

## Bijlage bij de brief van 18 december 2008, z2008-01418

### 1. *Aanleiding*

Het College bescherming persoonsgegevens (CBP) besteedt, op grond van zijn advies- en toezichtstaak, al langere tijd aandacht aan de introductie van de OV-chipkaart in het openbaar vervoer. Met de introductie van de OV-chipkaart zal er sprake zijn van één kaart dat als 'betaalmiddel' voor het gehele openbaar vervoer, ter vervanging van bijvoorbeeld de strippenkaart gebruikt gaat worden. De OV-chipkaart brengt ook nieuwe mogelijkheden met zich mee voor het vastleggen van persoonsgegevens. Daarbij kan het gaan om reisbewegingen, dat wil zeggen gegevens over afgelegde trajecten en tijdstippen van reizen.

In 2007 heeft het CBP een onderzoek uitgevoerd naar de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de OV-chipkaart bij GVB te Amsterdam. De bevindingen van dit onderzoek zijn in december 2007 gepubliceerd in het onderzoeksrapport 'Verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de OV-chipkaart bij GVB te Amsterdam'. In zijn brief van 14 januari 2008 heeft GVB, mede namens alle andere OV-bedrijven, laten weten uitvoering te zullen geven aan de conclusies uit het onderzoeksrapport. Het betreft onder meer de toezegging dat door de OV-bedrijven geen persoonsgegevens worden verwerkt bij de aanschaf van een persoonsgebonden OV-chipkaart zonder product van het OV-bedrijf (abonnement). Daarnaast hebben de OV-bedrijven toegezegd de informatievoorziening aan de reizigers over de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de OV-chipkaart te verbeteren.

Nu de reiziger vanaf 29 januari 2009 bij RET niet langer de keuze wordt geboden gebruik te maken van de OV-chipkaart of de strippenkaart, is van belang dat wordt getoetst in hoeverre de eisen die Wbp stelt aan de OV-chipkaart worden nageleefd. Het CBP wenst vast te stellen op welke wijze de RET gevolg heeft gegeven aan de conclusies van het onderzoeksrapport GVB en heeft daarom bij brief van 11 november 2008 aan RET een aantal vragen gesteld. RET heeft deze vragen bij brief van 25 november 2008 beantwoord.

### 2. *Vragen van het CBP*

Het CBP heeft RET gevraagd de volgende vragen te beantwoorden.

- a. Heeft RET alle persoonsgegevens verwijderd en vernietigd die door RET zijn vastgelegd bij de aanschaf van de persoonsgebonden OV-chipkaart zonder dat tevens een RET-product (bijv. een abonnement) wordt aangeschaft en verklaart RET dat noch nu, noch na de definitieve invoering van de OV-chipkaart per 29 januari 2009, persoonsgegevens bij de aanschaf van de persoonsgegevens zonder product zullen worden vastgelegd?
- b. Heeft RET de informatievoorziening als bedoeld in de artikelen 33 en 34 Wbp verbeterd, dat wil zeggen is de informatievoorziening juist volledig en begrijpelijk

### 3. *Antwoorden van RET*

In deze paragraaf worden de antwoorden van RET op de vragen van het CBP (zie paragraaf 2) besproken.

#### 3.1 **Persoonsgebonden OV-chipkaart zonder product (vraag a)**

##### Wbp-norm

Bij de aanschaf van een persoonsgebonden OV-chipkaart zonder product van RET ontstaat er geen overeenkomst tussen RET en betrokkene: artikel 8, onder b, Wbp biedt daarom geen grondslag voor gegevensverwerking. De betrokkene gaat bij de aanschaf van deze OV-chipkaart een overeenkomst aan met TLS als uitgever van de OV-chipkaart. Op de OV-chipkaart zonder product zijn uitsluitend de Algemene Voorwaarden van TLS van toepassing. RET treedt als bewerker voor TLS en heeft voor de verwerking van persoonsgegevens geen rechtmatige grondslag als bedoeld in artikel 8 Wbp.

In het onderzoeksrapport GVB is het CBP tot het oordeel gekomen dat voor het verwerken van persoonsgegevens ten behoeve van een persoonsgebonden OV-chipkaart zonder abonnement geen grondslag als bedoeld in artikel 8 Wbp aanwezig is. De OV-bedrijven, dus ook RET, treden hier uitsluitend op als bewerker voor Trans Link Systems BV (TLS) en hebben dus geen zelfstandig recht om deze persoonsgegevens in de eigen administratie op te nemen (onderzoeksrapport GVB, p. 11).

##### Antwoord RET

- a. RET stelt dat alle persoonsgegevens die destijds (dus voor de publicatie van het onderzoeksrapport GVB in december 2007) zijn vastgelegd zijn vernietigd. RET heeft, ter ondersteuning van deze bevestiging, een verklaring van een archiefvernietigingsbedrijf overgelegd.
- b. Het aanvraagformulier voor een persoonlijke OV-chipkaart zonder RET-product wordt door de klant rechtstreeks (zowel online via de RET-website als via een papieren aanvraagformulier) aan TLS verstuurd. RET beschikt niet over de aanvraagformulieren en houdt geen persoonsgegevens in zijn administratie achter.
- c. RET stelt dat bij de online aanvraag van de persoonlijke OV-chipkaart, RET optreedt als bewerker voor TLS. De technische en praktische uitvoering van deze verwerking van persoonsgegevens is vervolgens door RET uitbesteed aan het bedrijf Yoonison BV. RET heeft met dit bedrijf een bewerkersovereenkomst afgesloten. De inschakeling van het bedrijf Yoonison wordt echter op korte termijn beëindigd, aangezien de aanvraag van een persoonlijke OV-chipkaart rechtstreeks geschiedt bij TLS.

##### Reactie CBP

Met betrekking tot de werkzaamheden die het bedrijf Yoonison BV voor RET verricht merkt het CBP nog het volgende op. RET heeft aangegeven dat voor de praktische en technische uitvoering van de online aanvraag van de OV-chipkaart gebruik wordt gemaakt van de diensten van het bedrijf Yoonison BV. Deze werkzaamheden lopen ten einde omdat naar een andere wijze van aanvraag wordt overgestapt, waarbij de aanvraag van een persoonlijke OV-chipkaart zonder product alleen nog via TLS loopt. RET dient, na beëindiging van de

overeenkomst met Yoonison BV, in te staan voor de verwijdering c.q. vernietiging van persoonsgegevens uit de administratie van Yoonison BV.

### 3.2 Informatieplicht (vraag b)

#### Wbp-norm

De artikelen 33 en 34 van de Wbp leggen aan de verantwoordelijke de verplichting op om de betrokkene, onder vermelding van zijn identiteit en de doeleinden van de verwerking, te informeren over de verwerking van persoonsgegevens. In het onderzoeksrapport GVB is over de informatieplicht opgemerkt dat de reiziger onder meer beter moet worden geïnformeerd over de rollen van het OV-bedrijf en TLS en de voorwaarden waaronder koppeling van persoonsgegevens en reisgegevens mag plaatsvinden.

De vraag is in hoeverre RET zijn informatievoorziening aan de reiziger (als bedoeld in de artikelen 33 en 34 Wbp) heeft verbeterd, dat wil zeggen is de informatievoorziening juist volledig en begrijpelijk?

#### Antwoord RET

RET verwijst naar zijn de website [www.ret.nl](http://www.ret.nl). Naast het algemene privacystatement, is er een specifieke webpagina onder het kopje: 'Privacybeleid en de OV-chipkaart' ingericht. Hier wordt onder meer informatie verschaft over de soorten OV-chipkaarten en de daarbij behorende verwerkingen van persoonsgegevens, de rollen van de kaartuitgever TLS en die van RET. Tevens is aangegeven onder welke omstandigheden de koppeling van persoonsgegevens van klanten van RET aan reisgegevens plaatsheeft en op welke wijze het recht op inzage en verzet kan worden uitgeoefend. Daarnaast kan de reiziger op de website van RET doorlinken naar de Gedragscode verwerking van persoonsgegevens OV-chipkaart door OV-bedrijven (de Gedragscode Mobis) en de webpagina van TLS op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl), waar het privacybeleid van TLS kan worden geraadpleegd.

Op de website van RET zijn de aanvraagformulieren voor de diverse OV-chipkaarten online in te vullen, desgewenst zijn ook 'papierens versies' beschikbaar. Reizigers kunnen ook online vragen stellen aan RET over de OV-chipkaart.

RET geeft aan dat het huidige aanvraagformulier in overleg met TLS wordt aangepast. In tegenstelling tot wat (nu) nog op het formulier staat vermeld, neemt RET geen persoonsgegevens in de kaart- en klantadministratie op, behoudens indien de aanvrager heeft aangegeven prijs te stellen op het ontvangen van informatie van RET.

De verplichting van de verantwoordelijke om op eigen initiatief de betrokkene op de hoogte te stellen van het bestaan van de gegevensverwerkingen is een belangrijk instrument om gegevensverwerking transparant te maken. De betrokkene wordt zodoende in staat gesteld te volgen welke gegevens voor welk doel over hem worden verwerkt en kan - desgewenst - tegen bepaalde vormen van verwerking bezwaar maken.

### Reactie CBP

Het CBP is over het algemeen van mening dat de informatie over de OV-chipkaart, in het bijzonder over de bescherming van persoonsgegevens, beschikbaar is, maar te versnipperd. Er is een (algemeen) privacybeleid RET, het privacybeleid RET OV-chipkaart, de Gedragscode Mobis (verwerking persoonsgegevens door OV-bedrijven) en informatie op de website [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Dat maakt de toegankelijkheid en de overzichtelijkheid voor de reiziger er niet gemakkelijker op. Dit is echter niet alleen RET te verwijten, maar hangt nauw samen met de wijze van introductie van de OV-chipkaart, deze introductie brengt door de vele belanghebbende partijen gescheiden verantwoordelijkheden met zich mee. Het CBP dringt er bij RET op aan om met de gehele OV-branche en TLS te streven naar bundeling van alle informatie en deze via een algemeen geldend en herkenbaar format te presenteren en te communiceren.

Het CBP heeft met betrekking tot de informatieplicht getoetst of het voor de reiziger duidelijk is:

- a. welke partij - RET of TLS (Translink Systems de eigenaar van de OV-chipkaart) - is aan te merken als verantwoordelijke en/of bewerker in de zin van de Wbp;
- b. voor welk(e) doel(-einden) persoonsgegevens en gedetailleerde reisgegevens worden verwerkt en hoe en waarom van deze gegevens gebruik wordt gemaakt;
- c. welke rechten de reiziger heeft en hoe deze rechten door de reiziger kunnen worden uitgeoefend en;
- d. welke maatregelen zijn getroffen om een zorgvuldige omgang met de persoonsgegevens te waarborgen.

Ad a.

In de informatie is per kaartsoort (anonieme kaart, persoonsgebonden kaart zonder product en persoonsgebonden kaart met RET-abonnement) aangegeven welke gegevens worden vastgelegd en wie als verantwoordelijke(n) is (zijn) aan te merken. Bovendien is aangegeven dat RET en TLS ook over en weer bewerker kunnen zijn. Bij de aanschaf van de persoonsgebonden kaart zonder product is aangegeven dat alleen TLS is aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wbp, in de administratie van RET worden voor deze OV-chipkaart geen persoonsgegevens vastgelegd.

Ad b.

Als doeleinde voor de verwerking wordt door RET de *uitvoering van de overeenkomst* genoemd. Daarnaast ontvangen reizigers uitsluitend informatie (marketing) over producten en diensten indien zij bij RET vooraf hebben aangegeven daar prijs op te stellen: de 'opt-in' variant. In zijn brief van 25 november 2008 geeft RET aan dat op het huidige aanvraagformulier nog de 'opt-out' variant is vermeld, deze formulieren worden momenteel aangepast. De privacyregels van RET zoals die op de website zijn gepubliceerd gaan uit van de 'opt-in' variant: "(...) Indien u aan RET heeft aangegeven dat u prijs stelt op het ontvangen van producten, diensten en aanbiedingen van RET, zal RET de in dat kader door u verstrekte contactgegevens vastleggen. Deze gegevens zullen uiteraard alleen worden gebruikt voor het toezenden van de betreffende informatie en niet voor andere doeleinden worden gebruikt. U kunt te allen tijde deze toezending van informatie stopzetten. RET zal uw gegevens zo spoedig mogelijk uit haar bestand verwijderen. (...)"

Daarnaast gebruikt RET *geen gedetailleerde reisgegevens voor DM-activiteiten*. Indien RET in de toekomst gedetailleerde reisgegevens voor DM wenst te gebruiken, zal de klant daarover tijdig en uitgebreid worden geïnformeerd.

Tenslotte meldt RET dat ten behoeve van *de uitvoering van interne onderzoeken en rapportages* van bijvoorbeeld reizigersstromen en bezettingsgraad het noodzakelijk is bepaalde abonnements- en reisgegevens te verzamelen. Er worden volgens RET niet meer gegevens verzameld dan strikt noodzakelijk en de rapportages zullen worden ontdaan van identificerende persoonskenmerken. Het CBP is van mening dat ten behoeve van de genoemde onderzoeken en rapportages anonimisering van meet af aan mogelijk is: het is niet noodzakelijk persoonsgegevens aan abonnements- en reisgegevens te koppelen. Via de Gedragscode Mobis is RET gehouden te handelen conform de daarin vastgelegde bepaling over onderzoek. De Gedragscode Mobis verwijst daarbij naar de, op grond van artikel 25 Wbp, door het CBP goedgekeurde gedragscode Onderzoek & Statistiek. RET dient bij onderzoek en statistiek te handelen conform artikel 7 van de Gedragscode Mobis. De reiziger dient hierover duidelijk en volledig te worden geïnformeerd.

Ad c.

Ter verificatie van de identiteit reiziger wordt bij het indienen van een verzoek tot inzage gevraagd om een identiteitsbewijs. Bij de schriftelijke indiening van dergelijk verzoek wordt gevraagd een kopie van een identiteitsbewijs mee te sturen.

RET dient bij het vaststellen van de identiteit van de betrokkene rekening te houden met het volgende. Artikel 37, tweede lid Wbp, schrijft voor dat de verantwoordelijke bij een verzoek tot inzage zorg draagt voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit van de verzoeker. Een kopie van een identiteitsbewijs is in beginsel een redelijke waarborg. Op identiteitsbewijzen staat echter het burgerservicenummer (BSN) vermeld. Artikel 24, eerste lid, Wbp vereist dat verwerking van een nummer ter identificatie (zoals het BSN) bij wet moet zijn voorgeschreven. Aangezien dat hier niet het geval is, dient RET na vaststelling van de identiteit de kopie van het legitimatiebewijs te vernietigen of het BSN onleesbaar te maken.

Ad d.

RET geeft aan dat er gescheiden bestanden zijn aangelegd met enerzijds de persoonsgegevens van klanten en anderzijds die met gedetailleerde reisgegevens. Koppeling van deze bestanden vindt alleen plaats wanneer dat noodzakelijk is voor:

- a. restitutieverzoeken;
- b. een onderzoek naar een door de klant ingediende klacht of;
- c. het voldoen aan wettelijke verplichtingen (zoals vorderingen van politie/justitie).

Daarnaast vindt koppeling uitsluitend plaats als de klant daartoe zijn ondubbelzinnige toestemming heeft gegeven.

Ten aanzien van de *spaaractie van RET* biedt RET de mogelijkheid voor zowel reizigers met een persoonsgebonden kaart als voor reizigers met een anonieme kaart, deel te nemen aan een spaarprogramma. Met dit programma kan onder meer voor reisqueques en theater- en concertbonnen worden gespaard. Deelname kan alleen door lidmaatschap van RET Sparen. Ook wordt duidelijk dat de anonieme reiziger hiermee zijn anonimiteit opheft. RET geeft in

zijn privacyparagraaf over dit onderdeel aan dat de gegevens uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de spaaractie.

#### **4.     *Samenvatting***

RET heeft verklaard dat alle persoonsgegevens die destijds, dat wil zeggen voor het rapport GVB, in de administratie van RET zijn opgenomen, zijn verwijderd en vernietigd. Tevens heeft RET verklaard dat ook nu en na 29 januari 2009 geen persoonsgegevens voor persoonlijke OV-chipkaarten zonder product in de administratie van RET worden opgenomen.

Met betrekking tot de beëindiging van de relatie met het bedrijf Yoonison BV, dient RET in te staan voor de verwijdering c.q. vernietiging van persoonsgegevens die Yoonison BV ten behoeve van de uitvoering van werkzaamheden voor de OV-chipkaart in zijn administratie heeft vastgelegd.

RET komt in algemene zin, met inachtneming van de hierboven gemaakte opmerkingen en de nog door te voeren aanpassingen, de informatieplicht juist, volledig en adequaat na. Het CBP is van mening dat de informatie over de OV-chipkaart, in het bijzonder over de bescherming van persoonsgegevens, beschikbaar is, maar te versnipperd. Dat maakt de toegankelijkheid en de overzichtelijkheid voor de reiziger er niet gemakkelijker op. Dit is echter niet alleen RET te verwijten, maar hangt nauw samen met de wijze van introductie van de OV-chipkaart, deze introductie brengt door de vele belanghebbende partijen gescheiden verantwoordelijkheden met zich mee. Het CBP dringt er bij RET op aan om met de gehele OV-branche en TLS te streven naar bundeling van alle informatie en deze via een algemeen geldend en herkenbaar format te presenteren en te communiceren. Dit zal de transparantie en daarmee de begrijpelijkheid voor de reiziger ten goede komen.

Met betrekking tot het inzagerecht merkt het CBP op dat RET, na vaststelling van de identiteit van de reiziger/klager, de kopie van het identiteitsbewijs dient te vernietigen of het BSN onleesbaar dient te maken, omdat RET geen recht heeft op vastlegging van het BSN als bedoeld in artikel 24, eerste lid, Wbp (zie ook: het onderzoeksrapport GVB, p. 23).

#### **5.     *Conclusie***

Op basis van de door RET gegeven antwoorden komt het CBP tot de conclusie, dat er vooralsnog geen aanleiding is tot het nemen van vervolgstappen. Het CBP sluit daarom dit dossier.