



**Webinar : Gegevensbescherming,
ik maak er mijn zaak van !**

Direct Marketing

Embracing technology
Embracing ambition

.AGORIA

Wat is GDPR en wie moet het naleven ?

- Wat zijn **persoonsgegevens** ?
- Omvat dit ook **professionele** gegevens?
- Wie is de **verwerkingsverantwoordelijke** ?
- Wie is de **verwerker** ?

Wat is Direct Marketing ?

- Wat is **direct marketing** ?
- Welke **communicatiemiddelen** vallen hieronder ?

Welke principes na te leven ?

- Wanneer beroepen op **toestemming** of op **gerechtvaardigd belang** ?
- Kan ik data voor **verschillende redenen** gebruiken ?
- **Welke gegevens** kan ik gebruiken ?
- **Hoelang** kan ik direct marketing versturen ?

Hoe GDPR implementeren voor direct marketing ?

- Hoe mensen **informer**en ?
- Wat moet ik doen ten aanzien van de **verwerker** ?
- Kan ik gegevens versturen naar een marketing-tool **buiten de EU** ?
- Welke **rechten** heeft de **betrokkene** ?

Wat is GDPR en wie moet het naleven ?

- Wat zijn **persoonsgegevens** ?
- Omvat dit ook **professionele** gegevens?
- Wie is de **verwerkingsverantwoordelijke** ?
- Wie is de **verwerker** ?

Toepasselijke wetgeving voor Direct Marketing

- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG of GDPR)
- Gegevensbeschermingswet
- ePrivacy Richtlijn 2002/58/EG → ePrivacy Verordening
- Wetboek Economisch Recht
 - ☐ Marktpraktijken en consumentenbescherming (VI)
 - ☐ Recht van elektronische economie (XII)
- KB 4 april 2003 tot reglementering van het verzenden van reclame per elektronische post
- Aanbeveling Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) 01/2020 van 17/01/2020



Persoonsgegevens

- Alle informatie
- Geïdentificeerde of identificeerbare
- Individue (= **betrokkene**)
- Identifier

GDPR



Non - Personal Data

- Data niet te koppelen aan individu
 - Organisatie
 - Producten
 - Diensten

~~**GDPR**~~

GDPR

naam

leeftijd

adres

beroep

IP-adres

opleiding

beeld

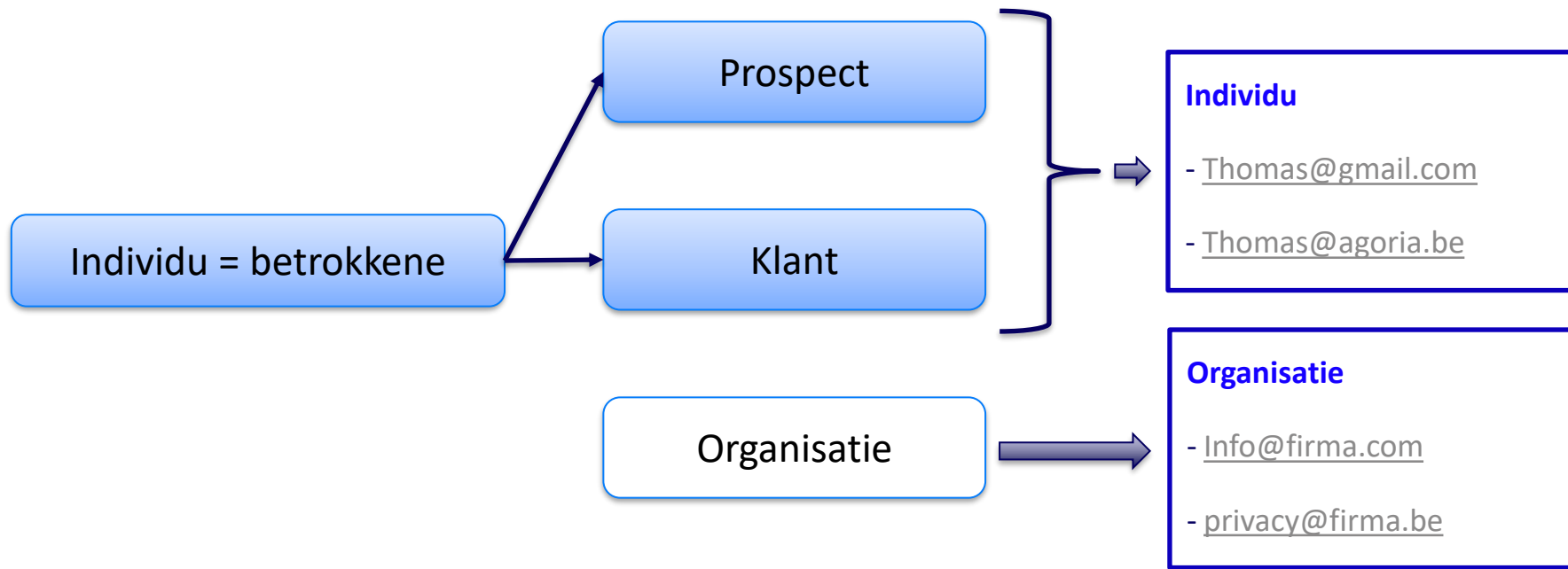
GPS

health

straf

overtuiging





Verwerkingsverantwoordelijke = data controller

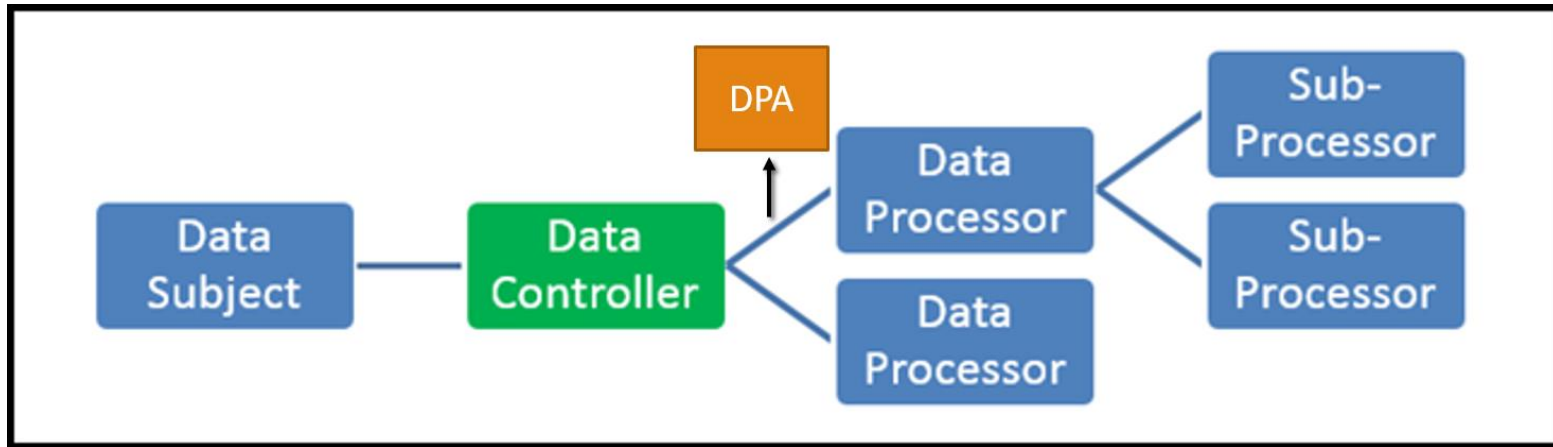
Natuurlijke persoon (individu) of rechtspersoon (organisatie), overheidsinstantie die het **doel** en de **middelen** voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt



Waarom ?



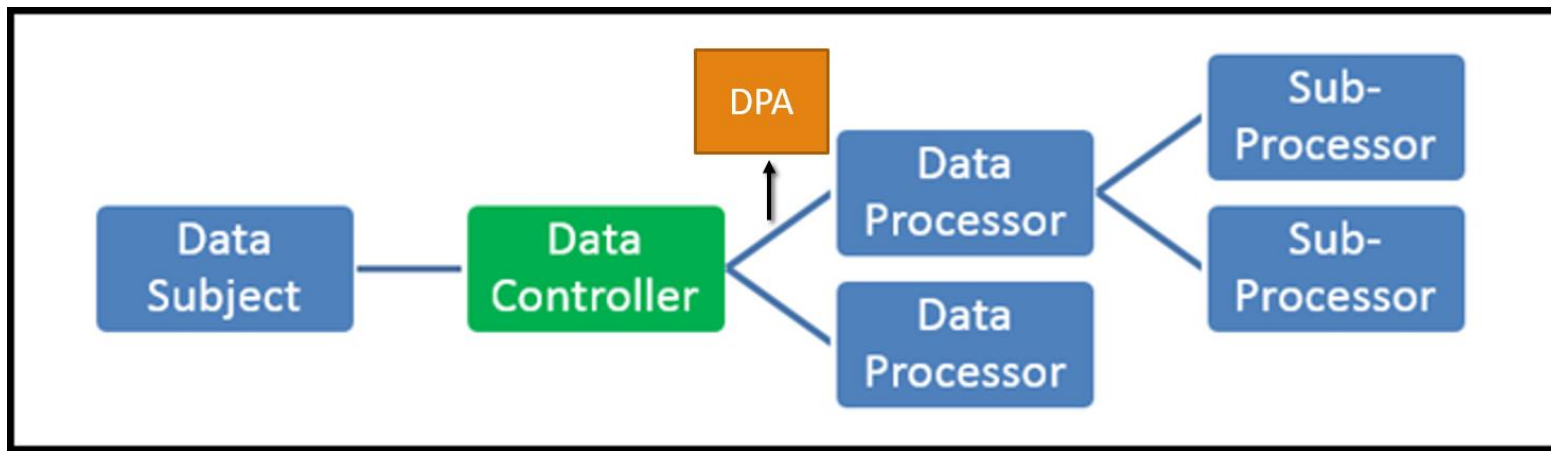
Hoe ?



Verwerker = data processor

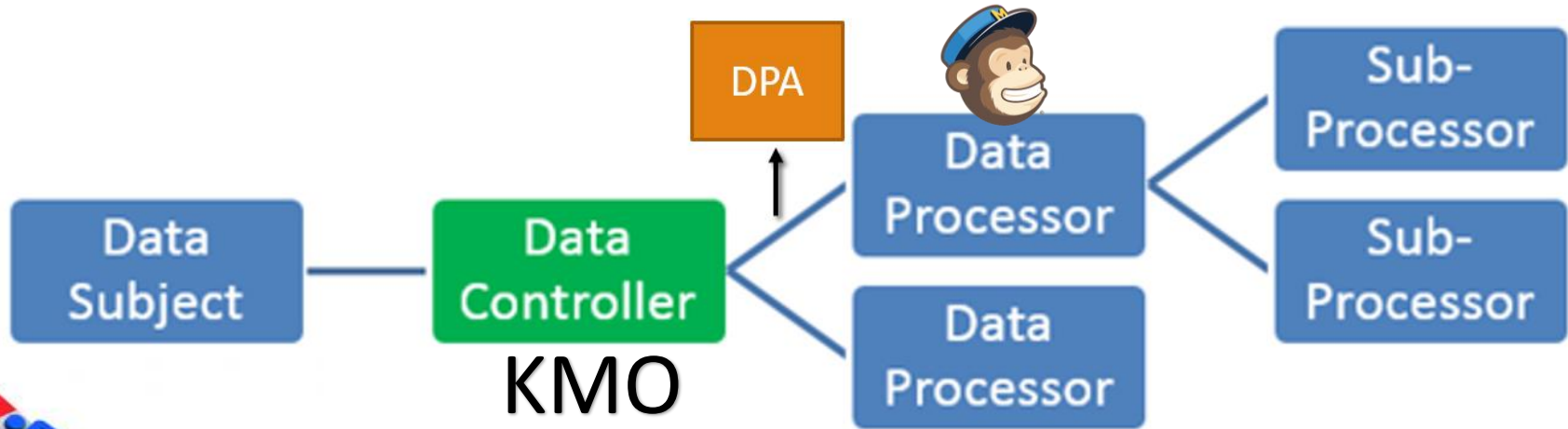
Natuurlijke persoon of rechtspersoon die uitsluiten **in opdracht van/onder het gezag van** de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt

➡ Een afzonderlijke entiteit duidelijk te onderscheiden van de verwerkingsverantwoordelijke





Voorbeeld



Moet GDPR naleven en
dit kunnen bewijzen

Wat is GDPR en wie moet
het naleven ?

- Wat zijn **persoonsgegevens** ?
- Omvat dit ook **professionele** gegevens?
- Wie is de **verwerkingsverantwoordelijke** ?
- Wie is de **verwerker** ?

Wat is Direct Marketing ?

- Wat is **direct marketing** ?
- Welke **communicatiemiddelen** vallen hieronder ?

➤ Elke communicatie

- in welke vorm dan ook
- gevraagd of ongevraagd



➤ afkomstig van een organisatie of persoon

➤ gericht op de promotie of verkoop van diensten, producten (al dan niet tegen betaling), alsmede merken of ideeën

➤ handelt in een commerciële of niet-commerciële context

➤ rechtstreeks gericht is aan een of meer natuurlijke personen

- Privé
- Professioneel

➤ verwerking van persoonsgegevens



- **Elke vorm** van reclame
 - Schriftelijk
 - Mondeling
- **Verzonden via** een openbare elektronische communicatiedienst
 - Tot stand brengen van voice-to-voice gesprekken
 - Het gebruik van geautomatiseerde oproep- en communicatiesystemen met of zonder menselijke interactie
 - Elektronisch bericht
 - etc.
- Rechtstreeks aan één of meer specifieke eindgebruikers





Bij een geboorte krijgen de ouders in het ziekenhuis een doos met kortingsbonnen en staaltjes van allerlei producten voor de baby. De verkregen data worden echter voor veel geld doorverkocht aan andere bedrijven. © © Marc Gysens

Verdeler 'roze doos' veroordeeld voor handel in persoonsgegevens na klacht van Kruibeekse familie: "Tot vijf keer op één dag opgebeld voor abonnement op kinderboeken"

KRUIBEKE De Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) heeft Family Service, de onderneming die de 'roze dozen' verdeelt aan aanstaande moeders, een zware boete van 50.000 euro opgelegd. Dit wegens verschillende inbreuken waaronder een gebrek aan transparantie over zijn handel in persoonsgegevens. De bal ging aan het rollen na een klacht van de familie De Grave uit Kruibeke.

Kristof Pieters 29-01-21, 13:21 Laatste update: 13:46

Staatssecretaris De Backer misnoegd over camera's in reclameborden: "Tot op het bot uitzoeken"

"Big Brother-maatschappij komt akelig dichtbij"

06-09-17, 08.12u - Bruno Struys

LEES LATER ★



Wat is GDPR en wie moet het naleven ?

- Wat zijn **persoonsgegevens** ?
- Omvat dit ook **professionele** gegevens?
- Wie is de **verwerkingsverantwoordelijke** ?
- Wie is de **verwerker** ?

Wat is Direct Marketing ?

- Wat is **direct marketing** ?
- Welke **communicatiemiddelen** vallen hieronder ?

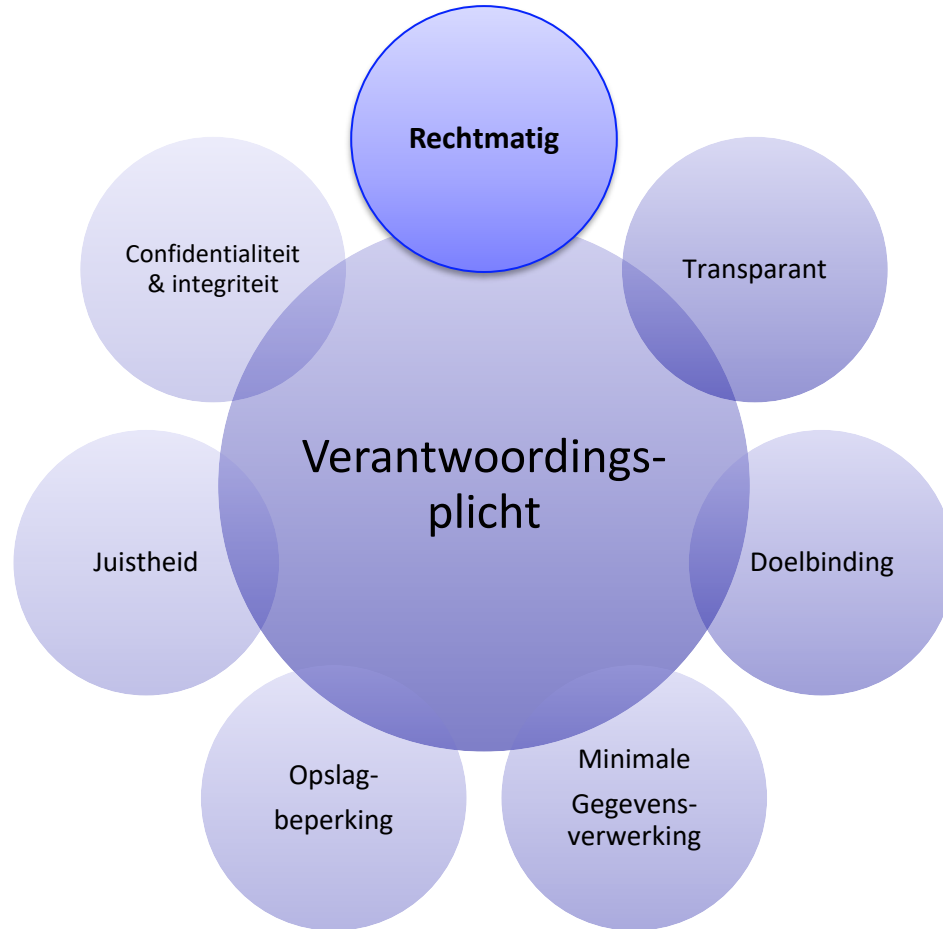
Welke principes na te leven ?

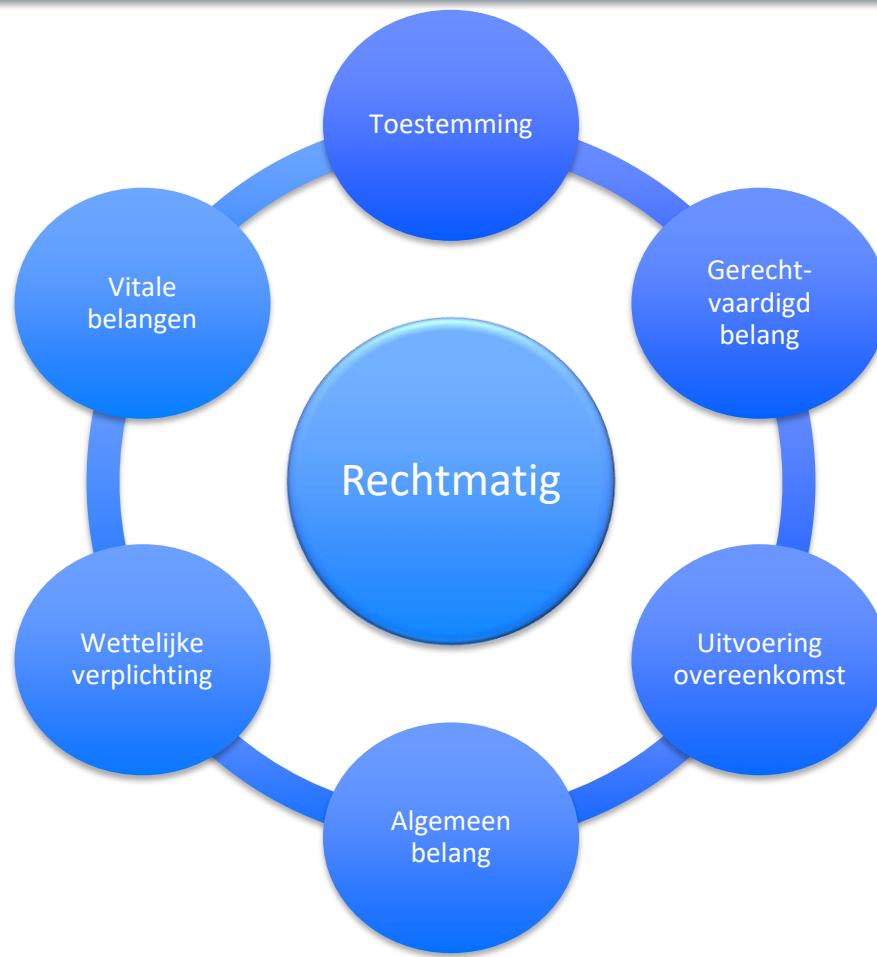
- Wanneer beroepen op **toestemming** of op **gerechtvaardigd belang** ?
- Kan ik data voor **verschillende redenen** gebruiken ?
- **Welke gegevens** kan ik gebruiken ?
- **Hoelang** kan ik direct marketing versturen ?

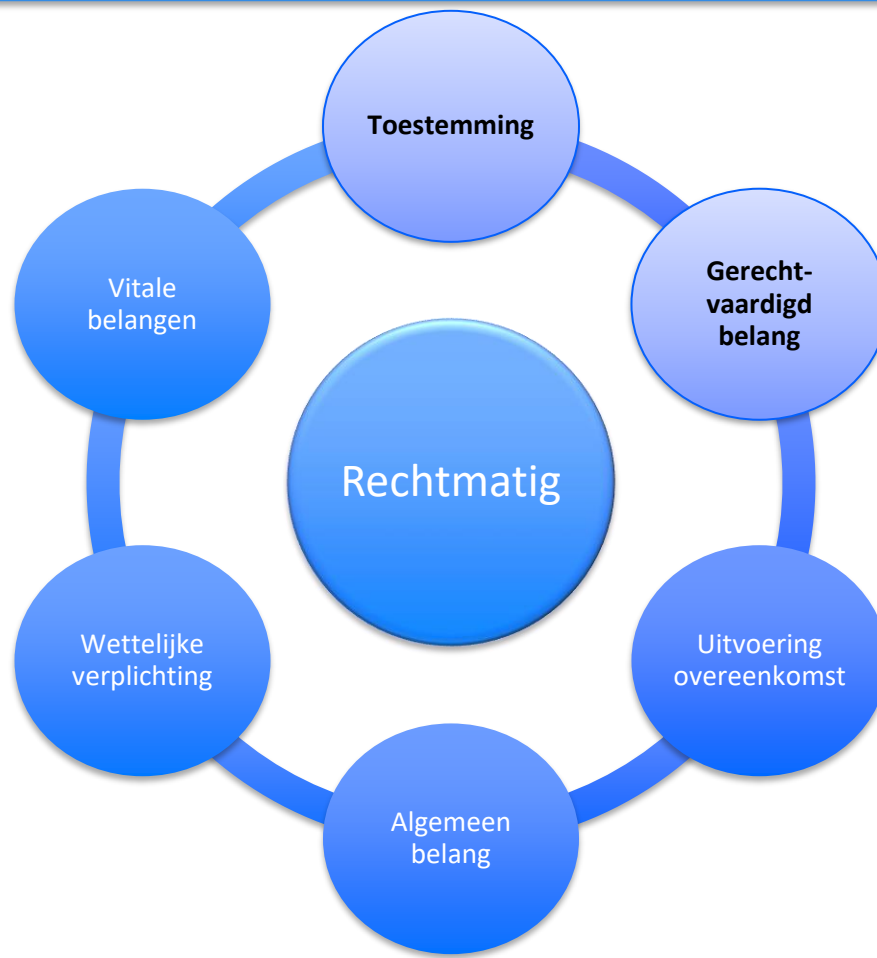


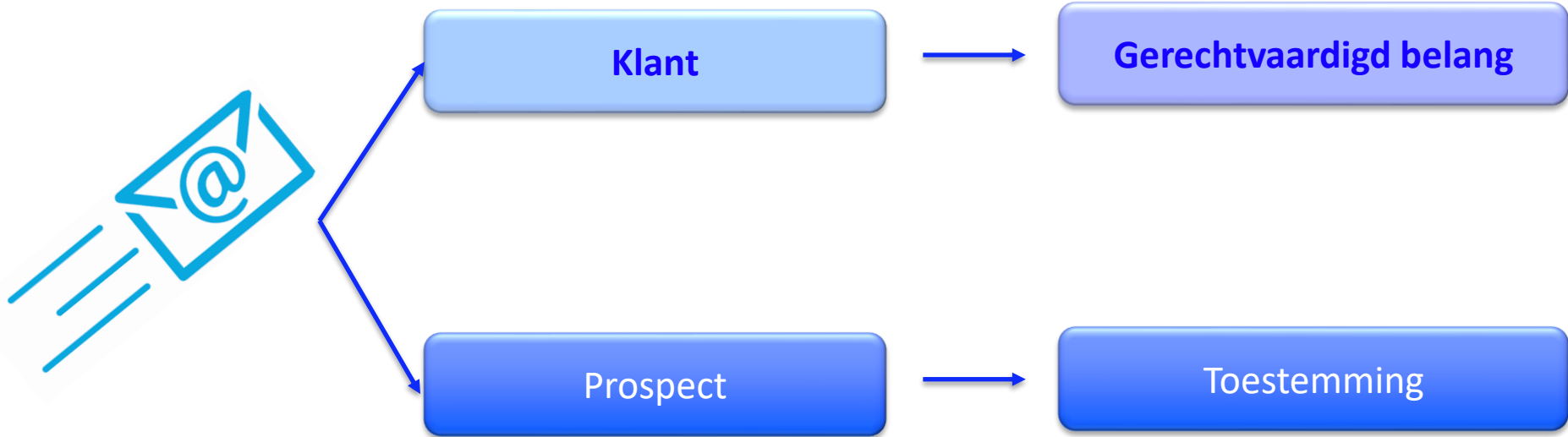
Verantwoordingsplicht

- Verwerkingsverantwoordelijke
- Aantonen naleving
 - ☐ risico-analyse
 - ☐ documenteren (bewijs)
 - Register
 - Informatienota's
 - Procedures
 - Besluitvorming
 - Consent management
 - ☐ trainings & awareness









GDPR over het gerechtvaardigd belang als grondslag voor direct marketing

“(...) De verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van direct marketing kan worden beschouwd als uitgevoerd met het oog op een gerechtvaardigd belang.”

- de **belangen** of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene niet zwaarder wegen
- **redelijke** verwachtingen van de betrokkene op basis van zijn **verhouding** met de verwerkingsverantwoordelijke dat zijn gegevens voor **beoogde** doeleinde zullen worden verwerkt
- zorgvuldige **beoordeling** geboden om te bepalen of sprake is van een gerechtvaardigd belang



Hof van Justitie : commercieel belang kan een gerechtvaardigd belang zijn

- **Doeltoets**

Kunnen we de belangen die we met de verwerking nastreven, als gerechtvaardigd erkennen ?

- **Noodzakelijkheidstoets**

Is de beoogde verwerking noodzakelijk voor de verwezenlijking van die belangen ?

- **Afwegingstoets**

Afweging van de belangen in voordeel van de verwerkingsverantwoordelijke ten opzichte van de belangen, fundamentele vrijheden en grondrechten van betrokkenen ?



Voorwaarden voor een geldige toestemming

! **Aantonen** dat betrokkene op **geldige** wijze toestemming heeft gegeven voor direct marketing

- **Geïnformeerde** toestemming
 - duidelijke en eenvoudige taal
 - Informatie gemakkelijk toegankelijk



- **Actief**
- Toestemming samen met andere aangelegenheden?

☒ **I Agree**

- Verzoek om toestemming in begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm



Is betrokkene bewust dat hij zijn toestemming geeft en tot hoever deze reikt?

- Duidelijk **onderscheid** → twee vakjes

✓ *Ik aanvaard de algemene voorwaarden*

☐ *Ik stem toe dat mijn persoonsgegevens worden gedeeld met derden voor direct marketing doeleinden [...]*

Voorwaarden voor een geldige toestemming

▪ Vrijelijk gegeven toestemming

- Nadelige gevolgen
- Ondergeschikt verband
- Overheidsinstantie



I Agree

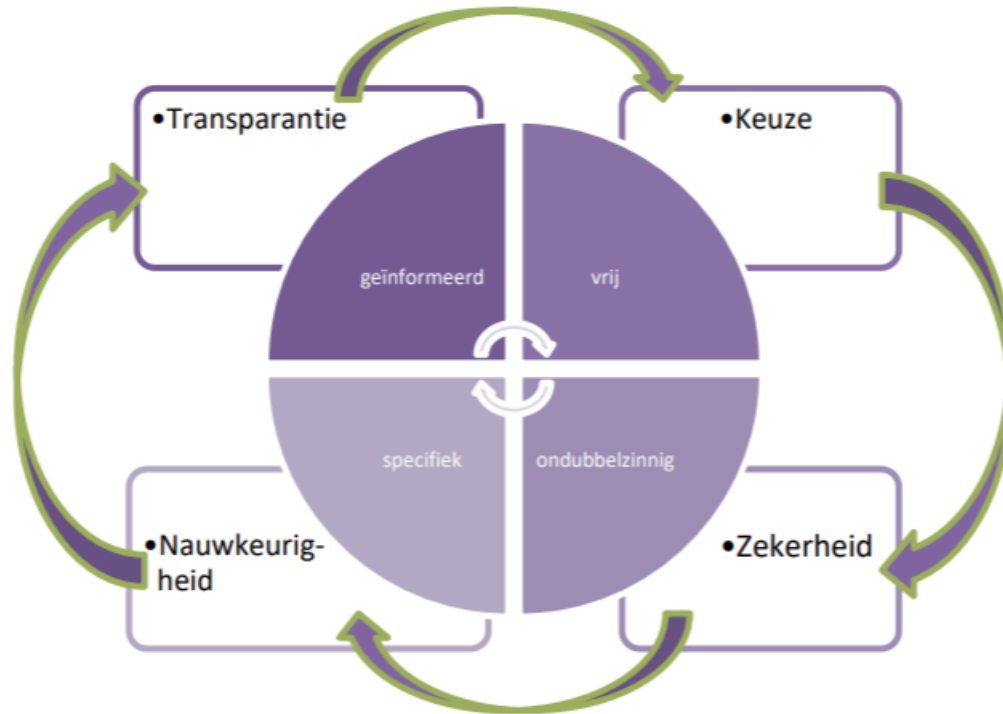
➔ Werkelijke keuze (*arbeidsverhouding ? Kortingsbons ?*)

▪ Recht om toestemming te allen tijde in te trekken !

- Rechtmatigheid van de verwerking vóór de intrekking blijft overeind ➔ informeren
- Intrekken van toestemming zo eenvoudig als het geven ervan

Vb. [Unsubscribe-knop](#)

Voorwaarden voor een geldige toestemming



Wat is Profiling ?

- elke vorm van **geautomatiseerde** verwerking van persoonsgegevens
- waarbij bepaalde **persoonlijke aspecten** van een natuurlijke persoon worden **geëvalueerd**
- Doel : **voorspellen of analyseren**
 - beroepsprestaties
 - economische situatie
 - gezondheid
 - persoonlijke voorkeuren
 - interesses
 - betrouwbaarheid
 - gedrag
 - locatie of verplaatsingen

Profiling – issues ?

- Proces vaak onzichtbaar
- Creatie nieuwe persoonsgegevens op basis van afgeleide gegevens
- Negatieve gevolgen
 - Onbetrouwbaar
 - Informatie beperen of extra toespitsen (targeting op sociale media)
 - Discriminatie (weigering toegang tot dienst of aanbieden duurdere of risicovolle producten)

➔ **Geautomatiseerde besluitvorming met rechtsgevolgen of aanmerkelijk treffen ? [Toestemming](#) !**

➔ Vrijstelling voorafgaande toestemming – **opt-out**

Ten aanzien van **klanten**



- rechtstreeks hun elektronische contactgegevens verkregen in het kader van de verkoop van een product of een dienst, mits de wettelijke en reglementaire voorwaarden betreffende de bescherming van de private levenssfeer nageleefd zijn
- de beschouwde elektronische contactgegevens uitsluitend voor gelijkaardige producten of diensten die hijzelf levert, gebruikt
- hij aan de klanten, op het ogenblik waarop hun elektronische contactgegevens worden verzameld, de mogelijkheid geeft om zich kosteloos en op gemakkelijke wijze tegen de uitbating te verzetten



Voorbeelden – gerechtvaardigd belang

- Nieuwe promoties op producten/diensten ten aanzien van klanten (soft opt-in)
- Tevredenheidsonderzoek over producten/diensten
- Uitnodiging om contract te verlengen (retentiemarketing)
- Profileren voor eigen klantenbeheer – directe contractuele relatie



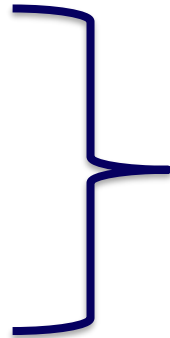


Doelbinding - praktijkvoorbeeld

Verkavelingsdossier = ontvangen direct marketing ?

Schending :

- Doelbinding
- Juridische grondslag
- Transparantie



= 2.000,00 EUR





Minimale gegevensverwerking

- Toereikend en ter zake dienend
- Beperkt tot wat **noodzakelijk** is voor de doeleinden

Vb. ~~Optionele velden (*)~~ en/of onnodige informatie

YOUR NAME

EMAIL

YOUR WEIGHT

SPOUSE NAME

PHONE NUMBER

ZIP CODE

HOME ADDRESS



— = +
less is more

FULL NAME

EMAIL



Minimale gegevensverwerking

Handelaar gebruikt eID om klantenkaart aan te maken

Schending

- **Juridische grondslag** : toestemming vereist volgens wet betreffende de bevolgingsregisters, identiteitskaarten, ...
- **Minimale gegevensverwerking** : alternatief is wettelijk vereist !
 - Geboortedatum, geslacht, rijksregisternummer
- **Transparantie**





Opslagbeperking (in de tijd)

Persoonsgegevens mogen niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de doeleinden

➤ Nationale wetgeving : geen bewaartermijnen

- Cookies

- einde van de sessie
 - 1 maand; 6 maand ; 1 jaar ?



- Direct marketing mails

- Klant ?
 - Prospect ?
 - Aard van de goederen of diensten ?
 - Aantal mails ?

- ❖ Roze doos (18 jaar)





Wat is GDPR en wie moet
het naleven ?

- Wat zijn **persoonsgegevens** ?
- Omvat dit ook **professionele** gegevens?
- Wie is de **verwerkingsverantwoordelijke** ?
- Wie is de **verwerker** ?

Wat is Direct Marketing ?

- Wat is **direct marketing** ?
- Welke **communicatiemiddelen** vallen hieronder ?

Welke principes na te
leven ?

- Wanneer beroepen op **toestemming** of op **gerechtvaardigd belang** ?
- Kan ik data voor **verschillende redenen** gebruiken ?
- **Welke gegevens** kan ik gebruiken ?
- **Hoelang** kan ik direct marketing versturen ?

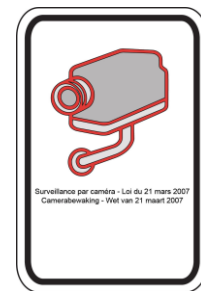
Hoe GDPR
implementeren voor
direct marketing ?

- Hoe mensen **informer**en ?
- Wat moet ik doen ten aanzien van de **verwerker** ?
- Kan ik gegevens versturen naar een marketing-tool **buiten de EU** ?
- Welke **rechten** heeft de **betrokkene** ?

Transparantie

Informatie en communicatie in verband met de verwerking

- a) Eenvoudig toegankelijk
- b) Begrijpelijk
- c) Duidelijk en eenvoudige taal
- d) Vormvrij (bewijs)



Transparantie is een algemene verplichting

➔ niet enkel bij toestemming !



Informatie te geven (GDPR)	Gegevens ontvangen van betrokkene	Gegevens <u>niet</u> ontvangen van betrokkene
Identiteit en contactgegevens verwerkingsverantwoordelijke en DPO	x	x
Verwerkingsdoeleinden en rechtsgrond	x	x
Categoriën van persoonsgegevens		x
(Categoriën van) ontvangers van de persoonsgegevens	x	x
De bron (en indien toep. of het een publiek toegankelijke bron is)		x
Het bestaan van de rechten van de betrokkenen	x	x
Het recht om een klacht neer te leggen bij de bevoegde DP autoriteit	x	x
Informatie betreffende doorgifte aan derde land en waarborgen	x	x
Bewaartermijnen en/of gebruikte criteria voor het bepalen van de termijn	x	x
Het recht om de toestemming ten allen tijde in te trekken	x	x
De gerechtvaardigde belangen van de verantwoordelijke of de derde partij	x	x
Gevolgen bij het niet meedelen van persoonsgegevens wanneer contractueel/wettelijk vereist	x	
Bestaan van geautomatiseerde besluitvorming (profilering); belang en gevolgen	x	x

Transparantie - Toestemmingsformule / privacy policy

X “Wij verwerken uw gegevens voor direct marketingdoeleinden.”

✓ Marketingkanaal (sms, e-mail, telefoon, post)

✓ Frequentie (maandelijk, halfjaarlijks)

✓ Inhoud

☐ Merk

☐ Product of dienst

☐ Nieuwsbrief

☐ Kortingsbonnen

✓ Complexiteit

☐ Profiling

✓ Eerlijk



Transparantie – Vermeldingen website

1

NAAM

Dat is de naam van uw onderneming. Heeft u geen ondernemingsnaam, vermeld dan uw eigen naam.

2

ADRES

Het adres waar uw onderneming gevestigd is.

3

CONTACTGEGEVENS

Contactgegevens waardoor snelle en effectieve communicatie met uw onderneming mogelijk is, bv. een telefoonnummer, e-mailadres. Een online contact-formulier kan ook onder **specifieke voorwaarden**.

4

ONDERNEMINGSNUMMER

Dit is het unieke identificatienummer van uw onderneming, toegekend bij uw inschrijving in de Kruispuntbank van Ondernemingen. Het begint met 0 of 1, en dan negen cijfers.

5

TOEZICHTHOUDENDE AUTORITEIT

Als u voor uw handelsactiviteit een vergunning nodig hebt (bv. immobiëlmakelaar), vermeld dan de gegevens over de bevoegde toezichthoudende autoriteit.

6

GEREGLEMENTEERD BEROEP

Vermeld in dat geval de beroepsvereniging en de beroepstitel, en een verwijzing naar de beroepsregels.

7

BTW-NUMMER

Als uw activiteit onderworpen is aan btw, dan moet u het btw-nummer (= BTW BE en dan het ondernemingsnummer) vermelden.

8

GEDRAGSCODE

Heeft uw onderneming een gedragscode ondertekend (bv. fitness), dan moet u dat vermelden en erbij zetten waar ze te raadplegen is.

BELANGRIJK

AL DEZE INFORMATIE MOET OOK OP DE
FACEBOOKPAGINA VAN UW ONDERNEMING STAAN

DEZE VERPLICHTINGEN GELDEN OOK ALS U EEN
VRIJ BEROEP BEOEFENT



Transparantie – Facebook : Fanpagina



- Firma is actief op FB om producten en/of diensten te promoten
- Om bereik marketingberichten te optimaliseren wordt gebruik gemaakt van Facebook Page Insights
- HvJ EU : Facebook en firma zijn gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken
 - Beiden aansprakelijk / sanctioneerbaar
 - Facebook : online “Addendum Verantwoordelijke Paginastatistiek” die de relatie tussen beide omschrijft
 - https://www.facebook.com/legal/terms/page_controller_addendum



Transparantie – Facebook : Fanpagina

- Firma moet verwerkingsgrondslag bepalen
- Informatieplicht → verwijzen naar de online privacy policy
- Wanneer een betrokkene zijn rechten uitoefent en vragen stelt over de verwerking van de paginastatistieken, zal de firma binnen de 7 kalenderdagen FB moeten informeren over deze vraag via dit formulier <https://www.facebook.com/help/contact/308592359910928>
- De firma mag zelf niet antwoorden op vragen over paginastatistieken
- Gelet op de korte termijn is het belangrijk om dit intern spoedig op te volgen door contact op te nemen met de DPO of verantwoordelijke
- Neem best een bepaling op in het contract met externe agentschappen die de pagina beheren



Transparantie – Facebook : Like & Share buttons

Buttons = third-party plugin

- Informatie over IP-adres + browser naar Facebook van zodra de website wordt geladen
 - ➔ Ook zonder klik op button
 - ➔ Ook zonder Facebook account !
 - ➔ Gevolg : firma en Facebook zijn gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken
 - doeleinden aanduiden : commercieel en marketing
 - Transparantie
 - Toestemming
- Proportionaliteit en gerechtvaardigde belangen in acht nemen.



Transparantie - actieplan

- ✓ Nazicht en aanpassen bestaande privacyverklaringen
- ✓ Regelmatig updaten (nieuwe providers, tools, ...)
- ✓ Makkelijk toegankelijk maken van de privacyverklaringen en in duidelijke taal
- ✓ Centrale plaats (niet versnipperd)
- ✓ Gebruik register als leidraad

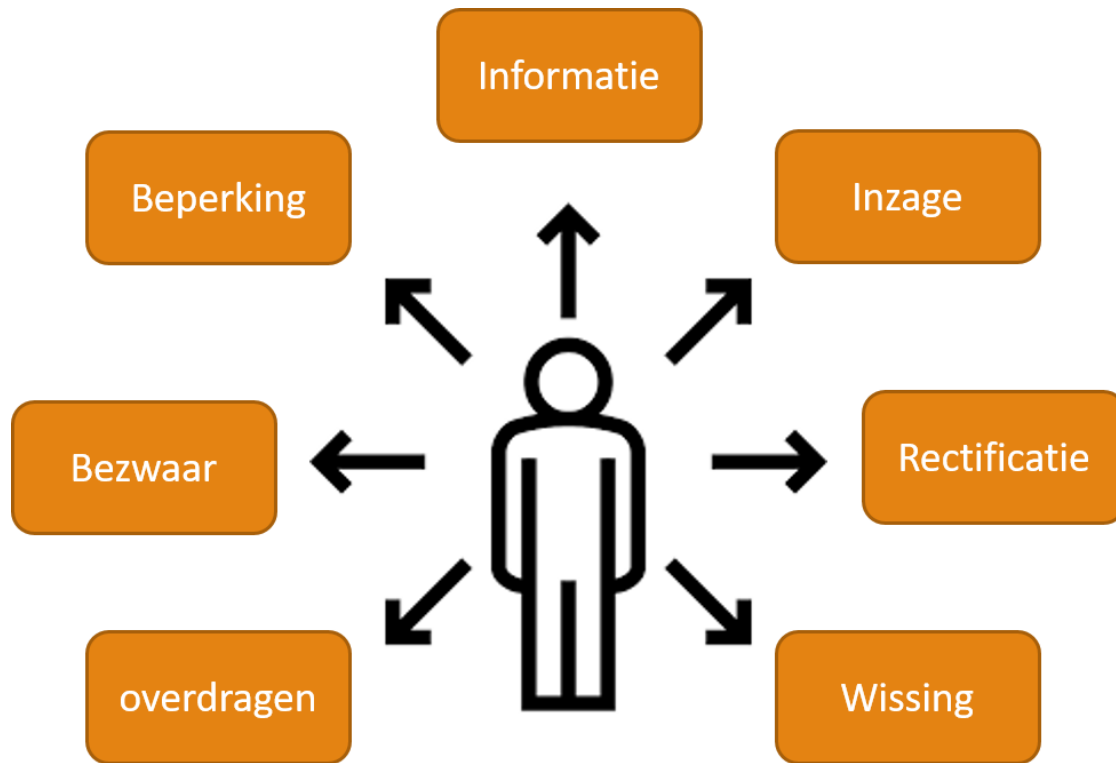


Verwerker

- ✓ Data protection by design
 - ☐ Applicatie is conform GDPR
 - ☐ Veiligheidsmaatregelen
 - ☐ Uitoefening rechten
- ✓ Verwerkersovereenkomst
 - ☐ Omschrijving verwerking(sdoeleinde)
 - ☐ Volledig
 - ☐ aansprakelijkheid

Doorgifte buiten de EER

- ✓ Ontvanger van persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) ?
- ✓ Risico-analyse
- ✓ Gepaste maatregelen voor de doorgifte
 - ☐ Adequaatheid
 - ☐ Modelcontractbepalingen



Recht van bezwaar

- Direct marketing (m.i.v. profiling)
 - Op ieder ogenblik
 - Via “Unsubscribe”
 - Op eenvoudig verzoek
 - Niet meer verwerken voor DM doeleinde
- Betekent niet “verwijderen van de data”
- Op ieder ogenblik
- Gevolg: verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking

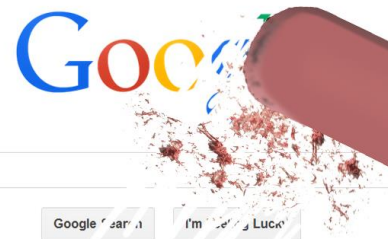


Recht op vergetelheid

- zonder onredelijke vertraging
- In de volgende gevallen
 - Persoonsgegevens niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld / verwerkt
 - Betrokkene trekt de toestemming in + geen andere rechtsgrond
 - Bezwaar tegen verwerking + geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor verwerking

OF

Ihkv direct marketing m.i.v. direct marketing-profiling



Recht van bezwaar tegen geautomatiseerde besluitvorming

- Recht om niet te worden onderworpen aan uitsluitend geautomatiseerde verwerking (incl. profiling)
 - Leidend tot besluit
 - Rechtsgevolgen
 - Tenzij
 - Noodzakelijk voor de totstandkoming van een overeenkomst
 - Toegestaan door de wet
 - Berust op uitdrukkelijke toestemming

➔ GDPR geen focus op beslissing zelf!

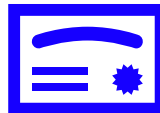
- faciliteren uitoefening rechten
- procedures om uitoefening rechten tijdig (binnen 1 maand) in te willigen
- Informeren ontvangers van uitoefening rechten
- geautomatiseerde procedures invoeren
- Via welke drager gegevens overmaken (bewijs) ?
- Welk formaat om gegevens over te maken ?



**KEEP
CALM**

AND

**PREPARE FOR
GDPR**



Seminar / Academy : GDPR



GDPR Templates



Advice

Embracing technology
Embracing ambition

Thank you

For your attention

Thomas Van Gremberghe

thomas.vangremberghe@agoria.be

 **AGORIA**