



Informatie van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

In het kader van haar voorlichtende taak wil de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) u op de hoogte brengen van enkele aspecten uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die voor u van belang kunnen zijn. Deze informatie van de AP ziet niet op persoonsgegevens van uw medewerkers.

Persoonsgegevens en callcenters

Binnen uw branche vinden diverse verwerkingen van persoonsgegevens plaats. Denk bijvoorbeeld aan het verwerken van NAW-gegevens of contactgegevens van klanten in het kader van het aanbieden van producten of diensten of het afhandelen van vragen of klachten. Deze verwerkingen van persoonsgegevens dienen conform de AVG plaats te vinden.

Internationale doorgifte van persoonsgegevens

De AP heeft signalen ontvangen over organisaties in de klantcontactbranche die gebruik zouden maken van een callcenter dat buiten de Europese Economische Ruimte (EER) is gevestigd. Wanneer persoonsgegevens worden doorgegeven naar landen die buiten de EER zijn gevestigd (hierna: derde landen), dan is er sprake van internationale doorgifte. Dit geldt ook indien persoonsgegevens in Nederland beschikbaar zijn vanuit een land buiten de EER, ook dan is er sprake van internationale doorgifte. Internationale doorgifte brengt risico's met zich mee en dit mag dan ook niet zomaar, additionele maatregelen zijn daarvoor nodig. De landen in de Europese Unie en de EER hebben hetzelfde niveau van bescherming van persoonsgegevens. Derde landen hebben niet hetzelfde beschermingsniveau van persoonsgegevens zoals dat geldt binnen de EER. Internationale doorgifte mag op grond van artikel 44 van de AVG slechts plaatsvinden wanneer wordt voldaan aan bepaalde voorwaarden van de AVG. Dit kan op basis van een adequaatheidsbesluit¹, passende waarborgen of specifieke uitzonderingen.²

Advies:

- Onderzoek of er bij u sprake is van internationale doorgiften en of wordt voldaan aan de AVG.

Uw rol vanuit de AVG

Het is van belang om als organisatie goed inzichtelijk te hebben welke persoonsgegevens worden verwerkt bij het aanbieden en leveren van uw diensten of producten. Ook is het essentieel om de verdeling van rollen tussen u en uw partners in het licht van de AVG juist vast te stellen. Uw organisatie heeft onder de AVG een aantal specifieke verplichtingen als (gezamenlijke) verwerkingsverantwoordelijke of verwerker. Bij samenwerking moet bijvoorbeeld een (verwerkers)overeenkomst worden opgesteld, waarin afspraken worden gemaakt over de precieze opdracht van de verwerking.³

Daarnaast schrijft artikel 28, derde lid, onder a, van de AVG voor dat in de overeenkomst moet zijn opgenomen dat de verwerker – onder meer met betrekking tot internationale doorgifte – de

¹ De adequaatheidsbesluiten die zijn vastgesteld door de Europese Commissie zijn te vinden op: https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en.

² Voor meer informatie over internationale doorgifte, zie: <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/internationaal/doorgifte-binnen-en-buiten-de-eer/doorgifte-persoonsgegevens-buiten-de-eer>. Zie ook: https://www.edpb.europa.eu/sme-data-protection-guide/international-data-transfers_nl en https://www.edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/recommendations/recommendations-012020-measures-supplement-transfer_en.

³ Zie: <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/basis-avg/avg-algemeen/verantwoordelijke-en-verwerker>. Zie ook: <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/basis-avg/avg-algemeen/verwerkersovereenkomst>.



persoonsgegevens uitsluitend verwerkt op basis van schriftelijke instructies van de verwerkingsverantwoordelijke, tenzij de verwerking een wettelijke plicht is voor de verwerker. In dit laatste geval dient de verwerker voorafgaand aan de verwerking de verwerkingsverantwoordelijke in kennis te stellen van dat wettelijk voorschrift.

Advies:

- Bespreek de rolverdeling vanuit de AVG met uw klanten en leveranciers en maak daar afspraken over.
- Betrek de eventuele internationale doorgifte van persoonsgegevens bij die afspraken.

Aanstellen van een Functionaris voor Gegevensbescherming

Uit artikel 37 van de AVG volgt dat de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker in bepaalde gevallen verplicht zijn een FG aan te wijzen, de contactgegevens van de FG bekend dient te maken en mededeelt aan de toezichthoudende autoriteit, in dit geval de AP. De AP verzoekt u dan ook om in het licht van uw activiteiten en mogelijke verwerking van persoonsgegevens daarbij zelfstandig vast te stellen of uw organisatie een FG moet aanwijzen en deze afweging te documenteren, voor zover dat nog niet is gedaan. Mocht uit uw beoordeling blijken dat er voor uw organisatie geen verplichting bestaat om een FG aan te wijzen, dan adviseert de AP u om dit toch te overwegen. Een FG kan immers een nuttige rol vervullen bij het uitvoeren van verwerkingen binnen de kaders van de AVG. In dit verband is het ook goed om (nogmaals) kennis te nemen van de specifieke taken van de FG en zijn of haar positie in de organisatie, zoals volgt uit artikelen 38 en 39 van de AVG.⁴

Advies:

- Bepaal of in uw situatie een Functionaris voor Gegevensbescherming nodig is of nuttig kan zijn en meldt deze dan aan bij de AP.

Gebruik van persoonsgegevens voor acquisitie

Ten aanzien van mogelijke acquisitie heeft de AP een aandachtspunt. De AP heeft begrepen dat er mogelijk lijsten met gegevens van personen worden aangeboden die gebruikt kunnen worden voor het plegen van acquisitie. Mogelijk is u ook een dergelijk aanbod gedaan. De AP adviseert u, in het licht van de AVG, te allen tijde na te gaan of gegevens die u gebruikt voor het plegen van acquisitie rechtmatig zijn verkregen en hiervoor ook mogen worden gebruikt. Dit geldt ook indien u deze lijsten niet zelf heeft opgesteld en indien een ander acquisitie voor u uitvoert, ongeacht of u deze partij inhuilt.

Advies:

- Wees kritisch op aangeboden lijsten met persoonsgegevens.

Status van dit advies

Met dit schrijven wil de AP u alert maken op enkele geldende AVG-eisen. Het is niet mogelijk om alle toepasselijke regels uit de AVG uitputtend te bespreken. Dat neemt niet weg dat ook aan andere AVG-normen moet worden voldaan.⁵ Als onafhankelijke toezichthouder op de AVG geeft de AP geen advies over uw specifieke situatie. U bent zelf verantwoordelijk om te voldoen aan de AVG. Wilt u weten of u volledig aan de regels voldoet in uw specifieke situaties? Dan adviseert de AP u contact op te nemen met een adviesbureau, (bedrijfs)jurist of een brancheorganisatie. Deze brief is informatief en u hoeft hier niet op te reageren. Indien u vragen heeft aangaande deze brief kunt u daarvoor contact opnemen met de AP.

⁴ Zie ook: https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/uploads/imported/positionering_van_de_fg.pdf.

⁵ Zie ook: <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/avg-voor-ondernemers>.