

GRONDSLAGEN

VOOR **VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS**

Betekenis van de AVG voor autodealer en importeur



INLEIDING

Met ingang van 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming, kortgezegd de AVG, in werking getreden. Deze verordening is een privacywet die gaat over de bescherming van persoonsgegevens en geldt in de gehele Europese Unie. In Nederland is de AVG de opvolger van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP), die op 25 mei 2018 is ingetrokken.

WAT HOUDT DE AVG IN?

Om persoonsgegevens te mogen verwerken, dient er sprake te zijn van één of meer welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doelen en dient er een geldige grondslag, limitatief opgesomd in de AVG, te zijn. Persoonsgegevens die verwerkt worden, mogen daarbij uitsluitend gebruikt worden voor het doel waarvoor ze zijn verzameld of voor andere doeleinden mits er sprake is van verenigbaar gebruik. Daarnaast mogen er niet meer persoonsgegevens verzameld worden en niet langer bewaard worden dan nodig is. Gegevens dienen nadat het doel is bereikt vernietigd of onomkeerbaar geanonimiseerd worden.

WAT ZIJN PERSOONSGEGEVENS?

Persoonsgegevens betreffen alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, een betrokkene. U kunt hierbij denken aan NAWTE-gegevens, geboortedatum, kopie-paspoort en/of rijbewijs, financiën en bankrekeningnummer en kenteken. Alhoewel de betekenis van een betrokkene zich niet alleen tot een klant, prospect of berijder beperkt, zal deze handleiding zich daar wel specifiek op richten.



Als autodealer of importeur verwerkt u persoonsgegevens van klanten, prospects en berijders (betrokkenen). In het merendeel van de gevallen bent u de **verwerkingsverantwoordelijke** omdat u de doelstelling en middelen bepaalt. Als verwerkingsverantwoordelijke heeft u onder meer de verantwoordelijkheid om van elke verwerking van persoonsgegevens vast te leggen op basis van welke grondslag en voor welke doeleinden (doelbinding en verenigbaar gebruik) u gegevens verwerkt en hoe lang deze gegevens worden bewaard. Deze handleiding gaat in op de verschillende grondslagen voor het verwerken van persoonsgegevens omdat die bij wet zijn bepaald. Daarbij zal extra aandacht besteed worden aan het doel commerciële communicatie (direct marketing).

De AVG kent zes verschillende grondslagen voor het verwerken van gegevens:

- Noodzakelijk voor de overeenkomst met de klant
- Gerechtvaardigd belang van de dealer/importeur of van een derde
- Toestemming door de klant/prospect/berijder
- Wettelijke verplichting
- Algemeen belang of uitoefening taak openbaar gezag
- Vitaal belang van de klant/prospect/berijder of andere personen

INHOUDSOPGAVE

Inleiding

- 1 Verantwoordingsplicht**
- 2 Grondslag:**
Noodzakelijk voor de overeenkomst met de klant
- 3 Grondslag:**
Gerechtvaardigd belang van de dealer/importeur of van een derde
- 4 Grondslag:**
Toestemming door de klant/prospect/berijder
- 5 Overige grondslagen**
- 6 Direct marketing**

Begripsbepaling

Over INDI



1 VERANTWOORDINGSPLICHT

De AVG legt verantwoordelijkheid bij u als dealer en importeur, wanneer u verwerkingsverantwoordelijke bent, om aan te tonen dat u aan de privacyregels voldoet.

Zo moet u als onderneming, als verwerkingsverantwoordelijke, kunnen aantonen dat de verwerkingen van persoonsgegevens die door u gedaan worden aan de belangrijkste basisprincipes van verwerking voldoen, namelijk rechtmatigheid, transparantie, doelbinding en juistheid. Het is daarbij noodzakelijk dat u kunt laten zien dat u voor de beveiliging van persoonsgegevens de juiste technische en organisatorische maatregelen heeft genomen.

Als autodealer of importeur verwerkt u persoonsgegevens. Hoewel de AVG niet duidelijk is of u verplicht bent om een **verwerkingsregister** op te stellen, wordt dit ten zeerste aangeraden. In het verwerkingsregister houdt u de verschillende activiteiten waarvoor u persoonsgegevens verwerkt bij. Hierin dient onder meer de volgende informatie vastgelegd te worden:

- › Wie u bent
- › Welke persoonsgegevens u verwerkt
- › Met welk doel u deze verwerkt
- › Aan wie u deze gegevens verstrekt
- › Hoe lang u de gegevens bewaart
- › Hoe u deze gegevens beveiligd



De verwerkingsverantwoordelijke bepaalt het doel en de middelen voor de verwerking. Ter illustratie een voorbeeld: als een autodealer bepaalde persoonsgegevens verwerkt voor het kunnen maken van een offerte, dan worden de gegevens opgeslagen in het DMS (middel) en gebruikt voor de totstandkoming van de offerte (doel).

Het komt ook voor dat u als verwerkingsverantwoordelijke andere partijen inschakelt om activiteiten voor u uit te voeren (verwerkers), waarbij het noodzakelijk is dat er persoonsgegevens gedeeld worden. Denk bijvoorbeeld aan een reclamebureau dat in uw opdracht een mailing verzorgt. Met iedere partij die in uw opdracht bepaalde gegevens verwerkt, is het verplicht een **verwerkersovereenkomst** te hebben. Hierin dient onder meer de volgende informatie vastgelegd te worden:

- › Welke persoonsgegevens er worden verwerkt
- › Met welk doel deze worden verwerkt
- › Hoe lang deze gegevens worden verwerkt
- › Van wie (categorieën) u deze persoonsgegevens verwerkt
- › De rechten en verplichtingen van de verwerkingsverantwoordelijke en verwerker





2 GRONDSLAG: OVEREENKOMST

DIT HOUDT IN:

De verwerking van persoonsgegevens van de betrokkene is nodig om een overeenkomst uit te kunnen voeren of af te sluiten op verzoek van de betrokkene.

Hieronder valt onder andere:

- Totstandkoming van de overeenkomst op verzoek van de betrokkene:
 - › Offerte/proefrit/lease-aanvraag
 - › Toetsing financiering/verzekering
 - › Private Lease-aanvraag
- Uitvoering van de overeenkomst:
 - › Aankoop voertuig/onderhoud/accessoires/verhuur/merchandise
 - › Proefrit
 - › Financiering/verzekering
 - › Uitvoeren garantiewerkzaamheden

3 GRONDSLAG: GERECHTVAARDIGD BELANG

DIT HOUDT IN:

U verwerkt persoonsgegevens van de betrokkene in uw belang of het belang van een derde voor het verrichten van een reguliere bedrijfsactiviteit. Dit mag alleen als de fundamentele rechten van uw klant niet zwaarder wegen. Ter illustratie een voorbeeld: heeft de betrokkene zijn recht van bezwaar ingeroepen tegen direct marketing, dan weegt zijn bezwaar zwaarder dan het gerechtvaardigd belang van de dealer/importeur om voor commerciële doeleinden de betrokkene te benaderen.

Dat betekent dat er een zorgvuldige afweging gemaakt moet worden van wat de verwachtingen van de betrokkene zijn, binnen de relatie die u met elkaar heeft en of er andere, minder ingrijpende, methoden zijn om met de betrokkene te communiceren.

Hieronder valt onder andere:

- Uitvoeren van courtesy recalls
- Marktonderzoek en statistiek
- Direct marketing*

* Zie hoofdstuk 6 Direct marketing voor een nadere uitwerking van deze activiteit.



4 GRONDSLAG: TOESTEMMING

DIT HOUDT IN:

U verwerkt persoonsgegevens van de betrokkene omdat hij of zij hiervoor toestemming heeft gegeven.

- U moet toestemming kunnen aantonen. De definitie van toestemming uit de AVG luidt: 'elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de betrokkene door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling (hokje aankruisen) hem betreffende verwerking van persoonsgegevens aanvaardt'.
- Toestemming moet te allen tijde ingetrokken kunnen worden door de betrokkene, net zo eenvoudig als dat het is gegeven.

Toestemming is de 'vluchtheuvelbepaling'. Toestemming wordt alleen gevraagd als er geen gebruik gemaakt kan worden van de andere grondslagen zoals overeenkomst en gerechtvaardigd belang. Toestemming is wel noodzakelijk indien u van een betrokkene bijzondere persoonsgegevens verzamelt en verwerkt (zoals medische gegevens) voor bijvoorbeeld de aanpassing van een auto in het geval van een specifieke gezondheidssituatie. Degene die dit vastlegt, heeft hiervoor de uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene nodig.



LET OP:

Toestemming zoals hier bedoeld ziet toe op het verwerken van **persoonsgegevens en haar grondslag. U zult in het kader van de Telecommunicatiewet nog steeds toestemming moeten hebben als u het e-mailadres wilt gebruiken voor het toesturen van e-mail voor commerciële doeleinden . Zie hiervoor hoofdstuk 6 Direct marketing.**





5 OVERIGE GRONDSLAGEN

WETTELIJKE VERPLICHTING

U bent verplicht de persoonsgegevens van de betrokkene te verwerken op basis van in Nederland geldende wet- of regelgeving. Hieronder valt onder meer fiscale en administratieve verplichtingen, witwassen financiering terrorisme (WWFT) en veiligheidsrecalls. Maar ook het recht van bezwaar tegen direct marketing bij basis van de AVG.

ALGEMEEN BELANG

Verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan u als verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen. Deze grondslag komt vooral toe aan de overheid.

VITAAL BELANG

Verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene te beschermen (noodzakelijk ter bestrijding van een ernstig gevaar voor de gezondheid van de betrokkene of derden). In de toekomst zou dit een rol kunnen gaan spelen in het kader van ontwikkelingen in voertuigtelematica (zoals e-call).

6 DIRECT MARKETING

Direct marketing door de dealer of de importeur mag altijd op basis van de grondslag **gerechtvaardigd belang** worden uitgevoerd.

Hier zitten in de praktijk wel enkele haken en ogen aan. Allereerst mag de betrokkene altijd bezwaar maken tegen het gebruik van zijn of haar persoonsgegevens voor directmarketingdoeleinden. U heeft de verplichting de betrokkene te informeren dat persoonsgegevens worden gebruikt voor direct marketing*, zoals toezending van brochures of het versturen van een uitnodiging voor bijvoorbeeld een Paasshow. En bij het eerste contact moet u de betrokkene op dit recht attenderen. Zie voor meer informatie over dit recht en andere rechten de INDI-uitgave 'De rechten van uw klant en prospect'.

Bovendien dient er rekening gehouden te worden met de Telecommunicatiewet waaronder valt:

- Bel-me-niet Register
- Lokaal recht van verzet telemarketing
- Spamverbod

Daarnaast dient rekening te worden gehouden met het Postfilter.

* Let op dat u wel toestemming dient te hebben van de betrokkene om zijn of haar e-mailadres te gebruiken voor het toesturen van e-mail voor commerciële doeleinden. Toestemming dient dan te voldoen aan de definitie van toestemming uit de AVG.



GEBRUIK VAN GEGEVENS PER DOELGROEP EN PER KANAAL:

DIRECT MAIL (POST):



Persoonsgegevens mogen gebruikt worden voor directmarketingdoeleinden per geadresseerde post.

Hierop zijn de volgende uitzonderingen:

- › De betrokkene heeft bezwaar gemaakt tegen gebruik van zijn of haar persoonsgegevens voor directmarketingdoeleinden (Recht van Bezwaar)
- › De betrokkene heeft in het Postfilter aangegeven geen geadresseerde reclamepost van de sector waarin u actief bent te willen ontvangen. Indien u een relatie met de betrokkene heeft, dan laat het Postfilter het wel toe dat u commercieel contact met de betrokkene zoekt per post. Let daarbij op dat het in dat geval uitsluitend vanuit dezelfde entiteit mag gebeuren en dat het om vergelijkbare producten of diensten moet gaan.

TELEFOON

Communicatie per telefoon kent twee varianten namelijk de gevraagde oproep en de ongevraagde oproep.



Gevraagde oproep

Persoonsgegevens mogen gebruikt worden met als doel telefonisch te reageren op een gevraagde oproep als de betrokkene hier zelf om heeft verzocht, het hierbij duidelijk is wie (de dealer/importeur) gaat bellen en waarover het gaat. Het betreft hier dan ook een (eenmalig) gesprek met als doel het beantwoorden van het verzoek waarover de betrokkene gevraagd heeft in contact met u te komen.



Ongevraagde oproep

Persoonsgegevens mogen gebruikt worden voor ongevraagde oproepen per telefoon.

Hierop zijn de volgende uitzonderingen:

- › De betrokkene heeft bezwaar gemaakt tegen gebruik voor directmarketingdoeleinden (Recht van Bezwaar).
- › De betrokkene heeft in het Bel-me-niet Register aangegeven geen ongevraagde oproepen van de sector waarin u actief bent te willen ontvangen. Indien u een relatie met de betrokkene heeft, dan laat het Bel-me-niet Register het wel toe dat u commercieel contact met de betrokkene zoekt per telefoon. Let daarbij op dat het in dat geval uitsluitend vanuit dezelfde entiteit mag gebeuren en dat het om vergelijkbare producten of diensten moet gaan.
- › De betrokkene is in uw Recht van verzet Register opgenomen, dan niet voor ongevraagde oproep benaderen.



E-MAIL, SMS, MMS, VOICE MAIL



Het e-mailadres (inclusief sms, mms en voicemail) mag niet gebruikt worden voor het toesturen van commerciële communicatie (direct marketing) tenzij hiervoor toestemming is gegeven door de gebruiker van het e-mailadres.

Een alternatief voor het verkrijgen van toestemming is een soft opt-in. Indien tijdens de totstandkoming van de overeenkomst het e-mailadres vastgelegd wordt, dient in dat geval de betrokkene geïnformeerd te worden over de toepassing van het e-mailadres voor directmarketingdoeleinden. Daarbij moet de betrokkene de mogelijkheid geboden worden om op een eenvoudige manier bezwaar hiertegen te maken. Let dan wel dat commerciële communicatie is beperkt tot uitsluitend eigen gelijksoortige producten of diensten.



LET OP:

Dat in iedere email en dergelijke de mogelijkheid wordt geboden aan de betrokkene om zich af te melden (via unsubscribe/afmelden) voor de verdere ontvangst van commerciële e-mail.



PROFILERING

Profilering is een vorm van geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens waarbij op basis van big data analyse individuele besluitvorming plaatsvindt. Profilering maakt het bijvoorbeeld mogelijk betrokkenen op basis van bepaalde kenmerken in groepen in te delen om deze groepen vervolgens specifieke commerciële aanbiedingen te doen. Geautomatiseerde individuele besluitvorming, waaronder profilering, is in het kader van commerciële communicatie toegestaan zolang hieraan voor de betrokkene geen rechtsgevolgen zijn verbonden of dat het besluit de betrokkene niet in aanmerkelijke mate treft. Zo is het bijvoorbeeld niet toegestaan dat twee klanten van u een gelijke commerciële aanbieding van u ontvangen waarbij het enige dat afwijkt de prijs betreft.



BEGRIPSBEPALING

PERSOONSGEGEVENS

Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals de gegevens van een betrokkene waaronder maar niet uitsluitend NAWTE, geboortedatum, kopie-paspoort en/of rijbewijs, financiën en bankrekeningnummer en kenteken.

VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

Een verwerking of een geheel van verwerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

BETROKKENE

Een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon waarop de persoonsgegevens betrekking hebben. In deze handleiding wordt met een betrokkene specifiek bedoeld een klant, prospect of berijder.

VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE

De natuurlijke persoon of rechtspersoon, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt, zoals een autodealer die persoonsgegevens nodig heeft voor het kunnen uitvoeren van bijvoorbeeld een verkoopovereenkomst.

VERWERKER

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zoals een reclamebureau dat in opdracht van een autodealer een DM mailing verzorgt.

GRONDSLAG

Een rechtvaardiging waarom persoonsgegevens verwerkt mogen worden. Er worden 6 grondslagen onderscheiden, namelijk 1) noodzakelijk voor de overeenkomst met betrokkene, 2) gerechtvaardigd belang van de verwerkingsverantwoordelijke, 3) toestemming van betrokkene, 4) wettelijke verplichting, 5) algemeen belang overheidssfeer, 6) vitaal belang van de betrokkene.



OVER INDI

Deze uitgave is tot stand gekomen vanuit de AVG-werkgroepen die door Vereniging INDI zijn georganiseerd.

Het INDI-platform is een initiatief van RAI Vereniging afdeling Auto's en BOVAG Autodealers. Het Interface NAW Dealers en Importeurs platform, kortweg INDI, vormt het centrale verzamel-, validatie- en uitwisselpunt van NAW-gegevens voor importeurs en dealers binnen het merkkanaal. Door de collectieve inkoop van bronbestanden levert u dit aanmerkelijke kostenvoordelen op. Via een intelligente interface koppelt het DMS- of CRM-systeem met het INDI-platform. Vervolgens schoont INDI gegevens, vult de gegevens waar nodig aan en wisselt de volledig geactualiseerde informatie uit wanneer hiervoor toestemming is gegeven. INDI werkt nauw samen met RDC, zij staan garant voor de opslag, validering en uitwisseling van de klantgegevens. Zij registreren nauwkeurig het eigenaarschap en de afspraken rond het gebruik van de gegevens. U bent met INDI verzekerd van een betrouwbare borging van de gebruiksafspraken. Zo maken jaarlijkse audits bij het RDC onderdeel uit van deze borging. Vanzelfsprekend kunt u ook op INDI rekenen op helder advies inzake het naleven van de regelgeving in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Het INDI platform is een initiatief van RAI Vereniging afdeling Auto's en BOVAG Autodealers.

Disclaimer: De inhoud van deze uitgave is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Ondanks dit is het mogelijk dat de informatie die hier wordt gepubliceerd onvolledig of onjuist is, of fouten kan bevatten. Hoewel Vereniging INDI haar best doet om alle informatie zo goed en foutloos mogelijk aan te bieden, kan het niet verantwoordelijk worden gesteld voor eventuele consequenties, voortkomend uit het gebruik van deze informatie.



HET FUNDAMENT ONDER
KLANTENCONTACT

VERENIGING INDI | LANGE DREEF 8 | 4131 NH VIANEN
☎ 0347-238004 ✉ INFO@INDIPLATFORM.NL 🌐 WWW.INDIPLATFORM.NL