

AAN Koninklijke KPN NV  
Regelgeving

DATUM 6 april 2004

ONS KENMERK z2003-1178

CONTACTPERSOON

UW BRIEF VAN 11 februari 2004

UW KENMERK R/04/U/00037

ONDERWERP 'Geheime nummers'; opheffen onrechtmatigheid

Naar aanleiding van uw brief van 11 februari jl. bericht ik u als volgt. Bij brief van 25 augustus 2003 heeft het CBP KPN de bevindingen meegedeeld van het gezamenlijke onderzoek door het CBP en OPTA, naar het beschikbaar stellen van adresgegevens van abonnees met een geheim nummer aan derden voor direct marketing. Het CBP heeft toen onder meer het volgende geconcludeerd.

KPN stelt sinds geruime tijd de adresgegevens van abonnees met een geheim nummer aan derden beschikbaar voor direct marketing doeleinden. Naar het oordeel van het CBP kan de verstrekking van deze gegevens slechts verenigbaar worden geacht met het doel waarvoor ze zijn verkregen indien tegenover abonnees wordt voorzien in passende waarborgen zoals bedoeld in artikel 9, tweede lid onder e WBP, met name bestaande uit het geven van actieve en duidelijke voorlichting en het bieden van een eenvoudige en kosteloze bezwaarmogelijkheid. Door dit na te laten overtreedt KPN artikel 9 van de WBP.

### **Verloop procedure**

In juli 2002 zijn het CBP en de OPTA het onderzoek gestart naar aanleiding van klachten en verzoeken om informatie. Het CBP verzocht KPN na afronding van het onderzoek op 25 augustus 2003 om binnen vier weken te laten weten op welke wijze en binnen welke termijn zij de geconstateerde onrechtmatigheid zal opheffen.

Bij brief van 19 september 2003 verzocht u om een verlenging van de reactietermijn tot 1 december 2003 in verband met onderbrenging van eventuele voorlichting en acties op het onderhavige terrein in de algemene communicatie die KPN beoogde te ontwikkelen als gevolg van de wijzigingen in de Telecommunicatiewet. Bij brief van 22 oktober 2003 heeft het CBP KPN tot 1 december 2003 gelegenheid gegeven de gevraagde informatie te verstrekken.

In uw brief van 28 november 2003 heeft u het CBP in kennis gesteld van het voornemen van KPN te komen tot nieuw beleid met betrekking tot het verstrekken van NAW-gegevens van klanten met een telefoonnummer met beperkte bekendheid. In zijn reactie van 8 januari jl. heeft het CBP er op gewezen dat als gevolg van onduidelijkheid over de realisering van het voornemen van KPN de geconstateerde overtredingen van de WBP ook na augustus 2003 voortduren, zonder dat door KPN voldoende waarborgen zijn gesteld ten behoeve van de abonnees met een geheim telefoonnummer. Bij die gelegenheid heeft het CBP uitgaande van het nieuwe beleid aan KPN een aantal opties voorgelegd. Het CBP heeft KPN toen ook meegedeeld te overwegen om tot bestuursdwang over te gaan als geen adequate reactie zou volgen. Na afloop van een termijn van

vier weken zou het CBP aan zijn standpunt in deze bekendheid geven aan het publiek. Op 15 januari 2004 vond in ander verband een gesprek plaats tussen KPN en CBP, waarbij van de zijde van KPN werd aangekondigd dat een ander voorstel schriftelijk zou worden uitgewerkt. Uw brief van 11 februari is daarvan kennelijk de uitkomst.

### **Beoordeling CBP**

Bij de beoordeling van het thans liggende voorstel van KPN maakt het CBP, net als in zijn brief van 25 augustus 2003, onderscheid tussen het geven van actieve en duidelijke voorlichting en het bieden van een eenvoudige en kosteloze bezwaarmogelijkheid.

### Voorlichting

De voorlichting dient tot doel te hebben dat abonnees die een geheim nummer hebben of nemen zich bewust zijn van het feit dat KPN hun adresgegevens beschikbaar kan stellen voor direct marketing doeleinden, en van het feit dat en de manier waarop zij hiertegen bezwaar kunnen maken.

Het CBP constateert dat KPN thans voornemens is deze groep actief per brief te benaderen en daarbij duidelijk te informeren over het feit dat KPN hun gegevens beschikbaar stelt, over het feit dat ze daartegen bezwaar kunnen maken alsmede over de wijze waarop zij bezwaar kunnen maken. Het voorstel van KPN komt in zover tegemoet aan het oordeel van het CBP met betrekking tot de te geven voorlichting aan bestaande abonnees met een geheim nummer.

Het voorstel van KPN gaat evenwel niet in op de te geven voorlichting aan bestaande abonnees die van een niet-geheim naar een geheim nummer gaan en nieuwe abonnees die voor een geheim nummer kiezen. Het voorstel van KPN schiet in dat opzicht eenvoudig tekort.

### Bezwaarmogelijkheden

De invulling van het recht van abonnees –in het bijzonder, maar niet uitsluitend die met een geheim nummer- om bezwaar te maken tegen het beschikbaar stellen van hun gegevens voor direct marketing dient tot doel te hebben dat abonnees op eenvoudige en kosteloze wijze dit recht kunnen uitoefenen.

In zijn brief van 25 augustus 2003 heeft het CBP aangegeven hoe KPN dat zou kunnen bereiken, namelijk door –in ieder geval- bestaande abonnees met een geheim nummer een antwoordkaart toe te zenden die zij slechts behoeven te ondertekenen en aan een antwoordnummer van KPN terug te zenden, en door- in ieder geval- bestaande abonnees die van een niet geheim naar een geheim nummer gaan en nieuwe abonnees die voor een geheim nummer kiezen de mogelijkheid te bieden om door het aankruisen van een keuze-optie op het aanvraagformulier bezwaar te maken.

Door KPN is nu voorgesteld KPN-abonnees met een telefoonnummer met beperkte bekendheid vóór 1 april 2004 een brief te zenden, met voor wat de bezwaarmogelijkheden betreft de volgende tekst:

*“Wilt u niet dat uw naam- en adresgegevens voor direct marketingdoeleinden worden gebruikt? Meldt u dan aan bij ‘Infofilter’ op de website: [www.infofilter.nl](http://www.infofilter.nl) of stuur een bericht naar Infofilter, Postbus 666, 1000 AR Amsterdam. Ook kunt u het verzoek om uw gegevens niet voor direct marketingdoeleinden in te zetten sturen naar KPN, Postbus 2547, 2500 GM Utrecht of door middel van een e-mail aan [kpn.com](mailto:kpn.com), t.a.v. de Servicedesk CKR.”*

Naar de opvatting van het CBP schieten de aldus aan te bieden bezwaarmogelijkheden tekort, en wel in de volgende opzichten:

Bestaande abonnees met een geheim nummer kunnen niet op eenvoudige en kosteloze wijze hun recht uitoefenen bezwaar te maken tegen het beschikbaar stellen van hun gegevens voor direct marketing. In voorkomende gevallen dient de abonnee zelf zijn bezwaren te verwoorden terwijl niet is voorzien in een kosteloze terugzending. De aan te bieden mogelijkheden middels een aan KPN te zenden e-mail en overigens ook per internet acht het CBP ook in zoverre niet eenvoudig, nu KPN de betreffende abonnees zelf schriftelijk per post benadert. Bovendien kan KPN er niet van uitgaan dat iedere abonnee met een geheim nummer beschikt over elektronische communicatiemiddelen.

De informatie die KPN voornemens is te geven over de mogelijkheid bezwaar te maken tegen het beschikbaar stellen van adresgegevens voor marketingdoeleinden via Infofilter acht het CBP zelfs misleidend. Wie bezwaar maakt bij Infofilter kan daarmee niet voorkomen dat KPN zijn adresgegevens aan derden verstrekt, maar slechts dat derden de verkregen gegevens niet voor direct marketingdoeleinden gebruiken. De door KPN te verstrekken informatie moet primair zijn gericht op het recht van abonnees om bezwaar te maken tegen het beschikbaar stellen van hun gegevens voor direct marketing door KPN. Het staat KPN vrij om nog te wijzen op de aanvullende werking van Infofilter.

Het voorstel van KPN geeft ten slotte geen invulling aan de wijze waarop het recht om bezwaar te maken kan worden uitgeoefend door bestaande abonnees die van een niet geheim naar een geheim nummer gaan en nieuwe abonnees die voor een geheim nummer kiezen. Het CBP heeft in zijn brief van 25 augustus 2003 aanbevolen de mogelijkheid te bieden om door het aankruisen van een keuze-optie op het aanvraagformulier bezwaar te maken. Door KPN is daaraan geen gevolg gegeven en evenmin een andere werkwijze voorgesteld.

### **Conclusie**

Het CBP is van oordeel dat uw voorstel in zekere zin tegemoet komt aan haar oordeel van 25 augustus 2003, althans waar het de voorlichting gericht op bestaande abonnees betreft. In andere opzichten, met name waar het de procedure voor het aanvragen van een geheim nummer door nieuwe dan wel bestaande abonnees alsmede ook waar het de door KPN te bieden bezwaarmogelijkheden betreft schiet het voorstel van KPN eenvoudig tekort. Wat daarvan ook de achtergrond mag zijn, het vertrouwen van de KPN abonnee wordt door deze handelwijze als uitkomst van een bijzonder langdurig proces wel zeer op de proef gesteld.

### **Handhavingsoverwegingen**

Overtredingen van de WBP als de onderhavige geven in beginsel aanleiding tot handhavend optreden van het bevoegde bestuursorgaan. Het CBP merkt op dat de geconstateerde overtreding van de WBP ook na augustus 2003 voortduurt, zonder dat door KPN is voorzien in passende waarborgen. Er zijn geen bijzondere omstandigheden die aanleiding vormen om van handhavend optreden af te zien. In zijn brief van 8 januari jl. heeft het CBP KPN er op gewezen dat de inwerkingtreding van de Telecommunicatiewet een verder uitstel in deze niet meer kan rechtvaardigen.

Het CBP stelt KPN bij deze in de gelegenheid om binnen drie weken met concrete voorstellen te komen voor de ontbrekende punten. Bij het uitblijven van een adequate reactie van KPN binnen de gestelde termijn overweegt het CBP tot bestuursdwang over te gaan. Het CBP ziet uw schriftelijke reactie graag binnen drie weken tegemoet.

Ter informatie kan ik u overigens mededelen dat het CBP volgende week de volgende mededeling via haar elektronische nieuwsbrief alsmede haar website zal doen uitgaan:

*“KPN stelt sinds geruime tijd de adresgegevens van abonnees met een geheim telefoonnummer aan derden beschikbaar voor direct marketing doeleinden. In juli 2002 hebben het CBP en de OPTA daarnaar een onderzoek ingesteld. Het CBP kwam in augustus 2003 tot de conclusie dat KPN artikel 9 van de Wet bescherming persoonsgegevens overtreedt door niet te voorzien in passende waarborgen, met name bestaande uit het geven van actieve en duidelijke voorlichting en het bieden van een eenvoudige en kosteloze bezwaarmogelijkheid. Het CBP heeft KPN in augustus 2003 verzocht binnen vier weken te laten weten op welke wijze en binnen welke termijn zij de geconstateerde onrechtmatigheid zal opheffen. KPN verzocht vervolgens om uitstel, dat door het CBP is verleend tot 1 december 2003. Eind november kondigde KPN aan te willen komen tot nieuw beleid. Het CBP heeft vervolgens aangedrongen op concretisering daarvan. Van de zijde van KPN werd daarop in februari een ander voorstel gedaan. Naar het oordeel van het CBP schiet dat voorstel eenvoudig tekort in het bieden van voldoende passende waarborgen. Het CBP heeft KPN in de gelegenheid gesteld binnen drie weken alsnog met concrete voorstellen te komen voor de ontbrekende punten. Bij het uitblijven van een adequaat voorstel van KPN binnen de gestelde termijn overweegt het CBP tot bestuursdwang over te gaan.”*

Hoogachtend,

drs. J.W. Broekema  
Collegelid