



Aanbeveling nr 07/2016 van 19 december 2016

Betreft: Aanbeveling ten aanzien van bpost aangaande de Do My Move dienst (CO-AR-2015-004).

De Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer;

Gelet op de wet van 8 december 1992 *tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens* (hierna WVP), inzonderheid artikel 30;

Gelet op het verslag van de heer Stefan Verschuere;

Brengt op 19 december 2016 de volgende aanbeveling uit:

I. VOORWERP EN PROCEDURE

1. Ter zitting van 11 juni 2014 werd door de Commissie, ingevolge bepaalde klachten, beslist om over te gaan tot een controle van de b-post dienst 'DO MY MOVE' (hierna DMM) en de daaraan verbonden inzameling van persoonsgegevens via het DMM-invulformulier.
2. Het secretariaat van de Commissie onderzocht de dienst en er werd hierover correspondentie uitgewisseld en vergaderingen belegd tussen het secretariaat en bpost.
3. Hoewel een aantal van de opmerkingen van het secretariaat van de Commissie door bpost in rekening werden gebracht, bleven een aantal discussiepunten overeind. De Commissie besliste daarom op 29 april 2015 een aanbevelingsprocedure op te starten tegen bpost. Er werd een rapport opgemaakt door een lid van de Commissie, bijgestaan door het secretariaat van de Commissie, als startpunt van een dergelijke procedure. Dit rapport werd overgemaakt aan bpost op 10 maart 2016 waarbij bpost tevens werd uitgenodigd voor een hoorzitting door de Commissie. Bpost werd op 27 april 2016 tijdens die hoorzitting in de gelegenheid gesteld zijn standpunt te doen kennen overeenkomstig artikel 30 van de WVP. Bpost heeft op 18 mei 2016 een voorstel tot wijziging van het huidige formulier overgemaakt. Op grond van die bijkomende informatie heeft de Commissie op 8 juni 2016 een aanbeveling aangenomen. Bpost werd in de gelegenheid gesteld hierover zijn standpunt te doen kennen, wat gebeurde op 18 augustus 2016. Naar aanleiding van een vergadering van 26 september 2016 werd bpost tenslotte in de gelegenheid gesteld een nieuw DMM-formulier uit te werken ten einde ten aanzien van betrokkene de transparantie te verbeteren aangaande het gebruik dat door bpost wordt gemaakt van de ingezamelde persoonsgegevens, wat gebeurde op 18 november 2016.

II. CONTEXT EN FEITEN

4. Via DMM kan een contract worden aangegaan met bpost om de briefwisseling bestemd voor de aanvrager van het contract (en voor de andere personen vermeld in het contract), maar die nog steeds op het oude adres geadresseerd is, tegen betaling naar het nieuwe adres te laten doorsturen gedurende een zekere periode.
5. De primaire bedoeling van de aanvrager van DMM is dus de nazending te bekomen op het nieuwe adres van de post die aan het oude adres wordt gericht, gedurende een zekere tijd.

6. Uiteraard vraagt bpost persoonsgegevens om deze dienst te kunnen verstrekken aan de hand van een papieren formulier beschikbaar in het postkantoor of aan de hand van een onlineformulier op de website van bpost. Hierna wordt enkel ingegaan op het papieren invulformulier.
7. De gegevens die de aanvrager invult in het eerste deel van het formulier worden in de eerste plaats verwerkt door b-post om diens brieven en die van de andere bewoners die in het contract vermeld staan door te sturen naar het nieuwe adres (hierna basisdienst 1), maar een aantal ervan kunnen door bpost ook worden verwerkt voor 3 andere diensten.
8. In een tweede deel van het formulier kan de aanvrager namelijk in een naamlijst op het formulier gratis het vakje aankruisen naast de dienstverlener van dewelke hij gratis commerciële informatie wenst te ontvangen op het nieuwe adres (hierna dienst 2).
9. In een derde deel van het formulier kan de aanvrager in een naamlijst op het formulier gratis het vakje aankruisen naast de leverancier die bpost dient te verwittigen van diens verhuis (hierna dienst 3). In dit deel van het formulier moet de aanvrager bovendien specifieke persoonsgegevens meedelen, zoals kaartnummer, verzekeringsnummer, contractnummer, klantnummer,... zodat de leverancier de door bpost meegedeelde adresverandering rap kan doorvoeren in zijn klantenbestand.
10. Voor diensten 2 en 3 wordt een opt-in checkbox aangeboden op de respectievelijke onderdelen van het formulier indien de aanvrager gebruik wil maken van deze diensten.
11. Ten slotte is er nog een dienst 4 waarbij bpost, tenzij de aanvrager dit niet wenst, bepaalde gegevens verzameld in het kader van het aanvragen van basisdienst 1 aan derden (al dan niet de derden waarvan sprake onder diensten 2 en 3) kan overmaken, zodat zij de betrokkene hun producten of diensten kunnen voorstellen. Aan deze dienst 4 wordt evenwel, in tegenstelling tot aan de andere diensten, geen afzonderlijk onderdeel gewijd in het formulier.
12. Voor dienst 4 wordt een opt-out checkbox aangeboden indien de aanvrager geen gebruik wil maken van deze dienst. Aangezien er geen apart deel wordt gewijd aan dienst 4 in het formulier, wordt de opt-out checkbox aangeboden in het Privacycharter van het formulier.

III. ONDERZOEK

13. De Commissie stelt vast dat bpost reeds een aantal opmerkingen van het secretariaat ter harte heeft genomen en het oorspronkelijk onderzocht formulier (versie 11/2014-05/2015) op een aantal punten heeft gewijzigd (versie 05/2015-11/2015)¹. Inmiddels werd ook een nieuwe versie

¹ -de vraag of men eigenaar of huurder is van de nieuwe woonst wordt expliciet als niet verplicht in te vullen aangemerkt;

11/2015-12/2016 door bpost uitgebracht, maar die is inhoudelijk quasi identiek aan de versie 05/2015 – 11/2015².

14. Bpost heeft op 18 mei 2016 een voorstel tot wijziging van het huidige formulier overgemaakt. Vermeldenswaard is dat in dit ontwerp-formulier:

-de mededeling door bpost van de verhuisgegevens aan derden die deze gegevens zullen gebruiken met het oog op het versturen van commerciële informatie over hun producten en diensten en om hun klanten- en adresbestanden aan te passen en up to date te houden, niet langer wordt gekwalificeerd als een dienst welke bpost aanbiedt;

-de opt-out checkbox tegen deze mededeling niet langer wordt aangeboden in het Charter voor de persoonlijke levenssfeer, maar wordt verplaatst, hetzij naar pagina 2 van het formulier waar de diensten 1, 2 en 3 kort worden voorgesteld, hetzij naar pagina 6 van het formulier waar de diensten 1, 2 en 3 meer gedetailleerd worden uiteengezet, teneinde de zichtbaarheid van de aangeboden opt-out mogelijkheid tegen die mededeling te verhogen;

-in het Charter voor de persoonlijke levenssfeer de mogelijkheid om zich te verzetten tegen die mededeling wordt vermeld, alsook de pagina van het formulier waar dit verzet kan worden uitgeoefend.

15. Bpost heeft op 18 november 2016 nog een laatste voorstel tot wijziging van het huidige formulier overgemaakt. Vermeldenswaard is dat in dit ontwerp-formulier:

-er wordt niet meer gevraagd naar het gegeven nationaliteit (Belg of andere): er wordt nu gevraagd naar het type identiteitskaart;

-pagina's 3 en 4 van het formulier maken gewag van dienst 4. Pagina 4 wijst de betrokkene erop dat hij zich kan verzetten tegen dienst 4, waarbij de betrokkene wordt omgeleid naar pagina 11 (het Charter voor de persoonlijke levenssfeer) waar een opt-out checkbox wordt aangeboden welke de betrokkene desgewenst kan aanvinken. Ook wordt er verwezen naar dienst 4 in de algemene voorwaarden omtrent DMM (p. 19). In de oorspronkelijke versie van het formulier lag dienst 4 en de verzetsmogelijkheid ertegen nog verborgen in het Charter voor de persoonlijke levenssfeer. Er was elders geen spoor van deze dienst terug te vinden, noch in de algemene voorwaarden omtrent DMM noch op een andere, meer zichtbare plaats op het formulier.

² Zie: http://www.bpost.be/sites/default/files/pagina/CG_DMM_brochure_nl.pdf. De informatie m.b.t. de mogelijkheid een eventuele doorzending te beperken tot specifieke personen (als niet alle bewoners verhuizen van het oude naar het nieuwe adres) wordt nu duidelijker verwoord (p. 1 en 11). Zowel bij dienst 2 (p. 12) als dienst 3 (p. 16) is er een dienstverlener uit de naamlijst verdwenen. Opvallend is wel dat er een zin aan het Charter voor de persoonlijke levenssfeer werd toegevoegd: "*Om andere postale operatoren ook in staat te stellen hetzelfde te doen (de briefwisseling correct te kunnen doorsturen, nvdr.) indien zij uw briefwisseling behandelen, kan bpost uw Verhuisgerelateerde Gegevens aan hen doorgeven*". In de algemene voorwaarden (p. 19) werden de definities van een aantal begrippen gewijzigd. Meest opvallende wijziging is hier de definitie van het begrip "Verhuisformulier" dat in de versie 05/2015-11/2015 nog gewag maakte van slechts 3 onderdelen van DMM (terwijl er 4 zijn). Ook een definitie van "Verhuisgerelateerde Gegevens" werd toegevoegd: "*de persoonsgegevens (waaronder de naam en het Nieuwe Adres) vermeld in het Charter voor de persoonlijke levenssfeer*".

-de mededeling door bpost van de verhuisgegevens aan derden die deze gegevens zullen gebruiken met het oog op het versturen van commerciële informatie over hun producten en diensten en om hun klanten- en adresbestanden aan te passen en up to date te houden, niet langer wordt gekwalificeerd als een dienst welke bpost aanbiedt;

-pagina 4 de betrokkene er op wijst dat hij zich kan verzetten tegen bedoelde mededeling en de verzetsmogelijkheid ook wordt aangeboden net na de uitleg m.b.t. het verplicht onderdeel van DMM, nl. het doorsturen door bpost op vraag van de klant van zijn post nog geadresseerd op zijn oud naar zijn nieuwe adres (p. 1-4) en vóór de inzameling van de gegevens m.b.t. het verplicht onderdeel van DMM (vanaf p. 5), hetgeen de zichtbaarheid van de aangeboden opt-out mogelijkheid tegen die mededeling aan derden moet verhogen;

- DMM werd uitgebreid met een nieuw facultatief onderdeel, waarbij bpost, tenzij de klant zich hiertegen verzet, de verhuisgegevens kan gebruiken om hem kortingsbonnen toe te sturen met betrekking tot de produkten van diverse commerciële partners.

16. De Commissie gaat hierna niet verder in op dienst 1. Zij is van oordeel dat alle persoonsgegevens die worden ingezameld aan de hand van het huidige formulier mogen worden gebruikt voor het verstrekken van dienst 1. Bpost moet op de hoogte zijn van deze gegevens opdat de brief nog gericht aan een oud adres, zou kunnen worden uitgereikt op het nieuwe adres. De verzameling van de huidige gegevens via het formulier is dan ook verantwoord om de briefwisseling correct te kunnen doorsturen.
17. De Commissie gaat hierna evenmin in op diensten 2 en 3. Deze diensten kunnen volgens de Commissie beschouwd worden als een supplementaire service ten aanzien van de aanvrager van de dienst 1. Via dienst 2 kan de aanvrager immers gericht informatie krijgen van een door hem aangekruiste dienstverlener, bijvoorbeeld met de bedoeling er eventueel klant bij te worden. In ieder geval heeft hij a priori zeggenschap over welke dienstverlener hij reclame in de brievenbus wenst te ontvangen, want hij moet de betrokken dienstverlener zelf aankruisen in de naamlijst op het formulier. Via dienst 3 kan de aanvrager er voor zorgen dat de bestaande contractuele band met een door hem aangekruiste leverancier zo weinig mogelijk hinder ondervindt ingevolge de verhuis (door de kennisgeving via bpost kan de betrokken leverancier de adresverandering prompt doorvoeren in zijn klantenbestand zodat er bv. geen briefwisseling met de klant verloren gaat).
18. De Commissie gaat hierna enkel nog in op de mededeling door bpost van de verhuisgegevens aan derden die hem daarom verzoeken om deze te gebruiken met het oog op het versturen van commerciële informatie over hun producten en diensten en om hun klanten- en adresbestanden aan te passen en up to date te houden en op de voorstellen tot wijziging van het huidige formulier geformuleerd door bpost en die er in essentie in bestaan een meer zichtbare opt-out mogelijkheid aan te bieden tegen de mededeling door bpost van de verhuisgegevens aan derden. Dit blijkt tevens uit de reactie van bpost d.d. 18 augustus 2016 op de door de Commissie aangenomen

aanbeveling van 8 juni 2016. Bpost wil niet werken met een opt-in, maar blijft vasthouden aan de opt-out. De argumenten die hiertoe worden aangedragen zijn in essentie dezelfde als de argumenten die bpost reeds aanhaalde tijdens de hoorzitting: het koninklijk besluit van 24 april 2014 *houdende reglementering van de postdienst* is volgens bpost voldoende voor het legitimeren van de mededeling van de gegevens voor commerciële doeleinden, een voorafgaande toestemming is volgens bpost niet verplicht in het geval van ter beschikking stelling van gegevens voor papieren (offline) direct marketing en de wijze van informatieverstrekking en verzameling van de gegevens via het formulier houdt volgens bpost eigenlijk reeds een vraag tot expliciete toestemming in vanwege de gebruiker van het formulier voor de finaliteit van de mededeling van de gegevens voor commerciële doeleinden.

19. De Commissie is het daar niet mee eens en is van oordeel dat bpost met zijn voorstellen tot wijziging van het huidige formulier op het vlak van bedoelde mededeling aan derden en de geboden opt-out mogelijkheid tegen deze mededeling nog steeds onvoldoende waarborgen biedt in het licht van de WVP. De principes van eerlijkheid waarvan sprake in artikel 4, § 1, 1° WVP, van de redelijke verwachtingen van de betrokkene waarvan sprake in artikel 4, § 1, 2° WVP en van de transparantie (duidelijk, precies, volledig en ondubbelzinnig) waarvan sprake in artikel 9 WVP zijn onvoldoende geïmplementeerd in de ontwerp-formulieren derwijze dat een volwaardig recht van verzet met kennis van zaken tegen bedoelde mededeling aan derden niet gewaarborgd is ten aanzien van de betrokkene. In die optiek handhaaft de Commissie heden dan ook haar eerder standpunt van 8 juni 2016.
20. De Commissie vindt het onlogisch dat voor de diensten 2 en 3, die enkel betrekking hebben op een beperkt aantal vooraf met naam in het formulier opgesomde en dus volledig zichtbare dienstverleners die DMM-partner zijn (inclusief hun duidelijk herkenbare logo's), de klant een opt-in checkbox wordt aangeboden, terwijl voor de mededeling aan een onbekend aantal in het formulier niet met naam vernoemde en dus minder zichtbare derden³, de klant nog steeds "slechts" een opt-out checkbox wordt aangeboden.
21. De verantwoording om hier niet te werken met een opt-in (maar slechts met een opt-out) is volgens bpost gebaseerd op artikel 38 van het koninklijk besluit van 24 april 2014 *houdende reglementering van de postdienst*, op de algemene WVP op grond waarvan aan de betrokkene het recht wordt gegeven zich te verzetten tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens met het oog op direct marketing en op bijzondere wetgeving dat voor offline marketing een opt-out volstaat.

³ Het Privacycharter stelt dat deze lijst van ondernemingen aan wie de gegevens zijn doorgegeven steeds kan worden aangevraagd. Voor de volledige inlichting van de verhuizenden zou het aangewezen zijn dat in elk postkantoor een lijst ter inzage ligt van de derden aan welke bpost adresveranderingsgegevens mededeelt.

22. Zo verklaart bpost dat hij op grond van voornoemd KB verplicht is om de verhuisgerelateerde gegevens die hij verzamelt mee te delen aan om het even welke derde die daarom verzoekt, behoudens verzet van de betrokkene.
23. De Commissie is het niet eens met deze zienswijze. Artikel 38 van dit KB stelt immers: *"De aanbieder van de universele dienst is belast met het verzamelen van de adresveranderingen die haar door de klanten die van woonplaats veranderen ter kennis gebracht worden. **Met het oog op een verbetering van de postactiviteiten**, is de aanbieder van de universele dienst, onder voorbehoud van betaling van een forfaitair bedrag volgens transparante, objectieve en niet-discriminerende criteria, **verplicht om deze adreswijzigingen te melden aan de derden die hem daarom verzoeken tenzij de betrokken gebruiker zich hier op voorhand schriftelijk heeft tegen verzet**".*
24. Het KB voorziet dus vooreerst een welbepaalde afgelijnde finaliteit voor die mededeling, namelijk het verbeteren van de postale activiteiten. Het KB wil meer bepaald vermijden dat briefwisseling op het verkeerde adres toekomt en dus verloren gaat. Vandaar dat dit KB enkel grond biedt tot de verkoop van de adresveranderingsgegevens aan derden om deze laatsten in staat te stellen het oude adres, waarover ze reeds beschikken, juist te kunnen zetten in hun bestanden, tenzij de betrokkene zich daartegen zou verzetten.
25. Bovendien spreekt het KB enkel over het mededelen van de **adreswijziging** aan dergelijke derden. Dit KB geeft met andere woorden geen grond om aan dergelijke derden andere gegevens dan deze die onmiddellijk nodig zijn om deze adreswijziging door te voeren (meer bepaald naam en voornaam, oud en nieuw adres) mee te delen, zoals verhuisdatum, leeftijd, taal, geslacht, type nieuwe woonst (een huis of appartement) en of men eigenaar of huurder is van de nieuwe woonst, zoals bpost nu doet.
26. Bpost kent dus aan dit KB een meer algemene draagwijdte toe, hetgeen uiteraard niet kan. Bpost meent namelijk op basis van dit KB, behoudens verzet van de betrokkene, diens verhuisgegevens aan om het even welke derde te kunnen en zelfs te moeten overmaken als die hem daartoe verzoekt, dus ook aan derden die niet reeds in hun bestand over het oude adres van de betrokkene beschikken (bv. derden met loutere prospectieve direct marketing doeleinden) en dat deze mededeling ook kan slaan op meer dan loutere adreswijzigingsgegevens alleen, zoals verhuisdatum, leeftijd, taal, geslacht, type nieuwe woonst (een huis of appartement) en of men eigenaar of huurder is van de nieuwe woonst.
27. Bpost mag zich niet op dit KB beroepen om een verwerking op te zetten die verder reikt dan de redelijke verwachtingen van de betrokkenen en het toepasselijke KB zelf. In dat geval volstaat de opt-out-mogelijkheid waarin dit KB voorziet niet langer. Enkel voor een mededeling aan derden

die de bedoeling van het KB respecteert en enkel voor de mededeling van persoonsgegevens die hiertoe strikt noodzakelijk zijn, volstaat dit opt-out regime. Zo niet is een opt-in vereist.

28. Bpost verklaart dat in de WVP en in de bijzondere wetgeving rond offline marketing een opt-out regeling volstaat. De Commissie wijst erop dat dit slechts het geval is in de mate dat de persoonsgegevens eerlijk en rechtmatig worden verkregen en verwerkt.
29. Bpost mag in dat verband niet uit het oog verliezen dat hij in de eerste plaats beschikt over de verhuisgegevens voor het uitvoeren van dienst 1, welke kadert binnen de openbare dienstverlening van b-post, en dat hij bij de mededeling ervan aan derden, welke kadert buiten die openbare dienstverlening, tegelijk gebruik maakt van de gegevens die werden verzameld in het kader van dienst 1. Bovendien kan net deze mededeling aan derden potentieel het meeste afbreuk doen aan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen, nl. het feit dat zij geconfronteerd zouden kunnen worden met een voor hen ongevroegde en ongewilde mededeling aan derden van hun persoonsgegevens, initieel bestemd voor de publieke dienstverlening, voor direct marketing doeleinden.
30. Gelet dus op het risico voor betrokkenen in verband met deze mededeling aan derden en de oorsprong van dat risico, nl. dat bpost 2 doelen -het publiek doel en het commercieel doel- aan elkaar koppelt die a priori eigenlijk niet zouden mogen worden gekoppeld en de koppeling door bpost in elk geval verder gaat dan wat het KB toelaat, volstaat het niet te werken met een loutere opt-out, maar moet de betrokkene een opt-in worden aangeboden waarmee hij zich bewust uitdrukkelijk akkoord verklaart met die verdere verwerking.
31. De Commissie is derhalve van oordeel dat, in het licht van de redelijke verwachtingen van de betrokkenen en het toepasselijke KB, bpost in het kader van de doorgifte van persoonsgegevens aan derden, enkel mag werken met een opt-out, voor zover en zolang het een doorgifte betreft aan derden voor de finaliteit waarin het KB zelf voorziet (zie voor die finaliteit randnummer 24) in toepassing van artikel 4 § 1, 2° WVP en voor zover en zolang de doorgifte voor de finaliteit waarin het KB zelf voorziet beperkt is tot de gegevens die hiertoe onmiddellijk nodig zijn (zie voor die gegevens randnummer 25) in toepassing van artikel 4 § 1, 3° WVP.
32. Om conform te zijn met de WVP en de toepasselijke reglementering, is de Commissie van oordeel dat, om de eerlijkheid van de verwerking te waarborgen (artikel 4 § 1, 1° WVP), bpost daarentegen **verplicht** moet werken met een opt-in vanwege betrokkene in het kader van de doorgifte van persoonsgegevens aan derden, indien het een doorgifte betreft van andere gegevens dan deze die hiertoe onmiddellijk nodig zijn voor de finaliteit waarin het KB voorziet of indien het een doorgifte betreft voor een andere finaliteit dan waarin het KB voorziet.

OM DEZE REDENEN,

De Commissie

Beveelt bpost **aan**, in het licht van de redelijke verwachtingen van de betrokkenen en het toepasselijke artikel 38 van het koninklijk besluit van 24 april 2014 *houdende reglementering van de postdienst*:

-enkel te werken met een opt-out indien het gaat over een mededeling van persoonsgegevens aan derden voor de finaliteit waarin het KB zelf voorziet en enkel indien de mededeling voor die finaliteit beperkt is tot de gegevens die hiertoe onmiddellijk nodig zijn;

-verplicht te werken met een opt-in indien het gaat over een mededeling van andere persoonsgegevens aan derden voor de finaliteit waarin het KB zelf voorziet of voor een mededeling aan derden voor een andere finaliteit dan waarin het KB zelf voorziet, ten einde conform te zijn met de WVP en de toepasselijke reglementering.

De Wnd. Administrateur,

De Voorzitter,

(get.) An Machtens

(get.) Willem Debeuckelaere