

VEILEDNING VED INNHENTING OG BRUK AV FORBRUKERES PERSONOPPLYSNINGER PÅ INTERNETT

INNHold OG FORMÅL

Næringsdrivende benytter i økende grad Internett til å innhente og ta i bruk personopplysninger fra forbrukere. Slik behandling av personopplysninger er en naturlig og selvfølgelig del av næringsvirksomhet på Internett, som spenner fra alminnelig varehandel til ulike former for tjenesteyting hvor forbrukerens ytelse består i å gi tilgang til egne personopplysninger.

Når man som næringsdrivende behandler forbrukeres personopplysninger er det en rekke bestemmelser og krav som må overholdes. Ettersom det er mye oppmerksomhet rundt personvernsspørsmål i forbindelse med Internett, vil en god personvernspolicy kunne bidra til at virksomheten oppnår tillit hos forbrukerne.

Det kan være vanskelig å ha oversikt over hvilke krav lovgivning og praksis stiller til næringsdrivende som benytter Internett til å behandle personopplysninger fra forbrukere. Derfor har Forbrukerombudet, i samarbeid med Datatilsynet, laget en veiledning som vil være til hjelp for å sikre at virksomheter overholder kravene på dette området. Veiledningen er hovedsakelig lagt opp for alminnelig varehandel på Internett, foretatt av myndige personer. Veiledningen tar først og fremst for seg spørsmål rundt hovedregelen om at det kreves samtykke fra eieren av personopplysninger før disse behandles. Sentrale spørsmål som veiledningen gir svar på er:

- Når kan en virksomhet benytte forbrukeres personopplysninger i uten at dette krever et eksplisitt samtykke fra forbrukeren?
- I hvilke tilfeller må et eksplisitt samtykke innhentes?
- Hvordan kan et samtykke innhentes?
- Hvor langt rekker samtykket?

Siden veiledningen i første rekke tar for seg de spørsmål som er knyttet til hovedregelen om "samtykke", gir den ikke en uttømmende fremstilling av alle aktuelle problemstillinger når det gjelder behandling av personopplysninger. For eksempel berøres ikke spørsmål som meldeplikt og konsesjon, men dette er spørsmål som Datatilsynet kan svare på. Det er heller ikke sikkert at veiledningen fanger opp alle praktiske tilfeller. Bruk av veiledningen gir imidlertid en rimelig sikkerhet for at virksomhetens innhenting og bruk av personopplysninger ikke kommer i konflikt med gjeldende regulering på området.

På www.forbrukerombudet.no/personopplysninger finnes en mer utfyllende veiledning som også inneholder lenker til aktuelle lovregler.

RETTSLIG UTGANGSPUNKT

De lovene som danner rammene for veiledningen er personopplysningsloven og markedsføringsloven.

Det er et generelt krav etter markedsføringsloven at det i forhold til forbrukere ikke må benyttes urimelige avtalevilkår i standardkontrakter eller urimelige markedsføringsmetoder. Aktuelle bestemmelser i markedsføringsloven er §§ 1, 2b og 9a.

Det er et grunnleggende prinsipp etter personopplysningsloven at den enkelte selv skal ha kontroll med egne personopplysninger. Virksomheter som ønsker å innhente og bruke personopplysninger utover det som er nødvendig for å gjennomføre kjøpet eller handelen må, som hovedregel, innhente samtykke fra den det gjelder. Samtykke vil ikke være påkrevet dersom personopplysninger kun registreres og brukes for å gjennomføre en avtale med forbrukeren. Aktuelle bestemmelser i personopplysningsloven er §§ 2, 8 og 9, 11, 19 og 20, 21 og 26.

KRAV TIL SAMTYKKE OG INFORMASJON

Etter personopplysningsloven legges det til grunn at den enkelte skal ivareta sine egne interesser basert på et frivillig, uttrykkelig og informert samtykke. Samtykke fra den enkelte gir et rettslig grunnlag for behandling av personopplysninger.

Dette betyr at et samtykke må være en aktiv handling fra forbrukerens side, og at forbrukeren ikke kan bindes ved passivitet. En aktiv handling vil for eksempel kunne være at forbrukeren må trykke på en "klikk-av-boks". Dersom en slik akseptboks på forhånd er utfyllt, vil ikke kravene til aktivt samtykke være tilfredsstillt.

Frivillighetskravet innebærer at samtykke til å avgi personopplysninger eller motta markedsføring normalt ikke bør være en forutsetning for å få inngå en avtale. Det bør heller ikke lokkes med særlige fordeler ved avgivelse av samtykke.

For at et samtykke skal være informert, må det gis tilstrekkelig informasjon for at forbrukerne skal forstå hva det samtykkes til. Hvis opplysningene skal brukes til markedsføringsformål, skal det for eksempel spesifiseres hvilket medium som vil bli benyttet ved markedsføringen. Dersom det er forbundet med en kostnad å motta markedsføringen, må dette angis.

Det skal framgå av markedsføringen hvem som er avsender og det skal være enkelt å ta kontakt for å tilbakekalle samtykket. Samtykket skal når som helst kunne kalles tilbake. Det bør også opplyses om at forbrukeren/den registrerte kan reservere seg i virksomhetens reservasjonsregister.

Når det gjelder markedsføring per post og telefon er det ikke nødvendig å innhente samtykke, men det skal gis informasjon dersom det er aktuelt å benytte forbrukerens personopplysninger til slike markedsføringshenvendelser. Dersom personopplysningene er satt sammen til en personprofil er det allikevel nødvendig med samtykke. For markedsføring som sendes per e-post, SMS, telefaks eller lignende er det alltid et krav om at det er innhentet et forhåndssamtykke.

Grenser for samtykke

Det bør utvises varsomhet og tilbakeholdenhet med å innhente samtykke til mer enn det man har behov for i det konkrete tilfellet. Dersom samtykket er for generelt utformet, vil det ikke fremstå som klart for forbrukeren hva opplysningene skal anvendes til.

Følgen blir at samtykket anses ugyldig, og ikke kan brukes som grunnlag for behandlingen av personopplysninger, eller markedsføringshenvendelser per e-post, SMS osv. jf. mfl. § 2b. Kravet til tilbakeholdenhet kommer til uttrykk i personopplysningsloven § 11 d.

I tillegg kommer det såkalte "uforenlighetskravet" i personopplysningsloven § 11 c som sier at opplysningene man har fått samtykke til å behandle ikke kan brukes til andre formål som er uforenlige med det opprinnelige formålet, med mindre det innhentes et nytt samtykke.

Det er grenser for hva det kan innhentes samtykke til. Dersom opplysningene skal brukes i en sammenheng som det kan være vanskelig å overskue konsekvensene av, kan det innebære et urimelig avtalevilkår. I tillegg vil selve bruken kunne anses for å være i strid med god markedsføringsskikk.

Plassering

Samtykke må innhentes før man behandler personopplysningene til markedsføringsformål, det vil si også før personopplysningene avgis av forbrukeren. Ut fra klarhet i avtaleforhold skal standardavtalen inneholde et vilkår som regulerer innhenting og bruken av personopplysninger. Det vil være naturlig å benytte en lenkehenvvisning fra dette vilkåret til selve avgivelsen av samtykket. En henvvisning må også foretas fra det eller de stedene på virksomhetens hjemmesider hvor personopplysningene samles inn.

Formkrav ved innhenting av samtykke?

Det stilles i utgangspunktet ikke formkrav til et samtykke, men det kan ut fra bevismessige behov anbefales at det legges opp til at samtykket registreres, for eksempel skriftlig.

HVORDAN KAN MAN GÅ FRAM FOR Å INNHENTE SAMTYKKE? - NOEN EKSEMPLER

Tilpassing

Ulike virksomheter vil behandle ulike personopplysninger, og benytte ulike markedsføringskanaler til markedsføring av sine produkter eller tjenester. I tillegg vil det være variasjoner i hyppighet og varighet av utsendelsene. Den enkelte næringsdrivende må på denne bakgrunn anvende veiledningen ut fra sine spesifikke behov, herunder foreta en tilpassing av hvilke spørsmål som vil være relevante å stille i forbindelse med innhenting av samtykke. Eksempelene i veiledningen vil kunne benyttes som de er hvis de passer, eller brukes som utgangspunkt for utforming av egne tekster.

Av hensyn til oversikten vil det normalt være hensiktsmessig at det sted hvor det innhentes samtykke er adskilt fra avtalevilkårene forøvrig.

Alt som står i kursiv er ment som forslag til tekst, mens det som ikke står i kursiv er kommentarer.

Innhenting av samtykke

1) Kan vi få registrere din e-post adresse og/eller mobiltelefonnummer [eventuelt annet] for å rette markedsføringshenvendelser fra vår virksomhet til deg?

Sett inn valgmuligheter og avkrysningsbokser.

2) Vil du oppgi andre personopplysninger [for eksempel alder, kjønn] som vi kan anvende i markedsføringen av våre produkter?

Sett inn valgmuligheter og avkrysningsbokser.

3) Her kan du, hvis du ønsker det, gi oss informasjon om dine interesseområder. I så fall vil vi kunne gi deg informasjon som du er spesielt interessert i.

Sett inn valgmuligheter og avkrysningsbokser.

4) Kan vi få lagre opplysninger om dine varekjøp? Med utgangspunkt i disse opplysningene vil vi utarbeide en personprofil. Denne personprofilen gir oss mulighet til å "skreddersy" vår fremtidige markedsføring overfor deg. Opplysningene om varekjøp vil også kunne bli benyttet til markedsundersøkelser. Kryss av nedenfor dersom du gir ditt samtykke til at vi kan lagre opplysninger om varekjøp til:

- utarbeidelse av personprofil*
- til gjennomføringen av markedsundersøkelse*

Sett inn valgmuligheter og avkrysningsbokser.

5) Kryss av hvilke medium/medier du ønsker å motta markedsføringen gjennom

- e-post*
- sms*
- begge deler*
- annet, for eksempel faks*

Årsaken til at ikke markedsføring via telefon eller adressert post er nevnt, er at slike markedsføringsmetoder ikke krever samtykke fra forbrukerne. Det er allikevel ikke noe i veien for at disse markedsføringsmetodene inkluderes i listen over markedsføringsalternativer.

Tilbakekall/endring av samtykke

I tilknytning til det stedet på nettsidene hvor virksomheten innhenter samtykke, bør det også være et sted hvor forbrukerne kan tilbakekalle tidligere avgitt samtykke, eller endre registrerte personopplysninger. Den næringsdrivende kan eventuelt oppgi en e-postadresse eller et telefonnummer som forbrukerne kan henvende seg til.

VILKÅR SOM REGULERER BEHANDLINGEN AV PERSONOPPLYSNINGER

Et avtalevilkår skal gi forbrukerne informasjon som de behøver for å kunne kjenne sine rettigheter og plikter i avtaleforholdet. Nedenfor finnes en liste over hva slags informasjon et avtalevilkår som regulerer virksomhetens bruk av personopplysninger bør inneholde. Til slutt er det formulert noen eksempler på hvordan et slikt "personopplysningsvilkår" kan utformes.

Det er av stor betydning for forbrukerne at de gjennom vilkårene får informasjon om den næringsdrivendes innhenting og bruk av deres personopplysninger, slik at forbrukerne skal vite om det blir registrert opplysninger, og eventuelt hva opplysningene brukes til. De fleste som driver næringsvirksomhet på Internett benytter standardvilkår, det vil si at avtalen mellom den næringsdrivende og den enkelte forbruker normalt ikke forhandles individuelt. Dersom det benyttes slike standardvilkår, må det av hensyn til klarhet i avtaleforholdet, jf. markedsføringsloven §

9a, også finnes et eget avtalevilkår som regulerer virksomhetens behandling av personopplysninger. Vilkåret må plasseres sammen med de øvrige vilkår, på en slik måte at det er enkelt å finne. Dersom det er behov for mer informasjon i denne forbindelse, kan man ta kontakt med Forbrukerombudet, eller se Forbrukerombudets opplysningssider om e-handel: www.forbrukerombudet.no/e-handel

Vi vil i det følgende peke på enkelte punkter som et slikt avtalevilkår om personopplysninger bør inneholde. Listen er ikke uttømmende, og ulik informasjon kan være påkrevet avhengig av den enkelte næringsdrivendes behandling av personopplysninger.

Et avtalevilkår om behandling av personopplysninger må normalt som et minimum inneholde følgende informasjon:

- Hvilke personopplysninger registreres?
Dersom det innhentes annen informasjon enn den som er nødvendig for å oppfylle en avtale med den registrerte, kreves samtykke, eventuelt hjemmel i et annet behandlingsgrunnlag i personopplysningsloven § 8.
- Det må gis en uttrykkelig angivelse av hva opplysningene skal brukes til, det vil si hva som er formålet med behandlingen, jf. personopplysningsloven § 19 b.
Eksempelvis må det opplyses om dette dersom opplysningene skal brukes til markedsføringsformål.

Dersom opplysningene senere skal brukes på en annen måte enn det som opprinnelig ble angitt i formålet, må det innhentes samtykke til denne behandlingen.

- Det må informeres om hvorvidt opplysningene vil bli utlevert til andre, og i så fall hvem dette er, jf. personopplysningslovens § 19 c.
- Det må gis navn og adresse på den behandlingsansvarlige, jf. personopplysningsloven § 19 a.
- Det må informeres om at den registrerte har rett til innsyn i hvilke opplysninger som er registrert om den enkelte, hvordan opplysningene kan endres og eventuelt slettes dersom det dreier seg om opplysninger som ikke er nødvendige for gjennomføringen av avtaleforholdet, jf. personopplysningsloven § 19 e, jf. §§ 18, 27 og 28.
- Det må gis informasjon om at det er frivillig å avgi personopplysninger, jf. personopplysningsloven § 19 d.
Det vil i de aller fleste tilfeller være frivillig å gi fra seg personopplysninger, jf. kravet om at et samtykke skal være "frivillig, uttrykkelig og informert". Unntak vil være dersom den behandlingsansvarlige med hjemmel i lov kan kreve opplysningene utlevert. I så fall må hjemmelen angis.

Det kan være en rekke andre varianter og utforminger som er aktuelle avhengig av hva slags næringsvirksomhet det er snakk om. Vilkårene må derfor spesialtilpasses den enkelte virksomhet med utgangspunkt i informasjonskravene ovenfor.

Eksempler på hvordan et avtalevilkår om behandling av personopplysninger kan utformes

Alt som står i kursiv er ment som forslag til tekst, variabel tekst står i klammer, og kommentarer står i vanlig tekst i parentes.

a) Vilkår når personopplysningene som registreres er nødvendige for gjennomføringen av avtaleforholdet – gir ikke rett til å sende markedsføring:

For å gjennomføre avtaleforholdet, må vi registrere opplysninger om [navn, adresse, telefonnummer, e-post], (mengden informasjon må holdes på et minimum). Formålet med registreringen av disse opplysningene er: [levering, oppfyllelse av garantiforpliktelser, ordrebekreftelse osv.] Disse opplysningene vil bli slettet når oppbevaring ikke lenger er nødvendig ut fra formålet med oppbevaringen. Ved å [klikke en lenke, skrive en e-post, ringe et telefonnummer] får du informasjon om hvilke opplysninger vi har registrert om deg. Her kan også opplysningene endres/oppdateres.

Mer utfyllende informasjon finner du her [lenke].

b) Når virksomheten i tillegg ønsker å benytte de registrerte personopplysningene/registrere andre opplysninger til bruk i markedsføring:

For å gjennomføre avtaleforholdet, må vi registrere opplysninger om [navn, adresse, telefonnummer, e-post]. Formålet med registreringen av disse opplysningene er: [Leveringsinformasjon, oppfyllelse av garantiforpliktelser, ordrebekreftelse]. Disse opplysningene vil bli slettet når oppbevaring ikke lenger er nødvendig ut fra formålet med oppbevaringen.

Opplysningene om adresse, navn og telefonnummer vil bli brukt til direkte markedsføring, det vil si per post eller telefon. Dersom du har reservert deg i det sentrale reservasjonsregisteret i Brønnøysund eller direkte hos oss vil du ikke motta slik markedsføring. Klikk her for å reservere deg mot direkte markedsføring. [Lenke til virksomhetens eget reservasjonsregister og det sentrale reservasjonsregisteret i Brønnøysund]

Ved å [klikke en lenke, skrive en e-post, ringe en telefonnummer] får du informasjon om hvilke opplysninger vi har registrert om deg. Her kan også opplysningene endres/oppdateres og samtykket kan trekkes tilbake.

c) Dersom virksomheten ønsker å markedsføre seg via e-post, SMS, telefaks eller andre metoder som tillater elektronisk, individuell kommunikasjon, jf. mfl. § 2b trenger man samtykke fra forbrukerne. Vilkåret ovenfor kan da suppleres slik:

Du kan gi oss samtykke til at vi markedsfører våre produkter/tjenester til deg via [fyll inn: e-post, SMS telefaks]. Det er frivillig å samtykke, og samtykket kan når som helst trekkes tilbake. Vil du samtykke, klikk her. [Lenke].

Vi presiserer at de ovenfor nevnte informasjonskravene er minimumskrav, og at hver enkelt virksomhet selv må vurdere om ytterligere informasjon bør gis, jf. den generelle orienteringen.

Versjon 1.0