

Member of



DJ ACADEMY SERIES DATA PROTECTION

GDPR use case: direct marketing



Inleiding

1. GDPR, de fundamenteen uitgelicht voor de ondernemer (14/7)
2. GDPR, complexe verplichtingen pragmatisch vertaald (28/7)
3. **GDPR use case: direct marketing** (11/8)
4. GDPR use case: personeelsbeleid (25/8)

Sprekers:



Kris Seyen, Partner



Duygu Öztürk, CIPP/E



Larissa De Keyser, CIPT

INTRODUCTIE



Introductie

Algemene beschouwingen:

- Direct marketing = één van de speerpunten **Strategisch plan 2020-2025** GBA;
- B2C en B2B;
- Wilde marketingideeën? Nice, maar doe het op een correcte manier rekening houdend met gegevensbeschermingsregels.

Ruime betekenis (!) :

- Ruimer dan (potentiële) 'klanten';
- Ruimer dan commerciële doeleinden.

“DIRECT MARKETING”

Uitleg van het begrip

“Direct marketing”

Definitie?

- Niet gedefinieerd in de GDPR (wel specifieke regels);
- Niet gedefinieerd op Europees niveau.

- Aanbeveling nr. 01/2020, GBA

Elke communicatie, in welke vorm dan ook, gevraagd of ongevraagd,

afkomstig van een organisatie of persoon

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

geadresseerd door een organisatie of persoon die handelt in een commerciële of niet-commerciële context,

die rechtstreeks gericht is aan een of meer natuurlijke personen in een privé- of professionele context

en die de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengt.

“Direct marketing”

Samengevat:

1) communicatie om iets te ‘promoten’:

- Goederen of diensten;
- Ideeën;
- Een persoon of organisatie (bv. imago).

2) Niet *per se* boodschap met commercieel/lucratief doel;

3) “Gerichte” communicatie = verwerking van ‘persoonsgegevens’.

GEEN direct marketing:

- overheidsinstanties die iets promoten mbt wettelijke verplichtingen of openbare dienstverleningstaken;
- Marktonderzoek, peilingen of tevredenheidsenquêtes, op voorwaarde dat de communicatie uitsluitend voor dat doel geschiedt;
- Strikt persoonlijke of huishoudelijke activiteiten.

Oefening: Direct marketing of niet? (1)

Voorbeeld 1

- *Een dansschool, genaamd 'vzw Pivot', informeert haar leden via een flyer in de brievenbus, over een danswedstrijd die ze organiseert.*

Voorbeeld 2

- *Dansschool 'vzw Pivot' deelt papieren flyers uit op de Gentse feesten aan random voorbijgangers.*

Voorbeeld 3

- *Dansschool 'vzw Pivot' laat haar leden van deur tot deur gaan in de gemeente en in omliggende gemeenten om wafels te verkopen.*

Oefening: Direct marketing of niet? (2)

Voorbeeld 4

- *Dansschool 'vzw Pivot' stuur haar leden naar huizen die ook wafels hebben gekocht vorig jaar.*

Voorbeeld 5

- *Willy, een bezoeker die surft op de online webshop van Zahara, krijgt een pop-up van de webshop met suggesties van artikelen, gebaseerd op de interesses van Willy.*

Voorbeeld 6

- *De uitgeverij "PubliCatch" haalt een deel van haar inkomsten uit advertenties die ze plaatst op haar website voor theater, opera alsook literaire en kunstexposities. De advertenties die geplaatst worden, verschijnen voor alle websitebezoekers op dezelfde wijze.*

Oefening: Direct marketing of niet? (3)

Voorbeeld 7

- *De overheid voert in het kader van de Covid-19 problematiek vaccinatiedcampagnes voor de volksgezondheid en bezorgt een flyer in de brievenbus van kwetsbare personen met de leuze: "Bescherm jezelf en je naasten met het Pfizer-vaccin."*

Voorbeeld 8

- *Een potentiële klant verzoekt via het formulier op jouw website om meer informatie te krijgen over een bepaalde dienst die je aanbiedt. Vervolgens verstuur je de gevraagde informatie naar het opgegeven e-mailadres.*

HOE MAG JE AAN DIRECT MARKETING DOEN?

De regels en aspecten *to keep in mind*

De regels en aspecten *to keep in mind*

Overzicht in 7 stappen !

Bepaal concrete verwerkingsdoeleinden.

Bepaal concrete verwerkingen.

Bepaal de data die nodig zijn om doeleinden te bereiken (principe van gegevensminimalisatie).

Bepaal een geldige rechtsgrond.

Respecteer en faciliteer het recht van bezwaar.

Hou verwerkingsregister *up to date*.

Due diligence, VWO, joint-controllership agreement

STAP 1. BEPAAAL DE CONCRETE VERWERKINGSDOELEINDEN



Bepaal de concrete verwerkingsdoeleinden (1)

Maatstaf voor:

- Proportionaliteit/toelaatbaarheid van de beoogde verwerkingen;
- Bepalen van geschikte rechtsgrond.

Voldoende specifiek (≠ “voor direct marketing doeleinden”)

Voorbeelden specifieke verwerkingsdoeleinden inzake direct marketing:

- Klanten op de hoogte houden van verschillende acties;
- Een profiel van mijn klanten opstellen;
- Nieuwe klanten, abonnees of leden werven;
- Imago van de organisatie promoten bij het grote publiek;
- Klanten of prospects uitnodigen voor evenementen ter promotie van de organisatie;
- Enz.

Bepaal de concrete verwerkingsdoeleinden (2)

Beschrijf ze in verwerkingsregister

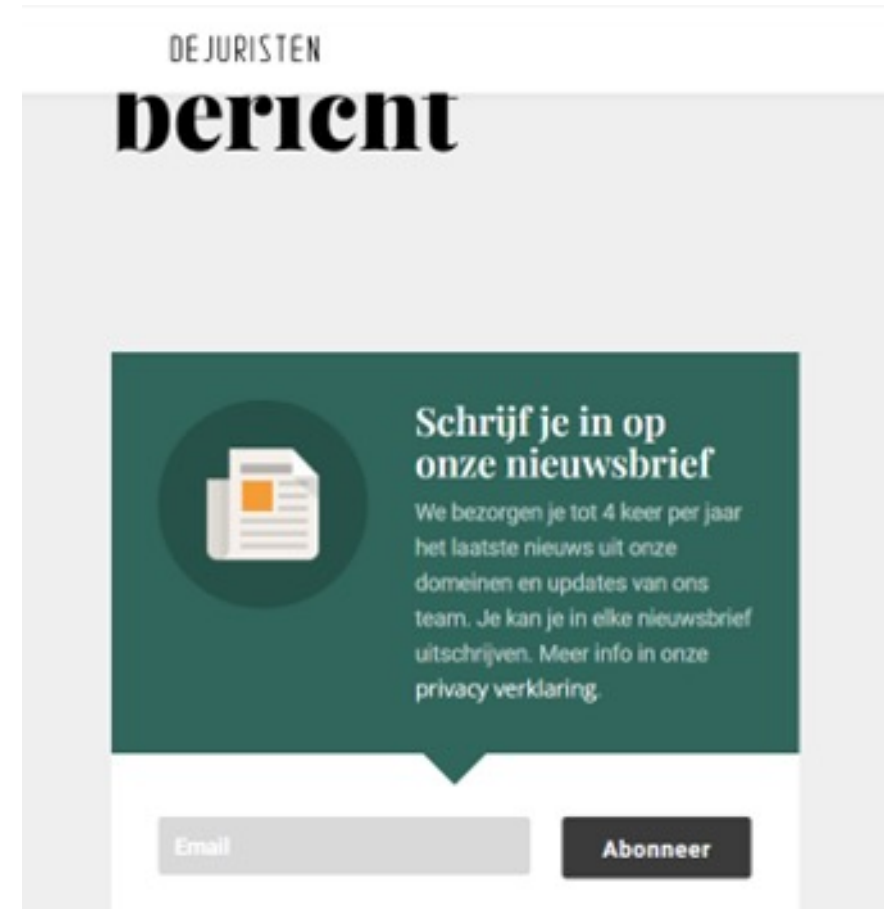
Transparantieplichting tegenover betrokkenen (bv. privacyverklaring)

Mate van detail transparantieplichting, hangt af van:

- Type marketing communicatie (e-mail, post, sms, telefoon, enz.);
- Frequentie (maandelijks, wekelijks, maximum 1x per jaar, enz.);
- Inhoud (promotie van een product, een dienst, nieuwsbrief, kortingsbonnen, uitnodigingen evenementen);
- Complexiteit van de verwerking (profiling?).

Voorbeeld beschrijving verwerkingsdoeleinde (transparantieplicht)

- Informatieverplichtingen niet enkel via privacyverklaring op website
- Geïnformeerde toestemming (inschrijving nieuwsbrief) vereist beschrijving doeleinde
- Betrokkene moet weten wat te verwachten:
 - ✓ *Type marketing: per e-mail*
 - ✓ *Frequentie: tot 4x per jaar*
 - ✓ *Inhoud: nieuwsbrief over domeinen en updates van het deJuristen team*
 - ✓ *Verdere informatieverplichtingen (!) in tweede laag (actieve hyperlink).*



Welke verwerkingsdoeleinden?

Reële en bestaande doeleinden

Potentiële doeleinden die
realistisch zijn in de nabije
toekomst, gelet op uw huidige
activiteit

Puur potentiële doeleinden
("handig misschien voor de
toekomst")

STAP 2. BEPAAL CONCRETE VERWERKINGEN



Bepaal de concrete verwerkingen (1)

Welke verwerkingen nodig om verwerkingsdoeleinden te bereiken?

Voorbeelden specifieke verwerking:

Vb. 1

- Verwerkingsdoeleinde:

“Uitnodigingen versturen naar klanten voor evenementen ter promotie van de organisatie.”

- **Verwerkingsactiviteit:**

“Klanten per post een brief opsturen.”

Voorbeelden specifieke verwerking:

Vb. 2

- Verwerkingsdoeleinde:

“Suggesties doen aan huidige klanten op de webshop van artikelen waar ze mogelijks in geïnteresseerd zijn.”

- **Verwerkingsactiviteit:**

“Een profiel opstellen van klanten, door verschillende gegevens over hen te combineren (geslacht, leeftijd, eerdere aankopen, bekeken artikelen).”

Bepaal de concrete verwerkingen (2)

“Profiling” :

- Een soort ‘verwerking’
- Vaak gebruikt voor direct marketing doeleinden
 - Bv. gepersonaliseerde suggesties bieden aan klanten
 - Bv. gepersonaliseerde advertenties op websites

- GDPR regels van toepassing
 - Bv. transparantieverplichtingen tegenover betrokkenen
 - weten dat ze aan profiling worden onderworpen, op welke manier ze geprofileerd worden en waarom
- Profiling met **geautomatiseerde besluitvorming zónder tussenkomst van een natuurlijke persoon die nadelig** is voor betrokkenen
 - GDPR is strenger!
 - uitdrukkelijke toestemming betrokkene
 - recht op verzet tegen geautomatiseerde beslissing

STAP 3. BEPAAL NOODZAKELIJKE DATA

Principe van gegevensminimalisatie

Bepaal de noodzakelijke data

- Bepaal welke (persoons)gegevens werkelijk nodig zijn om het specifieke direct marketing doeleinde te bereiken;
- Overbodige gegevens mag je niet verzamelen/opvragen/verwerken ('**principe van gegevensminimalisatie**')

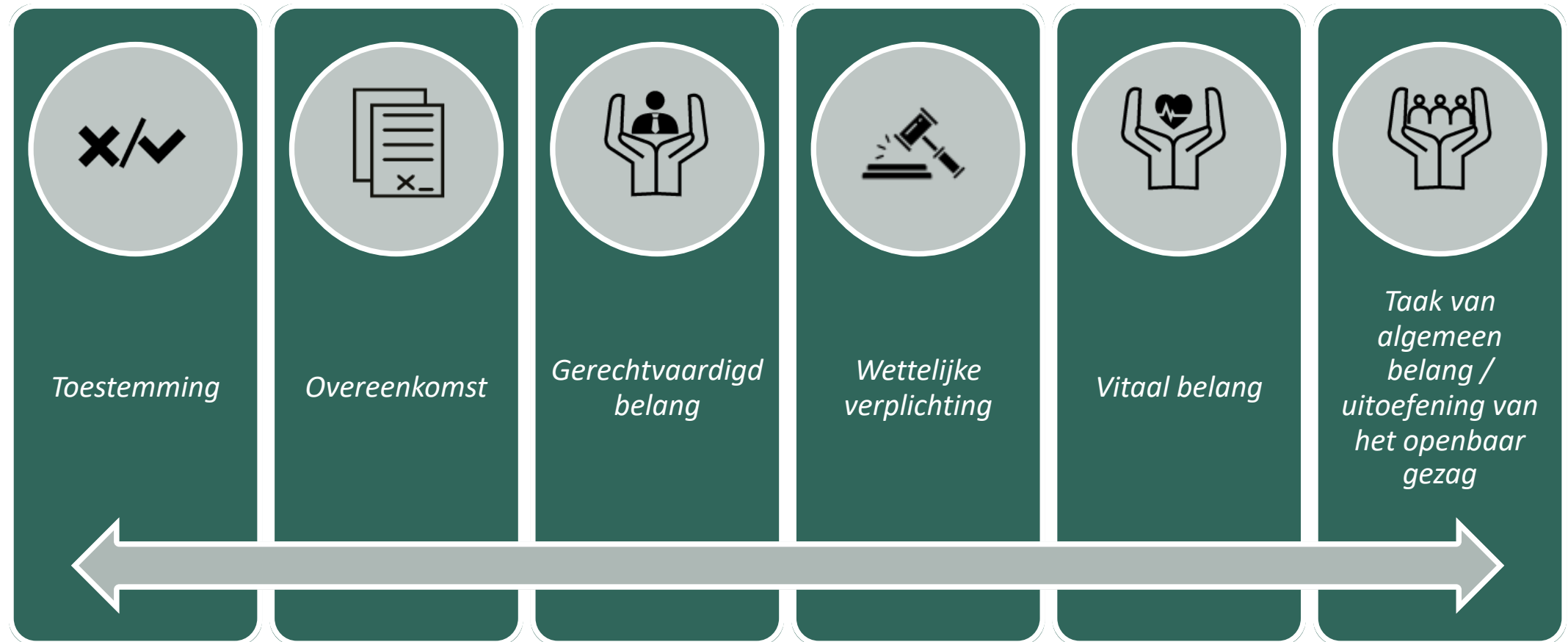
Voorbeeld:

Stel:

- Verwerkingsdoel:
“versturen van nieuwsbrieven naar klanten”
 - **Noodzakelijke data:** E-mailadres (eventueel: voornaam en familienaam)
 - **Overbodige data:** bv. Telefoonnummer

STAP 4. BEPAAL GELDIGE RECHTSGROND

Rechtsgronden/Verwerkingsgronden



Bepaal geldige rechtsgrond (1)

Hoe bepalen?

- Eerst **toepasselijke wetgeving** nagaan:
→verplicht gebruik specifieke rechtsgrond?
- **e-Privacy Richtlijn (2002/58/EG)**
 - Toepassingsgebied?
Elektronische communicatie!

→ bv. direct marketing via e-mail, social media kanalen, gepersonaliseerde advertenties op websites (cookies), enz.

Rechtsgrond volgens e-Privacy richtlijn?

- Algemene regel: Toestemming betrokkene vereist;
- Uitzondering: Gerechtvaardigd belang toegelaten ipv toestemming:
 - 1) DM gericht aan **bestaande** klanten of abonnees; **en**
 - 2) DM van **soortgelijke producten of diensten**.

Voorbeelden (elektronische communicatie)

Welke rechtsgrond?

- Klanten die bij een organisatie het afgelopen jaar enveloppen hebben gekocht (*GBA: binnen de 2 jaar is aanvaardbaar*), kan de organisatie via e-mail reclame of korting sturen van briefpapier o.b.v. een gerechtvaardigd belang.
- Elektrowinkel wil klanten die het afgelopen jaar een koelkast hebben gekocht, reclame sturen van:
 - Televisies?
 - Diepvriezers?
 - Koffiemachines?

Voorbeelden (elektronische communicatie)

Welke rechtsgrond?

- Klanten die bij een organisatie het afgelopen jaar enveloppen hebben gekocht (*GBA: binnen de 2 jaar is aanvaardbaar*), kan de organisatie via e-mail reclame of korting sturen van briefpapier o.b.v. een gerechtvaardigd belang.
- Elektrowinkel wil klanten die het afgelopen jaar een koelkast hebben gekocht, reclame sturen van:
 - Televisies? **Geen soortgelijke producten, kan NIET o.b.v. gerechtvaardigd belang. Toestemming nodig!**
 - Diepvriezers?
 - Koffiemachines?

Voorbeelden (elektronische communicatie)

Welke rechtsgrond?

- Klanten die bij een organisatie het afgelopen jaar enveloppen hebben gekocht (*GBA: binnen de 2 jaar is aanvaardbaar*), kan de organisatie via e-mail reclame of korting sturen van briefpapier o.b.v. een gerechtvaardigd belang.
- Elektrowinkel wil klanten die het afgelopen jaar een koelkast hebben gekocht, reclame sturen van:
 - Televisies? **Geen soortgelijke producten, kan NIET o.b.v. gerechtvaardigd belang. Toestemming nodig!**
 - Diepvriezers? Soortgelijke producten, kan o.b.v. gerechtvaardigd belang.
 - Koffiemachines?

Voorbeelden (elektronische communicatie)

Welke rechtsgrond?

- Klanten die bij een organisatie het afgelopen jaar enveloppen hebben gekocht (*GBA: binnen de 2 jaar is aanvaardbaar*), kan de organisatie via e-mail reclame of korting sturen van briefpapier o.b.v. een gerechtvaardigd belang.
- Elektrowinkel wil klanten die het afgelopen jaar een koelkast hebben gekocht, reclame sturen van:
 - Televisies? **Geen soortgelijke producten, kan NIET o.b.v. gerechtvaardigd belang. Toestemming nodig!**
 - Diepvriezen? Soortgelijke producten, kan o.b.v. gerechtvaardigd belang.
 - Koffiemachines? **Sorry 😞, strikt gezien géén soortgelijke producten.**

Voorbeelden (elektronische communicatie)

MAAR, er zijn vele grijze zones

- How to deal?

2 opties:

1) *Better safe than sorry:*

→ vraag toestemming!

2) Neem een (berekend) risico:

→ waag het op een gerechtvaardigd belang.

Bepaal geldige rechtsgrond (2)

Hoe bepalen?

- Welke rechtsgrond voor DM, indien:
 - geen elektronische communicatie; en
 - geen andere wettelijk vereiste rechtsgrond?
- Lijstje van verwerkingsgronden! ----->



Overeenkomst



*Wettelijke
verplichting*



Vitale belangen



*Taak van
algemeen belang*



*Gerechtvaardigd
belang*

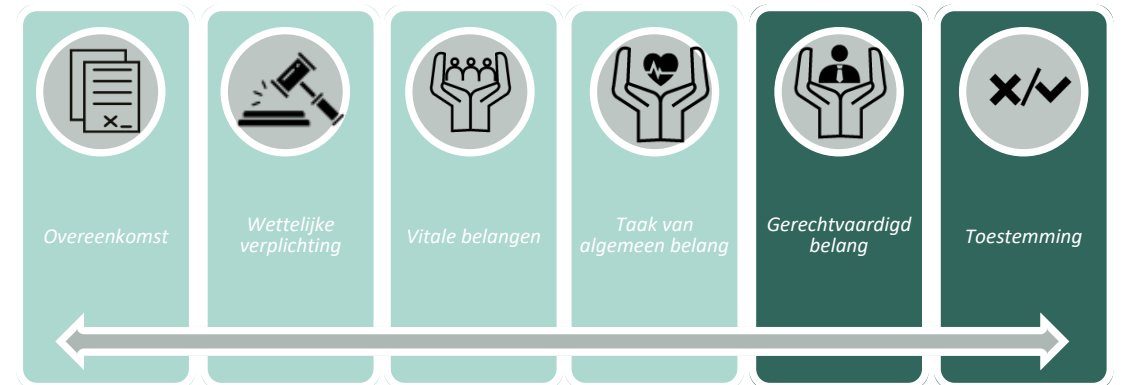


Toestemming

Bepaal geldige rechtsgrond (2)

Hoe bepalen?

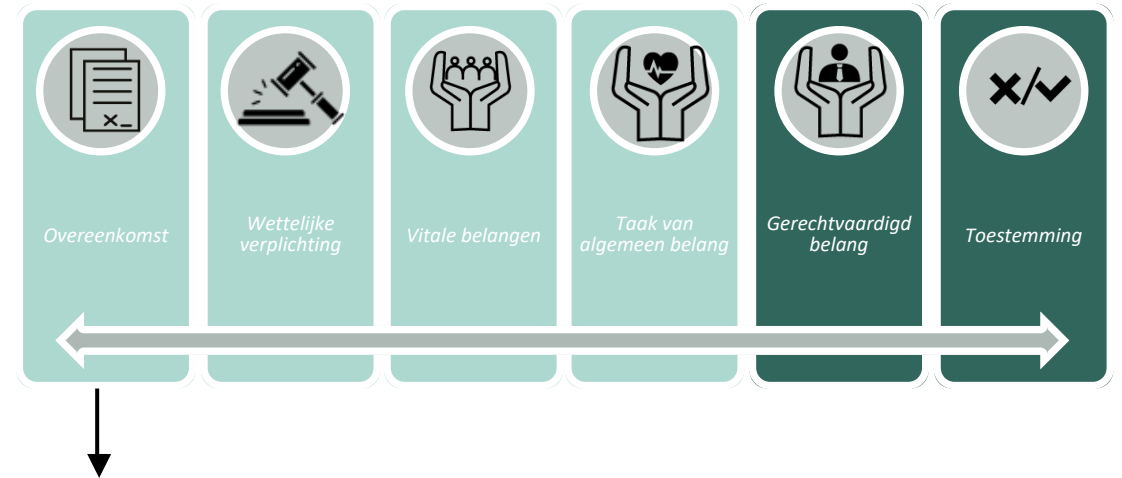
- Welke rechtsgrond voor DM, indien:
 - geen elektronische communicatie; en
 - geen andere wettelijk vereiste rechtsgrond?
- Lijstje van verwerkingsgronden! ----->



Bepaal geldige rechtsgrond (2)

Hoe bepalen?

- Welke rechtsgrond voor DM, indien:
 - geen elektronische communicatie; en
 - geen andere wettelijk vereiste rechtsgrond?
- Lijstje van verwerkingsgronden! ----->



Voorwaarden:

- “*strikt noodzakelijk voor*”:
 - Uitvoering overeenkomst; óf
 - Voorafgaande stappen om tot overeenkomst te komen waar betrokkene om heeft gevraagd.
- Aard van de overeenkomst
→ geen kunstmatige toevoegingen !

Gerechtvaardigd belang?





Gerechtvaardigd
belang

3 toetsen:

- 1. Gerechtvaardigd 'belang'?**
Direct marketing = OK
- 2. Noodzakelijkheidstoets**
Minder vergaande verwerking mogelijk?
- 3. Belangenafweging**
Uw belang moet doorwegen op privacybelang betrokkene
Waar moet je naar kijken?:
 - Binnen redelijke verwachtingen betrokkene
 - Aanvullende waarborgen

'Binnen redelijke verwachtingen betrokkene' ?

- DM gericht aan bestaande of zeer recente klanten 
- DM gericht aan prospects 

'Aanvullende waarborgen' ?

- Gegevensminimalisatie;
- Absolute transparantie;
- Recht van bezwaar betrokkenen respecteren en faciliteren.



Geen gerechtvaardigd belang mogelijk bij verwerking 'gevoelige gegevens' (slechts 1 zeer specifieke uitzondering op)

Toestemming?



Toestemming

Slechts geldig indien:

- **Vrij**
EN
- **Specifiek**
EN
- **Geïnformeerd**
EN
- **Ondubbelzinnig**



- Betrokkene heeft recht om ten allen tijde toestemming in te trekken
- Zorg voor goede technische implementatie! (verlenen + intrekken)

STAP 5. RECHT VAN BEZWAAR



Recht van bezwaar (1)

3 gevallen:

- i. Verwerking gebaseerd op gerechtvaardigd belang;
- ii. Verwerking gebaseerd op 'noodzakelijk in de uitoefening van een taak i/h algemeen belang';
- iii. Verwerking voor **direct marketing doeleinden**, ongeacht de rechtsgrond.

Voorwaardelijk

- Belangenafweging
- Controller kan '*overrulen*' bij dwingende gerechtvaardigde redenen
 - Intern documenteren
 - Medelen aan betrokkene

Onvoorwaardelijk (!)

- Onmiddellijk stopzetten van élke verwerking van persoonsgegevens betrokkene voor direct marketing doeleinden
 - Stoppen = Effectief gegevens verwijderen uit uw database.
 - Tenzij: keuze en opdeling effectief mogelijk gemaakt

Voorbeeld

Stel: Je verwerkt gegevens van betrokkene voor meerdere DM doeleinden

- **Verwerking van gegevens om profiel op te stellen van de persoon;**
- **Verzenden van de maandelijkse nieuwsbrief via e-mail.**

Betrokkene oefent recht van bezwaar uit. Wat nu?

- Algemene regel:

Stoppen met beide DM verwerkingen.

- Uitzondering:

TENZIJ je werkelijk de betrokkene toestaat een keuze te maken tegen welke DM verwerking ze bezwaar willen maken.

MAAR moet mogelijk zijn in uw interne systemen!

Recht van bezwaar (2)

Hoe faciliteren?

- Duidelijk kenbaar maken
- Eenvoudige en ondubbelzinnige taal
 - gebruik best letterlijk terminologie 'bezwaar maken tegen'
 - bezwaar tegen wat?
 - op welke manier uitoefenen?
 - gevolgen?
- Van bij het éérste bericht (!)
 - direct meesturen met uw DM boodschap
- Volledig kosteloos
- Makkelijk, zonder extra stappen

Voorbeeld

- **Uw organisatie wil aanbieding versturen van een bepaald product naar bestaande klanten.**

Hoe melding maken van recht van bezwaar?

- Vermeld in body van de e-mail naam van uw organisatie;
- Voeg meteen bijlage toe waarmee ze hun recht van bezwaar kunnen uitoefenen:

“U ontvangt deze mededeling omdat u onlangs onze producten heeft gekocht. Indien u dergelijke communicatie niet langer wenst te ontvangen en wij de verwerking van uw persoonsgegevens voor onze direct marketing doeleinden stopzetten, klik dan [hier](#)” (GBA, Aanbeveling nr. 01/2020)

STAP 6. VERWERKINGSREGISTER UP TO DATE HOUDEN



Verwerkingsregister *up to date* houden

Niet vergeten:

- Verwerkingsregister als hulpmiddel en controlemiddel GDPR *compliance* (bv. rechtsgrond?)
- Specifieke DM doeleinden;
- Soort verwerkingen (bv. profiling?);
- Welke (categorieën van) persoonsgegevens?;
- Geen check-the-box, onderhouden!
(bv. nieuwe marketing campagne).

STAP 7. DUE DILIGENCE, VWO, JOINT-CONTROLLERSHIP AGREEMENT

Intermediaire organisaties of openbare bronnen

Due diligence, VWO, Joint-controllership- agreement

Aandachtspunten:

- Persoonsgegevens verkregen van andere entiteit/organisatie ('intermediaire organisaties')?
 - *Due diligence* verplichting !
 - U staat er (ook) voor in dat persoonsgegevens initieel rechtmatig verkregen zijn en rechtmatig met u gedeeld worden voor DM doeleinden.
- Pas op met openbare bronnen
 - *betrokkene heeft gegevens niet verstrekt voor DM doeleinden*

Intermediaire organisatie?



- Onderzoek hoedanigheid verwerker/verwerkingsverantwoordelijke.
 - Verwerker?
 - Sluit VWO af!
 - Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke?
 - Sluit 'joint-controllership-agreement' af!

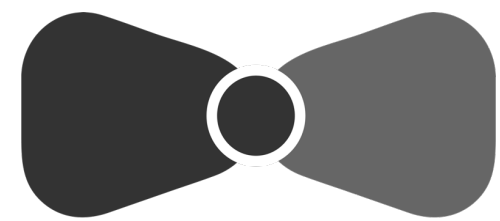
Dankjewel voor je deelname!

Vragen kunnen gemaild worden
naar hallo@dejuristen.be.

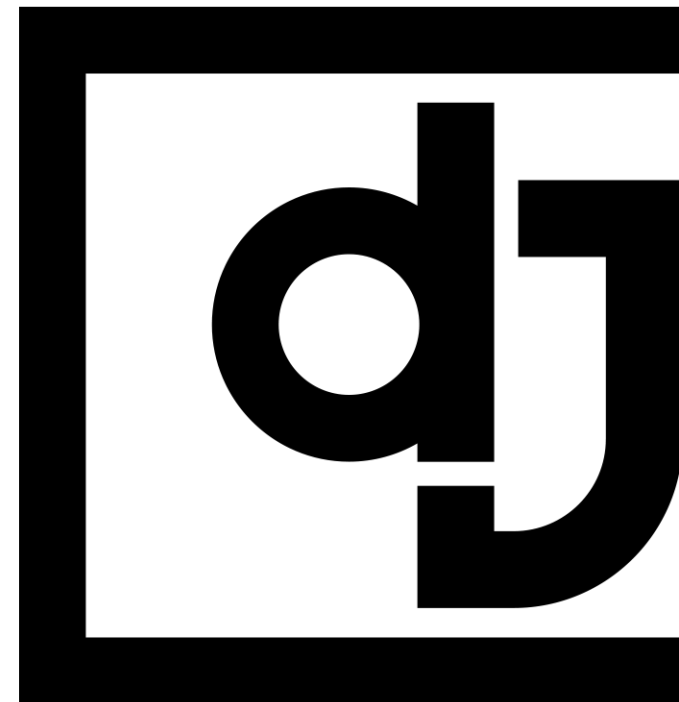
De antwoorden
worden, samen
met de replay en
de presentatie,
aan alle
deelnemers ter
beschikking
gesteld.



Member of



BOW TIE SECURITY



TALKS