

Klantgericht Ondernemen en Privacy: De regelgeving legt beperkingen op maar geeft ook mogelijkheden

Inspiration juni 2011

Alexander J.J.T. Singewald
www.privacy.nl

Inhoud

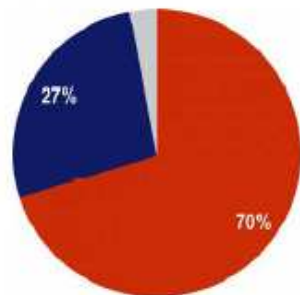
- Houding van de consument ten aanzien van marketing
- Ontwikkelingen kanalen
 - E-mail marketing
 - Outbound Telemarketing
- Ontwikkelingen techniek
 - Cookies
- Kanalenmanagement
- Toekomst

3.1.2 Concern about the further uses of personal data than the ones it was originally collected for

– Seven Europeans out of ten are concerned about the potential use that companies may make of the information disclosed –

Companies holding personal information may sometimes use it for a purpose other than that for which it was collected (e.g. for direct marketing or targeted online advertising), without informing the individuals concerned. Respondents were asked how worried they were about this use of their information.²⁷ A large majority of respondents are concerned (70%). Only 27% say they are not. The potential misuse of personal information may be one explanation of the general distrust Europeans have in commercial companies to protect their data.

QB26. Companies holding information about you may sometimes use it for a different purpose than the one it was collected for, without informing you (e.g. for direct marketing, targeted online advertising). How concerned are you about this use of your information?



● Total 'Concerned'
● Total 'Not concerned'
● Don't know

EU27

Base: Whole sample

Special Eurobarometer
EUROBAROMETER

SPECIAL EUROBAROMETER 359
Attitudes on Data Protection and Electronic Identity in the European Union

REPORT

Fieldwork: November – December 2010
Publication: June 2011

QB26 Les sociétés qui détiennent des informations à votre sujet peuvent parfois s'en servir pour un autre usage que celui pour lequel elles les ont recueillies initialement, et ce sans vous en informer (p. ex. à des fins de marketing direct ou de publicité en ligne ciblée). Dans quelle mesure cette utilisation de vos informations vous inquiète-t-elle ?

QB26 Companies holding information about you may sometimes use it for a different purpose than the one it was collected for, without informing you (e.g. for direct marketing, targeted online advertising). How concerned are you about this use of your information?





























QB26 Unternehmen, die Informationen über Sie haben, können diese manchmal für einen anderen Zweck als für den nutzen, für den diese Informationen erfasst wurden, ohne Sie darüber zu informieren (z.B. für Direktmarketing, gezielte Online-Werbung). Wie beunruhigt sind bezüglich dieser Nutzung Ihrer Informationen?

	Très inquiet(e) Very concerned Sehr beunruhigt	Plutôt inquiet(e) Fairly concerned Ziemlich besorgt	Plutôt pas inquiet(e) Not very concerned Nicht sehr beunruhigt	Pas du tout inquiet(e) Not at all concerned Gar nicht beunruhigt	NSP DK WN	Total 'Inquiet(e)' Total 'Concerned' Gesamt 'Beunruhigt'	Total 'Pas inquiet(e)' Total 'Not concerned' Gesamt 'Nicht beunruhigt'
%	EB 74.3	EB 74.3	EB 74.3	EB 74.3	EB 74.3	EB 74.3	EB 74.3
EU 27	25	45	22	5	3	70	27
BE	19	48	29	3	1	67	32
BG	24	48	18	5	5	72	23
CZ	32	45	18	3	2	77	21
DK	25	37	30	6	2	62	36
DE	26	43	24	5	2	69	29
EE	14	37	37	9	3	51	46
IE	38	42	13	4	3	80	17
EL	23	53	19	4	1	76	23
ES	24	45	20	8	3	69	28
FR	34	45	13	6	2	79	19
IT	16	51	23	6	4	67	29
CY	41	27	21	9	2	68	30
LV	31	35	28	4	2	66	32
LT	17	42	28	6	7	59	34
LU	29	44	19	4	4	73	23
HU	25	46	23	5	1	71	28
MT	27	33	25	10	5	60	35
NL	20	46	29	4	1	66	33
AT	13	48	32	5	2	61	37
PL	17	45	28	5	5	62	33
PT	20	58	18	2	2	78	20
RO	20	41	20	9	10	61	29
SI	18	36	36	9	1	54	45
SK	16	52	26	4	2	68	30
FI	11	49	32	7	1	60	39
SE	9	28	49	12	2	37	61
UK	39	41	15	3	2	80	18

3.1.2 Concern about the further uses of personal data than the ones it was originally collected for

- Seven Europeans out of ten are concerned about the potential use that companies may make of the information disclosed -*

Companies holding personal information may sometimes use it for a purpose other than that for which it was collected (e.g. for direct marketing or targeted online advertising), without informing the individuals concerned. Respondents were asked how worried they were about this use of their information.²⁷ A large majority of respondents are concerned (70%). Only 27% say they are not. The potential misuse of personal information may be one explanation of the general distrust Europeans have in commercial companies to protect their data.

		Très inquiet(e)	Plutôt inquiet(e)	Plutôt pas inquiet(e)	Pas du tout inquiet(e)	NSP	Total 'Inquiet(e)'	Total 'Pas inquiet(e)'
		Very concerned	Fairly concerned	Not very concerned	Not at all concerned	DK	Total 'Concerned'	Total 'Not concerned'
		Sehr beunruhigt	Ziemlich besorgt	Nicht sehr beunruhigt	Gar nicht beunruhigt	WN	Gesamt 'Beunruhigt'	Gesamt 'Nicht beunruhigt'
	%	EB 74.3	EB 74.3	EB 74.3	EB 74.3	EB 74.3	EB 74.3	EB 74.3
	EU 27	25	45	22	5	3	70	27
	BE	19	48	29	3	1	67	32
	BG	24	48	18	5	5	72	23
	CZ	32	45	18	3	2	77	21
	DK	25	37	30	6	2	62	36
	DE	26	43	24	5	2	69	29
	EE	14	37	37	9	3	51	46
	IE	38	42	13	4	3	80	17
	EL	23	53	19	4	1	76	23
	ES	24	45	20	8	3	69	28
	FR	34	45	13	6	2	79	19
	IT	16	51	23	6	4	67	29
	CY	41	27	21	9	2	68	30
	LV	31	35	28	4	2	66	32
	LT	17	42	28	6	7	59	34
	LU	29	44	19	4	4	73	23
	HU	25	46	23	5	1	71	28
	MT	27	33	25	10	5	60	35
	NL	20	46	29	4	1	66	33
	AT	13	48	32	5	2	61	37
	PL	17	45	28	5	5	62	33
	PT	20	58	18	2	2	78	20
	RO	20	41	20	9	10	61	29
	SI	18	36	36	9	1	54	45
	SK	16	52	26	4	2	68	30
	FI	11	49	32	7	1	60	39
	SE	9	28	49	12	2	37	61
	UK	39	41	15	3	2	80	18

Ontwikkeling kanalen

- E-mail
- Boetebesluiten
 - Toestemming
 - Hoe duidelijk moet toestemming zijn?
 - Co-registratie?
 - Niet-werkende afmeldlink

E-mail

Bron: OPTA

Publicatiedatum: 7 december 2009

Dit sluit aan bij de regelgeving voor het verzenden van ongevraagde e-mails (spam). Ook in dat geval moet sprake zijn van expliciete toestemming en is (impliciete) toestemming via algemene voorwaarden of een privacystatement niet toereikend.

Bron: OPTA

Publicatiedatum: 12 januari 2011

Het verzenden van dergelijke ongevraagde communicatie mag alleen als de verzender vooraf beschikt over toestemming van de ontvanger. Deze toestemming is alleen geldig als de ontvanger goed geïnformeerd is en op eigen initiatief specifiek toestemt. Toestemming via algemene voorwaarden, een privacy- en/of permission statement is niet geldig.

Toestemming

- Toestemming uit Wet bescherming persoonsgegevens (artikel 1 i):
 - toestemming van de betrokkene: elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt;
- Wilsuiting Burgerlijke Wetboek
 - Artikel 3:33
 - Een rechtshandeling vereist een op een rechtsgevolg gerichte wil die zich door een verklaring heeft geopenbaard.
 - Artikel 3:35
 - Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.

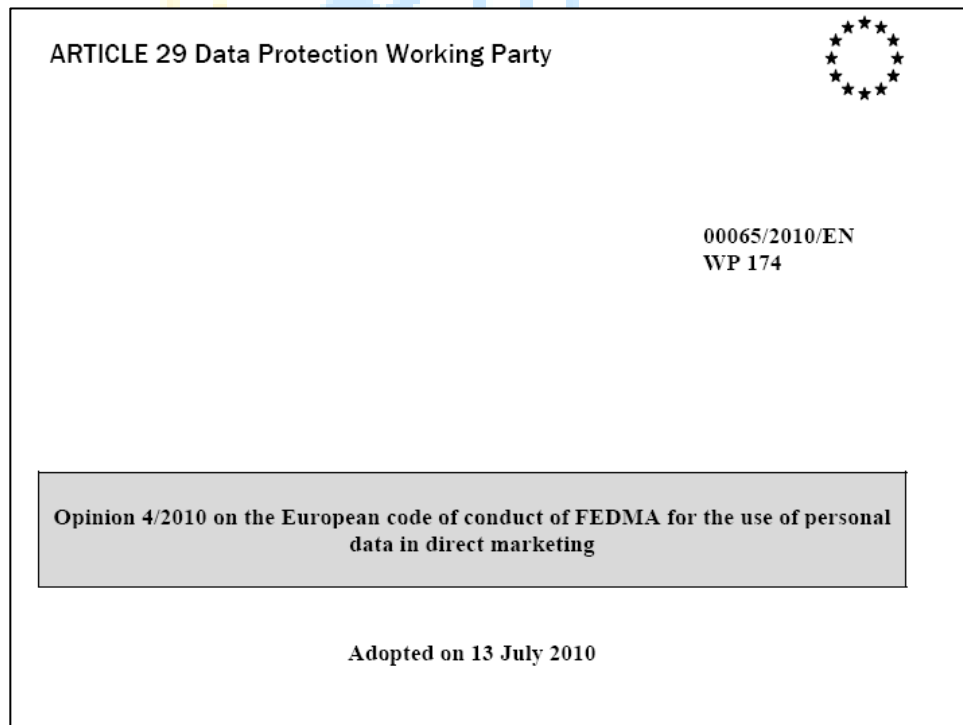
Code e-mail

4 Verzamelen van e-mail adressen

- 4.1 Bij verzamelen van e-mail adressen op de website van adverteerder dient op het ogenblik dat een bezoeker zijn e-mailadres achterlaat op de website, deze duidelijk geïnformeerd te worden waarvoor zijn e-mailadres zal worden gebruikt.
- 4.2 De bezoeker kan alleen vooraf, door middel van een actieve handeling, aangeven of hij reclame via e-mail wenst te ontvangen. De eerste volzin van dit artikel is niet van toepassing indien:
- het e-mailadres wordt verkregen in het kader van het leveren van producten, diensten en/of het doen van donaties, én;
 - e-mailadres door de adverteerder wordt gebruikt voor communicatie voor eigen commerciële, ideële of charitatieve doeleinden met betrekking tot vergelijkbare producten, diensten of verzoeken tot donaties, én;
 - de bezoeker bij het verstrekken van zijn e-mailadres de in artikel 5 lid 1 omschreven mogelijkheid tot het doen van verzet is geboden.
- Indien bij adverteerder de intentie bestaat een e-mailadres (tevens) aan derden te verstrekken, dient de bezoeker hiervoor apart zijn toestemming te geven.
- 4.3 Het verstrekken van een e-mailadres aan derden is alleen toegestaan indien vooraf aan de bezoeker duidelijk gemaakt is waarvoor het e-mailadres zal worden gebruikt en indien die verstrekking geschiedt conform de aan de bezoeker verstrekte informatie. Die duidelijkheid kan worden gegeven door het aangeven van bedrijfsnamen of welbepaalde categorieën. Ook toegestaan is, in plaats daarvan, te vermelden, zakelijk weergegeven, dat het adres uitsluitend zal worden verstrekt aan derden die:
- hebben verklaard zich aan deze Code en de privacyregelgeving te zullen houden, én;
 - dat ook doen, én;
 - e-mails met reclame uitsluitend onder controle van de verzamelaar van de betreffende adressen versturen.
- Voorts dient in aanvulling op artikel 2.2 in elk bericht verstuurd door derden, naast de identiteit van de derde adverteerder zelf, ook de identiteit van de verstrekker aan de derde adverteerder en indien van toepassing, de identiteit van de tussenpersoon te worden vermeld.

Online Annex code e-mail

- Goedgekeurd door Europese Colleges bescherming persoonsgegevens.



Online Annex code e-mail

- Article 2.3.2 Information in the case of disclosure of Data Subjects' Personal Data to Third Parties
This point does not apply where the Personal Data is passed on to Data Processors who only act under the instructions and on behalf of the Controller.

A Controller that lawfully obtains electronic mail contact details from another Controller or Third Party needs to ensure that the originating Controller has lawfully collected the data before using that data to direct market by electronic mail.

Where Personal Data are collected with the intention to be communicated to Third Parties for Direct Marketing via electronic mail, Controllers must ensure that Data Subjects are informed of:

a) any recipients or categories of recipients of the data and the purposes for which the data will be disclosed prior to the Data Subject giving his/her consent;

b) their right to withdraw their consent to disclosure of the data for Direct Marketing purposes at any time, free of charge and in an easy manner;

c) the commercial communication is clearly identifiable as such at the beginning of the message (see point 2.5 of this code).

This information must be made known to the Data Subject in a clear, visible and accessible manner before or during the data collection process. In cases where it is difficult or impossible to provide this information to the Data Subject due to technological constraints of the channel the Data Subject is using to communicate with the Controller, for example in mobile marketing where text messages are limited to 160 characters, the Data Subject may be provided with a short notice and a website address or another source where he/she may access this information.

- Where permitted by national legislation, this essential information can be given after the data collection. This information must be given before any such communication to Third Parties takes place.

Online Annex code e-mail: best practice

- 2. Transfer to specified categories of third Parties
 - a) Best Practice

This would be a good way of finding out whether a subscriber consented to you passing details to other companies:

We would like to pass your details to companies that offer travel-related goods or services who may be interested in telling you about travel insurance which will cover you on any holiday you book with us. Please tick the box if you agree to us doing this 0.

Here, the company can only pass on the details of subscribers who have taken some action (ticking in the box) to let the company know that they consent to the disclosure. Subscribers who choose not to tick in the box will not have their details disclosed.

Ontwikkelingen kanalen

- Outbound telemarketing
- Boetebesluiten
 - Niet ontdebelen BMNR
 - Niet ontdebelen BMNR in relatie tot gevraagde oproepen
 - Overgangszinnetje naar IVR en aanbieden recht van verzet en bel-me-niet register

Telemarketing: gevraagde/ongevraagde oproepen

De adverteerders die deze consumenten en bedrijven benaderen, blijken gebruik te maken van via (online) prijsvragen en enquêtes verkregen contactgegevens. Het gebruik van contactgegevens die via dergelijke wegen zijn verkregen, kan in strijd zijn met artikel 11.7 Tw. Bovendien leidt het tot grote irritatie bij consumenten en bedrijven. OPTA zal daarom scherp blijven toezien op naleving van artikel 11.7 Tw. Waar nodig treft OPTA gepaste maatregelen.

Bron: OPTA

Publicatiedatum: 12 januari 2011

De verplichting om het Bel-me-niet Register te raadplegen geldt altijd. Ook wanneer de contactgegevens zijn verkregen via (online) prijsvragen of enquêtes, waarbij consumenten door het accepteren van de algemene voorwaarden of een privacystatement (impliciet) toestemming geven voor het gebruik van hun contactgegevens. In dat geval is er nog steeds sprake van ongevraagde communicatie en moeten de verkregen contactgegevens gecontroleerd worden bij het Bel-me-niet Register. Wanneer de contactgegevens van een abonnee in het register zijn opgenomen, mogen die niet gebruikt worden voor telemarketing.

Aleen als een consument uitdrukkelijk en ondubbelzinnig verzoekt om communicatie is het niet nodig het register te raadplegen. 'Uitdrukkelijk' betekent in dit verband dat de consument zelf en op eigen initiatief voor iedere afzonderlijke communicatie op bijvoorbeeld een webformulier een kruisje zet of 'ja' invult of een antwoordkaart invult en terugstuurt. 'Ondubbelzinnig' betekent dat de consument weet waar hij 'ja' tegen zegt en dus tenminste bekend moet zijn met de naam van het bedrijf of de organisatie en het onderwerp van het gesprek.

Maar let op: Ook als de consument zelf verzoekt om communicatie, moet in elk telefonisch gesprek nog steeds actief het recht van verzet aangeboden worden. En ook dan moet de consument de mogelijkheid worden geboden zich direct en kosteloos in te laten schrijven in het Bel-me-niet Register.

Telemarketing: recht van verzet

Alexander Singewald

Van: Telemarketing
Verzonden: donderdag 28 april 2011 15:09
Aan: Alexander Singewald
Onderwerp: RE: verzoek om informatie
Geachte heer Singewald,

Het college is van oordeel dat het tot op zekere hoogte aan de telemarketingbranche zelf is te bepalen op welke wijze tijdens het gesprek actief op het bestaan van het register wordt gewezen en aan de opt-out mogelijkheden (recht van verzet en opname in het register) vorm wordt gegeven. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van een IVR-systeem. De introductietekst waarmee het IVR-systeem door de agent tijdens het gesprek wordt aangekondigd is cruciaal en het moet voor een gemiddelde consument ten aanzien van het recht van verzet en de mogelijkheid tot inschrijving in het register duidelijk, eenvoudig en ondubbelzinnig zijn. Een abonnee moet weten dat er na het gesprek met de callcentermedewerker nog een IVR-tekst volgt, wat die tekst inhoudt en met welk doel deze tekst wordt afgespeeld. Wanneer in de introductietekst door de agent de abonnee enkel in algemene zin wordt gewezen op 'uitleg of voorlichting over uw rechten van telemarketing' of woorden van gelijke algemene strekking is het voor een gemiddelde consument niet (voldoende) duidelijk dat de abonnee door aan de lijn te blijven via het IVR-systeem gebruik kan maken van het recht van verzet en de mogelijkheid om zich direct in te schrijven in het register om niet meer gebeld te worden door andere bedrijven en organisaties. Het toepassen van een onduidelijke introductietekst betekent de facto dat artikel 11.7, twaalfde lid jo. vijfde lid, Tw niet wordt nageleefd. Als de abonnee "voortijdig" (voordat het IVR-systeem wordt gestart) reeds tijdens het gesprek uit eigen beweging heeft aangegeven dat hij niet meer gebeld wil worden of ingeschreven wil worden in het register, moet dit per direct uitgevoerd worden. Dan mag de abonnee dus niet alsnog worden doorverwezen naar het IVR-systeem.

Ik ga er van uit u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

Bron: OPTA, 28 april 2011

Zie volgende
pagina voor
leesbaardere
tekst

Telemarketing: recht van verzet

afgespeeld. Wanneer in de introductietekst door de agent de abonnee enkel in algemene zin wordt gewezen op 'uitleg of voorlichting over uw rechten van telemarketing' of woorden van gelijke algemene strekking is het voor een gemiddelde consument niet (voldoende) duidelijk dat de abonnee door aan de lijn te blijven via het IVR-systeem gebruik kan maken van het recht van verzet en de mogelijkheid om zich direct in te schrijven in het register om niet meer gebeld te worden door andere bedrijven en organisaties. Het toepassen van een onduidelijke introductietekst betekent de facto dat artikel 11.7, twaalfde lid jo. vijfde lid, Tw niet wordt nageleefd. Als de abonnee "voortijdig" (voordat het IVR-systeem wordt gestart) reeds tijdens het gesprek uit eigen beweging heeft aangegeven dat hij niet meer gebeld wil worden of ingeschreven wil worden in het register, moet dit per direct uitgevoerd worden. Dan mag de abonnee dus niet alsnog worden doorverwezen naar het IVR-systeem.

Ontdubbelen outbound telemarketing (commercieel, charitatief en ideëel)

Ontdubbelen outbound telemarketing	Artikel 41 Wet bescherming persoonsgegevens (absolute recht van verzet verwerking persoonsgegevens voor commerciële of charitatieve doeleinden)	Blokking artikel 11.7 lid 5 Telecommunicatiewet (recht van verzet kanaal tegen gebruik voor commerciële, charitatieve of ideële doeleinden)	Bel-me-niet register (let op deelblokkades)
Klant/donateur, gegevens verkregen in het kader van een verkoop/schenking (ook natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf)	Ontdubbelen	Ontdubbelen	Niet ontdubbelen, artikel 11.7 lid 11, indien voor eigen gelijksoortige producten of diensten / schenking Wel ontdubbelen indien niet voor eigen gelijksoortige producten of diensten
Prospect (ook natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf)	Ontdubbelen	Ontdubbelen	Ontdubbelen (ook ontdubbelen natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf)

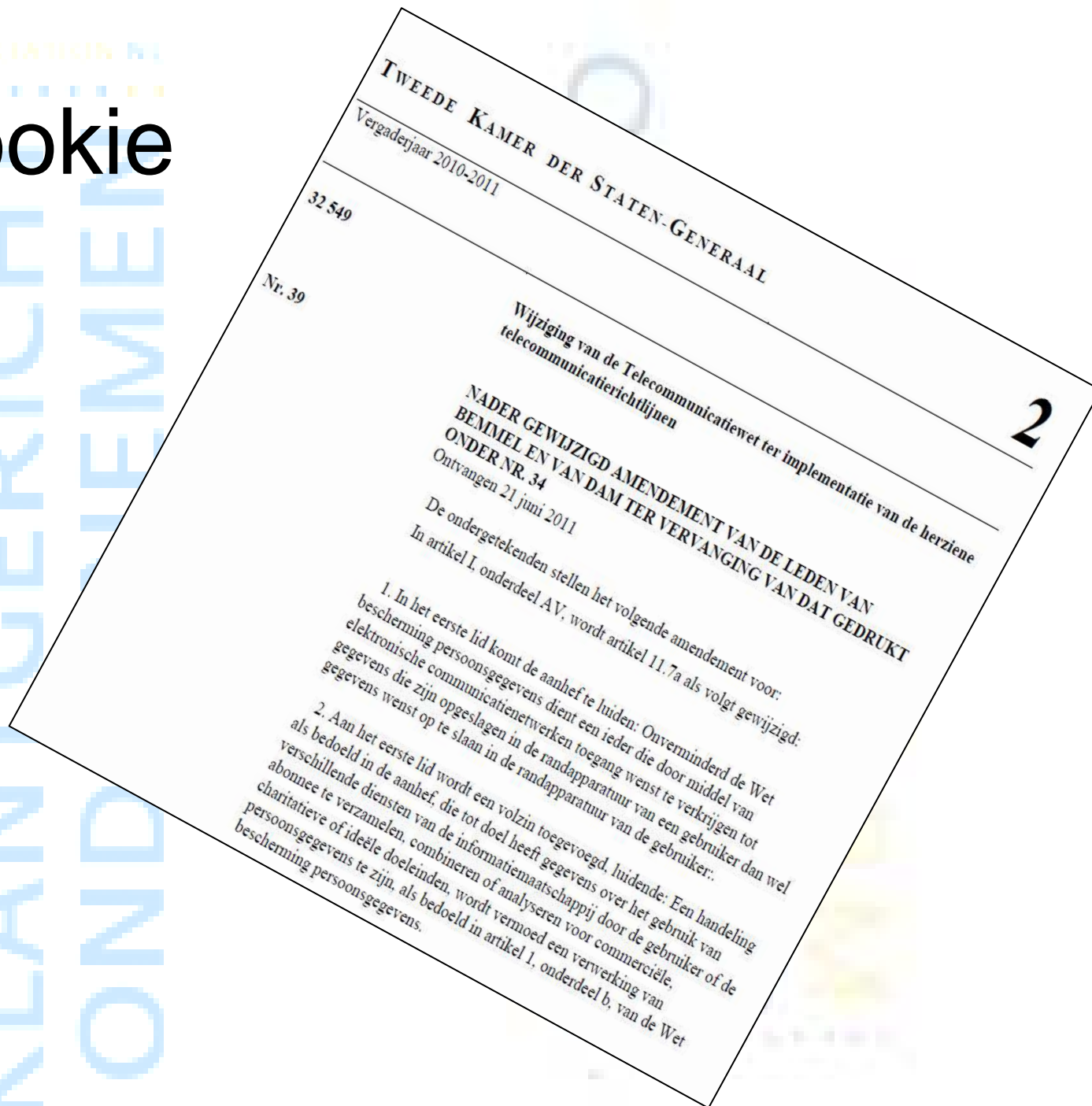
ALTIJD RECHT VAN VERZET EN
BEL-ME-NIET REGISTER

Aantallen Bel-me-niet register

Peildatum	Auto en toebehoren	Boeken en muziek	Energie	Financiën	Goede doelen	Horosco-pen	Kranten en tijdschrif-ten	Loterijen	Telecom en computers	Thuis-winkelen	Totaal en absolute groei
1-10-2009	2.588.038 98%	2.585.535 98%	2.607.521 99%	2.605.087 99%	2.602.166 99%	2.604.698 99%	2.574.833 98%	2.602.668 99%	2.594.415 99%	2.582.546 98%	2.633.774
30-11-2009	3.437.930 98%	3.433.563 97%	3.462.260 98%	3.458.754 98%	3.429.670 97%	3.461.125 98%	3.417.042 97%	3.455.562 98%	3.446.255 98%	3.432.707 97%	3.525.576 891.802
28-12-2009	3.754.193 97%	3.749.381 97%	3.778.984 97%	3.775.247 97%	3.735.016 96%	3.778.308 97%	3.731.330 96%	3.771.407 97%	3.761.707 97%	3.747.924 97%	3.879.302 1.245.528
1-2-2010	4.036.088 98%	4.030.607 97%	4.060.739 98%	4.057.047 98%	4.006.812 97%	4.061.163 98%	4.011.866 97%	4.050.991 98%	4.042.683 98%	4.029.855 97%	4.139.132 1.505.358
1-3-2010	4.249.381 97%	4.243.977 97%	4.274.114 98%	4.270.343 98%	4.212.088 97%	4.275.115 98%	4.224.952 97%	4.263.984 98%	4.255.672 98%	4.243.256 97%	4.358.595 1.724.821
7-4-2010	4.509.087 97%	4.503.202 97%	4.533.903 98%	4.530.212 98%	4.458.194 96%	4.535.418 98%	4.483.281 97%	4.522.828 98%	4.514.625 98%	4.503.650 97%	4.628.047 1.994.273
3-5-2010	4.644.969 97%	4.638.922 97%	4.669.962 98%	4.665.808 98%	4.586.503 96%	4.671.578 98%	4.619.005 97%	4.658.243 98%	4.650.165 98%	4.639.221 97%	4.768.257 2.134.483
7-6-2010	4.794.119 97%	4.787.874 97%	4.818.547 98%	4.814.430 98%	4.727.811 96%	4.820.849 98%	4.767.848 97%	4.806.883 98%	4.798.896 97%	4.788.287 97%	4.923.402 2.289.628
4-7-2010	4.905.307 97%	4.898.877 97%	4.929.452 98%	4.925.115 98%	4.834.168 96%	4.932.165 98%	4.878.918 97%	4.917.725 98%	4.909.617 97%	4.899.438 97%	5.041.272 2.407.498
4-8-2010	5.021.382 97%	5.014.991 97%	5.045.524 98%	5.040.735 98%	4.945.082 96%	5.048.529 98%	4.995.189 97%	5.033.857 98%	5.025.446 97%	5.015.733 97%	5.159.926 2.526.152
10-9-2010	5.153.534 99%	5.147.154 99%	5.177.654 99%	5.173.354 99%	5.072.805 97%	5.181.134 99%	5.127.147 98%	5.166.143 99%	5.157.214 99%	5.148.205 99%	5.217.199 2.583.425
7-10-2010	5.247.370 99%	5.240.853 99%	5.270.372 99%	5.265.757 99%	5.163.730 97%	5.275.130 99%	5.220.870 98%	5.259.870 99%	5.250.807 99%	5.242.124 99%	5.311.960 2.678.186
4-11-2010	5.332.451 99%	5.325.899 99%	5.356.443 99%	5.350.484 99%	5.245.830 97%	5.360.455 99%	5.305.963 98%	5.344.885 99%	5.335.632 99%	5.327.404 99%	5.398.102 2.764.328
2-12-2010	5.452.125 99%	5.445.657 99%	5.476.140 99%	5.469.606 99%	5.363.182 97%	5.480.524 99%	5.425.787 98%	5.464.458 99%	5.455.176 99%	5.447.441 99%	5.519.203 2.885.429
6-1-2011	5.558.007 99%	5.551.350 99%	5.581.809 99%	5.547.807 99%	5.465.559 97%	5.586.461 99%	5.531.624 98%	5.570.046 99%	5.560.542 99%	5.553.342 99%	5.626.347 2.992.573
3-2-2011	5.670.360 99%	5.663.660 99%	5.694.183 99%	5.686.554 99%	5.575.348 97%	5.699.204 99%	5.644.001 98%	5.682.610 99%	5.672.668 99%	5.666.016 99%	5.739.909 3.106.135
4-3-2011	5.798.110 99%	5.791.779 99%	5.821.861 99%	5.813.772 99%	5.700.872 97%	5.827.325 99%	5.772.472 98%	5.810.635 99%	5.800.334 99%	5.794.212 99%	5.868.401 3.234.627
7-4-2011	5.919.180 99%	5.912.283 99%	5.942.878 99%	5.934.304 99%	5.818.333 97%	5.948.709 99%	5.893.990 98%	5.931.928 99%	5.921.180 99%	5.915.566 99%	5.990.247 3.356.473
5-5-2011	6.005.237 99%	5.999.168 99%	6.028.918 99%	6.019.981 99%	5.902.423 97%	6.034.984 99%	5.980.428 98%	6.018.191 99%	6.007.108 99%	6.001.865 99%	6.076.805 3.443.031
9-6-2011	6.113.420 99%	6.107.554 99%	6.137.156 99%	6.127.707 99%	6.008.328 97%	6.143.357 99%	6.088.824 98%	6.126.664 99%	6.115.216 99%	6.110.333 99%	6.185.504 3.551.730

Cookie

LEUK ASSOCIATIE N.V.
PLATFORM
KLANTGERICHTE
ONDERNEMINGEN



Nieuw cookie artikel

Telecommunicatiewet inclusief 39

- **Artikel 11.7a**

1. Onverminderd de Wet bescherming persoonsgegevens dient een ieder die door middel van elektronische communicatienetwerken toegang wenst te verkrijgen tot gegevens die zijn opgeslagen in de randapparatuur van een gebruiker dan wel gegevens wenst op te slaan in de randapparatuur van de gebruiker:

- a. de gebruiker duidelijke en volledige informatie te verstrekken overeenkomstig de Wet bescherming persoonsgegevens, en in ieder geval omtrent de doeleinden waarvoor men toegang wenst te verkrijgen tot de desbetreffende gegevens dan wel waarvoor men gegevens wenst op te slaan, en
- b. van de gebruiker toestemming te hebben verkregen voor de desbetreffende handeling.

Een handeling als bedoeld in de aanhef, die tot doel heeft gegevens over het gebruik van verschillende diensten van de informatiemaatschappij door de gebruiker of de abonnee te verzamelen, combineren of analyseren voor commerciële, charitatieve of ideële doeleinden, wordt vermoed een verwerking van persoonsgegevens te zijn, als bedoeld in artikel 1, onderdeel b, van de Wet bescherming persoonsgegevens.

- 2. De in het eerste lid, onder a en b, genoemde vereisten zijn ook van toepassing in het geval op een andere wijze dan door middel van een elektronisch communicatienetwerk wordt bewerkstelligd dat via een elektronisch communicatienetwerk gegevens worden opgeslagen of toegang wordt verleend tot op het randapparaat opgeslagen gegevens.
- 3. Het bepaalde in het eerste en tweede lid is niet van toepassing, voor zover het de technische opslag of toegang tot gegevens betreft met als uitsluitend doel:
 - a. de communicatie over een elektronisch communicatienetwerk uit te voeren, of
 - b. de door de abonnee of gebruiker gevraagde dienst van de informatiemaatschappij te leveren en de opslag of toegang tot gegevens daarvoor strikt noodzakelijk is.
- 4. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen in overeenstemming met Onze Minister van Justitie nadere regels worden gegeven met betrekking tot de in het eerste lid, onder a en b, genoemde vereisten. Het College bescherming persoonsgegevens wordt om advies gevraagd over een ontwerp van bedoelde algemene maatregel van bestuur.

Cookies

- Amendement 39 (Van Bommel / Van Dam)
- Toestemming voor het plaatsen van cookies
 - Toestemming: «vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt»
 - Worden persoonsgegevens verwerkt dan Wbp van toepassing
 - ondubbelzinnige toestemming is dan grondslag (?)
- Ondubbelzinnige toestemming bij tracking cookies voor commerciële, charitatieve of ideële doeleinden, onafhankelijk van het feit of er persoonsgegevens worden verwerkt
 - Plaatsen of uitlezen van gegevens in de randapparatuur van de gebruiker die tot doel heeft het gebruik van verschillende diensten van de informatiemaatschappij te verzamelen, combineren of analyseren, altijd datzelfde regime gaat gelden. Ook wanneer niet kan worden bewezen dat in de strikte zin van het woord persoonsgegevens worden verzameld of verwerkt, worden de bedoelde handelingen aangemerkt als het verzamelen of verwerken van persoonsgegevens. Daarmee gaat voor deze categorie handelingen, waarvan het plaatsen en uitlezen van zogeheten tracking cookies de meest bekende is, het strengere regime van de Wbp gelden. Dat wil zeggen dat de gebruiker een ondubbelzinnige toestemming moet verstrekken.

On 26 May 2011, the rules about cookies on websites changed. This site uses cookies. One of the cookies we use is essential for parts of the site to operate and has already been set. You may delete and block all cookies from this site, but parts of the site will not work. To find out more about cookies on this website and how to delete cookies, see our [privacy notice](#).

I accept cookies from this site.

ico.

Information Commissioner's Office

Français Español Cymraeg

[Accessibility](#) | [Help](#) | [FAQs](#) | [Contact us](#)

Quick links

[select a destination]

Search

[Advanced Search](#)

Home >>

For the public >>

For organisations >>

What we cover >>

The Information Commissioner's Office is the UK's independent authority set up to uphold information rights in the public interest, promoting openness by public bodies and data privacy for individuals.

We can help you

[Find out what personal information is held about you](#)

[Access information from a public body](#)

The ICO would like to use cookies to store information on your computer, to improve our website. One of the cookies we use is essential for parts of the site to operate and has already been set. You may delete and block all cookies from this site, but parts of the site will not work. To find out more about the cookies we use and how to delete them, see our [privacy notice](#).

I accept cookies from this site.

Stay in control of your online profile.



get **textHELP**

Follow the ICO on **twitter**

social service assessment about ...

- Register of data controllers
- Do I need to notify and how do I maintain my register entry?



New rules on electronic marketing and cookies come into force

On 26 May 2011, the amended Privacy and Electronic Communications Regulations come into force, covering electronic marketing such as emails, faxes and text messages. They include changes to the rules for cookies on websites, and introduce new powers for the Information Commissioner to serve monetary penalties and to investigate when the law may have been broken.

- [Read a summary of the new rules and what they mean for individuals](#)
- [Read about the ICO's new powers and our approach to enforcing the regulations](#)
- [Read the ICO's advice to organisations about how to prepare for the new rules on cookies](#)
- [Read about the changes to the ICO website in response to the new rules on cookies](#)

<http://www.ico.gov.uk/>

© Copyright and re-use of materials | [Privacy notice](#) | [Disclaimer](#) | [How we comply](#)

On 26 May 2011, the rules about cookies on websites changed. This site work. To find out more about cookies on this website and how to delete cookies, see our

I accept cookies from this site. [Continue](#)



Opmerking: gedurende de voorbereiding van de presentatie, heeft ICO de notice gewijzigd. Om die reden staan er op de achtergrond 3 cookies genoemd en op de voorgrond 5 cookies. ICO had nog wat cookies gevonden in de tussentijd, kennelijk.

Use of cookies by the ICO

Cookies are small text files that are placed on your computer by websites that you visit. They are widely used in order to make websites work, or work more efficiently, as well as to provide information to the owners of the site.

One of the cookies we use is essential for parts of the site to operate and has already been set (see 'Essential site cookie' below). A second cookie (see 'Content Management System cookie' below) is set on a small number of users' machines, depending on the browser they use, when they arrive at the ICO site. We do not use this cookie for any purpose and are working with the suppliers of our Content Management System to remove it or find another solution. You may delete and block all cookies from this site, but parts of the site will not work.

Cookie	Name
Essential site cookie	ASP.NET_SessionId
Google Analytics	_utma _utmb _utmc _utmz
ICO site cookie acceptance	ICOCookiesAccepted

Most web browsers allow some control of most cookies through the browser settings. To find out more about cookies, including how to see what cookies have been set and how to manage and delete them, visit www.allaboutcookies.org.

To opt out of being tracked by Google Analytics across all websites, visit www.google.com/ads/preferences.

Search engine

The search engine on our website is designed to be as powerful as possible. It is a small program plugged into our server and continuously indexes the content of our website.

People who make a complaint to us

When we receive a complaint from a person we make up a file to help us deal with the complaint.

We will only use the personal information we collect to process the complaint, and not in a form which identifies anyone.

We usually have to disclose the complainant's identity to the person we are investigating the complaint. If the complainant doesn't want information about their identity to be disclosed, we will try to respect their wishes.

Cookie	Name	Purpose	More information
Essential site cookie (for online notification form)	ASP.NET_SessionId Value: 105aucudkhggfv45dd2l3g55	This cookie is essential for the online notification form to operate and is set upon your arrival to the ICO site. This cookie is deleted when you close your browser.	Visit the Microsoft website
Online notification form cookie	ASP.NET_SessionId Value: zppgzxbvizwteb55r4l5ycba	This cookie is used to enhance security on our online notification form. It is set for users of the online notification form only. This cookie is deleted when you close your browser.	Visit the Microsoft website
Content Management System cookie	ico62#sc_wede	This cookie is set by our Content Management System on a small number of browsers, upon arrival to the ICO site. It is not used by the ICO for any purpose. This cookie is deleted when a user closes their browser.	We have recently become aware of this cookie. We are working with the supplier of our content management system to remove it or, if it can't be removed, to find another solution.
Google Analytics	_utma _utmb _utmc _utmz	These cookies are used to collect information about how visitors use our site. We use the information to compile reports and to help us improve the site. The cookies collect information in an anonymous form, including the number of visitors to the site, where visitors have come to the site from and the pages they visited.	Click here for an overview of privacy at Google
ICO site cookie acceptance	ICOCookiesAccepted	This cookie is used to record if a user has accepted the use of cookies on the ICO website.	

Most web browsers allow some control of most cookies through the browser settings. To find out more about cookies, including how to see what cookies have been set and how to manage and delete them, visit www.allaboutcookies.org.

site, but parts of the site will not

[Accessibility](#) | [Help](#) | [FAQs](#) | [Contact us](#)

[Advanced Search](#)

various parts of the site. We will not associate any data with you. We will make it clear when we

information to the owners of the

and delete them, visit

re') supplied by Google that is Google.

in the complaint.

the number of complaints we

ant doesn't want information

Kanalen management

Techniek management

- Kennis over kanalen en preferenties klanten en prospects ligt verspreid over adverteerders en ad-networks

Media: B-to-C

Algehele blokkering op basis artikel 41 Wet bescherming persoonsgegevens

- Geadresseerde mail: opt-out | zelfregulering
- Spraak telefoon: opt-out | wettelijke regeling
- Fax: opt-in | wettelijke regeling
- Automatisch belautomaten zonder menselijke tussenkomst, opgenomen boodschap: opt-in | wettelijke regeling
- E-mail: opt-in/soft opt-in | wettelijke regeling
- Ongeadresseerde mail: opt-out | zelfregulering

Techniek: B-to-C

- First party cookies
opt-in voor cookies tenzij noodzakelijk voor communicatie of leveren gevraagde dienst informatiemaatschappij, Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing indien persoonsgegevens worden verwerkt
- Third party cookies
opt-in voor cookies en ondubbelzinnige toestemming omdat gegevens over het gebruik van verschillende diensten van de informatiemaatschappij worden gebruikt voor verzamelen, combineren of analyseren voor commerciële, charitatieve of ideële doeleinden wordt geacht onder de Wet bescherming persoonsgegevens te vallen

Media: B-to-B

- Geadresseerde mail: geen regeling
- Spraak telefoon: deels natuurlijke persoon uitoefening beroep of bedrijf
- Fax: opt-in | wettelijke regeling
- Automatisch belautomaten zonder menselijke tussenkomst, opgenomen boodschap: opt-in | wettelijke regeling
- E-mail: opt-in/soft opt-in/uitzondering | wettelijke regeling
- Ongeadresseerde mail: opt-out | zelfregulering

Techniek: B-to-B

- First party cookies
opt-in voor cookies tenzij noodzakelijk voor communicatie of leveren gevraagde dienst informatiemaatschappij, Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing indien persoonsgegevens worden verwerkt
- Third party cookies
opt-in voor cookies en ondubbelzinnige toestemming omdat gegevens over het gebruik van verschillende diensten van de informatiemaatschappij worden gebruikt voor verzamelen, combineren of analyseren voor commerciële, charitatieve of ideële doeleinden wordt geacht onder de Wet bescherming persoonsgegevens te vallen

Toekomst

- Is er een toekomst?
- Europese Unie gaat door met herziening huidige regulering bescherming persoonsgegevens:
 - Right to be forgotten
 - Databreach
 - Dataportabiliteit
 - Getagged in een foto bij een ander, hoe?
 - Profiling

Recommendation CM/Rec (2010)13 on the protection of individuals with regard to automatic processing of personal data in the context of profiling

- Overwegingen:
- Considering that profiling may be in the legitimate interests of both the person who uses it and the person to whom it is applied, such as by leading to better market segmentation, permitting an analysis of risks and fraud, or adapting offers to meet demand by the provision of better services; and considering that profiling may thus provide benefits for users, the economy and society at large;
- Considering, however, that profiling an individual may result in unjustifiably depriving her or him from accessing certain goods or services and thereby violate the principle of non-discrimination;

Recommendation CM/Rec (2010)13 on the protection of individuals with regard to automatic processing of personal data in the context of profiling

- Onder profiling wordt verstaan het toerekenen van profielen aan individuele personen, bijvoorbeeld klantwaarde (aanbeveling Raad van Europa)
- “Profile” refers to a set of data characterising a category of individuals that is intended to be applied to an individual.
- “Profiling” means an automatic data processing technique that consists of applying a “profile” to an individual, particularly in order to take decisions concerning her or him or for analysing or predicting her or his personal preferences, behaviours and attitudes.
- Alleen toegestaan met toestemming van de betrokkene of een gerechtvaardigd belang van de Verantwoordelijke of de derde aan wie de gegevens worden verstrekt, maar wel een uitgebreide informatieplicht

Recommendation CM/Rec (2010)13

on the protection of individuals with regard to automatic processing of personal data in the context of profiling

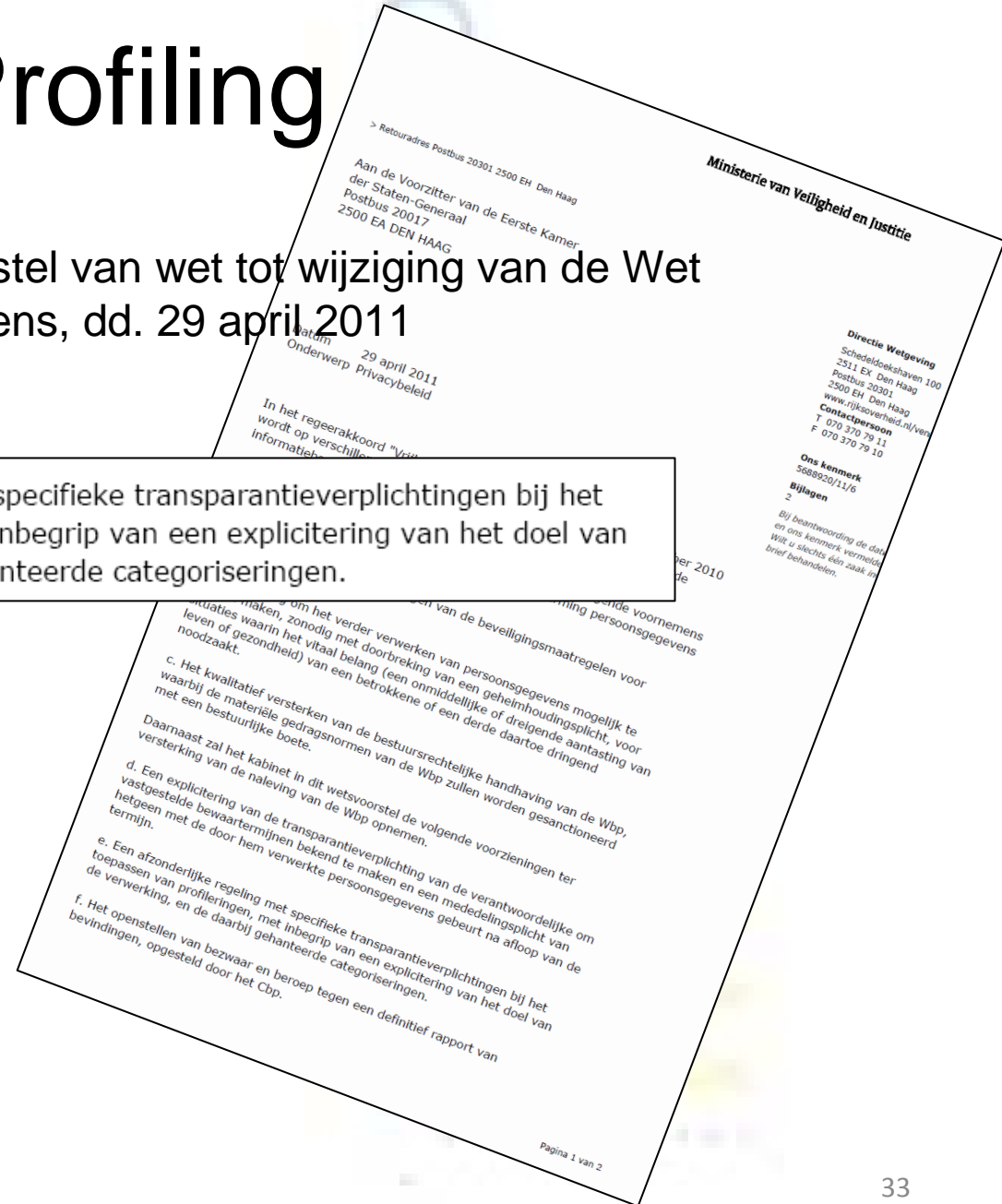
- **4. Information**

- 4.1. Where personal data are collected in the context of profiling, the controller should provide the data subjects with the following information:
 - a. that their data will be used in the context of profiling;
 - b. the purposes for which the profiling is carried out;
 - c. the categories of personal data used;
 - d. the identity of the controller and, if necessary, her or his representative;
 - e. the existence of appropriate safeguards;
 - f. all information that is necessary for guaranteeing the fairness of recourse to profiling, such as:
 - the categories of persons or bodies to whom or to which the personal data may be communicated, and the purposes for doing so;
 - the possibility, where appropriate, for the data subjects to refuse or withdraw consent and the consequences of withdrawal;
 - the conditions of exercise of the right of access, objection or correction, as well as the right to bring a complaint before the competent authorities;
 - the persons from whom or bodies from which the personal data are or will be collected;
 - the compulsory or optional nature of the reply to the questions used for personal data collection and the consequences for the data subjects of not replying;
 - the duration of storage;
 - the envisaged effects of the attribution of the profile to the data subject.
- 4.2. Where the personal data are collected from the data subject, the controller should provide the data subject with the information listed in Principle 4.1 at the latest at the time of collection.
- 4.3. Where personal data are not collected from data subjects, the controller should provide the data subjects with the information listed in Principle 4.1 as soon as the personal data are recorded or, if it is planned to communicate the personal data to a third party, at the latest when the personal data are first communicated.

Profiling

- Kamerbrief voornemens voorstel van wet tot wijziging van de Wet bescherming persoonsgegevens, dd. 29 april 2011

e. Een afzonderlijke regeling met specifieke transparantieplichtingen bij het toepassen van profilingen, met inbegrip van een explicitering van het doel van de verwerking, en de daarbij gehanteerde categorisering.



LEMI ASSOCIATION NL
PLATFORM
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN

Vragen?

ONDERNEMEN
GERICHT
PLATFORM



Curriculum vitae:

Nederlands recht specialisatie strafrecht
(1984-1989)
Beleidsmedewerker/onderzoeker
Registratiekamer (1989-1992)
Adjunct directeur DMSA (1992-1998)
CEO Singewald Consultants Group BV (1998-)

Alexander J.J.T. Singewald
CEO Singewald Consultants Group BV
Website: www.privacy.nl
Adres:
Weteringstraat 5
1431 BB Aalsmeer
Postadres:
Postbus 295
1430 AG Aalsmeer
Telefoon: 0297 369 767
Telefax: 0297 369 545
E-mail: singewald@privacy.nl
KvK: 34117959
Twitter: [twitter.com\scglaw](https://twitter.com/scglaw)

Nevenfuncties:

voorzitter van de Geschillencommissie Promotionele Producten;
secretaris Beroepscommissie Onderzoek en Statistiek;
voorzitter van de Plantronics Telesales Team Trophy;
Member Legal Affairs Committee FEDMA en ESOMAR;
DM Man van het Jaar 2004