

Bedrijven hebben lak aan wet bescherming persoonsgegevens WBP een lege huls?

Auteur: Arno Schrauwens

Sedert de invoering van de Wet op de Bescherming van de Persoonsgegevens (WBP) in 2000 heeft iedere burger het recht te weten welke gegevens bedrijven en instellingen van hem bewaren. Dat is mooi, denk je dan, maar daarmee hebben we die gegevens nog niet. Hoe pak je dat aan? Er is een wettelijke instelling die de naleving van die wet moet handhaven. Die instelling heet College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Instellingen en bedrijven moeten bij het CBP melden als ze persoonsgegevens verzamelen. Simpel, lijkt het, maar zo simpel blijkt het niet te zijn. Een verslag van een taaie strijd.

Er is dus een lijst. Kom maar op met die lijst, denkt de alerte burger blij. Dan wacht die burger, van nu af aan Dab genoemd, de eerste teleurstelling. Het CBP heeft wel een lijst met bedrijven en instellingen die persoonsgegevens bewaren, maar niet welke gegevens. Waar nog eens bij komt dat in de wet een groot aantal instellingen is vrijgesteld van de meldingsplicht, zoals verenigingen. Het CBP verwijst naar PIM (de Privacy-InzageMachine) van Bits of Freedom.

Op de webstek van BoF staat een indrukwekkende lijst met postadressen van allerlei bedrijven en instellingen en een voorbeeldbrief hoe je je persoonsgegevens kunt opvragen. Een lijst om moedeloos van te worden. Wie van die lijst zou gegevens van me kunnen hebben? Dat wordt schieten met hagel, want het is ondoenlijk om al die bedrijven en instellingen zo'n verzoek te sturen (dat zou alleen al een vermogen aan postzegels kosten), dus we pikken er 14 uit: drie verzekeringsmaatschappijen (Nationale Nederlanden, Achmea en Aegon), Google, Facebook, Schoolbank, een ziekenhuis, het Bureau Kredietregistratie (BKR), de AIVD, Bits of Freedom (BOF; strijder voor vrij internet), OV chipkaart, NS en Albert Heijn en KPN. Dab heeft het zichzelf makkelijk gemaakt en gebruikt de standaardbrief die BOF bij de lijst met bedrijven en instellingen heeft staan. Eerste foutje van Dab: hij vergeet de beloofde (en benodigde) kopie van een id-bewijs mee te sturen. Hij doet dat alsnog. We zitten op half september.

In de wet staat dat de verzoeker binnen vier weken de gevraagde gegevens moet krijgen, maar daar nemen de meeste aangezochte bedrijven het niet zo nauw mee. Onze nationale inlichtingendienst stuurt zelfs een brief waarin Dab wordt meegedeeld dat hij binnen drie maanden een reactie kan verwachten. Het begin van een taaie procedure.

KPN is de eerste. Heel slordig had Dab het verzoek gestuurd naar het pensioenfonds van de KPN. Op 25 september meldt dat fonds (heel alert), dat ze geen gegevens van hem bewaart. 2 oktober meldt Google dat Google Nederland geen persoonsgegevens van Dab onder zijn beheer heeft. Het verzoek zou aan Google Services in de VS gestuurd moeten worden. Dab stuurt Google een briefje dat Google Nederland wel degelijk de rechtspersoon is die hij moet aanspreken, omdat de gegevens via in Nederland opgestelde apparatuur zijn verzameld. Dat is ook de opvatting van het CBP. De juridische afdeling van Google, verder geen namen, doet er verder het zwijgen toe.

Aegon, de financieel acrobatische onderneming, onder, veel meer, bekend van de winstverdriedubbelaar (niet dus), is er relatief vlot bij. Op 5 oktober verstuurt het bedrijf de gegevens en vertelt wat het daarmee doet. Een kleine verrassing: Aegon blijkt de pensioenpolis van Dab te beheren. Hij wist dat niet en zal waarschijnlijk niet hebben opgelet.

Op dezelfde dag gedateerd is de brief van het BKR. Dat bureau voldoet gaarne aan het verzoek. Dab heeft zelfs twee mogelijkheden: hij kan naar Tiel komen na een afspraak te hebben gemaakt of hij kan via een, meegestuurd, formulier de bewaarde gegevens van een bepaalde financiële instelling opvragen. Kosten: € 4,95 (een bedrijf of instelling mag volgens de wet maximaal € 5,00 vragen). Dab probeert het bureau aan zijn verstand te peuteren dat hij niet van plan is naar Tiel af te reizen of een bepaalde financiële instelling te kiezen, maar dat hij het eenvoudige verzoek heeft hem alle gegevens te sturen die het bureau van hem heeft en hem te vertellen wat het bureau met die gegevens doet. Het BKR reageert niet op dat verzoek. 8 oktober meldt BOF welke gegevens die organisatie van Dab heeft. Geen schokkende dingen. Het ziekenhuis vraagt een formulier in te vullen. De volgende dag verstuurt de AIVD een brief waarin die aankondigt over het verzoek "...zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen drie maanden ..." te beslissen. Dat lijkt Dab niet geheel in de haak. In de wet staat toch vier weken?

Op 15 oktober verstuurt OV-chipkaart een brief met de opgeslagen gegevens en wat er met die gegevens gebeurt (gebeuren kan). Uitdrukkelijk staat in die brief vermeld dat overheidsinstanties, zoals politie en justitie, toegang hebben tot mijn reisgegevens binnen de wettelijke verplichtingen. Dat is een van de redenen waarom Dab niet aan de gepersonifieerde ov-chipkaart wil. Hij koopt nog steeds papieren kaartjes. Voor het functioneren van de ov-chipkaart is het bewaren van persoonlijke reisgegevens geen noodzaak. Grote Broer loert overal rond. Opmerkelijk is dat deze Nederlandse organisatie de gegevens opslaat in een Engelstalige databank. Is dat bedoeld om de Amerikanen te gerieven als het die goed dunkt van de in Amersfoort opgetaste gegevens gebruik te maken? Dab begint misschien wat paranoïde te worden.

Op 17 oktober, we zitten zo'n beetje aan de grens van de wettelijke vier weken, verstrekt NS de gegevens. Wat dat bedrijf met de gegevens doet zou in een bijlage staan, maar die zit niet in de envelop. Over de contacten is NS summier. Slechts de laatste brief die Dab naar NS gestuurd heeft over het, zijns inziens, onwettige verzamelen van reisgegevens, staat vermeld. Dab heeft NS vaker aangeschreven over deze en andere kwesties. Van die correspondentie ziet hij niets terug.

Dat brengt Dab op de gedachte dat hij wel een verzoek tot inzage kan sturen, waarop dan een brief met gegevens op wordt teruggestuurd, maar welke verzekering heeft hij dat dat ook alle gegevens zijn en dat ook alle transacties met die gegevens worden vermeld? De WBP is lief voor de wetsovertreders. Vier weken staat er in de wet voor de reactietijd, maar wat als dat niet gebeurt?

Dreigement

Na vier weken hebben we vijf (schrijf 5) adequate reacties. Aan de aangeschrevenen die in gebreke gebleven zijn (minus de AIVD, dus, die 'adequaat' reageerde) stuurt Dab een herinnering. AH reageert met een ongedateerde en onondertekende brief dat de eerste brief niet is ontvangen en dat AH geen persoonsgegevens van hem bewaart. Dat kan niet kloppen, laat hij aan AH weten, want Dab heeft een rekening bij AH Telecom, maar vervolgens zwijgt AH weer in alle talen. Het BKR valt in herhaling, maar stuurt geen gegevens. Achmea reageert op een e-klachtenformulier. Een mevrouw belooft het verzoek door te geven, maar weer blijft het vervolgens akelig stil. Van het ziekenhuis komt een dikke envelop met kopieën van medische verslagen; veelal handgeschreven en vaak moeilijk leesbaar, maar toch. Dab krijgt er zo langzamerhand genoeg van. Op 16 november stuurt hij de gegevensweigeraars een aangetekende brief met het, laatste, verzoek de gevraagde gegevens te verstrekken en het dreigement (?) dat als het bedrijf/de instelling weer in gebreke zou blijven, hun dossier zouden worden doorgeschoven naar het CBP.

De juridische afdeling van Google, naam nog steeds onbekend, komt weer even tot leven. Zij stuurt een e-bericht met een kopie van de eerste brief die zij Dab gestuurd heeft. Die reageert met een mail dat Google Nederland toch echt het bedrijf is dat hem de bewaarde gegevens dient te verstrekken, maar daar reageert Google niet op. Schoolbank stuurt, eindelijk, in een brief van 8 december de gevraagde gegevens. Kleine verrassing voor Dab: Schoolbank blijkt van Sanoma te zijn, de Finse uitgever die een groot deel van het bladenpakket van de aloude VNU heeft overgenomen.

Nationale Nederlanden maakt het helemaal bont. Op geen enkele brief reageert deze verzekeraar, ook niet op de aangetekende.

Een geval apart, maar niet minder kwalijk, is Facebook. In de PIM-lijst staat een adres dat niet blijkt te kloppen. De eerste brief komt als onbestelbaar terug. Dab heeft het bedrijf in het register van de Kamer van Koophandel opgezocht. Het bleek wel degelijk aan de Herengracht gevestigd, maar een stukje verderop. Dat heet bij NLPost onbestelbaar. De aangetekende en de opnieuw gestuurde brief komen niet terug, maar Facebook laat zich niets van zich horen.

Wat is de oogst na drie brieven, verschillende e-berichten in 3 maanden tijd: 8 bedrijven hebben gereageerd en de gevraagde gegevens opgestuurd. De verstrekte informatie van één is dubieus (AH). Van de rest, inclusief het BKR, zijn de gevraagde gegevens niet ontvangen. Sommige bedrijven reageren zelfs helemaal niet.

CBP

Parallel met de aangetekende brief aan de nalatige bedrijven, heeft Dab, zoals gezegd, een brief naar het CBP gestuurd, met het verzoek die bedrijven aan te pakken als ze ook niet adequaat reageren op dat laatste verzoek om inzage. Dat college, dat door de wetgever niet bijster goed bedoeld is met boete- en sanctiemaatregelen, reageert in een formeel e-bericht erg voorzichtig. In 'Beleidsregels handhaving door het CBP' zijn de criteria neergelegd op grond waarvan het CBP bepaalt of er voldoende aanleiding is om tot behandeling van een klacht over te gaan. Onder meer is van belang of de (mogelijke) overtreding ernstig is, structureel, veel mensen treft en of het CBP zijn handhavingsinstrument effectief kan inzetten. Tevens is van belang of de (mogelijke) overtreding valt binnen de (jaarlijkse) aandachtspunten van het

CBP. Is niet aan alle criteria voldaan dan komt een klacht slechts in zeer uitzonderlijke situaties voor behandeling in aanmerking.

Tja, zo wordt het natuurlijk nooit wat met die wet. Toegegeven, het CBP moet ook maar roeien met de, erg korte, riemen die het heeft gekregen. De vraag is dan waarom Nederland een wet optuigt die verdacht veel weg heeft van een lege dop?

Wordt vervolgd.

Verzoek om inzage (24 sep 12 verstuurd)

Achmea Verzekeringen/FB TO:	Per brief verzocht om kopie id-bewijs. Per antwoordvelop verstuurd. 18 oktober herinnering gestuurd. 9 nov via MijnFBTO een berichtje/klacht gestuurd. Krijg Ester Jellema aan de lijn van FBTO Leven. Heb haar de oorspronkelijke brief gestuurd, die ze me beloofde door te sturen. Vrijdag 11 januari brief gestuurd (aangetekend) dat ik naam en dossier doorgegeven heb aan CBP	Niets ontvangen
Aegon Verzekeringen	(Belt 2/10/12 met de vraag of er meer achter steekt; man)	Heeft me de gegevens gestuurd
AIVD	(kreeg een brief dat de gegevens me binnen 3 maanden (!) zullen worden toegestuurd). Is dus niet in de haak.	Kreeg melding dat ze geen gegevens hebben ouder dan 3 maanden
Albert Heijn	18/10 nog niets ontvangen. Herinnering gestuurd. Reageren op mail (1 nov), maar nog steeds geen gegevens. Op 9 november ongedateerd briefje ontvangen dat AH geen gegevens van me bewaart. Berichtje gestuurd dat dat niet kan kloppen (8 nov). 16 november aangetekende herinnering gestuurd. Op 20 december ontvang ik een, weer, ongedateerde en onondertekende brief waarin staat dat ik op beltegoed bel en dat AH daar geen persoonsgegevens van heeft. Beltegoed zou niet zijn gekoppeld aan persoonsgegevens. Hoe zit het dan met mobiel opladen?	Dubieus
BKR	(Kreeg een brief dat ik, op afspraak en tegen betaling van € 4,95, de gegevens kan komen inzien. Reactie per e-post verstuurd dat me dat niet in de haak lijkt). 16 november nog niets op gehoord. Op aangetekende herinnering stuurt BKR de al eerder ontvangen informatie. Met mijn reactie(s) is niets gebeurd. Vrijdag 11 januari brief gestuurd (aangetekend) dat ik naam en dossier doorgegeven heb aan CBP	Niets ontvangen
BOF	Vroegen om id-bewijs. Heb die gestuurd.	Heeft me de gegevens gestuurd.
Facebook	(kreeg brief retour: verhuisd). 8 nov een brief gestuurd naar nieuw (?) adres Herengracht 124-128 (gegevens KvK) . 16 november aangetekende herinnering gestuurd. Krijg 2de brief Met oorspronkelijke brief, niet de aangetekende) geopend terug (geweigerd/niet opgehaald). Verkeerde nummer gebruikt. 12 december weer opgestuurd. Vrijdag 11 januari brief gestuurd (aangetekend) dat ik naam en	Niets ontvangen

	dossier doorgegeven heb aan CBP	
FBTO	Zie Achmea	
Google	Stuurde een brief dat Google Netherlands geen gegevens verzamelt van me. Brief teruggestuurd dat Google toch wel degelijk moet melden welke gegevens het bedrijf van me verzamelt (18 oktober). Niks op gehoord. 16 november aangetekende herinnering gestuurd. Kreeg mailtje met eerste brief. Teruggemeeld dat Google Nederland wel degelijk verantwoordelijk is. Tot heden (11 dec) niets op gehoord. Vrijdag 11 januari brief gestuurd (aangetekend) dat ik naam en dossier doorgegeven heb aan CBP	Niets ontvangen
KPN	(Bleek, p.o. Het Pensioenfonds te hebben aangeschreven: Geen gegevens)	Geen gegevens beschikbaar.
Nationale Nederlanden	18/10 nog niets ontvangen. Herinnering gestuurd. Elektronische klacht gestuurd. 16 november nog niets op gehoord. 16 november aangetekende herinnering gestuurd. Vrijdag 11 januari brief gestuurd (aangetekend) dat ik naam en dossier doorgegeven heb aan CBP	Niets ontvangen
NS	(inclusief brief dat ik NS 'de wacht aanzeg als blijkt dat ze mijn reisgegevens)	Krijg op 18 oktober de gegevens
OV-chipkaart	(Vroegen me om een kopie van ID-kaart te sturen; ook gedaan)	Gegevens ontvangen
Schoolbank	(Vroeg via e-post een kopie van een id-kaart gestuurd). Een e-bericht gestuurd op 8 november. 16 november nog niet op gehoord. 16 november aangetekende herinnering gestuurd	8 december gevraagde informatie ontvangen van Sanoma.
Slotervaartzieken huis	(Kreeg een verzoek om id-bewijs in te sturen, hetgeen ik nogmaals per e-post heb gedaan). Kreeg een formulier ter inzage van mijn medische gegevens. Heb ik opgestuurd (half oktober?)	15 november pak met gegevens binnengekregen
CBP	20 november kopieën van aangetekende brieven verstuurd met begeleidend briefje. Vrijdag 11 januari namen doorgegeven van bedrijven die in gebreke bleven.	

Tabel 1: Actie/reactie op verzoek inzage persoonsgegevens