



Stiftelsen Sofielund
v/ øverste leder
Postboks 124
1431 Ås

Deres ref

Vår ref (bes oppgitt ved svar)
2003/1442-4 MOF/

Dato
18.12.2003

VARSEL OM VEDTAK – OVERSENDELSE AV FORELØPIG KONTROLLRAPPORT

1. Bakgrunn

Datatilsynet gjennomførte den 10. oktober 2003 tilsyn med Catosenteret / Sofielund Stiftelsen sin behandling av personopplysninger. Tilsynet ble gjennomført i medhold av personopplysningsloven § 42, 3. ledd nr 3.

Datatilsynet oversender med dette en foreløpig rapport fra tilsynet. Samtidig gis det varsel om de vedtak Datatilsynet på bakgrunn av rapporten vurderer å fatte. For eventuelle tilbakemeldinger på den foreløpige rapporten se punkt 3.

2. Varsel om vedtak

På bakgrunn av foreløpig rapport gir Datatilsynet med dette varsel om at det med hjemmel i personopplysningsloven § 46 vil fattes vedtak om følgende pålegg:

1. Avtalene mellom Sofielund Stiftelsen, Lottcon AS og Multi-Respons AS må endres slik at de innholdsmessig samsvarer med personopplysningsloven § 15 om databehandleravtaler. Se punkt 4.2 i kontrollrapporten.
2. Sofielund Stiftelsen må etablere og dokumentere tiltak som skal sikre at pliktene etter personopplysningsloven ivaretas, jf personopplysningsloven 14 om internkontroll. Se forøvrig kontrollrapportens punkt 4.3.
3. Sofielund Stiftelsen må oppfylle krav fra den registrerte om reservasjon mot direktemarkedsføring i henhold til personopplysningsloven § 26. Se punkt 4.4 i kontrollrapporten.
4. Sofielund Stiftelsen må oppfylle informasjonsplikten i personopplysningsloven §§ 19 og 20. Se punkt 4.5. i kontrollrapporten.

Datatilsynet anbefaler at virksomheten sender over en fremdriftsplan for korrigering av de varslede vedtak. Planen vil da kunne tas hensyn til ved utforming av vedtak.

3. Uttalelse fra virksomheten

Dersom virksomheten har innvendinger mot varslet pålegg, grunnlag for disse, foreløpig rapport eller kan bekrefte at avvik er brakt til opphør, ber vi om De gir oss skriftlig tilbakemelding **innen fire- 4 uker**.

En tilbakemelding vil være med på å danne grunnlag for et eventuelt endelig vedtak.

Med hilsen

Leif T. Aanensen (e f)
avdelingsdirektør

Monica Fornes
rådgiver
(saksbehandler, telefon 22 39 69 00)

Vedlegg: - Foreløpig rapport
- Sjekkliste om internkontroll
- Veiledning om direkte markedsføring og reservasjonsregisteret
- Faktaark om internkontroll
- Personopplysningsloven og personopplysningsforskriften

Kopi: - Catosenteret
- Lottcon AS
- Multi-Respons AS

FORELØPIG RAPPORT FRA TILSYN		
Saksnummer: 2003/1442	Tilsynsobjekt:	Utarbeidet av:
Tilsynsdato: 10.10.2003	Catosenteret / Stiftelsen Sofienlund	Beate Sire Dagslet, rådgiver
Rapportdato: 17.12.2003	Sted: Son	Monica Fornes, rådgiver

1. Bakgrunn

Datatilsynet gjennomførte 10. oktober 2003 tilsyn med Catosenteret / Stiftelsen Sofienlund vedrørende behandlinger av personopplysninger knyttet til telefonsalg. Tilsynet ble gjennomført i medhold av personopplysningsloven § 42 tredje ledd nr 3. For formål og tema med tilsynet vises det til varsel om tilsyn i brev av 7. juli 2003.

I det følgende vil Datatilsynet i det vesentlige knytte merknader til forhold som anses å være avvik fra regelverket. Behandling av personopplysninger i overensstemmelse med regelverket blir bare unntaksvis kommentert.

2. Tilstede ved tilsynet

Følgende personer var tilstede ved tilsynet:

Fra Catosenteret / Stiftelsen Sofienlund:

- Erik Adland, kst. adm.dir Catosenteret
- Astrid B. Brodahl, sekretær Catosenteret
- Erling Lauritsen, arbeidende styreformann Stiftelsen Sofienlund
- Truls Falkenberg, daglig leder stiftelsen Sofienlund
- Kjetil Madsen, IT-sjef Lottcon

Fra Datatilsynet:

- Beate Sire Dagslet, rådgiver
- Monica Fornes, rådgiver

3. Behandlingsansvarlig - databehandler

Hovedformålet fra Datatilsynets side var å avklare forholdet mellom Catosenteret og Stiftelsen Sofienlund. Bakgrunnen for dette var de mange klagen Datatilsynet mottar på at personer som har reservert seg mot direkte reklame via reservasjonsregisteret, likevel blir oppringt.

Virksomhetene redegjorde for forholdet seg i mellom. Stiftelsen Sofienlund har som formål å samle inn penger for å starte og å støtte rehabiliteringssentre som Catosenteret, og har lotteritillatelse til å drive BilPluss lotteriet for dette formålet. Catosenteret er siden 1997 blitt drevet som egen stiftelse og har ikke annen tilknytning til Sofienlund enn at disse kan utnevne styremedlemmer. Catosenteret må dersom de ønsker støtte til utstyr eller lignende for å kunne drive med rehabilitering, søke støtte hos Sofienlund på lik linje med andre institusjoner som driver med rehabilitering av trafikkskadde og kronisk syke. Det ble opplyst at det er flere opptreningsinstitusjoner som mottar støtte, men det er Catosenteret som får de største tilskuddene.

I sin markedsføring/salg benytter Sofienlund Catosenterets navn i tillegg tilsitt eget fordi dette er det mest kjente og det rehabiliteringssenteret stiftelsen gir mest støtte. Sofienlund var enig i at dette kunne være grunnen til at klagen til Datatilsynet gikk mot Catosenteret.

Catosenteret som også mottar en del klager på at reservasjonregisteret ikke overholdes, har laget et standardbrev som sendes personer som klager slik at disse blir gjort oppmerksom på forholdet. Kopi av disse brevene sendes Sofienlund Stiftelsen.

Det ble etter dette konstatert at Catosenteret ikke er å anse som behandlingsansvarlig etter personopplysningsloven, da de kun mottar midler fra Sofielund Stiftelsen og ikke har noen bestemmelsesrett over hvordan midlene innhentes. Representantene fra Catosenteret forlot møtet og tilsynet fortsatte med Stiftelsen Sofienlund og Datatilsynet.

4. Avvik fra lovbestemte krav til behandling av personopplysninger

4.1. Stadfesting av behandlingsansvar

Det er den behandlingsansvarlige som er pliktsubjekt etter personopplysningsloven. Det er derfor av avgjørende betydning for enhver virksomhet å stadfeste hvor behandlingsansvaret er lagt. Dette gjelder både det formelle ansvaret, men også hvorvidt utførelsen av behandlingen skal gjøres av andre virksomheter. Hvem som er behandlingsansvarlig og eventuell hvem som har fått oppdraget om gjennomføringen skal fremgå av internkontrollsystemets styrende dokumenter, se nedfor om internkontroll punkt 4.3.

Sofielund Stiftelsen er gitt tillatelse av Lotteritilsynet til å drive BilPluss lotteriet. Den praktiske håndteringen av lotteriet, det vil si salg/distribusjon/regnskap er imidlertid satt bort til Lottcon, som igjen har satt bort selve gjennomføringen av telefonsalgene til Multi-Respons. Ringegrunnlaget, som består av kundeporteføljeliste og nysalgliste fra DM-huset, sendes Multi-Respons.

Det ble følgelig klargjort under tilsynet at Sofielund Stiftelsen er behandlingsansvarlig for behandlingen av personopplysninger i forbindelse med telefonsalg. Lottcon vil følgelig være databehandler i henhold til personopplysningsloven § 2 nr 5. Lottcon har videre satt bort gjennomføringen av selve telefonoppringningene til Multi-Respons, som må anses som databehandlere for Lottcon.

Slik Datatilsynet ser det var plasseringen av behandlingsansvaret ikke tilstrekkelig klarlagt av virksomhetene på forhånd. Det at man setter bort behandlingen av personopplysninger til databehandlere, medfører ikke at man setter bort ansvaret for oppfyllelse av kravene i personopplysningsloven. Ansvaret beholdes like fullt av Stiftelsen Sofielund.

4.2. Krav om databehandleravtaler

I personopplysningsloven § 15 oppstilles det krav om databehandleravtale ved bruk av databehandler. Det følger av personopplysningsloven og er uttrykkelig uttalt i forarbeidene til loven (Ot.prp.nr 92 (1998-99) s. 116) at selv om en personopplysningsbehandling er satt bort til en databehandler, er det den behandlingsansvarlige som har hovedansvaret for og rådigheten over opplysningene. Det skal skriftlig avtales hvordan personopplysningene skal behandles i overensstemmelse med kravene i personopplysningsloven. Databehandleren kan

således bare råde over opplysningene på den måten som er skriftlig avtalt med behandlingsansvarlig. Videre er det presisert at opplysningene hos databehandler ikke kan overlates til andre for lagring eller bearbeidelse uten at dette er avtalt med den behandlingsansvarlige. Kravene henger sammen med at behandlingsansvarlig skal ha kontroll med personopplysningsbehandling han selv er ansvarlig for. Dersom utførelsen av behandlingen settes bort gjennom flere ledd, kan dette medføre at personvernet ikke blir tilstrekkelig ivaretatt da behandlingsansvarlig lettere kan miste kontroll med behandlingen.

Etter Datatilsynets syn er telefonsalget i forbindelse med BilPluss lotteriet organisert på en slik måte at behandlingsansvarlig, Sofielund Stiftelsen, ikke har tilstrekkelig kontroll med personopplysningsbehandlingen. Antall klager til Datatilsynet kan tyde på dette. Også enkelte andre organisasjoner som mottar støtte fra Sofielund Stiftelsen er blant de Datatilsynet mottar mest klager på.

Sofielund Stiftelsen har ettersendt avtalene mellom partene. Avtalene berører noe om vask av lister, men berører utover dette lite om hvordan personopplysningene skal behandles i henhold til personopplysningslovens krav. Avtalene anses derfor ikke å oppfylle kravene til databehandleravtale i personopplysningsloven § 15. Som nevnt ovenfor kan ikke råderetten over personopplysningene overføres fra behandlingsansvarlig til databehandler. Avtalen mellom Sofielund Stiftelsen og Lottcon punkt 14 og 17 må derfor endres. Databehandleravtalene vil innholdsmessig kunne ses i sammenheng med behandlingsansvarliges krav om internkontrollsystem, og vil blant annet kunne vise til innholdet i dette.

Avtalene mellom partene må endres slik at de innholdsmessig samsvarer med personopplysningsloven § 15.

4.3. Internkontroll

Personopplysningsloven stiller i § 14 krav om at behandlingsansvarlig gjennom planlagte og systematiske tiltak skal etablere internkontroll, samt stiller krav til at virksomheten skal kunne dokumentere slike aktiviteter. I denne systemplikten følger også krav til iverksettelse av systematiske tiltak for å sikre forholdsmessig sikring av informasjonssystemet i samsvar med pol § 13, jf. personopplysningsforskriften (pof) §§ 2-1 til 2-15.

Den behandlingsansvarliges skal identifisere plikter etter personopplysningsloven som er knyttet til personopplysningsbehandlingen som foretas i virksomheten. Dette må forefinnes på et overordnet nivå, men kan med fordel utdypes i det enkelte ledd i behandlingen.

Det følger av personopplysningsforskriften § 3-1 at interkontrollsystemet knyttet til personopplysningsbehandlingen minst skal omfatte rutiner for oppfyllelse av:

- informasjonsplikt etter personopplysningsloven §§ 19 og 20
- krav fra den registrerte om reservasjon mot visse former for behandling av personopplysninger, jf personopplysningsloven § 25 og 26
- plikt til å gi innsyn etter personopplysningsloven § 18
- retteplikt etter personopplysningsloven § 27
- sletteplikt / sperring etter personopplysningsloven § 28

- rutine for å vurdere melde- og/eller konsesjonsplikt etter personopplysningsloven §§ 31 og 33.

Det gjøres oppmerksom på at listen ikke er uttømmende. Databehandlere som behandler personopplysninger på oppdrag fra behandlingsansvarlige, skal behandle opplysningene i samsvar med rutiner behandlingsansvarlig har oppstilt, jf personopplysningsforskriften § 3-1, annet ledd. Det vises for øvrig til vedlagte sjakkliste, samt faktaark om internkontroll.

Det ble opplyst under tilsynet at Lottcon har rutiner for LAS-systemet (Lotteriadministrasjonssystemet), men det var usikkert hvorvidt disse dekker kravene i personopplysningsloven. Eventuelle internkontrolldokumenter i forhold til personopplysningsloven skulle ettersendes. Datatilsynet kan ikke se at det er ettersendt noen internkontrolldokumenter, og legger derfor til grunn at det ikke finnes noe dokumentert internkontrollsystem i henhold til personopplysningslovens krav.

Datatilsynet konkluderer med at det foreligger brudd på personopplysningsloven § 14 om internkontroll, jf personopplysningsforskriften kapittel 3.

4.4. Reservasjonsretten

Det følger av personopplysningsloven § 26 andre ledd at den registrerte kan kreve sitt navn sperret mot bruk til direkte markedsføring både i det sentrale reservasjonsregisteret og i behandlingsansvarliges adresseregister lokalt. Det er gjort unntak fra reservasjonsretten ved ”løpende kundeforhold”, jf bestemmelsens fjerde ledd.

Det ble opplyst at nysalgslistene mottas ferdig vasket fra DM-huset. Når det gjelder portefølje-registeret blir alle som har støttet en gang de siste 12 månedene oppringt, uten videre vurdering. For å ha etablert et løpende kundeforhold ligge noe mer fast i bunn, som at det er blitt ytret et ønske om å bli kontaktet neste gang eller ha takket ja til å motta informasjon eller stå i virksomhetens giverregister. Det vises i denne forbindelse til vedlagte notat om direkte markedsføring og tolkingen hva som anses som et ”løpende kundeforhold”.

Behandlingsansvarlig (Sofielund Stiftelsen) må utarbeide rutiner i sitt internkontrollsystem som sikrer at reservasjonsretten i personopplysningsloven § 26 oppfylles. Det presiseres at Lottcon og Multi-Respons skal behandle opplysningene i samsvar med rutinene Sofielund Stiftelsen har utarbeidet, jf lovens § 14 og personopplysningsforskriften § 3-1, annet ledd.

Datatilsynet anser på bakgrunn av ovennevnte forhold at Sofielund Stiftelsen ikke behandler personopplysninger i overensstemmelse med personopplysningsloven § 26.

4.5. Informasjonsplikten

Det følger av personopplysningsloven §§ 19 og 20 at den behandlingsansvarlige har en informasjonsplikt når det samles inn personopplysninger fra den registrerte selv og andre.

Det skal blant annet informeres om hvem som er behandlingsansvarlig, formålet med behandlingen, om opplysningene blir utlevert og eventuelt til hvem, samt annet som gjør den enkelte i stand til å ivareta sine rettigheter etter loven, jf retten til å kreve seg slettet / sperret, jf lovens § 27 og 28.

Når Multi-Respons driver markedsføring/salg forekommer Catosenterets navn i tillegg til Sofielund Stiftelsen fordi dette er det mest kjente og det rehabiliteringssenteret stiftelsen gir mest støtte. Sofielund var enig i at dette kunne være grunnen til at klagen til Datatilsynet gikk mot Catosenteret.

Det skal informeres uttrykkelig om at Sofielund Stiftelsen er ansvarlig for markedsføringen / salget, på en slik måte at det er klart hvem man skal ta kontakt med dersom man ønsker å ta i bruk sine rettigheter etter loven. Dersom den oppringte gir uttrykk for misnøye ved henvendelsen, skal det informeres om retten til å kreve seg sperret hos behandlingsansvarlig lokalt i tillegg til den sentrale reservasjonsmuligheten.

Som tidligere nevnt skal det utarbeides skriftlige rutiner for ivaretagelse av denne plikten i internkontrollsystemet. Det påhviler Sofielund Stiftelsen, som behandlingsansvarlig, å påse at disse rutinene blir fulgt også hos databehandlerne. Dette presiseres fordi det av klagen som kommer til Datatilsynet synes som om at behandlingsansvarlige mister kontrollen med hvordan pliktene i personopplysningsloven ivaretas, når det er flere parter involvert.

Datatilsynet konkluderer med at det foreligger brudd på personopplysningsloven §§ 19 og 20.