

## Meldingsplicht en voorafgaand onderzoek in de telecommunicatiesector

*Brief aan alle aanbieders van openbare telecommunicatiediensten*

*(3 juli 2002, z2002-0597)*

- [Meldingsplicht en voorafgaand onderzoek](#)
- [Onrechtmatigheid](#)
- [Gedragslijnen](#)
  - [Melden en vragen van een vooronderzoek](#)
  - [Gevallen waarin u verplicht bent een voorafgaand onderzoek aan te vragen](#)
    - [Geheime waarnemingen](#)
    - [Verwerkingen van nummers met oog op identificatie ten behoeve van derden](#)
    - [Verwerking van strafrechtelijke gegevens of gegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag ten behoeve van derden](#)
- [Nader onderzoek](#)
- [Consultatie](#)
- [Samenvatting](#)

### Meldingsplicht en voorafgaand onderzoek

De Wet bescherming persoonsgegevens (WBP), die sinds 1 september 2001 van kracht is, bevat regels over de verwerking van persoonsgegevens. Op grond van deze wet zijn aanbieders van telecommunicatiediensten onder meer verplicht om verwerkingen van persoonsgegevens te melden bij het College bescherming persoonsgegevens (CBP) als onafhankelijke toezichthouder.

Verwerkingen die op 1 september 2001 reeds plaatsvonden, moeten uiterlijk op 1 september 2002 worden gemeld. Nieuwe verwerkingen en wijzigingen van bestaande verwerkingen moeten steeds vooraf worden gemeld. Voor verdere inlichtingen over de wijze waarop deze meldingen dienen te geschieden zij hier verwezen naar de website van het CBP ([www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl)).

Een aantal gegevensverwerkingen is op grond van artikel 31 WBP onderworpen aan een voorafgaand onderzoek. Het gaat hierbij om verwerkingen die een bijzonder risico inhouden voor de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen. Zoals in bijgaand informatieblad is uiteengezet, is een voorafgaand onderzoek bedoeld om voorafgaand aan een verwerking de rechtmatigheid daarvan te beoordelen. Voor nadere informatie over de gevallen waarin een voorafgaand onderzoek nodig is en de consequenties daarvan zij naar het informatieblad verwezen.

### Onrechtmatigheid

Ten aanzien van een niet nader te noemen telecommunicatieaanbieder heeft het CBP in een recent voorafgaand onderzoek moeten oordelen dat de verwerking van persoonsgegevens in een aantal opzichten niet rechtmatig was. Om onnodige problemen in de telecommunicatiesector te voorkomen, acht het CBP het gepast u nader over een en ander te informeren, opdat u daarmee tijdig rekening kunt houden.

In het betrokken geval was sprake van het vastleggen van telefoongesprekken van personeel met klanten, en het gedurende langere tijd bewaren en gebruiken van verkeersgegevens voor marketingdoeleinden.

Voor wat betreft het vastleggen van telefoongesprekken stelde het CBP vast dat deze standaard op tape werden opgenomen en gedurende drie maanden werden bewaard, enerzijds voor training van het personeel en daarnaast op incidentele basis ook voor bewijsvoering en klachtafhandeling jegens klanten. Deze verwerking werd door het CBP onrechtmatig geacht zowel jegens het personeel als jegens de klanten, onder meer omdat daarover aan hen geen enkele informatie werd verstrekt.

Ook de verwerking van verkeersgegevens door de betreffende aanbieder (die feitelijk kon oplopen

tot een periode van drie jaar) werd door het CBP niet rechtmatig geacht, onder meer omdat geen bewaartermijn was vastgesteld voor het bewaren van verkeersgegevens voor rekeningdoeleinden, terwijl een periode van drie jaar voor dat doel als langer dan noodzakelijk moet worden beschouwd. Ook werd de abonnee geen reële mogelijkheid geboden zich over het gebruik van verkeersgegevens voor marketingdoeleinden uit te spreken. De [geanonimiseerde tekst van de betreffende uitspraak](#) is eveneens te vinden op de website van het CBP.

### Gedragslijnen

Deze bevindingen geven het CBP aanleiding om u de volgende voorlopige gedragslijnen in overweging te geven.

#### 1. *Melden en vragen van een vooronderzoek*

Verwerkingen van persoonsgegevens in verband met het aanbieden van openbare telecommunicatiediensten komen niet in aanmerking voor een vrijstelling. U dient deze verwerkingen derhalve bij het CBP te melden. In die melding dient u onder meer aan te geven of er een plicht bestaat het CBP te vragen een voorafgaand onderzoek in te stellen naar de betreffende verwerking. In het bijgaande informatieblad is beschreven hoe dat onderzoek verloopt. Als u geen voorafgaand onderzoek aanvraagt toetst het CBP dat op aannemelijkheid.

#### 2. *Gevallen waarin u verplicht bent een voorafgaand onderzoek aan te vragen:*

In artikel 31 WBP zijn drie categorieën gegevensverwerkingen genoemd, die aan een voorafgaand onderzoek zijn onderworpen. Elk van deze categorieën is mogelijk voor aanbieders van openbare telecommunicatiediensten van belang.

- *Geheime waarnemingen (artikel 31, eerste lid onder b WBP)*

Tot de categorie van gevallen, waarin een voorafgaand onderzoek nodig is in de telecommunicatiesector, rekent het CBP vooral de vastlegging van gegevens uit eigen waarneming zonder betrokkenen op de hoogte te stellen. Als een voornemen bestaat tot dergelijke geheime gegevensverwerkingen zult u de abonnees doorgaans wel vooraf moeten informeren over de mogelijke toepassing daarvan, via daarvoor geëigende communicatiekanalen. Ook over de daadwerkelijke toepassing dienen de personen die het betreft in voorkomende gevallen vooraf te worden geïnformeerd. Als daaraan wordt voldaan bestaat geen verplichting tot het aanvragen van een voorafgaand onderzoek.

In gevallen dat de betrokkenen naar uw inzicht niet van de verwerking op de hoogte kunnen worden gesteld moet u zo veel mogelijk voorzien in de mogelijkheid om achteraf kennis te nemen van de betreffende waarneming.

Voor twee situaties van geheime waarnemingen heeft het CBP in het genoemde onderzoek tevens een aantal andere gedragslijnen geformuleerd.

- *Gespreksopnames*

- Opnemen van gesprekken of elektronische berichten dient in elk geval beperkt te zijn tot gesprekken die afkomstig zijn dan wel bestemd zijn voor het eigen bedrijf.
- Het opnemen van gesprekken voor training van het personeel behoeft de instemming van de ondernemingsraad, terwijl het personeel daarover dient te worden geïnformeerd.
- Over het opnemen van gesprekken of berichten voor klachtafhandeling of bewijsvoering dienen ook de klanten in het algemeen vooraf te worden geïnformeerd. Het opnemen van alle gesprekken voor incidenteel gebruik in de klantrelatie moet doorgaans niet proportioneel worden geacht.

- Verwerkingen van verkeersgegevens
  - Verkeersgegevens dienen bij het beëindigen van oproepen te worden verwijderd. Verkeersgegevens die noodzakelijk zijn voor rekeningdoeleinden mogen wel worden bewaard. Er dient dan wel een redelijke termijn te worden bepaald voor de periode waarin de rekening kan worden betwist. Verkeersgegevens die ten grondslag liggen aan niet betwiste rekeningen dienen na afloop van die periode te worden gewist; bij wel betwiste rekeningen kunnen ze langer worden bewaard (uiterlijk tot de wettelijke verjaringstermijn).
  - Verkeersgegevens mogen worden verwerkt voor de marketing van eigen telecommunicatie-diensten, indien de abonnee daarmee heeft ingestemd. De abonnee dient een reële mogelijkheid te worden geboden zich over het specifieke gebruik van verkeersgegevens voor marketingdoeleinden uit te spreken.
- *Verwerking van nummers met oog op identificatie ten behoeve van derden (artikel 31, eerste lid, onder a, WBP)*

Het CBP acht het aannemelijk dat aanbieders van openbare telecommunicatiediensten nummers verwerken met het oog op de identificatie van gebruikers ten behoeve van derden. Daarbij kan gedacht worden aan de bewaring van bepaalde verkeersgegevens voor drie maanden ten behoeve van politie en justitie, teneinde onbekende gebruikers alsnog te identificeren (vergelijk artikel 13.4, tweede lid Telecommunicatiewet).

Het CBP gaat ervan uit dat dergelijke bestanden alleen worden aangelegd met betrekking tot het gebruik van vooruitbetaalde kaarten voor mobiele telecommunicatie, waarbij het gebruik van de aldus te bewaren gegevens is beperkt tot het voldoen aan de betreffende wettelijke verplichtingen. Als dat zo is, behoeft geen voorafgaand onderzoek te worden gevraagd. Indien van deze gedragslijn wordt afgeweken adviseert het CBP om dat wel te doen.

- *Verwerking van strafrechtelijke gegevens of gegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag ten behoeve van derden (artikel 31, eerste lid, onder c, WBP)*

Het CBP acht het eveneens aannemelijk dat aanbieders van openbare telecommunicatiediensten strafrechtelijke gegevens of gegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag verwerken ten behoeve van derden. Daarbij kan worden gedacht aan gegevensverwerkingen betreffende het gebruik van communicatiemiddelen voor criminele doeleinden of voor het aanbieden van illegale informatie (kinderporno, schending auteursrechten e.d.). Ook gegevensverwerkingen betreffende plaaggevallen en overlast behoren tot deze categorie.

Het CBP wijst er daarbij op dat de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens ten behoeve van derden verboden kan zijn, onder meer indien geen passende en specifieke waarborgen zijn getroffen. Dat verbod bestaat niet als u deze maatregelen heeft laten toetsen in een voorafgaand onderzoek door het CBP (zie artikel 22, vierde lid, onder c, WBP).

#### Nader onderzoek

Het voorafgaand onderzoek bestaat uit twee fasen: het vooronderzoek en eventueel een nader onderzoek. In het vooronderzoek zal het CBP u vragen aan te geven welke verwerkingen als hiervoor genoemd onder uw verantwoordelijkheid worden verricht en of door u aan de aangegeven gedragslijnen is voldaan. Als dat het geval is zal een nader onderzoek niet nodig zijn. Als door u wordt afgeweken van deze gedragslijnen, zal een nader onderzoek wel nodig zijn, waarbij u zult worden verzocht aan te geven in welk opzicht wordt afgeweken. Afwijkingen zullen in het kader van het nadere onderzoek op rechtmatigheid worden beoordeeld.

### Consultatie

Het CBP zal in het najaar de opgedane ervaringen bundelen in een algemeen document, dat aan de telecommunicatieaanbieders ter consultatie zal worden voorgelegd. Op basis daarvan zullen voorafgaande onderzoeken in de toekomst worden behandeld.

Na verwerking van het commentaar zal dit document ook als beleidskader gaan dienen voor de verdere taakvervulling van het CBP in de telecommunicatiesector. Wij stellen uw bijdrage te zijner tijd zeer op prijs.

### Samenvatting

- U moet verwerkingen die reeds op 1 september 2001 plaatsvonden, voor 1 september van dit jaar melden bij het CBP.
- Nieuwe verwerkingen en wijzigingen van bestaande verwerkingen moeten steeds vooraf worden gemeld.
- In de melding moet u nadrukkelijk aangeven of voor de gemelde verwerking een voorafgaand onderzoek nodig is.
- De door u getroffen waarborgen rond de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens ten behoeve van derden dient u in elk geval te laten toetsen in een voorafgaand onderzoek door het CBP.
- In geval van een vooronderzoek, stelt het CBP u vragen of door u aan de aangegeven gedragslijnen is voldaan.
- Het CBP beoordeelt afwijkingen van de gedragslijnen op rechtmatigheid in het nadere onderzoek.
- Het CBP bespreekt de opgedane ervaringen dit najaar met de sector.

Het CBP vertrouwt er op u hiermee voorlopig voldoende te hebben ingelicht.

Hoogachtend,  
drs. J.W. Broekema  
Collegelid