Bonuskaart. (...)”¹³¹* En: *“De door u verstrekte gegevens zullen door Albert Heijn B.V. worden verwerkt in overeenstemming met*

¹²⁷ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 13.

¹²⁸ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 32.

¹²⁹ Idem, randnummer 50. URL:

<http://www.ah.nl/artikel?trg=bonus/article.bonuskaartvoorwaarden> (webpagina toegankelijk tot 25 juni 2012).

¹³⁰ URL: <http://www.ah.nl/artikel?trg=bonus/article.bonuskaartvoorwaarden> (webpagina toegankelijk tot 25 juni 2012).

¹³¹ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, bijlage 3.

*het Privacybeleid AH Bonuskaart.*¹³²

Op de ah.nl website stond over het opgeven van het AH Bonuskaartnummer bij het online boodschappen bestellen via de AH Boodschappen webwinkel vermeld:

“Mijn Lijstjes en bestellingen

Heel handig in de AH Boodschappen webwinkel zijn ‘Mijn Lijstjes en bestellingen’.

Deze vindt u na het inloggen rechtsboven in het scherm. U krijgt een overzicht van alle boodschappen die u eerder in de AH Boodschappen webwinkel heeft besteld.

Tevens kunt u hier, indien uw AH Bonuskaartnummer bij de AH Boodschappen webwinkel bekend is, de boodschappen vinden die u eerder in de gewone Albert Heijn heeft gekocht. Vanuit ‘Mijn lijstjes en bestellingen’ kunt u eenvoudig artikelen in uw winkelwagen te klikken,” (onderstreping toegevoegd door het CBP).¹³³

Binnen Appie, op de webpagina ‘Mijn aankopen’, werd de volgende informatie gegeven:

“Haal meer uit je Bonuskaart

Appie wordt nog handiger als je het nummer van je AH Bonuskaart invoert:

- *Toegang tot eerdere aankopen, die je snel weer op je lijst kunt zetten.*
- *Bonusaanbiedingen op volgorde van wat je eerder hebt gekocht.”*¹³⁴

En:

“Geen Producten te zien in ‘Mijn aankopen’?

Appie kan alleen producten tonen in ‘Mijn aankopen’ als je het nummer van je Bonuskaart hebt ingevuld.

Je kunt dan de aankopen van de afgelopen 3 maanden zien, en makkelijk je boodschappenlijst vullen met je favoriete producten. Als je bent ingelogd kan je ook eerdere bestellingen zien en deze makkelijk opnieuw op je lijst zetten.

*Je kunt je bonuskaartnummer hierboven invoeren.”*¹³⁵

Volgens Albert Heijn kon worden geconcludeerd dat de AH Bonuskaarthouder er redelijkerwijs van op de hoogte is dat Albert Heijn zijn Bonuskaart koppelt aan zijn aankoopgegevens zodat hij gebruik kan maken van de aanvullende functionaliteiten van de AH Boodschappen webwinkel (Bonuskorting en eenvoudig een boodschappenlijstje maken).¹³⁶

Op de ah.nl website is de volgende veelgestelde vraag met antwoord opgenomen:

¹³² Idem, bijlage 4 en URL: <https://ahbonuskaart.ahdm.nl/Default.aspx?code=IN04BK01>. (webpagina toegankelijk tot 25 juni 2012).

¹³³ Idem, randnummer 137 en bijlage 13 bij deze reactie. Zie ook URL: <http://www.ah.nl/artikel?trg=mijn/article.webshop> (webpagina toegankelijk tot 25 juni 2012).

¹³⁴ Idem, randnummer 148 en bijlage 34 bij deze reactie. Zie ook URL: <http://www.ah.nl/appie/producten/eerder-gekocht> (webpagina toegankelijk tot 25 juni 2012).

¹³⁵ Idem, randnummer 147.

¹³⁶ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 142.

“In de brief staat het Bonuskaartnummer dat ik gebruik, maar ik ben in de veronderstelling dat ik een anonieme kaart heb. Hoe komt u aan mijn adresgegevens? Het Bonuskaartnummer dat in de brief wordt genoemd is ooit door u of iemand anders op uw adres geregistreerd. (...)”¹³⁷

Albert Heijn heeft, voorafgaand aan het rapport van voorlopige bevindingen van het CBP, ten aanzien van gebruik van een Anonieme Bonuskaart, in combinatie met gebruik van de AH Boodschappen webwinkel en ten aanzien van vragen en klachten in de winkel inzake betalingen, in een nieuw privacybeleid vermeld dat de Anonieme Bonuskaart dan *“strikt genomen niet langer meer “anoniem” is”*. Naar aanleiding van het rapport van voorlopige bevindingen heeft Albert Heijn haar informatievoorziening over gebruik van een Anonieme Bonuskaart, in combinatie met een Mijn ah.nl account, bepaald gebruik van Appie, en koppeling met een Air Mileskaart aangepast, in die zin dat wordt vermeld dat de Anonieme Bonuskaarthouder (ook) in die gevallen zijn anonieme status verliest en welke categorieën van gegevens Albert Heijn in dat geval verwerkt.

2.1.6 Doeleinden

Albert Heijn verklaart dat zij in het kader van de AH Bonuskaart/Mijn Bonus gegevens verzamelt/verwerkt voor de volgende doeleinden, voor zover voor dit onderzoek van belang¹³⁸:

Doel	Uitleg
1. Voor het verstrekken van Bonuskortingen ¹³⁹	Dit doeleinde ziet op het verwerken van gegevens van de AH Bonuskaarthouder ¹⁴⁰ in het kader van het verstrekken van algemene Bonuskortingen in de AH filialen.
2. Inventarisatie en statistische analyse van het gebruik van de producten en diensten van Albert Heijn ¹⁴¹	Dit doeleinde ziet op het uitvoeren van statistische analyses (i) om trends in de markt te kunnen constateren, (ii) om bedrijfsprocessen te kunnen evalueren en (iii) om fatsoenlijk voorraadbeheer te kunnen doen. De uitkomsten worden niet terug gerelateerd aan individuele klanten/AH Bonuskaarthouders.
3. Klanten generiek informeren over	Dit doeleinde ziet op het informeren van de

¹³⁷ URL:

<https://www.ah.nl/klantenservice/veelgestelde vragen/albertheijn/article.jsp?trg=klantenservice/veelgestelde vragen/albertheijn/article.ah.mijnbonus> (webpagina toegankelijk tot 25 juni 2012).

¹³⁸ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummers 86 en 168.

¹³⁹ Ten aanzien van dit doeleinde valt naleving van het bepaalde in artikel 8 van de Wbp (grondslag) buiten de scope van het onderzoek.

¹⁴⁰ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 26.

¹⁴¹ Ten aanzien van dit doeleinde valt naleving van het bepaalde in artikel 8 van de Wbp (grondslag) buiten de scope van het onderzoek.

de producten en diensten van Albert Heijn ¹⁴²	Persoonsgebonden Bonuskaarthouder ¹⁴³ op generieke wijze over de producten en diensten van Albert Heijn (denk aan: het informeren over het sluiten van een AH filiaal of het doen van een niet-gepersonaliseerde aanbieding aan alle abonnees op de AH Nieuwsbrief (niet-gepersonaliseerd)). ¹⁴⁴
4. Het aanbieden van additionele gepersonaliseerde Bonuskortingen op basis van aankoopgegevens	Dit doeleinde ziet op het verwerken van persoonsgegevens van de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder ¹⁴⁵ in het kader van direct marketingactiviteiten (waaronder ook het analyseren van koopgedrag).
5. Om de Mijn ah, AH Boodschappen webwinkel en Appie diensten te kunnen leveren ¹⁴⁶	Dit doeleinde ziet op de verwerking van persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om (de basisfunctionaliteiten van) de online AH diensten te kunnen leveren (zoals het verwerken van adresgegevens om een bestelling te kunnen afleveren).
6. Het bijhouden van eerder bestelde artikelen zodat de klant/AH Bonuskaarthouder sneller en gemakkelijker online boodschappen kan bestellen ¹⁴⁷	Dit doeleinde ziet op het verwerken van gegevens om de klant/AH Bonuskaarthouder inzicht te geven in zijn meest en laatst gekochte artikelen.

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn wijst erop dat de verwerkingsdoeleinden voortaan worden genoemd in het aangepaste Privacy- en Cookiebeleid en het Beknopt Privacybeleid, en dat ze met elkaar in overeenstemming zijn gebracht.¹⁴⁸

2.1.7 Mijn Bonus

Eind 2011 heeft Albert Heijn besloten haar dienstverlening in het kader van de Persoonsgebonden Bonuskaart uit te breiden met gepersonaliseerde Bonuskortingen, Mijn Bonus. De bedoeling van Mijn Bonus is om de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder additionele en persoonlijke Bonusaanbiedingen/-kortingen, gebaseerd op hun historische aankoopgegevens, toe te sturen per post of per e-mail (in aanvulling op de bestaande algemene Bonusaanbiedingen).¹⁴⁹

¹⁴² Idem.

¹⁴³ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 27.

¹⁴⁴ URL: <http://www.ah.nl/artikel?trg=ah/artikel/nieuwsbrief/info/>.

¹⁴⁵ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 27.

¹⁴⁶ Ten aanzien van dit doeleinde valt naleving van het bepaalde in artikel 8 van de Wbp (grondslag) buiten de scope van het onderzoek.

¹⁴⁷ Idem.

¹⁴⁸ Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, p. 45 en 46.

¹⁴⁹ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 28.

Albert Heijn heeft in het kader van de Persoonsgebonden Bonuskaart op verschillende manieren gepersonaliseerde marketingactiviteiten verricht in de periode van 2010 tot en met 2012.¹⁵⁰ In de onderstaande subparagraaf wordt dit uiteen gezet.

Gepersonaliseerde marketingactiviteiten

In april 2010 is Albert Heijn gestart met [VERTROUWELIJK: (...)].¹⁵¹ In dat kader zijn Persoonsgebonden Bonuskaarthouders benaderd met aanbiedingen op basis van koopgedrag.¹⁵² Het koopgedrag is afgeleid uitsluitend op basis van transactiegegevens.¹⁵³ [VERTROUWELIJK: (...)].¹⁵⁴

[VERTROUWELIJK: (...)]

Albert Heijn heeft verklaard dat zij alle activiteiten in het kader van Mijn Bonus medio februari 2012 heeft stopgezet, mede naar aanleiding van dit onderzoek van het CBP.¹⁵⁵

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn schrijft in haar zienswijze dat de verwachting is dat zij begin 2013 op basis van hernieuwde informatie opnieuw opt-ins voor Mijn Bonus zal gaan vragen.¹⁵⁶

In aanloop naar de introductie van Mijn Bonus (sinds voorjaar 2010) heeft Albert Heijn, buiten de pilot voor Mijn Bonus, nog andere vormen van gepersonaliseerde marketing verricht.

Op grond van een geautomatiseerde analyse van de aankoopgegevens van de klant is vastgesteld welke producten hij het meest koopt. Met de uitkomsten van deze analyse heeft Albert Heijn op de volgende manieren gepersonaliseerde marketing verricht¹⁵⁷:

1. Wanneer klanten een bestelling deden in de AH Boodschappen Webwinkel (eventueel via Appie), werd aan bepaalde vooraf bepaalde klantgroepen op basis van de hieronder beschreven klantprofielen afwisselend een korting geboden. Bijvoorbeeld korting op bezorgkosten.¹⁵⁸

¹⁵⁰ Idem, randnummer 122 en reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 20-22. Zie ook presentatie Albert Heijn van 20 april 2012, p. 15-22 (bijlage 65 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

¹⁵¹ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 20.

¹⁵² Idem.

¹⁵³ Presentatie Albert Heijn van 20 april 2012, p. 15-16 (bijlage 65 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

¹⁵⁴ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 20. Presentatie Albert Heijn van 20 april 2012, p. 15-16 (bijlage 65 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012): [VERTROUWELIJK: (...)]

¹⁵⁵ Brief Albert Heijn aan het CBP van 28 februari 2012. Zie ook reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 30.

¹⁵⁶ Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, p. 40.

¹⁵⁷ Deze vormen van gepersonaliseerde marketing vonden plaats afzonderlijk van (de pilot voor) Mijn Bonus en vallen daarom buiten de scope van dit onderzoek.

¹⁵⁸ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 122 en reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 14. Presentatie Albert **Openbare versie** Bedrijfsvertrouwelijke passages zijn weergegeven als [VERTROUWELIJK: (...)] 36
9 november 2012

[VERTROUWELIJK: (...)]

2. Klanten die zich via de AH Boodschappen webwinkel hadden aangemeld voor de AH Boodschappen webwinkel nieuwsbrief kregen de reguliere, algemene Bonusaanbiedingen te zien in de volgorde die het meest bij hun paste en verder ook persoonlijke aanbiedingen waarbij extra korting werd geboden op basis van hun koopgedrag ([VERTROUWELIJK: (...)]).¹⁵⁹

[VERTROUWELIJK: (...)]

3. Klanten van Appie kregen op hun Bonus pagina de algemene Bonusaanbiedingen van de week weergegeven in de volgorde die het meest past bij hun favoriete producten.¹⁶⁰

Daarnaast vonden acquisitie mailings plaats voor de webwinkels op basis van koopgedrag in de AH filialen. Klanten die in de winkel bijvoorbeeld veel wijn kochten kregen een mailing voor AH Wijndomein (een afzonderlijke webwinkel van Albert Heijn).¹⁶¹ Verder heeft Albert Heijn online klanten die producten in een bepaalde doelgroep of thema hadden gekocht of klanten met een bepaalde minimum besteding doelgroep- en thema mailings zoals 'baby' of 'lente' gestuurd.¹⁶²

Historische aankoopgegevens

Albert Heijn heeft in het kader van de hiervoor genoemde gepersonaliseerde marketingactiviteiten (Online) Registratiegegevens¹⁶³ (te weten: e-mailadres en/of NAW-gegevens en AH Bonuskaartnummer) en (Online) Transactiegegevens¹⁶⁴ verzameld, vastgelegd, bewaard en gebruikt.¹⁶⁵ De gegevens zijn niet verrijkt met andere (klant)gegevens, zoals leeftijd of gezinssamenstelling, of gegevens verkregen

Heijn van 20 april 2012, p. 17-18 (bijlage 65 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

¹⁵⁹ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 122. Zie ook reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 22 en presentatie Albert Heijn van 20 april 2012, p. 19 (bijlage 65 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

¹⁶⁰ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 122 en reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 14. Presentatie Albert Heijn van 20 april 2012, p. 20 (bijlage 65 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

¹⁶¹ Presentatie Albert Heijn van 20 april 2012, p. 21 (bijlage 65 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

¹⁶² Idem, p. 22. Ook deze vormen van gepersonaliseerde marketing vonden plaats afzonderlijk van (de pilot voor) Mijn Bonus en vallen daarom buiten de scope van dit onderzoek.

¹⁶³ Registratiegegevens en Online registratiegegevens, hierna gezamenlijk te noemen: (Online) Registratiegegevens.

¹⁶⁴ Transactiegegevens en Online transactiegegevens, hierna gezamenlijk te noemen: (Online) Transactiegegevens.

¹⁶⁵ Raadplegen, analyseren, samen- en met elkaar in verband brengen. Zie o.a. reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummers 86 en 168.

van derden.¹⁶⁶ In de nieuwe melding 'AH Bonuskaart' is ook als categorie van gegevens genoemd 'Interactiegegevens' (gebruik van de aangeboden (Bonus)aanbiedingen).¹⁶⁷

Albert Heijn verklaart dat de hiervoor genoemde vormen van het verwerken van aankoopgegevens voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen, waaronder Mijn Bonus, zijn stopgezet, mede naar aanleiding van dit onderzoek van het CBP (met uitzondering van het zetten van algemene Bonusaanbiedingen op volgorde voor Appiegebruikers).¹⁶⁸

Albert Heijn verklaart dat zij de gegevensverwerkingen in het kader van het maken van persoonlijke analyses voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen (offline en online) baseert op de verwerkingsgrondslag van artikel 8, aanhef en onder a, van de Wbp (toestemming).¹⁶⁹

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn schrijft in haar zienswijze dat uit de Voorlopige bevindingen blijkt dat het CBP van oordeel is dat een opt-in is vereist voor het doen van persoonlijke analyses voor het doen van aanbiedingen en dat deze opt-in dient te zien op alle verwerkingselementen ten aanzien van het aanbieden van gepersonaliseerde kortingen.¹⁷⁰ Albert Heijn verzoekt het CBP vanuit compliance oogpunt dit oordeel nader te specificeren omdat zij van oordeel is dat geen opt-in is vereist voor alle persoonlijke analyses. Dat is volgens Albert Heijn afhankelijk van de vorm waarin de direct marketing wordt verstuurd (per post of per e-mail).¹⁷¹ Albert Heijn betoogt dat daardoor de grondslag van artikel 8, aanhef en onder f, van de Wbp (gerechtvaardigd belang) ook van toepassing zou kunnen zijn op loyaltyprogramma's.¹⁷²

Daarnaast moet volgens Albert Heijn (daardoor) de vereiste opt-in niet zien op alle verwerkingselementen maar uitsluitend op die verwerkingshandelingen die als profilering worden aangemerkt (ofwel, beslissingen op grond van geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens waardoor de klant in aanmerkelijke mate wordt getroffen¹⁷³). De overige verwerkingshandelingen zoals het bewaren en vastleggen, dienen te worden beschouwd als onderdeel van het dataminingsproces dat voorafgaat aan het profileren. Ten aanzien van

¹⁶⁶ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 14 en 18.

Presentatie Albert Heijn van 20 april 2012, p. 16-22 (bijlage 65 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

¹⁶⁷ Brief van Albert Heijn aan het CBP van 14 juni 2012, bijlage 70.

¹⁶⁸ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 123.

Presentatie Albert Heijn van 20 april 2012, p. 20 (bijlage 65 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012). Zie ook reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 30.

¹⁶⁹ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummers 81 en 164.

¹⁷⁰ Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, p. 22.

¹⁷¹ Idem, p. 23.

¹⁷² Idem, p. 25.

¹⁷³ Naleving van het bepaalde in artikel 42 van de Wbp valt buiten de scope van dit onderzoek.

die verwerkingshandelingen zou Albert Heijn kunnen volstaan met het informeren van Persoonsgebonden Bonuskaarthouders.¹⁷⁴

Ter onderbouwing van haar standpunten verwijst Albert Heijn naar verschillende bronnen, waaronder publicaties van het CBP, de wetsgeschiedenis bij de Wbp en de concept Privacy Verordening. Albert Heijn verzoekt om deze precisering omdat soortgelijke aanbiedingen als Mijn Bonus in de toekomst ook in ander verband dan het Mijn Bonusprogramma zouden kunnen worden gedaan. Eventuele misverstanden in de toekomst wil Albert Heijn daarmee vermijden.¹⁷⁵

Albert Heijn geeft in haar reactie op de Voorlopige bevindingen echter ook aan dat zij uit transparantie en praktische overwegingen ervoor heeft gekozen om voor (her)introductie van het Mijn Bonusprogramma een algehele opt-in te vragen. De belangrijkste reden is transparantie naar haar klanten omdat een combinatie van opt-out en opt-in volgens Albert Heijn vanuit praktisch en communicatieoogpunt niet goed in één uiting zijn te combineren.¹⁷⁶

Reactie CBP: Voor elke verwerkingshandeling is een grondslag vereist als bedoeld in artikel 8 van de Wbp. Albert Heijn heeft ten tijde van het onderzoek verklaard dat zij gegevensverwerkingen in het kader van het maken van persoonlijke analyses voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen (offline en online) baseert op de grondslag van artikel 8, aanhef en onder a, van de Wbp (ondubbelzinnige toestemming). Albert Heijn herhaalt (het beroep op) deze toestemmingsgrondslag in haar zienswijze voor wat betreft de verwerkingen van persoonsgegevens *die voorwerp zijn van onderzoek door het CBP*. Ook het nieuwe Privacy- en Cookiebeleid verwijst onder punt 6 van het kopje ‘Voor welke doeleinden verwerken wij je AH Bonuskaartgegevens?’ expliciet alleen naar toestemming voor het *“meedoen aan speciale actieprogramma’s zoals het Mijn Bonus-programma waarbij we je specifiek op jouw voorkeuren afgestemde (Bonus)aanbiedingen sturen voor producten en/of diensten van Albert Heijn”*. Anders gezegd, een andere grondslag dan artikel 8, aanhef en onder a, van de Wbp is/wordt door Albert Heijn niet aangevoerd en is het CBP ook overigens niet gebleken (alleen al omdat een combinatie van opt-out en opt-in volgens Albert Heijn vanuit praktisch en communicatieoogpunt niet goed in één uiting is te combineren). Dat Albert Heijn meent dat de grondslag van artikel 8, aanhef en onder f, van de Wbp voor Albert Heijn van belang zou kunnen zijn voor de verwerking van persoonsgegevens in de toekomst, en in een ander verband dan (de pilot voor) Mijn Bonus, blijft - gelet op het karakter van een ambtshalve onderzoek - in dit kader buiten beschouwing. Zulke verwerkingen zijn door het CBP niet onderzocht en maken geen deel uit van dit onderzoek.

¹⁷⁴ Idem, p. 38.

¹⁷⁵ Idem.

¹⁷⁶ Idem, p. 30.

Wijze van toestemming verkrijgen

Uit de door Albert Heijn aan het CBP verstrekte inlichtingen en bescheiden leidt het CBP af dat Albert Heijn op verschillende wijzen toestemming van de klant vraagt voor het maken van persoonlijke analyses voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen.¹⁷⁷

1. Albert Heijn heeft verklaard dat een opt-in wordt gevraagd middels een papieren registratie- en wijzigingsformulier (in te vullen en in te leveren bij de servicebalie van een AH filiaal).

Albert Heijn schreef dat een opt-in wordt gevraagd van de klant voor gepersonaliseerde marketing bij de registratie van de AH Bonuskaart.¹⁷⁸ In het registratie- en wijzigingsformulier werd volgens Albert Heijn een expliciete opt-in gevraagd van de AH Bonuskaarthouder voor het doen van persoonlijke aanbiedingen:

“Ik wil wel [leeg vakje] /niet [leeg vakje] door Albert Heijn op de hoogte worden gehouden van nieuws, persoonlijke aanbiedingen en speciale services voor Bonuskaarthouders.”¹⁷⁹

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn brengt in haar zienswijze naar voren dat zij het papieren registratie- en wijzigingsformulier AH Bonuskaart naar aanleiding van de Voorlopige bevindingen (verder) met aanvullende informatie heeft aangepast.¹⁸⁰

2. Albert Heijn verklaart dat een opt-in wordt gevraagd middels een online registratieformulier (webformulier; in te vullen en te verzenden via <http://www.ah.nl/bonuskaart>).

Wanneer de AH Bonuskaarthouder zijn AH Bonuskaart online wil registreren, dan kan dat op de webpagina ‘Persoonlijke gegevens online registreren of wijzigen’.¹⁸¹

De relevante tekst op het webformulier luidde (aanvankelijk):

“Albert Heijn mag mij informatie (zoals nieuws, persoonlijke aanbiedingen) toesturen naar bovenstaande adresgegevens (en/of e-mailgegevens):
[aangevinkt vakje] Ja [leeg vakje] Nee.”¹⁸²

¹⁷⁷ Vgl. presentatie Albert Heijn van 20 april 2012, p. 16 (bijlage 65 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

¹⁷⁸ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 28.

¹⁷⁹ Idem, randnummer 47 en bijlage 3 bij deze reactie.

¹⁸⁰ Vgl. zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, p. 44 e.v. en bijlage 3a bij deze zienswijze.

¹⁸¹ URL: <http://www.ah.nl/artikel?trg=bonus/article.bonuskaartgegevenswijzigen>. Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 55 en bijlage 8 bij deze reactie.

¹⁸² Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 58 en bijlage 4 bij deze reactie.

Albert Heijn verklaarde, voorafgaand aan de Voorlopige bevindingen, dat zij *“zich thans [realiseerde, toevoeging door het CBP, eigen woorden van Albert Heijn] dat doordat het vakje al is aangevinkt de toestemming voor het doen van persoonlijke aanbiedingen niet goed is vormgegeven.”*¹⁸³ Dit is daarop op het webformulier gewijzigd in die zin dat het vakje niet langer vooraf was aangevinkt.¹⁸⁴

Zienswijze Albert Heijn: In reactie op de Voorlopige bevindingen zijn er eveneens (verdere) wijzingen aangebracht bij het online registreren of wijzigen, in die zin dat het webformulier (verder) met aanvullende informatie is aangepast.¹⁸⁵

3. Albert Heijn verklaart dat een online opt-in is gevraagd voor deelname aan Mijn Voordeel (zie over Mijn Voordeel verder het kopje ‘Gepersonaliseerde marketingactiviteiten’, p. 42 e.v. van dit rapport).¹⁸⁶

Albert Heijn geeft aan dat zij zich inmiddels realiseert dat de eerdere informatie en opt-in (ten tijde van registratie van de AH Bonuskaart) en de introductie van Mijn Bonus in tijd te ver uit elkaar hebben gelegen voor Persoonsgebonden Bonuskaarthouders om het verband te leggen.¹⁸⁷

Albert Heijn schrijft in het kader van Mijn Bonus op of rond 3 januari 2012 een brief te hebben gestuurd aan ongeveer 850.000 Persoonsgebonden Bonuskaarthouders die eerder een opt-in hadden gegeven voor het ontvangen van persoonlijke aanbiedingen om hen te informeren over de introductie van het voordeelprogramma. Albert Heijn verklaart dat in deze brief de mogelijkheid van opt-out is aangeboden.¹⁸⁸

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn heeft, zoals vermeld, ervoor gekozen om voor (her)introductie van het Mijn Bonus programma een algehele opt-in te vragen. De verwachting is dat Albert Heijn begin 2013 op basis van deze hernieuwde informatie opnieuw opt-in verzoeken voor Mijn Bonus zal gaan vragen.¹⁸⁹

2.1.8 Informatie Persoonsgebonden Bonuskaarthouder

Albert Heijn informeert de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder op verschillende wijzen, middels verschillende bronnen en op verschillende momenten over het maken van persoonlijke analyses voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen.

¹⁸³ Idem.

¹⁸⁴ Dit is door het CBP gecontroleerd op 21 juni 2012. URL:

<https://ahbonuskaart.ahdm.nl/Default.aspx?code=IN04BK01>.

¹⁸⁵ Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, bijlage 4A, 77, 78. Zie o.a. URL:

<https://ahbonuskaart.ahdm.nl/Default.aspx?code=IN04BK01>.

¹⁸⁶ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 21 en presentatie Albert Heijn van 20 april 2012, p. 13 (bijlage 65 bij deze reactie).

¹⁸⁷ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 31.

¹⁸⁸ Idem, randnummer 29.

¹⁸⁹ Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, p. 30 en 40.

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn heeft naar aanleiding van de Voorlopige bevindingen in het nieuwe Privacy- en Cookiebeleid bijvoorbeeld thans gekozen voor een gelaagde opbouw van het beleid (i) om de gebruiker te behoeden voor een *information overload*, (ii) om de gebruiker zelf te laten kiezen over welke onderdelen uit het beleid hij/zij nader wil worden geïnformeerd en (iii) vanwege functionele en esthetische beperkingen van het inschrijfformulier. Per onderwerp of doeleinde kan de gebruiker op een “lees meer” icoontje klikken voor nadere informatie.¹⁹⁰

1. Albert Heijn verklaart dat wordt geïnformeerd middels het papieren registratie- en wijzigingsformulier.

Op dit formulier wordt ingegaan op de verwerking van de persoonsgegevens die de AH Bonuskaarthouder verstrekt.¹⁹¹ Het formulier meldde, voor zover voor dit onderzoek van belang, (aanvankelijk) onder meer het volgende:

“Als u op de hoogte wilt blijven van nieuws, persoonlijke aanbiedingen en speciale services voor Bonuskaarthouders dan kunt zich daarvoor opgeven op ah.nl/bonuskaartgegevens (...)

Het registreren van uw Bonuskaart is niet nodig om van kortingen (...) gebruik te kunnen maken, maar biedt u een aantal extra voordelen. Dit zijn (...). En dat Albert Heijn u kan informeren over nieuws en persoonlijke aanbiedingen. Uw gegevens worden gebruikt om u te kunnen bereiken en om te bepalen of een service of aanbieding voor u interessant kan zijn. Bijvoorbeeld (...) korting op een product dat u regelmatig koopt. (...) Meer informatie over ons privacybeleid kunt u vinden op ah.nl/bonuskaart. (...)

“Alle informatie en voorwaarden over het gebruik van de AH bonuskaart vindt u op ah.nl/bonuskaart”¹⁹²

En:

“Voor meer informatie over dit privacybeleid verwijzen wij u naar ah.nl/bonuskaart”¹⁹³

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn geeft in haar zienswijze aan dat de teksten in de folder van het nieuwe papieren registratie- en wijzigingsformulier zijn gewijzigd en dat deze aansluiten bij het vernieuwde Privacy- en Cookiebeleid. AH Bonuskaarthouders worden doorverwezen naar het Beknopte Privacybeleid AH Bonuskaart op de achterzijde van het registratie- en wijzigingsformulier.¹⁹⁴

¹⁹⁰ Idem, p. 51.

¹⁹¹ Idem, randnummer 40.

¹⁹² Zie o.a. idem, randnummers 40, 44, 45 en 48 en bijlage 3 bij deze reactie.

¹⁹³ Idem, randnummer 48 en bijlage 3 bij deze reactie.

¹⁹⁴ Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, p. 43, 44 en 45. URL: <http://ahbonuskaart.ahdm.nl/Default.aspx?code=IN04BK01>.

2. Albert Heijn verklaart dat wordt geïnformeerd middels het Privacybeleid AH Bonuskaart.

Het oude privacybeleid kende een ruim toepassingsbereik en gold zowel voor gegevens die worden verwerkt in het kader van de Persoonsgebonden als de Anonieme Bonuskaart, aldus Albert Heijn.¹⁹⁵ Het privacybeleid meldde, voor zover voor dit onderzoek van belang, het volgende:

“Verwerking van uw (persoons)gegevens

De persoonsgegevens die u ons verstrekt via het AH Bonuskaart registratie- en wijzigingsformulier of die u via de websites betreffende de AH Bonuskaart aan ons opgeeft, worden door Albert Heijn B.V. (“AH”) verwerkt. Ook verwerkt AH de boodschappengegevens /aankoopgegevens die vermeld staan op uw kassabon, welke worden verzameld door middel van uw gebruik van de AH Bonuskaart.

Doeleinden van de gegevensverwerking

Uw persoonsgegevens worden door AH verwerkt voor de volgende doeleinden:

(...)

- om u te informeren (eventueel op basis van uw aankopen) over de producten en diensten van AH;*
- voor het verstrekken van (eventueel op basis van uw aankopen) kortingen en voordelen; (...)*

Wijziging Privacybeleid AH Bonuskaart

Indien dit privacybeleid verandert, verklaart u zich akkoord met deze wijziging door het gebruik van de AH Bonuskaart voort te zetten. Wij zullen u informeren over de wijziging via deze website. U wordt dan ook verzocht om regelmatig onze website te bezoeken om u op de hoogte te stellen van de wijzigingen aan dit beleid.

Januari 2012.”¹⁹⁶

De eerdere privacyverklaring van Albert Heijn luidde, voor zover voor dit onderzoek van belang:

“Vertrouwelijke omgang gegevens

Albert Heijn behandelt alle persoonsgegevens en uw spaar-, en boodschappengegevens strikt vertrouwelijk en gebruikt deze uitsluitend om u de voordelen te bieden die met de AH Bonuskaart verbonden zijn.

(...) Indien deze algemene voorwaarden veranderen, verklaart u zich akkoord met de toepassing van deze voorwaarden door het voortzetten van het gebruik van de AH Bonuskaart.”¹⁹⁷

¹⁹⁵ Idem, randnummer 32.

¹⁹⁶ Idem, randnummers 49-51 en bijlage 7 bij deze reactie.

¹⁹⁷ URL:

<http://web.archive.org/web/20100404151923/http://www.ah.nl/artikel?trg=bonus/article.bonuskaartvoorwaarden>.

3. Albert Heijn verklaart dat wordt geïnformeerd middels de website ah.nl/bonuskaart en het online registratieformulier.

Zowel op het online registratieformulier als op de website ah.nl/bonuskaart geeft Albert Heijn AH Bonuskaarthouders informatie over de verwerking van hun gegevens in het kader van de AH Bonuskaart.¹⁹⁸

Het online registratieformulier meldde (aanvankelijk) bij de toestemmingsvraag, voor zover relevant voor dit onderzoek, het volgende:

“Vul op deze pagina uw persoonlijke gegevens in. Hierdoor worden uw gegevens bij uw AH Bonuskaart geregistreerd en kunt u profiteren van de diverse voordelen die aan de AH Bonuskaart verbonden zijn zoals het ontvangen van persoonlijke aanbiedingen (...).

*Alle velden met een *moeten ingevuld worden om het formulier te kunnen verwerken.*

(...) De door u verstrekte gegevens zullen door Albert Heijn B.V. worden verwerkt in overeenstemming met het Privacybeleid AH Bonuskaart. Voor meer informatie over dit privacybeleid, klik hier.”¹⁹⁹

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn geeft in haar zienswijze aan dat het online registratieformulier is gewijzigd. Er is een online formulier ‘Je gegevens registreren’, een online formulier ‘Uw gegevens (opnieuw) registreren’ en een online formulier ‘Gegevens bij je AH Bonuskaart wijzigen of aanvullen’. Het Beknopte Privacybeleid AH Bonuskaart wordt getoond bij deze online formulieren.²⁰⁰

De website ah.nl/bonuskaart meldde, voor zover relevant voor dit onderzoek, onder meer het volgende:

“Het registreren van uw Bonuskaart is niet nodig om van Bonusaanbiedingen (...) gebruik te kunnen maken, maar biedt u een aantal extra voordelen. Dit zijn (...). En dat Albert Heijn u kan informeren over (...) persoonlijke aanbiedingen. Uw gegevens worden gebruikt om u te kunnen bereiken en om te bepalen of een service of aanbieding voor u interessant kan zijn. Bijvoorbeeld (...) korting op een product dat u regelmatig koopt.

(...) Meer informatie over het privacybeleid AH Bonuskaart vindt u hier.

(...) Als u op de hoogte wilt blijven van nieuws, persoonlijke aanbiedingen en speciale services voor Bonuskaarthouders dan kunt u zich hier opgeven.”²⁰¹

¹⁹⁸ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 55.

¹⁹⁹ Idem, randnummer 56 en bijlage 4 bij deze reactie. URL:

<https://ahbonuskaart.ahdm.nl/Default.aspx?code=IN04BK01>.

²⁰⁰ Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, p. 48 en bijlagen 77 en 78. URL:

²⁰¹ Idem, randnummer 55 en bijlage 8 bij deze reactie. URL: <http://www.ah.nl/bonuskaart>.

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn schrijft in haar zienswijze dat de webpagina ah.nl/bonuskaart²⁰² en de informatie op de webpagina 'Persoonlijke gegevens online registreren of wijzigen'²⁰³ zijn aangepast zodat deze aansluiten bij het Beknopt Privacybeleid AH Bonuskaart en het Privacy- en Cookiebeleid.

4. Albert Heijn verklaart dat informatie over Mijn Bonus werd/wordt verstrekt middels de Mijn Bonus brief en ah.nl website.

In de Mijn Bonus brief die op of rond 3 januari 2012 door Albert Heijn is verzonden, wordt de volgende informatie over Mijn Bonus verstrekt:

"Zo introduceren we dit jaar voor trouwe klanten een nieuw én persoonlijk voordeelprogramma: 'Mijn bonus'. Dit zijn persoonlijke Bonusaanbiedingen, speciaal voor u geselecteerd. Met kortingen die kunnen oplopen tot wel 50 %. De gewone Bonusaanbiedingen blijven bestaan. 'Mijn Bonus' geeft u dus extra voordeel op uw boodschappen.

U krijgt 'Mijn Bonus' in 2012 regelmatig toegestuurd. De aanbiedingen die u zult ontvangen zijn persoonlijk en alleen geldig met uw eigen Bonuskaart. (...)

Volgens onze gegevens bent u in het bezit van de Bonuskaart(en) met nummer(s): (...)

Als dit klopt, dan hoeft u niets te doen. Gebruikt u een andere Bonuskaart, gebruikt u een van de genoemde kaartnummers niet meer of wilt u geen persoonlijke Bonusaanbiedingen ontvangen? Kijk dan achter op deze brief wat u moet doen. Voor meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens verwijzen wij u naar het Privacybeleid AH Bonuskaart op ah.nl/bonuskaart.²⁰⁴

En:

"Wilt u niet meer door Albert Heijn op de hoogte gehouden worden van nieuws, persoonlijke aanbiedingen en speciale services voor Bonuskaarthouders? Dan kunt u dit via ah.nl/bonuskaartgegevens aan ons kenbaar maken."²⁰⁵

Op de ah.nl website wordt de AH Bonuskaarthouder in het kader van Mijn Bonus over onder meer het volgende geïnformeerd:

"Mijn Bonus omvat aanbiedingen op een aantal producten waarvan Albert Heijn op basis van Bonuskaartgegevens weet dat de klant die regelmatig koopt. Daarnaast ontvangen klanten aanbiedingen voor producten waarvan Albert Heijn verwacht dat die goed aansluiten bij de wensen van de klant. Klanten krijgen periodiek een overzicht van de aanbiedingen thuisgestuurd. De aanbiedingen worden aan de

²⁰² Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, pagina 48 en bijlage 79.

²⁰³ Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, pagina 48 en bijlage 8a.

²⁰⁴ Idem, randnummers 61, 63 en 64 en bijlage 6 bij deze reactie.

²⁰⁵ Idem, randnummer 64.

*Bonuskaart van de klant gekoppeld. De klant hoeft geen coupons mee te nemen naar de winkel maar ontvangt de korting automatisch bij het gebruik van zijn Bonuskaart bij de kassa.*²⁰⁶

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn heeft inmiddels het Privacy- en Cookiebeleid en alle andere beknopte privacy en informatie statements aangepast op de toekomstige (her)introductie van het Mijn Bonus programma, en de veelgestelde vragen gewijzigd.²⁰⁷

5. Albert Heijn verklaart dat wordt geïnformeerd middels de Algemene voorwaarden ah.nl, AH Wijndomein, AH Fotoservice, AH Telecom en Appie.

De Algemene voorwaarden ah.nl, AH Wijndomein, AH Fotoservice, AH Telecom en Appie vermeldde (aanvankelijk) onder meer:

“Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en leveringen van ah.nl, AH Wijndomein en AH Fotoservice. Waar wij in het navolgende schrijven over ‘de Webwinkels’, geldt dit voor AH Wijndomein, AH Fotoservice en AH Telecom.

(...) Het opslaan van uw gegevens heeft voor u als klant het voordeel dat wij u bijvoorbeeld meteen aanbiedingen kunnen doen, gebaseerd op uw eigen voorkeur, zoals blijkt uit uw eerdere aankoopgegevens. (...) De bestanden van onze webwinkels kunnen ook worden gebruikt voor het maken van statistische en persoonlijke analyses, onder andere voor het maken van aanbiedingen (...).

*Wij kunnen deze algemene voorwaarden wijzigen. De gewijzigde voorwaarden gaan in zodra u een nieuwe bestelling bij ons plaatst. U geeft daarmee aan akkoord te gaan met de gewijzigde voorwaarden.*²⁰⁸

Albert Heijn had, voorafgaand aan de Voorlopige bevindingen, al aangegeven dat zij had besloten de privacybepaling uit de algemene voorwaarden te schrappen en deze informatie in een afzonderlijke privacyverklaring te vatten (zie ‘7. het nieuwe privacybeleid van Albert Heijn’ hieronder).²⁰⁹

6. Albert Heijn verklaart dat informatie wordt verstrekt over Appie diensten middels de webpagina ‘Over Appie’ en de algemene voorwaarden.

Op de webpagina ‘Bonus’ bleek volgens Albert Heijn dat zij het AH Bonuskaartnummer gebruikt om op basis van eerdere aankopen aan te geven welke favoriete producten in de bonus zijn.

Deze pagina vermeldde (aanvankelijk), voor zover relevant voor dit onderzoek, het volgende:

²⁰⁶ Idem, randnummer 63.

²⁰⁷ Idem, p. 57. Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, p. 40.

²⁰⁸ Idem en bijlage 21 bij deze reactie. URL:

<http://www.ah.nl/artikel?trg=article.disclaimer> (webpagina toegankelijk tot en met 21 juni 2012).

²⁰⁹ Idem, randnummer 132.

“Haal meer uit je Bonuskaart

Als je je Bonuskaartnummer invoert, geeft Appie aan welke van je favoriete producten nu in de Bonus zijn.”²¹⁰

Albert Heijn heeft verklaard dat de privacybepaling in de algemene voorwaarden nadere informatie gaf over de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Appie diensten.²¹¹ Albert Heijn had, voorafgaand aan de Voorlopige bevindingen, al eveneens verklaard dat zij teksten in het kader van het gebruik van Appie zou aanpassen, zodat de AH Bonuskaarthouder bij de verschillende ingangen eenduidig worden geïnformeerd over de functionaliteiten. Tevens zou een link naar de privacy policy worden opgenomen (zie ‘7. het nieuwe privacybeleid van Albert Heijn’ hieronder).²¹²

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn heeft in haar zienswijze aangegeven dat de teksten in het kader van het gebruik van Appie zijn aangepast zodat de AH Bonuskaarthouder bij de verschillende ingangen eenduidig worden geïnformeerd over de functionaliteiten. Het betreft: het online inschrijfformulier Appie website²¹³, het online inschrijfformulier Appie applicatie²¹⁴, de melding voor Anonieme Bonuskaarthouders bij inschrijving op Appie²¹⁵, de Appie applicatie melding voor Anonieme Bonuskaarthouders²¹⁶ en de melding voor Anonieme Bonuskaarthouders²¹⁷ (ingelogd). Bij de verschillende ingangen wordt het Beknopte Privacybeleid Online Diensten getoond.²¹⁸ De Bonuskaarthouders worden daardoor geïnformeerd over de identiteit van Albert Heijn, de verwerkingsdoelen, de verwerkte gegevens en de bewaartermijnen. Ook het uitgebreide nieuwe Privacy- en Cookiebeleid van Albert Heijn geeft informatie over Appie diensten.²¹⁹

Het CBP stelt vast dat er in de algemene voorwaarden (aanvankelijk) geen informatie werd gegeven over het maken van persoonlijke analyses voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen.

Albert Heijn heeft, voorafgaand aan de Voorlopige bevindingen, verklaard dat zij, het geheel overziend, concludeerde dat de door haar verstrekte informatie aan AH

²¹⁰ Vgl. idem, randnummer 148 en bijlage 34 bij deze reactie. URL: <http://www.ah.nl/appie/over/bonusvoordeel-scoren>.

²¹¹ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 149. URL: <http://www.ah.nl/artikel?trg=article.disclaimer>.

²¹² Idem.

²¹³ Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, bijlage 81.

²¹⁴ Idem, bijlage 82.

²¹⁵ Idem, bijlage 83, 84 en 86.

²¹⁶ Idem, bijlage 87.

²¹⁷ Idem, bijlage 88.

²¹⁸ Idem, p. 50 en bijlage 76.

²¹⁹ Idem, p. 57.

Bonuskaarthouders ter zake van de verwerking van persoonsgegevens voor verbetering vatbaar is.²²⁰

Albert Heijn heeft in reactie op een verzoek om inlichtingen aangegeven dat de informatie die aan AH Bonuskaarthouders wordt verstrekt diende te worden geïnformeerd en zowel het gebruik van de AH Bonuskaart in de winkel als in de online omgeving dient te dekken. Albert Heijn zou daartoe een eenvormige overkoepelende privacy verklaring opstellen die beide situaties dekt. Albert Heijn zou daarin per doeleinde aangeven welke categorieën gegevens zij daarvoor verwerkt (met nadere informatie over het gebruik van cookies in het kader van de ah.nl website en Appie) en de gehanteerde bewaartermijnen. Zoals vermeld, heeft Albert Heijn op 14 juni 2012 het CBP het door haar management goedgekeurde nieuwe privacybeleid verstrekt.²²¹

Verder zou de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder wat betreft de verwerking van aankoopgegevens om persoonlijke analyses te maken en voor het verstrekken van gepersonaliseerde Bonuskortingen eerst nader worden geïnformeerd en om een opt-in worden gevraagd, voordat deze activiteit door Albert Heijn wordt hervat.²²²

7. Het nieuwe privacybeleid van Albert Heijn (versie juni 2012).

Albert Heijn schreef:

“De informatie die aan AH Bonuskaarthouders wordt verstrekt is in het nieuwe beleid geïnformeerd en dekt zowel het gebruik van de AH Bonuskaart in de winkel als in de online omgeving. In het nieuwe privacy- en cookiebeleid wordt de nadruk gelegd op de keuzes die de klant heeft ten aanzien van aanvullende diensten (zoals de scanservice) en direct marketing uitingen. Bovendien geeft Albert Heijn een uitleg van de gepersonaliseerde kortingsprogramma’s zoals “Mijn Bonus”. Hierbij gaat Albert Heijn in op de door haar gehanteerde methoden om gepersonaliseerde kortingen te kunnen verstrekken. Overigens zal het Mijn Bonusprogramma pas worden hervat wanneer hiervoor hernieuwde opt-ins zijn gevraagd en verkregen van klanten.”²²³

Het nieuwe privacybeleid van Albert Heijn bepaalde, voor zover voor dit onderzoek van belang:

“Dit privacybeleid is van toepassing op alle gegevens die Albert Heijn verzamelt en verwerkt van klanten en gebruikers van de Nederlandse Albert Heijn winkels, websites, webwinkels en andere diensten, zoals mobiele applicaties waaronder de Appie app.

(...) Welke gegevens verwerken wij en hoe komen wij aan je gegevens?

²²⁰ Zie o.a. idem, randnummers 30, 31 en 170.

²²¹ Brief Albert Heijn aan het CBP van 14 juni 2012 met bijlagen.

²²² Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummers 30, 31 en 171. Brief Albert Heijn aan het CBP van 14 juni 2012, p. 2.

²²³ Idem, p. 2. Het cookiebeleid valt buiten de scope van dit onderzoek.

(...) Wanneer je winkelt bij een Albert Heijn winkel

(...) Als je een AH Bonuskaart gebruikt in een Albert Heijn winkel

Als je een geregistreerde AH Bonuskaart hebt

Wanneer jij je geregistreerde AH Bonuskaart laat scannen in een van onze AH winkels, verzamelt en verwerkt Albert Heijn je gegevens voor de volgende doeleinden:

1. om je Bonuskortingen te kunnen verstrekken **[lees meer]**

(...)

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

(...)

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

(...)

(...) 4. voor het op anonieme basis onderzoek doen naar trends in het aankoopgedrag van onze klanten om ons winkelaanbod en diensten zo goed mogelijk op de wensen en behoeften van onze klanten af te stemmen **[lees meer]**

(...) 6. indien je ervoor kiest en je daarvoor toestemming geeft, kun je meedoen aan speciale actieprogramma's zoals het Mijn Bonus-programma waarbij we je specifiek op jouw voorkeuren afgestemde (Bonus)aanbiedingen sturen voor producten en/of diensten van Albert Heijn **[lees meer]**

⇒ Wat houdt dit doel in?

Indien je ervoor kiest om deel te nemen aan gepersonaliseerde kortingsprogramma's zoals het Mijn Bonusprogramma, kunnen wij de aankopen die je hebt gedaan in onze AH winkels en AH Webwinkels analyseren om je additionele specifiek op jouw voorkeuren afgestemde (Bonus)aanbiedingen te doen. Dit kunnen bijvoorbeeld kortingen op bezorgkosten zijn, of extra Bonuskortingen op producten die je vaak koopt of op producten waarvan we op basis van (i) je eerdere aankopen of (ii) aankopen van andere klanten die vergelijkbare producten hebben gekocht, verwachten dat die je aan zullen spreken. Wanneer je deelneemt aan gepersonaliseerde kortingsprogramma's zul je jouw additionele persoonlijke aanbiedingen per post, per e-mail, via Appie of via je Mijn ah.nl account en/of in de AH Boodschappen webwinkel ontvangen. Vervolgens kun je in onze AH winkels of de AH Boodschappen webwinkel met gebruik van je eigen AH Bonuskaart deze persoonlijke aanbiedingen verzilveren.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Wij verwerken hiervoor je geregistreerde AH Bonuskaartnummer, je aankoopgegevens zoals het moment waarop de aankoop heeft plaatsgevonden, betreffende Albert Heijn winkel, gekochte artikelen en bijbehorende bedragen en de gegevens die je aan ons hebt opgegeven zoals je naam, geslacht, adres, woonplaats en e-mailadres.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Wij bewaren je aankoopgegevens voor dit doel niet langer dan 2 1/4 jaar, waarna deze onomkeerbaar worden geanonimiseerd.

(...) Als je gebruik maakt van de AH Websites, de AH Webwinkels en Appie

(...) Voor welke doeleinden verwerken wij gegevens?

(...) 8.

indien je ervoor kiest en je daarvoor toestemming geeft, kun je meedoen aan speciale actieprogramma's zoals het Mijn Bonus-programma waarbij we je specifiek op jouw voorkeuren afgestemde (Bonus)aanbiedingen sturen voor producten en/of diensten van Albert Heijn [**lees meer**]

⇒ Wat houdt dit doel in?

Indien je ervoor kiest om deel te nemen aan gepersonaliseerde kortingsprogramma's zoals het Mijn Bonusprogramma, kunnen wij de aankopen die je hebt gedaan in onze AH winkels en AH Webwinkels analyseren om je additionele specifiek op jouwvoorkeuren afgestemde (Bonus)aanbiedingen te doen. Dit kunnen bijvoorbeeld kortingen op bezorgkosten zijn, of extra Bonuskortingen op producten die je vaak koopt of op producten waarvan we op basis van (i) je eerdere aankopen of (ii) aankopen van andere klanten die vergelijkbare producten hebben gekocht, verwachten dat die je aan zullen spreken. Wanneer je deelneemt aan gepersonaliseerde kortingsprogramma's zul je jouw additionele persoonlijke aanbiedingen per post, per e-mail, via Appie of via je Mijn ah.nl account en/of in de AH Boodschappen webwinkel ontvangen. Vervolgens kun je in onze AH winkels of de AH Boodschappen webwinkel met gebruik van je eigen AH Bonuskaart deze persoonlijke aanbiedingen verzilveren. Daarnaast zullen je Mijn ah.nl account omgeving, je AH Webwinkel en Appie omgeving worden gepersonaliseerd aan de hand van jouw eerdere aankopen. Klik hier voor meer informatie[= **link naar "Personaliseren van de AH Websites, je Mijn AH account, de AH Webwinkels en Appie"**)].

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Wij verwerken hiervoor je geregistreerde AH Bonuskaartnummer, je aankoopgegevens zoals het moment waarop de aankoop heeft plaatsgevonden, betreffende Albert Heijn winkel en AH Boodschappen webwinkel, gekochte artikelen en bijbehorende bedragen en de gegevens die je aan ons hebt opgegeven zoals je naam, geslacht, adres, woonplaats en e-mailadres.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Wij bewaren je aankoopgegevens voor dit doel niet langer dan 2 ¼ jaar, waarna deze onomkeerbaar worden geanonimiseerd."²²⁴

Zienswijze Albert Heijn²²⁵: Naar aanleiding van de Voorlopige Bevindingen heeft Albert Heijn nog nadere aanpassingen en verduidelijkingen in het nieuwe Privacy-en Cookiebeleid aangebracht en gepubliceerd. Verder heeft Albert Heijn eveneens een Beknopt Privacybeleid AH bonuskaart opgesteld en gepubliceerd (vgl. bijlage 2).²²⁶

²²⁴ Brief Albert Heijn aan het CBP van 14 juni 2012, bijlage 69. URL: <http://www.ah.nl/privacy> (webpagina toegankelijk vanaf 25 juni 2012).

²²⁵ Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, p. 41.

²²⁶ Idem, bijlage 75.

8. Wijzigingen veelgestelde vragen op de AH Website.

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn schrijft in haar zienswijze dat zij de informatie op de webpagina's met veelgestelde vragen heeft gewijzigd zodat deze geen informatie bevatten die tegenstrijdig is met het Privacy-en Cookiebeleid, het Beknopte Privacybeleid AH Bonuskaart en het Beknopte Privacybeleid Online Diensten.²²⁷

2.1.9 Inzage

Albert Heijn behandelt inzageverzoeken van Persoonsgebonden en Anonieme Bonuskaarthouders.

Albert Heijn verleent Persoonsgebonden Bonuskaarthouders op verzoek inzage in de gegevens die Albert Heijn over hen verwerkt, volgens een vast werkproces.²²⁸

De daartoe aangewezen medewerker van Albert Heijn behandelt de inzageverzoeken die per post, e-mail of telefonisch bij de klantenservice binnenkomen en slaat de brieven die de klanten ontvangen op zijn afgeschermd persoonlijke schijf op. De brieven worden ongeveer vijf maanden bewaard.²²⁹

Albert Heijn merkt op dat klanten binnen hun Mijn ah.nl account ook de mogelijkheid hebben om hun persoonsgegevens online te bekijken en te bewerken (wijzigen).²³⁰

In sommige gevallen is door Albert Heijn in het verleden de reactietermijn van vier weken niet gehaald. In dat geval is de klant per brief verontschuldigingen aangeboden en is telkens een tegoedbon van twintig euro bijgevoegd.²³¹

Albert Heijn verleende Anonieme Bonuskaarthouders geen inzage in de gegevens die Albert Heijn over hen verwerkt.²³² Albert Heijn heeft verklaard er in beginsel geen bezwaar tegen te hebben ook inzageverzoeken van Anonieme Bonuskaarthouders te honoreren.²³³

Albert Heijn schreef (aanvankelijk) daartoe niet verplicht te zijn omdat de gegevens die zij verwerkt van Anonieme Bonuskaarthouders geen persoonsgegevens zijn.²³⁴

Dit was volgens Albert Heijn om privacy redenen niet mogelijk. Om inzage te verlenen dient Albert Heijn eerst vast te stellen dat de Anonieme Bonuskaart ook daadwerkelijk is uitgereikt aan de verzoeker om inzage. Omdat Albert Heijn niet over

²²⁷ Idem, p. 57.

²²⁸ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummers 192 en 195 en bijlage 35 bij deze reactie.

²²⁹ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 25.

²³⁰ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 193 en bijlage 36 bij deze reactie.

²³¹ Idem, randnummer 195.

²³² Idem, randnummer 194.

²³³ Idem.

²³⁴ Idem, randnummers 38 en 194.

NAW-gegevens beschikt van de Anonieme Bonuskaarthouder, kan zij niet verifiëren of de verzoeker de Anonieme Bonuskaarthouder is. Albert Heijn honoreerde dan ook geen verzoeken om inzage van Anonieme Bonuskaarthouders.²³⁵

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn brengt in haar zienswijze naar voren dat in geval van bijvoorbeeld vragen en klachten in de AH-winkel Albert Heijn al wel aan (soms gedeeltelijke) inzageverzoeken voldeed. Albert Heijn maakt daar geen onderscheid tussen Anonieme Bonuskaarten en Persoonsgebonden Bonuskaarten.²³⁶

Albert Heijn erkent in haar zienswijze dat, op bovengenoemde uitzondering na, geen inzage is verleend aan Anonieme Bonuskaarthouders van wie Albert Heijn over identificerende gegevens beschikt. Albert Heijn geeft aan hiertoe zonder meer bereid te zijn en heeft inmiddels haar Privacy- en Cookiebeleid en haar inzagebeleid hierop aangepast (vgl. bijlage 2).²³⁷

²³⁵ Idem.

²³⁶ Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, p. 59.

²³⁷ Idem.

2.2 Uitwerking van het wettelijk kader en beoordeling

2.2.1 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.*

Albert Heijn, gevestigd en kantoorhoudende te Zaandam, Nederland, bepaalt de doeleinden van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de AH Bonuskaart/Mijn Bonus. Albert Heijn heeft zich, voor zover voor dit onderzoek van belang, op 3 oktober 2002 als verantwoordelijke gemeld bij het CBP.²³⁸ Uit de gegevens uit het Handelsregister volgt dat Albert Heijn ook bevoegd is om doel en middelen vast te stellen. Albert Heijn is daarmee de verantwoordelijke voor deze verwerking van persoonsgegevens in de zin van artikel 1, aanhef en onder d, van de Wbp.

2.2.2 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.²³⁹

Uitwerking van het wettelijk kader

Artikel 1, aanhef en onder a, van de Wbp vormt een implementatie van artikel 2, aanhef en onder a, van de algemene privacyrichtlijn 95/46/EG (Privacyrichtlijn):

"In de zin van deze richtlijn wordt verstaan onder (...) "persoonsgegevens", iedere informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, hierna "betrokkene" te noemen; als identificeerbaar wordt beschouwd een persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificatienummer of van een of meer specifieke elementen die kenmerkend zijn voor zijn of haar fysieke, fysiologische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit."

²³⁸ Zie in dezelfde zin o.a. het oude privacybeleid. Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, bijlage 7 en URL: <http://www.ah.nl/artikel?trg=bonus/article.bonuskaartvoorwaarden> (webpagina toegankelijk tot 25 juni 2012).

²³⁹ Artikel 1, aanhef en onder b, van de Wbp verstaat - voluit - onder 'verwerking van persoonsgegevens': *"elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens".*

Overweging 26 van de Privacyrichtlijn luidt in dit verband:

“Overwegende dat de beschermingsbeginselen moeten gelden voor elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare persoon; dat, om te bepalen of een persoon identificeerbaar is, moet worden gekeken naar alle middelen waarvan mag worden aangenomen dat zij redelijkerwijs door degene die voor de verwerking verantwoordelijk is dan wel door enig ander persoon in te zetten zijn om genoemde persoon te identificeren; dat de beschermingsbeginselen niet van toepassing zijn op gegevens die op zodanige wijze anoniem zijn gemaakt dat de persoon waarop ze betrekking hebben niet meer identificeerbaar is; dat de gedragscodes in de zin van artikel 27 een nuttig instrument kunnen zijn om een indicatie te geven omtrent de middelen waarmee de gegevens anoniem kunnen worden gemaakt en kunnen worden bewaard in een vorm die identificatie van de betrokkene niet langer mogelijk maakt.”

Alle gegevens die informatie kunnen verschaffen over een identificeerbare natuurlijke persoon moeten als persoonsgegevens worden beschouwd.²⁴⁰

Gegevens zijn persoonsgegevens als ze naar hun aard betrekking²⁴¹ hebben op een persoon, zoals feitelijke of waarderende gegevens over eigenschappen, opvattingen of gedragingen of - gezien de context²⁴² waarin ze worden verwerkt - medebepalend zijn voor de wijze waarop de betrokken persoon in het maatschappelijk verkeer wordt beoordeeld of behandeld.²⁴³ In dat laatste geval is het gebruik dat van de gegevens kan worden gemaakt medebepalend voor de beantwoording van de vraag of sprake is van een persoonsgegeven.²⁴⁴ Ook gegevens die niet direct betrekking hebben op een bepaalde persoon, maar bijvoorbeeld op een product of een proces, kunnen over een

²⁴⁰ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 46.

²⁴¹ Zie WP29 136. Advies 4/2007 over het begrip persoonsgegeven van 20 juni 2007, p. 10-11 en 27, URL:

http://ec.europa.eu/justice/policies/privacy/docs/wpdocs/2007/wp136_nl.pdf: “Er is sprake van informatie “betreffende” een persoon wanneer het gaat om informatie “over” die persoon”, met andere woorden, de inhoud. Idem, p. 11.

²⁴² Vgl. idem, p. 11: Er is sprake van informatie ‘betreffende’ een persoon “wanneer, rekening houdende met alle omstandigheden van het precieze geval, gegevens worden gebruikt of waarschijnlijk zullen worden gebruikt met het doel een persoon te beoordelen, op een bepaalde wijze te behandelen of de status of het gedrag van die persoon te beïnvloeden”, met andere woorden, het doel.

²⁴³ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 46. Vgl. idem: Er is sprake van informatie ‘betreffende’ een persoon “indien het gebruik ervan, rekening houdende met alle omstandigheden van het geval, naar verwachting gevolgen zal hebben voor iemands rechten of belangen”, met andere woorden, het resultaat.

²⁴⁴ Idem. Zie ook idem, p. 47: “Anders dan de Registratiekamer in haar advies stelt is niet vereist dat iedere mogelijkheid de gegevens met betrekking tot personen te gebruiken, is uitgesloten. Is deze mogelijkheid weliswaar theoretisch aanwezig maar is ondenkbaar dat dit ook daadwerkelijk gebeurt, dan kan ervan worden uitgegaan dat de gegevens niet als persoonsgegevens worden aangemerkt. Indien het daarentegen mogelijk is de gegevens te gebruiken bij voorbeeld om fraude op te sporen, dan is er sprake van persoonsgegevens. Daarbij is niet relevant of de bedoeling de gegevens voor dat doel te gebruiken, ook aanwezig is. Er is reeds sprake van een persoonsgegeven wanneer het gegeven voor een dergelijk op de persoon gericht doel, kan worden gebruikt”, (onderstreping toegevoegd door het CBP).

bepaalde persoon informatie verschaffen en zijn in dat geval persoonsgegevens.²⁴⁵

Een persoon is identificeerbaar indien zijn identiteit - direct of via nadere stappen, door gegevens die alleen of in combinatie met andere gegevens, zo kenmerkend zijn voor zijn persoon²⁴⁶ - redelijkerwijs, zonder onevenredige inspanning, kan worden vastgesteld.²⁴⁷ Om te bepalen of een persoon identificeerbaar is, moet worden gekeken naar alle middelen waarvan mag worden aangenomen dat zij redelijkerwijs door de verantwoordelijke dan wel enig ander persoon zijn in te zetten om die persoon te identificeren.²⁴⁸ Er moet worden uitgegaan van een redelijk toegeruste verantwoordelijke.²⁴⁹ In concrete gevallen moet echter wel rekening worden gehouden met bijzondere expertise, technische faciliteiten en dergelijke van de verantwoordelijke.²⁵⁰

Beoordeling

Albert Heijn verwerkt in verschillende databases en applicaties (combinaties van) de volgende gegevens van AH Bonuskaarthouders (betrokkenen):

Registratiegegevens, Online registratiegegevens en registratiegegevens AH Boodschappen webwinkel en Appie

- naam (in geval van Persoonsgebonden Bonuskaarthouder en Mijn ah.nl account/gebruik van de AH Boodschappen webwinkel)
- adres- en woonplaatsgegevens (in geval van Persoonsgebonden Bonuskaarthouder, gebruik van de AH Boodschappen webwinkel en (indien opgegeven) in het kader van Mijn ah.nl account)
- geslacht (in geval van Persoonsgebonden Bonuskaarthouder en Mijn ah.nl account)

²⁴⁵ Idem, p. 46.

²⁴⁶ Idem, p. 48. Bijvoorbeeld "gevallen (...) waarbij gegevens niet direkt op naam zijn terug te vinden, doch de betrokken persoon met aanwending van beschikbare middelen alsnog kan worden achterhaald, bijvoorbeeld aan de hand van een nummer. Te denken valt aan een situatie waarbij een lijst van nummers met bijbehorende namen beschikbaar is, hetzij via openbare bron, (bijvoorbeeld het telefoonboek), hetzij via een bron die slechts raadpleegbaar is voor een bepaalde categorie van personen (bijvoorbeeld het kentekenregister door de politie of het nummer van een rekening door bankemployés). De met die nummers verbonden gegevens zijn - hoewel niet op naam - persoonsgegevens wegens de beschikbare mogelijkheid om met behulp van de nummers de identiteit van de betrokken personen te achterhalen", Kamerstukken II 1998/99, 25 892, nr. 13, p. 2.

²⁴⁷ Idem, p. 47-49. In de wetsgeschiedenis bij de Wbp wordt over het begrip 'onevenredige inspanning' opgemerkt: "Dit doet zich bijvoorbeeld voor indien identificatie van personen door de computer vele dagen in beslag zou nemen." Kamerstukken II 1998/99, 25 892, nr. 13, p. 2.

²⁴⁸ Idem, p. 48. Daarbij moet rekening worden gehouden met alle relevante factoren, zoals de kosten van identificatie, het beoogde doel van de verwerking, de wijze waarop de verwerking is gestructureerd, het voordeel dat de voor de verwerking verantwoordelijke ervan verwacht, de belangen die voor de betrokken personen op het spel staan, het risico op organisatorische tekortkomingen (bijvoorbeeld inbreuken op de vertrouwelijkheidsplicht) en technische storingen. WP29 136. Advies 4/2007 over het begrip persoonsgegevens van 20 juni 2007, p. 16.

²⁴⁹ Idem, p. 48-49.

²⁵⁰ Idem, p. 49. Registratiekamer 27 maart 1995, 95.V.029.

- AH Bonuskaartnummer (in geval van gebruik AH Bonuskaart in een AH filiaal, Mijn ah.nl account en gebruik van de AH Boodschappen webwinkel/Appie: indien laten scannen/opgegeven)
- e-mailadres (in geval van Mijn ah.nl account/gebruik van de AH Boodschappen webwinkel en aanmelding voor de AH Boodschappen webwinkel nieuwsbrief, en (indien opgegeven) in het kader van Persoonsgebonden Bonuskaarthouder en gebruik van Appie)
- wachtwoord (in geval van Mijn ah.nl account)
- geboortedatum (in geval van gebruik van de AH Boodschappen webwinkel om te kunnen checken of de AH Bonuskaarthouder alcohol mag kopen en (indien opgegeven) in het kader van Persoonsgebonden Bonuskaarthouder)
- telefoonnummer (in geval van gebruik van de AH Boodschappen webwinkel)
- opt-in: wel/niet door Albert Heijn op de hoogte worden gehouden van nieuws, persoonlijke aanbiedingen en speciale services voor Bonuskaarthouders (in geval van Persoonsgebonden Bonuskaarthouder)
- opt-in voor het versturen van service e-mails (zoals orderbevestiging, aflevertijdstip etc.) (in geval van gebruik van de AH Boodschappen webwinkel)
- Air Mileskaartnummer (indien opgegeven; niet bij gebruik van Appie)

‘Indien opgegeven’ betekent dat het gaat om ‘optionele’ gegevens die door de AH Bonuskaarthouder naar keuze al dan niet kunnen worden ingevuld/opgegeven. Het gaat dus niet om verplicht door de AH Bonuskaarthouder in te vullen/op te geven of (automatisch) door Albert Heijn gegenereerde categorieën van gegevens.

Transactiegegevens en Online transactiegegevens (gebruik AH Bonuskaart in een AH filiaal en gebruik van de AH Boodschappen webwinkel/Appie)

- moment waarop transactie heeft plaatsgevonden
- betreffende AH filiaal (in geval van gebruik van Appie: indien opgegeven)
- gekochte artikelen en bijbehorende bedragen
- aantallen artikelen
- verkregen Air Miles
- acties/verkregen kortingen
- statiegeld
- soort betaling

opgegeven voorkeuren (voor een volgend bezoek aan de ah.nl website en/of Appie)

- verzonden communicatie (inclusief tijdstip en inhoud bericht)
- kookschrift
- favoriete recepten (in geval van gebruik van Appie: indien opgegeven)
- boodschappenlijstje (in geval van gebruik van Appie: indien opgegeven)
- favoriet AH filiaal (in geval van gebruik van Appie: indien opgegeven)
- berichten (kookschrift tussen klanten onderling)
- huishoudtips geplaatst op het forum
- Allerhande forum
- aan- en afmeldingen voor bepaalde diensten binnen Mijn ah.nl
- deelname prijsvraag
- loopvolgorde (in geval van gebruik van Appie, indien opgegeven)

bestellingen (in geval van gebruik van de AH Boodschappen webwinkel)

- geplaatste bestelling en instructies
 - betalingen
 - (verzilverde) kortingscodes
 - retourgoederen en emballage
 - service memo's
 - zakelijke informatie (KvK-nummer, bedrijfsnaam, factuuradres, sector, BTW-nummer
- **communicatie over klantbestellingen** (in geval van gebruik van de AH Boodschappen webwinkel)

bankrekeningnummer (in geval een zakelijke klant/AH Bonuskaarthouder ervoor kiest om op rekening te betalen of wanneer de AH Bonuskaarthouder ervoor kiest via een (doorlopende) machtiging te betalen)

De gegevens van AH Bonuskaarthouders (anoniem of persoonsgebonden) worden door Albert Heijn gegenereerd/verzameld, vastgelegd, gedurende een bepaalde tijd bewaard, gebruikt, samengebracht en met elkaar in verband gebracht om het koopgedrag en de (boodschappen)voorkeuren van de betrokkenen in kaart te brengen.

De Registratiegegevens, Online registratiegegevens en registratiegegevens AH Boodschappen webwinkel en Appie, in combinatie met de Transactiegegevens, Online transactiegegevens en bestellingen zijn naar hun aard gegevens over gedragingen van een natuurlijke persoon (informatie over koopgedrag, met locatie en tijd).

Daarnaast zijn het gegevens over een natuurlijke persoon, omdat ze bijvoorbeeld door Albert Heijn worden aangewend of waarschijnlijk zullen/kunnen worden aangewend om de betrokkene op een bepaalde wijze te behandelen of het gedrag van die persoon te beïnvloeden, althans nu het aanwenden daarvan gevolgen heeft voor de rechten/belangen van de betrokkene. Daarbij valt bijvoorbeeld te denken aan het gebruik van deze gegevens om persoonlijke analyses te maken en voor het verstrekken van (al dan niet gepersonaliseerde) Bonuskortingen, en om de betrokkene algemeen te informeren over de producten en diensten van Albert Heijn. De gegevens worden dus door Albert Heijn gebruikt op een wijze die in het maatschappelijk verkeer de betrokkene raakt.

Verder kunnen de opgegeven voorkeuren van een betrokkene een indicatie zijn voor bijvoorbeeld zijn interesses, sociale achtergrond, inkomen of gezinssamenstelling. Dergelijke informatie kan worden gebruikt voor (direct) marketing- en profileringsdoeleinden.

Niet doorslaggevend is of Albert Heijn de bedoeling heeft om de voorkeurgegevens voor die doeleinden of andere doeleinden te gebruiken. Er is al sprake van een persoonsgegeven wanneer het gegeven voor een dergelijk op de persoon gericht doel kan worden gebruikt, en die mogelijkheid is aanwezig.²⁵¹ Albert Heijn beschikt over opgegeven voorkeuren en aankoopgegevens van individuele betrokkenen (artikelen, volume, frequentie, locatie en tijd), informatie over koopgedrag in het algemeen (kooppatronen) en (indien opgegeven door de betrokkenen) over hun contactgegevens (waaronder NAW-gegevens en/of e-mailadres).

De gegevens zijn voor Albert Heijn dan wel enig ander persoon in elk geval in de navolgende gevallen direct dan wel indirect herleidbaar naar identificeerbare natuurlijke personen (AH Bonuskaarthouders).

Persoonsgebonden Bonuskaarthouder

De Registratiegegevens, Online registratiegegevens en registratiegegevens AH Boodschappen webwinkel en Appie (waaronder AH Bonuskaartnummer en Air Mileskaartnummer, indien koppeling heeft plaatsgevonden) zijn voor Albert Heijn identificierend omdat Albert Heijn een (directe) koppeling(smogelijkheid) heeft met:

- NAW-gegevens;
- e-mailadres (in geval van Mijn ah.nl account/gebruik van de AH Boodschappen webwinkel en aanmelding voor de AH Boodschappen webwinkel nieuwsbrief, en (indien opgegeven) in het kader van Persoonsgebonden Bonuskaarthouder en gebruik van Appie); en
- telefoonnummer (in geval van gebruik van de AH Boodschappen webwinkel).

Er kan dus een relatie tussen de gegevens worden gelegd.

Albert Heijn beschikt verder over een koppeling(smogelijkheid) tussen enerzijds Registratiegegevens, Online registratiegegevens en registratiegegevens AH Boodschappen webwinkel en Appie (waaronder het Persoonsgebonden Bonuskaartnummer, NAW-gegevens en/of e-mailadres en telefoonnummer) en anderzijds Transactiegegevens, Online transactiegegevens, bestellingen en opgegeven voorkeuren.²⁵²

Ten aanzien van de velden in de [VERTROUWELIJK: (...)] database die zijn afgeschermd voor anderen dan de [VERTROUWELIJK: (...)] afdeling van Albert Heijn (onder andere NAW-gegevens, geboortedatum, gekoppelde/laatst gebruikte Air Mileskaart²⁵³) en (voorgenomen) beperkte(re) toegangsautorisaties met betrekking tot het [VERTROUWELIJK: (...)] gedeelte van de [VERTROUWELIJK: (...)] database²⁵⁴, geldt dat dit bovenal een technische en organisatorische waarborg betreft ter beveiliging tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 13 van de Wbp.²⁵⁵ De omstandigheid dat slechts bepaalde

²⁵¹ *Kamerstukken II 1997/98*, 25 892, nr. 3, p. 47.

²⁵² Ook hier kan een relatie tussen de gegevens worden gelegd.

²⁵³ Zie reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 24 april 2012, p. 3.

²⁵⁴ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 87. Zie ook presentatie Albert Heijn van 20 april 2012, p. 24 (bijlage 65 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

²⁵⁵ Naleving van het bepaalde in artikel 13 van de Wbp (beveiliging) valt, zoals vermeld, buiten de scope van dit onderzoek.

[VERTROUWELIJK: (...)] directe en volledige toegang hebben tot de databases en de data die zich daarin bevindt en dat geen van hen toegang heeft tot alle databases, leidt echter niet tot de conclusie dat er geen sprake is van persoonsgegevens (er vindt geen anonimiseren²⁵⁶ of gegevensvernietiging plaats).²⁵⁷

Hieruit blijkt dat de inspanning die Albert Heijn moet verrichten om de gegevens naar individuele natuurlijke personen te kunnen herleiden niet onevenredig is. Niet alleen beschikt Albert Heijn over de (in)direct identificerende gegevens in haar databases, ook heeft zij ter zake kundige technici in dienst (onder wie de hierboven genoemde [VERTROUWELIJK: (...)] en beschikt zij over de benodigde technische faciliteiten (waaronder applicaties om de databases te bevragen en de technische mogelijkheid om gegevens te exporteren uit deze databases, zij het dat het ongeautoriseerd exporteren van zulke gegevens niet is toegestaan) om de gegevens aan elkaar te koppelen of zo nodig via tussenstappen te herleiden naar de betrokken Persoonsgebonden Bonuskaarthouders.²⁵⁸

Dit geldt temeer nu de verwerking van de gegevens voor de doeleinden:

- (i) het verstrekken van Bonuskortingen aan de AH Bonuskaarthouder (ter verificatie van de AH Bonuskaart wordt gecheckt of het AH Bonuskaartnummer bekend is in de systemen en databases²⁵⁹)
- (ii) trendanalyses op klantniveau aan de hand van het AH Bonuskaartnummer ten behoeve van forecasting;²⁶⁰
- (iii) betrokkenen algemeen informeren over de producten en diensten van Albert Heijn (bijvoorbeeld alle abonnees op de AH Nieuwsbrief²⁶¹);
- (iv) persoonlijke analyses maken en het verstrekken van gepersonaliseerde Bonuskortingen;
- (v) Mijn ah, AH Boodschappen webwinkel en Appie diensten (zoals het verwerken van adresgegevens om de boodschappen bestelling van de AH Bonuskaarthouder af te leveren); en
- (vi) het bijhouden van de eerder door de AH Bonuskaarthouder bestelde artikelen zodat hij sneller en gemakkelijker online boodschappen kan bestellen, slechts nut heeft als die het mogelijk maken *specifieke* personen te identificeren.

In het advies van de Artikel 29 Werkgroep, het onafhankelijke advies -en overlegorgaan van Europese privacytoezichthouders, over het begrip 'persoonsgegeven' is in dat verband opgemerkt: *"In dergelijke gevallen waarin het doel*

²⁵⁶ Anonimiseren wordt in de wetsgeschiedenis bij de Wbp gedefinieerd als *"een vorm van vernietigen van persoonsgegevens althans in de gevallen dat de verwijdering van de naam ook tot gevolg heeft dat de betrokkene niet meer kan worden herleid. Alleen in dit laatste geval pleegt te worden gesproken van «anonimiseren»."* Kamerstukken II 1999/2000, 25 892, nr. 92c, p. 13.

²⁵⁷ Zie reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 23.

²⁵⁸ Idem, p. 24. Zie o.a. ook screenshots, p. 1 en screenshot 14 tijdens onderzoek ter plaatse van 20 april 2012 (bijlage 64 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012) en presentatie Albert Heijn van 20 april 2012, p. 26 (bijlage 65 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

²⁵⁹ Zie o.a. Brief Albert Heijn aan het CBP van 14 juni 2012, bijlage 69, p. 12. URL: <http://www.ah.nl/privacy> (webpagina toegankelijk vanaf 25 juni 2012).

²⁶⁰ Zie reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummers 72-76 en 161.

²⁶¹ Idem, randnummers 86 en 168.

van de verwerking impliceert dat personen worden geïdentificeerd, kan worden verondersteld dat de voor de verwerking verantwoordelijke over “redelijkerwijs in te zetten middelen” beschikt om de betrokkene te identificeren. Aan te voeren dat personen niet identificeerbaar zijn als het doel van de verwerking nu juist die identificatie is, komt neer op een contradictio in terminis. De informatie moet dan ook worden beschouwd als informatie betreffende identificeerbare personen, wat betekent dat voor de verwerking de regels inzake gegevensbescherming gelden.”²⁶² Dit is volgens de opinie van de Artikel 29 Werkgroep met name relevant voor statistische informatie, wanneer de informatie weliswaar wordt gepresenteerd als geaggregeerde gegevens, maar (de) andere gegevens identificatie van betrokkenen mogelijk maken.²⁶³

Om de hierboven genoemde doeleinden te verwezenlijken moeten de verwerkte gegevens herleidbaar zijn tot de betrokken Persoonsgebonden Bonuskaarthouders. Voor het maken van persoonlijke analyses en het verstrekken van gepersonaliseerde Bonuskortingen, zoals de gepersonaliseerde marketingactiviteiten waarvan het CBP heeft vastgesteld dat Albert Heijn die (heeft) verricht²⁶⁴, is het nodig dat de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder om wie het gaat identificeerbaar is. De gegevensverwerking is mede gericht op identificatie, zodat de gegevens dienen te worden aangemerkt als persoonsgegevens.

Hetzelfde geldt, mutatis mutandis, ten aanzien van (contact)gegevens zoals het bedrijfs-e-mailadres van een zakelijke Persoonsgebonden Bonuskaarthouder die normaliter wordt gebruikt door een specifieke werknemer, of bij informatie over een (klein) bedrijf die ook iets zegt over het gedrag van de eigenaar.²⁶⁵

[VERTROUWELIJK: (...)] Albert Heijn geeft aan de bestanden met Persoonsgebonden Bonuskaartnummers en uitkomstwaarden voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen (dat wil zeggen: producten die het beste aansluiten op de bekende aankoopgegevens van de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder) te hebben vernietigd. Albert Heijn heeft verklaard dat zij, voorafgaand aan de Voorlopige bevindingen, in het kader van de medewerkingsplicht van Albert Heijn had besloten de bestanden waarop uiteindelijk een gepersonaliseerde marketing mailing werd gedaan van de pilots in 2010 en 2011 ([VERTROUWELIJK: (...)]) te bewaren, zij het dat deze bestanden volgens Albert Heijn zijn afgeschermd voor alle medewerkers van Albert Heijn (inclusief de [VERTROUWELIJK: (...)]afdeling, pas na toegangsautorisatie zal een [VERTROUWELIJK: (...)] daartoe toegang worden gegeven).²⁶⁶

²⁶² WP29 136. Advies 4/2007 over het begrip persoonsgegeven van 20 juni 2007, p. 16-17.

²⁶³ Idem, p. 22.

²⁶⁴ Zie het kopje ‘Gepersonaliseerde marketingactiviteiten’, p. 42 e.v. van dit rapport.

²⁶⁵ Vgl. WP29 136. Advies 4/2007 over het begrip persoonsgegeven van 20 juni 2007, p. 25. In dit advies is verder opgemerkt over identificeerbaarheid: “In die context wordt door de voor de verwerking verantwoordelijken vaak aangevoerd dat identificatie slechts zal plaatsvinden voor een gering percentage van het verzamelde materiaal en dat er dus vóór de identificatie in die paar gevallen plaatsvindt, geen sprake is van verwerking van persoonsgegevens. Het doel van videobewaking is echter de identificatie van de personen die op de videobeelden te zien zijn, in alle gevallen dat de voor de verwerking verantwoordelijke dat nodig acht. Het hele proces moet dan ook worden beschouwd als de verwerking van gegevens over identificeerbare personen, ook als sommige personen in de praktijk niet identificeerbaar zijn.” Idem, p. 17.

²⁶⁶ Reactie Albert Heijn op telefonisch verzoek om inlichtingen van 20 juni 2012.

Ten aanzien van de toegangsautorisatie merkt het CBP op dat geldt dat dit bovenal een technische en organisatorische waarborg betreft ter beveiliging tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 13 van de Wbp. De omstandigheid dat slechts een bepaalde [VERTROUWELIJK: (...)] na autorisatie toegang heeft tot de bestanden, leidt echter niet tot de conclusie dat er geen sprake is van persoonsgegevens.²⁶⁷

Niet alleen beschikt Albert Heijn over de (in)direct identificerende gegevens in haar databases, ook heeft zij ter zake kundige technici in dienst (onder wie de hierboven genoemde [VERTROUWELIJK: (...)] en beschikt zij over de benodigde technische faciliteiten (waaronder applicaties om de databases te bevragen en de technische mogelijkheid om gegevens te exporteren uit deze databases, zij het dat het ongeautoriseerd exporteren van zulke gegevens niet is toegestaan) om de gegevens aan elkaar te koppelen of zo nodig via tussenstappen te herleiden naar de betrokken Persoonsgebonden Bonuskaarthouders.²⁶⁸

Gelet op het voorgaande zijn de in deze subparagraaf genoemde gegevens van Persoonsgebonden Bonuskaarthouders persoonsgegevens.

Anonieme Bonuskaarthouder

Ten aanzien van de Anonieme Bonuskaarthouder beschikt Albert Heijn in de regel over ten minste het Anonieme Bonuskaartnummer en Transactiegegevens (artikelen, volume, frequentie, locatie en tijd) in het kader van het gebruik van de AH Bonuskaart in een AH filiaal.

Identificatie kan ook plaatsvinden zonder dat de naam van de persoon wordt achterhaald. Vereist is slechts dat de gegevens ervoor zorgen dat een bepaald persoon kan worden onderscheiden van anderen. In de wetsgeschiedenis bij de Wbp wordt in dat verband naar voren gebracht: *“niet [is, toevoeging door het CBP] relevant of de foto’s al dan niet zijn voorzien van een naam, want zolang de personen op de foto herkenbaar zijn gaat het immers om een persoonsgegeven. (...) Een geluidsband bijvoorbeeld waarop een stem van een bepaalde persoon herkenbaar is, ook al is deze band niet voorzien van een naam, is ook informatie over die persoon.”*²⁶⁹ In de opinie van de Artikel 29 Werkgroep over het begrip persoonsgegeven is hierover opgemerkt: *“(…) dat hoewel identificatie door middel van de naam in de praktijk het meest voorkomt, de naam niet in alle gevallen noodzakelijk is om een persoon te identificeren. Dit is het geval wanneer andere identificatiemiddelen worden gebruikt om iemand van anderen te onderscheiden. In computerbestanden waarin persoonsgegevens zijn opgenomen, wordt aan de geregistreerde personen doorgaans een unieke identificatiecode toegewezen om verwisseling van personen in het bestand te voorkomen. Op het world wide web is het met behulp van bewakingsinstrumenten voor het webverkeer eenvoudig om het gedrag van een machine te identificeren en daarmee ook van de gebruiker ervan. (...) Met andere woorden, de identificatie van een persoon vereist niet langer het vermogen zijn of haar naam te achterhalen. De definitie van “persoonsgegeven” weerspiegelt ook dit feit”, (onderstreping toegevoegd*

²⁶⁷ Zie reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 23.

²⁶⁸ Idem, p. 24. Zie o.a. ook screenshots, p. 1 en screenshot 14 tijdens onderzoek ter plaatse van 20 april 2012 (bijlage 64 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012) en presentatie Albert Heijn van 20 april 2012, p. 26 (bijlage 65 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

²⁶⁹ Zie *Kamerstukken II 1997/98*, 25 892, nr. 3, p. 71.

door het CBP).²⁷⁰

Wanneer gegevens worden gekoppeld aan een uniek nummer is doorgaans sprake van een geïndividualiseerd persoon. Het CBP verwijst in dat verband ook naar de overweging in het arrest van het Hof van Justitie van de EG van 6 november 2003 dat *"(...) het vermelden van verschillende personen op een internetpagina met hun naam of anderszins, bijvoorbeeld met hun telefoonnummer of informatie over hun werksituatie en hun liefhebberijen, als een geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens in de zin van artikel 3, lid 1, van richtlijn 95/46 is aan te merken."*²⁷¹

Het Anonieme Bonuskaartnummer is zoals het in de praktijk wordt gebruikt, in combinatie met Transactiegegevens, Online transactiegegevens, bestellingen en/of opgegeven voorkeuren, in wezen een pseudoniem.²⁷² In bepaalde gevallen en onder bepaalde voorwaarden kan het pseudonimiseren van persoonsgegevens, in combinatie met andere maatregelen en waarborgen, leiden tot anonimiseren. Van anonimiseren is in elk geval geen sprake als de combinatie van pseudoniem met overige gegevens leidt tot directe of indirecte identificeerbaarheid.

*Anonieme Bonuskaart in combinatie met Mijn ah.nl account*²⁷³

Albert Heijn beschikt over enerzijds Online registratiegegevens van de Anonieme Bonuskaarthouder (waaronder het Anonieme Bonuskaartnummer, naam, adres- en woonplaatsgegevens (indien opgegeven) en e-mailadres) en anderzijds opgegeven voorkeuren in het kader van het openen door een Anonieme Bonuskaarthouder van en/of inloggen met een Mijn ah.nl account en het opgeven van zijn Anonieme Bonuskaartnummer. Deze gegevens zijn voor Albert Heijn daarmee identificierend.

De omstandigheid dat Albert Heijn aangeeft de AH Bonuskaart wel te blijven behandelen als een Anonieme Bonuskaart²⁷⁴, maakt dat niet anders. Het gaat erom dat Albert Heijn de betrokkene als individu kan identificeren. De werkwijze van Albert Heijn dat de Anonieme Bonuskaarthouder nog steeds wordt aangemerkt als Anonieme Bonuskaarthouder maar in werkelijkheid in de systemen van Albert Heijn is geïdentificeerd, maakt dat er sprake is van (in)directe herleidbaarheid en derhalve van persoonsgegevens. De gekozen behandelwijze van Albert Heijn ziet slechts op een waarborg in verband met doelbinding, om verdere verwerking van de gegevens voor andere doeleinden dan het verzameldoeleinde (bijvoorbeeld het afleveren van

²⁷⁰ WP29 136. Advies 4/2007 over het begrip persoonsgegeven van 20 juni 2007, p. 14-15.

²⁷¹ HvJ EG 6 november 2003, zaak C-101/01 (*Lindqvist*), r.o. 27.

²⁷² Dit laat onverlet dat het Anonieme Bonuskaartnummer, in combinatie met Transactiegegevens en/of opgegeven voorkeuren persoonsgegevens kunnen zijn, dat wil zeggen: indien en voor zover ze door hun uniciteit direct of indirect herleidbaar zouden zijn tot een individuele Anonieme Bonuskaarthouder (via het aankooppatroon, bijvoorbeeld omdat onderscheidende aankopen zijn gedaan op een minder druk, afwijkend tijdstip in een specifiek AH filiaal in een dunbevolkt gebied). Vgl. ook o.a. Rapport van bevindingen. Ambtshalve onderzoek CBP naar de verwerking van geolocatiegegevens door TomTom N.V. van 20 december 2011, p. 21. URL: http://www.cbweb.nl/downloads_pb/pb_20120112_tomtom-geolocatie-persoonsgegevens-definitieve-bevindingen.pdf.

²⁷³ Zonder het doen van een online boodschappen bestelling.

²⁷⁴ Vgl. reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 93.

bestellingen) te voorkomen. Gebleken is immers dat Albert Heijn door het openen van en/of inloggen met een Mijn ah.nl account en het opgeven van door de Anonieme Bonuskaarthouder van zijn Anonieme Bonuskaartnummer reeds beschikt over een (directe) koppeling(smogelijkheid) met naam, e-mailadres, en (indien opgegeven) adres- en woonplaatsgegevens.²⁷⁵

Albert Heijn heeft in haar zienswijze de conclusie van het CBP bevestigd.²⁷⁶ Albert Heijn heeft haar informatievoorziening hierop aangepast (zie bijlage 2).²⁷⁷

Anonieme Bonuskaart in combinatie met gebruik van de AH Boodschappen webwinkel
 Albert Heijn beschikt over enerzijds registratiegegevens AH Boodschappen webwinkel van de Anonieme Bonuskaarthouder (waaronder het Anonieme Bonuskaartnummer, NAW-gegevens, e-mailadres (in het kader van gebruik van de AH Boodschappen webwinkel en aanmelding voor de AH Boodschappen webwinkel nieuwsbrief), geboortedatum en telefoonnummer) en anderzijds Online transactiegegevens en bestellingen in het kader van het gebruik door een Anonieme Bonuskaarthouder van de AH Boodschappen webwinkel met opgegeven Anonieme Bonuskaartnummer. Daarbij beschikt Albert Heijn over het bankrekeningnummer van de Anonieme Bonuskaarthouder wanneer hij ervoor kiest om op rekening (zakelijke klant) of via een (doorlopende) machtiging te betalen.²⁷⁸ Deze gegevens zijn voor Albert Heijn daarmee identificerend.

Ten aanzien van de zakelijke Anonieme Bonuskaarthouder geldt dat het informatie betreffende een identificeerbare persoon is, voor zover het gaat om informatie over een (klein) bedrijf die ook iets zegt over het gedrag van de eigenaar.²⁷⁹

De werkwijze dat Albert Heijn de AH Bonuskaart wel blijft behandelen als een Anonieme Bonuskaart²⁸⁰, borgt slechts dat de gegevens uitsluitend voor een bepaald doeleinde worden verwerkt, maar laat onverlet dat nog steeds sprake is van persoonsgegevens. Door het gebruik door de Anonieme Bonuskaarthouder van de AH Boodschappen webwinkel en het opgeven van zijn Anonieme Bonuskaartnummer heeft Albert Heijn een (directe) koppeling(smogelijkheid) met NAW-gegevens, e-mailadres, geboortedatum en telefoonnummer.²⁸¹

Zienswijze Albert Heijn: In haar zienswijze heeft Albert Heijn de bevindingen van het CBP op dit punt onderschreven. Zij had haar

²⁷⁵ Zie in dezelfde zin screenshots 9 en 12 tijdens onderzoek ter plaatse van 20 april 2012 (bijlage 64 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

²⁷⁶ Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, randnummer 10. Zie ook voetnoot 110.

²⁷⁷ Idem, randnummer 12. Zie ook voetnoot 111.

²⁷⁸ Screenshot 14 tijdens onderzoek ter plaatse van 20 april 2012 (bijlage 64 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012). Zie ook URL: <https://webwinkel.ah.nl/klantenservice?docid=451406>.

²⁷⁹ Zie voetnoot 302.

²⁸⁰ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 93.

²⁸¹ Zie in dezelfde zin screenshots 9 en 12 tijdens onderzoek ter plaatse van 20 april 2012 (bijlage 64 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012).

informatievoorziening voorafgaand aan de Voorlopige bevindingen al daarop aangepast.²⁸²

Anonieme Bonuskaart in combinatie met gebruik van Appie

Ingelogd met een Mijn ah.nl account

Albert Heijn beschikt (indien opgegeven) over enerzijds het Anonieme Bonuskaartnummer en het e-mailadres van de Anonieme Bonuskaarthouder en anderzijds opgegeven voorkeuren en/of registratiegegevens AH Boodschappen webwinkel en Online transactiegegevens in het kader van het gebruik door een Anonieme Bonuskaarthouder van Appie (bijvoorbeeld een boodschappenlijstje gemaakt via Appie of een online boodschappen bestelling).

Wanneer de Anonieme Bonuskaarthouder voor het eerst via Appie online boodschappen wil bestellen en/of wil synchroniseren tussen Appie en de ah.nl website (bijvoorbeeld een boodschappenlijstje dat is gemaakt via Appie via de ah.nl website bewerken) en dus verplicht heeft ingelogd met zijn Mijn ah.nl account (via zijn e-mailadres) dan wordt de unieke token die wordt geplaatst bij het eerste gebruik van Appie²⁸³ gekoppeld aan het unieke member nummer dat al bekend is in de [VERTROUWELIJK: (...)]database (het member record behorend bij het Mijn ah.nl account van de Anonieme Bonuskaarthouder, met onder andere Online registratiegegevens). De hiervoor genoemde gegevens zijn voor Albert Heijn daarmee identificierend.

Alleen indien de AH Bonuskaarthouder wil synchroniseren tussen Appie en de ah.nl website (bijvoorbeeld een boodschappenlijstje dat is gemaakt via Appie via de ah.nl website bewerken), dan is vereist dat hij heeft ingelogd met zijn Mijn ah.nl account, aldus Albert Heijn.²⁸⁴

In het kader van een online boodschappen bestelling moet de Anonieme Bonuskaarthouder verder verplicht zijn NAW-gegevens en geboortedatum opgeven (registratiegegevens AH Boodschappen webwinkel als hierboven genoemd). *“Klanten [kunnen, toevoeging door het CBP] slechts gebruik maken van de AH webwinkels als zij ingelogd zijn met hun Mijn AH account. In aanvulling op de gegevens die de klant reeds verplicht registreerde bij het openen van zijn Mijn AH account, zal de klant zijn adresgegevens en geboortedatum moeten opgeven (om te kunnen verifiëren of de klant oud genoeg is om alcohol te kopen. Dit is nodig voor Albert Heijn om de bestelde producten af te kunnen leveren”, aldus Albert Heijn.* Deze gegevens worden vastgelegd en bewaard in de [VERTROUWELIJK: (...)] databases van Albert Heijn, [VERTROUWELIJK: (...)].²⁸⁵

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn geeft in haar zienswijze aan dat als een Anonieme Bonuskaarthouder via de Appie website of applicatie een Mijn ah.nl account opent, zich inschrijft voor de AH Webwinkeldienst en zijn Anonieme Bonuskaartnummer bij zijn inschrijving of daarna bij later

²⁸² Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, randnummer 5 en 6.

²⁸³ Op basis waarvan identificatie mogelijk is. Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 8 en 10.

²⁸⁴ Idem, p. 11.

²⁸⁵ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummers 102, 106 en 138.

gebruik, opgeeft, Albert Heijn over zijn contactgegevens zal beschikken. Albert Heijn benadrukt dat dit technisch gezien geen nieuwe koppeling betreft met identificerende gegevens. Alleen de wijze waarop gebruikers op de Mijn AH account/AH Webwinkelinschrijving belanden verschilt, namelijk via Appie in plaats van via de AH Websites. Dit betreft volgens Albert Heijn daarom geen zelfstandige koppeling waarover AH Bonuskaarthouders separaat nader dienen te worden geïnformeerd. Echter, vanuit de wens om volledig transparant te zijn, heeft Albert Heijn haar Privacy- en Cookiebeleid ook voor Appie aangepast (vgl. bijlage 2).

Gelet op het feit dat wanneer een Anonieme Bonuskaarthouder via Appie inlogt op een Mijn AH.nl account en dat de unieke token die wordt geplaatst bij het eerste gebruik van Appie²⁸⁶ gekoppeld wordt aan het unieke member nummer dat al bekend is in de [VERTROUWELIJK: (...)]database zijn de hiervoor genoemde gegevens voor Albert Heijn identificerend.

Zonder in te loggen met een Mijn ah.nl account

Albert Heijn schrijft dat het voor haar niet mogelijk is om de Anonieme Bonuskaarthouder te identificeren wanneer hij zijn Anonieme Bonuskaartnummer opgeeft in Appie, zonder in te loggen met een Mijn ah.nl account.²⁸⁷

Als de Anonieme Bonuskaarthouder wel een Mijn ah.nl account heeft en zijn Anonieme Bonuskaartnummer opgeeft in Appie, maar niet met zijn Mijn ah.nl account inlogt, dan wordt bij het eerste gebruik van Appie een nieuw member record aangemaakt in de [VERTROUWELIJK: (...)]database ([VERTROUWELIJK: (...)]).²⁸⁸ In dat geval zullen van de Anonieme Bonuskaarthouder twee verschillende database member records beschikbaar zijn in de database.²⁸⁹ Albert Heijn schrijft dat deze member records niet worden en ook niet kunnen worden gekoppeld of gesynchroniseerd.²⁹⁰

Tijdens het onderzoek ter plaatse van 20 april 2012 heeft een technisch medewerker van Albert Heijn door een database bevraging uit te voeren naar de beschikbare member records van het in kwestie opgegeven AH Bonuskaartnummer getoond dat meerdere member records beschikbaar zijn en dat via het AH Bonuskaartnummer uit deze member records het record behorend bij het Mijn ah.nl account van de AH Bonuskaarthouder kan worden gevonden (met onder andere Online registratiegegevens, waaronder het Anonieme Bonuskaartnummer, naam, e-mailadres, en (indien opgegeven) adres- en woonplaatsgegevens). Ook in het geval dat van de Anonieme Bonuskaarthouder verschillende database member records beschikbaar zijn, waaronder het record behorend bij zijn Mijn ah.nl account, beschikt Albert Heijn aldus over de (in)direct identificerende gegevens in haar databases om de gegevens aan elkaar te koppelen of zo nodig via tussenstappen te herleiden naar de

²⁸⁶ Op basis waarvan identificatie mogelijk is. Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 8 en 10.

²⁸⁷ Idem, randnummer 114.

²⁸⁸ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012, p. 8 en 10.

²⁸⁹ Idem, p. 11.

²⁹⁰ Idem, p. 9.

betrokken Anonieme Bonuskaarthouder (bijvoorbeeld op de wijze als getoond tijdens het onderzoek ter plaatse). De gegevens zijn voor Albert Heijn derhalve identificerend. Deze database bevraging met nadere stappen duurde minder dan enkele minuten. Hieruit volgt dat, gelet op de ter zake kundige technici (onder wie de hierboven genoemde [VERTROUWELIJK: (...)] en de technische faciliteiten om de gegevens te herleiden waarover Albert Heijn beschikt (waaronder applicaties om de databases te bevragen), identificatie van Anonieme Bonuskaarthouders voor Albert Heijn geen onevenredige inspanning oplevert.²⁹¹

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn verklaart in haar zienswijze dat wanneer een Anonieme Bonuskaarthouder wel over een Mijn ah.nl account of AH Webwinkelaccount beschikt, maar Appie wordt gebruikt zonder inlogging via deze accounts, voor Albert Heijn geen additionele mogelijkheid wordt gecreëerd om de betreffende Anonieme Bonuskaarthouder te identificeren. Albert Heijn geeft aan dat zij geen koppeling tot stand brengt tussen het gebruik van Appie via 'anonieme sessies' en 'ingelogde sessies' om zo te komen tot identificatie van de Anonieme Bonuskaarthouder. Volgens Albert Heijn vergt de totstandbrenging van deze koppeling een buitenproportionele inspanning.

De enige methode om een anonieme sessie aan een ingelogde sessie te koppelen is, volgens Albert Heijn, via een database query op een Bonuskaartnummer. Albert Heijn geeft aan alleen een match te kunnen maken tussen een anonieme sessie en een ingelogde sessie als allebei de sessies Bonuskaartnummer bevatten. Dit betekent dat de AH Bonuskaarthouder reeds in verband met zijn Mijn ah.nl account of AH Webwinkelinschrijving een AH Bonuskaartnummer dient op te geven. Het tot stand brengen van de betreffende koppeling tussen anonieme en ingelogde sessies betreft derhalve een theoretische mogelijkheid, en betreft geen *"redelijke mogelijkheid tot identificatie"*.

Albert Heijn geeft aan dat zij de informatievoorziening op dit punt in haar Privacy- en Cookiebeleid echter wel heeft aangepast, waarbij Anonieme Bonuskaarthouders worden gewezen op de theoretische mogelijkheid dat een anonieme sessie met Appie kan worden gekoppeld aan een sessie waarbij de Bonuskaarthouder is ingelogd. Hierbij geeft Albert Heijn ook uitdrukkelijk aan dat zij in praktijk dergelijke koppelingen niet zal maken.

Reactie CBP: Wat Albert Heijn in haar zienswijze heeft verklaard laat onverlet dat Albert Heijn over de (in)direct identificerende gegevens in haar databases beschikt om de gegevens aan elkaar te koppelen of zo nodig via tussenstappen te herleiden naar de betrokken Anonieme Bonuskaarthouder. Het CBP heeft hierboven, onder verwijzing naar het

²⁹¹ Screenshots 21 en 22 tijdens onderzoek ter plaatse van 20 april 2012 (bijlage 64 bij de reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 20 april 2012). *Kamerstukken II* 1998/99, 25 892, nr. 13, p. 2.

onderzoek ter plaatse, reeds gemotiveerd vastgesteld dat Albert Heijn redelijke mogelijkheden heeft tot identificatie van de Anonieme Bonuskaarthouders. De gegevens zijn voor Albert Heijn derhalve identificerend.

Anonieme Bonuskaart in combinatie met Air Mileskaart

Albert Heijn beschikt, indien koppeling heeft plaatsgevonden, over enerzijds ten minste het Air Mileskaartnummer en het opgegeven Anonieme Bonuskaartnummer en anderzijds doorgaans Transactiegegevens en/of Online transactiegegevens en bestellingen.

Albert Heijn schreef aanvankelijk dat het voor haar niet mogelijk is om de Anonieme Bonuskaarthouder te identificeren door de koppeling tussen de Anonieme Bonuskaart en het Air Mileskaartnummer: de NAW-gegevens behorende bij het Air Mileskaartnummer zijn slechts bekend bij de aanbieder van Air Miles, LMN en worden niet doorgegeven aan Albert Heijn.²⁹²

Vast staat dat LMN een (directe) koppeling(smogelijkheid) heeft met ten minste NAW-gegevens en geboortedatum behorende bij het Air Mileskaartnummer.²⁹³

De Anonieme Bonuskaarthouder is identificeerbaar indien zijn identiteit direct of via nadere stappen door Albert Heijn dan wel enig ander persoon redelijkerwijs, zonder onevenredige inspanning, kan worden vastgesteld.²⁹⁴ Identificatie kan ook plaatsvinden zonder dat de naam van de Anonieme Bonuskaarthouder wordt achterhaald. Vereist is slechts dat de gegevens ervoor zorgen dat hij kan worden onderscheiden van anderen. In de opinie van de Artikel 29 Werkgroep over het begrip persoonsgegevens wordt als voorbeeld genoemd de situatie waarin een unieke identificatiecode is toegewezen om verwisseling van personen in het bestand te voorkomen.²⁹⁵

Zulke unieke identificatiecodes zijn het Air Mileskaartnummer en het AH Bonuskaartnummer. Ze zijn toegewezen aan de klant om verwisseling van Air Miles spaarders en/of AH Bonuskaarthouders in de databases en bestanden van LMN en Albert Heijn te voorkomen. Het doel van de verwerking in het kader van de Air Mileskaart door Albert Heijn (het bijhouden van het aantal gespaarde Air Miles per Air Mileskaartnummer, aan de hand van het Anonieme Bonuskaarthouder) impliceert dat de Anonieme Bonuskaarthouder wordt geïdentificeerd om hem Air Miles toe te kennen. In lijn met de opinie van de Artikel 29 Werkgroep over het begrip persoonsgegevens volgt hieruit dat het aannemelijk is dat Albert Heijn beschikt over

²⁹² Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 7. Zie ook reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 24 mei 2012, p. 2.

²⁹³ LMN heeft de verwerking van persoonsgegevens, voor zover voor dit onderzoek van belang, op 30 mei 2002 gemeld bij het CBP onder nummer m1017495. Zie ook URL: https://www.airmiles.nl/airmiles/aanmelden_default.asp?action=inschrijven; URL: <http://www.airmiles.nl/airmiles/default.asp?location=home.organisatie.algemeenvoorwaarden> en URL: <http://www.airmiles.nl/airmiles/default.asp?location=home.privacy>.

²⁹⁴ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 47-49.

²⁹⁵ Zie Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 71. WP29 136. Advies 4/2007 over het begrip persoonsgegevens van 20 juni 2007, p. 14-15.

redelijkerwijs in te zetten middelen om de betrokkene te identificeren. De hierboven genoemde gegevens moeten worden beschouwd als informatie betreffende een identificeerbare persoon.²⁹⁶

Daarnaast is gebleken dat Albert Heijn de Anonieme Bonuskaarthouder, tevens Air Miles spaarder daadwerkelijk direct of indirect kan identificeren in de volgende gevallen:

- door (zelf)identificatie, bijvoorbeeld wanneer de Anonieme Bonuskaarthouder, tevens Air Miles spaarder bij het inwisselen van Air Miles in een AH filiaal zijn NAW-gegevens noemt;

In de Bestelvoorwaarden is opgemerkt over het inwisselen van Air Miles bij Albert Heijn dat *“Als u afrekent met Air Miles vraagt de caissière u om uw postcode en huisnummer. Alleen door het noemen van de combinatie van postcode en huisnummer kunt u Air Miles bij Albert Heijn verzilveren. Dit doet Albert Heijn als beveiliging. Zo weten ze zeker dat u de eigenaar bent van de Air Miles kaart. Bij het afrekenen wordt gecheckt of uw Air Miles saldo voldoende is. (...)”*²⁹⁷

- via LMN.

Daar komt bij dat het Privacy- en cookiebeleid van LMN nadrukkelijk de mogelijkheid openlaat dat het Air Mileskaartnummer in verband wordt gebracht met NAW-gegevens (omdat identificatie in sommige gevallen uitdrukkelijk de bedoeling is). Er zijn gevallen waarin LMN NAW-gegevens behorend bij het Air Mileskaartnummer aan AH zal verstrekken, bijvoorbeeld *“in het geval dat een deelnemend bedrijf waar u uw Air Miles kunt inwisselen uw gegevens nodig heeft om een door u besteld product en/of dienst te kunnen leveren en/of bevestigen”* en *“in het geval dat een deelnemend bedrijf uw gegevens nodig heeft voor het kunnen uitvoeren van klantenservice en garantie afhandeling”*.²⁹⁸

Dat deze informatieverstrekking niet zonder meer plaatsvindt, maakt dat niet anders. Ook wanneer identificatie slechts in welbepaalde gevallen mogelijk is, is sprake van persoonsgegevens.

De Anonieme Bonuskaarthouder is identificeerbaar nu zijn identiteit direct of via nadere stappen door Albert Heijn redelijkerwijs, zonder onevenredige inspanning, kan worden vastgesteld.

Zienswijze Albert Heijn: In haar zienswijze brengt Albert Heijn, zoals vermeld, naar voren dat zij ten onrechte heeft aangegeven dat identificatie in geen geval mogelijk is wanneer een Anonieme Bonuskaarthouder zijn Air Mileskaart koppelt aan zijn Anonieme Bonuskaart. Albert Heijn kan als deelnemer aan het Air Miles programma op grond van het privacybeleid van LMN in bepaalde gevallen beschikken over de contactgegevens van (Anonieme) Bonuskaarthouders. Albert Heijn geeft aan van deze mogelijkheid gebruik te maken wanneer er fraude met de Air Mileskaart wordt

²⁹⁶ WP29 136. Advies 4/2007 over het begrip persoonsgegeven van 20 juni 2007, p. 16-17.

²⁹⁷ URL:

<http://www.airmiles.nl/airmiles/default.asp?location=home.organisatie.boekingsenbeste> voorwaarden.

²⁹⁸ URL: <http://www.airmiles.nl/airmiles/default.asp?location=home.privacy>.

vermoed. Albert Heijn heeft haar informatievoorziening hierop aangepast (zie bijlage 2).²⁹⁹

Anonieme Bonuskaart in combinatie met vragen en klachten in de winkel inzake betalingen
Albert Heijn beschikt, wanneer de Anonieme Bonuskaarthouder bij het betalen van de boodschappen in een AH filiaal door de caissière zijn Anonieme Bonuskaart laat scannen en vervolgens met een betaalpas betaalt, over enerzijds het Anonieme Bonuskaartnummer en de vier cijfers van het identificatienummer van de gebruikte betaalpas en anderzijds de Transactiegegevens die staan vermeld op de kassabon (waaronder het AH filiaal, het AH Bonuskaartnummer, de gekochte artikelen en de bijbehorende bedragen, de datum en tijd waarop de transactie heeft plaatsgevonden, het transactienummer en het bijbehorende kassanummer).

De Anonieme Bonuskaarthouder is identificeerbaar indien zijn identiteit direct of via nadere stappen door Albert Heijn dan wel enig ander persoon redelijkerwijs, zonder onevenredige inspanning, kan worden vastgesteld.³⁰⁰

Albert Heijn heeft verklaard dat de informatie die is opgeslagen in het [VERTROUWELIJK: (...)] wordt gebruikt om vragen/klachten van de klant te kunnen beantwoorden/afhandelen.³⁰¹ Niet alleen beschikt Albert Heijn over de (in)direct identificerende gegevens [VERTROUWELIJK: (...)] (waaronder het AH filiaal, het Anonieme Bonuskaartnummer, de gekochte artikelen en de bijbehorende bedragen, de datum en tijd waarop de transactie heeft plaatsgevonden, het transactienummer en het bijbehorende kassanummer), ook beschikt zij over de benodigde technische faciliteiten ([VERTROUWELIJK: (...)]) om de gegevens aan elkaar te koppelen of zo nodig via tussenstappen te herleiden naar de betrokken Anonieme Bonuskaarthouder, wanneer deze zichzelf bekend maakt.³⁰² Dit brengt mee dat Albert Heijn over redelijkerwijs in te zetten middelen beschikt om de betrokkene te identificeren. Om het doeleinde van de verwerking 'vragen/klachten van de individuele klant te kunnen beantwoorden/afhandelen' te verwezenlijken, is het nodig dat de Anonieme Bonuskaarthouder om wie het gaat identificeerbaar is. De gegevensverwerking is mede gericht op identificatie, zodat de gegevens dienen te worden aangemerkt als persoonsgegevens.

Zienswijze Albert Heijn: Albert Heijn brengt in haar zienswijze naar voren dat de conclusie van het CBP in de Voorlopige bevindingen, dat dat wanneer een Anonieme Bonuskaarthouder een klacht of een vraag heeft over een betaling een koppeling gemaakt kan worden met de identificerende gegevens in het Elektronisch Journaal van de betreffende AH winkel, klopt. Albert Heijn geeft aan dat zij in de beantwoording van de vragen van het CBP over het hoofd heeft gezien dat ook Anonieme Bonuskaarthouders in de AH winkels een vraag of klacht kunnen stellen over een betaling in de winkel. In dat geval is het inderdaad mogelijk voor de medewerkers van de betreffende AH winkel om in het Elektronisch Journaal te zoeken naar de betreffende transactie. Dit doen zij aan de

²⁹⁹ Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, p. 14 e.v.

³⁰⁰ *Kamerstukken II* 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 47-49.

³⁰¹ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 24 april 2012, p. 1-2.

³⁰² (Zelf)identificatie.

hand van gegevens zoals datum, kassanummer, prijs en transactienummer. Daarnaast is het ook technisch mogelijk om te zoeken op de laatste vier cijfers van de verificatiecode van de betaling. Van deze technische mogelijkheid wordt in de praktijk geen gebruik gemaakt omdat het in bijna alle gevallen voldoende is om op datum en transactienummer te zoeken.³⁰³ Albert Heijn heeft haar nieuwe Privacy- en Cookiebeleid hierop aangepast (vgl. bijlage 2).

Gelet op het voorgaande zijn de in deze subparagraaf genoemde gegevens van Anonieme Bonuskaarthouders persoonsgegevens in de onder dit kopje 'Anonieme Bonuskaarthouder' (p. 66-73 van dit rapport) genoemde gevallen. Dit betekent dat Albert Heijn ter zake moet voldoen aan de verplichtingen uit de Wbp, waaronder de artikelen 8 (grondslag), 10 (bewaartermijn), 33 jo. 34 (informatieplicht) en 35 (inzagerecht).

2.2.3 Gegevensverwerking

Uitwerking van het wettelijk kader

Het begrip 'verwerking van persoonsgegevens' omvat het gehele proces dat een persoonsgegeven doormaakt vanaf het moment van verzamelen tot aan het moment van vernietiging.³⁰⁴ Ook het genereren van persoonsgegevens is een verwerking.³⁰⁵ Het verzamelen van gegevens hoeft niet gepaard te gaan met de vastlegging van deze gegevens.³⁰⁶ Ook volledig geautomatiseerde vormen van gegevensverwerking vormen een verwerking, zo lang (enige) invloed daarop uit kan worden geoefend.³⁰⁷

³⁰³ Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, randnummer 42 en 43.

³⁰⁴ Zie *Kamerstukken II 1997/98*, 25 892, nr. 3, p. 52.

³⁰⁵ Idem, p. 51.

³⁰⁶ Van verzameling is al sprake indien de gegevens worden verkregen en vervolgens onmiddellijk worden vernietigd. *Kamerstukken II 1997/98*, 25 892, nr. 3, p. 68.

³⁰⁷ Een telecomoperator die enkel gegevens doorvoert zonder daarop enige invloed uit te kunnen oefenen (*mere conduit*), verwerkt daarmee geen persoonsgegevens. Idem. "Zodra er enige feitelijke macht over persoonsgegevens is, is het wetsvoorstel van toepassing. Hiervoor hoeft niet altijd sprake te zijn van menselijke tussenkomst. Ook volledig geautomatiseerde vormen van verwerking kunnen onder de wettelijke regeling vallen. Cruciaal blijft dat de verwerking gepaard moet gaan met de mogelijkheid daarop (enige) invloed uit te kunnen oefenen. Niet relevant is of de invloed ook daadwerkelijk wordt uitgeoefend." Idem, p. 51-52.

Beoordeling

Er is in dit geval sprake van verwerking van persoonsgegevens. Albert Heijn heeft feitelijke macht over de persoonsgegevens. Albert Heijn verzamelt, legt vast, bewaart, raadpleegt en analyseert de persoonsgegevens en brengt deze samen en met elkaar in verband in het kader van haar offline en online AH diensten, onder meer voor het gebruik van deze gegevens om persoonlijke analyses te maken en voor het verstrekken van (gepersonaliseerde) Bonuskortingen, om de betrokkene algemeen te informeren over de producten en diensten van Albert Heijn en voor de inventarisatie en statistische analyse van het gebruik van de producten en diensten van Albert Heijn.³⁰⁸

2.2.4 Grondslag

Voor het verwerken van persoonsgegevens is een grondslag (rechtvaardigingsgrond) vereist als opgesomd in artikel 8 van de Wbp.

Artikel 8, aanhef en onder a, van de Wbp, bepaalt, voor zover voor dit onderzoek van belang: *Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien:*

*a. de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;*³⁰⁹
(...)

Artikel 1, aanhef en onder i, van de Wbp luidt: *toestemming van de betrokkene: elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.*

Uitwerking van het wettelijk kader

Van toestemming is slechts sprake indien deze 'vrij', 'specifiek' en 'geïnformeerd' is (artikel 1, aanhef en onder i, van de Wbp). 'Vrij' betekent dat de betrokkene in vrijheid zijn wil moet kunnen uiten.³¹⁰ 'Specifiek' betekent dat de wilsuiting betrekking moet hebben op een bepaalde gegevensverwerking of een beperkte categorie van gegevensverwerkingen (geen algemeen geformuleerde machtiging).³¹¹

In de opinie van de Artikel 29 Werkgroep over het begrip toestemming is daarover opgemerkt:

“Wil een toestemming specifiek zijn, dan moet zij om te beginnen begrijpelijk zijn: uit

³⁰⁸ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummers 86 en 168.

³⁰⁹ Zie ook HR 9 september 2011, LJN BQ8097 over onder andere het proportionaliteits- en subsidiariteitsvereiste bij de grondslagen, zoals bedoeld in artikel 8, aanhef en onder a tot en met e, van de Wbp. De inbreuk op de belangen van de bij de verwerking betrokkene mag niet onevenredig zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel (proportionaliteit) en het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt mag in redelijkheid niet op een andere, voor de verwerking van persoonsgegevens betrokkene minder nadelige wijze kunnen worden verwezenlijkt (subsidiariteit).

³¹⁰ *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 65.*

³¹¹ *Idem.*

de formulering van de toestemming moet duidelijk zijn dat de betrokkene precies op de hoogte is van de reikwijdte en de gevolgen van de gegevensverwerking waarvoor hij zijn toestemming geeft. De toestemming kan niet betrekking hebben op een open reeks van verwerkingactiviteiten. Met andere woorden: een toestemming is maar in een beperkte context geldig. De verschillende elementen van de verwerking moeten duidelijk worden omschreven en voor elk element is toestemming vereist. De toestemming heeft met name betrekking op de gegevens die worden verwerkt en de doeleinden waarvoor dat gebeurt. Het begrip hiervan moet zijn gebaseerd op de redelijke verwachtingen van de partijen.”³¹²

“Het feit dat het moet gaan om een “specifieke toestemming” betekent ook dat als de doeleinden waarvoor de gegevens worden verwerkt op enig moment veranderen, de gebruiker daarvan in kennis moet worden gesteld en de gelegenheid moet krijgen om al dan niet in te stemmen met die verandering. De betrokkene moet met name worden geïnformeerd over de gevolgen van een eventuele weigering.”³¹³

En:

“Een algemene toestemming zonder dat precies is aangegeven wat het doel is van de verwerking waarmee de betrokkene instemt, voldoet niet aan dit vereiste. Dat betekent dat de informatie over het doel van de verwerking niet in de algemene voorwaarden moet worden opgenomen, maar in een aparte toestemmingsclausule.”³¹⁴

‘Geïnformeerd’ betekent dat de betrokkene moet beschikken over de noodzakelijke inlichtingen voor een goede oordeelsvorming.³¹⁵ Hij moet voldoende en begrijpelijk door de verantwoordelijke worden geïnformeerd over de verschillende aspecten van de gegevensverwerking die voor hem van belang zijn.³¹⁶

In de opinie van de Artikel 29 Werkgroep over het begrip toestemming wordt aangegeven:

“Dit betekent in de praktijk dat “de betrokkene zijn toestemming geeft op basis van beoordeling en begrip van de feiten en implicaties van een wijze van handelen. De betrokkene moet op duidelijke en begrijpelijke wijze volledig en nauwkeurig worden geïnformeerd over alle relevante aspecten, en met name de aspecten die in de artikelen 10 en 11 van de richtlijn worden genoemd, zoals de aard van de te verwerken gegevens, de doeleinden van de verwerking, de ontvangers van mogelijke doorgifte van gegevens, en de rechten van de betrokkene. Dit houdt ook in dat de betrokkene zich bewust moet zijn van de gevolgen die het onthouden van zijn toestemming heeft”³¹⁷

“De wijze waarop de informatie is verstrekt (in heldere en begrijpelijke taal, zonder

³¹² WP29 187, Advies 15/2011 over de definitie van “toestemming” van 13 juli 2011, p. 20. URL: http://ec.europa.eu/justice/data-protection/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2011/wp187_nl.pdf.

³¹³ Idem, p. 22.

³¹⁴ Idem, p. 40.

³¹⁵ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 65.

³¹⁶ Idem, p. 65-66.

³¹⁷ WP29 187, Advies 15/2011 over de definitie van “toestemming” van 13 juli 2011, p. 22.

jargon, opvallend) is cruciaal bij het beoordelen van de vraag of de toestemming met kennis van zaken (informed) is gegeven. De wijze waarop de betrokkene moet worden geïnformeerd, hangt af van de context: een doorsneegebruiker moet het kunnen begrijpen.”³¹⁸

En:

“Na verloop van tijd kunnen twijfels ontstaan over de vraag of een toestemming die oorspronkelijk was gegeven op basis van voldoende informatie, nog steeds rechtsgeldig is. Mensen kunnen van mening veranderen over een eerder genomen beslissing. Daar kunnen tal van redenen voor zijn: een eerder gemaakte keuze was gewoon niet goed of de omstandigheden zijn veranderd, zoals een kind dat inmiddels een hogere leeftijd heeft bereikt.”³¹⁹

In de opinie van de Artikel 29 Werkgroep over meer geharmoniseerde bepalingen inzake informatieverstreking is opgemerkt:

“In dit advies onderschrijft de Groep het beginsel dat een kennisgeving inzake eerlijke verwerking niet in één enkel document vervat hoeft te zijn. Zolang het totaal voldoet aan de wettelijke vereisten, is het daarentegen denkbaar dat informatie aan de betrokkenen wordt verstrekt in hoogstens drie trappen (...)”³²⁰

Van ‘ondubbelzinnige’ toestemming is slechts sprake indien bij de verantwoordelijke elke twijfel is uitgesloten over de vraag of de betrokkene zijn toestemming heeft gegeven (artikel 8, aanhef en onder a, van de Wbp).³²¹ ‘Ondubbelzinnig’ betekent dat de verantwoordelijke niet mag uitgaan van toestemming indien de betrokkene geen opmerkingen maakt over de gegevensverwerking (oftewel: bij ‘toestemming’ die wordt geacht voort te vloeien uit het uitblijven van actie of het stilzwijgen van de betrokkene).³²²

In de wetsgeschiedenis bij de Wbp is daarover opgemerkt:

“Als voorbeeld noem ik algemene voorwaarden die van toepassing zijn op het sluiten van een overeenkomst. Indien in dergelijke voorwaarden wordt bepaald welke gegevens er voor welk doel en door wie verwerkt worden, wil dat nog niet automatisch zeggen dat betrokkene daartoe ondubbelzinnig zijn toestemming heeft gegeven, enkel omdat hij de betreffende overeenkomst heeft ondertekend.”³²³

In de opinie van de Artikel 29 Werkgroep is over ‘ondubbelzinnige toestemming’ verder aangegeven:

³¹⁸ Idem, p. 23.

³¹⁹ Idem.

³²⁰ WP29 100, Advies 10/2004 over meer geharmoniseerde bepalingen inzake informatieverstreking van 25 november 2004, p. 8.

URL: http://ec.europa.eu/justice/policies/privacy/docs/wpdocs/2004/wp100_nl.pdf.

³²¹ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 80.

³²² Idem, p. 66 en 67. Zie ook WP29 187, Advies 15/2011 over de definitie van “toestemming” van 13 juli 2011, p. 28 en 41.

³²³ Handelingen I 1999/2000, 34, p. 1632.

“Een “toestemming” die wordt geacht voort te vloeien uit het uitblijven van actie of het stilzwijgen van de betrokkene is normaal gesproken niet rechtsgeldig, zeker niet in een onlineomgeving. Dit speelt met name wanneer “toestemming” wordt gegeven via standaardconfiguratie-instellingen die de betrokkene moet wijzigen als hij niet wil dat zijn gegevens worden verwerkt. Dit is bijvoorbeeld het geval bij vooraf aangevinkte vakjes of bij browsers die standaard zo zijn ingesteld dat ze cookies accepteren.”³²⁴

Als de toestemming niet aan bovenstaande vereisten voldoet is zij nietig.³²⁵

Beoordeling

Albert Heijn heeft verklaard dat zij de gegevensverwerkingen in het kader van het maken van persoonlijke analyses voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen (offline en online) baseert op de verwerkingsgrondslag ondubbelzinnige toestemming.³²⁶

Albert Heijn heeft in 1998 de AH Bonuskaart geïntroduceerd. Op 1 september 2001 is de Wbp in werking getreden. Voordien gold de Wpr. Artikel 79, eerste lid, van de Wbp bepaalt dat binnen een jaar na inwerkingtreding van deze wet de gegevensverwerkingen die op dat moment reeds plaatsvonden, in overeenstemming moesten worden gebracht met de Wbp.

Ten aanzien van de grondslag ondubbelzinnige toestemming (artikel 8, aanhef en onder a, van de Wbp), geldt het navolgende. Van toestemming is, zoals vermeld, slechts sprake wanneer er een vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting is waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.

Ten aanzien van het element ‘specifiek’ in de zin van dit artikel 1, aanhef en onder i, van de Wbp merkt het CBP het volgende op.

Het (sub)doeleinde van de gegevensverwerking voor het maken van persoonlijke analyses (oftewel: ‘het aanbieden van additionele gepersonaliseerde Bonuskortingen op basis van aankoopgegevens’) is met de zinsneden ‘(informerende over/ontvangen van) persoonlijke aanbiedingen’ en ‘om u te kunnen bereiken en om te bepalen of een service of aanbieding voor u interessant kan zijn. Bijvoorbeeld (...) korting op een product dat u regelmatig koopt’ onvolledig althans onvoldoende duidelijk omschreven in het papieren registratie- en wijzigingsformulier en het onlineregistratieformulier (webformulier).³²⁷

Daar komt bij dat de verschillende elementen van de verwerking van persoonsgegevens, waaronder het verzamelen, vastleggen, bewaren, analyseren,

³²⁴ WP29 187, Advies 15/2011 over de definitie van “toestemming” van 13 juli 2011, p. 41.

³²⁵ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 67.

³²⁶ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummers 81 en 164.

³²⁷ Idem, bijlage 3 en 4.

samen- en met elkaar in verband brengen van het Persoonsgebonden Bonuskaartnummer met (Online) Transactiegegevens (aankoopgegevens) voor het maken van persoonlijke analyses, met de woorden '(informer over/ontvangen van) persoonlijke aanbiedingen' en 'om u te kunnen bereiken en om te bepalen of een service of aanbieding voor u interessant kan zijn. Bijvoorbeeld (...) korting op een product dat u regelmatig koopt' in deze documenten niet althans onvoldoende begrijpelijk zijn omschreven. Dit ook gelet op wat burgers redelijkerwijs mogen verwachten.³²⁸

Ook bij de introductie van de AH Bonuskaart in 1998 was weliswaar (al) sprake van het aanbieden van gepersonaliseerde Bonuskortingen op basis van aankoopgegevens (zie ook de melding bij het CBP onder nummer m1062641 (versienummers 1.0 en 2.0) waarin wordt genoemd *"De AH Bonus Kaarthouder (eventueel individueel op basis van zijn koopgedrag) informeren over de producten, diensten en voordelen, die door of via Albert Heijn worden aangeboden"* en *"Analyses op niveau van (groepen) van klanten"* respectievelijk *"De AH Bonus Kaarthouder (eventueel individueel op basis van zijn koopgedrag) informeren over de producten en diensten, die door of via Albert Heijn on- danwel offline worden aangeboden, alsmede voordelen en kortingen te kunnen verstrekken"*. Niettemin heeft de AH Bonuskaart tot 2010 als het ware als 'toonpas' gediend. Nu de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt door Mijn Bonus zijn veranderd met de introductie van gepersonaliseerde marketingactiviteiten, had de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder niet alleen daarvan in kennis moeten worden gesteld maar ook expliciet de gelegenheid moeten krijgen om (al dan niet) in te stemmen met die verandering (opt-in).³²⁹

De informatie over het doel van de verwerking moet niet worden opgenomen in bijvoorbeeld algemene voorwaarden, maar in de afzonderlijke toestemmingsclausule.³³⁰ De toestemmingsvraag 'Ik wil wel/niet door Albert Heijn op de hoogte worden gehouden van nieuws, persoonlijke aanbiedingen en speciale services voor Bonuskaarthouders'³³¹ respectievelijk 'Albert Heijn mag mij informatie (zoals nieuws, persoonlijke aanbiedingen) toesturen'³³² is onvoldoende specifiek. Hieruit volgt dat niet voor elk verwerkingselement toestemming is verkregen.³³³

(Ook) het oude privacybeleid bevat geen volledige informatie over het doeleinde van de gegevensverwerking. In het privacybeleid is als doeleinde van de gegevensverwerking genoemd 'voor het verstrekken van (eventueel op basis van uw aankopen) kortingen en voordelen'.³³⁴

Albert Heijn geeft aan dat, gezien de context waarin uitgifte van de AH Bonuskaart en eventuele registratie daarvan plaatsvindt (bijvoorbeeld een klant die er bij het afrekenen

³²⁸ Idem.

³²⁹ WP29 187, Advies 15/2011 over de definitie van "toestemming" van 13 juli 2011, p. 22.

³³⁰ Idem, p. 40.

³³¹ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 47 en bijlage 3 bij deze reactie.

³³² Idem, randnummer 58 en bijlage 4 bij deze reactie.

³³³ WP29 187, Advies 15/2011 over de definitie van "toestemming" van 13 juli 2011, p. 20.

³³⁴ URL: <http://www.ah.nl/artikel?trg=bonus/article.bonuskaartvoorwaarden> (webpagina toegankelijk tot 25 juni 2012).

van zijn boodschappen achter komt niet over een AH Bonuskaart te beschikken en er direct een afhaalt), noodzaakt tot een beknopte weergave van het privacybeleid met een doorverwijzing naar het uitgebreide(re) oude privacybeleid AH Bonuskaart. Albert Heijn verwijst in dat verband naar de opinie van de Artikel 29 Werkgroep over meer geharmoniseerde bepalingen inzake informatieverstrekking over informatieverstrekking in ten hoogste drie trappen.³³⁵

Zoals vermeld, dienen de verschillende elementen van de verwerking in de toestemmingsvraag voldoende duidelijk te zijn omschreven. Het CBP neemt verder mee dat ook een korte kennisgeving ten minste onder andere de doeleinden van de verwerking moet noemen.³³⁶

Ten aanzien van de privacybepaling uit de Algemene voorwaarden ah.nl, AH Wijdomein, AH Fotoservice, AH Telecom en Appie die onder meer luidt *“de bestanden van onze webwinkels kunnen ook worden gebruikt voor het maken van statistische en persoonlijke analyses, onder andere voor het maken van aanbiedingen”* geeft Albert Heijn aan deze te schrappen uit de algemene voorwaarden en in een afzonderlijke privacyverklaring te vatten (niet in de toestemmingsclausule).³³⁷

Op basis van de hier voorgaande constatering is uit het papieren registratie- en wijzigingsformulier en het onlineregistratieformulier (webformulier) onvoldoende duidelijk gebleken wat de gegevensverwerking behelsde. Daardoor is de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder niet in staat gesteld de reikwijdte en de gevolgen van de gegevensverwerking(en) waarvoor hij toestemming geeft, te overzien.

Ten aanzien van het element ‘geïnformeerd’ in de zin van artikel 1, aanhef en onder i, van de Wbp merkt het CBP het volgende op.

De verschillende elementen van de verwerking van persoonsgegevens, waaronder het verzamelen, vastleggen, bewaren, analyseren, samen- en met elkaar in verband brengen van het Persoonsgebonden Bonuskaartnummer met (Online) Transactiegegevens (aankoopgegevens) voor het maken van persoonlijke analyses, waren niet althans onvoldoende begrijpelijk omschreven in het papieren registratie- en wijzigingsformulier, het online registratieformulier, het oude privacybeleid, de webpagina ah.nl/bonuskaart en de Mijn Bonus brief van op of rond 3 januari 2012, met de woorden: ‘(informerende over/ontvangen van) persoonlijke aanbiedingen’, ‘om u te kunnen bereiken en om te bepalen of een service of aanbieding voor u interessant kan zijn. Bijvoorbeeld (...) korting op een product dat u regelmatig koopt’, ‘voor het verstrekken van (eventueel op basis van uw aankopen) kortingen en voordelen’ en ‘persoonlijke Bonusaanbiedingen, speciaal voor u geselecteerd’.³³⁸ Zo is niet duidelijk

³³⁵ WP29 100, Advies 10/2004 over meer geharmoniseerde bepalingen inzake informatieverstrekking van 25 november 2004.

³³⁶ Idem, p. 8.

³³⁷ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 132 en bijlage 21 bij deze reactie.

³³⁸ Idem, randnummers 56, 61, bijlage 3, 4, 6 en 7 bij deze reactie. URL: <http://www.ah.nl/artikel?trg=bonus/article.bonuskaartvoorwaarden> (webpagina toegankelijk tot 25 juni 2012).

dat de persoonsgegevens worden geanalyseerd, samen- en met elkaar in verband worden gebracht, en welke gegevens het betreffen.

De verschillende informatiebronnen hanteerden daarnaast wisselende en niet eenduidige terminologie.

Het oude privacybeleid verschaftte informatie over het aanbieden van ‘kortingen en voordelen’, wat kan worden gelezen als algemene kortingen en aanbiedingen. Uit de zinsnede *“Ook verwerkt AH de boodschappengegevens /aankoopgegevens die vermeld staan op uw kassabon, welke worden verzameld door middel van uw gebruik van de AH Bonuskaart”* in het uitgebreide(re) privacybeleid bleek echter niet althans onvoldoende concreet welke categorieën van persoonsgegevens worden verwerkt, welke verwerkingen van persoonsgegevens plaatsvinden en voor welke doeleinden de persoonsgegevens worden verwerkt (te weten: het verzamelen, vastleggen, bewaren, analyseren, samen- en met elkaar in verband brengen van het Persoonsgebonden Bonuskaartnummer met (Online) Transactiegegevens, zoals het AH filiaal, de gekochte artikelen en de bijbehorende bedragen, en de datum en tijd waarop de transactie heeft plaatsgevonden voor het doeleinde van het maken van persoonlijke analyses en het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen).

Het papieren registratie- en wijzigingsformulier en de website ah.nl/bonuskaart bevatten informatie over ‘persoonlijke aanbiedingen’ en ‘korting(en)’.³³⁹ Daarbij werd echter niet vermeld op welke wijze de persoonsgegevens door Albert Heijn werden verwerkt om persoonlijke aanbiedingen en kortingen mogelijk te maken, zoals het maken van persoonlijke analyses.

In de Algemene voorwaarden ah.nl, AH Wijndomein, AH Fotoservice, AH Telecom en Appie wordt de klant wel geïnformeerd over *“het maken van (...) persoonlijke analyses onder andere voor het maken van aanbiedingen”*. Deze begrippen zijn niet nader toegelicht. Over het maken van persoonlijke analyses voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen door Albert Heijn in het kader van Appie diensten heeft Albert Heijn in het geheel geen informatie verstrekt.

De webpagina ‘Bonus’ vermeldde slechts dat als de AH Bonuskaarthouder zijn AH Bonuskaartnummer invult hij precies weet welke van zijn favoriete producten in de Bonus zijn. De Persoonsgebonden Bonuskaarthouder kan uit bovengenoemde zinsnede echter niet afleiden wat er feitelijk met zijn persoonsgegevens gebeurt.

Ten slotte was de informatie fragmentarisch aangeboden, in de hierna genoemde vijf documenten: het papieren registratie- en wijzigingsformulier, het online registratieformulier, het oude privacybeleid, de webpagina ah.nl/bonuskaart en de Mijn Bonus brief van op of rond 3 januari 2012.

Op basis van de hier voorgaande constatering heeft het CBP vastgesteld dat het papieren registratie- en wijzigingsformulier, het online registratieformulier, het oude privacybeleid, de webpagina ah.nl/bonuskaart en de Mijn Bonus brief van op of rond

³³⁹ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 56, bijlage 3 en 4.

3 januari 2012 onvoldoende begrijpelijke informatie hebben gegeven over de verschillende aspecten van de gegevensverwerking, onder andere de elementen van de verwerking, waaronder het verzamelen, vastleggen, bewaren, analyseren, samen- en met elkaar in verband brengen van het Persoonsgebonden Bonuskaartnummer met (Online) Transactiegegevens (aankoopgegevens) voor het maken van persoonlijke analyses, en de categorieën van verwerkte persoonsgegevens. Er was derhalve geen sprake van duidelijke, volledige, begrijpelijke en nauwkeurige informatie in de zin van artikel 8, aanhef en onder a, jo. artikel 1, aanhef en onder i, van de Wbp.

Albert Heijn heeft, voorafgaand aan de Voorlopige bevindingen, al verklaard dat zij, het geheel overziend, concludeert dat de door haar verstrekte informatie aan AH Bonuskaarthouders ter zake van de verwerking van persoonsgegevens voor verbetering vatbaar is.³⁴⁰ Albert Heijn heeft haar informatievoorziening inmiddels aangepast en uitgebreid.³⁴¹

Ten aanzien van het element ‘ondubbelzinnig’ in de zin van artikel 8, aanhef en onder a, van de Wbp merkt het CBP het volgende op.

Albert Heijn heeft verklaard dat een opt-in is gevraagd middels een online registratieformulier, waarop het vakje ‘Ja’ al was aangevinkt.³⁴² Van ‘ondubbelzinnige toestemming’ is, zoals vermeld, slechts sprake indien elke twijfel is uitgesloten over de vraag of de betrokkene zijn toestemming heeft gegeven.³⁴³ Dit betekent dat de verantwoordelijke niet mag uitgaan van toestemming indien de betrokkene geen opmerkingen maakt over de gegevensverwerking (oftewel: bij ‘toestemming’ die wordt geacht voort te vloeien uit het uitblijven van actie of het stilzwijgen van de betrokkene).³⁴⁴ In de opinie van de Artikel 29 Werkgroep over het begrip toestemming wordt als voorbeeld genoemd van het uitblijven van actie of het stilzwijgen van de betrokkene: *“met name wanneer “toestemming” wordt gegeven via standaardconfiguratie-instellingen die de betrokkene moet wijzigen als hij niet wil dat zijn gegevens worden verwerkt. Dit is bijvoorbeeld het geval bij vooraf aangevinkte vakjes of bij browsers die standaard zo zijn ingesteld dat ze cookies accepteren.”*³⁴⁵ Ten aanzien van aldus verkregen ‘toestemming’ geldt dat deze niet voldoet aan de criteria uit artikel 8, aanhef en onder a, jo. artikel 1, aanhef en onder i, van de Wbp. Albert Heijn had, voorafgaand aan de Voorlopige bevindingen, ook zelf met zoveel woorden verklaard dat zij zich thans realiseerde dat doordat het vakje al was aangevinkt de toestemming voor het doen van persoonlijke aanbiedingen niet goed was vormgegeven.³⁴⁶ Dit is daarop op de website gewijzigd in die zin dat het vakje niet langer vooraf is aangevinkt.³⁴⁷

³⁴⁰ Idem, randnummer 170. Zie o.a. idem, randnummers 54, 132 en 149.

³⁴¹ Het CBP heeft deze vernieuwde informatievoorziening in het kader van dit onderzoek niet beoordeeld.

³⁴² Idem, randnummer 58.

³⁴³ *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 80.*

³⁴⁴ Idem, p. 66 en 67. Zie ook WP29 187, Advies 15/2011 over de definitie van “toestemming” van 13 juli 2011, p. 28 en 41.

³⁴⁵ WP29 187, Advies 15/2011 over de definitie van “toestemming” van 13 juli 2011, p. 41.

³⁴⁶ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 58.

URL: <https://ahbonuskaart.ahdm.nl/Default.aspx?code=IN04BK01>.

³⁴⁷ Zie voetnoot 221.

De eerdere privacyverklaring van Albert Heijn bepaalde overigens: *“Indien deze algemene voorwaarden veranderen, verklaart u zich akkoord met de toepassing van deze voorwaarden door het voortzetten van het gebruik van de AH Bonuskaart.”*³⁴⁸ Van ‘ondubbelzinnige toestemming’ is slechts sprake indien elke twijfel is uitgesloten over de vraag of de betrokkene zijn toestemming heeft gegeven.³⁴⁹ Met deze ‘toestemming’ blijft de onzekerheid over de vraag of de AH Bonuskaarthouder met het voortzetten van het gebruik van zijn Bonuskaart werkelijk tot uiting heeft willen brengen dat hij met het gewijzigd gebruik instemt, voortbestaan. Dit verdraagt zich niet met de vereiste ondubbelzinnigheid. Albert Heijn mag immers niet uitgaan van toestemming indien de betrokkene geen opmerkingen maakt over de gegevensverwerking (oftewel: bij ‘toestemming’ die wordt geacht voort te vloeien uit het uitblijven van actie of het stilzwijgen van de betrokkene).³⁵⁰

Ten slotte is het CBP van oordeel dat Albert Heijn de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder in casu opnieuw om toestemming had moeten vragen voor het maken van persoonlijke analyses voor het doen van persoonlijke aanbiedingen. Het CBP neemt daarbij in aanmerking dat het registreren van een AH Bonuskaart mogelijk is vanaf 1998. Tot 2010 heeft Albert Heijn alleen maar algemene kortingen en aanbiedingen verstrekt aan de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder. In 2010 is gestart met het benaderen van Persoonsgebonden Bonuskaarthouders op basis van koopgedrag, via post en e-mail. Gelet op het ruime tijdsverloop en de gewijzigde werkwijze van algemene naar gepersonaliseerde marketingactiviteiten, mag Albert Heijn in redelijkheid niet verwachten dat eerder verkregen (stilzwijgende) toestemming van de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder, voor zover daar al sprake van zou zijn, nog steeds geldig is. Albert Heijn heeft zelf ook met zoveel woorden verklaard dat zij zich inmiddels heeft gerealiseerd dat de eerdere informatie en opt-in (ten tijde van registratie van de AH Bonuskaart) en de introductie van Mijn Bonus in tijd te ver uit elkaar hebben gelegen.³⁵¹

Mijn Bonus is medio februari 2012 stopgezet, mede naar aanleiding van dit onderzoek van het CBP. Albert Heijn heeft toegezegd de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder alsnog adequaat te informeren en (opnieuw) een opt-in te vragen, voordat deze activiteit door Albert Heijn wordt hervat. In reactie op de Voorlopige Bevindingen heeft Albert Heijn verklaard dat zij ervoor heeft gekozen om voor (her)introductie van het Mijn Bonusprogramma een algehele opt-in te vragen. Albert Heijn heeft het voornemen begin 2013 op basis van de hernieuwde informatie opnieuw toestemming te vragen voor deelname aan Mijn bonus. Nadere informatie (naast het nieuwe Privacy- en Cookiebeleid van Albert Heijn) waaruit blijkt wanneer en op welke wijze de betrokkenen worden geïnformeerd over de verwerking van persoonsgegevens in het kader van Mijn Bonus en de wijze waarop de betrokkenen expliciet om toestemming wordt gevraagd, is niet van Albert Heijn ontvangen (en dus ook niet door het CBP beoordeeld).

³⁴⁸ URL:

<http://web.archive.org/web/20100404151923/http://www.ah.nl/artikel?trg=bonus/article.bonuskaartvoorwaarden>.

³⁴⁹ *Kamerstukken II* 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 80.

³⁵⁰ Idem, p. 66 en 67. Zie ook WP29 187, Advies 15/2011 over de definitie van “toestemming” van 13 juli 2011, p. 28 en 41.

³⁵¹ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummer 31.

Nu van ondubbelzinnige toestemming niet is gebleken en Albert Heijn ook geen andere grondslag had voor de in deze subparagraaf genoemde gegevensverwerking(en) voor het doeleinde van het maken van persoonlijke analyses voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen, heeft Albert Heijn in strijd gehandeld met artikel 8 van de Wbp.

Albert Heijn geeft aan de bestanden met uitkomstwaarden voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen (dat wil zeggen: producten die het beste aansluiten op de bekende aankoopgegevens van de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder) te hebben vernietigd. Albert Heijn heeft verklaard in het kader van de medewerkingsplicht van Albert Heijn te hebben besloten de bestanden waarop uiteindelijk een gepersonaliseerde marketing mailing werd gedaan van de pilots in 2010 en 2011 ([VERTROUWELIJK: (...)]) te bewaren, zij het dat deze bestanden volgens Albert Heijn waren afgeschermd voor alle medewerkers van Albert Heijn (inclusief de [VERTROUWELIJK: (...)], pas na toegangsautorisatie zal een [VERTROUWELIJK: (...)] daartoe toegang worden gegeven). Albert Heijn heeft toegezegd zodra het onderzoek van het CBP zal zijn afgerond, deze bestanden onomkeerbaar te verwijderen.

Ten aanzien van de mailbestanden van de pilots in 2010 en 2011 ([VERTROUWELIJK: (...)]) geldt dat nu Albert Heijn niet mocht beschikken over de achterliggende persoonsgegevens (het Persoonsgebonden Bonuskaartnummer, NAW-gegevens en/of e-mailadres en aankoopgegevens), het Albert Heijn ook niet was toegestaan om deze gegevens naderhand te raadplegen, te analyseren, samen- en met elkaar in verband te brengen, in mailbestanden vast te leggen en te bewaren.

Nu Albert Heijn heeft verklaard dat de betreffende mailbestanden onomkeerbaar zijn verwijderd en elke vorm van persoonlijke analyses is stopgezet, concludeert het CBP dat de eerdere geconstateerde overtreding van artikel 8 van de Wbp ten aanzien van deze bewaarde mailbestanden inmiddels is beëindigd en dat Albert Heijn op dat punt niet langer in strijd handelt met artikel 8 van de Wbp.

2.2.5 Informatieplicht

Artikel 33, eerste tot en met derde lid, van de Wbp bepaalt:

- 1. Indien persoonsgegevens worden verkregen bij de betrokkene, deelt de verantwoordelijke vóór het moment van de verkrijging de betrokkene de informatie mede, bedoeld in het tweede en derde lid, tenzij de betrokkene daarvan reeds op de hoogte is.*
- 2. De verantwoordelijke deelt de betrokkene zijn identiteit en de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd, mede.*
- 3. De verantwoordelijke verstrekt nadere informatie voor zover dat gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij worden verkregen of het gebruik dat ervan wordt gemaakt, nodig is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen.*

Artikel 34, eerste en tweede lid, van de Wbp bepaalt dat: *indien persoonsgegevens worden verkregen op een andere wijze dan bij de betrokkene, de verantwoordelijke de betrokkene zijn identiteit en de doeleinden van de verwerking, mededeelt, tenzij de betrokkene daarvan reeds op de hoogte is:*

- a. op het moment van vastlegging van hem betreffende gegevens, of
b. wanneer de gegevens bestemd zijn om te worden verstrekt aan een derde, uiterlijk op het moment van de eerste verstrekking.*

De verantwoordelijke verstrekt nadere informatie voor zover dat gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij worden verkregen of het gebruik dat ervan wordt gemaakt, nodig is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen, tenzij de betrokkene daarvan reeds op de hoogte is (artikel 34, derde jo. eerste lid, van de Wbp).

Uitwerking van het wettelijk kader

Artikel 33 van de Wbp beschrijft de situatie dat de gegevens worden verkregen bij de betrokkene zelf, bijvoorbeeld wanneer hij aan de hand van een formulier gegevens over zichzelf moet invullen voor een bepaald doel.³⁵²

Artikel 34 van de Wbp regelt een informatieplicht voor de situatie dat de persoonsgegevens op een andere wijze worden verkregen dan bij de betrokkene, dus buiten de betrokkene om, hetzij bij derden, hetzij door eigen observatie, bijvoorbeeld naar aanleiding van het gebruik van een netwerk in beheer van de verantwoordelijke.³⁵³

Deze bepalingen vormen een uitwerking van het transparantiebeginsel en het in artikel 6 van de Wbp neergelegde beginsel van 'fair processing'.³⁵⁴ De verplichting van de verantwoordelijke om op eigen initiatief de betrokkene op de hoogte te stellen van het bestaan van de gegevensverwerking is een belangrijk instrument om het gegevensverkeer transparant te maken.³⁵⁵ De betrokkene is in staat te volgen hoe gegevens over hem worden verwerkt en bepaalde vormen van verwerking of onrechtmatig gedrag van de verantwoordelijke jegens hem in rechte aan te vechten.³⁵⁶

Artikel 33 en 34 van de Wbp gaan er vanuit dat er geen onderzoeksplicht van de betrokkene is.³⁵⁷

Beoordeling

Het CBP heeft in subparagraaf 2.2.2 van dit rapport (p. 58 e.v.) beoordeeld dat de gegevens die Albert Heijn verwerkt van Anonieme Bonuskaarthouders (doorgaans) persoonsgegevens zijn in het geval van gebruik van een Anonieme Bonuskaart, in combinatie met:

- een Mijn ah.nl account en/of gebruik van de AH Boodschappen webwinkel
- een Mijn ah.nl account en gebruik van Appie

³⁵² Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 149.

³⁵³ Idem, p. 149-150.

³⁵⁴ Idem, p. 149.

³⁵⁵ Idem.

³⁵⁶ Idem.

³⁵⁷ Idem, p. 150.

- een Air Mileskaart
- vragen en klachten in de winkel inzake betalingen

Dit betekent dat Albert Heijn ter zake moet voldoen aan de verplichtingen uit de Wbp, waaronder de artikelen 33 jo. 34 (informatieplicht). Albert Heijn dient vóór het moment van de verkrijging van de persoonsgegevens verplicht of optioneel door de Anonieme Bonuskaarthouder ingevulde/opgegeven persoonsgegevens (of: uiterlijk op het moment van vastlegging in geval van (automatisch) door Albert Heijn gegenereerde persoonsgegevens) haar identiteit en de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd mede te delen, evenals nadere informatie over bijvoorbeeld de categorieën van verwerkte persoonsgegevens en de bewaartermijn, voor zover dat gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij worden verkregen of het gebruik dat ervan wordt gemaakt, nodig is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen.³⁵⁸

Ten aanzien van het mededelen van haar identiteit in de zin van deze artikelen 33 jo. 34 van de Wbp, geldt het volgende.

In het papieren registratie- en wijzigingsformulier, het online registratieformulier, het oude respectievelijk nieuwe privacybeleid werd vermeld:

“De door u verstrekte gegevens, zullen door Albert Heijn B.V. worden verwerkt in overeenstemming met het privacybeleid AH Bonuskaart. (...)”³⁵⁹

“De door u verstrekte gegevens zullen door Albert Heijn B.V. worden verwerkt in overeenstemming met het Privacybeleid AH Bonuskaart.”³⁶⁰

“De persoonsgegevens die u ons verstrekt via het AH Bonuskaart registratie- en wijzigingsformulier of die u via de websites betreffende de AH Bonuskaart aan ons opgeeft, worden door Albert Heijn B.V. (“AH”) verwerkt. (...) Ten aanzien van deze verwerking van persoonsgegevens is AH, gevestigd te Zaandam aan de Provincialeweg 11, 1506 MA te Zaandam en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 35012085, de verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens. (...)”³⁶¹

En:

“Dit is het privacybeleid van Albert Heijn B.V. (“Albert Heijn”). Dit privacybeleid verschaft informatie over de gegevens die we verwerken van de klanten en gebruikers van onze Albert Heijn winkels, websites, webwinkels en andere diensten, zoals mobiele applicaties waaronder de Appie app voor je mobiele telefoon. (...) Albert Heijn B.V. gevestigd aan de Provincialeweg 11, 1506 MA te Zaandam is de verantwoordelijke voor

³⁵⁸ Vgl. Last onder dwangsom NS Groep N.V. CBP 9 juni 2011, z2011-00057. URL: http://www.cbpweb.nl/downloads_pb/pb_20110726_OV-chip_LOD_NS.pdf.

³⁵⁹ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, bijlage 3.

³⁶⁰ Idem, bijlage 4 en URL: <https://ahbonuskaart.ahdm.nl/Default.aspx?code=IN04BK01>.

³⁶¹ URL: <http://www.ah.nl/artikel?trg=bonus/article.bonuskaartvoorwaarden> (webpagina toegankelijk tot 25 juni 2012).

de verwerking van persoonsgegevens zoals beschreven in dit privacybeleid. (...)".³⁶²

Albert Heijn deelde de Anonieme Bonuskaarthouder aldus vóór het moment van de verkrijging van zijn persoonsgegevens (of: uiterlijk op het moment van vastlegging in geval van (automatisch) door Albert Heijn gegenereerde persoonsgegevens) haar identiteit mede.

Ten aanzien van het mededelen van de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd in de zin van artikel 33 jo. 34 van de Wbp, geldt het volgende.

Albert Heijn deelde de Anonieme Bonuskaarthouder via het oude en nieuwe privacybeleid vóór het moment van de verkrijging van zijn persoonsgegevens (of: uiterlijk op het moment van vastlegging in geval van (automatisch) door Albert Heijn gegenereerde persoonsgegevens) als doeleinde mede: 'voor het inventariseren en analyseren van het gebruik van onze producten en diensten; en behoefte van statistische analyses'³⁶³ en 'voor het doen van statistisch onderzoek naar trends in het aankoopgedrag van onze klanten'.³⁶⁴

Ten aanzien van nadere informatie over de categorieën van verwerkte persoonsgegevens en de bewaartermijn, voor zover dat nodig is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen in de zin van artikel 33 jo. 34 van de Wbp, geldt het volgende.

De ratio van de informatieplicht is, zoals vermeld, dat de burger in staat moet zijn te volgen hoe gegevens over hem worden verwerkt en bepaalde vormen van verwerking of onrechtmatig gedrag van de verantwoordelijke in rechte aan te vechten.³⁶⁵

In het oude privacybeleid en bijvoorbeeld binnen Appie, op de webpagina 'Mijn aankopen' werd (impliciet) vermeld dat van Bonuskaarthouders aankoopgegevens worden geregistreerd (het online registratieformulier geeft daarover geen informatie):

*"Ook verwerkt AH de boodschappengegevens /aankoopgegevens die vermeld staan op uw kassabon, welke worden verzameld door middel van uw gebruik van de AH Bonuskaart."*³⁶⁶

³⁶² Brief Albert Heijn aan het CBP van 14 juni 2012, bijlage 69, p. 1. URL: <http://www.ah.nl/privacy> (webpagina toegankelijk vanaf 25 juni 2012).

³⁶³ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, bijlage 7 en URL: <http://www.ah.nl/artikel?trg=bonus/article.bonuskaartvoorwaarden> (webpagina toegankelijk tot 25 juni 2012).

³⁶⁴ Zie o.a. brief Albert Heijn aan het CBP van 14 juni 2012, bijlage 69, p. 1-3. URL: <http://www.ah.nl/privacy> (webpagina toegankelijk vanaf 25 juni 2012).

³⁶⁵ *Kamerstukken II* 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 149.

³⁶⁶ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, bijlage 7 en URL: <http://www.ah.nl/artikel?trg=bonus/article.bonuskaartvoorwaarden> (webpagina toegankelijk tot 25 juni 2012). Zie ook voetnoot 157.

Albert Heijn informeerde Anonieme Bonuskaarthouders via het papieren registratie- en wijzigingsformulier, het online registratieformulier en het oude privacybeleid niet (tijdig) over de categorieën van verwerkte persoonsgegevens (naast aankoopgegevens), de elementen van de verwerking (waaronder het raadplegen, analyseren, samen- en met elkaar in verband brengen van het Anonieme Bonuskaartnummer met (Online) Transactiegegevens (aankoopgegevens) voor bijvoorbeeld inventarisatie en statistische analyse van het gebruik van de producten en diensten van Albert Heijn), en de bewaartermijn.³⁶⁷

Gelet op de omstandigheden waaronder de persoonsgegevens worden verkregen (te weten: dat onopgemerkt gegevens omtrent betrokkenen worden vergaard en verwerkt, met behulp van automatische procedures voor gegevensvergarings³⁶⁸) en het gebruik dat ervan wordt gemaakt, is het nodig dat Albert Heijn de betrokkenen nadere informatie verstrekt over de categorieën van verwerkte persoonsgegevens en de bewaartermijn om tegenover de betrokkenen een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen.³⁶⁹ In het papieren registratie- en wijzigingsformulier, het online registratieformulier en het oude privacybeleid werd hierover door Albert Heijn niet althans onvoldoende geïnformeerd.

Albert Heijn heeft, voorafgaand aan het rapport van voorlopige bevindingen van het CBP, ten aanzien van gebruik van een Anonieme Bonuskaart, in combinatie met gebruik van de AH Boodschappen webwinkel en ten aanzien van vragen en klachten in de winkel inzake betalingen, in een nieuw privacybeleid vermeld dat de Anonieme Bonuskaart dan *“strikt genomen niet langer meer “anoniem” is*”. Naar aanleiding van het rapport van voorlopige bevindingen heeft Albert Heijn haar informatievoorziening over gebruik van een Anonieme Bonuskaart, in combinatie met een Mijn ah.nl account, bepaald gebruik van Appie, en koppeling met een Air Mileskaart aangepast. In haar nieuwe Privacy- en Cookiebeleid maakt Albert Heijn duidelijk dat de Anonieme Bonuskaarthouder (ook) in de hiervoor genoemde gevallen zijn anonieme status verliest en welke categorieën van gegevens Albert Heijn in dat geval verwerkt. Hierdoor handelt Albert Heijn niet langer in strijd met artikel 33 jo. 34 van de Wbp.

Albert Heijn heeft in haar nieuwe Cookie- en Privacybeleid passages opgenomen (zie bijlage 2) waarin de Anonieme Bonuskaarthouders (nader) worden geïnformeerd over de categorieën van verwerkte persoonsgegevens en de bewaartermijn om tegenover de betrokkenen een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen. Het gaat hierbij om gegevens die worden verwerkt bij het gebruik van de Anonieme Bonuskaart in combinatie met:

- een Mijn ah.nl account en/of gebruik van de AH Boodschappen webwinkel
- een Mijn ah.nl account en gebruik van Appie
- een Air Mileskaart
- vragen en klachten in de winkel inzake betalingen

Doordat Albert Heijn de Anonieme Bonuskaarthouders thans voldoende duidelijk en tijdig nader informeert over de gevallen waarin de Anonieme Bonuskaart niet

³⁶⁷ Zie subparagraaf 2.1.5 van dit rapport, p. 33 e.v.

³⁶⁸ Vgl. *Kamerstukken II 1997/98*, 25 892, nr. 3, p. 78.

³⁶⁹ Zie voetnoot 396.

anoniem is (dat wil zeggen: er sprake is van verwerking van persoonsgegevens in de zin van de Wbp) alsmede de categorieën van verwerkte persoonsgegevens teneinde tegenover de betrokkenen een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen, handelt Albert Heijn niet meer in strijd met artikel 33 jo. 34 van de Wbp.

2.2.6 Inzagerecht

Uitwerking van het wettelijk kader

Artikel 35, eerste en tweede lid, van de Wbp luidt:

- 1. De betrokkene heeft het recht zich vrijelijk en met redelijke tussenpozen tot de verantwoordelijke te wenden met het verzoek hem mede te delen of hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt. De verantwoordelijke deelt de betrokkene schriftelijk binnen vier weken mee of hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.*
- 2. Indien zodanige gegevens worden verwerkt, bevat de mededeling een volledig overzicht daarvan in begrijpelijke vorm, een omschrijving van het doel of de doeleinden van de verwerking, de categorieën van gegevens waarop de verwerking betrekking heeft en de ontvangers of categorieën van ontvangers, alsmede de beschikbare informatie over de herkomst van de gegevens.*

Beoordeling

Albert Heijn behandelt inzageverzoeken van Persoonsgebonden en Anonieme Bonuskaarthouders.

Albert Heijn schreef geen inzageverzoeken van Anonieme Bonuskaarthouders te honoreren, omdat zij niet zou beschikken over NAW-gegevens van Anonieme Bonuskaarthouders (niet kan verifiëren of de verzoeker om inzage de betreffende Anonieme Bonuskaarthouder is)³⁷⁰, behalve in geval van bijvoorbeeld vragen en klachten in de AH-winkel.³⁷¹

De gegevens die Albert Heijn verwerkt van Anonieme Bonuskaarthouders zijn (doorgaans) persoonsgegevens in het geval van gebruik van een Anonieme Bonuskaart, in combinatie met:

- een Mijn ah.nl account en/of gebruik van de AH Boodschappen webwinkel
- een Mijn ah.nl account en gebruik van Appie
- een Air Mileskaart
- vragen en klachten in de winkel inzake betalingen³⁷²

Zo beschikt Albert Heijn in het geval van gebruik van een Anonieme Bonuskaart door de Anonieme Bonuskaarthouder, in combinatie met een Mijn ah.nl account en/of gebruik van de AH Boodschappen webwinkel over bijvoorbeeld het Anonieme Bonuskaartnummer, naam, adres- en woonplaatsgegevens (in het kader van een Mijn

³⁷⁰ Reactie Albert Heijn op verzoek om inlichtingen van 21 maart 2012, randnummers 38 en 194.

³⁷¹ Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, p. 59.

³⁷² Zie subparagraaf 2.2.2 van dit rapport, p. 58 e.v.

ah.nl account: alleen indien opgegeven), e-mailadres en - in het kader van gebruik van de AH Boodschappen webwinkel - geboortedatum en telefoonnummer.³⁷³

Albert Heijn heeft verklaard bereid te zijn ook te voldoen aan inzageverzoeken van Anonieme Bonuskaarthouders van wie zij over identificerende gegevens beschikt. Albert Heijn heeft inmiddels haar Privacy- en Cookiebeleid en haar inzagebeleid daarop aangepast (vgl. bijlage 2).³⁷⁴ Het CBP concludeert dat de wijzigingen in het inzagebeleid ertoe leiden dat Albert Heijn thans aan zowel Persoonsgebonden Bonuskaarthouders als Anonieme Bonuskaarthouders waarvan Albert Heijn over identificerende gegevens beschikt, op verzoek inzage verleent. Hierdoor handelt Albert Heijn niet langer in strijd met artikel 35 Wbp.

³⁷³ Zie hierover de kopjes 'Anonieme Bonuskaart in combinatie met Mijn ah.nl account' en 'Anonieme Bonuskaarthouder in combinatie met gebruik van de AH Boodschappen webwinkel', p. 67-68.

³⁷⁴ Zienswijze Albert Heijn van 10 augustus 2012, p. 59 en 61, alsmede bijlagen 69a en 75.

3. CONCLUSIES

Anonieme Bonuskaart

Van Persoonsgebonden en Anonieme Bonuskaarthouders legt Albert Heijn - gekoppeld aan het unieke AH Bonuskaartnummer - aankoopgegevens vast in de Albert Heijn systemen, zoals het AH filiaal, de gekochte artikelen en bijbehorende bedragen en de datum en tijd waarop de transactie heeft plaatsgevonden.

Van de in totaal ongeveer [VERTROUWELIJK: (...)] door Albert Heijn uitgegeven AH Bonuskaarten (actieve AH Bonuskaarthouders plus verloren, versleten of weggegooid en weer vervangen AH Bonuskaarten) zijn er [VERTROUWELIJK: (...)] anoniem ([VERTROUWELIJK: (...)]).

Het CBP heeft vastgesteld dat Albert Heijn persoonsgegevens verwerkt van Persoonsgebonden en Anonieme Bonuskaarthouders.

Bij de registratie van een Persoonsgebonden Bonuskaart worden, naast het AH Bonuskaartnummer, in alle gevallen direct identificeerbare persoonsgegevens (NAW-gegevens) vastgelegd van de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder en is sprake van een identificeerbare persoon.

Klanten die hun persoonsgegevens niet bekend willen maken, wordt door Albert Heijn de mogelijkheid geboden om gebruik te maken van Bonuskortingen zonder NAW-gegevens aan Albert Heijn op te hoeven geven (de Anonieme Bonuskaart). Het CBP heeft vastgesteld dat de gegevens van Anonieme Bonuskaarthouders (doorgaans) toch direct of indirect te herleiden zijn tot individuele personen. In het geval van gebruik van een Anonieme Bonuskaart, in combinatie met:

- een Mijn ah.nl account en/of gebruik van de AH Boodschappen webwinkel
 - een Mijn ah.nl account en gebruik van Appie
 - een Air Mileskaart
 - vragen en klachten in de winkel inzake betalingen
- } online diensten van Albert Heijn

blijkt een koppeling mogelijk tussen het Anonieme Bonuskaartnummer en (andere) persoonsidentificerende gegevens (bijvoorbeeld NAW-gegevens en/of e-mailadres).

Circa [VERTROUWELIJK: (...)] AH Bonuskaarthouders gebruiken de hiervoor genoemde online diensten van Albert Heijn. Van de circa [VERTROUWELIJK: (...)] AH Bonuskaarthouders die gebruik maken van zulke online diensten, zijn er [VERTROUWELIJK: (...)] Anonieme Bonuskaarthouders (dat is [VERTROUWELIJK: (...)] van alle Anonieme Bonuskaarthouders).

Albert Heijn geeft aan een Anonieme Bonuskaart met bij haar bekende NAW-gegevens en/of e-mailadres wel anoniem te blijven behandelen. Zolang echter een koppeling mogelijk is tussen het Anonieme Bonuskaartnummer en direct of indirect identificerende persoonsgegevens, is sprake van (in)directe herleidbaarheid tot een individuele persoon en is de Wbp van toepassing. Dit betekent dat Albert Heijn met betrekking tot de Anonieme Bonuskaarthouder moet voldoen aan de verplichtingen uit de Wbp, waaronder de artikelen 33 jo. 34 (informatieplicht) en 35 (inzagerecht).

De Anonieme Bonuskaarthouder moet zicht (kunnen) hebben op het aantal en de soort verwerkingen die plaatsvinden met zijn persoonsgegevens en de (lange termijn)gevolgen daarvan. Bij gebrek aan kennis over de gegevensverwerking kan hij zijn rechten, zoals het vragen om inzage, niet uitoefenen.

Doordat Albert Heijn de Anonieme Bonuskaarthouders (aanvankelijk) niet, althans onvolledig en onvoldoende duidelijk nader informeerde over de gevallen waarin de Anonieme Bonuskaarthouder zijn anonieme status (alsnog) verliest (dat wil zeggen: wanneer sprake is van verwerking van persoonsgegevens in de zin van de Wbp) alsmede over de categorieën van verwerkte persoonsgegevens (naast aankoopgegevens) teneinde tegenover de betrokkenen een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen, heeft Albert Heijn in strijd gehandeld met artikel 33 jo. 34 van de Wbp.

Albert Heijn heeft, voorafgaand aan het rapport van voorlopige bevindingen van het CBP, ten aanzien van gebruik van een Anonieme Bonuskaart, in combinatie met gebruik van de AH Boodschappen webwinkel en ten aanzien van vragen en klachten in de winkel inzake betalingen, in een nieuw privacybeleid vermeld dat de Anonieme Bonuskaart dan *“strikt genomen niet langer meer “anoniem” is”*. Naar aanleiding van het rapport van voorlopige bevindingen heeft Albert Heijn haar informatievoorziening over gebruik van een Anonieme Bonuskaart, in combinatie met een Mijn ah.nl account, bepaald gebruik van Appie, en koppeling met een Air Mileskaart aangepast. In haar nieuwe Privacy- en Cookiebeleid maakt Albert Heijn duidelijk dat de Anonieme Bonuskaarthouder (ook) in de hiervoor genoemde gevallen zijn anonieme status verliest en welke categorieën van gegevens Albert Heijn in dat geval verwerkt. Hierdoor handelt Albert Heijn niet langer in strijd met artikel 33 jo. 34 van de Wbp.

Doordat Albert Heijn de Anonieme Bonuskaarthouders niet op verzoek mededeelde of en zo ja, welke hen betreffende persoonsgegevens zij verwerkt, ontnam Albert Heijn de Anonieme Bonuskaarthouders hun inzagerecht en heeft zij daarmee voorts in strijd gehandeld met artikel 35 van de Wbp. Naar aanleiding van het rapport van voorlopige bevindingen heeft Albert Heijn haar inzagebeleid aangepast, in die zin dat Albert Heijn ook voldoet aan inzageverzoeken van Anonieme Bonuskaarthouders van wie zij identificerende gegevens heeft. Hierdoor handelt Albert Heijn niet langer in strijd met artikel 35 van de Wbp.

Mijn Bonus

Op 3 januari 2012 heeft Albert Heijn een nieuw voordeelprogramma aangekondigd voor Persoonsgebonden Bonuskaarthouders, Mijn Bonus. Het ging om persoonlijke Bonusaanbiedingen/-kortingen, gebaseerd op aankoopgegevens in aanvulling op de bestaande algemene Bonusaanbiedingen. Persoonsgebonden Bonuskaarthouders hebben een brief ontvangen van Albert Heijn met een korte toelichting op Mijn Bonus. Daarmee samenhangend is de privacyverklaring met betrekking tot de AH Bonuskaart gewijzigd.

Albert Heijn heeft in de periode 2010 tot en met 2012 op verschillende manieren gepersonaliseerde marketingactiviteiten verricht. (De pilot voor) Mijn Bonus is medio februari 2012 stopgezet, mede naar aanleiding van dit onderzoek van het CBP.

(De pilot voor) Mijn Bonus zag enerzijds op korting op producten die de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder veel koopt. Anderzijds op korting op producten die andere klanten kopen die vergelijkbare producten kopen, maar die de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder tot dan toe nog niet heeft gekocht. Van de producten in de aanbieding werden dan de artikelen geselecteerd die het beste aansluiten op de bekende aankoopgegevens van de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder (uitkomstwaarden op basis van koopgedrag).

Albert Heijn verwerkte in dit kader onder andere het Persoonsgebonden Bonuskaartnummer en NAW-gegevens, met aankoopgegevens.

Albert Heijn baseerde deze gegevensverwerking voor het doeleinde van *het maken van persoonlijke analyses* voor *het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen* op ondubbelzinnige toestemming (artikel 8, aanhef en onder a, van de Wbp). Om te kunnen spreken van ondubbelzinnige toestemming dient te zijn voldaan aan de volgende criteria: een vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt. De verantwoordelijke mag niet uitgaan van toestemming indien de betrokkene geen opmerkingen maakt over de gegevensverwerking ('toestemming' die wordt geacht voort te vloeien uit het uitblijven van actie of het stilzwijgen van de betrokkene). Het CBP heeft vastgesteld dat de toestemming niet aan deze criteria voldeed.

Uit het papieren registratie- en wijzigingsformulier en het online registratieformulier (webformulier) bleek onvoldoende duidelijk wat de gegevensverwerking behelsde. De toestemmingsvraag 'Ik wil wel/niet door Albert Heijn op de hoogte worden gehouden van nieuws, persoonlijke aanbiedingen en speciale services voor Bonuskaarthouders' respectievelijk 'Albert Heijn mag mij informatie (zoals nieuws, persoonlijke aanbiedingen) toesturen' was onvoldoende specifiek. Daaruit volgde dat niet voor elk verwerkingsdoeleinde/-element (het maken van persoonlijke analyses en het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen) toestemming werd verkregen.

De verschillende elementen van de verwerking van persoonsgegevens en de categorieën van verwerkte persoonsgegevens waren niet althans onvoldoende begrijpelijk omschreven in het papieren registratie- en wijzigingsformulier, het online registratieformulier, het oude privacybeleid, de webpagina ah.nl/bonuskaart. Dit gold ook voor de Mijn Bonus brief van op of rond 3 januari 2012, met de woorden: '(informerende over/ontvangen van) persoonlijke aanbiedingen', 'om u te kunnen bereiken en om te bepalen of een service of aanbieding voor u interessant kan zijn. Bijvoorbeeld (...) korting op een product dat u regelmatig koopt', 'voor het verstrekken van (eventueel op basis van uw aankopen) kortingen en voordelen' en 'persoonlijke Bonusaanbiedingen, speciaal voor u geselecteerd'. De informatie was voorts fragmentarisch aangeboden, in die vijf documenten. Er was derhalve geen sprake van duidelijke, volledige, begrijpelijke en nauwkeurige informatie.

Albert Heijn heeft verklaard dat een opt-in is gevraagd middels een online registratieformulier, waarop het vakje 'Ja' al was aangevinkt. De verantwoordelijke mag niet uitgaan van toestemming indien de betrokkene geen opmerkingen maakt over de gegevensverwerking (oftewel: bij 'toestemming' die wordt geacht voort te vloeien uit het uitblijven van actie of het stilzwijgen van de betrokkene, zoals een

vooraangevinkt vakje). Albert Heijn heeft ook zelf met zoveel woorden verklaard dat zij zich thans realiseert dat doordat het vakje al was aangevinkt de toestemming voor het doen van persoonlijke aanbiedingen niet goed was vormgegeven. Dit is voorafgaand aan het rapport van voorlopige bevindingen op de website gewijzigd in die zin dat het vakje niet langer vooraf is aangevinkt. Ten slotte was in veel gevallen het tijdsverloop tussen het moment van toestemmingverlening (soms zelfs vanaf 1998) en de gewijzigde werkwijze van algemene naar gepersonaliseerde marketingactiviteiten (wijze van verwerking van persoonsgegevens vanaf 2010) te groot. Albert Heijn diende in zo'n geval niet te volstaan met het aannemen van een impliciete toestemming voor de nieuwe wijze van verwerking van persoonsgegevens, maar had de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder (opnieuw) expliciet om toestemming moeten vragen alvorens deze gewijzigde verwerking toe te passen. Albert Heijn heeft dit echter nagelaten.

Doordat geen sprake was van ondubbelzinnige toestemming beschikte Albert Heijn niet over een rechtsgeldige grondslag voor het verwerken van de persoonsgegevens die zijn verkregen met behulp van de Persoonsgebonden Bonuskaart. Met het verwerken van persoonsgegevens voor het doeleinde van het maken van persoonlijke analyses voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen, heeft Albert Heijn daarom in strijd gehandeld met artikel 8 van de Wbp.

Het CBP heeft vastgesteld dat Albert Heijn ten tijde van het rapport van voorlopige bevindingen beschikte over de bestanden van de pilots in 2010 en 2011 ([VERTROUWELIJK: (...)]) waarop uiteindelijk een gepersonaliseerde marketing mailing werd gedaan. Naar aanleiding van het rapport van voorlopige bevindingen heeft Albert Heijn verklaard de mailbestanden met uitkomstwaarden van analyses onomkeerbaar te hebben verwijderd. Doordat (de pilot voor) Mijn Bonus is stopgezet en Albert Heijn niet meer beschikt over de achterliggende persoonsgegevens in deze bewaarde mailbestanden (het Persoonsgebonden Bonuskaartnummer, NAW-gegevens en aankoopgegevens), handelt Albert Heijn niet langer in strijd met artikel 8 van de Wbp.

Aangekondigde maatregelen Albert Heijn

Albert Heijn heeft aangegeven dat de verwachting is dat zij begin 2013 op basis van hernieuwde informatie opnieuw opt-ins voor Mijn Bonus zal gaan vragen. Albert Heijn heeft toegezegd de Persoonsgebonden Bonuskaarthouder alsnog adequaat te informeren en (opnieuw) een algehele opt-in te vragen. Albert Heijn heeft, naar aanleiding van de voorlopige bevindingen, de informatievoorziening in het Privacy- en Cookiebeleid aangepast op de (her)introductie van het Mijn Bonusprogramma. Nadere informatie waaruit blijkt op welke wijze de betrokkenen expliciet om toestemming wordt gevraagd, is nog niet van Albert Heijn ontvangen. De hernieuwde informatievoorziening is, mede gelet op stopzetting van Mijn Bonus, niet door het CBP beoordeeld.

BIJLAGE 1 Overzicht databases [VERTROUWELIJK: (...)]

BIJLAGE 2 Tekst van de aangehaalde passages uit het Privacy- en Cookiebeleid van Albert Heijn

Het Privacy- en Cookiebeleid van Albert Heijn³⁷⁵ luidt thans, voor zover van belang voor dit onderzoek:

Ten aanzien van een Mijn ah.nl account:

“2. wanneer je een Mijn ah.nl account opent en hiervan gebruik maakt: om je de functionaliteiten van Mijn ah.nl te kunnen leveren [lees meer]

[...]

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor het openen van je Mijn ah.nl account verwerken wij persoonsgegevens zoals je e-mailadres, wachtwoord, geslacht, achternaam, land en postcode. Optioneel kun je ook je AH Bonuskaartnummer of Air Mileskaartnummer opgeven. Afhankelijk van welke functionaliteiten je gebruikt, slaan wij de volgende gegevens voor je op: je boodschappenlijst, je kookschrift, huishoudtips door jou geplaatst op ons forum, je favoriete Albert Heijn winkel, in- en uitschrijvingen voor bepaalde diensten en nieuwsbrieven binnen Mijn ah.nl. Let op: voor de anonieme AH Bonuskaart geldt dat indien je een Mijn ah.nl account opent en daarbij tevens je anonieme AH Bonuskaartnummer opgeeft, Albert Heijn nu tevens de beschikking krijgt over persoonsgegevens zoals je emailadres, achternaam en postcode. Deze persoonsgegevens worden door ons echter uitsluitend gebruikt voor het leveren van de Mijn ah.nl functionaliteiten en het afhandelen van je bestelling in de AH webwinkels. Deze persoonsgegevens zijn daartoe alleen toegankelijk voor degenen binnen Albert Heijn die zich bezig houden met het leveren van de Mijn ah.nl functionaliteiten en de afhandeling van je online bestelling.”

Ten aanzien van gebruik van de AH Boodschappen webwinkel:

“3. wanneer jij je inschrijft voor de AH Webwinkeldienst en producten bestelt via een van de AH Webwinkels of Appie: om je de AH Website- en AH Webwinkelfunctionaliteiten te kunnen leveren en je bestelling af te kunnen handelen [lees meer]

Let op: voor de anonieme AH Bonuskaart geldt dat indien jij je inschrijft voor de AH Webwinkels en daarbij tevens je anonieme AH Bonuskaartnummer opgeeft, Albert Heijn nu tevens de beschikking krijgt over je naam en adresgegevens. Je naam en adresgegevens worden echter uitsluitend gebruikt voor het afhandelen van je bestelling en zijn daartoe alleen toegankelijk voor degenen binnen Albert Heijn voorzover noodzakelijk voor de afhandeling van je bestelling.”

Ten aanzien van gebruik van Appie:

³⁷⁵ <http://www.ah.nl/privacy>.

*“4. wanneer je gebruik maakt van Appie: om de functionaliteiten van Appie te bieden, onder meer door het gebruik van cookies **[lees meer]***

- *Wat houdt dit doel in?*

Met de Appie applicatie op je smartphone, computer of tablet kun je onder meer snel recepten uit de Allerhande opzoeken, een boodschappenlijstje maken en deze op loopvolgorde zetten van de Albert Heijn winkel waar jij je inkopen doet. Afhankelijk van waar je Appie voor gebruikt, bewaren wij je gegevens zoals je favoriete Albert Heijn winkel, je boodschappenlijstje, de loopvolgorde van je boodschappenlijstje en je favoriete recepten. Je kunt ook met Appie producten bestellen met je Mijn ah.nl account inclusief inschrijving voor de webwinkeldienst. Let op: als je een Mijn ah.nl account opent en daarbij tevens je anonieme AH Bonuskaartnummer opgeeft, krijgt Albert Heijn nu tevens de beschikking over het door jouw opgegeven e-mailadres, achternaam en postcode. Deze persoonsgegevens worden door ons echter uitsluitend gebruikt voor het leveren van de Appie functionaliteiten en, in geval je ook producten bestelt via Appie, het afhandelen van je bestelling via Appie. (...) Voor dit doel worden ook cookies gebruikt. Klik hier voor meer informatie [= link naar “Maken wij gebruik van cookies?”].

“Als je een anonieme AH Bonuskaart hebt, is het binnen de Appie applicatie en website mogelijk om het nummer van je anonieme AH Bonuskaart op te geven zonder dat je ingelogd bent met een Mijn ah.nl account. Je krijgt zo inzicht in je eerdere aankopen in de winkels van Albert Heijn, zodat je gemakkelijker een nieuw boodschappenlijstje kunt samenstellen of kunt zien welke van je favoriete producten in de Bonusaanbieding zijn.

Let op: als je van deze mogelijkheid gebruik maakt en tevens ook over een Mijn ah.nl account beschikt, dan is het theoretisch mogelijk voor Albert Heijn om je anonieme Bonuskaartnummer en je gebruiksgegevens van Appie te koppelen aan je Mijn ah.nl account. In de praktijk doen wij dit echter niet. Wij staan ervoor in dat we je anonieme AH Bonuskaartnummer en Appie gebruiksgegevens niet koppelen aan je Mijn ah.nl account.”

Ten aanzien van de Air Mileskaart:

“Koppeling met Airmileskaartnummer

Je kunt ook besluiten om je Air Mileskaartnummer te koppelen aan je anonieme AH Bonuskaart om Air Miles te kunnen sparen en verzilveren met je anonieme AH Bonuskaart. Let op: wanneer je besluit om je Air Miles te verzilveren bij een van de Albert Heijn winkels dan zouden wij in bepaalde bijzondere gevallen via jezelf of via een derde over je naam en/of adresgegevens kunnen beschikken. Klik hier voor meer informatie [= link naar doel 3 (“je kunt ervoor kiezen om je Air Mileskaartnummer te koppelen etc.”) onder het kopje “Als je een anonieme AH Bonuskaart hebt”].

Ook geeft Albert Heijn een nadere omschrijving van de verwerkte gegevens en de bewaartermijn³⁷⁶):

3. je kunt ervoor kiezen om je Air Mileskaartnummer te koppelen aan je anonieme AH Bonuskaart zodat je ook Air Miles kunt sparen en verzilveren met je anonieme AH Bonuskaart **[lees meer]**

- Wat houdt dit doel in?

Je kunt ook besluiten om je Air Mileskaartnummer te koppelen aan je anonieme AH Bonuskaart. Door deze koppeling kun je tevens Air Miles sparen en verzilveren met je anonieme AH Bonuskaart. Wij verwerken je Air Mileskaartnummer en de Air Miles die je hebt gespaard en verzilverd bij Albert Heijn en geven deze gegevens door aan het bedrijf Loyalty Management Netherlands B.V. (LMN), dat verantwoordelijk is voor de verwerking van de Air Miles. Je kunt je Air Miles saldo checken door je anonieme AH Bonuskaart te laten scannen bij een scanpaal in een van de Albert Heijn winkels. Wanneer jij je Air Miles verzilvert aan de kassa, vragen wij ter identificatie je geboortedatum of postcode en huisnummer en geven die door aan LMN. Deze gegevens worden niet opgeslagen door Albert Heijn.

Wanneer je bij de servicebalie van een Albert Heijn winkel of de AH klantenservice een vraag stelt of een klacht indient over je verzilverde Air Miles, dan kunnen wij je om je contactgegevens vragen voor het afhandelen van je vraag of klacht. Deze persoonsgegevens worden door ons echter uitsluitend voor dit doel gebruikt en zijn dan alleen toegankelijk voor degenen binnen Albert Heijn die zich bezig houden met de afhandeling van je vraag of klacht. (...) Albert Heijn heeft de mogelijkheid om bij LMN naam- en adresgegevens op te vragen in verband met je Air Miles kaart. Wij maken echter uitsluitend gebruik van deze mogelijkheid wanneer wij vermoeden dat er sprake is van fraude met een Air Mileskaart en zullen in geen ander geval aan LMN om je naam- en adresgegevens vragen.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Wanneer je jouw Air Mileskaartnummer hebt gekoppeld aan je AH Bonuskaart, dan verwerkt Albert Heijn gegevens van je zoals je Air Mileskaartnummer, de Air Miles die je hebt gespaard bij Albert Heijn, Air Miles die je hebt verzilverd bij Albert Heijn en het moment waarop wij de door jou gespaarde/verzilverde Air Miles hebben doorgegeven aan de aanbieder van Air Miles. In bijzondere gevallen kunnen wij ook over je naam en/of adresgegevens beschikken, zie hierboven onder "Wat houdt dit doel in".

Ten aanzien van vragen en klachten in de winkel inzake betalingen:

"Jouw keuzes"

Uitsluitend wanneer je bij de servicebalie van een Albert Heijn winkel een vraag stelt of een klacht indient of wanneer je telefonisch, per e-mail, via sociale media of per post contact opneemt met de AH klantenservice dan vragen wij je contactgegevens voor het afhandelen van je vraag of klacht. Als je in dat verband je anonieme AH Bonuskaartnummer opgeeft, beschikt Albert Heijn nu ook over je

³⁷⁶ Naleving van het bepaalde in artikel 10 van de Wbp (bewaartermijn) valt, zoals vermeld, buiten de scope van dit onderzoek.

adresgegevens. Deze persoonsgegevens worden door ons in dit geval alleen voor dit doel gebruikt en zijn alleen toegankelijk voor degenen binnen Albert Heijn die zich bezig houden de afhandeling van je vraag of klacht."

Ten aanzien van het inzagerecht:

"11. Waar kun je terecht met vragen en verzoeken om inzage, verwijdering etc?"

Je kunt op elk moment inzage vragen in de gegevens die Albert Heijn over je verzamelt en deze laten corrigeren of verwijderen door een verzoek op te sturen naar:

Als je een anonieme Bonuskaart hebt kunnen we je niet identificeren en kunnen we je dan ook geen inzage verlenen. Dit kan wel als Albert Heijn over aanvullende identificerende gegevens van je beschikt, zoals je Air Mileskaartnummer of als je een Mijn AH account of AH Webwinkelinschrijving hebt. In dat geval zullen we je om vragen om bepaalde bij ons bekende gegevens te verstrekken (bijvoorbeeld je Mijn ah.nl inlognaam). Om zo te controleren of jij inderdaad degene bent aan wie de Anonieme Bonuskaart toebehoort."