



# FAQ over de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)



## **1. Op welke datum zal de AVG van kracht zijn?**

De AVG is sinds 25 mei 2016 in werking getreden. Per 25 mei 2018 zal de AVG ook daadwerkelijk van toepassing zijn.

## **2. Is er sprake van een overgangsperiode?**

Eigenlijk bevinden wij ons al in de overgangsfase. Dat is de reden waarom eigenaren van online shops nu al de noodzakelijke maatregelen moeten treffen om aan de vereisten van de AVG te voldoen, om goed voorbereid te zijn op het moment dat de AVG op 25 mei 2018 in werking zal treden.

## **3. Zal de bescherming van persoonsgegevens veranderen ten opzichte van de huidige bescherming?**

Nee, de grondbeginselen zoals deze tot nu toe al werden beschreven in de Europese Algemene verordening gegevensbescherming en zoals vastgelegd in de Richtlijn 95/46EG, blijven ook onder de AVG van toepassing. Dat betreft bijvoorbeeld de minimale gegevensverwerking of het beginsel van doelbinding. Nieuwe beginselen worden toegevoegd, zoals de standaard privacy ('privacy by default') en gegevensbescherming op basis van technologische ontwikkelingen en oplossingen ('privacy by design').

## **4. Wat zal voor eigenaren van online shops concreet veranderen?**

Een fundamentele wijziging is de invoering van de verantwoordingsplicht: hierdoor zijn organisaties verplicht het opvolgen van de AVG aan te tonen. Hieruit volgt een strengere documentatie- en bewijsverplichting: het aanhouden van registers inzake gegevensverwerking, het doorvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA), evenals documentatie in het geval van incidenten in het kader van gegevensbescherming.

Bovendien is het risico op het niet opvolgen van de wettelijke voorschriften in het kader van gegevensbescherming aanzienlijk gestegen: schendingen kunnen tot een boete van 20 miljoen euro oplopen of tot 4% van de totale wereldwijde jaaromzet.

De overige wijzigingen zijn als volgt:

- ▶ De informatieverplichting aan de betrokkenen (bijv. de privacyverklaring) zijn omvangrijker.
- ▶ Het recht op dataportabiliteit, evenals de termijnen voor de verwerking van de verzoeken inzake het uitvoeren van de rechten van de betrokkenen dienen opgevolgd te worden.
- ▶ Het gebruik van cookies & reclametools kan in het algemeen in de toekomst op basis van de belangen van de betrokkenen worden gerechtvaardigd, behoudens een afwijkende regeling op basis van de aankomende ePrivacy Verordening.
- ▶ Overeenkomsten met dienstverleners over de opdrachtverwerking moeten aan strengere vereisten voldoen.



## 5. Welke wijzigingen moet de webwinkelier doorvoeren?

De volgende aanpassingen dienen uitgevoerd te worden:

- ▶ De processen waarbij persoonsgegevens worden verwerkt, dienen in een register van verwerkingsactiviteiten gedocumenteerd te worden.
- ▶ De privacyverklaring dient bijgewerkt te worden.
- ▶ De tot nu toe naar Nederlands recht toegestane toestemmingsverklaringen blijven geldig, in zoverre deze aan de strengere vereisten inzake vrijwilligheid voldoen. Anders dienen deze aangepast te worden.
- ▶ Overeenkomst inzake opdrachtverwerking dienen gecontroleerd te worden en indien van toepassing, aangepast te worden.
- ▶ Gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (DPIA) dienen doorgevoerd te worden als de verantwoordelijke gegevensverwerking uitvoert die een hoog risico voor de rechten en vrijheden van de betrokken met zich meebrengt.
- ▶ Interne processen moeten worden aangepast om het inzagerecht, recht op rectificatie, recht op vergetelheid, recht op bezwaar, evenals het nieuwe recht op dataportabiliteit te garanderen. Hierbij dienen de aanvragen van de betrokkene in het algemeen binnen één (1) maand verwerkt te worden;
- ▶ Invoering van een actieplan voor datalekken, om de toezichhouder(s) inzake datalekken binnen 72 uur na kennisname van het datalek te informeren.

## 6. Een online shop heeft het keurmerk van Trusted Shops - voldoet het daarmee nu al aan de op basis van de AVG gestelde criteria?

Nee, omdat niet alle eisen van de AVG in het kader van het toekennen van het keurmerk worden gecontroleerd. Zo omvat de controle voor het toekennen van het keurmerk o.a. niet tevens een controle van de interne documentatie, zoals bijv. het register inzake de gevolgde procedure.

## 7. Wordt het keurmerk ingetrokken, als de online shop op de ingangsdatum van de nieuwe AVG niet aan de wijzigingen heeft voldaan?

Het ontnemen van het keurmerk zal niet automatisch volgen. Wij adviseren echter dat u zelfstandig de betreffende aanpassingen nu reeds gaat voorbereiden, zodat deze op de peildatum direct in de shop ingevoerd kunnen worden.

Let echter op dat uw shop ook na een succesvolle afronding van de certificering door Trusted Shops, voortdurend aan de actuele wettelijke randvoorwaarden evenals aan de TS-kwaliteitscriteria aangepast dient te worden.

## 8. Is het noodzakelijk dat de online shop nu een verantwoordelijke persoon voor gegevensbescherming aanstelt?

Webwinkeliers moeten in navolging van art. 37 lid 1 sub c van de AVG een functionaris voor gegevensbescherming aanstellen als hun kernactiviteit het omvangrijk verwerken van een bijzondere gegevenscategorie omvat.



## **9. Waar moet een webwinkelier bij zijn/haar dienstverleners (nieuwsbrief, verzendtool, shopsoftware, payment-aanbieder, tracking tools) op letten?**

Dienstverleners dienen afdoende garanties te bieden dat zij op basis van daarvoor geschikte technische en organisatorische maatregelen voldoen aan de eisen van de AVG.

Als u een geschikte dienstverlener hebt gevonden, moet u met hem/haar een contract sluiten inzake de opdrachtverwerking die voldoet aan de eisen van art. 28 lid 3 van de AVG.

## **10. Welke vragen moet de webwinkelier stellen aan zijn/haar dienstverleners?**

U dient te achterhalen of de dienstverlener afdoende garanties geeft voor het opvolgen en voldoen aan de eisen van de AVG. De toekenning van een gegevensbeschermingscertificaat is een belangrijke indicator dat de dienstverlener aan de eisen van de AVG voldoet.

Bovendien dient u te garanderen dat u met de dienstverlener een overeenkomst inzake opdrachtverwerking bent aangegaan resp. aangaat, die voldoet aan de vereiste verplichte informatie zoals opgenomen in art. 28 lid. 3 van de AVG. Zo moet bijv. in de overeenkomst inzake opdrachtverwerking opgenomen zijn, of en onder welke voorwaarden de opdrachtverwerking door subondernemers mogelijk is.

Een ander punt is het doorgeven van persoonsgebonden gegevens aan staten of landen buiten de EU: blijven de gegevens binnen de EU of worden deze aan een of meerdere derde landen overgedragen? Bij internationale gegevensoverdracht moet u controleren of garanties aanwezig zijn om een adequaat niveau van gegevensbescherming te garanderen.

## **11. Hoe kan een webwinkelier controleren of zijn/haar privacyverklaring afdoende is?**

Als eerste hebt u een inventarisatie nodig van de actueel uitgevoerde gegevensverwerking in uw online shop (tracking tools, newsletters, kredietwaardigheidsbeoordeling, gegevensoverdracht aan derden). De privacyverklaring dient over deze gegevensverwerking te informeren. Daarbij dienen de volgende wettelijk verplichte vermeldingen over de verwerking benoemd te worden:

- ▶ Naam en contactgegevens van de verantwoordelijke(n) en eventueel van de functionaris(sen) voor gegevensbescherming.
- ▶ Betreffende rechtsgrondslag
- ▶ Rechtmatig belang van de verantwoordelijke(n).
- ▶ Ontvanger(s) van de gegevens of categorie van de ontvanger(s) van de gegevens.
- ▶ Informatie inzake overdracht aan derde landen.
- ▶ Verwijderingstermijnen of de criteria voor de registratie daarvan.
- ▶ Informatie over het inzagerecht, recht op rectificatie, recht op vergetelheid, recht op bezwaar, recht op beperking c.q. blokkering van de verwerking, en dataportabiliteit.
- ▶ Recht van verzet bij de toezichthouder(s).
- ▶ Verwijzing naar het te allen tijde van toepassing zijnde herroepingsrecht van gegeven toestemmingen.



- ▶ Het bestaan van het recht van verzet bij een toezichthouder.
- ▶ Bij geautomatiseerde besluitvorming incl. profiling, de betrokken logica evenals de betekenis en de nagestreefde effecten van de verwerking.
- ▶ Als de gegevens niet van de betrokkene werden verkregen (bijv. vanuit een openbare bron), de gegevensbron vermelden waaruit deze afkomstig zijn.

## **12. Is scoring nog toegestaan?**

Scoring blijft - onder bepaalde voorwaarden - toegestaan. De voor de eigenaren van online shops relevante feiten voor toestemming blijven gelijk: scoring mag worden uitgevoerd op basis van de uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene, of als scoring voor het afsluiten of nakomen van een contract vereist is. Het laatstgenoemde is bijvoorbeeld het geval als de klant de betalingsmethode 'Kopen op rekening' of 'Betaling in termijnen' selecteert. Als nieuw element inzake gegevensbescherming dient de betrokkene geïnformeerd te worden over de van toepassing zijnde logica, evenals over de betekenis en de nagestreefde effecten van de verwerking.

## **13. Hoe ziet de praktijk van het opleggen van boetes er in de toekomst exact uit?**

Art. 83 van de AVG kent aanzienlijk hogere boetes dan voorheen. Zo kan een bepaalde schending van het recht een boete tot 20 miljoen of 4% van de wereldwijde jaaromzet van een organisatie betreffen. In hoeverre de toezichthouder(s) in de praktijk gebruik zal maken van deze bevoegdheden, is moeilijk in te schatten. Een duidelijke verhoging van de boete inzake het schenden van gegevensbescherming is echter te verwachten.

## **14. Gelden speciale rechten voor de gegevensbescherming van kinderen?**

Kinderen dienen specifiek beschermd te worden, daarom zijn er speciale regels voor kinderen opgenomen in de AVG. Op basis hiervan is het verwerken van persoonsgebonden gegevens van kinderen onder de 16 jaar uitsluitend rechtmatig indien en in zoverre de toestemming hiervoor door de ouders c.q. verzorgers verantwoordelijk voor het kind of met diens instemming werd gegeven.



# FAQ - Algemene verordening gegevensbescherming en producten van Trusted Shops



## **1. Moet Trusted Shops ook het onderwerp Gegevensbescherming aanpassen? En zo ja, wanneer exact?**

Net als alle Europese organisaties werkt ook Trusted Shops nu al aan de aanpassingen in overeenkomst met de eisen van de AVG inzake de eigen activiteiten. Hiertoe behoren naast het opnieuw bewerken van de registers en andere documentatie voor verwerking, ook de aanpassing van de privacyverklaringen op de eigen websites en het actualiseren van de training voor eigen medewerkers met het oog op de AVG.

## **2. Wordt door Trusted Shops het afsluiten van een overeenkomst inzake de opdrachtverwerking aangeboden?**

Zodra de AVG van toepassing is en conform de overeenkomstige wijzigingen van de wettelijke vereisten, zal Trusted Shops gerelateerd aan de online shops die de producten van Trusted Shops inzetten, de mogelijkheid bieden om een overeenkomst inzake de opdrachtverwerking af te sluiten.

Op dit moment werken wij aan het opstellen van een standaard concept dat wij nog vóór de inwerkingtreding van de AVG ter beschikking stellen aan klanten die hierin geïnteresseerd zijn. Wij verzoeken u begrip te hebben voor het feit dat Trusted Shops gezien het aantal klanten en de omschakeling, niet de mogelijkheid heeft om de individuele concepten van klanten te controleren en af te sluiten.

Uiteraard zal het door Trusted Shops aangeboden concept voldoen aan de wettelijke vereisten en wordt hierbij op passende wijze rekening gehouden met de belangen van onze klanten.

## **3. Moet een webwinkelier informatie geven over het gebruik van de producten van Trusted Shops in de privacyverklaring van de online shop?**

Omdat door de wetwijziging ook de informatieverplichting van eigenaren van websites strenger wordt, moet een online shop in de toekomst daarover ook in de privacyverklaring van de online shop informeren, als hij/zij op basis van de toestemming van de koper of in het kader van de overeenkomst inzake de opdrachtverwerking met Trusted Shops – persoonsgebonden gegevens aan Trusted Shops doorgeeft, of toestaat dat Trusted Shops dergelijke gegevens van de website van de online shop overneemt.

De informatie in de privacyverklaring dient het overnemen en verwerken van de gegevens te beschrijven, evenals de categorie van de gegevens die worden overgenomen. Daarbij dient Trusted Shops GmbH expliciet als opdrachtverwerker van de online shop benoemd te worden. Bovendien dient de privacyverklaring het doel van de verwerking evenals de rechtsgrondslag te benoemen waarop deze verwerking berust. Als het doorgeven van de persoonsgebonden gegevens aan Trusted Shops op basis van een toestemming berust, dient bovendien geïnformeerd te worden over het herroepingsrecht, evenals, indien van toepassing, over het recht op bezwaar.



#### **4. Welke gegevens worden bij het toepassen van de producten van Trusted Shops overgenomen?**

##### **A. Een online shop die via de aangeboden API gebruikmaakt van de producten van Trusted Shops:**

Als een online shop, via het toepassen van de API van Trusted Shops, gebruikmaakt van de producten van Trusted Shops, is het afhankelijk van de individuele instellingen van de API welke persoonsgebonden gegevens van een koper op welk tijdstip aan Trusted Shops worden doorgegeven.

Als gevolg daarvan kan geen concluderende uitspraak worden gedaan over welke gegevens bij het toepassen van de API van Trusted Shops tussen de online shop en Trusted Shops worden doorgegeven. Details over de door Trusted Shops ter beschikking gestelde API, treft u aan bij [api.trustedshops.com](https://api.trustedshops.com).

Wij verzoeken u het via de API aan Trusted Shops doorgeven van persoonsgebonden gegevens van de koper, te allen tijde vooraf te laten gaan door een voorafgaande toestemming van de betrokkene, omdat dit het doorgeven van persoonsgebonden gegevens voor marketingdoeleinden betreft. De online shop is op basis van het voornoemde derhalve verplicht om de betreffende toestemmingen te krijgen, voordat gegevens worden doorgegeven.

##### **B. Een online shop waarin de Trustbadge werd geïntegreerd:**

###### **a) Gegevensoverdracht bij een bezoek aan de online shop met de geïntegreerde Trustbadge**

Net als bij het opvragen van een internetpagina, zal ook het opvragen van een shop met de geïntegreerde Trustbadge door een browser client (d.w.z. tegelijkertijd met het opvragen van een pagina van een shop) automatisch het invoeren van een aanmelding zijn. Omdat dit een standaard formaat betreft, is daar de informatie vindbaar over de browser client (datum, tijd, referrer, IP-adres van de client, User-Agent,...) die dit opvraagt. Bij deze gegevens betreft het gebruiksgegevens die bij elke vorm van gegevensoverdracht op het internet van toepassing zijn. Met name bij het koppelen van content van derden zal een dergelijke overdracht van deze gegevens van toepassing zijn.

Door Trusted Shop wordt op basis van deze gebruiksgegevens geen gebruiksprofiel opgesteld en worden geen conclusies getrokken over de persoon die de website heeft bezocht. Deze gegevens worden uitsluiten geanalyseerd voor het garanderen van een probleemloze werking.

Bovendien worden persoonsgebonden gegevens (zoals naam, e-mailadres, enz.) niet automatisch aan ons doorgegeven of door ons opgeslagen als een persoon een pagina van een shop bezoekt waarin de Trustbadge werd geïntegreerd.

###### **b) Gegevensoverdracht bij een bestelling bij een online shop**

Als de koper de producten van Trusted Shops zelf niet gebruikt, dan wordt bij de koppeling met de Trustbadge alleen het bestelnummer aan Trusted Shops doorgegeven. Deze dient met name ter verificatie van later van toepassing zijnde garanties of beoordelingen.





Overige gegevens, met name persoonsgebonden gegevens, worden alleen doorgegeven als de producten van Trusted Shops voor kopers, door de klant van de shop actief worden gebruikt en hij/zij toestemming voor de gegevensoverdracht heeft gegeven, resp. deze in het verleden voor toekomstige aankopen heeft gegeven.

Daarbij worden alleen gegevens doorgegeven die minimaal vereist zijn voor het gebruik van onze producten. Dit betreft in het algemeen bij het gebruik van de kopersbescherming met shopbeoordeling, het bestelnummer, een eventueel bestaan klantnummer, het totaal bedrag van de bestelling, de valuta, eventueel de verwachte leverdatum, de betalingsmethode en het e-mailadres van de koper. Bij de integratie van productbeoordelingen via de shop worden bovendien zowel de URL als de afbeelding van het product, de naam van het product, de SKU, GTIN en MPN van het product doorgegeven, evenals de naam de fabrikant. Als zonder de kopersbescherming van Trusted Shops een beoordelingsherinnering wordt verzonden, is alleen het bestelnummer en het e-mailadres nodig. Op deze manier ontvangt Trusted Shops geen overige persoonsgebonden gegevens van de gebruikers.

Of de koper reeds geregistreerd is als gevolg van het gebruik van een ander product wordt op basis van een neutrale parameter automatisch gecontroleerd, te weten via het cryptologisch gehashte e-mailadres (MD 5-procedure) voor eenmalig gebruik. Het e-mailadres wordt voor het doorsturen naar Trusted Shops niet omgerekend naar een ontsleutelde hashwaarde. Als er geen overeenkomst oftewel match is, wordt de parameter afgewezen. Het e-mailadres wordt dan uitsluitend doorgegeven, als de koper het besluit heeft genomen om de producten van Trusted Shops te gebruiken. Het e-mailadres, of overige gegevens van de koper in niet-gecodeerde tekst worden bij de automatische overdracht niet doorgegeven.

De verkregen gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de afwikkeling van de gesloten overeenkomsten en intern opgeslagen voor de duur van de wederzijdse uitvoering van de overeenkomst. Daarna worden de gegevens voor verder gebruik geblokkeerd en na het verlopen van de mogelijk van toepassing zijnde handels- of fiscaalrechtelijke bewaartermijnen definitief gewist.

Als de koper het besluit heeft genomen om geen gebruik te maken van de producten van Trusted Shops voor de koper en verlaat de koper de pagina, dan worden geen gegevens aan Trusted Shops doorgegeven, noch worden deze opgeslagen of verwerkt.



## 5. Waar moet op gelet worden bij het verzenden van een beoordelingsverzoek?

### Een beoordelingsverzoek is reclame

Bij het versturen van een e-mail met een beoordelingsherinnering moeten de bepalingen inzake de gegevensbescherming en concurrentie c.q. mededinging worden opgevolgd, omdat het een gebruik van persoonsgebonden gegevens voor reclamedoelinden betreft. De verzonden beoordelingsherinnering is reclame.

Er zijn inmiddels talloze arresten (*LG Hamburg, Urt. v. 30.6.2006 – 309 S 276/05 - Umfragen zu Marktforschungszwecken stellen Werbung dar; AG Hannover, Urt. v. 3.4.2013 – 550 C 13442/12* sowie *AG Düsseldorf, Urt. v. 27.10.2014 – 20 C 6875/14* sowie *LG Leipzig, Urt. v. 13.11.2015 – 02 HK O 888/15 - Feedbackanfragen sind Werbung; OLG Dresden, Urt. v. 24.04.2016 - Az.: 14 U 1773/13 - Kundenzufriedenheitsanfragen sind unerlaubte E-Mail-Werbung*) die verklaren dat er bij feedback- of beoordelingsverzoeken in de zin van het Duitse UWG, § 7 lid 2, nr. 3, reclame betreft. Dit is voor de eiser net zo belastend als elk andere reclamemail.

### Het verkrijgen van toestemming

Dat is de reden waarom voor een beoordelingsverzoek - te allen tijde - het verkrijgen van een uitdrukkelijke toestemming is vereist. Alleen het beschikbaar hebben van het e-mailadres is onvoldoende. Dat is ook van toepassing als het e-mailadres aan derden wordt doorgegeven, opdat laatstgenoemde deze beoordelingsherinnering zal verzenden. Dat is bijvoorbeeld het geval als Review Collector wordt gebruikt, of het automatisch verzamelen door Trusted Shops. Op basis van de Lidmaatschapsvoorwaarden verplicht Trusted Shops webwinkeliers tot het overeenkomstig verkrijgen van actieve toestemmingen. Als het verzenden zonder het voorafgaand verkrijgen van toestemming wordt gerealiseerd, is hierbij niet alleen sprake van het feit dat de webwinkelier niet voldoet aan zijn/haar verplichtingen, maar heeft het tevens tot gevolg dat Trusted Shops - in geval van eventuele schade - deze kan verhalen op de webwinkelier.

Dat is de reden waarom bij het activeren van deze functie expliciet naar deze vereiste wordt verwezen.

Voor een geldige toestemming conform de Duitse UWG, § 7, lid 2, nr. 3 is een specifieke verklaring van de koper vereist. De toestemmingsverklaring mag derhalve niet in andere toestemmingen worden geïntegreerd in of hiermee worden gecombineerd. Bovendien dienen klanten een actieve handeling uit te voeren: Dit kan alleen worden gerealiseerd op basis van een checkbox, of via een afzonderlijke knop voor toestemming in de inhoud van de beoordelingsherinnering, resp. een andere handeling, bijv. het invullen van een veld dat uitsluitend voor de aanmelding voor een beoordelingsherinnering is vereist.



## Omvang en reikwijdte

De omvang en de reikwijdte van de toestemming dienen eenduidig te zijn: welke gegevens worden aan wie doorgegeven, worden door wie gebruikt, worden voor welk doel gebruikt, regelmatig of eenmalig, enz. Als een derde het beoordelingsverzoek gaat verzenden, dan dient de verklaring van toestemming ook het doorgeven aan derden van het e-mailadres te omvatten, met doel van het verzenden van het beoordelingsverzoek. Dat wil zeggen dat als de beoordelingsherinnering door Trusted Shops zal worden verzonden, de online shop de toestemming dient te hebben dat het e-mailadres aan Trusted Shops wordt doorgegeven, met het doel om een beoordelingsherinnering te verzenden.

Bovendien dient de koper altijd geïnformeerd te worden over het feit dat deze toestemming te allen tijde herroepen kan worden. Het ontvangen van de betreffende toestemming dient geregistreerd te worden om als bewijs te kunnen dienen.

## Een toestemming kan bijv. via een checkbox als onderdeel van de account van de klant worden gevraagd.

### Toestemming via de checkbox

Ik wil steeds na mijn aankopen, via mijn e-mailadres een beoordelingsherinnering ontvangen en geef toestemming dat mijn e-mailadres voor dit doel aan Trusted Shops GmbH mag worden doorgegeven.

of (bij het verzenden van de beoordelingsherinnering door de online shop zelf)

Ik wil mijn aankopen beoordelen. Ik verzoek u om mij na mijn aankopen, hiervoor te allen tijde een e-mail te sturen.

Hierbij biedt het verkrijgen van toestemming in het gebied van het aanmelden of via een link de het e-mailbericht met de bevestiging een voordeel, omdat in het eerste geval het e-mailadres reeds werd bevestigd, resp. in het tweede geval alleen de gebruiker van het e-mailadres toegang heeft tot de link. In beide gevallen is een zogenaamde Double Opt-In als bewijs derhalve overtuigend.

## Ansichtkaarten als beoordelingsverzoek

Het bijvoegen van een Ansichtkaart voor de beoordeling is toegestaan. Ook kan dit bijv. een flyer met een shortlink naar het beoordelingsprofiel omvatten. De strenge regels voor reclame via de e-mail zijn niet van toepassing op deze manier van verzenden.

Ook tijdens een persoonlijk contact kan een klant direct om het geven van toestemming worden gevraagd. Omdat in dit geval geen e-mail adres voor dit doel werd gebruikt, is een voorafgaande toestemming geen vereiste.

Trusted Shops is het Europese  
vertrouwensmerk in e-commerce.



Hebt u nog andere vragen over de vertrouwensoplossingen van Trusted Shops?  
Het team van Trusted Shops helpt u graag verder.

 +31 20 709 1235

[members@trustedshops.com](mailto:members@trustedshops.com)