

## **AANBEVELING Nr 01 / 1998 van 14 december 1998**

O. Ref. : 10 / IP / 1998 / 261

**BETREFT : Aanbeveling van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer inzake het "Geautomatiseerde boekingssysteem".**

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, inzonderheid op artikel 30;

Gelet op het verslag van de heer Y. POULLET;

Brengt op 14 december 1998 de volgende aanbeveling uit :

## I. KADER VAN DE AANBEVELING :

---

De vertegenwoordigers van een geautomatiseerd boekingssysteem (Computer Reservation System, CRS) <sup>(1)</sup> richtten zich tot de Commissie om te bepalen hoe sommige beginselen van *de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens* konden toegepast worden op in werking gestelde verwerkingen.

Een CRS bestaat uit een gegevensbank en een processor die een veelheid aan informatie bevat over produkten in de reissector, zoals dienstregelingen, prijzen en beschikbaarheid van plaatsen. Deze gegevensbank is via computer toegankelijk voor reisagentschappen en anderen, zoals reisafdelingen van ondernemingen. Het CRS stelt de reisagentschappen in staat tickets af te leveren, de beschikbaarheid van plaatsen en prijzen na te gaan, alsook vluchtreservaties te maken. De CRS's stellen reisagentschappen in staat dezelfde functies uit te oefenen voor spoorwegmaatschappijen, hotels, autoverhuurbedrijven, touroperators en chartermaatschappijen.

De reisagentschappen zijn abonnees en betalen de installatie en de prijs van een maandelijks abonnement aan de CRS's. Dienstverleners, zoals luchtvaartmaatschappijen, spoorwegmaatschappijen, touroperators en hotels, wier produkten door het CRS worden verdeeld, staan bekend onder de naam "associates". Deze dienstverleners betalen een reservatiegeld ('booking fee') voor elke reservatie die via een CRS gebeurt.

De belangrijkste CRS's in Europa zijn :

- **Amadeus** : in handen van Air France, Lufthansa, Iberia en Continental Airlines;
- **Galileo** : in handen van United Airlines, US Airways, British Airways, Swissair, Alitalia, KLM;
- **Sabre** : Sabre Travel Information Network behoort tot de groep SABRE, die voor 81% in handen is van de "AMR Corporation";
- **Worldspan** : in handen van Delta Airlines, Northwest Airlines en TWA.

## II. REGLEMENTERING VAN TOEPASSING OP DE GEAUTOMATISEERDE BOEKINGSSYSTEMEN :

---

Op Europees niveau wordt de bescherming van personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens beheerst door de richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995,<sup>(2)</sup> (hierna : de richtlijn). Deze richtlijn moest voor 24 oktober 1998 in de nationale wetgevingen omgezet worden.

De "CRS"-activiteit wordt bovendien gereguleerd door een "Gedragscode", aangenomen in de vorm van Verordening (EEG) nr. 2299/89 van de Raad van 24 juli 1989 waarbij een Gedragscode voor het gebruik van geautomatiseerde boekingsystemen wordt ingesteld (P.B. L 220/1), gewijzigd door Verordening (EEG) nr. 3089/93 van de Raad van 29 oktober 1993 (P.B. L 278/1).

---

<sup>1</sup> In het Engels onder de naam "**Computer Reservation System**" of "**CRS**" gekend.

<sup>2</sup> P.B. 1995, L. 281/3.

De Gedragscode strekt er voornamelijk toe een "level playing field" te scheppen dat de luchtvaartmaatschappijen en andere reisdienstverleners in staat stelt om op niet-discriminerende wijze toegang te hebben tot de CRS's. Het is niettemin interessant te vermelden dat artikel 6 van de Gedragscode een aantal fundamentele beginselen bevat met betrekking tot de bescherming van de gegevens.

Artikel 6 luidt als volgt :

*"1. Voor de beschikbaarstelling van statistische of andere door het geautomatiseerde boekingssysteem van een systeemverkoper verschaft informatie gelden de volgende bepalingen :*

- a) informatie betreffende afzonderlijke boekingen worden uitsluitend en op gelijke voet verstrekt aan de luchtvaartmaatschappij of –maatschappijen die deelnemen aan de dienst waarop de boeking betrekking heeft en aan de abonnee(s) die bij de boeking betrokken is (zijn);*
- b) gegevens over de markt, boekingen en verkopen worden verstrekt op de volgende basis:*
  - i) deze gegevens worden met dezelfde stiptheid en op niet discriminerende basis aangeboden aan alle deelnemende luchtvaartmaatschappijen met inbegrip van moederluchtvaartmaatschappijen;*
  - ii) deze gegevens kunnen en, op verzoek, moeten betrekking hebben op alle deelnemende luchtvaartmaatschappijen en/of abonnees maar bevatten geen identificatie of persoonlijke informatie over een passagier of een collectieve gebruiker;*
  - iii) alle verzoeken om dergelijke gegevens worden met dezelfde zorg en stiptheid behandeld overeenkomstig de door de afzonderlijke luchtvaartmaatschappij gekozen toezendingsmethode.*

*2. Aan anderen die niet bij de transactie betrokken zijn mag de systeemverkoper geen persoonlijke gegevens over een passagier meedelen zonder diens toestemming.*

*3 Een systeemverkoper zorgt ervoor dat met technische middelen en/of passende beveiligingsmaatregelen, ten minste op het gebied van programmatuur, op zodanige wijze wordt voldaan aan de bepalingen van leden 1 en 2, dat de door de luchtvaartmaatschappijen verstrekte informatie of voor die maatschappijen gecreëerde informatie op generlei wijze toegankelijk is voor één of meer moederluchtvaartmaatschappijen, behoudens indien toegestaan volgens dit artikel.*

*4. Binnen drie maanden na de inwerkingtreding van deze verordening stelt een systeemverkoper desgevraagd een gedetailleerde beschrijving van de technische en administratieve maatregelen die hij heeft genomen om aan dit artikel te voldoen ter beschikking van alle deelnemende luchtvaartmaatschappijen."*

### III. CONCLUSIES :

-----

Na een onderzoek van de door de CRS's in werking gestelde verwerkingen, is de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer tot de volgende conclusies gekomen :

- 1. In de betekenis van de richtlijn is de onderneming die een CRS-systeem beheert onbetwistbaar een "verantwoordelijke voor de verwerking" (terminologie van de richtlijn) of een "houder van het bestand" (terminologie van de wet van 8 december 1992).**

De richtlijn definieert de "houder van het bestand" of de "verantwoordelijke voor de verwerking" als "de natuurlijke of rechtspersoon, de overheidsinstantie, de dienst of enig ander lichaam die, respectievelijk dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt" (artikel 2(d) van de richtlijn). De Belgische wet verwijst naar de houder van het bestand als "de natuurlijke persoon of rechtspersoon of de feitelijke vereniging die bevoegd is om te beslissen over het doel van de verwerking of over de soorten gegevens die erin moeten voorkomen" (artikel 1 § 6 van de wet).

Het spreekt vanzelf dat de CRS's wel degelijk de verantwoordelijken voor de verwerking zijn, voor zover zij, wellicht met anderen (de reisagentschappen, de luchtvaartmaatschappijen,...), te weten gezamenlijk, wel degelijk het doel en de middelen voor de verwerking bepalen, zodat zij aan de behoeften en verwachtingen van hun vennoten of klanten kunnen voldoen, en dat deze verwerkingen bovendien eigen doeleinden nastreven die de CRS's juist in staat stellen om een toegevoegde originele waarde te bieden ten opzichte van de dienst verleend door de concurrenten.

Het CRS streeft immers eigen doeleinden na, die de dienst vormen die het aan het geheel van zijn klanten levert. Deze dienst is geen zuivere transportdienst en kan niet herleid worden tot de uitvoering van een opdracht voor iemand anders, die deze opdracht volledig bepaalt. Deze eigen doeleinden zijn de oprichting van gegevensbanken die de informatie, de keuze, de reservatie en de opvolging van deze reservatie mogelijk maken. Deze doeleinden rechtvaardigen de verwerking van persoonsgegevens.

- 2. De reisagentschappen zijn niet de "verwerkers" van de door de CRS's verrichte verwerking. Zij kunnen evenwel aangewezen worden om het recht van toegang en verbetering voor de gebruikers te vergemakkelijken.**

De notie van "bewerker" is een vaag begrip in de huidige Belgische wet, vermits zij zowel kan verwijzen naar het agentschap, natuurlijke of rechtspersoon, dat waakt over de veiligheid van de verwerkingen of waarbij het recht van toegang kan uitgeoefend worden, als naar de "verwerker", in de betekenis van artikel 17 van de richtlijn, een concept dat verwijst naar de instelling die de gegevens verwerkt voor rekening van de verantwoordelijke voor de verwerking, en alleen in die mate.

Het spreekt vanzelf dat de reisagentschappen moeilijk omschreven kunnen worden als "verwerkers" die voor rekening van de CRS's handelen. Zij streven eigen doeleinden na en hun verwerkingen hebben een eigen inhoud en eigen kenmerken, die afhankelijk zijn van de bijzondere kenmerken van de dienst die elk agentschap aan haar klanten wil leveren.

De Commissie wil evenwel niet uitsluiten dat men deze agentschappen als "interfaces" beschouwt bij welke het recht van toegang en verbetering uitgeoefend wordt, voor zover deze aanduiding het ondernemen van stappen door de betrokken persoon kan vergemakkelijken. Dit gezegd zijnde moet deze mogelijkheid aan talrijke voorwaarden onderworpen worden die hierna verduidelijkt worden.

#### IV. AANBEVELING :

-----

**Punt 1 :** De CRS's, in hun hoedanigheid van "verantwoordelijken voor de verwerking", zijn onderworpen aan verplichtingen die de reeds in de Gedragscode opgenomen verplichtingen aanvullen.

Wat dat betreft, wenst de Commissie te verwijzen naar Aanbeveling 1/98 betreffende de geautomatiseerde boekingssystemen in de luchtvaart (CRS) <sup>(3)</sup>. De verplichtingen betreffen in het bijzonder de kennisgeving aan de betrokken persoon vanaf de gegevensverzameling door de in punt 2 beschreven "interfaces", het verkrijgen van zijn toestemming voor de verwerking van de verzamelde gevoelige gegevens (vgl. punt 4), en de strikte beperking van de tijdsperiode tijdens welke de bewaring van het gegeven ter zake dienend is.

**Punt 2 :** Het recht van toegang en verbetering bij de reisagentschappen moet opgevat worden rekening houdende met de volgende voorwaarden:

**2.1.** De mogelijkheid om het recht van toegang en verbetering uit te oefenen bij elke transactie bij een reisagentschap naar zijn keuze dat deelneemt in een CRS, moet het voorwerp uitmaken van een uitdrukkelijke kennisgeving aan de betrokken persoon;

**2.2.** De mogelijkheid om het recht van toegang en verbetering uit te oefenen bij het reisagentschap mag het recht van toegang dat rechtstreeks wordt uitgeoefend bij de verantwoordelijke voor de verwerking, dat wil zeggen het CRS, niet uitsluiten;

**2.3** De mogelijkheid om het recht van toegang en verbetering uit te oefenen bij het reisagentschap moet gebonden zijn aan een door het CRS met de "interfaces" gesloten overeenkomst, die met name waarborgt dat de toegang en verbetering het voorwerp hebben uitgemaakt van een uitdrukkelijk verzoek, getekend door de betrokken persoon, en dat geen enkel gegeven dat tengevolge van dit verzoek onthuld werd, bewaard zal worden. Het bewijs van het verzoek moet bewaard worden;

**2.4.** Tenslotte moeten veiligheidsmaatregelen genomen worden om een spoor bij te houden van de aanvragen tot toegang en verbetering verricht door bemiddeling van deze zogenaamde "interfaces", en in de in het bovenvermelde punt 2.3 genoemde overeenkomst moeten sancties voorzien worden in het geval van afwijking van de doeleinden van de rechten van toegang en verbetering.

---

<sup>3</sup>

Aanbeveling aangenomen op 28 april 1998 door de door artikel 29 van bovenvermelde richtlijn ingestelde groep voor de bescherming van personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens.

**Punt 3 :** De "potentieel" gevoelige gegevens mogen niet op zodanige wijze verwerkt worden dat er gevoelige gegevens uit kunnen afgeleid worden. De CRS's moeten er zich toe verbinden de "interfaces" of "ontvangers" hierover te informeren. De uitdrukkelijke toestemming van de betrokken persoon is vereist om de gevoelige gegevens te verwerken.

Het klopt dat sommige gegevens die gebruikt worden in het kader van reisreservaties of van de opvolging daarvan (bvb. de noodzaak om een rolstoel ter beschikking te stellen, de aard van de gevraagde maaltijd,...), op zich gevoelig kunnen zijn, of het, in het kader van een bepaalde verwerking, mogelijk maken er gevoelige gegevens uit af te leiden (bvb. de aard van een maaltijd vormt niet noodzakelijk een aanduiding van de religieuze overtuiging van een persoon, maar zou gevolgtrekkingen mogelijk kunnen maken die overhaast zijn en gevoelig liggen).

De uitdrukkelijke toestemming van de betrokken persoon is vereist voor de verwerking van gevoelige gegevens, en de formulieren moeten de aandacht vestigen op de gevoelige aard van het gegeven.

Wat de risico's op afleiding van gevoelige gegevens betreft :

- verbinden de CRS's er zich toe geen gevoelige gegevens af te leiden uit "potentieel" gevoelige gegevens;
- verbieden de CRS's bij overeenkomst tegelijk de "interfaces" en de ontvangers om gegevens te verwerken met als doel er gevoelige gegevens uit af te leiden;
- beperken de CRS's, behoudens toestemming van de betrokken persoon, de verwerking van "potentieel" gevoelige gegevens tot wat strikt noodzakelijk is en niet langer dan noodzakelijk is.

**Punt 4 :** Wat de grensoverschrijdende gegevensstromen uit de Europese Unie naar derde landen betreft, moeten de CRS's, de onzekerheid betreffende het passend karakter van de geboden bescherming -met name in de Verenigde Staten- in acht genomen, in de transportsector het bewijs leveren van passende contractuele waarborgen voortvloeiend uit met name contractuele bepalingen.

Het ondertekenen door een CRS van een Gedragscode voor het geheel van haar operatoren vormt zeker een eerste waarborg. Het is evenwel nuttig dat, met betrekking tot de aanvullende verplichtingen die de Groep van artikel 29 <sup>(4)</sup> eist, bijkomende waarborgen geboden worden, in het bijzonder dat een onafhankelijk controle-orgaan de eerbiediging van het recht van toegang en verbetering, van het proportionaliteitsbeginsel in de verwerkte gegevens, enz..., kan nagaan.

**Punt 5 :** De aanbevelingen van de Commissie gelden zonder onderscheid voor alle CRS's en zullen aan alle CRS's toegestuurd worden.

De secretaris,

De voorzitter,

---

<sup>4</sup> "Doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen": toepassing van de artikelen 25 en 26 van de EU-richtlijn betreffende de gegevensbescherming". Werkdocument goedgekeurd op 24 juli 1998.

(get.) M-H. BOULANGER.

(get.) P. THOMAS.