



Klachtenrapportage: facts & figures

Overzicht januari tot en met juni 2019



Introductie

Iedereen heeft privacyrechten. Met de inwerkingtreding van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) op 25 mei 2018 zijn die rechten versterkt: mensen kunnen een privacyklacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Dat kan als iemand vermoedt dat zijn/haar persoonsgegevens zijn verwerkt of dreigen te worden verwerkt op een manier die in strijd is met de privacywet.

Deze rapportage geeft inzicht in alle klachten die de AP heeft ontvangen in het eerste half jaar van 2019 en de manier waarop de klachten zijn behandeld. Dat kunnen klachten zijn over een inbreuk op eigen persoonsgegevens, maar ook anonieme klachten, algemene klachten over organisaties, klachten over persoonsgegevens van derden of klachten over onrechtmatige verwerkingen die dreigen te gaan plaatsvinden.

Informatieverzoeken en klachten

In het eerste half jaar hebben 19.020 mensen en organisaties contact opgenomen met AP voor informatie over de AVG of met een privacyklacht. In 15.313 gevallen was er sprake van een privacyklacht (81%). De overige 19% betreft verzoeken om informatie. In 2018 werd de AP, voorafgaand aan én na inwerkingtreding van de AVG, vaak benaderd met deze verzoeken. In de eerste helft van 2019 is het aantal informatieverzoeken afgenomen, tegelijkertijd is het aantal klachten toegenomen.

De AP heeft een wettelijke verplichting om de klachten die gaan over een inbreuk op iemands eigen persoonsgegevens in behandeling te nemen. Klachten die anoniem worden ingediend, algemene klachten over organisaties of klachten die gaan over de persoonsgegevens van een derde zijn van even groot belang voor de toezichtstaak van de AP. Ook deze klachten worden beoordeeld door de AP. Op basis van deze



klachten kan de AP besluiten een ambtshalve onderzoek te starten, bijvoorbeeld omdat uit de klacht blijkt dat er sprake is van een grove schending of omdat meerdere klachten gaan over één organisatie.

Aantal klachten

De AP ontving in de eerste helft van 2019 15.313 privacyklachten. Dit aantal is boven verwachting groot. Er is een toename van 59% ten opzichte van het aantal in het laatste half jaar van 2018¹ (9.661 klachten).

Een deel van de privacyklachten heeft een grensoverschrijdend karakter. Ook dit aantal internationale klachten is sterk toegenomen. De AP heeft in de eerste helft van 2019 452 internationale klachten ontvangen en beoordeeld. In het laatste half jaar van 2018 waren dat er 331. Van de 452 internationale klachten zijn 66 klachten direct bij de AP binnengekomen. De overige klachten zijn binnengekomen via toezichthouders uit andere Europese lidstaten. Het gaat hier om klachten over bedrijven met grensoverschrijdende activiteiten of met meerdere vestigingen binnen Europa. Voor een deel van de klachten neemt de AP de leiding in de behandeling van de klachten. De AP is dan de leidende toezichthouder. Bij het overige deel is een toezichthouder van een andere lidstaat de leidende toezichthouder. Tussen de lidstaten zijn hierover procedures afgesproken.

Voorbeeldklacht

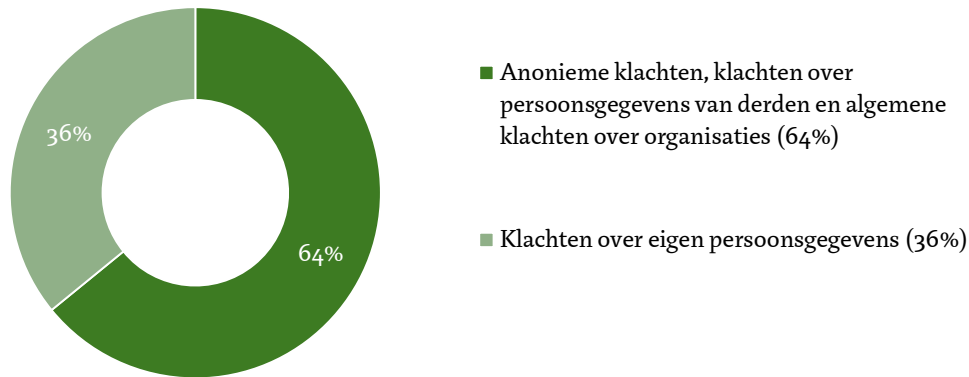
Een inwoner van Nederland diende bij de AP een klacht in over een Belgische organisatie. De man wilde zijn persoonsgegevens laten wissen, maar kwam er met de organisatie niet uit. De AP heeft eerst meer informatie verzameld over de klacht. Daaruit bleek dat in dit geval de Belgische toezichthouder de leidende toezichthouder was en niet de AP. De AP heeft vervolgens de klacht aan deze toezichthouder overgedragen. Tijdens de behandeling van deze klacht, heeft de AP samengewerkt met de Belgische toezichthouder via de samenwerkingsprocedures zoals die zijn opgenomen in de AVG.

Na afronding van het onderzoek heeft de Belgische toezichthouder de organisatie gesommeerd de gevraagde persoonsgegevens alsnog te wissen. De AP heeft de klager op de hoogte gebracht van dit besluit.

¹ Periode 25 mei t/m 25 november 2018



Soort klachten



Ongeveer één derde (36%) van de klachten die de AP in de eerste helft van 2019 ontving, gaat over eigen persoonsgegevens (5.500). Dit percentage is lager dan in de tweede helft van 2018 (toen 41%).

Een klacht kan op verschillende manieren worden gemeld bij de AP: via de telefoon, via een online klachtenformulier of per post. In de eerste zes maanden van 2019 werden klachten voornamelijk telefonisch (53%) en via het online klachtenformulier (46%) ingediend. Een beperkt aantal klachten ontving de AP via de post (1%).

Behandelde klachten

In de eerste helft van 2019 heeft de AP 10.332 klachten afgerond die gaan over een verwerking van persoonsgegevens. Hieronder vallen ook 7.822 telefonische klachten die de AP direct in het gesprek met de klager heeft afgerond. Bijvoorbeeld door de klager te wijzen op de verscheidene mogelijkheden om de organisatie, waar de klacht betrekking op heeft, aan te spreken. Voor klachten die gaan over eigen persoonsgegevens (5.500) geldt een wettelijke verplichting tot behandeling. In 2019 rondde de AP 1.780 dergelijke klachten af (849 uit 2019 en 931 uit 2018).

Het aantal klachten dat binnenkomt is groter dan de AP kan afhandelen met haar huidige onderzoekscapaciteit. Hierdoor is in de loop van de maanden een achterstand ontstaan in de behandeling van klachten. Klachten zijn langer in behandeling dan de AP wenselijk vindt. De meeste klachten kunnen pas na vier tot zes maanden in behandeling worden genomen. Ernstige klachten worden sneller opgepakt.

De AP heeft maatregelen getroffen om de ontstane werkvoorraad terug te dringen. Zo neemt de AP een klacht pas in behandeling nadat de klager eerst zelf een klacht heeft ingediend bij de organisatie waarover de klacht gaat. Ook stelt de AP bij onduidelijke en incomplete klachten een duidelijke termijn waarbinnen de klager de mogelijkheid krijgt informatie aan te vullen. Wordt de informatie niet geleverd, dan kan een klacht niet tot een succesvol einde worden gebracht en dient het klachtdossier gesloten te worden.



Daarnaast worden klachten, waarbij mogelijk sprake is van een overtreding, maar waarvoor nader onderzoek nodig is om de overtreding vast te stellen, eerst getoetst aan de [prioriteringscriteria](#)². Daarbij gaat het onder meer om de vraag hoe schadelijk de vermeende overtreding voor de klager is in het licht van de bescherming van de persoonsgegevens. Als de klacht niet of onvoldoende voldoet aan de criteria, dan wordt de klacht niet verder behandeld³. Aanvullend op deze maatregelen is extra capaciteit nodig om de werkvoorraad terug te dringen.

De AP heeft in 2019 (een gering aantal) meer klachten afgehandeld dan het eerste half jaar na inwerkingtreding van de AVG (25 mei 2018). Tegelijkertijd is het aantal binnengekomen klachten over de eigen persoonsgegevens ten opzichte van 2018 gestegen.

Wijze van behandeling van schriftelijk ingediende klachten

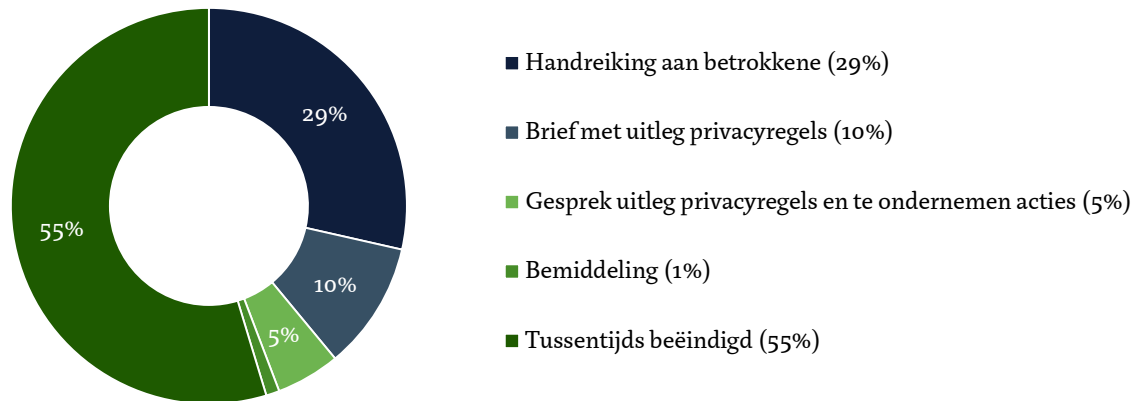
Een effectieve en efficiënte wijze van het behandelen van klachten staat centraal. In het eerste halfjaar heeft de AP in veel gevallen (29%) handreikingen geboden aan de betrokkenen om de klacht succesvol op te lossen. Ook is regelmatig een brief met normuitleg gestuurd aan de organisatie waarover geklaagd werd (10%) of is met deze organisaties een gesprek gevoerd om te wijzen op de privacyregels en de te ondernemen acties (5%). De ervaring is dat organisaties hun gedrag dan vaak aanpassen. In een enkel geval (1%) bemiddelde de AP tussen de betrokkene en de desbetreffende organisatie.

Een groot deel van de schriftelijk ingediende klachten (55%) is tussentijds beëindigd. Het gaat hierbij veelal om klachten waarbij na de eerste beoordeling om nadere informatie is gevraagd bij de klager, maar waar geen reactie op is gekomen. Hierdoor kon de klacht niet inhoudelijk worden beoordeeld en is het klachtdossier vervolgens gesloten. Ook gaat het in deze categorie om klachten waar geen sprake (meer) was van een overtreding bij behandeling van de klacht. Daarnaast gaat het hier om klachten waarbij, na toetsing aan de prioriteringscriteria, geen nader onderzoek is ingesteld.

In het eerste helft van 2019 had de AP 68 onderzoeken naar aanleiding van klachten in uitvoering. In dezelfde periode zijn 8 onderzoeken overgedragen aan de afdeling Handhaving van de AP. Deze afdeling onderzoekt welke handhavende maatregel passend is bij de gesignaleerde overtreding.

² De prioriteringscriteria zijn opgenomen in *Beleidsregels Prioritering Klachtenonderzoek*, gepubliceerd in de Staatscourant d.d. 01-10-2018.

³ In de *Beleidsregels Prioritering Klachtenonderzoek* wordt het als volgt geformuleerd: Als de toetsing aan de prioriteringscriteria leidt tot het oordeel dat de klacht of het verzoek om handhaving daar in onvoldoende mate aan voldoet, dan wordt het verzoek om handhaving afgewezen.



De percentages in de grafiek zijn gebaseerd op de schriftelijk ingediende klachten die gaan over de wijze waarop organisaties om zijn gegaan met persoonsgegevens van de indiener van de klacht.

Hoe behandelt de AP een klacht?

- *Handreiking aan de betrokkene* houdt in dat de betrokkene op weg wordt geholpen om de klacht zelf op te lossen. Het overgrote deel van de telefonische klachten wordt op deze manier opgelost.
- De *brief met uitleg privacyregels* wordt ingezet wanneer een organisatie zeer vermoedelijk in overtreding is. In de brief wordt de verwerkingsverantwoordelijke gewezen op de wettelijke regels van de AVG.
- Een *gesprek uitleg privacyregels en te ondernemen acties* wordt ingezet wanneer een organisatie duidelijk in overtreding is. Op zo'n moment wordt (veelal telefonisch) contact opgenomen en dringend verzocht de werkwijze aan te passen.
- *Bemiddeling* wordt ingezet wanneer de klacht zich leent voor tussenkomst van de AP. Bij deze behandelwijze neemt de AP contact op met een organisatie met het verzoek om een afgewezen klacht te heroverwegen.
- In bepaalde gevallen wordt de behandeling van een klacht *tussentijds beëindigd*. Na inhoudelijke beoordeling van een klacht kan blijken dat er *geen overtreding* plaatsvindt. De klacht wordt dan niet verder behandeld. Het komt geregeld voor dat een klacht op het moment van behandeling al is opgelost. De mogelijke overtreding is dan logischerwijs beëindigd en het klachtdossier wordt gesloten. De behandeling van een klacht wordt ook tussentijds beëindigd als, na verzoek om aanvullende informatie aan de klager, nog steeds onvoldoende duidelijk is voor een inhoudelijke beoordeling. Daarnaast hanteert de AP een beleid om de grote toestroom aan klachten effectief en efficiënt te kunnen behandelen. Klachten, waarbij mogelijk sprake is van een overtreding, maar waarvoor nader onderzoek nodig is om de overtreding vast te stellen, worden getoetst aan de prioriteringscriteria. Daarbij gaat het onder meer om de vraag hoe schadelijk de vermeende overtreding voor de klager is in het licht van de bescherming van de persoonsgegevens. Als de klacht niet of onvoldoende voldoet aan de criteria, dan wordt de klacht niet verder behandeld. Dit biedt de AP de ruimte om zich te richten op evidente (groeve) schendingen. Ook komt het voor dat de journalistieke exceptie van toepassing is, of dat een klacht bedoeld is voor een andere toezichthouder. De AP is dan niet bevoegd.



Voorbeeldklacht

“Ik wilde mij inschrijven bij een organisatie in de vastgoedsector, omdat ik op zoek was naar een nieuwe huurwoning. Bij de inschrijving werd om een inkomensverklaring van de Belastingdienst gevraagd. Mag dat wel?”

In de privacywet is vastgelegd dat een organisatie niet meer persoonsgegevens mag verzamelen dan noodzakelijk. Omdat hier mogelijk sprake is van een overtreding, is de AP een onderzoek gestart.

Voorbeeldklacht

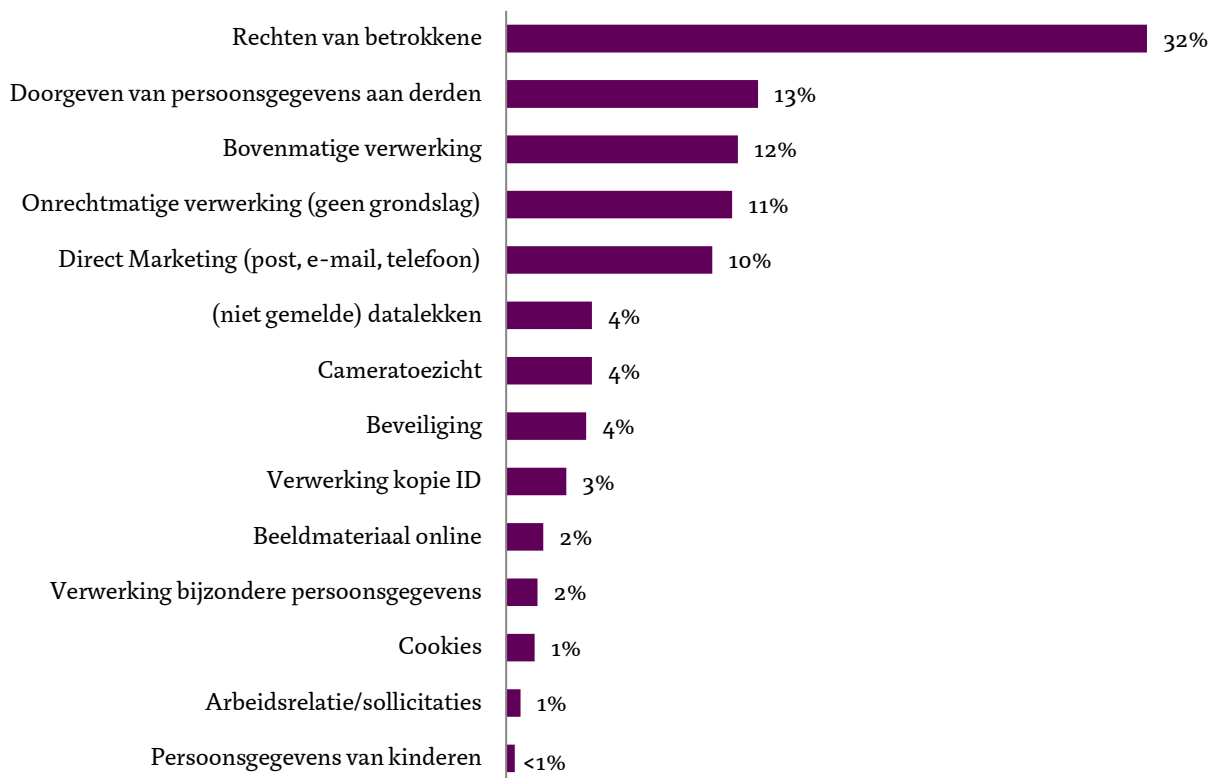
“Sinds kort staan er in de hal van een zorginstelling zogenoemde ‘aanmeldzuilen’, waar een bezoeker zich verplicht moet aanmelden. Deze aanmeldzuilen hebben een groot beeldscherm. Je moet een rijbewijs of paspoort laten scannen voor aanmelding. Het identiteitsbewijs is vervolgens zichtbaar op het grote beeldscherm. Iedereen kan meekijken.”

De AP heeft na deze klacht een gesprek gevoerd met de zorginstelling en heeft verzocht om maatregelen te nemen. De zorginstelling heeft vervolgens de schermen voorzien van privacy glas waarmee de inijkhoek is beperkt, er zijn schermen geplaatst tussen de zuilen en er zijn gastvrouwen aanwezig om de afstand van wachtenden ten opzichte van gebruikers van de aanmeldzuilen in de gaten te houden.



Klachten per onderwerp

De meeste klachten (32%) gaan over de rechten van betrokkenen. Bij deze klachten gaat het voornamelijk over organisaties die een inzage- of verwijderverzoek niet goed faciliteren. Daarnaast gaan veel klachten over het ongewenst doorgeven van persoonsgegevens aan derden (13%). Dan volgen klachten over het verzamelen van persoonsgegevens die niet noodzakelijk zijn voor het doel (mogelijk bovenmatig), over onrechtmatige verwerking (mogelijk geen grondslag), en klachten over direct marketing.



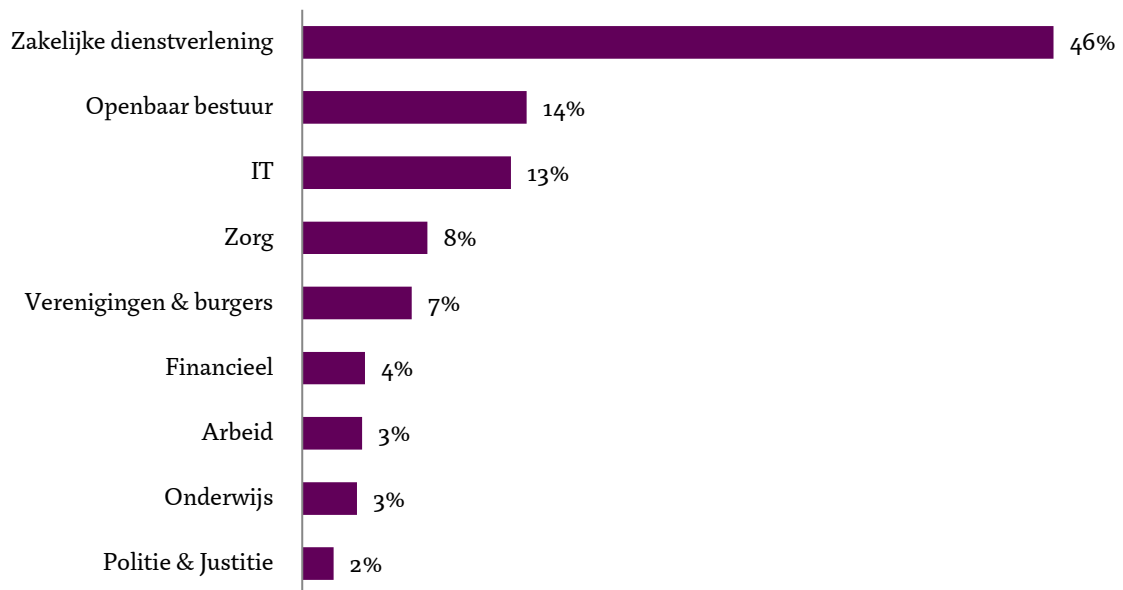
Voorbeeldklacht

De AP heeft veel klachten ontvangen over Nederlandse loterijen. Mensen willen inzage in hun persoonsgegevens of willen hun gegevens laten verwijderen, maar komen er met de loterijen zelf niet uit. Zo werd er bijvoorbeeld vaak naar een kopie van een identiteitsbewijs gevraagd. De AP heeft deze klachten gebundeld en heeft met verschillende loterijen een gesprek gevoerd. De loterijen zijn verzocht om hun beleid te wijzigen en/of beter toe te lichten. De loterijen hebben vervolgens hun werkwijze aangepast. De AP heeft alle betrokkenen geïnformeerd over de uitkomst.



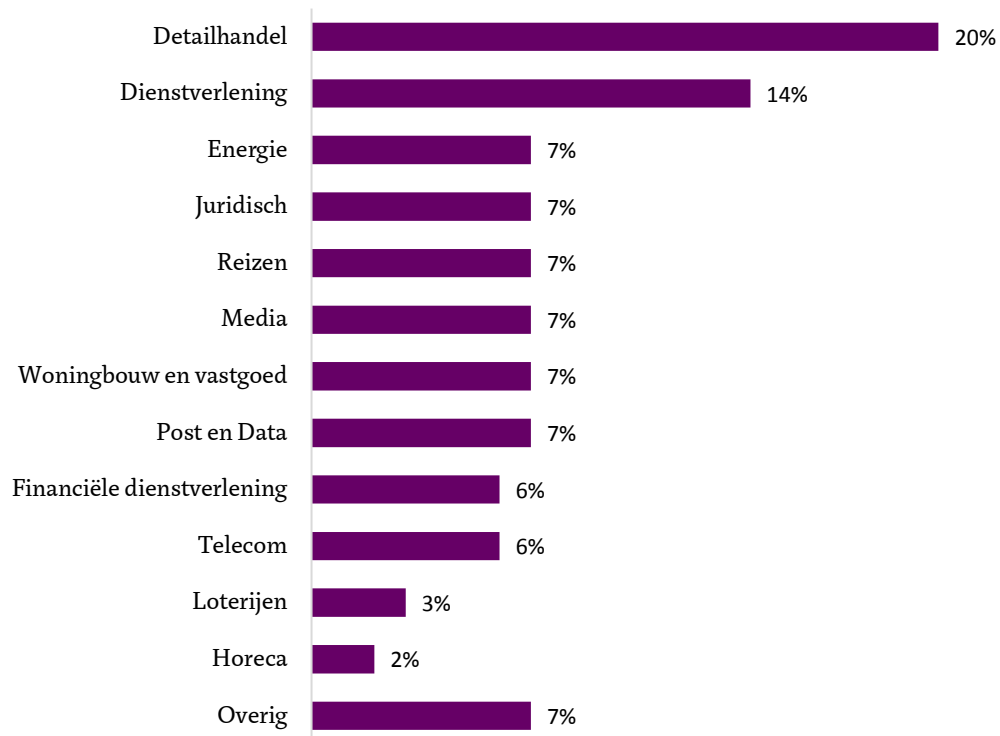
Klachten per sector

Uit onderstaande grafiek blijkt dat verreweg de meeste klachten, bijna de helft, vallen binnen de sector Zakelijke dienstverlening. Dat was in de laatste helft van 2018 ook het geval, toen betrof het 41% van alle klachten. De sectoren Openbaar bestuur en IT volgen op afstand op een tweede en derde plek, met respectievelijk 14% en 13% van de klachten. In 2018 was dit respectievelijk 10% en 12%.



Zakelijke dienstverlening

In 2018 gingen de meeste klachten binnen de sector Zakelijke dienstverlening over *Rechten van betrokkenen*, *Direct marketing* en *Wijze van gegevensverwerking*. In de eerste helft van 2019 is dit niet anders. De klachten gaan met name over verwerkingsverantwoordelijken binnen de subsectoren detailhandel en dienstverlening.



Openbaar bestuur

Klachten uit 2019 binnen de sector Openbaar bestuur gaan vaak over mogelijk onrechtmatige verwerkingen. Zo valt op dat binnen het sociaal domein veel klachten gaan over het doorgeven van persoonsgegevens aan derde partijen. Daarnaast ontving de AP meer klachten over diverse verwerkingen binnen zelfstandig bestuursorganen. Het gaat hierbij om bovenmatige verwerkingen van persoonsgegevens.

Dit is grotendeels in lijn met 2018 waar de meeste klachten gingen over *Wijze van gegevensverwerking*, *Doorgeven van persoonsgegevens aan derden* en *(Niet gemelde) datalekken*.

IT

Binnen de IT-sector ontving de AP in de eerste helft van 2019 met name klachten over grote internationale organisaties. Net als in 2018 gaan de meeste klachten over de *Rechten van betrokkenen*. Meer specifiek gaat het om het niet faciliteren van een verwijderverzoek of het opvragen van een kopie ID bij het uitoefenen van deze rechten. Daarnaast gaan de klachten over het gebruik van toestemming als grondslag voor de verwerking. Ook hier ging vorig jaar het merendeel van de klachten over.



Voorbeeldklacht

Een bank maakt in een nieuw privacy statement bekend dat klanten persoonlijke aanbiedingen kunnen verwachten gebaseerd op hun betaalgegevens. De AP ontvangt daarover vervolgens veel vragen en klachten. Mensen maken zich zorgen over het plan van de bank. De AP begrijpt de onrust, omdat betaalgegevens gevoelige gegevens zijn die veel over iemand kunnen zeggen. Het gaat bijvoorbeeld over iemands inkomen, uitgaven of schulden.

De vragen en klachten zijn voor de AP aanleiding om alle banken op te roepen hun (voorgenomen) beleid – om persoonsgegevens van klanten (verder) te verwerken voor reclamedoeleinden – te heroverwegen. Dat heeft de AP gedaan door een waarschuwingsbrief te sturen aan de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). In de brief staan de regels voor banken wanneer zij persoonsgegevens van de klant voor andere doeleinden willen gebruiken dan oorspronkelijk de bedoeling was toen de klant de rekening opende. Banken mogen hun klanten niet zomaar gepersonaliseerde aanbiedingen sturen op basis van hun betaalgegevens. Betrokkenen die hierover een klacht hebben ingediend, zijn geïnformeerd over de actie die de AP heeft ondernomen.