



Telenor Mobil
v/ adm. dir Ingvild Myhre
Snarøyveien 30
1331 FORNEBU

Deres ref

Vår ref (bes oppgitt ved svar)
2003/2269-3 HPG/-

Dato
.12.2003

LOVSTRIDIG BRUK AV PERSONOPPLYSNINGER TIL MARKEDSFØRINGSFORMÅL

Datatilsynet mottok 10. desember 2003 klage fra Netcom AS, Tele2 Norge AS, Sense International AS og Chess Communications AS, vedrørende Telenor Mobil AS' (TnM) bruk av personopplysninger i markedsføringsformål, herunder hevdes det at Telenor Mobil baserer markedsføringen på ringelister som er ervervet på en måte som skal være strid med personopplysningslovens bestemmelser.

Det gjøres oppmerksom på Datatilsynets tilsynskompetanse vedrørende all bruk av personopplysninger, jf. personopplysningslovens §§ 42 nr. 2 og 44.

Saken slik den står for Datatilsynet

Datatilsynet har fått opplyst at TnM har iverksatt en storstilt markedsføringskampanje for å tilknytte seg nye kunder. Kampanjen retter seg altså ikke mot personer som allerede er kunder hos TnM. Det er dokumentert at kundebehandlere hos TnM gir svært ulik informasjon hva gjelder kilde for opplysningene, i enkelte tilfeller har kilde faktisk ikke blitt oppgitt. Det bør være kjent at man ved telemarketinghenvendelser, som ved direkte markedsføringshenvendelser per post, må oppgi kilden for opplysningene som ligger til grunn for henvendelsen, jf. personopplysningslovens § 26 fjerde ledd.

Kravet til kildeangivelse er svært viktig for å utjevne den informasjonsubalansen som ofte finnes mellom den registrerte og den behandlingsansvarlige i forhold til "hvem vet hva om hvem"-problematikken. Den registrerte er helt avhengig av korrekt informasjon på dette punktet for å kunne ivareta sine rettigheter hva gjelder lokal og sentral reservasjon, rett til å trekke tilbake et samtykke eller si nei til å inngå i enkelte behandlinger. Datatilsynet har videre i sin praksis lagt til grunn at kilden skal opplyses **før** salgsfremstøtet. Personer som har blitt kontaktet og senere klaget til henholdsvis flere av sakens parter og Datatilsynet, har for eksempel fått beskjed om at kilden er alt fra *"Brønnøysundregistrene"*, *"porteringsdatabasen (NRDB)"*, *"Post- og teletilsynets database"* til *"TnM selv"*; Dette fordi selskapet har full oversikt over alle numre i sitt nett.

Det gjøres oppmerksom på at flere av de ovennevnte kilder ikke er reelle som distributører av personopplysninger for markedsføringsøyemed eller ikke kan benyttes til dette formål da bruken er begrenset gjennom avtaler, lovverk eller begge deler.

Det bes om at TnM beskriver gjennomførelsen av markedsføringskampanjen.

Grunnvilkår for behandling av personopplysninger

Bruk av personopplysninger i markedsføringsøyemed vil være å anse som en behandling av personopplysninger som må skje i samsvar med personopplysningslovens bestemmelser, jf. §§ 2 nr. 2 og 3.

For å være lovlig, må behandlingen alltid oppfylle de i personopplysningslovens § 11 oppstilte vilkår.

Datatilsynet ber TnM om en grundig redegjørelse for hvorledes grunnvilkårene anses oppfylt relatert til den aktuelle behandlingen. Nedenfor følger utdypning av enkelte problemer relatert til grunnvilkårene. Det bes om at påstander som er referert i dette brev og i vedlagte klage, kommenteres.

Krav om behandlingsgrunnlag

Behandlingen må være basert på et eget behandlingsgrunnlag etter personopplysningslovens § 8. Datatilsynet ber TnM om å redegjøre for behandlingsgrunnlaget for bruk av personopplysninger i markedsføringsøyemed knyttet til personer som **ikke** er kunder hos TnM.

Personopplysningsloven § 11, første ledd bokstav c

Personopplysningsloven § 11, første ledd bokstav c stiller videre et forbud mot senere bruk av opplysninger som er uforenlig med det opprinnelige formålet. Det heter seg her at personopplysninger ikke kan ”.. *brukes til senere formål som er uforenlig med det opprinnelige formålet uten at den registrerte samtykker*”. Bestemmelsen begrenser den behandlingsansvarliges bruk av allerede innsamlede opplysninger.

I følge forarbeidene, se Ot. Prp. 1998-99 nr 92 s.112-113, må en behandling som ikke er dekket av den opprinnelige formålsbeskrivelsen oppfylle vilkårene i personopplysningsloven § 8 (eventuelt § 9). Det vil si at denne behandlingen må baseres på et eget behandlingsgrunnlag. I tillegg har lovgiver satt som vilkår at det såkalte finalitetsprinsippet må komme til uttrykk gjennom en forenlighetsvurdering. Det avgjørende er da hvorvidt den nye behandlingens formål anses forenlig med den opprinnelig slik at den kan iverksettes. Samtykker den registrerte, vil ikke forenlighetsvurderingen ha noen selvstendig betydning.

Lovgiver gir ingen klare anvisninger på hva som skal til for å anse en ny behandling for uforenlig med det opprinnelige formålet, men peker på enkelte argumenter som må tas med i vurderingen. Det er blant annet av betydning hvor sterkt den nye bruken skiller seg fra den opprinnelige, hvorvidt den senere bruken tilfører den registrerte større ulemper eller om ny bruk stiller strengere krav til datakvaliteten.

Slik Datatilsynet forstår det, vil bruk av personopplysninger i markedsføringsøyemed fra henholdsvis Nasjonal Referansedatabase AS (NRDB) og de ulike nummeropplysningsdatabasene, kunne være uforenlig med det opprinnelige formålet. I

forhold til førstnevnte har Datatilsynet oppfattet det slik at avtalen mellom partene begrenser bruk av personopplysninger registrert i NRDB til administrasjon av den aktuelle database. Hva gjelder nummeropplysningsdatabasene, er det så vidt Datatilsynet kjent i strid med vilkår satt av Samferdselsdepartementet i nummerforskriftens § 12 å bruke den tilførte informasjonen til annet enn nummeropplysning.

Det er et tungtveiende moment i forenlighetsvurderingen at dersom begrenset bruk av disse opplysningene fremgår som en forutsetning i avtale eller forskrift, vil annen bruk raskt anses som uforenlig i forhold til regulert bruk. Formålet salgs- og markedsføringsøyemed fremstår da å være fjernt fra det opprinnelige formålet; Administrasjon.

Ovennevnte vil også gjelde for bruk av personopplysninger fra databaser som TnM administrerer i kraft av service provider-avtalen og MVNO-avtalen selskapet har med Tele2 Norge AS.

Mulige sanksjoner

Brudd på personopplysningsloven som beskrevet over, anses av Datatilsynet som alvorlig. Det gjøres oppmerksom på tilsynet har hjemler til å gi pålegg etterfulgt av tvangsmulkt, jf. personopplysningslovens §§ 46 og 47. Datatilsynet vil vurdere krav om tilbakeføring av kunder til deres respektive teleoperatører, dersom disse er blitt TnM kunder på bakgrunn av en markedsføringskampanje basert på ulovlig innhentet informasjon.

Redegjørelse og svarfrist

Datatilsynet ber med hjemmel i personopplysningslovens § 44 annet ledd om at Telenor Mobil AS gir en redegjørelse som svarer på de ovennevnte spørsmål, herunder

- en beskrivelse av markedsføringskampanjen, innhold og tidspunkt for start og slutt,
- en beskrivelse av hvordan behandlingen anses å oppfylle grunnvilkårene i personopplysningslovens § 11 med fokus på bestemmelsens bokstav c,
- en beskrivelse av de rutiner som kundebehandlerne følger for å oppfylle personopplysningslovens § 26 fjerde ledd, jf. personopplysningslovens § 13,
- og i tillegg bes det om at virksomheten oversender kopi av konfigurasjonskart som beskriver kundebehandlerens tilgang til de ulike databaser.

Med bakgrunn i ovennevnte ber Datatilsynet om at den påklagede virksomhet omgående opphører, til sakens faktum og grensene for benyttelse av opplysningene er klarlagt.

Datatilsynet ber om at svaret er tilsynet i hende senest innen tirsdag 02.01.2004 kl. 12.00

Med hilsen

Georg Apenes
direktør

Hanne Gulbrandsen
rådgiver
(saksbehandler,
telefon 22 39 69 00)

Vedlegg: kopi av 9 sider dokumentasjon fra Tele2 Norge AS og NetCom AS

Kopi: Post- og teletilsynet v/ Willy Jensen / Inger Marie Fevang, Pb 447 Sentrum, 0104 Oslo
Forbrukerombudet v/ Bente Øverli, Pb 4597 Nydalen, 0404 Oslo
Samferdselsdepartementet, Post- og teleseksjonen v/ Sindre Kvammen, Postboks 8010 Dep
0030 Oslo
Konkurransetilsynet
Tele2 Norge AS, v/ Frode Lillebakken, Ulvenveien 75 A, 0581 Oslo
NetCom AS v/ Barbara Thoralfsson
Sense Communications Int AS v/ Nadir Nalbant
Chess Communications v/ Idar Vollvik