

# OV-CHIPKAART

Verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de OV-chipkaart bij het GVB te Amsterdam





# INHOUD

**Samenvatting** 3

**Inleiding** 5

**1 Bevindingen** 8

**2 Conclusies** 24

**Bijlagen** 28



# COLLEGE BESCHERMING PERSOONSgegevens

## OV-Chipkaart

Verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de OV-chipkaart  
bij het GVB te Amsterdam

Onderzoeksrapport



## SAMENVATTING

De introductie van de chipkaart in het openbaar vervoer (hierna: de OV-chipkaart) is een belangrijke maatschappelijke ontwikkeling.

Door de OV-chipkaart zal er sprake zijn van één kaart voor het gehele openbare vervoer; geen aparte treinkaartjes en nationale strippenkaart meer. Dit moet het reizen eenvoudiger maken en ook het zwartrijden tegengaan. Omdat de kaart bovendien dient als 'toegangssleutel' tot de stations, kan de introductie ervan bijdragen aan het terugdringen van overlast op perrons en in trein, tram, bus en metro.

De OV-chipkaart brengt nieuwe mogelijkheden met zich mee voor het vastleggen van persoonsgegevens. Daarbij kan het gaan om reisbewegingen, dat wil zeggen om gegevens over afgelegde trajecten en tijdstippen van reizen.

Waar reizigers nu van het openbaar vervoer gebruikmaken zonder dat per reis hun persoonsgegevens worden verwerkt, kan dat met de komst van de OV-chipkaart veranderen. De OV-chipkaart kan leiden tot grootschalige verwerkingen van persoonsgegevens en mogelijk leiden tot inbreuk op de bescherming van persoonsgegevens. Daarom besteedt het College bescherming persoonsgegevens (CBP) al geruime tijd aandacht aan deze ontwikkeling.

Om inzicht te krijgen in de verwerking van persoonsgegevens in het OV-chipkaart-systeem, heeft het CBP onderzoek gedaan naar de implementatie van dat systeem bij het Amsterdamse metronet door GVB.

Hoe vindt de verwerking van persoonsgegevens plaats en is deze verwerking in overeenstemming met de eisen die de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) daaraan stelt?

In het bijzonder komen in dit onderzoek aan de orde de doeleinden en grondslagen voor de gegevensverwerking(en), het gebruik van deze gegevens, de bewaartermijnen van persoonsgegevens, welke beveiligingsmaatregelen zijn getroffen en hoe de informatieplicht en het inzage-recht voor reizigers zijn geregeld.

De conclusies van dit onderzoek zijn gebaseerd op de antwoorden van GVB, de overgelegde documenten en de wettelijke kaders. De conclusies zijn:

- GVB heeft geen rechtmatige grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens voor de aanschaf van een persoonlijke OV-chipkaart zonder GVB-product, behoudens ten aanzien van het vastleggen van bepaalde persoonsgegevens voor de éénmalige machtiging tot afschrijving van de aanschafkosten van de kaart;
- De koppeling van kaarthoudergegevens en reisgegevens mag, gelet op de ingrijpende inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene, slechts onder strikte voorwaarden plaatsvinden;
- GVB dient voor de marketingactiviteiten, op basis van groepskenmerken, gedetailleerde reisgegevens op geaggregeerd niveau te gebruiken, dat wil zeggen: dat deze gegevens niet herleidbaar zijn tot het reisgedrag van de individuele reiziger. GVB mag uitsluitend op basis van ondubbelzinnige toestemming (de 'opt-in'-variant), de NAW-gegevens gekoppeld aan gedetailleerde reisgegevens voor marketingdoeleinden gebruiken;
- GVB bewaart in het kader van de fiscale bewaartermijnen teveel (gedetailleerde) persoonsgegevens;
- GVB heeft gelet op de gedetailleerde dataverzamelingen en de daarmee samenhangende privacyrisico's noch in technische noch in organisatorische zin adequate beveiligingsmaatregelen getroffen;
- GVB dient de wijze waarop de betrokkene wordt geïnformeerd over de verwerking van persoonsgegevens op een aantal punten te verbeteren, dat wil zeggen: voor de reiziger transparant te maken. Daardoor is de betrokkene in staat te volgen hoe gegevens over hem worden verwerkt en zonodig tegen bepaalde vormen van gegevensverwerking bezwaar te maken. Het gaat dan om de voorwaarden waaronder het gebruik van gedetailleerde reisgegevens en de koppeling van kaarthoudergegevens en reisgegevens plaatsvinden.



## INLEIDING

De introductie van de chipkaart in het openbaar vervoer (hierna: de OV-chipkaart) is een belangrijke maatschappelijke ontwikkeling. Door de OV-chipkaart zal er sprake zijn van één kaart voor het gehele openbare vervoer; geen aparte treinkaartjes en nationale strippenkaart meer. Dit moet het gebruik van het openbaar vervoer vereenvoudigen en ook het zwartrijden tegengaan. Omdat de kaart bovendien dient als 'toegangssleutel' tot de stations, kan de introductie ervan bijdragen aan het terugdringen van overlast op perrons en in trein, tram, bus en metro.

Waar reizigers thans van het openbaar vervoer gebruikmaken zonder dat per reis hun persoonsgegevens worden verwerkt, kan dat met de komst van de OV-chipkaart veranderen.

De OV-chipkaart brengt nieuwe mogelijkheden met zich mee voor het vastleggen van persoonsgegevens. Daarbij kan het gaan om reisbewegingen, dat wil zeggen om gegevens over afgelegde trajecten en tijdstippen van reizen.

Voor verwerkingen van gegevens die tot een persoon herleidbaar zijn, gelden de randvoorwaarden die door de Wbp worden gesteld. Bij de realisatie van de systemen waarmee zulke verwerkingen plaatsvinden, moet men dan ook rekening houden met die randvoorwaarden. Dit geldt ook voor de OV-chipkaartsystemen.

In het kader daarvan heeft het CBP onderzoek gedaan naar manier waarop de verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt bij de aanschaf en het gebruik van de OV-chipkaart in het metronet van Amsterdam. Vervolgens heeft het CBP beoordeeld in hoeverre deze verwerkingen in overeenstemming met de Wbp zijn.

De OV-chipkaart is een op afstand uitleesbare kaart met het formaat van een bankpas, voorzien van een chip. Op de kaart kan een saldo in euro's worden geladen (e-purse). Er kan ook (vooraf) een enkele reis, retour of abonnement op worden geladen. De OV-chipkaart zal geleidelijk in het gehele openbaar vervoer worden ingevoerd. Op dit moment is de OV-chipkaart al (gedeeltelijk) geïntroduceerd bij RET te Rotterdam en GVB te Amsterdam.


De OV-chipkaart zal, althans zo is de bedoeling, in 2009 voor het reizen in het gehele openbaar vervoer worden ingevoerd. De OV-chipkaart wordt uitgegeven door Trans Link Systems BV (TLS), de reiziger kan desgewenst de OV-chipkaart voorzien van producten (zoals een abonnement) van een OV-bedrijf.

Er bestaan drie varianten van de OV-chipkaart:

- 1 de anonieme kaart;
- 2 de persoonsgebonden kaart zonder producten (abonnement) van het OV-bedrijf en
- 3 de persoonsgebonden kaart met producten (abonnement) van het OV-bedrijf.

Bovengenoemde varianten zijn allemaal voorzien van een e-purse.

In de eerste variant worden er uiteraard geen persoonsgegevens verwerkt. In de tweede variant worden persoonsgegevens verwerkt bij TLS en in de derde variant worden persoonsgegevens verwerkt bij TLS en het OV-bedrijf waar specifieke reisproducten worden afgenomen. Ook in de huidige situatie worden in het laatste geval persoonsgegevens door een OV-bedrijf verwerkt; afname van een abonnement is anders niet mogelijk. Het verschil met de huidige situatie is dat bij het gebruik van de OV-chipkaart ook reisbewegingen (traject, tijdstip van reizen) worden vastgelegd. In dit onderzoek gaat het om de kaartvarianten 2 en 3: de kaarten waarbij persoonsgegevens worden verwerkt.



De OV-chipkaart is voorzien van een e-purse. De reiziger kan deze e-purse zelf met een tegoed opladen bij de daarvoor bestemde automaten bij de OV-bedrijven (de servicepunten). Het is ook mogelijk om met TLS – via een overeenkomst – af te spreken de e-purse met een vooraf overeengekomen bedrag via automatische incasso op te laden.

Dit onderzoek richt zich op de (gedeeltelijke) implementatie van het OV-chipkaartsysteem in Amsterdam, te weten het metronet en heeft als doel inzicht te verkrijgen in en een beoordeling te geven over de werkwijze van GVB, als verantwoordelijke in de zin van de Wbp, met betrekking tot de verwerkingen van persoonsgegevens binnen het OV-chipkaartsysteem. De focus van het onderzoek ligt op de volgende vragen:

- welke gegevens worden voor welke doeleinden vastgelegd?;
- voor welke doeleinden worden de gegevens gebruikt;
- welke partijen zijn als verantwoordelijke(n) aan te merken in de zin van de Wbp?;
- op welke wijze wordt voldaan aan de informatieverplichtingen?;
- op welke wijze zijn beveiligingsmaatregelen toegepast?



# 1

---

## BEVINDINGEN

- 1.1 Doeleinden en grondslagen, als bedoeld in de artikelen 7 en 8 van de Wbp: onderscheiden naar de aanvraag (A) en het gebruik (B) van de OV-chipkaart 9
- 1.2 Bewaartermijnen van persoonsgegevens, als bedoeld in artikel 10 van de Wbp 18
- 1.3 Beveiliging als bedoeld in artikel 13 van de Wbp 20
- 1.4 De informatieplicht en de rechten van betrokkenen, als bedoeld in de artikelen 33, 34, 35 en 36 van de Wbp 22

De gestelde vragen en antwoorden zijn in verkorte vorm weergegeven.

## 1.1 Doeleinden en grondslagen, als bedoeld in de artikelen 7 en 8 van de Wbp: onderscheiden naar de aanvraag (A) en het gebruik (B) van de OV-chipkaart.

### Wbp-norm

Artikel 7 Wbp bepaalt dat persoonsgegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld. Artikel 8 Wbp bepaalt dat persoonsgegevens slechts mogen worden verwerkt indien er sprake is van een van de grondslagen als bedoeld in artikel 8, onder a tot en met f, Wbp.

Artikel 8 Wbp bevat een limitatieve opsomming van gronden voor een rechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Hiermee is niet gezegd dat slechts één grondslag aanwezig kan zijn. Uit artikel 7 Wbp in combinatie met de artikelen 8 en 9 Wbp blijkt dat de realisering van de doeleinden van gegevensverwerking in alle stadia van de gegevensverwerking zal moeten steunen op een of meer van de in artikel 8 Wbp genoemde grondslagen voor gegevensverwerking; gerechtvaardigde doeleinden kunnen alleen met inachtneming van artikel 8 Wbp worden bereikt.

### A De aanschaf van de OV-chipkaart

#### De vragen

Welke verwerkingen onderscheidt GVB bij de aanvraag van de OV-chipkaart en welke persoonsgegevens worden er bij elk van die verwerkingen verwerkt? Daarbij dient onderscheid te worden gemaakt naar de volgende OV-productvormen: persoonsgebonden kaart met abonnement(en), persoonsgebonden kaart zonder abonnementen, persoonsgebonden kaart uitsluitend gebruikt als e-purse en persoonsgebonden kaart gebruikt als e-purse in combinatie met een abonnement. Voor elke verwerking dient daarbij te worden aangegeven:

- a wat de grondslag voor die verwerking is;
- b voor welke doeleind(en) de verwerking plaatsvindt;
- c wie voor elk van de genoemde verwerking(en) de verantwoordelijke(n) is/zijn in de zin van de Wbp;
- d of er verwerkingen zijn waarbij GVB als bewerker (in de zin van artikel 1, onder e, Wbp) fungeert en zo ja, welke verwerkingen het betreft en wie daarbij dan de verantwoordelijke is (in de zin van artikel 1, onder d, Wbp).

#### De door GVB gegeven antwoorden

De aanvraag van een persoonlijke OV-chipkaart zonder product:

##### *De verwerkingen:*

Naast de NAW-gegevens, geboortedatum en geslacht, wordt in het geval van automatische oplaadfunctie het rekeningnummer van de betrokkene verwerkt. Daarnaast is het mogelijk een aantal niet verplichte gegevens op te geven: telefoonnummer, e-mailadres.

De OV-chipkaart kost eenmalig 7,50 euro en is vijf jaar geldig. Ter introductie biedt GVB de kaart aan voor 1,50 euro. Via het aanvraagformulier machtigt de betrokkene GVB tot eenmalige afschrijving van dit bedrag, onder vermelding van de NAW-gegevens en het (bank-) rekeningnummer.

##### *Grondslag(en) voor verwerkingen:*

- 1 Artikel 8, onder b, Wbp: de gegevensverwerking is noodzakelijk voor de het sluiten en uitvoeren van een overeenkomst. De verwerkingen vinden plaats ten behoeve van de hierna onder a, b en h genoemde doelen;
- 2 Artikel 8, onder c, Wbp: de gegevensverwerking is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen. Deze wettelijke verplichting betreft artikel 70 van de Wet personenvervoer 2000, waar is bepaald dat het verboden is zonder geldig vervoerbewijs gebruik te maken van het openbaar vervoer. De verwerking vindt plaats voor het hierna onder j genoemde doel;

- 3 Artikel 8, onder e, Wbp: de gegevensverwerking is noodzakelijk voor de goede vervulling van de publiekrechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt. De verwerking vindt plaats ten behoeve van de onder j en l genoemde doeleinden;
- 4 Artikel 8, onder f, Wbp: de gegevensverwerking is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigd belang van de verantwoordelijke [ ...], tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.
- De gegevensverwerkingen vinden plaats ten behoeve van de onder c, d, h en l genoemde doeleinden.

*Doel(en) van verwerkingen:*

- a gegevens van (ex-)reizigers ter uitvoering van de gesloten overeenkomst;
- b berekenen, vastleggen, innen of crediteren van facturen en financiële transacties met betrekking tot de verkoop van producten en diensten;
- c marktonderzoek, managementinformatie, product- en dienstontwikkeling en het bepalen van de algemene strategie;
- d direct marketingdoeleinden gericht op het tot stand brengen en/of in stand houden van een directe relatie met (ex-)reizigers, het vaststellen van transacties en interesses van (ex-)reizigers en respondenten daarbij inbegrepen;
- e debiteurenadministratie;
- f communicatie en het doen van uitkeringen in het kader van het loyaliteitsprogramma;
- g afhandelen en terugbezorgen van gevonden en verloren voorwerpen;
- h afhandeling van klachten;
- i behandelen van geschillen en het doen uitoefenen van accountantscontrole;
- j naleving andere toepasselijke wetgeving;
- k uitvoeren debiteurencontrole;
- l verantwoorde uitoefening van de bedrijfsdoelstellingen van GVB.

*Verantwoordelijke(n) en bewerkers in de zin van de Wbp:*

Zowel GVB als TLS zijn verantwoordelijke in de zin van de Wbp. GVB is in zijn rol als 'co-brander' verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens van de kaarthouder. 'Co-branding' maakt het voor GVB mogelijk om de eigen identiteit tot uiting te brengen op de OV-chipkaart en om de kaarthouder duidelijk te maken van wie hij zijn kaart betrokken heeft om daarmee ook het vertrouwen in en de acceptatie van de kaart en het systeem te verhogen. Bovendien kan GVB het aanbod in het openbaar vervoer verbeteren, hetgeen (mede) in het belang is van de klant.

De verwerking van persoonsgegevens voor de 'co-brander' zijn onder meer nodig om het verschuldigde aanschafbedrag, ad 1, 50 euro, te kunnen innen, om klantprofielen en -analyses op te stellen, marktinzicht te verkrijgen en voor klantbenadering.

GVB en TLS zijn over en weer bewerker van elkaar. In het processenschema (bijlage 4 bij de brief van GVB van 4 april 2007) is per proces aangegeven wanneer GVB en TLS zijn aan te merken als verantwoordelijke(n) respectievelijk bewerkers als bedoeld in de Wbp.

**De aanvraag van een persoonlijke OV-chipkaart met product (particulier en zakelijk)**

*De verwerkingen:*

Naast de NAW-gegevens, geboortedatum, geslacht en abonnementgegevens wordt ook het rekeningnummer van de betrokkene verwerkt. Daarnaast is het mogelijk een aantal niet verplichte gegevens op te geven: telefoonnummer, e-mailadres. Voor de zakelijke markt worden gegevens van de werkgever vastgelegd, zoals de bedrijfsnaam, vestigingscode, werkadres en het personeelsnummer.

GVB geeft dezelfde doeleinden voor verwerking(en) aan als bij de aanvraag van de OV-chipkaart zonder product.

*Doel(en) en grondslag(en) voor verwerkingen:*

Hier gelden dezelfde grondslagen, inclusief de genoemde doeleinden, voor gegevensverwerkingen als bij de aanvraag van de OV-chipkaart zonder product, met dien verstande dat op de grondslag als bedoeld in artikel 8, onder f, Wbp de gegevenverwerking tevens plaatsvindt ten behoeve van het onder i genoemde doeleinde.

*Verantwoordelijke(n) en bewerker in de zin van de Wbp:*

Zie hierboven bij de aanvraag van de persoonlijke OV-chipkaart zonder product. Alleen voor de verwerking van persoonsgegevens voor een abonnement geldt GVB als enige verantwoordelijke in de zin van de Wbp.

## **Beoordeling**

*Algemeen*

GVB merkt in zijn reactie van 30 augustus 2007 op dat de OV-chipkaart niet in het leven is geroepen met het doel om persoonsgegevens te verkrijgen noch om een nieuwe verwerkingsmogelijkheid te creëren. Dat de OV-chipkaart leidt tot verwerkingen van persoonsgegevens is een consequentie van de OV-chipkaart, niet een doel op zich.

Aldus geformuleerd geeft GVB daarmee aan dat de persoonsgegevens niet voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld, als bedoeld in artikel 7 van de Wbp.

*De aanschaf van de persoonlijke OV-chipkaart zonder product*

GVB stelt dat zowel TLS als GVB zijn aan te merken als verantwoordelijken in de zin van de Wbp. GVB geeft aan persoonsgegevens te verwerken op grond van het bepaalde in de artikelen 8, onder b, e en f, Wbp.

Bij de aanschaf van de persoonlijke OV-chipkaart zonder product komt geen overeenkomst tot stand tussen GVB en betrokkene. Artikel 8, onder b, Wbp biedt daarom geen grondslag voor gegevensverwerking. De betrokkene gaat bij de aanschaf van een 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. Dat blijkt overigens ook uit het aanvraagformulier voor deze kaart (bijlage 1 bij de brief van GVB van 4 april 2007), waar het volgende in de aanhef is vermeld:

*'Met dit formulier vraagt u een persoonlijke OV-chipkaart aan via GVB bij Translink Systems BV te Amersfoort'.*

Het feit dat de betrokkene via de éénmalige machtiging aan GVB toestemming verleent 1,50 euro van zijn rekening af te schrijven resulteert niet in een overeenkomst als bedoeld in artikel 8, onder b, Wbp. De enkele machtiging is een eenzijdige rechtshandeling en creëert geen overeenkomst in vermogensrechtelijke zin.

De machtiging ligt dicht bij toestemming als bedoeld in artikel 8, onder a, Wbp. Om te kunnen spreken van een daadwerkelijke toestemming van de betrokkene zijn drie punten essentieel. Allereerst moet de betrokkene in vrijheid zijn wil kunnen uiten. Ten tweede moet de wilsuiting betrekking hebben op een bepaalde gegevensverwerking of een beperkte categorie van gegevensverwerkingen en ten derde moet de betrokkene voor een goede oordeelsvorming over de noodzakelijke inlichtingen beschikken.

Deze toestemming vormt slechts een zeer beperkte grondslag voor GVB om de persoonsgegevens te verwerken. De betrokkene geeft immers uitsluitend toestemming aan GVB om de kosten van de aanschaf van de OV-chipkaart van zijn (bank-)reke-

ning af te schrijven. De toestemming ziet in ieder geval niet op de overige verwerkingen die het gevolg kunnen zijn van het gebruik van de OV-chipkaart, zoals het koppelen van reisbewegingen aan NAW-gegevens.

GVB treedt voor het overige bij de aanschaf van de persoonlijke OV-chipkaart zonder product op als bewerker voor TLS. De bewerker beperkt zich tot het verwerken van persoonsgegevens zonder dat hij zeggenschap heeft over doel en middelen voor de verwerking van persoonsgegevens. Dat houdt in dat de bewerker (GVB) geen beslissingen neemt over onder meer het gebruik van de gegevens en de bewaartermijnen. GVB en TLS hebben een bewerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 14 Wbp gesloten.

Bovengenoemde verwerking door GVB als verantwoordelijke, 'co-branding' genoemd, is in strijd met de Wbp wegens het ontbreken van een grondslag als bedoeld in artikel 8 Wbp.

GVB kan uitsluitend in het geval van ondubbelzinnige toestemming van de betrokkene, als bedoeld in artikel 8, onder a, Wbp, een rechtmatige grondslag voor deze verwerking van persoonsgegevens verkrijgen.

Een overeenkomst in de zin van de Wet personenvervoer 2000, de nakoming van een wettelijke verplichting als bedoeld in artikel 8, onder c, Wbp, komt pas tot stand op het moment dat daadwerkelijk met GVB wordt gereisd. Overigens is het niet noodzakelijk dat daartoe persoonsgegevens worden verwerkt: er kan immers ook met een anonieme OV-chipkaart worden gereisd. Artikel 8, onder c, Wbp biedt voor GVB in deze omstandigheid geen rechtmatige grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens.

GVB stelt dat de reiziger, ook al staat er nog geen saldo op de kaart, toch met GVB kan reizen, omdat de kaarthouder 2,50 euro negatief kan staan. Dat GVB het mogelijk maakt met een negatief saldo te kunnen reizen, is voor zover het de aanschaf van de kaart betreft niet relevant. Pas als daadwerkelijk wordt gereisd met GVB ontstaat een overeenkomst als bedoeld in de Wet personenvervoer.

GVB geeft aan dat voor het behandelen van geschillen, het doen uitoefenen van accountantscontrole en een verantwoorde bedrijfsuitoefening, een grondslag aanwezig is als bedoeld in artikel 8, onder e, Wbp. Artikel 8, onder e, Wbp ziet op de gegevensverwerkingen die noodzakelijk zijn voor de goede vervulling van de publiekrechtelijke taak door het betreffende bestuursorgaan, dan wel het bestuursorgaan aan wie de gegevens worden verstrekt. Voor het oordeel van het CBP over de verstrekking van (persoons-)gegevens aan de Stadsregio Amsterdam (SRA) in het kader van de Concessie verwijst het CBP naar pagina 17 van dit rapport.

Op grond van artikel 8, onder f, Wbp zou GVB gegevens mogen verwerken ten behoeve van marketingactiviteiten, het afhandelen van klachten en ter uitoefening van een verantwoorde bedrijfsdoelstelling van GVB.

Een beroep op artikel 8, onder f, Wbp vereist dat de verantwoordelijke het gerechtvaardigde belang moet aantonen en een belangenafweging maakt tussen zijn gerechtvaardigd belang en het privacybelang van de betrokkene. Geen van beide heeft afdoende plaatsgevonden, althans is door GVB niet afdoende kenbaar gemaakt. GVB dient na te gaan, of het belang anderszins of met minder ingrijpende middelen kan worden gerealiseerd. Deze belangenafweging en de proportionaliteits- en subsidiariteitstoets hebben niet of in ieder geval in onvoldoende mate plaatsgevonden. Artikel 8, onder f, Wbp kan GVB daarom geen grondslag bieden voor de rechtmatige gegevensverwerking.

Voor het gebruik van gegevens ingeval van klachten en marketingdoeleinden verwijst het CBP naar pagina 14 e.v. van dit rapport.

*De aanschaf van een persoonsgebonden OV-chipkaart met product:*

De rechtmatige grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens door GVB vloeit voort uit artikel 8, onder b, Wbp. De betrokkene gaat immers een overeenkomst (abonnement) met GVB aan.

In deze situaties is dus sprake van twee verantwoordelijken: TLS voor de OV-chipkaart en GVB voor het persoonsgebonden product dat op de OV-chipkaart wordt geladen.

Nu in het kader van de persoonsgebonden kaart met product (van het OV-bedrijf) zowel klantgegevens bij TLS als bij GVB worden verwerkt, is het de vraag welke klantendatabase als leidend wordt gezien. Artikel 11, tweede lid, Wbp bepaalt dat de verantwoordelijke de nodige maatregelen treft opdat persoonsgegevens, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, juist en nauwkeurig zijn. Aan verantwoordelijken wordt daarom een continue verplichting tot toetsing opgelegd. GVB en TLS dienen daartoe (administratieve) afspraken te maken, waarbij regelmatig een onderlinge toets op juistheid en nauwkeurigheid wordt uitgevoerd. Het is daarbij niet van belang aan wie (TLS of GVB) de betrokkene de wijzigingen heeft doorgegeven.

## **B Het gebruik van de OV-chipkaart.**

### **De vragen**

Bij het gebruik van de OV-chipkaart worden reisgegevens geregistreerd.

- Welke verwerkingen van reisgegevens onderscheidt GVB en welke persoonsgegevens worden er bij elk van die verwerkingen verwerkt?

Wilt u voor de genoemde verwerkingen aangeven:

- wat de grondslag voor die verwerking is?
- voor welk(e) doeleind(en) de verwerking plaatsvindt?
- in welke gevallen reisgegevens waarvoor het GVB verantwoordelijk is daadwerkelijk worden gekoppeld aan de NAW-gegevens van de reiziger. Wat is bij elk van deze gevallen de reden voor het koppelen?
- Kan GVB aangeven welke (detail-)gegevens er van (ex-)klanten worden verwerkt ten behoeve van marketingdoeleinden?
- Op welke wijze kunnen betrokkenen (klanten) bezwaar maken tegen het gebruik van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden?
- Het CBP verzoekt GVB daarbij in het bijzonder om aan te geven of persoonsgegevens alleen voor marketingdoeleinden worden verwerkt, indien de klant vooraf toestemming heeft gegeven ('opt-in'). Zo nee, op grond waarvan meent u de gegevens, dat wil zeggen zonder voorafgaande toestemming, voor dit doel te mogen verwerken?
- Indien een betrokkene te kennen heeft gegeven dat zijn gegevens niet voor marketingdoeleinden gebruikt mogen worden, betekent dat dan ook dat deze gegevens niet (langer) worden bewaard?

### **De door GVB gegeven antwoorden**

*Verwerkingen:*

GVB verstaat onder reisgegevens:

- transactiegegevens - check in/check-out - met locatie (dat wil zeggen gegevens over de datum en tijdstip van de reis en het afgelegde traject);

*Grondslag voor de verwerking:*

GVB noemt als grondslagen voor deze verwerkingen de artikelen 8, onder b, e en f, Wbp.

*Doeleinde(n) verwerkingen: check-in/check-out:*

- verantwoorde uitoefening van de bedrijfsdoelen;
- opslaan van gegevens ter uitvoering van de overeenkomst met (ex-)reizigers;
- crediteuren/debiteurenadministratie, intern beheer;
- marktonderzoek, managementinformatie, product- en dienstontwikkeling;
- direct-marketingdoeleinden;
- onderhouden van contacten met debiteuren, communicatie met reizigers ter uitvoering van loyaliteitsprogramma's;
- afhandelen vragen en klachten, terugbezorgen verloren voorwerpen;
- behandelen van geschillen en het doen uitoefenen van accountantscontrole.

*Koppeling van gegevens:*

In het algemeen koppelt GVB geen reisgegevens aan kaarthoudergegevens. Slechts indien noodzakelijk maakt GVB in de volgende situaties een koppeling tussen deze gegevens:

- 1 claim: voor beoordeling en uitbetaling;
- 2 klacht: beoordeling en beantwoording;
- 3 voor (direct) marketingactiviteiten, mits de reiziger daartegen geen bezwaar heeft gemaakt, noodzakelijk met het oog op betere dienstverlening en klantbehoud;
- 4 verplichting voortvloeiend uit wet en/of overige regelgeving, bijv. de Concessie van 23 december 2005;
- 5 het blokkeren van een product teneinde het correcte 'product sequence number' te achterhalen.

*Marketing:*

Bij de bewaartermijnen van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden worden twee groepen klanten onderscheiden: de actieve klant en de niet-actieve klant.

Van de actieve klant worden de persoonsgegevens bewaard zolang ze klant zijn of zolang uitvoering wordt gegeven aan de overeenkomst.

De gegevens worden -samengevat- vastgelegd voor:

- marktonderzoek, managementinformatie, product- en dienstontwikkeling en het bepalen van de algemene strategie;
- direct marketing activiteiten met het oog op betere dienstverlening en klantbehoud;
- uitvoering van loyaliteitsprogramma's.

GVB stelt dat marketing noodzakelijk is in het kader van het bedrijfsbelang. Daartoe is het vastleggen van persoonsgegevens onontbeerlijk. Door gedetailleerde kennis over het reizen, kunnen aan klanten specifiek voor hen interessante producten worden aangeboden. Het gaat hierbij voornamelijk om aanbiedingen die interessant kunnen zijn voor grote(re) groepen van personen (bijvoorbeeld binnen en buiten spitsuren reizen) en niet om individueel gerichte aanbiedingen. Door marktanalyse wordt inzicht verkregen in het klantgedrag en vervolgens worden bepaalde groepen selectief benaderd met specifieke producten/diensten. Het loyaliteitsprogramma is nog in ontwikkeling. Onder meer wordt gedacht aan een bonusregeling op basis van het aantal gereden kilometers.

De klant kan bij de aanvraag van de OV-chipkaart op het aanvraagformulier aangeven of hij bezwaar maakt tegen het gebruik van zijn gegevens voor (direct) marketingdoeleinden, de zogenaamde 'opt-out' variant (het recht van verzet als bedoeld in artikel 41 Wbp). De klant kan op een later moment op eenvoudige wijze, via de telefoon of via de website, daar wijziging in aanbrengen.

Van de niet-actieve klant worden de persoonsgegevens bewaard tot ten hoogste vier jaar na het laatste contact. De gegevens worden gebruikt voor marktonderzoek en het (eventueel) doen van aanbiedingen.

## Beoordeling

Inzage in het reisgedrag van individuele reizigers dient tot een minimum te worden beperkt. Het koppelen van reisgegevens aan individuen, die daardoor zeer gedetailleerd kunnen worden 'gevolgd', brengt immers een ingrijpende inbreuk op de persoonlijke levenssfeer mee. De koppeling van kaarthoudergegevens en reisgegevens kan daarom slechts onder de hierna uitgewerkte strikte voorwaarden plaatsvinden.

### *Klachten/claims*

In het geval van claims en/of klachten van reizigers, dient GVB de systemen zodanig in te richten dat zowel in technische als in organisatorische zin, koppeling van de reisgegevens en NAW-gegevens alleen ten behoeve van de afdoening van klachten en/of claims plaatsvindt. Daarmee wordt voldaan aan het vereiste van verenigbaar gebruik als bedoeld in artikel 9 van de Wbp. GVB dient daartoe de volgende maatregelen te treffen:

- 1 Alle gedetailleerde reisgegevens moeten technisch en organisatorisch steeds worden gescheiden van de klantgegevens. De kwaliteit van de scheiding van klantgegevens en reisgegevens en andere maatregelen dient inzichtelijk te zijn en (zodanig) via een audit te controleren. Het is redelijkerwijs niet mogelijk om vóórdat de claim en/of klacht is ingediend, de voor afhandeling relevante reisgegevens en niet relevante reisgegevens te onderscheiden en te isoleren;
- 2 Geautoriseerde medewerkers die de claim en/of klacht op basis van de door aanvrager verstrekte informatie ontvangen, kunnen uitsluitend op de datum en het traject van de (vermeende) claim en/of klacht controleren of met dat nummer is gereisd;
- 3 De uitslag van de verificatie op dat kaartnummer wordt doorgestuurd naar de afdeling die de claim en/of klacht afhandelt;
- 4 Reisgegevens mogen niet langer worden bewaard dan nodig, dat wil zeggen voor de periode waarbinnen de klant een claim en/of klacht moet indienen en de afhandelingstermijn van klantenservice van GVB.

### *Marketing*

De Wbp verzet zich in beginsel niet tegen het (verdere) gebruik van persoonsgegevens, als bedoeld in artikel 9 van de Wbp, voor (direct) marketingdoeleinden. De Wbp biedt aan betrokkenen (klanten/reizigers) de mogelijkheid om, via het recht van verzet als bedoeld in artikel 41, eerste lid, Wbp, bezwaar te maken tegen het gebruik van zijn gegevens voor marketingdoeleinden.

De OV-chipkaart brengt nieuwe mogelijkheden voor marketing mee. Door de aanschaf van de persoonsgebonden kaart zullen veel meer reizigers gekend zijn, daarnaast leidt het gebruik van de OV-chipkaart tot grote en andersoortige verwerkingen over het reisgedrag van betrokkenen.

GVB claimt voor de verwerking van gedetailleerde reisgegevens ten behoeve van marketingactiviteiten een juridische grondslag te hebben op grond van artikel 8, onder f, Wbp. Voor de rechtmatige verwerking op grond van deze bepaling, is het navolgende van belang (Memorie van Toelichting bij de Wbp, Kamerstuk 25 892, nr. 3 p. 86):

*“Cruciaal is evenwel dat de toelaatbaarheid van de gegevensverwerking door diezelfde richtlijn begrensd wordt: de verwerking is uitsluitend toelaatbaar indien zij noodzakelijk is met het oog op het belang van de verantwoordelijke of een derde én het belang van degene van wie de gegevens worden verwerkt niet prevaleert. De bepaling impliceert een motiveringsplicht voor de verantwoordelijke”.*

De noodzakelijkheidseis die in artikel 8, onder f, Wbp besloten ligt, veronderstelt dat de verantwoordelijke op de onderstaande vragen (MvT, p 86) een bevredigend antwoord heeft, daarbij rekening houdend met de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit:

- 1 Is er werkelijk een belang dat verwerking van persoonsgegevens rechtvaardigt?
- 2 Wordt met de verwerking een inbreuk gemaakt op belangen of fundamentele rechten van degene wiens gegevens worden verwerkt en zo ja, dient dan – afhankelijk van de ernst van de inbreuk – gegevensverwerking niet achterwege te blijven?
- 3 Kan het doel dat met de verwerking wordt nagestreefd ook langs andere weg – zonder verwerking – worden bereikt?
- 4 Is de verwerking in de mate als beoogd evenredig aan het nagestreefde doel?

Een gerechtvaardigd belang is in de regel aanwezig bij handelingen die plaatsvinden in het kader van de normale bedrijfsvoering en/of het dagelijks beheer van de organisatie van de verantwoordelijke. Een gegevensverwerking is niet noodzakelijk ter behartiging van het belang van de verantwoordelijke als dit belang op een minder ingrijpende wijze of met minder middelen kan worden gerealiseerd.

GVB is er niet in geslaagd aan te tonen dat het noodzakelijk is voor het gerechtvaardigd belang van GVB, om gedetailleerde reisgegevens voor marketingdoeleinden te verwerken noch dat dit belang prevaleert boven het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van betrokkenen, in het bijzonder het recht op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Bij deze afweging spelen twee factoren een rol, namelijk de mate van gevoeligheid van de persoonsgegevens die de verantwoordelijke wil verwerken en de maatregelen die de verantwoordelijke heeft genomen ten einde rekening te houden met de privacybelangen van betrokkenen.

Het feit dat de reisbewegingen tot in detail worden geregistreerd en bewaard is een ingrijpende inbreuk op de persoonlijke levenssfeer: de reiziger kan worden ‘gevolgd’.

De monopoliepositie van GVB in Amsterdam maakt het bovendien voor de reiziger niet mogelijk om een andere vervoerder te kiezen. Vanwege deze afhankelijke positie dient de reiziger in staat te worden gesteld een afgewogen keuze te maken en dat is alleen mogelijk via vrije, specifiek gegeven toestemming (artikel 8, onder a, Wbp).

De noodzaak van de gegevensverwerking moet in verhouding tot het doel worden beoordeeld. Als het belang van de betrokkene om een bepaalde verwerking niet te laten plaatsvinden zwaarder weegt, dan is een dergelijke verwerking niet rechtmatig.

GVB stelt dat door OV-bedrijven wordt gewerkt met gegevens op geaggregeerd niveau. GVB gebruikt voor marktwerking en analyses niet de individuele gegevens van reizigers maar verwerkt individuele reisgegevens tot profielen. Op basis van deze profielen worden reizigers benaderd en daarvoor zijn NAW-gegevens en abonnementgegevens noodzakelijk.

GVB kan gelet op de voorgestane marketingactiviteiten, op basis van groepskenmerken, volstaan met het gebruik van gedetailleerde reisgegevens op geaggregeerd niveau, dat wil zeggen: niet herleidbaar tot het reisgedrag van de individuele reiziger. Nadat marktanalyses hebben plaatsgevonden op basis van gegevens die ontdaan zijn van alle identificeerbare gegevens (dus ook het kaartnummer), kunnen (zodanig) doelgroepen worden benaderd. GVB kan daarom met voor betrokkenen minder ingrijpende middelen zijn marketingdoeleinden bereiken.

GVB kan, door middel van het gebruik van geaggregeerde reisgegevens (dat wil zeggen: niet herleidbaar tot personen), over specifiekere marktanalyses beschikken dan voorheen. Ook kan GVB nog steeds marketingactiviteiten verrichten op basis van de NAW- en abonnementgegevens. Het belang van GVB om reisgegevens te gebruiken voor marketingdoeleinden weegt niet op tegen het belang van reizigers om deze gegevens niet voor dit doel te verwerken.

Het voorgaande houdt in dat (direct) marketing activiteiten op basis van reisgegevens uitsluitend kunnen plaatsvinden op grond van ondubbelzinnige toestemming als bedoeld in artikel 8, onder a, Wbp ('opt-in'). Daartoe moet het voor de reiziger duidelijk zijn welke gegevens voor welke doeleinden worden vastgelegd, teneinde te bewerkstelligen dat de betrokkene op een afgewogen wijze zijn toestemming kan geven.

Het CBP verwijst in dit verband naar het toestemmingsvereiste zoals neergelegd in de Telecommunicatiewet. Artikel 11.5, onder 3, Telecommunicatiewet bepaalt het volgende:

'De aanbieder van elektronische communicatiediensten mag voorts de in het eerste lid bedoelde verkeersgegevens verwerken, voor zover en voor zolang dat noodzakelijk is voor:

- a marktonderzoek of verkoopactiviteiten met betrekking tot elektronische communicatiediensten, of
- b de levering van diensten met toegevoegde waarde, mits de abonnee of de gebruiker waarop de verkeersgegevens betrekking hebben daarvoor zijn toestemming heeft gegeven. De abonnee of gebruiker kan de gegeven toestemming voor de verwerking van verkeersgegevens te allen tijde intrekken'.

#### *Niet-actieve klanten*

Het is niet aanvaardbaar dat persoonsgegevens van niet-actieve klanten langer worden bewaard dan strikt noodzakelijk. Dat betekent dat GVB een redelijk belang moet hebben bij het bewaren van gegevens van niet-actieve klanten, bijvoorbeeld in het kader van de afwikkeling van het contract tussen klant en GVB (openstaande Vorderingen en dergelijke) en/of in het geval bijzondere wetgeving het (langer) bewaren van persoonsgegevens vereist. GVB dient zich dus af te vragen of er redenen zijn op grond waarvan gegevens vastgelegd kunnen blijven. Zijn er voldoende redenen, dan kan GVB bepalen welke termijnen gelden om die gegevens te bewaren. Zodra deze termijnen zijn verlopen mag GVB deze gegevens niet meer verwerken, tenzij voor een ander, daarmee verenigbaar doel als bedoeld in artikel 9, derde lid, Wbp (historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden).

#### *Verstrekking van gegevens aan de Stadsregio Amsterdam (SRA)*

GVB heeft via een Concessie van de SRA het openbaar vervoerrecht verkregen. De SRA is een bestuursorgaan in de zin van de Awb. Onderdeel van de Concessie zou zijn dat GVB gehouden is het chipkaartnummer te verstrekken. Dat chipkaartnummer is, overigens uitsluitend wanneer er sprake is van een persoonsgebonden kaart, herleidbaar tot natuurlijke personen. Deze gegevens moeten aan SRA worden verstrekt om de interoperabiliteit van het vervoersnetwerk te kunnen controleren.

GVB heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt en overigens ook niet aangetoond via relevante bepalingen uit de Concessie, dat het op grond van de Concessie gehouden is tot het overleggen van persoonsgegevens en reisgegevens. De Concessie is de onderhandse gunning van het vervoersrecht in de Stadsregio Amsterdam aan GVB. De Concessie stelt eisen aan GVB over onder meer het onderhoud van het lijnennet, de kwaliteit van het vervoer en de punctualiteit.

Zo de Concessie het verstrekken van deze gegevens wel mocht voorschrijven, dan ontbeert deze verstrekking van persoonsgegevens een rechtmatige grondslag. Hier kan hooguit sprake zijn van geaggregeerde gegevensverstrekking, dat wil zeggen, gegevensverstrekking ontdaan van alle tot natuurlijke personen herleidbare gegevens.

Nog daargelaten of deze verantwoording uitsluitend via het verstrekken van de chipkaartnummers mogelijk is, dient GVB een en ander zo in te richten dat SRA niet over de achterliggende persoonsgegevens kan beschikken. Het verstrekken van persoonsgegevens aan SRA is bovenmatig. Deze verdere verwerking, als bedoeld in artikel 9 Wbp, is onverenigbaar met de doeleinden waarvoor zij zijn verkregen.

## 1.2 Bewaartermijnen van persoonsgegevens, als bedoeld in artikel 10 van de Wbp.

### Wbp-norm

Artikel 10, eerste lid, Wbp bepaalt dat persoonsgegevens niet langer worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkene te identificeren, dan noodzakelijk voor de verwerking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt.

De verantwoordelijke dient zich af te vragen of er redenen zijn op grond waarvan (bepaalde) gegevens bewaard kunnen blijven. Zijn er voldoende redenen, bijvoorbeeld bijzondere wettelijke bewaartermijnen, dan kan hij bepalen welke termijnen gelden om die gegevens te bewaren. Zijn die termijnen verlopen dan zal hij de gegevens niet meer mogen verwerken behalve voor een ander, daarmee verenigbaar doel, bijvoorbeeld archivering.

### Relevante wettelijke bewaarverplichtingen

#### *Fiscale bewaarplicht*

De fiscale bewaarplicht is gebaseerd op artikel 52, vierde lid van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr) en luidt als volgt:

‘Voorzover bij of krachtens de belastingwet niet anders is bepaald, zijn administratieplichtigen verplicht de in de voorgaande leden bedoelde gegevensdragers gedurende zeven jaar te bewaren’.

Voor ondernemers heeft de Belastingdienst de bewaarplicht nader uitgewerkt in de brochure ‘Uw geautomatiseerde administratie en de fiscale bewaarplicht’.

Het gaat om gegevens die belangrijk zijn voor de belastingheffing. Zo is onder meer sprake van vaste gegevens (of stamgegevens). Dit zijn gegevens die voor meerdere transacties gelden en die binnen een systeem vaak worden gebruikt (bijvoorbeeld relatiegegevens, zoals adressen van debiteuren en crediteuren en artikelgegevens, zoals omschrijvingen en prijzen).

Het is mogelijk om met de Belastingdienst afspraken te maken over de invulling van de fiscale bewaarplicht.

Reisaftrek particulieren voor de inkomstenbelasting (2006):

De reiziger (betrokkene) kan onder de navolgende voorwaarden gemaakte reiskosten op de aangifte inkomstenbelasting in mindering brengen:

- 1 de enkele reisafstand woon/werk bedraagt > 10 km;
- 2 er wordt 1 dag per week of meer naar het werk gereisd of in heel 2006 minimaal 40 dagen naar dezelfde werkplek;
- 3 de belastingplichtige is in het bezit van een openbaarvervoer verklaring.

Openbaarvervoer verklaringen worden afgegeven door de OV-bedrijven. Reizigers met een NS-jaartrajectkaart, een NS-jaarkaart of een OV-jaarkaart worden rechtstreeks door NS aan de Belastingdienst verstrekt.

Ingeval met losse vervoersbewijzen is gereisd, kan de werkgever een verklaring afgeven. De vervoersbewijzen moeten wel worden bewaard (bron: aangifte IB 2006 op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl))

#### *Bewaartermijnen Burgerlijk Wetboek*

- Artikel 307, eerste lid, Boek 3, BW: een rechtsvordering tot nakoming van een verbintenis uit overeenkomst tot een geven of een doen verjaart door verloop van vijf jaar, tenzij sprake is van een situatie als bedoeld in het tweede lid, na aanvang van de dag waarop die vordering opeisbaar is geworden;
- Artikel 28, Boek 7, BW: bij een consumentenkoop verjaart de rechtsvordering tot

- betaling van de koopprijs door verloop van twee jaar;
- De boekhoudverplichting als bedoeld in artikel 2:10, derde lid, BW.

### **De vragen**

Kan GVB exact en aantoonbaar aangegeven welke persoonsgegevens op grond van welke wettelijke voorschriften moeten worden bewaard?

### **De door GVB gegeven antwoorden**

De gegevens die worden bewaard betreffen de NAW-gegevens, de leeftijd, het geslacht van klanten en reisgegevens.

GVB geeft aan dat tot op heden wordt uitgegaan van een wettelijke bewaartermijn van zeven jaar, ten behoeve van de Belastingdienst en in verband met de boekhoudplicht.

### **Beoordeling**

#### *Fiscale bewaarverplichtingen*

De fiscale bewaarverplichtingen vloeien voort uit de Awr, de regelingen en nadere aanwijzingen van de Belastingdienst. Gelet op deze verplichtingen bewaart GVB teveel gegevens. Er is geen noodzaak tot het vastleggen van gegevens over het geslacht en de leeftijd van betrokkenen. De noodzaak tot het vastleggen van (gedetailleerde) reisgegevens is niet aangetoond.

- De reiziger

Door het wegvallen van een -tastbaar- vervoersbewijs is het voor de reiziger/belastingplichtige niet meer mogelijk vervoersbewijzen te bewaren dan wel over te leggen. De OV-bedrijven en TLS zijn inmiddels in overleg met het ministerie van Financiën / de Belastingdienst om afspraken te maken over andere mogelijkheden van bewijsvoering. Het is echter niet noodzakelijk daartoe gedetailleerde reisgegevens vast te leggen c.q. te bewaren. Met andere woorden, er mogen niet meer gegevens worden vastgelegd dan noodzakelijk voor het vaststellen van zakelijke reizen en daarmee het opleveren van een adequate bewijsvoering voor de fiscus.

De afgifte van openbaarvervoerverklaringen kan op dezelfde wijze plaatsvinden als nu het geval is. Er is niet aangetoond dat daartoe meer en/of andere persoonsgegevens en/of gedetailleerde reisgegevens moeten worden verwerkt.

Overigens richt de bewaarverplichting zich tot de belastingplichtige reiziger en zijn werkgever. Door GVB is niet aangetoond op grond van welke verplichting deze persoonsgegevens voor dit doel zeven jaar zou moeten bewaren.

- De onderneming

Ten aanzien van de fiscale bewaarplicht van de onderneming zelf - GVB - dienen door de komst van de OV-chipkaart niet meer en/of andersoortige persoonsgegevens te worden bewaard dan nu uit de wettelijke verplichtingen en de voorschriften voortvloeit. GVB heeft noch aangetoond noch aannemelijk gemaakt dat de fiscus eist dat tot op de persoon herleidbare gedetailleerde reisgegevens worden bewaard.

De fiscale controle is immers, in het pre-OV-chipkaart tijdperk, ook mogelijk.

De fiscale wet- en regelgeving, waaronder 'Uw geautomatiseerde administratie en de fiscale bewaarplicht', geeft ook geen aanleiding anders te veronderstellen.

Dat de OV-bedrijven nog in gesprek zijn met de inspecteur doet daar niet aan af. Het bewaren van gedetailleerde reisgegevens is voor dit doel bovenmatig en daarmee onrechtmatig.

### *Burgerlijk Wetboek*

De bewaartermijnen die voortvloeien uit het Burgerlijk Wetboek nopen niet in alle gevallen tot het op voorhand vastleggen van gedetailleerde persoonsgegevens van alle klanten. Ingeval van een rechtsvordering, als bedoeld in artikel 307, eerste lid, boek 3, BW, geldt dat alleen die reiziger/betrokkene die in gebreke is gebleven.

## **1.3 Beveiliging als bedoeld in artikel 13 van de Wbp**

### **Wbp-norm**

Artikel 13 Wbp bepaalt onder meer dat de verantwoordelijke passende en technische maatregelen ten uitvoer legt om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens meebrengen.

De beveiligingsverplichting strekt zich uit tot alle onderdelen van het proces van gegevensverwerking. In het begrip 'passend' ligt besloten dat beveiliging in overeenstemming is met de stand van de techniek. Naarmate de gegevens een gevoeliger karakter hebben of de context waarin deze worden gebruikt een grotere bedreiging voor de persoonlijke levenssfeer betekenen, dienen zwaardere eisen aan de beveiliging te worden gesteld. Naast organisatorische maatregelen (bijvoorbeeld toegangscontrole door middel van autorisaties), dienen ook technische maatregelen, zogeheten Privacy-enhancing technologies (PET), te worden ingezet. PET is een samenhangend geheel van ICT-maatregelen ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer door het voorkomen van onnodige dan wel ongewenste verwerking van persoonsgegevens, zonder verlies van functionaliteit. Voorbeelden hiervan zijn: het aggregeren van gegevens, het gebruik van pseudonimisering of 'one-way hashing'.

### **De vragen**

- Vinden er controles (op de toegang tot de data en op integriteit van de data) plaats? Vindt er toetsing door middel van audits plaats?
- Zijn er technische beveiligingsmaatregelen getroffen? Bevinden zich daaronder maatregelen om onnodige koppelingen van gegevens te voorkomen? Zo ja, kunt u die maatregelen beschrijven?
- Het CBP verzoekt GVB om bij het beschrijven van technische beveiligingsmaatregelen in te gaan op de technische aspecten van de maatregelen die zien op de confidentialiteit dan wel de integriteit van opgeslagen gegevens.

### **De door GVB gegeven antwoorden**

GVB heeft een beschrijving verstrekt van de databases die onder het beheer van GVB staan. GVB beschikt over klantgegevens van houders van een persoonlijke OV-chipkaart (P-kaart) en over transactiegegevens/reisgegevens van drie soorten OV-chipkaarten: de P-kaart, de anonieme kaart en de wegwerpkaart. Klantgegevens en transactiegegevens zijn in gescheiden databases ondergebracht.

#### **- Toegang:**

Er moet onderscheid worden gemaakt tussen het verkrijgen van toegang tot de gegevens door technische systemen en toegang tot de gegevens door medewerkers. Systemen worden door middel van technische protocollen met andere systemen verbonden. Medewerkers kunnen toegang tot de verschillende gegevensbestanden verkrijgen op grond van functie en taak. Functiescheiding is toegepast op afdelingsniveau en daar waar nodig binnen de afdelingen op teamniveau.

#### **- Controle:**

Toegang tot de verschillende gegevensbestanden is geautoriseerd door de betreffende afdelingsmanagers. Periodiek, of naar aanleiding van personeelsmutaties, wordt de juistheid van de toegekende autorisatie gecontroleerd.

Aangezien het Elektronisch Ticketing Systeem GVB (EtG) pas sinds kort stabiel is, heeft de GVB directie haar externe accountant verzocht een aantal audits te doen. Op basis van beveiligingsprocedures wordt afgedwongen dat slechts voor specifieke doeleinden selecties die eventueel te combineren zijn uit bestanden worden gemaakt.

– Technische maatregelen:

De gegevensbeveiliging voldoet aan de ISO-17799 (richtlijnen en procedures voor informatiebeveiliging) standaard.

De gegevensoverdracht en beveiliging van transactiegegevens (via de EtG infrastructuur) is beschreven in de systeemdokumentatie. Basis voor de beveiliging is encryptie en onderlinge authenticatie van systemen, waarvoor een Public Key Infrastructure aanwezig is. De kaarthoudergegevens zijn opgeslagen in standaard databases, die met standaard beveiligingsmaatregelen zijn afgeschermd.

### **Beoordeling**

Leidend bij de beoordeling of GVB passende technische en organisatorische maatregelen heeft getroffen als bedoeld in artikel 13 Wbp, is de vraag of deze maatregelen er (mede) op zijn gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Anders geformuleerd, of de risico's zijn onderkend en bestreden.

Het beveiligingsniveau is onvoldoende. Er ontbreekt een risicoanalyse. Het feit dat GVB voldoet aan de TLS-beveiligingsnormen, betekent niet dat GVB adequate beveiligingsmaatregelen heeft getroffen. Deze beveiligingsnormen betreffen immers alleen het gegevensverkeer tussen GVB en TLS en niet de verwerkingen die binnen GVB plaatsvinden.

GVB dient de beveiliging zo in te richten dat:

- a transactiegegevens en NAW-gegevens daadwerkelijk zijn ontkoppeld, dan wel
- b er zodanige PET-maatregelen zijn getroffen dat de koppeling niet mogelijk is.

Het koppelen van transactiegegevens met kaartgegevens is nu eenvoudig te realiseren. Voor de toegang tot de gegevens zijn door GVB weliswaar organisatorische maatregelen getroffen, maar deze maatregelen moeten worden aangescherpt met technische maatregelen. Daarbij valt te denken aan database-encryptie of andere PET-maatregelen. Via databaseloggingsprocedures kan achteraf controle plaatsvinden. Deze maatregelen dienen een samenhangend geheel te vormen die de persoonlijke levenssfeer van burgers beschermt door het elimineren of verminderen van persoonsgegevens of door het voorkomen van onnodig dan wel ongewenst gebruik van persoonsgegevens, zonder verlies van functionaliteit.

Met betrekking tot het volgen van de ISO - 17799 standaard merkt het CBP op dat daarvoor (nog) geen certificaat voor informatiebeveiliging is verleend (bron: Register van certificaten op basis van Schema voor Informatiebeveiliging, van ECP.nl, laatst bijgewerkt op 23 mei 2007). Het GVB is niet verplicht om over te gaan tot certificering van de beveiliging van ICT, maar certificering kan bijdragen aan de verhoging van het beveiligingsniveau.

Gelet op de omvangrijke dataverzamelingen en de daarmee samenhangende privacyrisico's is het noodzakelijk dat via regelmatige (privacy) audits de beveiligingsprocedures, zowel in organisatorische als in technische zin, worden getoetst.

Overigens dient niet alleen aandacht uit te gaan naar de verwerkingen in de databases bij GVB zelf, maar ook naar het dataverkeer dat plaatsheeft bij de check-in/check-out bij de toegangspoortjes.

GVB stelt dat via accountantscontrole wordt toegezien op de getroffen beveiligingsmaatregelen. Een accountantscontrole is echter niet hetzelfde als een privacyaudit. Een interne of externe auditor kan een gedetailleerd onderzoek uitvoeren naar de

wijze waarop en de mate waarin GVB omgaat met de bescherming van persoonsgegevens.

#### **1.4 De informatieplicht en de rechten van betrokkenen, als bedoeld in de artikelen 33, 34, 35 en 36 van de Wbp**

##### **Wbp-norm**

De artikelen 33 en 34 van de Wbp leggen aan de verantwoordelijke de verplichting op om de betrokkene te informeren over de verwerking van persoonsgegevens, onder vermelding van zijn identiteit en de doeleinden van de verwerking.

De artikelen 35 en 36 Wbp hebben onder meer betrekking op het recht van de betrokkene op informatie en het recht van de betrokkene de verantwoordelijke te verzoeken om verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van zijn persoonsgegevens, indien deze feitelijk onjuist zijn, voor het doel of doeleinden van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt.

##### **De vragen**

- Op welke wijze wordt door GVB voldaan aan de informatieverplichtingen die genoemd zijn in de Wbp?
- Het CBP verzoekt u niet alleen aan te geven welke middelen er gebruikt worden voor het verstrekken van informatie, maar ook om aan te geven op welke momenten informatie wordt verstrekt, en aan wie.
- Welke informatie verstrekt GVB om te voldoen aan de informatieverplichtingen die genoemd zijn in de Wbp?
- Het CBP verzoekt u om aan te geven in welke mate de informatie ingaat op de aard van de te verwerken gegevens, de doeleinden waarvoor de gegevens worden gebruikt, de verantwoordelijke(n) voor de gegevensverwerkingen.
- Op welke wijze kan de betrokkene zijn recht op inzage verwezenlijken?

##### **De door GVB gegeven antwoorden**

###### *De informatieplicht*

De informatieverstrekking geschiedt door middel van:

- a de aanvraagformulieren;
- b de website van GVB [www.gvb.nl](http://www.gvb.nl);
- c de algemene informatiefolder 'Deze folder bevat informatie over de OV-chipkaart';
- d de folder 'Privacybeleid Trans Link Systems BV';
- e de website [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl).

GVB stelt in zijn privacybeleid voorop dat in alle gevallen wordt voldaan aan de eisen die de Wbp stelt aan de verwerking van persoonsgegevens. Vervolgens wordt uiteengezet dat voor het goed functioneren van de OV-chipkaart en een zorgvuldig beheer van ~~een~~ kaart- en klantadministratie, gegevens - waaronder reisgegevens - worden verwerkt. GVB kan deze gegevens gebruiken voor relatiebeheer en het verzenden van informatie over producten, diensten en aanbiedingen. Klanten kunnen op ieder moment aangeven geen prijs (meer) te stellen op informatie van GVB.

De klant wordt tevens geïnformeerd over beveiligingsmaatregelen, de bewaartermijnen en de beschikbare kaartvarianten. Voor nadere of specifieke vragen over het privacybeleid wordt de klant verwezen naar een telefoonnummer van de afdeling klantenservice GVB.

### *Het inzagerecht*

Een klant kan schriftelijk een verzoek tot inzage van zijn persoonsgegevens indienen en moet daartoe een kopie van een legitimatiebewijs bijvoegen. GVB controleert de gegevens van het legitimatiebewijs met de bij haar bekende gegevens. Vervolgens wordt een overzicht van de persoonsgegevens gemaakt en aan de klant opgestuurd.

### **Beoordeling**

#### *De informatieplicht*

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 in staat gesteld te volgen welke gegevens voor welk doel over hem worden verwerkt en kan - desgewenst - tegen bepaalde vormen van verwerking bezwaar maken.

In algemene zin komt GVB de informatieplicht behoorlijk na. Het is echter noodzakelijk dat GVB een aantal punten nader preciseert.

Daarbij dient te worden onderscheiden naar de primaire gegevensvergaring, als bedoeld in artikel 33 Wbp, bij de aanvraag van de OV-chipkaart (met product) en naar de secundaire gegevensvergaring, als bedoeld in artikel 34 Wbp, bij het daadwerkelijk gebruik van de OV-chipkaart.

Mede naar aanleiding van de oordelen over de grondslagen voor de gegevensverwerking en de verdeling van de verantwoordelijkheden, moeten de betrokkenen (beter) worden geïnformeerd over:

- a de rol van TLS als verantwoordelijke;
- b de betekenis van het begrip reisgegevens en op welk detailniveau deze gegevens (kunnen) worden gebruikt;
- c onder welke voorwaarden en omstandigheden er een koppeling kan plaatsvinden tussen kaarthoudergegevens en reisgegevens.

### *Het inzagerecht*

GVB vraagt bij een verzoek om inzage een kopie van een legitimatiebewijs mee te zenden. Het CBP wijst GVB op 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, echter:

- a indien een verzoeker geen kopie van een identiteitsbewijs wil versturen, dient de verzoeker in de gelegenheid te worden gesteld zijn identiteit ter plaatse te laten vaststellen;
- b op identiteitsbewijzen staan sofinummers (Burgerservicenummers) vermeld. Artikel 24, eerste lid, Wbp vereist dat verwerking van een nummer ter identificatie (zoals het sofinummer) bij wet moet zijn voorgeschreven. Aangezien dat hier niet het geval is, dient GVB na vaststelling van de identiteit de kopie van het legitimatiebewijs te vernietigen of het sofinummer onleesbaar te maken.



# 2

## CONCLUSIES

- 2.1 Doeleinden en grondslagen 25
- 2.2 Bewaartermijnen 26
- 2.3 Beveiliging 26
- 2.4 Informatieplicht en rechten  
betrokkenen 27

## 2.1 Doeleinden en grondslagen

De aanschaf van de persoonlijke OV-chipkaart zonder product brengt geen overeen-

*Aanschaf van de persoonlijke OV-chipkaart zonder product*

komst tussen GVB en de reiziger tot stand. Artikel 8, onder b, Wbp biedt daarom geen grondslag voor gegevensverwerking.

De betrokkene gaat bij de aanschaf van een 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.

GVB is aan te merken als bewerker voor TLS; GVB heeft voor de verwerking van persoonsgegevens geen rechtmatige grondslag als bedoeld in artikel 8 Wbp.

*Eenmalige machtiging*

De OV-chipkaart kost eenmalig 7,50 euro en is vijf jaar geldig. Ter introductie biedt GVB de kaart aan voor 1,50 euro. Via het aanvraagformulier machtigt de betrokkene GVB tot eenmalige afschrijving van dit bedrag, onder vermelding van de NAW-gegevens en het (bank-)rekeningnummer,

Het feit dat de betrokkene via de éénmalige machtiging aan GVB toestemming verleent 1,50 euro van zijn rekening af te schrijven resulteert niet in een overeenkomst als bedoeld in artikel 8, onder b, Wbp. De machtiging ligt dicht bij toestemming als bedoeld in artikel 8, onder a, Wbp. Deze toestemming vormt slechts een zeer beperkte grondslag voor GVB om de persoonsgegevens te verwerken. De betrokkene geeft immers uitsluitend toestemming aan GVB om de kosten van zijn OV-chipkaart van zijn (bank-)rekeningnummer af te schrijven. De toestemming ziet in ieder geval niet op de overige eventuele verwerkingen die het gevolg kunnen zijn van het gebruik van de OV-chipkaart, zoals het koppelen van reisbewegingen aan NAW-gegevens.

*De persoonlijke OV-chipkaart met product: juistheid en nauwkeurigheid van de gegevens*

Nu in het kader van de persoonsgebonden kaart met product (van het OV-bedrijf) zowel klantgegevens bij TLS als bij GVB worden verwerkt, moet duidelijk zijn welke klantendatabase als leidend wordt aangemerkt. Artikel 11, tweed lid, Wbp bepaalt dat de verantwoordelijke de nodige maatregelen treft opdat persoonsgegevens, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, juist en nauwkeurig zijn. Aan verantwoordelijken wordt daarom een continue verplichting tot toetsing opgelegd. GVB en TLS dienen (administratieve) afspraken te maken, waarbij regelmatig een onderlinge toets op juistheid en nauwkeurigheid wordt uitgevoerd. Het is daarbij niet van belang aan wie (TLS of GVB) de betrokkene de wijzigingen heeft doorgegeven.

*Koppeling van gegevens*

Artikel 9 Wbp bepaalt dat persoonsgegevens niet verder worden verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor zij zijn verkregen.

De koppeling van kaarthoudergegevens en reisgegevens kan daarom, gelet op de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene, slechts onder strikte voorwaarden plaatsvinden. Via specifieke procedures en technologieën dient de herleidbaarheid tot personen te worden beperkt. Het systeem moet zodanig worden ingericht dat een koppeling tussen reisinformatie en persoonsinformatie alleen gelegd kan worden als daar een noodzaak voor is en dan alleen door degenen die daartoe gerechtigd zijn.

*Marketing*

GVB is er niet in geslaagd aan te tonen dat het noodzakelijk is voor het gerechtvaardigd belang van GVB, als bedoeld in artikel 8, onder f, Wbp, om gedetailleerde reisgegevens voor marketingdoeleinden te verwerken noch dat dit belang prevaleert boven het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van betrokkenen, in het bijzonder het recht op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

De vereiste afweging tussen het belang voor GVB om deze gegevens voor marketing te gebruiken en de privacypositie van de reiziger is niet gemaakt.

Een gerechtvaardigd belang is in de regel aanwezig bij handelingen die plaatsvinden in het kader van de normale bedrijfsvoering en/of het dagelijks beheer van de organisatie van de verantwoordelijke. Een gegevensverwerking is niet noodzakelijk ter behartiging van het belang van de verantwoordelijke als dit belang op een minder ingrijpende wijze of met minder middelen kan worden gerealiseerd: het subsidiariteits- en proportionaliteitsvereiste.

De noodzaak van de gegevensverwerking moet daarom in verhouding tot het doel worden beoordeeld. Als het belang van de betrokkene om een bepaalde verwerking niet te laten plaatsvinden zwaarder weegt, dan is een dergelijke verwerking niet rechtmatig. De mate van gevoeligheid van gegevens speelt hierbij een rol.

GVB heeft de belangen van betrokken onvoldoende afgewogen. Het belang van GVB om reisgegevens te gebruiken voor marketingdoeleinden weegt niet op tegen het belang van reizigers om deze gegevens niet voor dit doel te verwerken. Het feit dat de reisbewegingen tot in detail worden geregistreerd en bewaard is een ingrijpende inbreuk op de persoonlijke levenssfeer.

Meegewogen wordt dat GVB door de OV-chipkaart in staat is om, door middel van het gebruik van geaggregeerde reisgegevens (dat wil zeggen: niet herleidbaar tot personen), over specifiekere marktanalyses te beschikken dan voorheen en dat GVB nog steeds marketingactiviteiten kan verrichten op basis van de NAW- en abonnementgegevens.

De (direct) marketingactiviteiten op basis van reisgegevens mogen uitsluitend plaatsvinden op basis van ondubbelzinnige toestemming als bedoeld in artikel 8, onder a, Wbp ('opt-in'), waarbij het aan de klant duidelijk moet zijn welke gegevens voor welke doeleinden worden vastgelegd.

## 2.2 Bewaartermijnen

### *Wettelijke bewaartermijnen*

De fiscale bewaarverplichtingen vloeien voort uit de Algemene wet inzake rijksbelastingen, de regelingen en nadere aanwijzingen van de Belastingdienst.

Gelet op deze verplichtingen bewaart GVB teveel gegevens. Er is geen noodzaak tot het vastleggen van gegevens over het geslacht en de leeftijd van betrokkenen. De noodzaak tot het vastleggen van (gedetailleerde) reisgegevens is niet aangetoond.

GVB voldoet daarmee niet aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid, Wbp, namelijk dat persoonsgegevens slechts worden verwerkt voor zover zij, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn.

## 2.3 Beveiliging

Het CBP acht de organisatorische en technische maatregelen die door GVB zijn getroffen nog niet adequaat. Zij voldoen daarmee niet aan de vereisten van artikel 13 Wbp. Gelet op de aard van de gegevensverwerkingen is het noodzakelijk dat bijvoorbeeld via regelmatige (privacy) audits en toetsbare PET-maatregelen de beveiliging op een hoger niveau wordt gebracht.

## 2.4 Informatieplicht en rechten betrokkenen

### *Informatieplicht*

GVB komt in algemene zin de informatieplicht behoorlijk na, maar dient een aantal punten nader te preciseren.

Mede naar aanleiding van de oordelen over de grondslagen voor de gegevensverwerking en de verdeling van de verantwoordelijkheden, moeten de betrokkenen, gelet op het bepaalde in artikel 33 en 34 Wbp, (beter) worden geïnformeerd over:

- a de rol van TLS als verantwoordelijke;
- b de betekenis van het begrip reisgegevens en op welk detailniveau deze gegevens (kunnen) worden gebruikt;
- c onder welke voorwaarden en omstandigheden er een koppeling kan plaatsvinden tussen kaarthoudergegevens en reisgegevens.

### *Inzagerecht*

GVB 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, echter:

- a indien een verzoeker geen kopie van een identiteitsbewijs wil versturen, dient de verzoeker in de gelegenheid te worden gesteld zijn identiteit ter plaatse te laten vaststellen;
- b op identiteitsbewijzen staan sofinummers (Burgerservicenummers) vermeld.  
Artikel 24, eerste lid, Wbp vereist dat verwerking van een nummer ter identificatie (zoals het sofinummer) bij wet moet zijn voorgeschreven. Aangezien dat hier niet het geval is dient GVB na vaststelling van de identiteit de kopie van het legitimatiebewijs te vernietigen of het sofinummer onleesbaar te maken.

## BIJLAGEN



**Bijlage 1: Privacy en de ov-chipkaart.**  
De visie van het College bescherming  
persoonsgegevens (CBP) 29

**Bijlage 2: Het onderzoek** 32

**Bijlage 3: Het normenkader** 34

**Bijlage 4: Bevoegdheid CBP** 35

## **PRIVACY EN DE OV-CHIPKAART**

**De visie van het College bescherming persoonsgegevens (CBP)  
16 november 2005**

### **1 Inleiding**

In het openbaar vervoer zal over enige tijd de OV-chipkaart worden geïntroduceerd. Deze op afstand uitleesbare kaart met het formaat van een bankpas is voorzien van een chip. Op de kaart kan een saldo in euro's worden geladen, maar ook een enkele reis, retour of abonnement.

Met de introductie van de OV-chipkaart zal er sprake zijn van één kaart voor het gehele openbare vervoer; geen aparte treinkaartjes en nationale strippenkaart meer. Dit moet het reizen gemakkelijker maken en ook het zwartrijden tegengaan. Omdat de kaart bovendien dient als 'toegangssleutel' tot de stations, kan de introductie ervan bijdragen aan het terugdringen van overlast op perrons en in trein, tram, bus en metro.

De OV-chipkaart leidt tot nieuwe mogelijkheden voor het vastleggen van persoonsgegevens. Daarbij kan het gaan om reisbewegingen, dat wil zeggen om gegevens over gemaakte reizen, en om gegevens over het afnemen van andere diensten zoals de huur van een fiets of het gebruik van een taxi.

Waar reizigers thans van het openbaar vervoer gebruikmaken zonder dat per reis hun persoonsgegevens worden verwerkt, kan dat met de komst van de OV-chipkaart veranderen.

Voor verwerkingen van gegevens die tot een persoon herleidbaar zijn, gelden de randvoorwaarden die door de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) worden gesteld. Bij de realisatie van de systemen waarmee zulke verwerkingen plaats vinden, dient men met die randvoorwaarden rekening te houden. Dit geldt ook voor de OV-chipkaartsystemen.

De introductie van de OV-chipkaart is een belangrijke maatschappelijke ontwikkeling, die echter ongewenste neveneffecten kan hebben. Te denken valt aan gebruik van reisinformatie voor onverwachte doelen, hetgeen als inbreuk op de persoonlijke levenssfeer kan worden ervaren. Om zulke neveneffecten te voorkomen of te beperken, heeft het CBP enige standpunten geformuleerd over de omgang met de OV chipkaartgegevens. Deze standpunten betreffen vooral verwerkingen van gegevens over gemaakte reizen.

De standpunten verhelderen de betekenis van enkele Wbp-bepalingen, zonder dat daarbij nog sprake is van een beoordeling van de systemen waarop de standpunten betrekking hebben.

### **2 Standpunten**

#### **2.1 Openbaar vervoer genieten zonder je naam op te geven**

Uitgangspunt moet zijn dat men van het openbaar vervoer gebruik maakt zonder dat daarbij persoonsgegevens worden geregistreerd.

De niet op naam gestelde kaarten die vervoerders gaan introduceren moeten gebruikt kunnen worden onder faire voorwaarden: er mag geen situatie ontstaan waarin reizigers zich, bijvoorbeeld door prijsdruk, gedwongen zien om met gepersonaliseerde

kaarten te reizen waar zij dit niet willen.

## 2.2 Reisbewegingenregistraties: vervoer

Het gebruik van een gepersonaliseerde OV-chipkaart leidt tot verwerkingen van persoonsgegevens die essentieel afwijken van de huidige verwerkingen. Alle reisbewegingen kunnen worden vastgelegd. Anders dan voorheen wordt bijvoorbeeld van abonneementhouders informatie verzameld over het gebruik dat zij daadwerkelijk van hun abonnementen maken. Ook komen gegevens die betrekking hebben op meerdere soorten vervoer samen.

Verantwoordelijken mogen gegevens die tot personen herleidbaar zijn niet verwerken als de doelen van deze verwerkingen niet zijn vastgesteld. Gegeven die doelen moet er dan een formele grondslag voor de verwerking bestaan. De ondubbelzinnige toestemming van betrokkenen is zo een grondslag. Als die toestemming niet is verkregen, moet de betreffende verwerking noodzakelijk zijn om het doel van de verwerking te bereiken.

### *Grondslag voor het verwerken van gegevens over gemaakte reizen*

Met de OV-chipkaart kan men transacties uitvoeren, bijvoorbeeld in verband met het afnemen van een openbaarvervoersdienst. Als het gaat om een gepersonaliseerde kaart worden daarbij tot de persoon herleidbare reisbewegingen verwerkt. De verwerking van tot personen herleidbare gegevens over gemaakte reizen moet beperkt blijven tot hetgeen nodig is.

Het bestaan van niet op naam gestelde kaarten impliceert al dat het verwerken van persoonsgegevens ook in het 'OV chipkaart tijdperk' niet noodzakelijk is voor het verzorgen van het vervoer. Dat betekent dat er geen reden is om over te gaan tot het opslaan van reisbewegingen zodra betaling heeft plaatsgevonden. Echter, omdat verrekende bedragen kunnen worden betwist en omdat er bij vertragingen claims kunnen worden ingediend, kan het voor sommige partijen nodig zijn om reisbewegingen van een persoon op te slaan en vervolgens te gebruiken. Voor de desbetreffende persoonsgegevens vervalt de verwerkingsgrondslag zodra het argument voor opslag en gebruik niet meer ter zake is (bijvoorbeeld doordat de periode waarin men een claim in kan dienen is verstreken).

### *Het verhinderen van onverenigbaar en/of onnodig gegevensgebruik*

Bij verantwoordelijken beschikbaar gekomen persoonsgegevens moeten worden gebruikt in overeenstemming met het doel waarvoor ze werden verkregen.

Er moeten maatregelen worden getroffen om onnodige verwerkingen van persoonsgegevens te voorkomen.

Onnodig en onbedoeld gebruik van persoonsgegevens kan worden voorkomen door


- persoonsgegevens niet onnodig te verzamelen;
- niet vaker dan nodig reisbewegingen te relateren aan een persoon

Via specifieke procedures en technologieën kan men de herleidbaarheid van reisgegevens beperken tot de noodzakelijke gevallen. OV-chipkaartsystemen moeten zodanig worden ingericht dat een koppeling tussen reisinformatie en persoonsinformatie alleen gelegd kan worden wanneer daar een concrete aanleiding toe is en dan alleen door wie er toe gerechtigd is;

- tijdige verwijdering van persoonsgegevens

Om te voorkomen dat persoonsgegevens worden ingezet voor doelen waarvoor ze niet bestemd zijn, moeten gegevens waaruit het reisgedrag van individuele reizigers afleidbaar is zo spoedig mogelijk worden verwijderd of zodanig worden opgeslagen dat herleiding tot een persoon niet meer mogelijk is.

*Informatieverplichtingen (vooral met betrekking tot reisbewegingen)* Op de vervoerders rust de verplichting om het publiek te informeren.



De vervoerders moeten aangeven welke persoonsgegevens voor welk doel worden verwerkt. Ook over de mogelijkheid om te reizen zonder dat de reiziger persoonsgegevens bekend hoeft te maken, moet voldoende informatie verstrekt worden.

### **2.3 Reisbewegingenregistraties: marketing**

Via de registraties die samenhangen met het gebruik van persoonsgebonden OV-chipkaarten zullen collecties van gegevens over het reisgedrag van het publiek ontstaan. Het is aantrekkelijk om deze gegevens te gebruiken voor fijnmazige marketingdoelen. Omdat de gegevens in eerste instantie bestaan vanwege het uitvoeren van een vervoersdienst, is het bewaren en gebruiken ervan voor andere doelen echter niet zonder meer mogelijk.

Via de OV-chipkaart ontstaan er tot een persoon herleidbare gegevens over gemaakte reizen. Als er geen toestemming is gegeven voor het gebruik van deze gegevens voor marketing-doeleinden, zal van die gegevens alleen in geaggregeerde vorm gebruikt gemaakt mogen worden.

Omdat marketingactiviteiten doorgaans uitgevoerd kunnen worden op basis van groepskenmerken, is het CBP er niet van overtuigd dat het hier noodzakelijk is om tot personen herleidbare gegevens te verwerken. Waar de noodzaak van een gegevensverwerking voor het doel marketing niet aangetoond kan worden, blijft als grondslag voor verwerking alleen toestemming over. Marketing op basis van te gedetailleerde gegevens over reisgedrag brengt voor degenen die voor een dergelijk gegevensgebruik geen toestemming hebben verleend, het risico mee van een al te persoonsgerichte benade ring of van onfaire behandeling.

## HET ONDERZOEK

### De onderzoeksvragen

De vragen, die zijn onderverdeeld in clusters, hebben betrekking op verwerkingen van persoonsgegevens in het kader van de OV-chipkaart. In cluster I worden vragen gesteld over de uitgangspunten van de verwerkingen, zowel waar het gaat om de uitgifte van de kaart als om het gebruik van de kaart. Daarna wordt in de clusters II, III en IV ingegaan op enige specifieke aspecten van de verwerkingen. Bij het stellen van de vragen is aansluiting gezocht bij de in de Wbp gehanteerde terminologie.

#### Werkwijze

Het CBP heeft bij brief van 1 februari 2007 GVB op de hoogte gesteld van het voornemen een onderzoek te starten. Van dit voornemen is tevens de verantwoordelijk wethouder van de gemeente Amsterdam voor GVB op de hoogte gebracht. De gemeente Amsterdam is enig aandeelhouder van GVB.

Op 9 februari 2007 heeft GVB een schriftelijke bevestiging van de aankondiging van het onderzoek aan het CBP gestuurd.

#### Eerste vragenronde

Op 28 februari 2007 heeft het CBP vragen over de OV-chipkaart aan GVB verzonden. GVB heeft, bij brief van 23 maart 2007, uitstel voor de beantwoording gevraagd. Het CBP heeft op 26 maart uitstel verleend tot 4 april 2007. Op 4 april 2007 heeft GVB de antwoorden, inclusief acht bijlagen, aan het CBP gezonden.

#### Tweede vragenronde

Om tot een nauwkeuriger vaststelling van de feiten te kunnen komen, heeft het CBP bij brief van 3 mei 2007 nadere vragen aan GVB gesteld. Om interpretatieverschillen te voorkomen heeft GVB op 8 mei 2007 aan het CBP gevraagd om een toelichting op en verduidelijking van de vragen.

#### Mondelinge toelichting vragen

Op 15 mei 2007 heeft het CBP een delegatie van GVB ontvangen en een toelichting op de gestelde vragen gegeven.


Per email van 29 mei 2007 en bij brief van 7 juni 2007 heeft GVB de gestelde vragen beantwoord.

#### Bezoek aan GVB

Op 14 juni 2007 heeft het CBP een bezoek gebracht aan GVB. Aldaar zijn door het CBP, ter verheldering en bevestiging van de door GVB gegeven antwoorden, nadere vragen gesteld. Deze vragen zijn ter plekke aan GVB overhandigd en besproken. Twee vragen staan nog ter beantwoording open. GVB zal de antwoorden zo spoedig mogelijk aan het CBP doen toekomen. Bij brief van 28 juni 2007 heeft het CBP de antwoorden op deze vragen ontvangen.

#### Voorlopige bevindingen

Artikel 60, tweede lid, Wbp schrijft voor dat het CBP zijn voorlopige bevindingen ter kennis brengt van de verantwoordelijke die bij het onderzoek is betrokken, en hem in



de gelegenheid stelt zijn zienswijze daarop te geven.

Op 19 juli 2007 heeft het CBP de voorlopige bevindingen aan GVB toegezonden en GVB in de gelegenheid gesteld op deze bevindingen te reageren.

Bij brief van 30 augustus 2007 (inclusief bijlagen) heeft GVB op de voorlopige bevindingen gereageerd.

#### Rapportage

Dit rapport beschrijft de definitieve bevindingen van het CBP-onderzoek. Deze zijn op 13 december 2007 vastgesteld. In deze bevindingen is een aantal op- en aanmerkingen van GVB naar aanleiding van de voorlopige bevindingen verwerkt.

## HET NORMENKADER

Het normenkader van dit onderzoek wordt gevormd door:

- de Wbp;
- het Burgerlijk Wetboek;
- de Wet personenvervoer 2000;
- de Algemene wet inzake rijksbelastingen en overige belastingwetgeving in het kader van de bewaartermijnen.

Het visiedocument van het CBP 'Privacy en de OV-chipkaart' van 16 november 2005 (opgenomen in Bijlage 1), waarin is aangegeven welke aspecten in het bijzonder de aandacht van het CBP hebben, is richtinggevend. In het visiedocument heeft het CBP zijn standpunten vastgelegd, onder meer met betrekking tot het gebruik van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden.

## **BEVOEGDHEID CBP**

### **1 De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)**

Artikel 51, eerste lid, Wbp bepaalt dat het CBP toeziet op de verwerking van persoonsgegevens overeenkomstig het bij of krachtens de wet bepaalde.

Ingevolge artikel 60, eerste lid, Wbp is het CBP bevoegd om ambtshalve een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop ten aanzien van de verwerkingen van persoonsgegevens toepassing wordt gegeven aan het bepaalde bij of krachtens de wet.

### **2 Algemene wet bestuursrecht (Awb)**

Op grond van artikel 5:16 Awb is een toezichthouder, in dit geval het CBP, bevoegd om inlichtingen te vorderen.

Artikel 5: 20 Awb bepaalt dat een ieder verplicht is aan een toezichthouder binnen de door hem gestelde redelijke termijn alle medewerking te verlenen die deze redelijkerwijs kan vorderen bij de uitoefening van zijn bevoegdheden.



COLOFON

**OV-chipkaart**

*Verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de OV-chipkaart bij het GVB te Amsterdam*

College bescherming persoonsgegevens,  
Den Haag, december 2007.  
z 2007-00096

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het College bescherming persoonsgegevens.

Het College bescherming persoonsgegevens (CBP) publiceert in zijn serie rapporten resultaten van onderzoek naar de stand van zaken bij bescherming van persoonsgegevens in organisaties en sectoren.

De rapporten zijn gebaseerd op onderzoeken uitgevoerd door, of in opdracht van het CBP. Door publicatie van deze rapporten vraagt het CBP aandacht voor feiten die de persoonlijke levenssfeer van de burger raken. Het CBP wil hiermee bewustwording en naleving van de normen voor de bescherming van persoonsgegevens bevorderen.



Postbus 93374  
2509 AJ Den Haag  
E-MAIL [info@cbpweb.nl](mailto:info@cbpweb.nl)

[www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl)

