

Onderzoeksrapport

KPN en XS4ALL

Onderzoek naar de verwerking van persoonsgegevens via interactieve televisie van XS4ALL

Inhoudsopgave

SAMENVATTING	3
1. Inleiding	1
2. Procedure	3
2.1 Verloop	3
2.2 Zienswijze van KPN en XS4ALL op de voorlopige bevindingen van de AP van 15 maart 2016	6
3. Feitelijke bevindingen	7
3.1 Organisatiebeschrijving KPN en XS4ALL	7
3.2 Gegevensverwerking televisie	8
3.2.1 Gegevensverwerking bij aanmelding	9
3.2.2 Gegevensverwerking televisie via settopbox	10
3.2.3 Gegevensverwerking Webtv	14
3.2.4 Gegevensverwerking Video On Demand	17
3.2.5 Gegevensverwerking gebruik netwerkvideorecorder	26
3.3 Informatie door KPN en XS4ALL	28
3.3.1 Privacyverklaring XS4ALL	28
3.3.2 Website XS4ALL	32
3.3.3 Privacy Statement KPN	32
3.3.4 Melding KPN	37
3.4 Grondslag	37
4. Wettelijk kader	39
4.1 Verantwoordelijke	39
4.2 Persoonsgegevens	40
4.3 Verwerking van persoonsgegevens	41
4.4 Informatieplicht	42
4.5 Grondslag	44
5. Beoordeling	50
5.1 Verantwoordelijke	50
5.2 Persoonsgegevens	52
5.2.1 Informatie betreffende een identificeerbare natuurlijke persoon	53
5.2.2 Gegevens 'betreffende' een persoon: persoonlijk kijkgedrag	53
5.3 Verwerking van persoonsgegevens	55
5.4 Informatieplicht	57
5.4.1 Privacyverklaring en blogbericht XS4ALL	57
5.4.2 Privacy statement en melding KPN	60
5.5 Grondslag en bewaartermijnen	63
5.5.1 Verwerking persoonsgegevens tv-kijkgedrag (settopbox en Webtv)	64
5.5.2 Verwerking persoonsgegevens Video On Demand	70
5.5.3 Verwerking persoonsgegevens netwerkvideorecorder	74
6. Conclusies	76

SAMENVATTING

Vroeger gaven televisies alleen tv-beelden door. Door de aansluiting van de televisie op internet is tv-kijken tweerichtingsverkeer geworden. Aanbieders van interactieve digitale netwerken en diensten hebben de mogelijkheid om 'terug te kijken', het kijkgedrag van kijkers te observeren en profielen van hen te maken.

De meeste mensen zullen zich niet bewust zijn van het feit dat er kan worden 'meegekeken' als zij televisie kijken en dat er analyses over hun kijkgedrag kunnen worden gemaakt. Gegevens over het kijkgedrag zijn persoonsgegevens van gevoelige aard. Zij kunnen een indringend beeld geven van iemands voorkeuren en interesses. Het bewaren van tv-kijkgedrag op individueel identificeerbaar niveau kan voor een *chilling effect* zorgen, dat wil zeggen dat mensen zich belemmerd kunnen voelen om naar bepaalde zenders of programma's te kijken.

Zeventig procent van de huishoudens in Nederland heeft een digitaal tv-toestel met een settopbox of decoder en een digitaal abonnement, al dan niet gecombineerd met een smart tv. XS4ALL is een dochteronderneming van KPN en had op 1 juli 2015 [vertrouwelijk] klanten voor interactieve televisie. XS4ALL maakt voor interactieve televisie gebruik van de infrastructuur en diensten van KPN.

De Autoriteit Persoonsgegevens (tot 1 januari 2016: het College bescherming persoonsgegevens) heeft onderzoek gedaan bij XS4ALL en KPN naar de verwerking van persoonsgegevens van klanten die gebruik maken van de interactieve televisiedienst van XS4ALL.

Gezamenlijke verantwoordelijkheid

De Autoriteit Persoonsgegevens stelt na onderzoek vast dat KPN en XS4ALL gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de verwerking van persoonsgegevens met betrekking tot het kijkgedrag. Naar aanleiding van het onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens hebben KPN en XS4ALL een overeenkomst gesloten waarin zij de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de gegevensverwerkingen (deels) erkennen.

Informatie

Bij aanvang van het onderzoek bevatte de privacyverklaring van XS4ALL geen toelichting op de verwerking van persoonsgegevens via interactieve tv, door XS4ALL of door KPN. In de verklaring stond: "*XS4ALL bekijkt, analyseert of onderzoekt niet wat individuele gebruikers op internet doen.*" De Autoriteit Persoonsgegevens stelt vast dat in de Privacyverklaring essentiële informatie ontbrak over de identiteit van de (gezamenlijke) verantwoordelijke(n) en de doeleinden van de gegevensverwerking.

De privacyverklaring van XS4ALL bood geen nadere toelichting op de soorten gegevens die zij zelfstandig of gezamenlijk met KPN verwerkt met betrekking tot het kijkgedrag en de bewaartermijnen ervan. Deze nadere informatie is noodzakelijk om betrokkenen in staat te stellen om de impact van de gegevensverwerking te beoordelen, en om een bewuste keuze te kunnen maken of zij gebruik willen maken van deze dienst, of niet.

XS4ALL meldde in een blogbericht van 10 juni 2015 dat zij anonieme gegevens over het kijkgedrag analyseert, om te zien of een zender populair is, en om kijkcijfers te maken voor contentaanbieders en voor

de Stichting Kijkonderzoek (SKO). Uit het onderzoek blijkt dat dit bericht feitelijk onjuist was en onvolledig, omdat XS4ALL stelde dat de gegevens niet herleidbaar waren tot individuele personen. XS4ALL beschikt gedurende veertien dagen over een logbestand met individueel Webtv-kijkgedrag. Het verwerken van de persoonsgegevens over het gebruik van Webtv tot (anonieme) kijkcijfers betrof een analyse van wat individuele gebruikers op internet doen. Bovendien liet XS4ALL na om betrokkenen te informeren dat KPN tot 5 oktober 2015 informatie over het tv-kijkgedrag via de settopbox op individueel niveau verzamelde en verwerkte voor haar eigen marktanalyse doeleinden.

Nieuwe privacyverklaringen

KPN en XS4ALL hebben nieuwe privacyverklaringen gepubliceerd, waarin zij informeren over hun gezamenlijke verantwoordelijkheid, de verschillende doeleinden van de gegevensverwerking van interactieve televisie, de belangrijkste soorten persoonsgegevens die voor deze doeleinden worden verwerkt en de bewaartermijnen.

KPN en XS4ALL verstrekken via deze nieuwe privacyverklaringen in beginsel de op grond van de Wbp vereiste (nadere) informatie over de gegevensverwerking. De privacyverklaringen bevatten evenwel nog onjuiste informatie voor zover sprake is van 'toestemming' voor de verwerking van gegevens over het kijkgedrag voor 'trendanalyse' en 'marketing' (bij KPN) en voor zover het gaat over 'anonieme' gegevens (bij XS4ALL). De gegevens over het kijkgedrag zijn pas werkelijk anoniem nadat de oorspronkelijke gegevens zijn verwijderd. Daarom handelen KPN en XS4ALL op deze punten (nog) in strijd met de Wbp.

Zowel KPN als XS4ALL hebben aan hun privacyverklaring toegevoegd dat zij de verklaring kunnen aanpassen als nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven en dat klanten de meest actuele versie kunnen vinden op de websites van KPN en XS4ALL. KPN en XS4ALL behouden zich door deze *disclaimers* het recht voor om de privacyverklaring stilzwijgend aan te passen. De Wbp gaat er vanuit dat er geen onderzoeksplicht rust op betrokkenen. Verantwoordelijken zijn verplicht betrokkenen op eigen initiatief op de hoogte te stellen van het bestaan van en materiële wijzigingen in gegevensverwerkingen. Dergelijke wijzigingen kunnen een grote impact hebben op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen. Omdat de privacyverklaringen voorwaardelijk zijn geformuleerd, en geen waarborgen bevatten ten aanzien van het informeren van klanten over (en eventueel toestemming vragen voor) materiële wijzigingen in de doeleinden van de gegevensverwerking, handelen KPN en XS4ALL in strijd met de Wbp.

Grondslag en bewaartermijnen

KPN en XS4ALL hebben de verwerking van persoonsgegevens gebaseerd op twee van de zes grondslagen uit artikel 8 van de Wbp. De bedrijven beroepen zich op de noodzakelijkheid van de verwerkingen voor de uitvoering van de overeenkomst met de klant en/of de noodzaak van het verwerken van de gegevens ter behartiging van het gerechtvaardigd belang van XS4ALL en/of KPN. KPN en XS4ALL hebben geen beroep gedaan op de grondslag van ondubbelzinnige toestemming.

1. Tv-kijken via de settopbox en Webtv

KPN en XS4ALL verzamelen en verwerken persoonsgegevens met betrekking tot het tv-kijkgedrag via de settopbox en via Webtv.

Systeembeheer en klachtafhandeling

KPN bewaart gedurende 14 dagen persoonsgegevens over het individuele 'gewone' tv-kijkgedrag via de settopbox voor klachtafhandeling, onderzoek naar storingen en om problemen met de beeldkwaliteit op te kunnen lossen. XS4ALL bewaart gedurende 14 dagen persoonsgegevens over het Webtv-kijkgedrag om

individuele klachten te kunnen afhandelen en om de integriteit en veiligheid van het netwerk te waarborgen.

Omdat KPN en XS4ALL betrokkenen niet informeerden over deze gegevensverwerking was er geen sprake van de vereiste grondslag voor de gegevensverwerking als bedoeld in de Wbp.

Getroffen maatregel

KPN en XS4ALL hebben inmiddels nieuwe privacyverklaringen gepubliceerd. Deze verklaringen bevatten een adequate toelichting op de persoonsgegevens die zij verwerken voor de doeleinden systeembeheer en klachtafhandeling. Hierdoor is de geconstateerde overtreding voor deze doeleinden van de gegevensverwerking beëindigd.

Kijkcijfers

Tot 5 oktober 2015 verzamelde en bewaarde KPN persoonsgegevens over het tv-kijkgedrag via de settopbox gedurende zestig dagen, respectievelijk zes maanden (een kopie van dit logbestand). KPN vertaalde deze gegevens in kijkcijfers, om onderhandelingen met de omroepen te kunnen voeren en om het zenderpakket te kunnen bepalen.

Het opstellen van tv-kijkcijfers was en is niet (strikt) noodzakelijk voor het overbrengen van de communicatie, en de tv-kijkcijfers werden en worden ook niet gebruikt voor facturering. Er was evenmin sprake van anonimisering gedurende de tijd dat de oorspronkelijke persoonsgegevens nog beschikbaar waren

Omdat KPN en XS4ALL geen grondslag hadden voor de gegevensverwerking, handelden zij door de verwerking van persoonsgegevens over het tv-kijkgedrag (via settopbox en via Webtv) tot kijkcijfers in strijd met de Wbp.

Getroffen maatregelen

KPN heeft de verwerking van de persoonsgegevens voor het opstellen van kijkcijfers over het tv-kijkgedrag via de settopbox beëindigd. KPN heeft de historische kijkcijfergegevens onomkeerbaar verwijderd uit alle systemen. Daarmee zijn de overtredingen op dit punt beëindigd.

XS4ALL heeft de verwerking beëindigd van het opstellen van kijkcijfers over Web-tv uit het technische logbestand. Ook is XS4ALL gestopt met het verstrekken van de kijkcijfers aan SKO. Hierdoor heeft XS4ALL op dit punt de overtreding beëindigd.

2. Video on Demand

KPN bewaart gedetailleerde gegevens over het bekijken van Uitzending Gemist, Begin Gemist, Programma Vooruit en Video on Demand op individueel herleidbaar niveau in verschillende logbestanden, inclusief het gebruik van mogelijkheden als pauzeren en doorspoelen. Dit betreft ook gratis en 'nul euro'-transacties, zoals kijken naar 'Uitzending Gemist' of 'Begin Gemist' van de publieke omroep. KPN bewaarde een kopie van deze logbestanden gedurende zes maanden.

Systeembeheer en klachtafhandeling

KPN en XS4ALL hebben aannemelijk gemaakt dat het technisch noodzakelijk is voor een kleine groep systeembeheerders van KPN om gedurende dertig dagen persoonsgegevens over Video on Demand (inclusief gratis en 'nul euro'-opnames) te gebruiken voor het dagelijkse beheer van het netwerk en om als

derdelijns helpdesk te helpen bij de afhandeling van klachten van XS4ALL-klienten. Voor tactisch systeembeheer zijn geen persoonsgegevens meer beschikbaar over de individueel bekeken opnames.

Door het gebrek aan informatie over de gegevensverwerking hadden de bedrijven echter geen grondslag voor de gegevensverwerking.

Getroffen maatregelen

KPN en XS4ALL hebben nieuwe privacyverklaringen gepubliceerd. Deze verklaringen bevatten een adequate toelichting op de persoonsgegevens die zij verwerken voor de doeleinden systeembeheer en klachtafhandeling. KPN heeft de bewaartermijnen van de logbestanden ingekort tot dertig dagen. Hierdoor zijn de overtredingen op dit punt beëindigd.

Facturering

Het is noodzakelijk voor KPN en XS4ALL om de afname van betaalde diensten te verwerken voor factureringdoeleinden. Omdat klienten maandelijks een factuur ontvangen, en zij in staat moeten worden gesteld om de factuur te betwisten, is een bewaartermijn van negentig dagen voor dit specifieke doeleinde gerechtvaardigd. KPN en XS4ALL kunnen voor de gegevensverwerking ten aanzien van de betaalde diensten een geslaagd beroep doen op een grondslag uit de Wbp. Het is echter niet noodzakelijk om 'nul euro'-transacties te registreren op de factuur van de klient, of kijken naar gratis uitzendingen te verwerken voor facturering aan de klient. KPN en XS4ALL kunnen daarom voor de verwerking van persoonsgegevens over het kijkgedrag voor facturering aan klienten met betrekking tot gratis uitzendingen geen geslaagd beroep doen op een grondslag in de Wbp.

Bij aanvang van het onderzoek bewaarde XS4ALL de persoonsgegevens over het kijkgedrag op de facturen voor onbepaalde tijd. Hiermee was XS4ALL in overtreding van de Wbp (bewaartermijn).

Getroffen maatregel

XS4ALL heeft de bewaartermijn van de factuurgegevens teruggebracht naar drie maanden. XS4ALL is daarnaast gestopt met het vermelden op haar facturen van bekeken gratis uitzendingen, zoals kijken naar 'Begin Gemist' van een uitzending van de publieke omroep. Hierdoor zijn de geconstateerde overtredingen beëindigd.

Kijkcijfers

Het feit dat KPN overeenkomsten heeft gesloten met contentaanbieders waarin is vastgelegd dat KPN rapportages aanlevert over de bekeken Video on Demand inclusief gemiste gratis en 'nul euro'-uitzendingen, vormt geen noodzaak voor KPN en XS4ALL om de gegevens te verwerken om de individuele overeenkomst met de klienten van XS4ALL na te komen.

Omdat KPN en XS4ALL ook het kijkgedrag naar gratis en 'nul euro'-opnames verwerkten in deze kijkcijfers, en het gaat om gegevens van gevoelige aard, voldeed de verwerking niet aan het vereiste van proportionaliteit. Door het ontbreken van waarborgen als anonimisering, adequate informatie en een opt-outmogelijkheid, omdat sprake was van een bewaartermijn die langer was dan noodzakelijk, en omdat gegevens over het kijkgedrag persoonsgegevens van gevoelige aard zijn, die iets zeggen over de voorkeuren en interesses van mensen, zeker door de tijd heen, woog het belang van KPN en XS4ALL om deze gegevens over het kijkgedrag te verzamelen en te verwerken tot kijkcijfers niet op tegen het recht van betrokkenen op bescherming van hun persoonlijke levenssfeer. Daarom handelden KPN en XS4ALL hierbij in strijd met de Wbp. Door het gedurende zes maanden bewaren van het kijkgedrag naar gratis en 'nul euro'-

uitzendingen, zonder dat daarvoor een noodzaak bestond, handelden KPN en XS4ALL eveneens in strijd met de Wbp.

Getroffen maatregelen

- KPN heeft de bewaartermijn van gegevens over de bekeken gratis en 'nul euro' Video on Demand ingekort tot dertig dagen.
- In het datawarehouse wordt sinds 10 maart 2016 onderscheid gemaakt tussen informatie over betaalde uitzendingen enerzijds, en gratis en 'nul euro'-uitzendingen anderzijds. Het datawarehouse verwijdert onmiddellijk na ontvangst de identificerende kenmerken uit de bestanden met persoonsgegevens over gratis Video on Demand. De gegevens over het kijkgedrag naar gratis en 'nul euro'-uitzendingen worden pas na dertig dagen aan de afdeling IDS verstrekt, als de oorspronkelijke bestanden niet meer bestaan, en de rapportages dus niet meer in verband kunnen worden gebracht met de persoonsgegevens over het kijkgedrag.
- De bewaartermijn bij de afdeling IDS is verkort van zes naar drie maanden.

Door deze technische maatregelen hebben KPN en XS4ALL in beginsel voor deze verwerking een grondslag uit de Wbp. KPN dient nog wel de onjuiste informatie in de tabel in haar privacy statement aan te passen dat gegevens over Video on Demand alleen met toestemming van betrokkenen worden verwerkt voor trendanalyse en marketing-doeleinden.

3. Netwerkvideorecorder

Systeembeheer

KPN verwerkt persoonsgegevens over het gebruik door XS4ALL-klanten van het gebruik van de netwerk videorecorder in twee logbestanden, voor het doeleinde van systeembeheer. KPN heeft aannemelijk gemaakt dat een (ingekorte) bewaartermijn van dertig dagen noodzakelijk is omdat klanten opnames pas na enige tijd bekijken, en dan pas ontdekken dat er iets mis is gegaan. Omdat een bewaartermijn van dertig dagen volstond, handelden KPN en XS4ALL eerder in strijd met de Wbp.

Getroffen maatregelen

- KPN heeft de bewaartermijn van het logbestand met gegevens over het gebruik van Video on Demand (met gegevens over o.a. doorspoelen en pauzeren) verkort van zestig naar dertig dagen. De bewaartermijn van het logbestand met gegevens over het gebruik van de netwerkvideorecorder is eveneens teruggebracht van negentig naar dertig dagen. Hierdoor zijn de geconstateerde overtredingen van de Wbp beëindigd.
- KPN en XS4ALL hebben nieuwe privacyverklaringen gepubliceerd. Deze verklaringen bevatten een adequate toelichting op de persoonsgegevens die zij verwerken voor deze doeleinden. Hierdoor is de overtreding op dit punt beëindigd.

Rapportages gebruik netwerkvideorecorder

Uit het onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens blijkt dat KPN geaggregeerde persoonsgegevens over aantallen opnames via de netwerkvideorecorder per klant intern aan andere afdelingen verstrekte. KPN heeft verklaard dat gegevens van XS4ALL-klanten hiervan waren uitgesloten. KPN heeft niet aangegeven waarom deze verwerking noodzakelijk was, en heeft de verwerking beëindigd. KPN heeft hierdoor de overtreding van de Wbp beëindigd.

1. Inleiding

De Autoriteit Persoonsgegevens (tot 1 januari 2016: het College bescherming persoonsgegevens)¹ heeft op grond van artikel 60 van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) ambtshalve onderzoek ingesteld naar de verwerking van persoonsgegevens door XS4ALL Internet B.V. (hierna: XS4ALL), al dan niet gezamenlijk met KPN B.V. (hierna: KPN). XS4ALL is sinds 1998 een dochteronderneming van KPN. XS4ALL maakt voor interactieve televisie gebruik van de infrastructuur en diensten van KPN.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft onderzoek gedaan bij XS4ALL en KPN naar de verwerking van persoonsgegevens van klanten van XS4ALL. Het onderzoek richt zich specifiek op de verwerking van persoonsgegevens die zijn verzameld met of door het gebruik van de interactieve televisiedienst van XS4ALL.

Achtergrond onderzoek

70 procent van huishoudens in Nederland heeft een digitaal tv-toestel met een settopbox of decoder en een digitaal abonnement, al dan niet gecombineerd met een smart tv. Er zouden inmiddels 3,2 miljoen huishoudens in Nederland gebruik maken van Video on Demand.²

Het toevoegen van een internetfunctionaliteit aan televisie heeft een verschuiving tot gevolg in het gegevensverkeer. Vroeger gaven televisies alleen tv-beelden door. Door de aansluiting op internet (ook via Webtv) ontstaat tweerichtingsverkeer en de mogelijkheid voor aanbieders van interactieve digitale netwerken en diensten om 'terug te kijken', het kijkgedrag van kijkers te observeren en profielen van hen te maken.

De meeste mensen zullen zich niet bewust zijn van het feit dat er kan worden 'meegekeken' als zij televisie kijken en dat er analyses over hun kijkgedrag (kunnen) worden gemaakt.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft op 9 juni 2015 de resultaten van zijn onderzoek naar de verwerking van persoonsgegevens over het kijkgedrag (televisie en Video on Demand) door Ziggo gepubliceerd. Uit het onderzoek bleek dat Ziggo de gegevens aanvankelijk niet anoniem verzamelde, terwijl het bij kijkgedrag gaat om gegevens van gevoelige aard, die een beeld geven van iemands voorkeuren en interesses.³

In de agenda 2014 van het College bescherming persoonsgegevens was kijkgedrag opgenomen als onderzoeksprioriteit. In de agenda 2015 is kijkgedrag opnieuw opgenomen als aandachtspunt, met als toelichting: "*via digitale apparatuur zoals smartphones, smart watches, smart tv's en smart meters worden voortdurend grote hoeveelheden gegevens vastgelegd over het gedrag van mensen, bijvoorbeeld over hun locatie- en surfgedrag. Het CBP [lees: De Autoriteit Persoonsgegevens] richt zich in 2015 vooral op de naleving van de eis dat mensen hierover goed*

¹ In dit rapport is de naam van de toezichthouder voor de leesbaarheid consequent gewijzigd in Autoriteit Persoonsgegevens, ook gedurende de periode van dit onderzoek voorafgaand aan de naamswijziging. Dit met uitzondering van verwijzingen in voetnoten in dit rapport naar eerdere onderzoeken van de toezichthouder (CBP), omdat deze beschikbaar blijven onder de oude naam.

² GfK, Marktmonitor Video on Demand in Nederland, december 2014, URL: <http://www.gfk.com/nl/news-and-events/press-room/Documents/video%20on%20demand%20december%202014.pdf>.

³ CBP, Openbare versie rapport definitieve bevindingen van 28 april 2015, Onderzoek naar de verwerking van persoonsgegevens met betrekking tot of door het gebruik van interactieve digitale televisiediensten Ziggo, URL: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/onderzoek_ziggo.pdf.

*worden geïnformeerd. Ook kijkt het CBP [lees: de Autoriteit Persoonsgegevens] of op de juiste wijze om toestemming is gevraagd."*⁴

Onder kijkgedrag wordt in dit rapport verstaan:

- gegevens over bekeken programma's en zenders op de (lineaire) televisie via de settopbox of via een website (Webtv);
- gegevens over bestelde films, programma's of gemiste uitzendingen (Video On Demand);
- gegevens over gebruik van de netwerk videorecorder en alle daarmee verband houdende data zoals frequentie en tijdstippen van gebruik van de diensten en apparatuur, inclusief bijvoorbeeld of een klant opnames doorspoelt en zo ja, met welke snelheid.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft specifiek onderzoek ingesteld naar de verwerking van persoonsgegevens bij XS4ALL omdat XS4ALL in een blogbericht op haar website op 10 juni 2015 schreef dat zij anonieme gegevens over het kijkgedrag analyseert.

*XS4ALL schreef: "XS4ALL kijkt niet mee met klanten die een televisieabonnement hebben, zoals Ziggo deed. Wel worden anonieme gegevens geanalyseerd, bijvoorbeeld om te zien welke zender populair is. Die gegevens zijn niet herleidbaar tot individuele personen."*⁵

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vanuit zijn toezichthoudende rol naar aanleiding van het bovenstaande onderzoek ingesteld.

Onderzoeksvragen

Het onderzoek heeft zich geconcentreerd op de volgende vragen:

1. Verwerken (inclusief verzamelen) XS4ALL en KPN persoonsgegevens over het digitale kijkgedrag van de klanten van XS4ALL voor profilerings- en marketingdoeleinden in de breedste betekenis van die woorden? Daaronder verstaat de Autoriteit Persoonsgegevens ook het doeleinde van het verbeteren van de dienstverlening en algemene marktanalyses.
2. Hebben XS4ALL en KPN een grondslag als genoemd in artikel 8 van de Wbp voor de verwerking van persoonsgegevens over het kijkgedrag voor bovengenoemde doeleinden?
3. Informeren XS4ALL en KPN de betrokkenen (tijdig) over de gegevensverwerking, zoals bepaald in artikel 33 en 34 van de Wbp?
4. Worden de via het digitale kijkgedrag verzamelde persoonsgegevens niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de (rechtmatige) doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt? (artikel 10, eerste lid, van de Wbp)?

Het onderzoek richt zich aldus op toetsing aan de artikelen 1, onder a, van de Wbp (definitie persoonsgegeven), artikel 1, onder b, van de Wbp (definitie verwerking van persoonsgegevens), artikel 1, onder d, van de Wbp (verantwoordelijke), artikel 8 van de Wbp (grondslag voor de gegevensverwerking), artikel 10, eerste lid, van de Wbp (bewaartermijn) en de artikelen 33 en 34 van de Wbp (informatieplicht), jo. artikel 6 van de Wbp (behoorlijke en zorgvuldige gegevensverwerking).

⁴ CBP Agenda 2015, URL: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/over-het-cbp/agenda-2015>.

⁵ XS4ALL Blogbericht, 'Privacy van televisiekijkers', 10 juni 2015, URL: <https://blog.xs4all.nl/2015/06/10/privacy-van-televisiekijkers/>

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft gedurende het onderzoek de reikwijdte van de zinsnede “voor marketing en profileringsdoeleinden in de breedste betekenis van die woorden” in onderzoeksvraag 1 afgebakend tot onderzoek naar het marketingdoeleinde van het analyseren van het 'gewone' tv-kijkgedrag via settopbox of browser en bekeken Video On Demand. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft tijdens het onderzoek vastgesteld dat van profilering van klanten van XS4ALL op grond van hun gebruik van interactieve tv geen sprake is.

Gedurende het onderzoek heeft de Autoriteit Persoonsgegevens ook artikel 11.5 van de Tw (verwerking verkeersgegevens) toegevoegd.

2. Procedure

2.1 Verloop

Naar aanleiding van het blogbericht van XS4ALL heeft de Autoriteit Persoonsgegevens per e-mail van 12 juni 2015 inlichtingen verzocht aan XS4ALL. XS4ALL heeft samen met KPN gereageerd per e-mail van 30 juni 2015.

Na voorafgaand telefonisch contact heeft de Autoriteit Persoonsgegevens XS4ALL en KPN bij brief en e-mail van 21 juli 2015 geïnformeerd over het instellen van ambtshalve onderzoek naar de verwerking van persoonsgegevens door XS4ALL en/of KPN met betrekking tot of door het gebruik van de interactieve televisie van XS4ALL. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft in deze brief aangekondigd in twee fasen onderzoek ter plaatse te zullen uitvoeren ten kantore van KPN en om inlichtingen verzocht, te verstrekken bij aanvang van het tweede onderzoek ter plaatse.

Op vrijdag 23 juli 2015 heeft het eerste onderzoek ter plaatse plaatsgevonden ten kantore van KPN in Amersfoort. Het tweede onderzoek ter plaatse was ingepland op 6 augustus, maar per e-mail van 31 juli 2015 hebben KPN en XS4ALL om uitstel gevraagd. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft dit uitstel dezelfde dag per e-mail verleend.

Op dinsdag 25 augustus 2015 heeft het tweede onderzoek ter plaatse plaatsgevonden ten kantore van KPN in Den Haag.

Tijdens genoemde onderzoeken heeft de Autoriteit Persoonsgegevens mondeling inlichtingen ingewonnen bij de gevolmachtigde vertegenwoordigers van KPN en XS4ALL en verschillende technische medewerkers. Daarnaast heeft de Autoriteit Persoonsgegevens gebruikersinterfaces en softwareregels bekeken van de verschillende databases en systemen waarmee KPN en XS4ALL gegevens verzamelen en verwerken en een aantal schermafdrucken laten maken. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft tijdens beide onderzoeken een aantal (kopieën van) bescheiden meegenomen, in de vorm van prints op papier en digitale bestanden.⁶

Bij brief van 30 juli 2015 heeft de Autoriteit Persoonsgegevens een weergave gestuurd van verklaringen die KPN en XS4ALL tijdens het eerste onderzoek ter plaatse hadden gedaan, aangevuld met observaties op grond van de screenshots van onderzochte bestanden en databases.

⁶ Van de tijdens het onderzoek ter plaatse gemaakte screenshots en opgeslagen digitale bestanden is een kopie aan KPN en XS4ALL verstrekt.

KPN en XS4ALL hebben de Autoriteit Persoonsgegevens op 5 augustus 2015 om uitstel verzocht voor het aanleveren van de gevraagde inlichtingen. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft dit verzoek dezelfde dag mondeling verleend. KPN en XS4ALL hebben de gevraagde inlichtingen op papier overhandigd op 10 augustus 2015.

Per e-mail en brief van 20 augustus 2015 hebben KPN en XS4ALL gereageerd op de weergave van de verklaringen tijdens het eerste onderzoek ter plaatse.

Per brief van 3 september 2015 heeft de Autoriteit Persoonsgegevens aan KPN en XS4ALL een aangepaste weergave van de verklaringen tijdens het eerste onderzoek ter plaatse toegestuurd, evenals een weergave van de verklaringen tijdens het tweede onderzoek ter plaatse. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft in deze brief tevens een overzicht gestuurd van de nog openstaande nadere vragen die de Autoriteit Persoonsgegevens tijdens het onderzoek ter plaatse had gesteld, met het verzoek deze inlichtingen en bescheiden uiterlijk 8 september 2015 te verstrekken. KPN en XS4ALL hebben per e-mail van 4 september 2015 om twee weken uitstel verzocht. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft per e-mail van 4 september 2015 uitstel verleend tot 22 september 2015.

Op 14 september heeft een advocaat-gemachtigde namens KPN opnieuw om uitstel verzocht, tot 6 oktober 2015. De advocaat gaf aan dat het uitstel noodzakelijk was om KPN in staat te stellen (concrete) maatregelen uit te werken om mogelijke overtredingen te beëindigen, mede in het licht van conclusies van de Autoriteit Persoonsgegevens in eerder onderzoek naar de verwerking van gegevens over kijkgedrag door Ziggo. In het licht van die omstandigheden heeft de Autoriteit Persoonsgegevens per e-mail van 14 september eenmalig twee weken extra uitstel verleend, tot 6 oktober 2015.

KPN en XS4ALL hebben de gevraagde inlichtingen en een reactie op de weergave van de verklaringen tijdens het tweede onderzoek ter plaatse per brief van 6 oktober 2015 aan de Autoriteit Persoonsgegevens overhandigd, inclusief een overzicht van getroffen en voorgenomen maatregelen.

Na mondeling overleg met de advocaat heeft de Autoriteit Persoonsgegevens per e-mail van 21 oktober 2015 aanvullende vragen gesteld, met het verzoek de vragen uiterlijk woensdag 28 oktober te beantwoorden. KPN en XS4ALL hebben de gevraagde inlichtingen per e-mail van 28 oktober 2015 verstrekt.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft de toepassing van artikel 11.5 van de Tw op 21 januari 2016 afgestemd met Agentschap Telecom.

Per e-mail van 21 januari 2016 hebben XS4ALL en KPN teksten toegestuurd die zij aan hun privacybeleid willen toevoegen, en 'binnenkort' willen publiceren op hun websites.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft op 25 januari 2016 het Rapport voorlopige bevindingen vastgesteld. Bij brieven van 26 januari 2016 zijn de rapporten toegezonden aan XS4ALL en KPN, met het verzoek uiterlijk 16 februari een schriftelijke zienswijze te geven, evenals een verzoek om aan te geven welke passages naar hun oordeel bedrijfsvertrouwelijk zijn.

Per e-mail van 9 februari 2016 hebben KPN en XS4ALL om twee weken uitstel gevraagd voor het aanleveren van de zienswijze, tot 1 maart 2016. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft dit verzoek dezelfde dag per e-mail gehonoreerd. In hun e-mail vroegen KPN en XS4ALL tevens om een gesprek met de

toezichthouder, om voorgenomen maatregelen te kunnen voorleggen, met als doel om volledig compliant te worden met de Wbp. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft dit verzoek gehonoreerd, onder de voorwaarde dat de voorgenomen maatregelen voldoende concreet en toetsbaar zouden zijn, en een week voorafgaand aan het gesprek schriftelijk zouden worden voorgelegd. KPN en XS4ALL hebben per e-mail van 25 februari 2016 hun zienswijze aangeboden, inclusief voorgenomen maatregelen. De bespreking heeft plaatsgevonden ten kantore van de Autoriteit Persoonsgegevens op 3 maart 2016. Tijdens de bespreking zijn KPN en XS4ALL in de gelegenheid gesteld nadere informatie aan te leveren tot uiterlijk 15 maart 2016. Per e-mail van 4 maart 2016 hebben KPN en XS4ALL toestemming verleend om met SKO te corresponderen over het onderzoek. Op 15 maart 2016 hebben KPN en XS4ALL hun definitieve zienswijze aangeleverd, inclusief gevraagde correspondentie en overeenkomsten met de Stichting KijkOnderzoek. Per email van 31 maart 2016 heeft XS4ALL aanvullende inlichtingen gestuurd. Op 19 mei 2016 heeft telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de AP en KPN en XS4ALL. KPN heeft aanvullende informatie verzonden bij brief van 26 mei 2016.

Naar aanleiding van de zienswijze en de bespreking heeft de Autoriteit Persoonsgegevens bij brief van 7 maart 2016 inlichtingen ingewonnen bij SKO. SKO heeft gereageerd bij brief van 12 maart 2016. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft opnieuw inlichtingen gevraagd bij brief van 18 maart 2016. SKO heeft hierop gereageerd bij brief van 26 maart 2016. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft de vragen telefonisch toegelicht op 31 maart 2016. Op 4 april 2016 heeft nader telefonisch overleg plaatsgevonden met de advocaat van SKO.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft op 3 juni 2016 bepaalde passages in dit rapport definitieve bevindingen met betrekking tot SKO voorgelegd aan de advocaat van de stichting. De advocaat heeft hierop bij e-mail van 13 juni 2016 gereageerd. XS4ALL heeft in reactie op een vraag hierover van de Autoriteit Persoonsgegevens aanvullende informatie gestuurd per e-mail van 20 juni 2016.

Op 20 juni 2016 heeft de Autoriteit Persoonsgegevens het definitieve rapport bevindingen vastgesteld.

2.2 Zienswijze van KPN en XS4ALL op de voorlopige bevindingen van de AP van 15 maart 2016

In hun gezamenlijke zienswijze van 15 maart 2016 op het Rapport voorlopige bevindingen van de AP, aangevuld bij brief van 26 mei 2016, beschrijven KPN en XS4ALL een aantal concrete maatregelen om geconstateerde overtredingen binnen specifieke termijnen te beëindigen. Een deel van die maatregelen is al getroffen tijdens het onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens. KPN en XS4ALL verzoeken in dat kader om de feiten en beoordeling in het rapport aan te vullen met informatie over de getroffen en voorgenomen maatregelen.

Daarnaast maken KPN en XS4ALL bezwaar tegen toetsing aan artikel 11.2a van de Tw. Naar hun oordeel zijn gegevens over het tv-kijkgedrag louter verkeersgegevens als bedoeld in artikel 11.5 van de Tw, en dus geen communicatiegegevens en daarmee samenhangende gegevens als bedoeld in artikel 11.2a van de Tw. KPN en XS4ALL verwijzen hierbij naar eerder onderzoek van de AP naar packet inspection op het mobiele netwerk van KPN en naar onderzoek naar kijkgedrag bij Ziggo. In beide gevallen zou niet aan artikel 11.2a van de Tw zijn getoetst.

KPN en XS4ALL geven nadere argumenten over de noodzaak om kijkcijferrapportages op te leveren. Dit betreft enerzijds de Webtv-kijkcijfers, maar heeft ook betrekking op de verstrekking van informatie over gratis en 'nul euro'-Video on Demand, zoals het bekijken van Uitzending Gemist en het gebruik van de functie 'Begin Gemist' bij tv-uitzendingen. De populariteit van content is een essentieel element waarop het economische productiemodel draait. Zonder kijkcijfers valt ook het advertentie-model in elkaar, aldus KPN. Omdat kijkers steeds vaker on demand kijken (in plaats van lineair), willen de contentaanbieders op maat bekijken wat per kijker in rekening wordt gebracht. Dit geldt ook voor gevallen waarbij (door KPN, ook voor XS4ALL) [vertrouwelijk]. Omroepen en zenders willen weten hoeveel mensen naar 'dure' series of films kijken, om te beoordelen of de investering gerechtvaardigd is. Daarnaast is het aantal kijkers van belang voor het bepalen van de hoogte van de (auteursrechtelijke) openbaarmakings en verveelvoudigingsrechten, en voor de vergoeding die adverteerders moeten betalen. KPN en XS4ALL verwijzen naar een brief van [vertrouwelijk], waaruit blijkt dat de Nederlandse televisieomroepen alleen livestreams ter beschikking willen stellen (voor Webtv) op voorwaarde van de levering van Webtv-kijkcijfergegevens (Bijlage 2 bij de zienswijze van KPN en XS4ALL).

Ten slotte merken KPN en XS4ALL op [vertrouwelijk].

In **bijlage I** bij dit rapport is de zakelijke inhoud van de zienswijze van KPN en XS4ALL opgenomen per onderdeel (met de toevoeging '**Zienswijze KPN en XS4ALL**'), met de reactie daarop van de Autoriteit Persoonsgegevens en in hoeverre de reactie heeft geleid tot aanpassing van de bevindingen en daarmee samenhangende wijziging(en) in de conclusies. Deze bijlage vormt een integraal onderdeel van dit rapport.

3. Feitelijke bevindingen

3.1 Organisatiebeschrijving KPN en XS4ALL

KPN is een grote aanbieder in Nederland van digitale televisie. Aan het einde van het derde kwartaal van 2015 bediende KPN 1,795 miljoen klanten van wat zij noemt: 'interactieve televisie' of iTV.⁷ De dienst iTV is de afgelopen jaren hard gegroeid.⁸ KPN levert de dienst rechtstreeks, maar ook als wholesaledienst via dochterondernemingen als XS4ALL⁹, via het merk Telfort en via het platform Glashart media (waarover KPN dochters Edutel B.V. en Lijbrandt Telecom B.V. o.a. televisiediensten aanbieden).¹⁰

XS4ALL levert de dienst sinds 2 maart 2011.¹¹ XS4ALL had op 1 juli 2015 [vertrouwelijk] klanten voor interactieve televisie.¹²

XS4ALL biedt, via de ADSL-verbinding, de volgende interactieve televisie-diensten:

- kijken naar (lineaire) tv-zenders via de settopbox (het 'gewone' digitale tv-kijken);
- kijken naar (lineaire) tv-zenders via een website (WebTV);
- interactieve mogelijkheden zoals Video On Demand (films en series huren voor eenmalig gebruik), Uitzending Gemist, Begin Gemist en Uitzending Vooruit;
- persoonlijke opslagruimte op servers van KPN (Netwerkvideorecorder).

Bij aanvang van het onderzoek stelde XS4ALL zich op het standpunt dat zij de enige verantwoordelijke was voor de gegevensverwerking. *"XS4ALL 'koopt' een wholesale dienst bij KPN in en levert op basis daarvan haar eigen tv-dienst aan haar eindgebruikers. Om de wholesale tv-dienst te kunnen leveren gaan er gegevens over het netwerk van KPN. Indien en voor zover dat voor de levering van de wholesaledienst noodzakelijk is worden soms ook (technische) gegevens opgeslagen. Registratie van klanten en verdere verwerking daarvan gebeurt door XS4ALL. XS4ALL is zelf verantwoordelijk voor de facturering naar haar klanten en voor de ondersteuning van haar klanten. XS4ALL bepaalt zelf welke gegevens zij hiervoor bewaart en hoe lang zij deze bewaart. XS4ALL is dan ook degene die doel en middelen van de verwerking bepaalt en daarmee de verantwoordelijke voor de gegevensverwerking."*¹³

Naar aanleiding van het onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens hebben KPN en XS4ALL geconcludeerd dat zij gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor een aantal gegevensverwerkingen met betrekking tot interactieve televisie.

KPN heeft verklaard dat zij zelfstandig verantwoordelijk is voor de technische levering, het managen van het netwerk en het opstellen van kijkcijferreportages voor contentaanbieders: *"Zo bepaalt KPN de specificaties en inrichting van haar iTV-platform en beslist zij hoe zij verkeer over haar netwerk routeert."*¹⁴ Maar ten

⁷ Bron: KPN kwartaalcijfers 3e kwartaal 2015, URL: <http://corporate.kpn.com/pers/kwartaalcijfers-1/2015/q3-2015.htm>.

⁸ Zie: <http://www.totaaltv.nl/nieuws/19739/meer-nederlanders-kijken-tv-via-kpn.html>. Daarnaast heeft KPN 454.000 Digitenne-klanten. Verklaring 1 KPN tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015, zoals (aangepast) weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens per brief van 3 september 2015.

⁹ KPN heeft XS4ALL op 17 december 1998 overgenomen. Sinds die tijd is XS4ALL 100% dochteronderneming van KPN.

¹⁰ Verklaring 1 KPN tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015, zoals (aangepast) weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens per brief van 3 september 2015.

¹¹ Verklaring 3 KPN tijdens het onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015, zoals (aangepast) weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens per brief van 3 september 2015.

¹² E-mail met Brief XS4ALL van 30 juni 2015, (ongenummerd) p. 6.

¹³ Brief XS4ALL van 30 juni 2015, p. 1-2.

¹⁴ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 62.

aanzien van installatie, facturering en Webtv (inclusief levering kijkcijfers aan de Stichting Kijkonderzoek, SKO), verklaren KPN en XS4ALL dat sprake is van gezamenlijk verantwoordelijkheid.¹⁵

KPN en XS4ALL hebben de afspraken gedocumenteerd in een verantwoordelijke-verantwoordelijke overeenkomst.¹⁶ In de overeenkomst is opgenomen dat KPN en XS4ALL intensief samenwerken bij het leveren van de interactieve televisiedienst en dat daarbij zowel door KPN als XS4ALL persoonsgegevens en geanonimiseerde gegevens worden verwerkt van XS4ALL-klanten. In de overeenkomst is sprake van zelfstandige en van gezamenlijke verantwoordelijkheid, zonder nadere toelichting. Als het gaat om klachten, verzoeken of vragen van klanten van XS4ALL, zal KPN naar XS4ALL doorverwijzen, "*tenzij een dergelijke klacht, verzoek of vraag van een individu ziet op een verwerking waar KPN zelfstandig verantwoordelijk voor is.*"¹⁷ De overeenkomst bevat daarnaast een specifieke verplichting voor XS4ALL om kijkcijfers over Webtv te verstrekken aan SKO.¹⁸

3.2 Gegevensverwerking televisie

Om de onderzoeksvraag van dit rapport te beantwoorden, of KPN en XS4ALL persoonsgegevens over het digitale kijkgedrag van klanten van XS4ALL verwerken voor marketingdoeleinden in de breedste betekenis van dat woord, heeft de Autoriteit Persoonsgegevens vijf verschillende gegevensverwerkingen onderzocht:

Het verwerken van gegevens over:

1. de aanmelding voor de interactieve televisie van XS4ALL;
2. het gebruik van de (lineaire) televisie-dienst via de settopbox;
3. het gebruik van de (lineaire) televisie-dienst via een browser of app (Webtv);
4. het gebruik van Video On Demand (inclusief gemiste uitzendingen);
5. het gebruik van de netwerkvideorecorder.

De Autoriteit Persoonsgegevens gaat er daarbij van uit dat de klant daadwerkelijk kijkt wanneer hij of zij de bovengenoemde diensten gebruikt.

Uit het onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens blijkt dat KPN en XS4ALL gegevens over het kijkgedrag verwerken voor de volgende vier doeleinden:

1. installatie, activatie en levering van interactieve televisie;
2. operationeel en tactisch systeembeheer, inclusief klachtafhandeling;
3. facturering aan klanten;
4. opstellen van kijkcijferrapportages. Deze kijkcijferrapportages worden gemaakt met de volgende subdoelen:
 - a. afrekening met contentaanbieders (Video on Demand);
 - b. marktanalyse (Video on Demand);
 - c. aanlevering aan SKO (Webtv, gestaakt op 25 februari 2016);
 - d. marktanalyse (tv-kijken via de settopbox, gestaakt op 5 oktober 2015)

Onder systeembeheer wordt in dit rapport verstaan:

¹⁵ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 60-65.

¹⁶ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 84 en Bijlage V, Data Overeenkomst ten aanzien van interactieve televisiediensten tussen KPN B.V. en XS4ALL Internet B.V. van 5 oktober 2015.

¹⁷ Data Overeenkomst KPN en XS4ALL van 5 oktober 2015, artikel 9.

¹⁸ Data overeenkomst KPN en XS4ALL van 5 oktober 2015, artikel 13.

- operationeel systeembeheer: het oplossen van storingen en ondersteuning als derdelijns helpdesk voor klanten van XS4ALL;
- tactisch systeembeheer: verbetering van de kwaliteit van de dienst, door middel van adaptief, correctief, preventief en perfectief onderhoud van de dienst;
- fraudebestrijding;
- beveiliging.¹⁹

In de volgende paragrafen worden de feitelijke gegevensverwerkingen beschreven per soort televisiedienst en per doeleinde. Ten aanzien van het eerste doeleinde beschrijft en beoordeelt de Autoriteit Persoonsgegevens alleen de gegevensverwerking die ontstaat door aanmelding bij XS4ALL.

3.2.1 Gegevensverwerking bij aanmelding

KPN en XS4ALL hebben verklaard en de Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgesteld dat XS4ALL de volgende gegevens verzamelt en vastlegt in haar klantendatabases bij aanmelding voor de interactieve televisie-diensten van XS4ALL:

- Naam (voorletters, achternaam);
- Adres (straat, huisnummer, postcode);
- Woonplaats;
- Geboortedatum (optioneel);
- Betalingsgegevens (rekeningnummer, tenaamstelling, plaats);
- Telefoonnummer;
- E-mailadres;
- Aansluitnummer huidige internetverbinding (optioneel);²⁰
- Username en wachtwoord voor Mijn XS4ALL;
- Relatienummer XS4ALL;
- Gekozen diensten en pakketten;
- Opt-in keuze voor nieuwsbrief en aanbiedingen van XS4ALL;
- Aansluitdatum;
- Keuze voor evt. gratis installatie door monteur, ander aflever- of factuuradres;
- Technical Account Number (TAN, toegekend door KPN);
- Pincode (voor activering van de dienst);
- Wega-code (koppeling tussen de afgenomen tv-pakketten en TAN);²¹
- Type settopbox;
- Serienummer van de settopbox;
- MAC-adres van de settopbox;
- Eventueel: (zelfgekozen) naam van de settopbox;
- IP-adressen van de internetverbinding en van de settopbox.

Daarnaast beschikt XS4ALL over informatie over het type en de snelheid van de internetverbinding. XS4ALL levert deze informatie samen met de eerste vier cijfers van de postcode van de klant aan KPN om

¹⁹ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 46-47. KPN heeft als aparte doeleinden ook 'beveiliging van het iTV platform' en 'fraudebestrijding' genoemd (onder andere op p. 66). De Autoriteit Persoonsgegevens heeft hier geen apart onderzoek naar gedaan, maar begrijpt dit als subdoeleinden van het hoofddoel van systeembeheer.

²⁰ Uniek nummer voor de aansluiting in het Kabel AansluitNet Verbindingen Administratie Systeem (KANVAS).

²¹ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 16.

de verbinding technisch tot stand te brengen. KPN heeft de postcode nodig om de toepasselijke lokale tv-zenders te kunnen leveren.²²

KPN kent elke XS4ALL-klant een centraal klantnummer toe, het Technical Account Number (TAN) en bewaart van elke klant technische gegevens over de verbinding, de afgenomen producten en diensten, en de eerste vier cijfers van de postcode, evenals de pincode om de dienst te kunnen activeren. Na activering van de dienst beschikt KPN eveneens over gegevens over de settopbox (type, MAC-adres, serienummer, IP-adres en, als de klant dat instelt, eventueel een zelfgekozen naam van de settopbox).

3.2.2 Gegevensverwerking televisie via settopbox

Om gebruik te kunnen maken van interactieve televisie van XS4ALL, is een settopbox en een ADSL (of glasvezel) verbinding met XS4ALL nodig. KPN levert vervolgens per gekozen kanaal een individuele videostream aan de klant van XS4ALL. Als de klant een ander kanaal kiest, stuurt KPN de settopbox een nieuw signaal toe, en registreert daarmee automatisch realtime het kijkgedrag van de klant. Dit verschilt van de netwerkkarchitectuur van andere aanbieders van digitale tv, waarbij de provider alle kanalen tegelijk aanbiedt, en de settopbox lokaal de zender kiest.²³

KPN en XS4ALL verwerken de gegevens over het tv-kijkgedrag via de settopbox voor drie van de vier onderzochte doeleinden: voor de technische levering (doel 1), voor systeembeheer (doel 2) en, bij aanvang van het onderzoek, voor het maken van kijkcijfers (doel 4).

3.2.2.1 Verwerking gegevens tv -kijkgedrag voor systeembeheer

KPN verwerkt gegevens over het gebruik van televisie via de settopboxen met behulp van een video-analyse-systeem van het bedrijf [vertrouwelijk]. KPN heeft hierover verklaard: "*Het video-analytics systeem [vertrouwelijk] wordt gebruikt om problemen met de beeldkwaliteit te analyseren en te verhelpen, inclusief de gegevens van XS4ALL-klanten, maar XS4ALL krijgt geen informatie uit dit systeem.*"²⁴

Via dit systeem verzamelt en legt KPN de volgende gegevens vast:

- Gekozen zender of Video on Demand (met tijdstip);²⁵
- MAC-adres van de settopbox;²⁶
- IP-adres van de settopbox;²⁷
- DSLAM-niveau;²⁸
- Type settopbox;²⁹
- Kwaliteit van de lineaire kanalen (in kleurcodes);³⁰
- Datum van eerste activering van de settopbox.³¹

²² Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 15.

²³ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 25 en p. 19, voetnoot 5.

²⁴ Verklaring 5 van KPN tijdens het tweede onderzoek ter plaatse, op 25 augustus 2015, zoals weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens per brief van 3 september 2015.

²⁵ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 42.

²⁶ Brief KPN en XS4ALL van 28 oktober 2015, bijlage IX, eerste screenshot en bijlage X, laatste screenshot. Zie ook verklaring 6 van KPN tijdens het tweede onderzoek ter plaatse van 25 augustus 2015.

²⁷ Brief KPN en XS4ALL van 28 oktober 2015, bijlage IX, eerste screenshot en bijlage X, laatste screenshot. Zie ook verklaring 6 van KPN tijdens het tweede onderzoek ter plaatse van 25 augustus 2015.

²⁸ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 42.

²⁹ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 42.

³⁰ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 42.

³¹ Brief KPN en XS4ALL van 28 oktober 2015, bijlage IX, eerste screenshot en bijlage X, laatste screenshot.

Een DSLAM (*Digital Subscriber Line Access Multiplexer*) is de schakel die ervoor zorgt dat het internetverkeer van klanten op wijkniveau kan worden gebundeld en ontbundeld. Anders gezegd, betreft het een modembank in elke wijkcentrale van KPN, waarbij elk DSLAM modem correspondeert met een modem van een klant.³² De settopbox geeft elke vier minuten (of zodra er 4 kb aan gegevens is verzameld) kwaliteitsparameters door via de DSLAM. [vertrouwelijk] vertaalt deze gegevens in kleurcodes (geel, blauw, groen en rood).³³

Bij aanvang van het onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens werden de gegevens door twee afdelingen systeembeheer van KPN gebruikt: Operational Support en Service Management.

De operationele systeembeheerders van KPN gebruiken de gegevens uit [vertrouwelijk] om klantspecifieke vragen te beantwoorden. Als een klant de XS4ALL helpdesk belt en de vraag/klacht gaat over de beeldkwaliteit, dan kan XS4ALL de vraag doorsturen naar KPN (als derdelijns helpdesk) en kunnen de gegevens door KPN systeembeheerders op klantniveau worden geraadpleegd. De beheerders onderzoeken dan of het storingsbeeld ook lokaal, regionaal of landelijk voorkomt.³⁴

Daarnaast gebruiken de systeembeheerders het systeem om te onderzoeken of er structurele (capaciteits-)problemen en storingen zijn. Daartoe ontvangen zij wekelijks geaggregeerde tellingen over het gebruik van de bandbreedte, het gebruik van opnamemogelijkheden en het aantal klanten dat op dat moment is ingelogd.³⁵ Zij kunnen deze gegevens koppelen aan gegevens uit de Electronische Programma Gids (EPG), en op basis daarvan piekgebruik tijdens bepaalde uitzendingen identificeren, capaciteitsproblemen voorspellen en maatregelen nemen.³⁶

KPN heeft toegelicht dat operationeel systeembeheer niet kan volstaan met deze geaggregeerde tellingen. KPN heeft meerdere voorbeelden gegeven waarbij onderzoek per klant en per zender nodig was om een probleem op te lossen, omdat er bijvoorbeeld een storing bleek te zijn in het aanleveren van het signaal van één specifieke zender, omdat er een probleem was met een specifieke combinatie van modem en internettype of omdat er een storing was in een modembank in een wijkcentrale (DSLAM), waardoor het signaal voor alle klanten in dat gebied wegviel als één abonnee wegzapte van een bepaalde zender.³⁷ KPN licht aanvullend toe: "*Zelfs als de storing niet ligt aan een bepaalde zender dan is het voor Operational Support noodzakelijk om dit uit te kunnen sluiten.*"³⁸

De KPN-afdeling Service Management gebruikt de informatie uit dit systeem voor algemene analyses op het gebied van beeldkwaliteit, bijvoorbeeld om defecte kabels op te sporen die te lang in de natte grond hebben gelegen.³⁹ Naar aanleiding van het onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens heeft KPN besloten om de gegevens over bekeken zenders en programma's niet meer aan de afdeling Service Management te verstrekken. KPN verklaart: "*Service Management ontvangt geen informatie meer over zenderkeuze, bekeken uitzending of Video on Demand-items voor onderzoek naar beeldkwaliteit. In plaats daarvan ontvangt Service Management een extract van het [vertrouwelijk]-log met enkel beeldkwaliteitsgegevens die nodig zijn*

³² Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 42-43.

³³ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 43 en Brief KPN en XS4ALL van 28 oktober 2015, bijlage IX, print 2 met een voorbeeld uittreksel uit het systeem met kleurcodes.

³⁴ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 45.

³⁵ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 46.

³⁶ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 46.

³⁷ Brief KPN en XS4ALL van 28 oktober 2015, p. 3-4.

³⁸ Brief KPN en XS4ALL van 28 oktober 2015, p. 6.

³⁹ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 47.

om beeldkwaliteitsproblemen of -storingen te kunnen identificeren en op te lossen.⁴⁰ De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgesteld dat de betreffende extracten inderdaad geen gegevens meer bevatten over zenderkeuzes en Video on Demand.⁴¹

Voorgenomen maatregelen

Aanvullend verklaart KPN dat zij wil onderzoeken of het mogelijk is de analyses voor dit doel te beperken tot groepen van meer dan 10 settopboxen.⁴² Als uit de analyse een concreet probleem blijkt, kan Service Management aan Operational Support vragen om de betreffende abonnees alsnog te identificeren, nadat de afdeling Juridische Zaken van KPN daar toestemming voor heeft gegeven.⁴³

Bij brief van 26 mei 2016 heeft KPN aangegeven dat zij via [vertrouwelijk] alsnog op korte termijn inzicht dient te krijgen in de piekbelasting van zenders, en dus in de kijkcijfers per uur en per zender. Dit omdat KPN een keuze dient te maken tussen twee technische manieren om het tv-signaal uit te zenden; unicast of multicast. Multicast is vergelijkbaar met radio. Hierbij wordt het signaal uitgezonden naar alle klanten. Unicast kan maar een beperkt aantal aanvragen tegelijkertijd verwerken, en wordt dus alleen gebruikt voor minder populaire zenders. [vertrouwelijk]. Daarom heeft KPN voor technisch systeembeheer alsnog inzicht nodig in de kijkcijfers. KPN heeft aangegeven deze kijkcijfers pas na 14 dagen te zullen genereren, als de oorspronkelijke gegevens uit [vertrouwelijk] verwijderd zijn.

Bewaartermijn tv-kijkgedrag voor systeembeheer

KPN bewaart de gegevens in [vertrouwelijk] over het individuele kijkgedrag (identifiers, kanaal en tijdstip) gedurende 14 dagen.⁴⁴ KPN heeft toegelicht dat de bewaartermijn van 14 dagen noodzakelijk is omdat klanten problemen met de beeldkwaliteit niet meteen bij XS4ALL melden en omdat het (daarna nog) enige tijd duurt voordat het probleem bij KPN belandt. XS4ALL probeert eerst om het probleem zelf op te lossen, door op afstand aanwijzingen te geven om de instellingen aan te passen, of door een XS4ALL servicemonteur langs te sturen die de aansluiting en instellingen kan controleren of hardware (zoals een settopbox of bedrading) kan vervangen. Pas als XS4ALL het probleem zelf niet kan oplossen, worden de KPN systeembeheerders ingeschakeld.⁴⁵

3.2.2.2 Verwerking gegevens tv-kijkgedrag voor kijkcijfers

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft daarnaast vastgesteld en KPN en XS4ALL hebben verklaard dat zij tot 5 oktober 2015 in een ander logbestand gegevens over het gebruik van lineaire televisie via de settopbox verwerkten voor het maken van kijkcijfers (doel 4). KPN en XS4ALL verwerkten hiervoor de volgende gegevens:

- MAC-adres van de settopbox;
- IP-adres van de settopbox;
- (zelfgekozen) naam van de settopbox;
- Subscriber ID (gekoppeld aan het TAN in de centrale [vertrouwelijk] database van KPN⁴⁶);

⁴⁰ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 48.

⁴¹ Desgevraagd door de Autoriteit Persoonsgegevens heeft KPN bij brief van 28 oktober 2015, in bijlagen IX en X, uittreksels verstrekt van een logfile en voorbeelden van het stellen van een vraag in de user interface met resulterende rapportage uit het systeem waartoe Service Management toegang heeft.

⁴² Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 48.

⁴³ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 48.

⁴⁴ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 44 en 87 en brief van KPN en XS4ALL van 28 oktober 2015, p. 2.

⁴⁵ Brief KPN en XS4ALL van 28 oktober 2015, p. 3.

⁴⁶ Screenshot 'relatie_subscriber_tan', gemaakt tijdens het eerste onderzoek ter plaatse, op 23 juli 2015.

- Soort gebeurtenis (Zenderwisseling of gebruik Video on Demand);
- Tijdstip van de gebeurtenis (op de seconde);
- Uniek programmanummer;
- Unieke zendercode;
- Programma-titel uit de Electronic Programming Guide (EPG).⁴⁷

Hieruit kon KPN afleiden hoe vaak een individuele klant de settopbox gebruikte en welke zenders en programma's werden gekozen. Uit de gegevens bleek ook hoe lang de box op een bepaalde zender stond en langs welke kanalen er werd gezapt.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgesteld dat het mogelijk was om op het platform op te zoeken welk TAN (uniek KPN klantnummer) hoort bij een subscriber ID uit het [vertrouwelijk]-logbestand, en daarmee op dit specifieke subscriber ID⁴⁸ een overzicht te krijgen van de gebruiksgeschiedenis van een geïdentificeerde klant (dat wil zeggen, alle kanaalwisselingen en het bekijken van Begin Gemist) gedurende zestig dagen.⁴⁹ De Autoriteit Persoonsgegevens heeft tevens vastgesteld dat een kopie van deze logbestanden aanwezig was bij de interne KPN-afdeling Information & Data Services (IDS). In deze kopie was het mogelijk te zoeken (op TAN en IP-adres van de settopbox) welke klanten naar een specifieke uitzending keken, bijvoorbeeld van de Moslim Omroep.⁵⁰

KPN heeft verklaard dat zij deze logbestanden in geaggregeerde vorm gebruikte voor onderhandelingen met de omroepen en het samenstellen van het zenderpakket (aan de hand van gegevens als gemiddelde kijkduur en totaal aantal kijkers per zender).⁵¹ KPN heeft verklaard dat zij deze kijkcijfers alleen voor eigen gebruik opstelde, en nooit aan SKO of aan contentaanbieders heeft verstrekt.⁵²

Bewaartermijn tv-kijkgedrag voor kijkcijfers

Naar aanleiding van het onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens heeft KPN de verwerking van gegevens over lineaire tv via de settopbox voor het maken van kijkcijfers (voor zichzelf) op 5 oktober 2015 beëindigd. Tot 1 maart 2016 bewaarde KPN het logbestand over het tv-kijken via de settopbox gedurende zestig dagen, respectievelijk 6 maanden (in een kopie van het logbestand in een eigen datawarehouse⁵³). KPN heeft verklaard dat zij de historische gegevens op 1 maart 2016 onomkeerbaar heeft verwijderd.⁵⁴

Voorgenomen maatregel

KPN heeft aanvullend verklaard: "KPN onderzoekt een anonimiseringsoplossing (...). Dit zou betekenen dat de gegevens in de [vertrouwelijk]-log direct in niet persistent RAM geheugen onomkeerbaar worden geanonimiseerd en pas na anonimisering opgeslagen in de database."⁵⁵ KPN gaf aanvankelijk aan hierbij te denken aan een

⁴⁷ Screenshots 'capture_[vertrouwelijk]_velden' en 'capture_[vertrouwelijk]_live_log', gemaakt tijdens het eerste onderzoek ter plaatse op 23 juli 2015 en Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 26.

⁴⁸ Screenshot 'capture_grep_in_[vertrouwelijk]_op_customer_id', gemaakt tijdens het eerste onderzoek ter plaatse op 23 juli 2015.

⁴⁹ Bestand 'customer_id_cbp', met de logbestanden van het tv-kijkgedrag van een medewerker van de Autoriteit Persoonsgegevens van 23 mei tot en met 22 juli 2015. Zie ook Verklaring 5 KPN tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015, zoals (aangepast) weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens per brief van 3 september 2015.

⁵⁰ Query gedaan tijdens het tweede onderzoek ter plaatse van 25 augustus 2015, resultaat nagezonden per Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, Bijlage III, resultaat van de uitzending 'MO Doc Van Moslimbroeders tot IS' van de Moslim Omroep van 25 juli 2015.

⁵¹ Verklaring 4 KPN tijdens het tweede onderzoek ter plaatse van 25 augustus 2015, zoals weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens per brief van 3 september 2015.

⁵² Brief KPN en XS4ALL Antwoorden op de vragenlijst onderzoek digitale televisie KPN en XS4ALL van 25 augustus 2015, p. 20.

⁵³ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 40, voetnoot 9.

⁵⁴ Zienswijze KPN en XS4ALL van 15 maart 2016, p. 18.

⁵⁵ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 27.

bewaartermijn van 24 uur, en het hashen⁵⁶ van de identificerende gegevens met een wisselende sleutel, vergelijkbaar met de gekozen oplossing in het mobiele netwerk voor *packet inspection* ten behoeve van technische netwerkplanning.⁵⁷ De Autoriteit Persoonsgegevens heeft om een nadere motivatie gevraagd van de noodzaak van de verwerking van de gegevens over het kijkgedrag voor dit doeleinde.⁵⁸ Bij brief van 26 mei 2016 heeft KPN aangegeven een andere oplossing te onderzoeken waarbij ofwel toestemming wordt gevraagd, ofwel de gegevens over bekeken zenders direct in de settopbox worden geanonimiseerd (of een combinatie van beide).⁵⁹

3.2.3 Gegevensverwerking Webtv

XS4ALL heeft een eigen webserver ingericht voor Webtv. Klanten van XS4ALL sturen via hun browser of app een verzoek aan deze webserver. De webserver leidt deze verzoeken door naar de streaming servers van KPN, zonder identificerende gegevens van de klanten van XS4ALL. Hierdoor heeft KPN geen inzage in gegevens van XS4ALL-klanten over hun Webtv-gebruik.

Zodra een klant gebruikt maakt van Webtv, legt XS4ALL de volgende gegevens vast:

- Gegevens over de bekeken lineaire tv-zenders en programma's via Webtv (URL van de uitzending, tijdstip en IP-adres van de ADSL-verbinding). Uit het tijdstip kan het programma worden afgeleid waar de klant naar heeft gekeken;
- Tijdstippen van het gebruik van Webtv;
- Besturingssysteem;
- Browser (type).⁶⁰

Als een klant via een app Webtv wil bekijken (op een smartphone of tablet), registreert XS4ALL ook eenmalig het Device ID. XS4ALL gebruikt de lijst met bij haar bekende Device ID's om te controleren of de betreffende app toegang krijgt tot Webtv.

XS4ALL gebruikt de gegevens uit dit logbestand voor twee van de vier onderzochte doeleinden: voor systeembeheer (inclusief de behandeling van individuele klantklachten) (doel 2) en (tot 3 maart 2016) voor het maken van kijkcijfers (doel 4).

3.2.3.1 Verwerking gegevens Webtv voor systeembeheer

XS4ALL legt gegevens over het gebruik van Webtv vast in een (webserver) logbestand om storingen te kunnen oplossen, de continuïteit van de levering van de dienst te waarborgen en om klantenservice te kunnen bieden.

3.2.3.2 Verwerking gegevens Webtv voor kijkcijfers

XS4ALL maakte daarnaast, van 19 juli 2013 tot 3 maart 2016, dagelijks kijkcijfers. In de periode van 20 juli 2013 tot begin 2014 verstrekten XS4ALL een verder geaggregeerde versie van deze kijkcijfers aan SKO.⁶¹ Begin januari 2014 heeft XS4ALL de techniek en werkwijze van de aanlevering van de kijkcijfers aangepast.

⁵⁶ Hashing is een wiskundige berekening die grotere dataverzamelingen van verschillende omvang kan omzetten naar kleinere dataverzamelingen met een vaste lengte.

⁵⁷ Toegelicht door KPN tijdens de bespreking van 3 maart 2016, en tijdens telefonisch overleg op 19 mei 2016. Zie ook CBP, Openbare versie Rapport definitieve bevindingen, Onderzoek naar de analyse van gegevens over en uit het mobiele dataverkeer door KPN B.V., Z2011-00462, mei 2013 met corrigendum van 12 juni 2013, met name p. 142-143. URL: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/downloads/rapporten/rap_2013-analyse-gegevens-mobiel-dataverkeer-kpn.pdf.

⁵⁸ Telefoongesprek Autoriteit Persoonsgegevens met KPN en XS4ALL van 19 mei 2016.

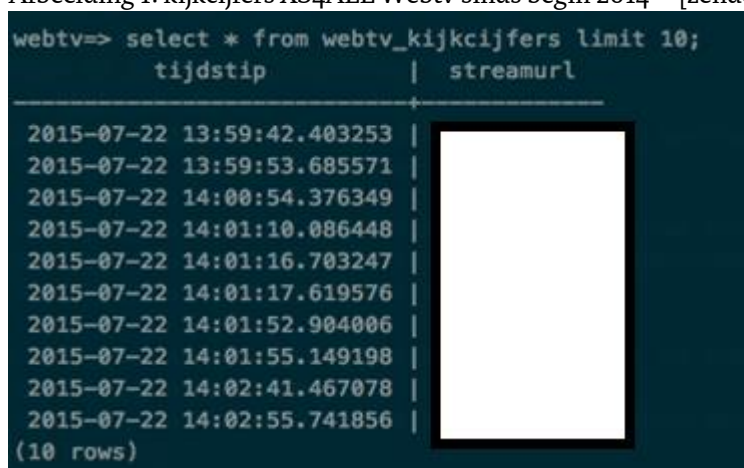
⁵⁹ Brief KPN van 26 mei 2016, p. 5.

⁶⁰ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 22.

⁶¹ De aanvangsdatum is door XS4ALL bevestigd per e-mail van 15 maart 2016.

Sinds die tijd stelt XS4ALL dagelijks de kijkcijfers per zender met aanvangstijdstip per kijker beschikbaar aan een marktonderzoeksbureau dat door SKO is ingeschakeld. XS4ALL bewaarde deze kijkcijfers gedurende zeven dagen en stelde hiervan dagelijks een extract ter beschikking aan de Stichting Kijkonderzoek (SKO).⁶²

Afbeelding 1: kijkcijfers XS4ALL Webtv sinds begin 2014⁶³ [zendernamen vertrouwelijk]



```
webtv=> select * from webtv_kijkcijfers limit 10;
      tijdstip | streamurl
-----+-----
2015-07-22 13:59:42.403253 | 
2015-07-22 13:59:53.685571 | 
2015-07-22 14:00:54.376349 | 
2015-07-22 14:01:10.086448 | 
2015-07-22 14:01:16.703247 | 
2015-07-22 14:01:17.619576 | 
2015-07-22 14:01:52.904006 | 
2015-07-22 14:01:55.149198 | 
2015-07-22 14:02:41.467078 | 
2015-07-22 14:02:55.741856 | 
(10 rows)
```

KPN en XS4ALL hebben verklaard dat zij verplicht zijn om Webtv-kijkcijfers aan SKO te verstrekken op grond van bepalingen in overeenkomsten met contentaanbieders. Ter onderbouwing wijst KPN op passages uit de overeenkomsten met [vertrouwelijk]⁶⁴ en met [vertrouwelijk].⁶⁵ Het betreft in beide gevallen conceptovereenkomsten, [vertrouwelijk].

KPN en XS4ALL hebben verklaard te willen proberen aanvullende afspraken te maken ten aanzien van de verwerking van de kijkcijfers door SKO. De stichting zou ten minste aan vijf voorwaarden moeten voldoen. (i) De doeleinden moeten zijn omschreven, (ii) SKO mag individuen niet (her-)identificeren, (iii) SKO mag geen maatregelen/beslissingen nemen op grond van de data over individuen, (iv) SKO moet zich aan de wet houden en (v) SKO moet KPN of XS4ALL onmiddellijk informeren als individuen toch kunnen worden ge(her)identificeerd.⁶⁶

In hun zienswijze hebben KPN en XS4ALL nadere argumenten gegeven over de noodzaak om Webtv-kijkcijferrapportages op te leveren.

KPN en XS4ALL benadrukken dat de populariteit van content een essentieel element is waarop het economische productiemodel draait. Zonder kijkcijfers valt ook het advertentie-model in elkaar, volgens KPN en XS4ALL. Omdat kijkers steeds vaker *on demand* kijken (in plaats van lineair), moet er op maat worden bekeken wat per kijker in rekening wordt gebracht. Daarnaast is het aantal kijkers van belang voor het bepalen van de hoogte van de (auteursrechtelijke) openbaarmakings- en verveelvoudigingsrechten, en

⁶² De beëindigingsdatum is door XS4ALL bevestigd per e-mail van 31 maart 2016.

⁶³ Screenshot XS4ALL webtvlog kijkcijfers, gemaakt tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015.

⁶⁴ Overeenkomst [vertrouwelijk] [vertrouwelijk], artikel 3.4.6, verzonden aan de Autoriteit Persoonsgegevens als bijlage II-B bij de Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015. In dit artikel is bepaald dat KPN kijkcijfers zowel aan SKO als aan [vertrouwelijk] zelf levert.

⁶⁵ Overeenkomst (van KPN met [vertrouwelijk]), ongedateerd, met track changes, artikel 2.6, verzonden aan de Autoriteit Persoonsgegevens als bijlage II-C bij de Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015. In dit artikel is bepaald dat KPN kijkcijfers zowel aan SKO als aan [vertrouwelijk] zelf levert.

⁶⁶ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 25. Een vergelijkbaar voornemen is in algemene zin ten aanzien van alle derde partijen opgenomen in de Data overeenkomst KPN en XS4ALL van 5 oktober 2015, artikel 12.2.

voor de vergoeding die adverteerders moeten betalen. KPN en XS4ALL verwijzen naar een brief van [vertrouwelijk] aan KPN van 2 november 2015.⁶⁷ Hieruit blijkt dat de Nederlandse televisieomroepen [vertrouwelijk] alleen *livestreams* ter beschikking willen stellen voor gebruik op mobiele apparaten op voorwaarde dat KPN gegevens levert over het Webtv-kijkgedrag van abonnees. [vertrouwelijk].

KPN en XS4ALL hebben bij hun zienswijze een overeenkomst gevoegd van SKO en KPN B.V. over de levering van Livestream-kijkcijferinformatie.⁶⁸ Bij deze overeenkomst is een bijlage inbegrepen met [vertrouwelijk] '. Hierin schrijft SKO dat zij de Webtv-gegevens wil kunnen koppelen aan de SKO-paneldata (individuele gebruikers die toestemming hebben gegeven voor het registreren van hun tv-kijkgedrag, via het zogenaamde kijkcijferkastje). SKO schrijft: [vertrouwelijk]. SKO schrijft dat in dat geval toestemming zou zijn vereist, maar "Gegeven de huidige cookie- en telecomwetgeving begrijpen wij dat het voor distributeurs lastig is om een harde opt-in te implementeren die consumenten daarvoor toestemming vraagt. Daarom onderzoekt SKO alternatieve work-arounds die, voor de komende periode, een oplossing bieden die voor alle partijen acceptabel is."⁶⁹ SKO schetst twee scenario's, namelijk [vertrouwelijk].⁷⁰

Naar aanleiding van de zienswijze van KPN en XS4ALL heeft de Autoriteit Persoonsgegevens, met instemming van KPN en XS4ALL,⁷¹ nadere inlichtingen ingewonnen bij SKO.⁷² Uit de beantwoording blijkt dat SKO denkt dat XS4ALL per 1 mei 2014 is gestopt met de levering van de Webtv-kijkcijfers.⁷³ Bovendien verklaart SKO dat zij de door XS4ALL geleverde Webtv-kijkcijfers zelfs in die beperkte periode slechts in beperkte mate heeft gebruikt. SKO schrijft: "In dit kader heeft XS4ALL in het verleden (tot 1 mei 2014) totalen per zender actief gepusht via FTP (geaggregeerde data), die onvoldoende bruikbaar bleken voor ons onderzoek."⁷⁴ SKO stelt dat het extract dat zij van XS4ALL ontving, verder geaggregeerd was naar aantallen kijkers per uur per zender. SKO licht toe: "Omdat cijfers per uur werden aangeleverd kan men niet met zekerheid de tv-uitzending bepalen. Immers kunnen per uur bijvoorbeeld wel drie uitzendingen plaatsvinden."⁷⁵

SKO heeft verklaard dat zij de gegevens niet meer heeft opgehaald sinds 1 mei 2014.⁷⁶ XS4ALL heeft daarentegen verklaard dat zij de kijkcijfers (zoals opgenomen in afbeelding 1 in dit rapport) tot 25 februari 2016 dagelijks heeft aangeboden, maar niet kan terugkijken of SKO de kijkcijfers ook daadwerkelijk heeft opgehaald.⁷⁷ Het logbestand van de betreffende FTP-server wordt na een maand gewist.⁷⁸ XS4ALL verwijst aanvullend naar correspondentie tussen XS4ALL en het marktonderzoeksbureau dat de kijkcijfers voor SKO verwerkte. Een medewerker van het marktonderzoeksbureau heeft per e-mail van 27 juni 2014

⁶⁷ Bijlage 2 bij de zienswijze van KPN en XS4ALL.

⁶⁸ Bijlage 2 bij de zienswijze van KPN en XS4ALL. De overeenkomst is gedateerd [vertrouwelijk].

⁶⁹ Overeenkomst Livestream-kijkcijferinformatie SKO en KPN B.V., Bijlage IV: [vertrouwelijk].

⁷⁰ Overeenkomst Livestream-kijkcijferinformatie SKO en KPN B.V., Bijlage IV: [vertrouwelijk].

⁷¹ E-mail van KPN en XS4ALL van 4 maart 2016.

⁷² Brieven van de Autoriteit Persoonsgegevens van 7 en 18 maart 2016, brieven van SKO van 12 en 26 maart 2016 en telefoongesprek Autoriteit Persoonsgegevens met de advocaat-gemachtigde van SKO op 4 april 2015.

⁷³ Herhaald in de e-mail van (de advocaat van) SKO van 13 juni 2016.

⁷⁴ Brief SKO van 26 maart 2015, p. 2. SKO schrijft ook: "Bij XS4ALL omdat dit geaggregeerde data betrof die tijdelijk (tot 1 mei 2014) ter beschikking is gesteld en bovendien door ons slechts in beperkte mate is opgehaald omdat deze data onvoldoende bruikbaar voor ons was. SKO heeft dus sowieso niet alle data gebruikt die XS4ALL ter beschikking stelde."

⁷⁵ Bijlage met annotaties bij e-mail van SKO van 13 juni 2016, p. 1. Hierin verwijst SKO ook naar de e-mail van haar advocaat van 20 april 2016.

⁷⁶ E-mail van (advocaat van) SKO van 13 juni 2016, met verwijzing naar eerdere e-mail van 20 april 2016.

⁷⁷ E-mail van XS4ALL van 20 juni 2016.

⁷⁸ E-mail van XS4ALL van 31 maart 2016. SKO benadrukt in haar e-mail van 13 juni 2016 dat niet feitelijk vastgesteld kan worden dat XS4ALL de gegevens daadwerkelijk heeft aangeboden tot 25 februari 2016.

bevestigd dat het bureau verbinding had gemaakt met de server en een script had geactiveerd dat automatisch gegevens ophaalt.⁷⁹

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft SKO gevraagd om een onderbouwing van de noodzaak van de verwerking van persoonsgegevens over het Webtv-kijkgedrag. SKO heeft aangegeven dat zij er tot nu toe van uitging dat sprake was van geaggregeerde gegevens, die geen persoonsgegevens waren. SKO schrijft: "*Geaggregeerde cijfers zijn echter per definitie niet herleidbaar tot een persoon. Het beschikbaar houden van gegevens in een weblogbestand door XS4ALL lijkt in dat kader irrelevant.*"⁸⁰ SKO heeft geen aanvullende argumenten gegeven over de noodzaak als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens voor de verwerking van persoonsgegevens.⁸¹

Bewaartermijnen Webtv-kijkgedrag

XS4ALL bewaart gegevens over het individuele kijkgedrag via Webtv van alle klanten gedurende 14 dagen in een technisch (webserver) logbestand.

XS4ALL heeft toegelicht dat een bewaartermijn van twee weken voor het weblogbestand noodzakelijk is omdat veel storingen samenhangen met piekgebruik, en dat het enige tijd kost om de oorzaak van de piek te achterhalen (bijvoorbeeld een DDOS-aanval of een programmeerfout). Dat kan alleen door de piek te vergelijken met een 'normale' belasting, dus met historische gegevens. XS4ALL geeft daarbij aan dat de meeste tv-programma's in een wekelijkse cyclus worden uitgezonden, en een bewaartermijn van twee weken noodzakelijk is om incidenten te kunnen vergelijken met het verkeer van een week ervoor.⁸²

XS4ALL bewaarde daarnaast, tot 3 maart 2016, gedurende zeven dagen de (anonieme) kijkcijfers over Webtv, om ze eventueel opnieuw aan SKO te kunnen verstrekken als er een fout was opgetreden in de overdracht.⁸³

3.2.4 Gegevensverwerking Video On Demand

Zodra een klant zijn settopbox gebruikt om Video on Demand diensten te bekijken, verzamelt en legt KPN in verschillende logbestanden de volgende gegevens vast:

- Frequentie, gebruik en inhoud van Video on Demand transacties (bestelde Video On Demand per klant), inclusief handelingen als pauzeren, stopzetten en (snelheid van) doorspoelen
- Tijdstippen van het gebruik van de settopbox
- Door de klant gekozen instellingen zoals voorkeurszenders / verborgen zenders / inschakeling van *parental control* (ouderlijk toezicht)

KPN gebruikt de gegevens over het kijkgedrag naar Video on Demand voor alle vier de onderzochte doeleinden: voor de technische levering (doel 1), voor systeembeheer (doel 2), om facturering door XS4ALL mogelijk te maken (doel 3) en voor het maken van kijkcijferrapportages (doelen 4a en 4b). De doeleinden systeembeheer, facturering en kijkcijferrapportages worden hieronder in aparte paragrafen toegelicht.

⁷⁹ E-mail XS4ALL van 31 maart 2016, met als bijlage correspondentie tussen KPN, XS4ALL en SKO. E-mail van XS4ALL van 20 juni 2016, met als bijlage een e-mail van het marktonderzoeksbureau van 27 juni 2014.

⁸⁰ E-mail van (advocaat van) SKO van 20 april 2016.

⁸¹ Bevestigd in telefoongesprek van 4 april 2016 met de advocaat-gemachtigde van SKO.

⁸² Brief KPN en XS4ALL van 28 oktober 2015, p. 12-13.

⁸³ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 24.

Technisch verwerkt KPN deze gegevens als volgt. Elke handeling van een klant op de settopbox is feitelijk een opdracht die vanuit de settopbox via reguliere internetprotocollen verstuurd wordt aan de streaming servers van KPN. KPN registreert daardoor in [vertrouwelijk]-logbestanden, op de milliseconde nauwkeurig, alle acties op de settopbox, zoals het aanzetten van (de specifieke URL van) een video of uitzending, het pauzeren of doorspoelen ervan.⁸⁴ KPN registreert de opdrachten van de settopbox samen met het IP-adres en het MAC-adres van de settopbox. KPN bundelt deze live ([vertrouwelijk]-log) gegevens van de streaming servers ieder uur in een groter logbestand op het iTV-platform. De gegevens komen daarnaast in een apart datawarehouse, dat de gegevens samenvoegt tot een [vertrouwelijk]-logbestand.⁸⁵ In dit [vertrouwelijk]-logbestand registreert KPN dus alle handelingen van klanten met betrekking tot Begin Gemist, Uitzending Gemist, Vooruitkijken, Videotheek, en opnemen, waaronder kijken, pauzeren en (snelheid van) doorspoelen. Een schermafdruck van een aantal regels uit het [vertrouwelijk]-logbestand is opgenomen als bijlage 1 bij dit rapport.

Het [vertrouwelijk]-log bevat de volgende velden:

- Datum (jaar, maand, dag);
- Tijdstip (uur, seconde, milliseconde);
- Hostname (streaming server van KPN);
- Method (RSTP methode⁸⁶, opdrachten als 'Play', 'Forward', 'Pause', 'Record' en beëindigen, 'Teardown');⁸⁷
- Client-address (IP-adres van de settopbox);
- Session-ID (het unieke nummer van die RSTP-actie);
- URL (van de specifieke opname/uitzending).

Daarnaast bevat het bestand nog andere technische velden, waaruit afgeleid kan worden of het kijken is gelukt.⁸⁸

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgesteld dat het mogelijk is om dit logbestand te doorzoeken op het IP-adres van de settopbox van een individuele klant⁸⁹ en te zien of een klant een uitzending/video heeft gepauzeerd of vooruit gespoeld, inclusief het tempo van spoelen (tempo 2/4/8/16/32 of 64).⁹⁰

Om XS4ALL in staat te stellen haar klanten te factureren (doel 3), gebruikt KPN een tweede logbestand, het [vertrouwelijk]-log. In dit bestand zijn alle betaalde transacties opgenomen. Dit betreft ook uitgesteld kijkgedrag naar tv-uitzendingen waarvoor een klant niet hoeft te betalen, maar die wel op de rekening van de klant staan, zogenaamde 'nul euro' transacties.⁹¹ Dit is bijvoorbeeld het geval als een klant kiest voor

⁸⁴ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 30. Zie ook screenshots 'capture_[vertrouwelijk]_log_raw_data_live_log' en 'capture_[vertrouwelijk]_log_raw_data_velden' bekeken en meegenomen door de Autoriteit Persoonsgegevens tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015.

⁸⁵ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. ???.

⁸⁶ Het Real Time Streaming Protocol (RSTP) is gedefinieerd in RFC 2326, URL: <https://www.ietf.org/rfc/rfc2326.txt>

⁸⁷ Verklaring 6 KPN tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015, zoals (aangepast) weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens per brief van 3 september 2015.

⁸⁸ Screenshot 'Capture_[vertrouwelijk]_log_raw_data_velden', bekeken en meegenomen tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015.

⁸⁹ Screenshot 'grep_[vertrouwelijk]_log_ipadres', bekeken en meegenomen tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015.

⁹⁰ Screenshot 'capture_trickplay_[vertrouwelijk]_log', bekeken en meegenomen tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015.

⁹¹ Vastgesteld door de Autoriteit Persoonsgegevens aan de hand van facturen van een klant van XS4ALL (een medewerker van de Autoriteit Persoonsgegevens) waarop uitgesteld kijkgedrag naar het NOS Journaal is geregistreerd als kijken via 'Begin Gemist'. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft KPN en XS4ALL gedurende het tweede onderzoek ter plaatse van 25 augustus 2015 inzage gegeven in een aantal van deze facturen.

'Begin Gemist' van een uitzending van de publieke omroep.⁹² Dit ([vertrouwelijk]) logbestand bevat geen informatie over de gratis transacties, zoals het bekijken van 'Uitzending gemist' van de publieke omroep.⁹³ Een schermafdruk van een aantal regels uit het [vertrouwelijk]-logbestand is opgenomen als [bijlage 2](#) bij dit rapport.

Het [vertrouwelijk]-logbestand bevat:

- TAN;
- IP-adres van de settopbox;
- MAC-adres;
- Datum/tijdstip;
- Bekeken opnames (met ID per video/gemiste uitzending);
- Gegevens over de prijs.⁹⁴

Het logbestand dat voor facturering wordt gebruikt, is onderdeel van een centrale database die ook alle overige gegevens bevat die KPN na activatie van de dienst over een klant verzamelt en aanmaakt, zoals gegevens over de settopbox en het centrale klantnummer (zie paragraaf 3.2.1 van dit rapport).⁹⁵

KPN verzamelt en bewaart via deze twee logbestanden gedetailleerde gegevens over het bekijken van Uitzending Gemist, Begin Gemist, pauzeren, Programma Vooruit en Video on Demand op individueel herleidbaar niveau.

De gegevens uit beide logbestanden ([vertrouwelijk]-log en [vertrouwelijk]-log) worden dagelijks gekopieerd naar een apart datawarehouse binnen KPN.

KPN gebruikt de gegevens uit beide logbestanden, zoals ze gekopieerd zijn naar het datawarehouse, voor de volgende doelen:

- voor systeembeheer (doel 2);
- om (XS4ALL in staat te stellen) klanten te factureren (doel 3) en;
- om af te rekenen met contentaanbieders (doel 4a).

Zowel KPN als XS4ALL gebruiken gegevens over bekeken Video on Demand daarnaast voor eigen marktanalyse (doel 4b), zie ook pagina 8 van dit rapport. Deze doeleinden van de gegevensverwerking worden hierna apart besproken.

Naar aanleiding van het Rapport voorlopige bevindingen heeft KPN haar werkwijze aangepast, de bewaartermijnen ingekort en maatregelen getroffen en aangekondigd om de gegevens over het kijkgedrag naar gratis uitzendingen te anonimiseren. Deze maatregelen worden besproken onder het kopje 'bewaartermijnen en anonimisering' op p. 26-27 van dit rapport.

⁹² Gecontroleerd door de Autoriteit Persoonsgegevens aan de hand van facturen van XS4ALL aan een medewerker van de Autoriteit Persoonsgegevens. Hierop staan geen vermeldingen van het kijken naar 'Uitzending Gemist'. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft daarnaast tijdens het eerste en tweede onderzoek ter plaatse inzage gevraagd in de beschikbare gegevens over het kijkgedrag van deze klant. Ook uit deze bestanden ('[vertrouwelijk] log_[vertrouwelijk]' en 'voorbeeldrecords_ids', tabblad '[vertrouwelijk]_tancbp') blijkt dat KPN gegevens over 'nul euro' transacties bewaart in het [vertrouwelijk]-logbestand.

⁹³ Screenshots 'capture_[vertrouwelijk]_log_raw_data_live_log' en 'capture_[vertrouwelijk]_log_raw_data_velden', bekeken en meegenomen tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015.

⁹⁴ Verklaring 10 KPN tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015, zoals (aangepast) weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens per brief van 3 september 2015.

⁹⁵ Screenshots gemaakt tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van van 23 juli 2015, TM_[vertrouwelijk]_1, TM_[vertrouwelijk]_2.

3.2.4.1 Verwerking gegevens Video on Demand voor systeembeheer

Operationeel systeembeheerders van KPN hebben toegang tot de (kopie van de) gegevens over Video on Demand in het datawarehouse. Net als bij lineaire tv gebruiken de systeembeheerders deze gegevens voor het dagelijkse beheer van het netwerk (inclusief incidentmanagement, onderhoud, functioneel en technisch beheer en capaciteitsbeheer).⁹⁶ De systeembeheerder gebruiken deze gegevens ook als derdelijns helpdesk bij de afhandeling van klachten van XS4ALL-klanten. KPN en XS4ALL schrijven hierover: "*Operational Support voert haar werkzaamheden uit tegen de achtergrond dat abonnees steeds minder lineaire televisie kijken en steeds meer gebruik maken van Video on Demand-diensten. Hierdoor komt KPN - met name bij piekgebruik - voor uitdagingen te staan op het gebied van capaciteit. In het verleden zijn er bijvoorbeeld problemen ontstaan doordat er twee populaire uitzendingen tegelijk werden uitgezonden en abonnees massaal één van de twee uitzendingen probeerden op te nemen.*"⁹⁷

Daarnaast ontvangen de tactisch systeembeheerders wekelijks een (kopie van de) logbestanden. Zij gebruiken dit (zoals toegelicht bij de verwerking van gegevens over settopbox tv-kijken in dit rapport) onder andere om proactief beeldkwaliteitsproblemen op te lossen, bijvoorbeeld het opsporen van kabels die niet optimaal functioneren omdat ze te lang in de grond hebben gelegen.⁹⁸

3.2.4.2 Facturering Video on Demand aan XS4ALL-klanten

XS4ALL ontvangt van KPN wekelijks een eigen, ingekorte, versie van het [vertrouwelijk]-logbestand en slaat dit op in een eigen [vertrouwelijk] logbestand.⁹⁹ XS4ALL ontvangt van KPN op deze wijze per klant (KPN TAN, door XS4ALL aangevuld met het eigen klantnummer, klant_id) gegevens over de bestelde Video on Demand, inclusief Begin Gemist (vod_message_id en vod_title) en datum/tijdstip (op de seconde) waarop de video is aangeschaft/uitzending is bekeken. XS4ALL gebruikt dit (uittreksel uit het) [vertrouwelijk]-log om klanten te kunnen factureren. XS4ALL heeft geen toegang tot de (volledige) KPN [vertrouwelijk]-log.¹⁰⁰

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft tijdens het onderzoek vastgesteld dat het [vertrouwelijk]-logbestand van XS4ALL gegevens bevat over kijkgedrag naar erotische films, met XS4ALL klantnummer, KPN klantnummer, titel en datum-tijdstempel dat de video is aangezet.¹⁰¹ Het bleek ook mogelijk om in dit logbestand te zoeken op klantnummer, en om te zoeken naar welke andere klanten een specifieke erotische film hadden bekeken.¹⁰²

XS4ALL heeft verklaard dat titels van erotische uitzendingen/video's op de facturen met sterretjes worden gemaskeerd en ook alleen in die gemaskeerde vorm beschikbaar zijn voor klantenservice medewerkers van XS4ALL.¹⁰³

⁹⁶ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 45.

⁹⁷ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 45. Zie ook verklaring 6 van KPN tijdens het tweede onderzoek ter plaatse van 25 augustus 2015, zoals weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens bij brief van 3 september 2015.

⁹⁸ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 47.

⁹⁹ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 36.

¹⁰⁰ Verklaring 1 XS4ALL tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015, zoals (aangepast) weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens per brief van 3 september 2015.

¹⁰¹ Screenshot gemaakt tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015, '[vertrouwelijk]log laatste 10 records'.

¹⁰² Screenshot gemaakt tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015, '[vertrouwelijk]log 10 erotische records'. Zie ook verklaring 2 XS4ALL zoals (aangepast) weergegeven in de brief van de Autoriteit Persoonsgegevens van 3 september 2015, p. 10.

¹⁰³ Verklaring 7 XS4ALL tijdens het tweede onderzoek ter plaatse van 25 augustus 2015, zoals weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens per brief van 3 september 2015.

XS4ALL vermeldde tot 16 oktober 2015 op haar facturen ook uitgesteld kijkgedrag naar gratis uitzendingen, bijvoorbeeld kijken naar 'Begin Gemist' van een uitzending van de publieke omroep.¹⁰⁴ KPN en XS4ALL hebben hierover verklaard dat uitgesteld kijken bij sommige omroepen alleen verkrijgbaar is als betaalde dienst. Bij de publieke omroep is deze dienst echter gratis.¹⁰⁵ Naar aanleiding van het Rapport voorlopige bevindingen heeft XS4ALL in maart 2016 de maatregel getroffen om direct de gegevens over de 'nul euro' uitzendingen te verwijderen uit het bronbestand dat zij van KPN ontvangt. XS4ALL vermeldt deze uitzendingen dus niet meer op de facturen aan klanten.¹⁰⁶

3.2.4.3 Kijkcijferrapportages Video on Demand voor afrekening met contentaanbieders

KPN gebruikt de gegevens uit beide logbestanden om contentaanbieders als [vertrouwelijk] op geaggregeerd niveau te kunnen rapporteren over het aantal klanten en het aantal bekeken films/opnames, ook van gratis uitzendingen. De informatie uit het voor facturering bestemde logbestand over het bestellen van Video on Demand wordt daarbij verrijkt met informatie over het bekijken van (gratis) 'Uitzending Gemist' uit het [vertrouwelijk]-logbestand.¹⁰⁷ Deze bestanden werden tot 10 maart 2016 wekelijks intern verstrekt aan een interne poortwachterafdeling (IDS). KPN heeft verklaard dat deze afdeling de logbestanden over Video on Demand van identificerende gegevens ontleed, voordat de gegevens intern verder werden verstrekt.¹⁰⁸ Maar KPN heeft ook verklaard: "*De rapportages aan de contentaanbieders bevatten naast tellingen geanonimiseerde loggegevens.*"¹⁰⁹

Op 10 maart 2016 heeft KPN de levering van gegevens over gratis en 'nul euro'-uitzendingen aan de afdeling IDS stopgezet en de rapportages hierover aan contentaanbieders opgeschort.¹¹⁰

Op 10 april 2016 heeft KPN de interne doorlevering (vanuit het datawarehouse aan de afdeling IDS) in gewijzigde vorm hervat, zonder identificerende kenmerken van de kijkers, en nadat de periode van dertig dagen is verstreken waarin de identificerende gegevens nog beschikbaar zijn in de oorspronkelijke logbestanden. [Zie voor een nadere toelichting hieronder, onder het kopje 'bewaartermijnen en anonimisering']¹¹¹

De afdeling IDS verstrekt de rapportages binnen KPN aan de afdelingen SSC/MI¹¹² en Content Support. De KPN-afdeling SSC/MI verwerkt de transactiegegevens tot tellingen van betaalde opnames per tijdvak. SSC/MI verstrekt deze tellingen aan de afdeling Content Support. Deze tweede afdeling verrijkte tot 10 maart 2016 de tellingen zelf met informatie over de gratis Video on Demand items uit de kopie van het

¹⁰⁴ Vastgesteld door de Autoriteit Persoonsgegevens aan de hand van facturen van een bestaande klant van XS4ALL (een medewerker van de Autoriteit Persoonsgegevens).

¹⁰⁵ Verklaring 11 KPN tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015, zoals (aangepast) weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens per brief van 3 september 2015. Zie ook antwoord 7 op de vragen van de Autoriteit Persoonsgegevens in de brief van KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015: "[vertrouwelijk]."

¹⁰⁶ Zienswijze KPN en XS4ALL, p. 5. XS4ALL heeft met terugwerkende kracht alle factuurspecificaties over het bekijken van 'nul euro' items verwijderd, zoals vastgesteld via het XS4ALL-account van een medewerker van de Autoriteit Persoonsgegevens.

¹⁰⁷ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 41: "*IDS verwerkt het [vertrouwelijk]-log bijvoorbeeld tot een rapport met tellingen waaruit alleen volgt welke Video on Demand-items door abonnees zijn aangeschaft. De afdeling SSC/MI verwerkt deze tellingen tot statistische rapportages ten behoeve van (...) contentaanbieders.*" Zie ook Verklaring 10 KPN tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015, zoals (aangepast) weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens per brief van 3 september 2015.

¹⁰⁸ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 41.

¹⁰⁹ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 57.

¹¹⁰ Zienswijze KPN en XS4ALL, p. 5.

¹¹¹ Zienswijze KPN en XS4ALL, p. 5. Nader toegelicht in de brief van KPN van 26 mei 2016, p. 2.

¹¹² KPN heeft toegelicht: "*De afdeling is verantwoordelijk voor het beheer van de financiële masterdata van KPN. Hieronder vallen accounting, control en management informatie.*" Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 51.

[vertrouwelijk]-logbestand dat zij van IDS ontving.¹¹³ De afdeling Content Support zorgt voor de betaling van licentievergoedingen aan de contentaanbieders, levert de kijkcijferreportages aan de contentaanbieders en behandelt ook eventuele klachten van de aanbieders, als er bijvoorbeeld een veld mist in de rapportage.¹¹⁴

[vertrouwelijk]

Afbeelding 3: voorbeeld KPN afrekening met een contentaanbieder¹¹⁵

[vertrouwelijk]

KPN heeft verklaard dat de contentaanbieders KPN via de overeenkomsten verplichten om de volgende gegevens te leveren:

- De opgevraagde Video on Demand items, inclusief de kosten die daarvoor in rekening worden gebracht;
- het tijdstip waarop of het tijdvak waarin het item is bekeken;
- het identificatienummer van de opname;
- het aantal keren dat de opname is opgevraagd.¹¹⁶

Bovendien dient KPN de geanonimiseerde gegevens gedurende 12 maanden te bewaren, zodat de contentaanbieder achteraf een audit kan doen op de juistheid van de geleverde gegevens.¹¹⁷

KPN heeft dit onderbouwd met afschriften van de overeenkomsten met [vertrouwelijk].

De Autoriteit Persoonsgegevens stelt vast dat KPN niet via alle overeenkomsten wordt verplicht om te rapporteren over het bekijken van gratis en 'nul euro'-items.¹¹⁸ KPN heeft tijdens het eerste onderzoek ter plaatse verklaard niet per uitzending te moeten afrekenen voor het gebruik van 'Uitzending Gemist', maar wel te moeten rapporteren over dit kijkgedrag aan de omroepen: [vertrouwelijk].¹¹⁹

In de overeenkomst met [vertrouwelijk] is opgenomen dat KPN, *indien zij daarover beschikt en indien zij een beleid voert om dergelijke gegevens aan omroepen te verstrekken*, registratiegegevens van tv kijk- en luistergedrag zal delen met [vertrouwelijk].¹²⁰ Uit de overeenkomst blijkt geen specifieke verplichting voor KPN om te rapporteren over gratis Video on Demand-kijkcijfers aan [vertrouwelijk].

KPN heeft daarnaast drie conceptovereenkomsten overlegd, [vertrouwelijk], met [vertrouwelijk]. Uit de overeenkomsten blijkt dat sommige contentaanbieders toegang vragen tot/(of het wenselijk vinden dat KPN aanlevert) klantcodes/nummers of settopboxnummers van klanten.¹²¹ KPN verklaart hierover: "De

¹¹³ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 51-52. Aangevuld in de Zienswijze KPN en XS4ALL, p. 5.

¹¹⁴ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 53.

¹¹⁵ Uittreksel aangeleverd door XS4ALL per e-mail van 30 juni 2015, bijlage 'Logs TV voor CBP'.

¹¹⁶ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 56.

¹¹⁷ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 56.

¹¹⁸ Dit is bijvoorbeeld niet opgenomen in de Overeenkomst tussen KPN en [vertrouwelijk] van [vertrouwelijk].

¹¹⁹ Verklaring 11 KPN tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015, zoals (aangepast) weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens per brief van 3 september 2015.

¹²⁰ Artikel 22.4 van de Overeenkomst tussen KPN en [vertrouwelijk] van [vertrouwelijk], verzonden aan de Autoriteit Persoonsgegevens als bijlage II-A bij de Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015.

¹²¹ In de overeenkomst met [vertrouwelijk] is opgenomen: Daarnaast is het wenselijk om op te nemen:(...) niet op de persoon herleidbare customer ID. In de overeenkomst met [vertrouwelijk] is opgenomen: "niet op persoon of adres herleidbare klantcodes/nummers en/of Settopboxnummers kunnen worden verstrekt."

rapportages aan de contentaanbieders bevatten naast tellingen geanonimiseerde loggegevens.¹²² Zoals toegelicht in paragrafen 3.1 en 3.2.3.2 van dit rapport, heeft KPN verklaard met de contentaanbieders in overleg te willen treden om aanvullende afspraken te maken over de verwerking van deze geanonimiseerde loggegevens door de contentaanbieders.¹²³

[vertrouwelijk]

Zoals besproken in paragraaf 3.2.3.2 (Webtv-kijkcijfers) van dit rapport hebben KPN en XS4ALL in hun zienswijze betoogd dat de verstrekking van kijkcijferrapportages aan contentleveranciers noodzakelijk is voor het economische model. Ten aanzien van films en 'betaalde' zenders vullen KPN en XS4ALL aan dat de distributeur of exploitant grofweg twee manieren heeft om investeringen in de content terug te verdienen, die ook in mengvormen optreden:

1. de kijker betaalt voor de content (per uitzending of bijvoorbeeld een maandelijks bedrag voor een selectie aan films/programma's)
2. de kijker betaalt niet met geld, maar in en om de content zijn advertenties te zien.¹²⁴

KPN en XS4ALL schrijven dat het bijhouden van het aantal kijkers ook essentieel is in de gevallen dat er [vertrouwelijk] "omdat het aantal kijkers naar een bepaald programma een bepalende factor is in de bestaande businessmodellen in de branche op basis waarvan besloten wordt tot investering in content. Bijvoorbeeld een serie als [vertrouwelijk] wordt voor veel geld geproduceerd door [vertrouwelijk]. De serie is via SVOD te bekijken (er wordt dus niet betaald voor de serie, maar de serie is onderdeel van [vertrouwelijk]. [vertrouwelijk]. Om te kunnen beoordelen of deze investering gerechtvaardigd is en kan worden terugverdiend moet [vertrouwelijk] inzicht hebben in hoeveel mensen er kijken naar de serie. Hetzelfde geldt voor omroepen die films of series aankopen."¹²⁵

KPN en XS4ALL geven aan dat [vertrouwelijk].¹²⁶

3.2.4.4 Kijkcijferrapportages Video on Demand voor eigen marktanalyse

XS4ALL gebruikte tot 3 maart 2016 de overzichten van het gebruik van Video on Demand voor eigen marktanalyses. De afdeling Business Intelligence van XS4ALL ontving tot 3 maart 2016 intern wekelijks een uittreksel uit de [vertrouwelijk] die XS4ALL heeft van haar klanten. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgesteld dat deze uittreksels geen identificerende gegevens van klanten bevatten. De afdeling bewaarde deze gegevens gedurende 6 maanden.¹²⁷

De afdeling heeft [vertrouwelijk] medewerkers. Deze medewerkers analyseren gegevens voor algemene trendanalyses (hoeveel titels uit een bepaalde categorie zijn afgenomen, tegen welke prijs) en managementrapportages (financiële rapportages over omzet, seizoenspatronen of afname van bepaalde pakketten).¹²⁸ XS4ALL heeft hierover verklaard: "Een ander voorbeeld is de analyse van seizoenspatronen in de afname/afzet van betaalde pakketten, waaruit bijvoorbeeld blijkt dat sportpakketten minder populair zijn in de zomer (o.a. geen voetbalwedstrijden)."¹²⁹ XS4ALL heeft ook verklaard de gegevens niet te gebruiken voor individueel

¹²² Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 57.

¹²³ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 58.

¹²⁴ Zienswijze KPN en XS4ALL, p. 14.

¹²⁵ Zienswijze KPN en XS4ALL, p. 14.

¹²⁶ Zienswijze KPN en XS4ALL, p. 15.

¹²⁷ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 50.

¹²⁸ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 49.

¹²⁹ Verklaring 5 van XS4ALL tijdens het tweede onderzoek ter plaatse van 25 augustus 2015, zoals weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens bij brief van 3 september 2015.

gerichte marketing. Zij kan welbepaalde extra diensten in de etalage zetten, via de nieuwsbrief of website, voor alle klanten van de dienst.¹³⁰

Afbeelding 4: voorbeeld marktanalyse XS4ALL¹³¹
[vertrouwelijk]

KPN en XS4ALL hebben verklaard dat het ID in bovenstaand screenshot een *surrogate key* is, een willekeurig volgnummer in de database die de afdeling BI ontvangt, in plaats van een klantidentificerend nummer.¹³² Naar aanleiding van het onderzoek heeft XS4ALL besloten de afdeling Business Intelligence alleen nog dagtotalen te verstrekken, in plaats van de gedetailleerde starttijd van de opnames/uitzendingen.¹³³

KPN benadrukt dat IDS binnen KPN geen rapportages met gegevens van XS4ALL-klanten ter beschikking stelt voor marketing of productontwikkeling, anders dan aan de afdelingen Content Support en SSC/MI.¹³⁴

Bewaartermijnen en anonimisering Video on Demand

Naar aanleiding van het Rapport voorlopige bevindingen hebben zowel KPN als XS4ALL de bewaartermijnen van hun verschillende logbestanden aangepast.

KPN

KPN heeft per 16 oktober 2015 de bewaartermijn van het [vertrouwelijk]-logbestand (met gegevens over het gebruik door klanten van XS4ALL van gratis en betaalde Video on Demand en het gebruik van mogelijkheden als pauzeren en doorspoelen) ingekort tot dertig dagen.¹³⁵

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft tijdens het onderzoek ter plaatse van 25 augustus 2015 vastgesteld dat de bewaartermijn van het [vertrouwelijk]-logbestand negentig dagen was. KPN heeft begin maart 2016 de bewaartermijn van gegevens over de bekeken 'nul euro' uitzendingen in het [vertrouwelijk]-logbestand teruggebracht tot dertig dagen. KPN heeft per brief van 26 mei 2016 gemeld dat het verwijderscript voor de betaalde uitzendingen in het [vertrouwelijk]-logbestand door een menselijke fout niet was uitgevoerd. Hierdoor was de feitelijke bewaartermijn (van de betaalde uitzendingen) bijna een jaar.¹³⁶ KPN heeft verklaard begin juni 2016 alle gegevens over betaalde Video on Demand ouder dan negentig dagen alsnog uit het [vertrouwelijk]-logbestand te zullen verwijderen.¹³⁷

KPN bewaarde gedurende zes maanden een kopie van beide logbestanden in haar datawarehouse.¹³⁸ Het datawarehouse verstrekke deze kopieën wekelijks aan de interne afdeling IDS (en stelde ze ter beschikking aan operationeel systeembeheer). KPN heeft verklaard, en de Autoriteit Persoonsgegevens

¹³⁰ Verklaring 5 van XS4ALL tijdens het tweede onderzoek ter plaatse van 25 augustus 2015, zoals weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens bij brief van 3 september 2015.

¹³¹ Bestand [vertrouwelijk]_XS4ALL_BI' bekeken en meegenomen tijdens het tweede onderzoek ter plaatse van 25 augustus 2015, tabblad '[vertrouwelijk]'.
¹³² Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 50.

¹³³ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 50. De Autoriteit Persoonsgegevens stelt vast dat in deze rapportages begin- en eindtijd altijd gelijk waren.

¹³⁴ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 85, reactie op verklaringen tijdens het tweede onderzoek ter plaatse van 25 augustus 2015 zoals weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens per brief van 3 september 2015.

¹³⁵ Zienswijze KPN en XS4ALL, p. 4.
¹³⁶ Brief KPN van 26 mei 2016.

¹³⁷ Brief KPN van 26 mei 2016, p. 1-2.

¹³⁸ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 40, voetnoot 9.

heeft vastgesteld, dat IDS de logbestanden met betrekking tot Video on Demand zelf ook gedurende zes maanden bewaarde.¹³⁹ IDS controleerde of de gegevens uit het datawarehouse juist waren. Als de levering fouten bevatte, kon IDS fouten herstellen door de originele logbestanden nogmaals op te halen. In oktober 2015 heeft KPN de bewaartermijn bij IDS teruggebracht tot drie maanden.¹⁴⁰

Op 10 maart 2016 heeft KPN wijzigingen doorgevoerd in de bewaartermijnen in het datawarehouse (van de kopieën van de oorspronkelijke logbestanden). In het datawarehouse wordt onderscheid gemaakt tussen informatie over betaalde uitzendingen enerzijds, en gratis en 'nul euro' uitzendingen anderzijds. Het datawarehouse verwijdert onmiddellijk na ontvangst de identificerende kenmerken uit de gegevens over gratis en 'nul euro' uitzendingen. De gegevens over het kijkgedrag naar betaalde uitzendingen worden direct doorgeleverd aan IDS. Maar het datawarehouse verstrekt de gegevens over de gratis en 'nul euro' uitzendingen pas na dertig dagen (in casu, sinds 10 april 2016) aan de afdeling IDS, na het verstrijken van de periode van dertig dagen waarin de brongegevens nog beschikbaar zijn.¹⁴¹

XS4ALL

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgesteld dat XS4ALL de Video on Demand-factureringsgegevens voor onbepaalde tijd bewaarde.¹⁴² Na het eerste onderzoek ter plaatse van de Autoriteit Persoonsgegevens heeft XS4ALL een bewaartermijn van zes maanden ingevoerd voor de Video on Demand-factureringsgegevens. XS4ALL heeft verklaard, en de Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgesteld aan de hand van facturen aan een bestaande klant van XS4ALL interactieve televisie, dat XS4ALL deze bewaartermijn sinds 5 oktober 2015 verder heeft ingekort tot 3 maanden.¹⁴³ Bovendien heeft XS4ALL na het Rapport voorlopige bevindingen de bewaartermijn voor gegevens over gratis en 'nul euro'-uitzendingen teruggebracht tot nul dagen, en met terugwerkende kracht de gegevens over deze uitzendingen verwijderd uit de klantoverzichten van historische facturen.¹⁴⁴ Daarnaast heeft XS4ALL verklaard dat zij de facturen op grond van belastingwetgeving gedurende zeven jaar moet bewaren, maar dat deze bewaarde facturen geen informatie bevatten over bekeken uitzendingen.¹⁴⁵

Voorgenomen maatregelen KPN

KPN is voornemens het [vertrouwelijk]-logbestand uit te zetten per 1 september 2016. De gegevens uit de [vertrouwelijk]-logbestanden worden dan dertig dagen bewaard op het iTV-platform, maar alleen verwerkt voor het doeleinde systeembeheer. Er wordt vanaf dat moment geen informatie meer verstrekt vanuit de [vertrouwelijk]-logbestanden aan het datawarehouse. KPN verzamelt vanaf dat moment informatie over zowel betaalde als gratis en 'nul euro'-uitzendingen in één logbestand, het [vertrouwelijk]-logbestand.¹⁴⁶

¹³⁹ Bestanden 'voorbeeldrecords IDS', tabbladen '[vertrouwelijk] log', '[vertrouwelijk]' en '[vertrouwelijk]_tancbp', bekeken en meegenomen tijdens het tweede onderzoek ter plaatse van 25 augustus 2015. Hieruit blijkt dat het oudst aanwezige record van een klant van XS4ALL (een medewerker van de Autoriteit Persoonsgegevens) op dat moment dateerde van 7 maart 2015.

¹⁴⁰ Brief KPN van 26 mei 2016, p. 2.

¹⁴¹ Zienswijze KPN en XS4ALL, p. 5. Bevestigd per brief van KPN van 26 mei 2016, p. 2.

¹⁴² Bestand 'XS4ALL_[vertrouwelijk]', bekeken en meegenomen tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015. Het bestand bevat de resultaten van een opdracht in het XS4ALL factureringssysteem van alle aanwezige gegevens van een bestaande klant (een medewerker van de Autoriteit Persoonsgegevens). Het oudst aanwezige gegeven dateerde van 8 april 2013.

¹⁴³ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 37 en online inzage in het overzicht van facturen van XS4ALL aan een medewerker van de Autoriteit Persoonsgegevens.

¹⁴⁴ Zienswijze KPN en XS4ALL, p. 4.

¹⁴⁵ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 37. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgesteld aan de hand van facturen van een bestaande klant van XS4ALL (een medewerker van de Autoriteit Persoonsgegevens) dat de facturen inderdaad geen gegevens bevatten over bekeken opnames.

¹⁴⁶ Zienswijze KPN en XS4ALL, p. 4-5. Bevestigd per brief van KPN van 26 mei 2016, p. 2.

Dit logbestand wordt dagelijks aan het datawarehouse geleverd. In het datawarehouse worden (net als sinds 10 april 2016 al het geval is) direct na ontvangst de identificerende kenmerken verwijderd van de 'nul euro' en gratis uitzendingen. Het datawarehouse splitst de gratis en de betaalde uitzendingen, en levert het bestand met gegevens over betaalde uitzendingen meteen door aan de afdeling IDS. Het datawarehouse houdt het bestand met gedeïdentificeerde gegevens over de gratis uitzendingen dertig dagen vast. Op dag dertig wordt het [vertrouwelijk]-logbestand vernietigd, en beschikt KPN niet langer over identificerende gegevens van de klanten die naar gratis uitzendingen hebben gekeken. Pas na dertig dagen levert het datawarehouse de gegevens over deze gratis uitzendingen aan de afdeling IDS.

3.2.5 Gegevensverwerking gebruik netwerkvideorecorder

KPN verwerkt in drie bestanden persoonsgegevens over gebruik van de netwerkvideorecorder door XS4ALL-klanten.

In een tabel op het iTV-platform wordt geregistreerd welke tv-uitzendingen een klant heeft opgenomen, of wil gaan opnemen in de toekomst (zoals tv-series). KPN stelt de opgenomen uitzendingen gedurende een jaar ter beschikking aan klanten. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgelegd dat het mogelijk is om in deze tabel te zoeken welke opnames een klant heeft gemaakt (van welke uitzendingen en van welke series).¹⁴⁷ De Autoriteit Persoonsgegevens heeft ook vastgelegd dat het mogelijk was een specifieke opname te selecteren (in casu, een aflevering van het Klokhuis), en op te vragen welke (andere) klanten dit bestand hadden opgenomen.¹⁴⁸

In een tweede netwerkvideorecorderlogbestand (afgeleid van het [vertrouwelijk]-logbestand) registreert KPN op welke moment, van welke zenders, klanten een opname maken.

Daarnaast registreert KPN in het eerder genoemde [vertrouwelijk]-logbestand ook of, en zo ja met welke snelheid, klanten uitzendingen doorspoelen (ongeacht of dit eigen opnames betreft, of opnames die door KPN ter beschikking worden gesteld). XS4ALL had en heeft geen toegang tot de tabel met de door klanten gemaakte opnames of de logbestanden met gegevens over het gebruik van de netwerk videorecorder.

KPN verwerkt deze gegevens voor drie doeleinden: voor de levering van de dienst (doel 1), voor systeembeheer (doel 2) en, tot 7 september 2015, voor marktanalyse (doel 4). De tabel met opnames (voor de levering van de dienst aan klanten) valt buiten het bereik van dit onderzoek.

3.2.5.1 Verwerking gegevens netwerkvideorecorder voor systeembeheer

Systeembeheerders van KPN (in de afdelingen Operational Support en Service Management) hebben toegang tot de (kopie van de) twee verschillende logbestanden over het gebruik van de netwerkvideorecorder in het datawarehouse (met informatie over gemaakte opnames en over doorspoelen). De systeembeheerders gebruiken deze gegevens voor het dagelijkse beheer van het netwerk en als derdelijns helpdesk bij de afhandeling van klachten van XS4ALL-klanten.

¹⁴⁷ Screenshots 'opnames_[vertrouwelijk]' en 'series_[vertrouwelijk]', bekeken en meegenomen tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015.

¹⁴⁸ Screenshot 'klokhuis_recordings', bekeken en meegenomen tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015. Zie ook Verklaring 8 KPN tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015, zoals (aangepast) weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens per brief van 3 september 2015.

3.2.5.2 Rapportages gebruik netwerkvideorecorder

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgesteld dat de afdeling IDS de twee verschillende logbestanden over het gebruik van de netwerkvideorecorder gedurende zes maanden bewaarde¹⁴⁹, en in geaggregeerde vorm verstrekke aan andere afdelingen binnen KPN. De betreffende aggregatie naar aantallen opnames per maand was geaggregeerd op klantniveau, onder een pseudoniem.¹⁵⁰ Bij aanvang van het onderzoek heeft XS4ALL een uittreksel van een dergelijke rapportage aan de Autoriteit Persoonsgegevens verstrekt¹⁵¹, maar naderhand heeft KPN verklaard dat gegevens van XS4ALL-klanten hiervan waren uitgesloten.¹⁵²

Getroffen maatregel

Naar aanleiding van het onderzoek heeft KPN de interne verstrekking van de netwerkvideorecordergegevens aan IDS, en via IDS andere KPN-afdelingen, op 7 september 2015 beëindigd.¹⁵³

Bewaartermijnen

Ten aanzien van het gebruik van de netwerkvideorecorder gelden verschillende bewaartermijnen. KPN bewaart per klant de (gereedstaande) opnames gedurende een jaar. Daarnaast bewaarde KPN gegevens in het [vertrouwelijk]-logbestand over het gebruik van de doorspoelfunctionaliteit van de netwerkvideorecorder gedurende zestig dagen. Op 16 oktober 2015 heeft KPN de bewaartermijn van dit [vertrouwelijk]-logbestand teruggebracht tot dertig dagen. Het tweede speciale netwerkvideorecorderlogbestand (met gegevens over gemaakte opnames) werd negentig dagen bewaard.¹⁵⁴ Op 31 oktober 2015 heeft KPN deze bewaartermijn teruggebracht naar dertig dagen.¹⁵⁵ KPN heeft toegelicht dat een bewaartermijn van dertig dagen voor dit doeleinde nodig is omdat XS4ALL eerst zelf de klacht probeert op te lossen, en pas na enige tijd ondersteuning vraagt bij KPN systeembeheer. KPN houdt hierbij rekening met weekenden, feestdagen en drukke periodes.¹⁵⁶

Daarnaast werden de twee verschillende logbestanden die informatie bevatten over het gebruik (inclusief doorspoelen) van de netwerkvideorecorder gedurende zes maanden in het datawarehouse bewaard.¹⁵⁷ Op 31 oktober 2015 heeft KPN beide bewaartermijnen teruggebracht tot dertig dagen. Vanuit deze kopie werden de gegevens over het gebruik van de netwerkvideorecorder wekelijks aan de interne KPN-afdeling IDS en aan systeembeheer verstrekt. De verstrekking van de [vertrouwelijk]-log aan IDS is op 7 september 2015 beëindigd.¹⁵⁸

¹⁴⁹ Bestand 'Voorbeeldrecords IDS', tabblad '[vertrouwelijk] _oudste', bekeken en meegenomen tijdens het tweede onderzoek ter plaatse van 25 augustus 2015. Hieruit blijkt dat de oudst aanwezige gegevens bij IDS over het gebruik van de netwerkvideorecorder op dat moment dateerden van 7 maart 2015.

¹⁵⁰ Bijlage 5 [vertrouwelijk] uit 'Bijlage Logs TV voor CBP', door XS4ALL per e-mail van 30 juni 2015 aan de Autoriteit Persoonsgegevens verstrekt.

¹⁵¹ Bijlage X bij e-mail XS4ALL van 6 juli TO DO

¹⁵² Verklaring 2 KPN tijdens het tweede onderzoek ter plaatse van 25 augustus 2015, zoals weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens per brief van 3 september 2015: "In deze (geaggregeerde) [vertrouwelijk]-logs zijn de gegevens over de klanten van XS4ALL niet opgenomen." Bevestigd in Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 81.

¹⁵³ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 34 en p. 40.

¹⁵⁴ Screenshot 'cleanup_negentig_days', bekeken en meegenomen door de Autoriteit Persoonsgegevens tijdens het eerste onderzoek ter plaatse van 23 juli 2015. ter plaatse van 23 juli 2015.

¹⁵⁵ Brief KPN van 26 mei 2016, p. 3.

¹⁵⁶ Brief KPN en XS4ALL van 28 oktober 2015, p. 10.

¹⁵⁷ De bewaartermijn van zes maanden bij IDS blijkt uit de bestanden die de Autoriteit Persoonsgegevens heeft bekeken en meegenomen tijdens het tweede onderzoek ter plaatse van 25 augustus 2015, 'Voorbeeldrecords IDS', de tabbladen '[vertrouwelijk] log' en '[vertrouwelijk]'. De oudst aanwezige gegevens dateerden op dat moment van 6 en 7 maart 2015. Zie ook Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 40, voetnoot 9.

¹⁵⁸ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, bevestigd per brief van KPN van 26 mei 2016, p. 4.

3.3 Informatie door KPN en XS4ALL

XS4ALL verstrekt op twee manieren informatie aan de consument en/of klant over de verwerking van persoonsgegevens in het kader van interactieve televisie. Dit zijn:

- Privacyverklaring;
- Website XS4ALL (inclusief blogberichten).

XS4ALL heeft geen melding gedaan van de gegevensverwerking bij de Autoriteit Persoonsgegevens, maar heeft in plaats daarvan een Functionaris Gegevensbescherming aangesteld. Deze FG publiceerde tot en met 2012 jaarlijks een openbaar jaarverslag. Het laatste openbare jaarverslag (over het jaar 2012) bevat informatie over één specifiek onderdeel van de gegevensverwerking met betrekking tot interactieve televisie, namelijk met betrekking tot het (door klanten tegen betaling extra af te nemen) pakket HBO GO.¹⁵⁹ Dit product valt buiten het bereik van dit onderzoek.

XS4ALL verstrekt geen informatie over de verwerking van persoonsgegevens via haar algemene voorwaarden,¹⁶⁰ inclusief aanvullende voorwaarden voor "Televisie van XS4ALL".¹⁶¹

Daarnaast verstrekt KPN informatie via haar Privacy Statement en melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Deze informatie wordt hieronder toegelicht, in paragraaf 3.3.2 van dit rapport.

3.3.1 Privacyverklaring XS4ALL

XS4ALL heeft, naar aanleiding van het onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens, op 24 februari 2016 een nieuwe privacyverklaring gepubliceerd. Nadien is de inhoud van deze verklaring nog ingrijpend gewijzigd. De huidige privacyverklaring bestaat uit een korte en een lange versie.

Klanten van XS4ALL zijn per e-mail van 12 mei 2016 geïnformeerd over de nieuwe privacyverklaring.¹⁶² XS4ALL schrijft: "*Nieuwe versie van onze privacyverklaring U kunt hier de nieuwe privacyverklaring lezen. Wij vinden het belangrijk dat u kunt nagaan wat er met uw gegevens gebeurt. Want die zijn van u, niet van ons. In onze privacyverklaring leggen we uit hoe wij bij XS4ALL met persoonlijke gegevens omgaan. Per dienst leest u welke gegevens we verwerken, hoe lang we gegevens bewaren en waarom.*"

De inhoud van de huidige versie van de privacyverklaring, voor zover relevant voor de verwerking van gegevens over interactieve televisie, wordt hieronder apart beschreven.

Oude Privacyverklaring XS4ALL

Gedurende het onderzoek begon de Privacyverklaring van XS4ALL (ongedateerde versie, volgens de URL kennelijk daterend uit 2010)¹⁶³ met de verklaring: *XS4ALL vindt uw privacy belangrijk. XS4ALL lichtte toe:*

¹⁵⁹ XS4ALL privacyjaarverslag 2012, paragraaf 3.3.5, URL: <https://www.xs4all.nl/over-xs4all/privacynew/privacyjaarverslag-2012.htm>.

¹⁶⁰ Algemene leveringsvoorwaarden van XS4ALL Internet B.V., ongedateerd, URL: https://www.xs4all.nl/content/media/algemene-voorwaarden/algemene_voorwaarden_XS4ALL.pdf. Blijkens een blogbericht van XS4ALL zijn deze voorwaarden op 28 april 2009 geïntroduceerd. Zie: Weblog XS4ALL, Nieuwe Algemene Voorwaarden XS4ALL, 28 april 2009, URL:

<https://blog.xs4all.nl/?s=voorwaarden>. De voorwaarden zijn in ieder geval op 2 april 2011 gewijzigd, blijkens een e-mail aan klanten van XS4ALL. Zie bv URL: <http://xs4all.general.narkive.com/7qcEiW7j/wijziging-algemene-voorwaarden-xs4all>.

¹⁶¹ De algemene voorwaarden verwijzen ook niet naar algemene voorwaarden van, of gegevensverwerking door, KPN. In de Algemene leveringsvoorwaarden van XS4ALL Internet B.V. wordt KPN wel genoemd in de definities, maar verder alleen in verband met de aparte dienst 'Service Plus', dat een klant in het dekkingsgebied moet ressorteren van het Telecommunicatie netwerk en mobiele netwerk van KPN.

¹⁶² Ontvangen op het XS4ALL-account van een medewerker van de Autoriteit Persoonsgegevens.

¹⁶³ Privacyverklaring XS4ALL, ongedateerd, URL: <https://www.xs4all.nl/media/privacy/PrivacyStatement2010.pdf>

"Om de controle over uw privacy te behouden op internet hebt u informatie nodig. Zo moet u de mogelijkheid hebben om te weten waar er iets met uw persoonlijke gegevens gebeurt. XS4ALL wil helder en duidelijk zijn over de wijze waarop wij omgaan met gegevens en informatie die u ons hebt toevertrouwd. Deze privacyverklaring is een onderdeel van het transparante privacybeleid van XS4ALL."¹⁶⁴

De Privacyverklaring van XS4ALL bevatte geen definitie van of informatie over de gegevensverwerking met betrekking tot interactieve televisie (via de settopbox en/of Webtv).

Onder het kopje 'Wat XS4ALL bijhoudt en verwerkt' schreef XS4ALL: "XS4ALL bekijkt, analyseert of onderzoekt niet wat individuele gebruikers op internet doen." Dit werd herhaald onder het kopje 'Wat XS4ALL niet doet' met de zin: "XS4ALL bewaart en analyseert niet welke websites klanten bekijken, hoe lang ze dat doen of hoe vaak ze er terugkeren."

Uit de Privacyverklaring bleek dat er drie uitzonderingen waren op deze regel: (i) het meten van de effectiviteit van de online reclamecampagnes van XS4ALL met behulp van cookies, (ii) het meten en analyseren van het bezoek aan de XS4ALL website¹⁶⁵ en (iii) het bewaren van logfiles van het internetverkeer voor interne bedrijfsvoering.

Over het meten van de effectiviteit van de eigen online reclamecampagnes schreef XS4ALL: "Aangezien de analyse plaatsvindt op geaggregeerd niveau, wordt er van de individuele klant niet opgeslagen via welke website en/of welke banner deze bij XS4ALL terecht is gekomen."¹⁶⁶

Over het analyseren van het bezoek aan de XS4ALL website schreef XS4ALL: "Webstatistieken geven inzicht in de herkomst van bezoekers, surfgedrag en het gebruik van het online bestelproces. Metingen via de website worden altijd anoniem verricht."¹⁶⁷

XS4ALL verklaarde in de Privacyverklaring dat zij de logfiles van het internetverkeer van haar klanten bewaart voor de interne bedrijfsvoering. XS4ALL gaf daarbij een limitatieve opsomming van drie soorten logfiles: hoeveelheid nationaal en internationaal verkeer van alle XS4ALL-klanten samen; gegevens van de caching webproxy, en hoeveelheid dataverkeer per homepage.¹⁶⁸

De Privacyverklaring bevatte een kopje 'Activiteiten van XS4ALL-klanten op internet'. Hierin beschreef XS4ALL het feit dat eigenaren van websites gegevens kunnen opslaan over het bezoek, inclusief IP-adres, moment van bezoek en de manier waarop klanten op die websites terecht zijn gekomen. XS4ALL beschrijft hierin geen verwerkingen die zij zelf als website-eigenaar verricht.

¹⁶⁴ Privacyverklaring XS4ALL, onder het kopje 'Transparantie'.

¹⁶⁵ Privacyverklaring XS4ALL, onder het kopje 'Metingen op de website van XS4ALL'.

¹⁶⁶ Opgenomen onder het kopje "Wat XS4ALL bijhoudt en verwerkt".

¹⁶⁷ Opgenomen onder het kopje "Wat XS4ALL bijhoudt en verwerkt".

¹⁶⁸ Een voetnoot bij deze zin verwijst naar bijlage 4 bij de Privacyverklaring. De integrale tekst van deze bijlage 4 luidde als volgt: *Wat XS4ALL bijhoudt ten behoeve van de Interne bedrijfsvoering XS4ALL houdt op geaggregeerd niveau bij hoeveel nationaal en hoeveel internationaal verkeer er in het totaal wordt gegenereerd door XS4ALL klanten.*

Klanten van XS4ALL kunnen gebruik maken van een caching webproxy. Dat wil zeggen dat veelbezochte websites lokaal worden opgeslagen.

Daarnaast houdt XS4ALL bij hoeveel dataverkeer er per homepage wordt gegenereerd.

Onder het kopje 'KPN' schreef XS4ALL: "Op 17 december 1998 is XS4ALL Internet bv overgenomen door KPN. KPN is voor 100% aandeelhouder. XS4ALL bepaalt echter haar eigen beleid en dat verschilt van het beleid van KPN. Persoonsgegevens van XS4ALL-klienten kunnen in overeenstemming met de wet en het beleid van XS4ALL aan KPN worden verstrekt. XS4ALL beoordeelt van geval tot geval of het verstrekken van klantgegevens aan KPN in het belang van de klant, danwel in het bedrijfsbelang van XS4ALL is. Zo sluit XS4ALL haar eigen klienten bijvoorbeeld uit van wervingsacties door KPN. Wanneer klantgegevens aan KPN overgedragen worden, dan zal dat altijd gebeuren onder dezelfde strenge veiligheids- en zorgvuldigheidseisen die XS4ALL aan al haar partners stelt."¹⁶⁹

De (oude) Privacyverklaring bevatte geen informatie over bewaartermijnen van gegevens over interactieve televisie.

Nieuwe privacyverklaring XS4ALL

In de lange versie van haar nieuwe privacyverklaring (laatst gewijzigd in april 2016¹⁷⁰) beschrijft XS4ALL de zeven belangrijkste doeleinden van alle verschillende gegevensverwerkingen. Eén van die doeleinden is 'Rapportage'. Hierin schrijft XS4ALL: "XS4ALL verwerkt gegevens van klienten voor het doen van statistische analyses en het maken van managementrapportages. (...) Deze rapportages zijn anoniem, de informatie is niet herleidbaar tot individuen." De verklaring bevat als nadere toelichting (3.6 Rapportage): "XS4ALL heeft een afdeling Business Intelligence (BI), die informatie over geleverde diensten analyseert en op basis daarvan verkoop-, marketing- en andere rapportages maakt voor intern gebruik." XS4ALL noemt als voorbeelden hoeveel klienten XS4ALL per dienst heeft, wat de gemiddelde internetsnelheid is die beschikbaar is per dienst per gebied en de drukte bij de helpdesk.

Daarnaast bevat de privacyverklaring een toelichting op de specifieke verwerking per dienst, zoals internetten, bellen en televisie.

In de paragraaf met het kopje 'Verwerking van persoonsgegevens voor Televisie' heeft XS4ALL uitgebreide informatie toegevoegd over de specifieke verwerking van persoonsgegevens voor de tv-diensten.

XS4ALL licht toe dat zij gebruik maakt van het netwerk en de televisiediensten van KPN, en dat daarom op de verwerking door XS4ALL ook hoofdstuk 5 van het privacy statement van KPN van toepassing is, met de URL van het KPN privacy statement. XS4ALL verklaart dat zij de gegevens over het kijkgedrag niet verwerkt voor direct marketingdoeleinden: "Gegevens over kijkgedrag worden niet gebruikt voor het opstellen van persoonlijke interesseprofielen van klienten, of voor het doen van persoonlijke aanbiedingen aan klienten."

XS4ALL beschrijft de specifieke gegevensverwerking:

1. Bij een nieuwe aansluiting
2. Bij gebruik van de dienst
3. Facturatie
4. Analyse en rapportage
5. WebTV
6. Méér TV¹⁷¹

De informatie over doeleinden twee, drie, vier en vijf¹⁷² luidt als volgt:

¹⁶⁹ Privacyverklaring XS4ALL, URL: <https://cdn.xs4all.nl/content/media/privacy/PrivacyStatement2016.pdf> (laatst bekeken op 26 mei 2016).

¹⁷⁰ Privacyverklaring XS4ALL (gedateerd april 2016).

¹⁷¹ Méér TV is een dienst waarbij XS4ALL toegang biedt tot apps binnen de (interface op het scherm van de) televisiedienst van XS4ALL.

" 6.2. Bij gebruik van de dienst

Als u gebruik maakt van uw televisiedienst, verwerken XS4ALL en KPN technische gegevens die verband houden met het gebruik. Dit is nodig voor dienstverlening en systeembeheer, om TVdiensten aan u te kunnen leveren, om on demand items te kunnen leveren en om uw opnames in te plannen en beschikbaar te houden.

Het gaat daarbij om gegevens als datum en tijdstip dat u de TV-dienst gebruikt, de bekeken kanalen, zappinggegevens, gegevens over de kwaliteit van de verbinding en andere technische gegevens die nodig zijn om een kwalitatief hoogwaardige dienst te kunnen leveren. Van bestelde on demand items wordt geregistreerd op welke datum en tijd ze besteld zijn, welke dienst besteld is en gegevens over kijken, pauzeren, terugspoelen en doorspoelen. Van ingeplande en gemaakte opnames wordt datum en tijd van de opname geregistreerd, en gegevens over kijken en pauzeren.

In het geval van een storing die XS4ALL niet kan oplossen, worden persoonsgegevens door XS4ALL aan KPN verstrekt. Dit is noodzakelijk om storingen in het televisiesignaal op een bepaalde verbinding te kunnen onderzoeken en oplossen, en om contact op te kunnen nemen als dat nodig is voor het oplossen van de storing.

Voor het oplossen van storingen kunnen medewerkers van de helpdesk en andere technische afdelingen toegang hebben tot gegevens over het kijkgedrag van klanten. Wanneer het gevoelige informatie betreft, zoals bijvoorbeeld gegevens over erotische films, dan worden deze gegevens vervangen door sterretjes zodat een helpdeskmedewerker die een klant spreekt, niet kan zien om welke film of programma het gaat.

6.3. Facturatie

Wanneer een klant een betaalde Video on Demand-dienst afneemt, worden gegevens opgeslagen voor facturatie. Die gegevens zijn niet anoniem: omdat er per video betaald moet worden, wordt per klant vastgelegd welke video's besteld zijn. Klanten kunnen via mijn.xs4all.nl de details over betaalde Video on Demand-diensten die ze hebben afgenomen, zelf raadplegen. Deze gegevens worden drie maanden bewaard om klanten inzage te geven in hun afgenomen Video on Demand diensten, daarna worden de gegevens verwijderd.

6.4. Analyse en rapportage

Gegevens over betaalde Video on Demand-diensten worden geaggregeerd gebruikt voor marketinganalyse en rapportage. Geaggregeerd wil zeggen dat de cijfers bij elkaar worden opgeteld: we kijken niet naar de gegevens van individuele klanten want het gaat ons er niet om wie een programma heeft bekeken of wie een item heeft besteld. Het doel is uitsluitend in kaart te brengen hoe vaak een bepaald on demand-item is besteld. De rapportages zijn nooit herleidbaar naar individuele klanten.

6.5. WebTV

Klanten die een televisiedienst afnemen, kunnen behalve via hun televisietoestel ook via een browser of app televisie kijken via WebTV. In die gevallen worden gegevens vastgelegd in het logbestand van de WebTV server: datum en tijd, vanaf welk IP-adres wordt gekeken en welk televisiekanaal wordt opgevraagd, besturingssysteem, browsertype en device-ID van het apparaat waarmee WebTV wordt gekeken. Deze gegevens zijn nodig om in geval van storingen na te kunnen gaan wat er mis is. Deze gegevens worden twee weken bewaard, daarna worden ze verwijderd.¹⁷³

¹⁷² De gegevensverwerking bij een nieuwe aansluiting en Méér TV vallen buiten het bereik van dit onderzoek.

¹⁷³ Privacyverklaring XS4ALL, p. 9-11. URL: <https://cdn.xs4all.nl/content/media/privacy/PrivacyStatement2016.pdf>.

XS4ALL beschrijft dat de privacyverklaring kan worden aangepast. *"De privacyverklaring geeft een beeld van de actuele situatie, hij kan worden aangepast als nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. De meest actuele versie van de privacyverklaring vindt u altijd op www.xs4all.nl/privacy."*¹⁷⁴

3.3.2 Website XS4ALL

XS4ALL heeft in een blogbericht op haar website op 10 juni 2015 gemeld dat zij anonieme gegevens over het kijkgedrag analyseert. XS4ALL schrijft: *"XS4ALL kijkt niet mee met klanten die een televisieabonnement hebben, zoals Ziggo deed. Wel worden anonieme gegevens geanalyseerd, bijvoorbeeld om te zien welke zender populair is. Die gegevens zijn niet herleidbaar tot individuele personen. Ook worden op geaggregeerd niveau kijkcijfers bijgehouden om te kunnen voldoen aan betalingsverplichtingen aan contentaanbieders, en voor de Stichting Kijkcijferonderzoek. Ook voor die gegevens geldt dat ze niet herleidbaar zijn tot personen."*¹⁷⁵

De Autoriteit Persoonsgegevens stelt vast dat XS4ALL bestaande klanten niet actief heeft geïnformeerd over de informatie in dit blogbericht.¹⁷⁶ De Autoriteit Persoonsgegevens stelt vast dat XS4ALL nadien geen nieuw blogbericht aan dit onderwerp heeft gewijfd.¹⁷⁷

XS4ALL heeft op 20 april 2016 een blogbericht gepubliceerd over haar nieuwe privacyverklaring, met de toelichting: *"Als je privacy en je klanten serieus neemt, dan moet je zorgen voor een leesbare, begrijpelijke privacyverklaring vindt XS4ALL. Daarom hebben we onze privacyverklaring helemaal omgegooid."*¹⁷⁸ Het blogbericht bevat geen nadere toelichting op de verwerking van persoonsgegevens voor de interactieve tv-dienst.

XS4ALL biedt via de URL <https://www.xs4all.nl/televisie/> commerciële informatie over de dienst interactieve televisie. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgesteld dat deze pagina, inclusief veelgestelde vragen, geen informatie bevat over de verwerking van persoonsgegevens met betrekking tot interactieve televisie.¹⁷⁹

Ook het online aanmeldformulier voor interactieve televisie bevat geen informatie over de gegevensverwerking of de betrokkenheid van KPN.¹⁸⁰

3.3.3 Privacy Statement KPN

KPN en XS4ALL verklaarden aanvankelijk dat de KPN Algemene Voorwaarden en Privacy Statement niet op XS4ALL-klanten van toepassing zouden zijn.¹⁸¹ Naderhand heeft KPN verklaard: *"Het KPN Privacy Statement is wel van toepassing op XS4ALL abonnees, maar alleen voor zover KPN gegevens van XS4ALL abonnees verwerkt. De gegevensverwerkingen door XS4ALL vallen onder de XS4ALL Privacyverklaring."*¹⁸²

¹⁷⁴ Privacyverklaring XS4ALL (april 2016), p. 2.

¹⁷⁵ XS4ALL Blogbericht, 'Privacy van televisiekijkers', 10 juni 2015, URL: <https://blog.xs4all.nl/2015/06/10/privacy-van-televisiekijkers/>.

¹⁷⁶ (Een medewerker van) De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgesteld dat klanten van XS4ALL hierover geen aparte e-mail hebben ontvangen. Ook in de nieuwsbrief van juni 2015 van XS4ALL aan klanten is geen verwijzing opgenomen naar dit blogbericht, URL: <http://cdn.mailings.xs4all.nl/w/6991/a70ba1fd561cf82fcc8b3a4f6ee2894/0/1> en.

¹⁷⁷ Weblog XS4ALL, URL: <https://blog.xs4all.nl/> (forensisch vastgelegd door de Autoriteit Persoonsgegevens op 18 april 2016).

¹⁷⁸ Weblog XS4ALL, Nieuwe Privacyverklaring, 20 april 2016, URL: <https://blog.xs4all.nl/nieuwe-privacyverklaring/>.

¹⁷⁹ Informatie XS4ALL over interactieve televisie, URL: <https://www.xs4all.nl/televisie/>.

¹⁸⁰ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, bijlage I, 'Aanmeldformulier voor nieuwe XS4ALL-abonnees'.

¹⁸¹ Verklaring 11 KPN tijdens het tweede onderzoek ter plaatse van 25 augustus 2015, zoals weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens bij brief van 3 september 2015.

¹⁸² Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 90 en Reactie KPN op Verklaring 11 KPN tijdens het tweede onderzoek ter plaatse van 25 augustus 2015, zoals weergegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens bij brief van 3 september 2015.

KPN stelde dat zij geen onderscheid maakt in haar Privacy Statement tussen de diensten die zij onder eigen merk, of als wholesaledienst levert. Dit zou blijken uit de eerste alinea, waar het ging over KPN en zijn groepsmaatschappijen, en de mededeling: *"Deze privacy informatie is van toepassing op alle gegevens die KPN van je verwerkt in het kader van producten en diensten die KPN in Nederland op de markt brengt."*¹⁸³

Op 24 februari 2016 heeft KPN een gewijzigd (ongedateerd) Privacy Statement gepubliceerd. De inhoud van deze nieuwe Privacyverklaring, voor zover relevant voor de verwerking van gegevens over interactieve televisie, wordt hieronder apart beschreven.

Oud Privacy Statement KPN

Voor zover relevant voor dit onderzoek, bevatte het KPN Privacy Statement (versie januari 2015¹⁸⁴) de volgende informatie:

Het Privacy Statement begon met een uitzondering voor XS4ALL. Er stond: *"KPN B.V. en zijn groepsmaatschappijen* (KPN) (...)." Het sterretje verwees daarbij naar: "* M.u.v. XS4ALL waarvoor een apart privacy statement geldt."* Iets verder in deze eerste alinea schreef KPN: *"Dit privacy statement geldt voor alle klanten die bijvoorbeeld vaste telefonie, mobiele telefonie, internet of TV afnemen van KPN."*

KPN beschreef in haar Privacy Statement dat zij verkeersgegevens verwerkt *"die nodig zijn om bel-, internet- en televisieverkeer over ons netwerk te vervoeren."* KPN omschreef de (verkeers-)gegevens die zij over interactieve televisie verwerkt als volgt: *"Digitale televisiegegevens zoals het tijdstip en de duur van de TV-kijksessie, de gebruikte kanalen en de Video on Demand dienst die wordt gebruikt voor zover dit noodzakelijk is voor de levering en facturatie van digitale televisiediensten."*

Het Privacy Statement van KPN lichtte toe onder het kopje *'Inzet data-analyse technieken voor netwerkplanning en -beheer, beveiliging en facturering'* dat zij zorgdraagt voor het *"onderhouden, plannen en verbeteren van het netwerk en het beheer zoals het routeren van verkeer, oplossen van storingen, bewaken van piek- en overbelasting. Door het netwerkgebruik te analyseren krijgen wij essentiële informatie over het gebruik en de belasting van ons netwerk. Op basis van deze informatie kunnen wij ons netwerk gericht uitbreiden en verbeteren."* Hoewel KPN aan het begin van deze toelichting eenmalig het woord 'televisieverkeer' noemde, had de toelichting bij deze doeleinden alleen betrekking op de analyse van mobiel bel- en internetverkeer.

Onder het kopje *'Kijkcijferrapportage'* schreef KPN dat zij alleen geanonimiseerde verkeersgegevens gebruikt over digitale televisie: *"KPN voert op anonieme wijze onderzoek uit naar het gebruik van digitale televisie. Hiervoor gebruiken wij alleen geanonimiseerde verkeersgegevens die zien op het gebruik van digitale televisie. Deze gegevens zijn niet herleidbaar tot jou. Wij gebruiken deze gegevens tevens om te kunnen voldoen aan onze betalingsverplichtingen jegens de omroepen en film/content aanbieders. In dat kader verstrekken wij ook de geanonimiseerde gegevens aan deze omroep- en film aanbieders. Daarnaast kunnen wij ook kijkcijferaanantallen verstrekken aan de Stichting Kijkcijfer Onderzoek."*

Het Privacybeleid bevatte geen specifieke informatie over bewaartermijnen van gegevens over het gebruik van (interactieve) televisie door de klant. KPN schreef: *"KPN bewaart je gegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor je gegevens worden verwerkt. Hoe lang*

¹⁸³ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 74.

¹⁸⁴ Privacy Statement van KPN | Januari 2015, URL: <https://www.kpn.com/algemeen/missie-en-privacy-statement/privacy-statement.htm>.

bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen.¹⁸⁵

Nieuw privacy statement KPN

KPN heeft een nieuwe alinea toegevoegd aan haar privacy statement; 'Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens?' Hierin schrijft KPN: "Alle B.V.'s die onderdeel uitmaken van de KPN groep (m.u.v. XS4All) voeren een zelfde privacy beleid. Zo weet u altijd waar aan toe bent als u met KPN een overeenkomst sluit.

De verantwoordelijke voor de verwerking van uw gegevens is de B.V. met wie u de overeenkomst voor de door u afgenomen dienst heeft gesloten. Neemt u bijvoorbeeld een dienst af van KPN B.V., dan is KPN B.V., Maanplein 55 in Den Haag de verantwoordelijke voor de verwerking van uw gegevens.

XS4All maakt voor haar televisiedienstverlening gebruik van het televisienetwerk van KPN. Neemt u een televisiedienst af van XS4All, dan is naast XS4ALL KPN B.V. verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens.¹⁸⁶

KPN heeft daarnaast een tabel toegevoegd met de doeleinden van de verwerking voor de belangrijkste diensten, en of een klant daar toestemming voor moet geven of niet.

Abbeelding 5: tabel KPN gegevensverwerking interactieve televisie¹⁸⁷

Waarvoor ► ▼ Wat	Dienst-verlening	Netwerk planning/ beheer/ beveiligen	Voldoen aan wettelijke plicht	Verbeteren dienstverlening, informereren over gebruik van de dienst, trendanalyse	Marketing- en verkoop	Verstrekken aan derden voor marketing
Televisie Contactgegevens (Gebruiksgegevens, aantal gekochte items)	ja	ja	ja	ja, tenzij bezwaar	ja, tenzij bezwaar	nee
Real time tv kijken	ja, alleen om programma te tonen	ja, alleen voor oplossen storingen	ja	alleen met toestemming u	alleen met toestemming	nee
Gebruik on demand, welke items heeft u besteld	ja	ja	ja	alleen met toestemming u	alleen met toestemming	nee
Gemaakte opnames, welke opnames heeft u gemaakt	ja	ja	ja	alleen met toestemming	alleen met toestemming	nee

Via deze tabel informeert KPN haar klanten dat gegevens over realtime tv kijken, Video on Demand en gemaakte opnames alleen met toestemming worden gebruikt voor (i) het verbeteren van de dienstverlening, informeren over gebruik van de dienst en trendanalyse, en (ii) voor marketing en verkoop. KPN informeert ook dat zij deze gegevens nooit aan derden verstrekt voor marketing.

Daarnaast heeft KPN onder het kopje 'TV van KPN' informatie toegevoegd over de gegevens die zij van betrokkenen verwerkt bij (i) aanmelding, als u contact met ons opneemt, (ii) uitvoeren risico-analyse, kredietregistratie en (iii) gebruik van de dienst. Onder dit laatste kopje schrijft KPN:

"Als u gebruik maakt van onze TV diensten, verwerkt KPN technische gegevens die verband houden met dit gebruik en die nodig zijn om onze TV diensten aan u te kunnen leveren, om on demand items te leveren en uw opnames in te plannen en voor u beschikbaar te houden. U kunt hierbij denken aan de volgende gegevens:

¹⁸⁵ Privacy Statement van KPN | Januari 2015.

¹⁸⁶ Privacy statement van KPN (ongedateerd), URL: <https://www.kpn.com/algemeen/missie-en-privacy-statement/privacy-statement.htm> (forensisch vastgelegd door de Autoriteit Persoonsgegevens op 18 april 2016.

¹⁸⁷ Uittreksel uit de tabel in het privacy statement van KPN.

- *de datum, het tijdstip en de duur van de sessie, bekeken kanalen, zapgegevens, gegevens over de kwaliteit van uw verbinding en andere technische gegevens die nodig zijn om onze TV diensten te kunnen leveren;*
- *bestelde on demand items, datum en tijdstip van bestellen, gegevens over kijken, pauzeren, terugspoelen en doorspoelen;*
- *ingeplande en gemaakte opnames, datum en tijdstip van de opname, gegevens over kijken en pauzeren.*

Gegevens over datum, tijdstip en duur van de sessie, bekeken kanalen, zapgegevens, gegevens over de kwaliteit van uw verbinding en andere technische gegevens die nodig zijn om onze TV diensten aan u te kunnen leveren worden door ons aangeduid als 'verkeersgegevens'.

Gegevens over welke programma's u heeft besteld merken wij aan als 'gevoelige persoonsgegevens'.

Op de factuur ziet u een overzicht waarin is opgenomen het aantal betaalde programma's dat u besteld heeft en het totaal verschuldigde bedrag. Deze gegevens worden door ons aangeduid als 'gebruiksgegevens'."

Onder het kopje 'Wat doen we met uw gegevens?' informeert KPN over vijf doeleinden van de gegevensverwerking, respectievelijk (i) 'Dienstverlening', (ii) 'Planning, beheer van ons netwerk', (iii) 'Het voldoen aan wettelijke verplichtingen', (iv) 'Marktanalyse ten behoeve van rapportages aan Contentaanbieders, verbetering van dienstverlening en informeren over gebruiksmogelijkheden van door u afgenomen diensten en producten en (v) 'Marketing- en verkoopactiviteiten, verstrekking aan derden'.

Aan het kopje 'Dienstverlening' is een alinea over XS4ALL toegevoegd:

"TV van XS4ALL

Derden, zoals XS4All, maken gebruik van ons televisienetwerk om hun eigen televisiediensten te kunnen leveren. Neemt u een televisiedienst af van zo'n derde dan verwerkt KPN uw hierboven genoemde gegevens, zoals uw TAN-code, het nummer van uw TV ontvanger, kanaalkeuze, het gebruik van on demand items en gemaakte opnames. KPN verwerkt deze gegevens uitsluitend om uw televisieaanbieder in staat te stellen zijn televisiedienst te leveren."

Onder de kopjes 'Dienstverlening' en 'Planning, beheer van ons netwerk' beschrijft KPN welke soorten gegevens zij voor deze doeleinden verwerkt. Over het doeleinde (oplossing van) storingen schrijft KPN bijvoorbeeld: "Om storingen te voorkomen en om storingsmeldingen te kunnen afhandelen is verwerking van verkeersgegevens noodzakelijk, zoals de datum, het tijdstip en de duur van een sessie, technische identificatiegegevens (zoals uw TAN-code en het nummer van uw TV ontvanger), kwaliteit van uw verbinding, bekeken kanalen, opnemen en gebruik van on demand diensten als Begin gemist, Programma gemist en Videotheek, opnemen en terug- of doorspoelen."

Kortheidshalve wordt hier alleen de informatie over het vierde doeleinde volledig geciteerd:

"Contentaanbieders

Contentaanbieders (programmamakers, omroepen) zijn alleen bereid om hun programma's via TV van KPN beschikbaar te stellen als KPN daarvoor een afdracht betaalt. Om de hoogte van de afdracht te kunnen bepalen en controleren verlangen zij van KPN een rapportage waarin is opgenomen hoe vaak bepaalde programma's in een bepaalde periode on demand zijn besteld en (bij iTV online) hoe vaak is ingelogd op de app.

We leveren zowel een rapportage op over gebruik van gratis on demand items als over gebruik van betaalde on demand items. Om de rapportage over gebruik van gratis on demand items te kunnen opstellen voert KPN anonieme tellingen uit. Het opstellen van de rapportage over gebruik van betaalde on demand items gebeurt niet volledig anoniem. Dit heeft te

maken met het feit dat de gegevens over uw gebruik van betaalde on demand items ook worden bewaard voor facturering. In beide gevallen geldt echter dat het ons niet gaat om wie een programma heeft bekeken of wie een item heeft besteld, maar uitsluitend om in kaart te brengen hoe vaak een bepaald programma is besteld.

De hiervoor bedoelde tellingen worden door KPN verwerkt tot geaggregeerde rapportages, waarin is opgenomen hoe vaak bepaalde programma's in een bepaalde periode on demand zijn besteld. De geaggregeerde rapportages bevatten geen identificerende gegevens.

Verbetering dienstverlening

De hiervoor genoemde geaggregeerde rapportages worden verder verwerkt door KPN om ons huidige producten- en dienstenportfolio en onze processen te evalueren en deze aan te passen op grond van nieuwe ontwikkelingen.

KPN voert daarnaast anonieme tellingen uit van het aantal keren dat een programma realtime is bekeken. Voor deze tellingen worden uitsluitend volledig anonieme gegevens verwerkt. Deze gegevens zijn op geen enkele manier tot u te herleiden."

De Autoriteit Persoonsgegevens merkt op dat deze informatie kennelijk in de plaats is gekomen van de alinea onder het kopje 'Kijkcijferrapportage' in het eerdere privacy statement van KPN.

Onder het vijfde kopje ' Marketing- en verkoopactiviteiten, verstrekking aan derden' schrijft KPN over interactieve televisie:

"Verkeersgegevens en gevoelige gegevens als welke programma's u heeft bekeken, welke on demand items u heeft besteld en/of bekeken, welke opnames u heeft ingepland of gemaakt, worden hiervoor alleen verwerkt als u daarvoor toestemming heeft gegeven.

KPN verwerkt uw verkeersgegevens en gevoelige gegevens als welke programma's u heeft bekeken, welke on demand items u heeft besteld en/of bekeken, welke opnames u heeft ingepland of gemaakt ten behoeve van marketing- en verkoopactiviteiten, om u persoonlijke aanbevelingen te doen en om u te informeren over de gebruiksmogelijkheden van de diensten en producten die u bij ons afneemt ten behoeve van eigen dienstverlening van KPN. Deze gegevens worden hiervoor alleen gebruikt als u daarvoor toestemming heeft gegeven (wij vragen deze toestemming voor Play. van KPN).

KPN verstrekt uw gegevens niet aan derden voor marketing, verkoop en andere bedrijfsmatige activiteiten. Voor zover gegevens aan derden worden verstrekt ten behoeve van hun activiteiten dan gebeurt dit uitsluitend in zodanig geanonimiseerde en geaggregeerde vorm dat zij op geen enkele wijze meer te herleiden zijn tot uw persoon."

Ten slotte heeft KPN informatie toegevoegd over de bewaartermijn van persoonsgegevens over interactieve televisie. KPN schrijft onder andere: "Als u een abonnement bij KPN hebt dan worden uw persoonsgegevens in ieder geval tenminste gedurende de looptijd van uw abonnement bewaard. Uw niet-gespecificeerde factuur bewaren wij gedurende maximaal zeven jaar. Wij zijn om fiscale redenen wettelijk verplicht de factuur zo lang te bewaren. Gegevens over uw televisiepakket en over door u bestelde on demand items worden voor factureringsdoeleinden gedurende maximaal zes maanden bewaard. Gegevens over door u gemaakte opnames worden gedurende een periode van maximaal een jaar bewaard (tenzij u de opname zelf eerder verwijdert). Gegevens over door u bekeken programma's worden, uitsluitend voor netwerkdoeleinden, gedurende een periode van 14 dagen opgeslagen. Geaggregeerde en anonieme rapportages ten behoeve van content aanbieders worden door ons gedurende een termijn van 13 maanden bewaard."

Aan het privacy statement van KPN is de volgende zinsnede toegevoegd: "Dit privacy statement kan van tijd tot tijd wijzigen indien nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Het meest actuele privacy statement vindt u altijd op www.KPN.com/privacy. Wij raden u aan deze verklaring met enige regelmaat door te nemen."¹⁸⁸

3.3.4 Melding KPN

KPN B.V. heeft in 2012 de verwerking van gegevens van klanten en gebruikers van elektronische communicatiediensten van KPN bij de Autoriteit Persoonsgegevens gemeld onder nummer m1321211.¹⁸⁹ In de melding was opgenomen dat KPN Telecom B.V. de verantwoordelijke zou zijn voor gegevens van TV en andere door KPN Telecom B.V. geleverde diensten. KPN gaf gedurende het onderzoek aan dat dit onjuist was, en moest zijn: KPN B.V.¹⁹⁰ Op 11 januari 2016 heeft KPN B.V. een nieuwe melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens van de verwerking van 'gegevens klanten en gebruikers televisiediensten van KPN'.¹⁹¹

De oude melding bevatte geen nadere uitwerking van de soorten gegevens die KPN verwerkt met betrekking tot interactieve televisie. In de nieuwe melding zijn 10 doeleinden van de gegevensverwerking via interactieve televisie opgenomen, waaronder het technisch mogelijk maken van de dienst (voor KPN en voor derden); systeembeheer; bepalen programma aanbod en het voeren van onderhandelingen over inkoop van programma's; marktonderzoek en ter beschikking stellen van - geanonimiseerde - (kijkcijfer) rapportages aan content aanbieders en Stichting Kijkcijferonderzoek. Ook zijn de soorten persoonsgegevens opgenomen die per doeleinde worden verwerkt, waaronder de bekeken kanalen, bestelde on demand items, en opnames, inclusief gegevens over kijken en pauzeren van de opname.

3.4 Grondslag

KPN en XS4ALL hebben aangegeven een grondslag voor de meeste gegevensverwerkingen te hebben in artikel 8, aanhef en onder b of f van de Wbp, respectievelijk noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst met de klant en noodzakelijk ter behartiging van het gerechtvaardigd belang van XS4ALL en/of KPN.¹⁹²

KPN en XS4ALL beroepen zich daarnaast op uitzonderingen op het toestemmingsvereiste in artikel 11.5 van de Telecommunicatiewet (Tw) voor de verwerking van verkeersgegevens. KPN en XS4ALL hebben geen beroep gedaan op een andere grondslag uit artikel 8 van de Wbp (zoals toestemming).

De Autoriteit Persoonsgegevens beschrijft in het navolgende alleen op welke grondslagen uit de Wbp KPN en XS4ALL zich beroepen voor de verwerking van persoonsgegevens over het kijkgedrag. Voor de verwerking van persoonsgegevens voor levering van interactieve televisie (doel 1) beroepen KPN en XS4ALL zich op artikel 8, onder b, van de Wbp. Hieronder vallen: het bijhouden van de klantadministratie door XS4ALL, installatie, activatie en technische levering van interactieve televisie, inclusief de levering van WebTV.¹⁹³

¹⁸⁸ Privacy statement van KPN (ongedateerd), laatste zinnen van de inleiding.

¹⁸⁹ Melding m1321211 van 12 maart 2012.

¹⁹⁰ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 1. Inmiddels heeft KPN deze melding ook aangepast, om weer te geven dat KPN B.V. de verantwoordelijke is.

¹⁹¹ Melding 1611736 van 11 januari 2016.

¹⁹² XS4ALL doet subsidiair ook een beroep op de grondslag van een wettelijke verplichting, alleen ten aanzien van het bijhouden van een klantenadministratie, maar noemt als hoofdgrondslag artikel 8, onder b, van de Wbp. Dit valt buiten het bereik van dit onderzoek naar de verwerking van persoonsgegevens over het kijkgedrag.

¹⁹³ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 59-62.

Voor het doeleinde (operationeel en tactisch) systeembeheer (doel 2) doet KPN als zelfstandige verantwoordelijke een beroep op artikel 8, onder f, van de Wbp.¹⁹⁴ Dit geldt ook voor de beveiliging van het iTV-platform.¹⁹⁵ Voor klachtafhandeling (gezamenlijke verantwoordelijkheid) doen KPN en XS4ALL een beroep op artikel 8, onder b, van de Wbp, subsidiair op artikel 8, onder f, van de Wbp.¹⁹⁶ Ten aanzien van het doeleinde fraudebestrijding beroepen KPN en XS4ALL zich op de grondslag uit artikel 8, onder f, van de Wbp.

Voor de verwerking van persoonsgegevens voor facturering van interactieve televisie aan klanten (doel 3) door XS4ALL doen KPN en XS4ALL een beroep op artikel 8, onder b, van de Wbp, subsidiair op artikel 8, onder f, van de Wbp.¹⁹⁷

Om kijkcijfers van Video on Demand te maken (doel 4) doet KPN als zelfstandige verantwoordelijke een beroep op artikel 8, onder f, van de Wbp voor de afrekening van het gebruik van Video on Demand met contentaanbieders (doel 4a). Om deze kijkcijfers te gebruiken voor marktanalyse (doel 4c), doet XS4ALL eveneens een beroep op artikel 8, onder f, van de Wbp.

Ten aanzien van de levering van kijkcijfers van XS4ALL Webtv aan SKO (4b) deden KPN en XS4ALL (tot 25 februari 2016, toen XS4ALL is gestopt met de levering van kijkcijfers aan SKO) een beroep op artikel 8, onder f, van de Wbp. KPN deed eveneens een beroep op deze grondslag voor het maken van kijkcijfers over tv via de settopbox voor haar eigen analyse (onderhandelingen met de omroepen en bepalen van het zenderpakket).

¹⁹⁴ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 63.

¹⁹⁵ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 66.

¹⁹⁶ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 63-64.

¹⁹⁷ Brief KPN en XS4ALL van 6 oktober 2015, p. 62-63.

4. Wettelijk kader

4.1 Verantwoordelijke

Op grond van artikel 1, aanhef en onder d, van de Wbp is de verantwoordelijke *de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of te zamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.*

Als hoofdregel geldt dat degene die formeel-juridisch de zeggenschap heeft over de verwerking, dan wel degene aan wie aan de hand van maatschappelijke verkeersopvattingen de gegevensverwerking moet worden toegerekend (een functioneel criterium), verantwoordelijke is in de zin van de Wbp.¹⁹⁸ Oftewel, degene die uiteindelijk bepaalt of er gegevens worden verwerkt en zo ja, welke verwerking, van welke persoonsgegevens en voor welk doel en die beslist over de middelen voor die verwerking: de vraag op welke wijze de gegevensverwerking zal plaatsvinden.¹⁹⁹

In de opinie van de Artikel 29-werkgroep, het onafhankelijke advies- en overlegorgaan van Europese privacytoezichthouders, over de begrippen ‘verantwoordelijke’ en ‘bewerker’, wordt toegelicht dat punten van wezenlijk belang door de voor de verwerking verantwoordelijke dienen te worden vastgesteld.²⁰⁰ De gegevens die moeten worden verwerkt, de duur van de opslag van de gegevens en de toegang tot de gegevens zijn punten van wezenlijk belang.²⁰¹

Uit de definitie van de term ‘verantwoordelijke’ volgt dat een verantwoordelijke ook tezamen met anderen verantwoordelijk kan zijn voor de gegevensverwerking. Daarbij kunnen drie vormen van gezamenlijke of gedeelde verantwoordelijkheid worden onderscheiden:

1. Aan de verwerkingen nemen verschillende organisaties deel, er is echter één gemeenschappelijke verantwoordelijke.
2. Verschillende verwerkingen zijn min of meer geïntegreerd zonder dat een gemeenschappelijke verantwoordelijke aanwezig is. Er is sprake van afzonderlijke verantwoordelijkheid per (deel)verwerking.
3. Verschillende verwerkingen zijn geïntegreerd zonder dat een gemeenschappelijke verantwoordelijke aanwezig is. Er is sprake van gezamenlijke verantwoordelijkheid.²⁰²

Verantwoordelijken kunnen in concernverband aan een bepaalde rechtspersoon de bevoegdheid aan een bepaalde rechtspersoon toewijzen om doel en middelen van de gegevensverwerkingen binnen het concern te bepalen. De genoemde rechtspersoon - bijvoorbeeld de moedermaatschappij - is dan verantwoordelijke in de zin van het wetsvoorstel voor alle gegevensverwerkingen die binnen het concern plaatsvinden, omdat de juridische zeggenschap krachtens de getroffen regeling bij die rechtspersoon berust.²⁰³ De wetsgeschiedenis licht toe dat bedrijven in een concern ook kunnen kiezen voor gezamenlijke verantwoordelijkheid.

¹⁹⁸ *Kamerstukken II 1998/99, 25 892, nr. 13, p. 3 en Kamerstukken II 1998/99, 25 892, nr. 9, p. 3.*

¹⁹⁹ *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 55.*

²⁰⁰ Artikel 29-werkgroep, WP 169, Advies 1/2010 over de begrippen “voor de verwerking verantwoordelijke” en “verwerker” van 16 februari 2010, URL: http://ec.europa.eu/justice/policies/privacy/docs/wpdocs/2010/wp169_nl.pdf, p. 15-17, 32 en 37.

²⁰¹ *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 37.*

²⁰² *Idem*, p. 58.

²⁰³ *Idem*, p. 58.

*Samenwerken in een concernverband onder gezamenlijke verantwoordelijkheid biedt rechtspersonen de mogelijkheid geïntegreerde cliëntregistraties gezamenlijk te voeren en als een geheel van verwerkingen met verscheidene, doch samenhangende doeleinden aan te melden.*²⁰⁴

4.2 Persoonsgegevens

Volgens artikel 1, aanhef en onder a, van de Wbp wordt onder een ‘persoonsgegeven’ verstaan: “*elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon*”.

Uitwerking van het wettelijk kader

Artikel 1, aanhef en onder a, van de Wbp vormt een implementatie van artikel 2, aanhef en onder a, van de Privacyrichtlijn:

“In de zin van deze richtlijn wordt verstaan onder (...) "persoonsgegevens", iedere informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, hierna "betrokkene" te noemen; als identificeerbaar wordt beschouwd een persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificatienummer of van een of meer specifieke elementen die kenmerkend zijn voor zijn of haar fysieke, fysiologische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit.”

Overweging 26 van de Privacyrichtlijn luidt in dit verband:

“Overwegende dat de beschermingsbeginselen moeten gelden voor elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare persoon; dat, om te bepalen of een persoon identificeerbaar is, moet worden gekeken naar alle middelen waarvan mag worden aangenomen dat zij redelijkerwijs door degene die voor de verwerking verantwoordelijk is dan wel door enig ander persoon in te zetten zijn om genoemde persoon te identificeren; dat de beschermingsbeginselen niet van toepassing zijn op gegevens die op zodanige wijze anoniem zijn gemaakt dat de persoon waarop ze betrekking hebben niet meer identificeerbaar is (...).”

Alle gegevens die informatie kunnen verschaffen over een identificeerbare natuurlijke persoon moeten als persoonsgegevens worden beschouwd.²⁰⁵

Gegevens zijn persoonsgegevens als ze naar hun aard betrekking hebben op een persoon, zoals feitelijke of waarderende gegevens over eigenschappen, opvattingen of gedragingen of - gezien de context waarin ze worden verwerkt - medebepalend zijn voor de wijze waarop de betrokken persoon in het maatschappelijk verkeer wordt beoordeeld of behandeld. In dat laatste geval is het gebruik dat van de gegevens kan worden gemaakt medebepalend voor de beantwoording van de vraag of sprake is van een persoonsgegeven. Ook gegevens die niet direct betrekking hebben op een bepaalde persoon, maar bijvoorbeeld op een product of een proces, kunnen over een bepaalde persoon informatie verschaffen en zijn in dat geval persoonsgegevens.²⁰⁶

Een persoon is identificeerbaar indien zijn identiteit - direct of via nadere stappen, door gegevens die alleen of in combinatie met andere gegevens, zo kenmerkend zijn voor zijn persoon²⁰⁷ - redelijkerwijs,

²⁰⁴ Idem, p. 58

²⁰⁵ Kamerstukken II/1997/98, 25 892, nr. 3, p. 46.

²⁰⁶ Idem, p. 46-47 en Artikel 29-werkgroep, WP 136, Advies 4/2007 over het begrip persoonsgegeven van 20 juni 2007, p. 10-11 en 27. Zie HvJ EU 24 november 2011, zaak C-70/10 (Scarlet/Sabam), r.o. 26 en Concl. A-G HvJ EU 25 juni 2013, zaak C-131/12 (Google Spain SL en Google Inc./Agencia Española de Protección de Datos (AEP)), paragraaf 3 en voetnoot 48 over de status van IP-adressen, die persoonsgegevens vormen.

²⁰⁷ Kamerstukken II/1997/98, 25 892, nr. 3, p. 48. Bijvoorbeeld “gevallen (...) waarbij gegevens niet direkt op naam zijn terug te vinden, doch de betrokken persoon met aanwending van beschikbare middelen alsnog kan worden achterhaald, bijvoorbeeld aan de hand van

zonder onevenredige inspanning, kan worden vastgesteld.²⁰⁸ Om te bepalen of een persoon identificeerbaar is, moet worden gekeken naar alle middelen waarvan mag worden aangenomen dat zij redelijkerwijs door de verantwoordelijke dan wel enig ander persoon zijn in te zetten om die persoon te identificeren.²⁰⁹ Er moet worden uitgegaan van een redelijk toegeruste verantwoordelijke.²¹⁰ In concrete gevallen moet echter wel rekening worden gehouden met bijzondere expertise, technische faciliteiten en dergelijke van de verantwoordelijke.²¹¹

In de wetsgeschiedenis bij artikel 9 Wbp worden de begrippen 'bijzondere' en 'gevoelige' gegevens als volgt uitgelegd: "*Artikel 16 betreft de gegevens die uit hun aard gevoelig zijn. Daarnaast kunnen gegevens gevoelig zijn door de context waarin zij worden gebruikt, bij voorbeeld de gegevens omtrent iemands kredietwaardigheid of welstand.*"²¹² Er zijn dus gegevens die uit hun aard gevoelig zijn. De kwalificatie 'persoonsgegevens van gevoelige aard' zegt iets over de impact die het gegeven kan hebben.

4.3 Verwerking van persoonsgegevens

'Verwerking van persoonsgegevens' is gedefinieerd in artikel 1, aanhef en onder b, van de Wbp en omvat onder meer het verzamelen, vastleggen, bewaren, gebruiken, samenbrengen en met elkaar in verband brengen van persoonsgegevens.²¹³

De term 'verwerking van persoonsgegevens' omvat het gehele proces dat een persoonsgegeven doormaakt vanaf het moment van verzamelen tot aan het moment van vernietiging.²¹⁴ Ook het genereren van persoonsgegevens is een verwerking.²¹⁵ Het verzamelen van gegevens hoeft niet gepaard te gaan met de vastlegging van deze gegevens.²¹⁶ Ook volledig geautomatiseerde vormen van gegevensverwerking zijn een

een nummer. Te denken valt aan een situatie waarbij een lijst van nummers met bijbehorende namen beschikbaar is, hetzij via openbare bron, (bijvoorbeeld het telefoonboek), hetzij via een bron die slechts raadpleegbaar is voor een bepaalde categorie van personen (bijvoorbeeld het kentekenregister door de politie of het nummer van een rekening door bankemployés). De met die nummers verbonden gegevens zijn - hoewel niet op naam - persoonsgegevens wegens de beschikbare mogelijkheid om met behulp van de nummers de identiteit van de betrokken personen te achterhalen", Kamerstukken II 1998/99, 25 892, nr. 13, p. 2.

²⁰⁸ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 47-49. In de wetsgeschiedenis bij de Wbp wordt over het begrip 'onevenredige inspanning' opgemerkt: "Dit doet zich bijvoorbeeld voor indien identificatie van personen door de computer vele dagen in beslag zou nemen." Kamerstukken II 1998/99, 25 892, nr. 13, p. 2.

²⁰⁹ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 48. Zie ook EU HvJ, zaak C-582/14, Patrick Breyer tegen Bondsrepubliek Duitsland, Conclusie van Advocaat-Generaal M. Campos Sánchez-Bordona van 12 mei 2016. Hij adviseert het Hof te concluderen: "*Overeenkomstig artikel 2, onder a), van richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, vormt een dynamisch IP-adres waarmee een gebruiker toegang heeft gekregen tot de website van een aanbieder van elektronische mediadiensten voor deze laatste een ,persoonsgegeven', wanneer een internetprovider beschikt over de aanvullende gegevens die het, samen met het dynamische IP-adres, mogelijk maken de gebruiker te identificeren.*"

Vergelijk ook Artikel 29-werkgroep, WP 136, p. 16. Daarbij moet rekening worden gehouden met alle relevante factoren, zoals de kosten van identificatie, het beoogde doel van de verwerking, de wijze waarop de verwerking is gestructureerd, het voordeel dat de voor de verwerking verantwoordelijke ervan verwacht, de belangen die voor de betrokken personen op het spel staan, het risico op organisatorische tekortkomingen (bijvoorbeeld inbreuken op de vertrouwelijkheidsplicht) en technische storingen.

²¹⁰ Idem, p. 48-49.

²¹¹ Idem, p. 49. Registratiekamer 27 maart 1995, 95.V.029.

²¹² Kamerstukken II 1997/1998, 25 892, nr. 3, p. 90.

²¹³ Artikel 1, aanhef en onder b, van de Wbp verstaat - voluit - onder 'verwerking van persoonsgegevens': "*elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.*"

²¹⁴ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 52.

²¹⁵ Idem, p. 51.

²¹⁶ Van verzameling is al sprake indien de gegevens worden verkregen en vervolgens onmiddellijk worden vernietigd. Idem, p. 68.

verwerking, zo lang (enige) invloed daarop uit kan worden geoefend.²¹⁷ Ook het anonimiseren van persoonsgegevens is een verwerking van persoonsgegevens.

In de wetsgeschiedenis bij de Wbp is daarover opgemerkt:

*"Anonimiseren staat niet in de opsomming van voorbeelden maar is wel een dergelijke handeling en valt dus onder het begrip verwerken. Het is een vorm van vernietigen van persoonsgegevens, althans in de gevallen dat de verwijdering van de naam ook tot gevolg heeft dat de betrokkenen niet meer kan worden herleid."*²¹⁸

4.4 Informatieplicht

Artikel 33, eerste en tweede lid, van de Wbp bepaalt:

1. *Indien persoonsgegevens worden verkregen bij de betrokkene, deelt de verantwoordelijke vóór het moment van de verkrijging de betrokkene de informatie mede, bedoeld in het tweede en derde lid, tenzij de betrokkene daarvan reeds op de hoogte is.*
2. *De verantwoordelijke deelt de betrokkene zijn identiteit en de doeleinden van de verwerking waarvoor de gegevens zijn bestemd, mede.*

Artikel 34, eerste en tweede lid, van de Wbp bepaalt dat: *indien persoonsgegevens worden verkregen op een andere wijze dan bij de betrokkene, de verantwoordelijke de betrokkene zijn identiteit en de doeleinden van de verwerking, mededeelt, tenzij de betrokkene daarvan reeds op de hoogte is:*

- a. *op het moment van vastlegging van hem betreffende gegevens, of*
- b. *wanneer de gegevens bestemd zijn om te worden verstrekt aan een derde, uiterlijk op het moment van de eerste verstrekking.*

De verantwoordelijke verstrekt nadere informatie voor zover dat gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij worden verkregen of het gebruik dat ervan wordt gemaakt, nodig is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen, tenzij de betrokkene daarvan reeds op de hoogte is (artikel 33, derde lid, en artikel 34, derde lid, van de Wbp).

Artikel 6 van de Wbp bepaalt dat persoonsgegevens *in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze [worden] verwerkt.*

Artikel 33 van de Wbp beschrijft de situatie dat de gegevens worden verkregen bij de betrokkene zelf, bijvoorbeeld wanneer hij aan de hand van een formulier gegevens over zichzelf moet invullen voor een bepaald doel.²¹⁹ Artikel 34 van de Wbp regelt een informatieplicht voor de situatie dat de persoonsgegevens op een andere wijze worden verkregen dan bij de betrokkene, dus buiten de betrokkene om, hetzij bij derden, hetzij door eigen observatie, bijvoorbeeld naar aanleiding van het gebruik van een netwerk in beheer van de verantwoordelijke.²²⁰

Deze bepalingen vormen een uitwerking van het transparantiebeginsel en het in artikel 6 van de Wbp neergelegde beginsel van 'fair processing'. In considerans 38 van de Privacyrichtlijn is toegelicht: *"Overwegende dat eerlijke verwerking van gegevens veronderstelt dat de betrokkenen van het bestaan van de verwerkingen op de hoogte kunnen zijn en, wanneer van hen gegevens worden verkregen, daadwerkelijk en volledig*

²¹⁷ Idem, p. 51-52.

²¹⁸ *Kamerstukken I/1999/2000*, nr. 92c, p. 13.

²¹⁹ *Kamerstukken II/1997/98*, 25 892, nr. 3, p. 149.

²²⁰ Idem, p. 149-150.

worden ingelicht over de omstandigheden waaronder deze gegevens worden verkregen." Het niet naleven van de informatieverplichtingen in artikel 33 en 34 van de Wbp leidt daarom tot onrechtmatige verwerking(en).²²¹

Een verantwoordelijke moet op grond van artikel 33, derde lid, en artikel 34, derde lid, van de Wbp, nadere informatie aan de betrokkene verstrekken, wanneer dat gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij worden verkregen, of het gebruik dat ervan wordt gemaakt, nodig is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen.

Deze plicht ontstaat volgens de wetgever: "*uit overwegingen van maatschappelijke zorgvuldigheid die de verantwoordelijke ten opzichte van de betrokkene in acht moet nemen. De aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij worden verkregen of het gebruik dat ervan wordt gemaakt, bepalen of deze nadere informatie nodig is. De verantwoordelijke zal zich telkens moeten afvragen of deze omstandigheden met zich brengen dat verwacht mag worden dat de betrokkene een reëel belang heeft bij nadere informatie en zo ja, wat de omvang van deze informatie is.*"²²²

De Memorie van Toelichting bij de Wbp licht toe dat in beide informatieplichtartikelen uit de Privacyrichtlijn in de aanhef de woorden 'ten minste' zijn opgenomen, om te benadrukken dat onder omstandigheden verdergaande informatie is geboden om een eerlijke verwerking te waarborgen. De verplichting van de verantwoordelijke om op eigen initiatief de betrokkene op de hoogte te stellen van het bestaan van de gegevensverwerking is een belangrijk instrument om het gegevensverkeer transparant te maken.²²³ De betrokkene is daardoor in staat te volgen hoe gegevens over hem worden verwerkt en bepaalde vormen van verwerking of onrechtmatig gedrag van de verantwoordelijke in rechte aan te vechten.²²⁴

Artikel 33 en 34 van de Wbp gaan er vanuit dat er geen onderzoeksplicht van de betrokkene is.²²⁵ De wetsgeschiedenis vermeldt hierover: "*Artikel 6:228, tweede lid, BW bepaalt dat iemand zich bij het sluiten van een overeenkomst niet kan beroepen op dwaling, indien deze zijn oorsprong vindt in omstandigheden die volgens de in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van de dwalende behoren te blijven. De bepaling geeft uitdrukking aan het beginsel dat bij de totstandkoming van een overeenkomst in het algemeen een balans bestaat tussen de informatieplicht van de één en de onderzoeksplicht van de ander. Naar welke kant de balans in een concreet geval doorslaat, is afhankelijk van omstandigheden zoals de deskundigheid van betrokkenen en de wetenschap die men bij elkaar mag veronderstellen. Een dergelijke balans doet zich ook voor in situaties waarin geen sprake is van een overeenkomst. (...) Onder het regime van dit wetsvoorstel zal de verantwoordelijke zich echter pas ontslagen mogen achten van zijn informatieplicht, als hij weet dat de betrokkene op de hoogte is. De artikelen 33 en 34 van dit wetsvoorstel gaan ervan uit dat er geen onderzoeksplicht van de betrokkene is. De hieraan ten grondslag liggende gedachte is die van een ongelijkwaardigheid van partijen.*"²²⁶

²²¹ Idem, p. 149.

²²² Idem, p. 154. Zie ook idem, p. 151: "*Indien een betrokkene een verantwoordelijke zelf benadert, zal deze weliswaar veelal reeds op de hoogte zijn van de diens oogmerken en identiteit. Dat laat onverlet dat de verantwoordelijke het concrete doel en eventueel aanvullende informatie aan de betrokkene moet verstrekken, en indien er twijfel over bestaat, tevens zijn identiteit.*"

²²³ Idem, p. 151.

²²⁴ Idem.

²²⁵ Idem, p. 150.

²²⁶ Idem.

Uit de wetsgeschiedenis blijkt dat verantwoordelijken betrokkenen ook moeten informeren over wijzigingen in de nadere informatie die hij heeft verstrekt, afhankelijk van de aard van de gegevens, de aard van de gegevensverwerking, de omstandigheden waaronder de verantwoordelijke de gegevens verzamelt, of het gebruik dat van de gegevens wordt gemaakt.²²⁷

De hierboven beschreven (nadere) informatieplicht geldt niet in de situatie dat de persoonsgegevens op een andere wijze worden verkregen dan bij de betrokkene indien mededeling van de informatie aan de betrokkene onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning vergt. In dat geval legt de verantwoordelijke de herkomst van de gegevens vast (artikel 34, vierde lid, van de Wbp).

De (nadere) informatieplicht geldt evenmin indien de vastlegging of de verstrekking bij of krachtens de wet is voorgeschreven. In dat geval dient de verantwoordelijke de betrokkene op diens verzoek te informeren over het wettelijk voorschrift dat tot de vastlegging of verstrekking van de hem betreffende gegevens heeft geleid (artikel 34, vijfde lid, van de Wbp).

4.5 Grondslag

Voor het verwerken van persoonsgegevens is een grondslag (rechtvaardigingsgrond) vereist als opgesomd in artikel 8 van de Wbp.

Artikel 8 van de Wbp bepaalt, voor zover voor dit onderzoek van belang²²⁸: *persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien:*

a. de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;

b. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de betrokkene en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;

(...)

f. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.

Ondubbelzinnige toestemming

Ten aanzien van de grondslag ondubbelzinnige toestemming (artikel 8, aanhef en onder a, van de Wbp), geldt het volgende.

Van toestemming is slechts sprake indien deze 'vrij', 'specifiek' en 'geïnformeerd' is (artikel 1, aanhef en onder i, van de Wbp), 'Vrij' betekent dat de betrokkene een werkelijke keuze moet hebben: in vrijheid zijn wil moet kunnen uiten, zonder economische dwang.²²⁹

²²⁷ Idem, p. 154.

²²⁸ De gronden genoemd in artikel 8, aanhef en onder c, d en e, van de Wbp worden hier niet genoemd omdat KPN en XS4ALL hebben aangegeven dan wel uit het onderzoek is gebleken dat deze in dit geval voor de onderzochte specifieke verwerkingen, niet van toepassing (kunnen) zijn.

²²⁹ Idem, p. 65 en Artikel 29-werkgroep, WP 187, Advies 15/2011 over de definitie van "toestemming" van 13 juli 2011, p. 14-15. Zie in dezelfde zin Conclusie A-G HvJ EU 17 juni 2010, zaken C-92/09 en C-93/09 (*Volker und Markus Schecke en Hartmut Eifert*), r.o. 82: "(...) een aanzienlijke economische dwang [zou, toevoeging door de Autoriteit Persoonsgegevens] volgens mij kunnen volstaan om de toestemming tot een niet-vrijwillige te maken (zodat geen sprake is van 'vrije wilsuiting' in de zin van artikel 2, sub h, van richtlijn 95/46)."

'Specifiek' betekent dat de wilsuiking betrekking moet hebben op een bepaalde gegevensverwerking of een beperkte categorie van gegevensverwerkingen (geen algemeen geformuleerde machtiging).²³⁰

'Geïnformeerd' betekent dat de betrokkene moet beschikken over de noodzakelijke inlichtingen voor een goede oordeelsvorming.²³¹ Als de toestemming niet aan bovenstaande vereisten voldoet is zij nietig.²³²

Van *ondubbelzinnige* toestemming is slechts sprake indien bij de verantwoordelijke elke twijfel is uitgesloten over de vraag of de betrokkene zijn toestemming heeft gegeven.²³³ 'Ondubbelzinnig' betekent dat de verantwoordelijke niet mag uitgaan van toestemming indien de betrokkene geen opmerkingen maakt over de gegevensverwerking (oftewel: bij 'toestemming' die wordt geacht voort te vloeien uit het uitblijven van actie of het stilzwijgen van de betrokkene).²³⁴

In de wetsgeschiedenis bij de Wbp is daarover opgemerkt:

*"Als voorbeeld noem ik algemene voorwaarden die van toepassing zijn op het sluiten van een overeenkomst. Indien in dergelijke voorwaarden wordt bepaald welke gegevens er voor welk doel en door wie verwerkt worden, wil dat nog niet automatisch zeggen dat betrokkene daartoe ondubbelzinnig zijn toestemming heeft gegeven, enkel omdat hij de betreffende overeenkomst heeft ondertekend."*²³⁵

Uitdrukkelijke toestemming is gedefinieerd in artikel 23 van de Wbp en betekent dat de betrokkene expliciet zijn wil omtrent de verwerking moet hebben geuit in woord, schrift of gedrag.

*Samenloop Wbp en Tw*²³⁶

Op de verwerking van persoonsgegevens in de sector elektronische communicatie (telecommunicatiesector) is de algemene privacyrichtlijn 95/46/EG (hierna: Privacyrichtlijn) van toepassing (geïmplementeerd in de Wbp).²³⁷ De Privacyrichtlijn regelt de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de fundamentele rechten en vrijheden van natuurlijke personen, waaronder het recht op (bescherming van de) persoonlijke levenssfeer. Daarnaast gelden de bepalingen uit de richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie 2002/58/EG (hierna: e-Privacyrichtlijn) zoals gewijzigd bij de Richtlijn Burgerrechten 2009/136/EG (geïmplementeerd in de Tw).²³⁸ De e-Privacyrichtlijn regelt de bescherming van persoonsgegevens en van de persoonlijke levenssfeer voor gebruikers van openbare elektronische communicatiediensten.²³⁹ De richtlijn is van toepassing op aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken en openbare elektronische communicatiediensten. Daaronder vallen ook aanbieders van (digitale) televisiediensten.²⁴⁰

²³⁰ *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 65 en Artikel 29-werkgroep, WP 187, Advies 15/2011 over de definitie van "toestemming" van 13 juli 2011, p. 19-20.*

²³¹ *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 65 en Artikel 29-werkgroep, WP 187, Advies 15/2011 over de definitie van "toestemming", p. 22-23.*

²³² *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 67.*

²³³ *Idem*, p. 80.

²³⁴ *Idem*, p. 66 en 67. Zie ook Artikel 29-werkgroep, WP 187, Advies 15/2011 over de definitie van "toestemming", p. 28 en 41.

²³⁵ *Handelingen I 1999/2000, 34, p. 1632.* Vgl. ook HvJ EU van 19 juli 2012, zaak C-112/11 (ebookers.com), r.o. 16 en HvJ EU van 9 november 2010, zaaknummers C-92/09 en C-93/09.

²³⁶ Deze toelichting op de verhouding tussen de Privacyrichtlijn en de e-Privacyrichtlijn is afgestemd met het Agentschap Telecom op 21 januari 2016.

²³⁷ *"Onder het bereik van de algemene privacyrichtlijn, en in het verlengde daarvan de Wbp, valt iedere verwerking van persoonsgegevens waarover enige feitelijke macht kan worden uitgeoefend", Kamerstukken II 1997/98, 25 533, nr. 5, p. 115.*

²³⁸ Zie artikel 1, tweede lid, van de e-Privacyrichtlijn; zie ook overweging 12 van de e-Privacyrichtlijn.

²³⁹ Zie artikel 1, eerste lid, van de e-Privacyrichtlijn; zie ook overwegingen 4, 8 en 12 van de e-Privacyrichtlijn.

²⁴⁰ Artikel 1.1. onder e, van de Tw benoemt specifiek netwerken voor radio- en televisieomroep en kabelnetwerken. In artikel 1.1, onder f, van de Tw zijn elektronische communicatiediensten gedefinieerd. Daarin worden specifiek genoemd: "transmissiediensten op netwerken die voor omroep worden gebruikt". Considerans 16 van de ePrivacy richtlijn specificeert: "Informatie van een

De bepalingen uit de e-Privacyrichtlijn geven aan bepaalde algemene normen uit de algemene Privacyrichtlijn een nadere invulling (bijvoorbeeld een nadere begrenzing/inperking van de toegestane verwerkingen).²⁴¹ Er is geen sprake van een *lex specialis*-situatie: een bijzondere wet die altijd voorrang krijgt boven een algemene.²⁴² Wel geldt dat indien en voor zover de e-Privacyrichtlijn (als geïmplementeerd in de Tw) ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens op een bepaald punt een uitputtende regeling bevat, die regeling voorgaat op de algemene normen uit de Privacyrichtlijn (als geïmplementeerd in de Wbp).

In dit onderzoek is artikel 6 over verkeersgegevens uit de ePrivacy richtlijn van belang, geïmplementeerd in Nederland in artikel 11.5 van de Tw.

Artikel 11.5 van de Tw luidt, voor zover voor dit onderzoek van belang:

1. *De aanbieder van een openbaar elektronisch communicatienetwerk en de aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst verwijderen dan wel anonimiseren de door hen verwerkte en opgeslagen verkeersgegevens met betrekking tot abonnees of gebruikers, zodra deze verkeersgegevens niet langer nodig zijn ten behoeve van de overbrenging van communicatie, onverminderd het tweede, derde en vijfde lid.*
2. *De aanbieder mag verkeersgegevens verwerken die noodzakelijk zijn voor facturering, waaronder het opstellen van een factuur voor een abonnee of voor degene die zich tegenover de aanbieder rechtens verbonden heeft die factuur te voldoen, dan wel ten behoeve van een betaling van verleende toegang. De verkeersgegevens mogen worden verwerkt tot het einde van de wettelijke termijn waarbinnen de factuur in rechte kan worden betwist of de betaling in rechte kan worden afgedwongen.*
3. *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 voorafgaand aan de verwerking zijn toestemming heeft gegeven. (...)*
4. *De aanbieder stelt de abonnee of de gebruiker in kennis van de soorten verkeersgegevens die worden verwerkt voor de in het tweede en derde lid bedoelde doeleinden alsmede omtrent de duur van de verwerking. Voor zover het de verwerking van verkeersgegevens ten behoeve van de doeleinden, bedoeld in het derde lid betreft, wordt de desbetreffende informatie verstrekt voorafgaand aan het verkrijgen van de in dat lid bedoelde toestemming van de abonnee of gebruiker.*

omroepdienst die over een openbaar communicatienetwerk wordt overgebracht is bestemd voor een potentieel onbepert publiek en is geen communicatie in de zin van deze richtlijn. In gevallen waarin de individuele abonnee of gebruiker die deze communicatie ontvangt echter kan worden geïdentificeerd, bijvoorbeeld bij video-op-aanvraagdiensten, valt de overgebrachte communicatie onder de definitie van communicatie in de zin van de richtlijn."

²⁴¹ Zie artikel 1, tweede lid, en overweging 12 van de e-Privacyrichtlijn. Zie ook *Kamerstukken II* 2002/03, 28 851, nr. 7, p. 53, *Kamerstukken II* 1997/98, 25 533, nr. 5, p. 114-115, *Kamerstukken I* 1997/98, 25 533, nr. 309d, p. 8 en *Kamerstukken II* 2002/03, 28 851, nr. 3, p. 59: "Voor zover verkeersgegevens zijn aan te merken als persoonsgegevens, dat wil zeggen: gegevens betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, geeft hoofdstuk 11 van de wet, in het bijzonder artikel 11.5, in aanvulling op (in het bijzonder) de algemene voorwaarden die op grond van hoofdstuk 2, paragraaf 1, van de Wbp aan de verwerking van persoonsgegevens worden gesteld, nadere - uitputtende - voorschriften."

²⁴² Zie overweging 10 van de e-Privacyrichtlijn: "In de sector elektronische communicatie is Richtlijn 95/46/EG van toepassing, met name op alle aangelegenheden met betrekking tot de bescherming van fundamentele rechten en vrijheden die niet specifiek onder het bepaalde in deze richtlijn vallen, met inbegrip van de plichten van de verantwoordelijke en de rechten van personen", (onderstreping toegevoegd door de Autoriteit Persoonsgegevens). Zie ook *Kamerstukken II* 2002/03, 28 851, nr. 3, p. 45. Daarnaast bevat artikel 11.2 Tw een expliciete verwijzing naar de toepasselijkheid van de Wet bescherming persoonsgegevens. Zie ook de toelichting daarop in Zwenne, Tekst & Commentaar, Telecommunicatie- en privacyrecht, Wolters Kluwer 2015, vijfde druk, p. 398.

5. De verwerking van verkeersgegevens in overeenstemming met het eerste tot en met vierde lid mag alleen geschieden door personen die werkzaam zijn onder het gezag van de aanbieder voor facturering, verkeersbeheer, behandeling van verzoeken om inlichtingen van klanten, opsporing van fraude alsmede marktonderzoek of verkoopactiviteiten met betrekking tot elektronische communicatiediensten of de levering van diensten met toegevoegde waarde en moet beperkt blijven tot hetgeen noodzakelijk is om die activiteiten te kunnen uitvoeren.

(...)

'Dienst met toegevoegde waarde' is gedefinieerd in artikel 11.1, aanhef en onder h, van de Tw: *dienst die de verwerking vereist van verkeersgegevens of locatiegegevens, niet zijnde verkeersgegevens, en die verder gaat dan hetgeen noodzakelijk is voor de overbrenging van een communicatie of de facturering daarvan.*

Het artikel geeft op zichzelf geen grondslag voor de verwerking van verkeersgegevens die ook persoonsgegevens zijn, maar uitzonderingen op het verwerkingsverbod.²⁴³ Als een aanbieder van een openbaar elektronisch communicatienetwerk of -dienst verkeersgegevens wil verzamelen voor de in artikel 11.5 van de Tw genoemde (uitgezonderde) doelen, dan zal hij de gegevensverwerking nog wel moeten kunnen baseren op artikel 8 van de Wbp, jo. artikel 11.5 van de Tw.

Samengevat kunnen aan dit artikel de volgende uitzonderingen op het toestemmingsvereiste worden ontleend: levering van de dienst (het overbrengen van de communicatie), en facturering (waaronder opsporing van fraude en klachtafhandeling).²⁴⁴

Noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst met de betrokkene

Ten aanzien van de grondslag uitvoering van een overeenkomst (artikel 8, aanhef en onder b, van de Wbp) geldt het volgende.

Een gegevensverwerking is toelaatbaar indien deze noodzakelijk is om contractuele verplichting(en) na te komen.²⁴⁵ Daarbij geldt als voorwaarde dat het moet gaan om een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is²⁴⁶ en waarvan de gegevensverwerking een noodzakelijk uitvloeisel is (dat wil zeggen: als de overeenkomst niet goed kan worden uitgevoerd zonder de persoonsgegevens).²⁴⁷ De uitgever van een krant mag bijvoorbeeld de persoonsgegevens van zijn klanten verwerken omdat dat noodzakelijk is om de krant te kunnen bezorgen²⁴⁸ (zonder NAW-gegevens van de betreffende betrokkene kan bezorging niet plaatsvinden).

²⁴³ Zie ook considerans 23 van de ePrivacy richtlijn: "Indien zulks noodzakelijk en wettelijk toegestaan is, mag de communicatie worden geregistreerd ten bewijze van een commerciële transactie. Richtlijn 95/46/EG is op een dergelijke verwerking van toepassing."

²⁴⁴ Zie ook de consideransen 26 en 29 van de ePrivacy richtlijn. Uit de toelichting bij artikel 11.5, tweede lid, Tw alsmede artikel 11.5, vijfde lid, Tw volgt dat 'inlichtingen aan klanten' ook onder de uitzondering van artikel 11.5, tweede lid, Tw vallen. Zie: *Kamerstukken II 2002/03, 28 851, nr. 3, p. 156* en Zwenne, *Tekst & Commentaar Telecommunicatie- en privacyrecht*, Wolters Kluwer 2015, vijfde druk, artikel 11.5, aant. 3, p. 412.

²⁴⁵ *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 80.*

²⁴⁶ *Idem.* "Achterliggende gedachte is dat de betrokkene zelf in principe kan overzien met welke verwerkingen hij heeft rekening te houden en de mogelijkheid heeft objectief vast te stellen welke verwerkingen in dit kader toelaatbaar zijn." CBP 31 juli 2001, z2001-0179.

²⁴⁷ *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 81.*

²⁴⁸ *Handleiding voor verwerkers van persoonsgegevens. Wet bescherming persoonsgegevens*, Ministerie van Justitie, Den Haag: 2002, p. 22.

De verwerking kan niet worden gebaseerd op deze grondslag als de verwerking nuttig zou zijn of de uitvoering van een overeenkomst zou vergemakkelijken, maar niet echt noodzakelijk is aangezien er een manier bestaat om de overeenkomst uit te voeren zonder de persoonsgegevens (proportionaliteits- en subsidiariteitstoets).²⁴⁹ De grondslag is strikt beperkt tot de gegevens die voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk zijn.

Het EHRM overweegt in zijn arrest van 25 maart 1983 over het begrip noodzakelijk: "(a) the adjective "necessary" is not synonymous with "indispensable", neither has it the flexibility of such expressions as "admissible", "ordinary", "useful", "reasonable" or "desirable" (...)." ²⁵⁰

Als aanvullende, niet-essentiële gegevens worden verwerkt is deze grondslag niet van toepassing. Anders gezegd: er moet een rechtvaardiging voor de verwerking aanwezig zijn *in de relatie tot de specifieke individuele betrokkene*.²⁵¹ Dat betekent dat de grondslag alleen kan worden toegepast als de verantwoordelijke de overeenkomst met deze betrokkene niet goed kan uitvoeren zonder zijn specifieke, individuele persoonsgegevens.

Noodzakelijk voor gerechtvaardigd belang

Ten aanzien van de grondslag gerechtvaardigd belang (artikel 8, aanhef en onder f, van de Wbp) geldt het volgende.

Een gegevensverwerking is toelaatbaar indien deze noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke (bijvoorbeeld om zijn reguliere bedrijfsactiviteiten te kunnen verrichten²⁵²) of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert. Deze grondslag kan worden toegepast indien de verwerking noodzakelijk is (proportionaliteitstoets: de inbreuk op de belangen van de bij de verwerking betrokkene mag niet onevenredig zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel) en het doeleinde kan niet anderszins of met minder ingrijpende middelen worden bereikt (subsidiariteitstoets).²⁵³ De Artikel 29-werkgroep geeft een nadere uitwerking van deze afweging, met allerlei voorbeelden, in *Opinie WP217* van april 2014.²⁵⁴

In aanvulling op de eerste afweging (noodzakelijk voor een gerechtvaardigd belang van de verantwoordelijke), waarbij mogelijk de belangen van de betrokkene als onderdeel van een veelheid van belangen al onder ogen zijn gezien, is er nog een tweede toets.²⁵⁵

²⁴⁹ Zie ook HR 9 september 2011, *L/NBQ8097* over onder andere het proportionaliteits- en subsidiariteitsvereiste bij de grondslagen, zoals bedoeld in artikel 8, aanhef en onder a tot en met e, van de Wbp. De inbreuk op de belangen van de bij de verwerking betrokkene mag niet onevenredig zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel (proportionaliteit) en het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt mag in redelijkheid niet op een andere, voor de verwerking van persoonsgegevens betrokkene minder nadelige wijze kunnen worden verwezenlijkt (subsidiariteit).

²⁵⁰ EHRM 25 maart 1983, nr. 97 (*Silver & Others v. United Kingdom*).

²⁵¹ Vgl. *Kamerstukken II 1998/99*, 25 892, nr. 6, p. 34: "Dat betekent dat in de regel een rechtvaardiging voor gegevensverwerking aanwijsbaar moet zijn in de individuele persoon over wie gegevens worden vergaard."

²⁵² *Idem*, p. 86.

²⁵³ Vgl. de proportionaliteits- en subsidiariteitstoets uit artikel 8 EVRM. *Kamerstukken II 1997/98*, 25 892, nr. 3, p. 80. Zie ook *idem*, p. 8 en *idem*, nr. 92c, p. 6.

²⁵⁴ Artikel 29-werkgroep, WP217, *Opinion 06/2014 on the Notion of legitimate interests of the data controller under Article 7 of Directive 95/46/EC*, URL: http://ec.europa.eu/justice/data-protection/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2014/wp217_en.pdf.

²⁵⁵ *Kamerstukken II 1997/98*, 25 892, nr. 3, p. 87.

Deze tweede toets (privacytoets) vergt een nadere afweging, waarbij de belangen van de betrokkene een zelfstandig gewicht in de schaal leggen tegenover het belang van de verantwoordelijke. In het geval dat het belang van de betrokkene op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer doorslaggevend is, dient de verantwoordelijke af te zien van de gegevensverwerking.²⁵⁶

Bij de in artikel 8, onder f, van de Wbp voorgeschreven afweging speelt de mate van gevoeligheid van de gegevens die de verantwoordelijke wil verwerken een rol, evenals de maatregelen die de verantwoordelijke heeft genomen teneinde rekening te houden met de belangen van de betrokkene. De belangen van de betrokkene zullen in minder mate gewicht in de schaal leggen naarmate in zijn belang meer waarborgen voor een zorgvuldig gebruik van de gegevens zijn genomen.²⁵⁷

²⁵⁶ *Idem.*

²⁵⁷ *Kamerstukken II/1997/98, 25 892, nr. 3, p. 88.*

5. Beoordeling

5.1 Verantwoordelijke

XS4ALL is in maart 2011 begonnen met de levering van de dienst interactieve televisie van KPN. In juni 2015 had XS4ALL [vertrouwelijk] klanten voor deze dienst.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgesteld dat KPN en XS4ALL op vijf manieren gegevens verwerken over het kijkgedrag van de klanten van interactieve televisie van XS4ALL. Het gaat hierbij ook om persoonsgegevens, zoals hieronder wordt toegelicht, in paragraaf 5.2 van dit rapport.

KPN en XS4ALL verwerken gegevens van deze klanten wanneer ze:

- 1 - zich aanmelden;
- 2 - kijken naar (lineaire) tv-zenders via de settopbox (het 'gewone' digitale tv-kijken);
- 3 - kijken naar (lineaire) tv-zenders via een website (Webtv);
- 4 - gebruik maken van de interactieve mogelijkheden zoals Video On Demand, Uitzending Gemist, Begin Gemist en Uitzending Vooruit;
- 5 - gebruik maken van de persoonlijke opnamefunctionaliteit op de servers van KPN (netwerkvideorecorder)

KPN en XS4ALL verwerken de gegevens voor de volgende vier doeleinden:

1. installatie, activatie en levering van interactieve televisie;
2. operationeel en tactisch systeembeheer, inclusief klachtafhandeling;
3. facturering aan klanten;
4. opstellen van kijkcijfer rapportages. Deze kijkcijfer rapportages worden gemaakt met de volgende subdoelen:
 - a. afrekening met contentaanbieders (Video on Demand)
 - b. marktanalyse (Video on Demand en
 - c. aanlevering aan SKO (Webtv van XS4ALL, gestaakt op 25 februari 2016)
 - d. marktanalyse tv-kijken via de settopbox (gestaakt op 5 oktober 2015).

Om vast te stellen wie de verantwoordelijke is/zijn voor de verschillende gegevensverwerkingen, heeft de Autoriteit Persoonsgegevens gekeken naar de feitelijke omstandigheden. Wie het doel van de verwerking vaststelt, is (de facto) de verantwoordelijke. Als het alleen gaat om het vaststellen van de 'middelen', is alleen van verantwoordelijkheid sprake wanneer die vaststelling betrekking heeft op de wezenlijke aspecten van de middelen.²⁵⁸

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgesteld in paragraaf 3.1 van dit rapport dat KPN als wholesale leverancier de vier bovengenoemde doeleinden heeft bepaald waarvoor gegevens over het gebruik van interactieve televisie worden verwerkt. KPN bepaalt ook de bewaartermijn van deze gegevens. Daarnaast

²⁵⁸ Artikel 29-werkgroep, WP 169, Advies 1/2010 over de begrippen "voor de verwerking verantwoordelijke" en "verwerker", 16 februari 2010, p. 19. Vgl Rb. 's-Hertogenbosch 31 januari 2013, ECLI:NL:RBOBR:2013:BZ2126: "De Rechtbank stelt voorop dat als uitgangspunt dient te gelden dat degene die persoonsgegevens verwerkt verantwoordelijk is voor de verwerking, tenzij deze aantoont dat dat niet het geval is."

heeft KPN ook de technische systemen en processen ingericht (de 'middelen') waarmee levering van interactieve televisie (ook via WebTV) mogelijk wordt gemaakt.

Hoewel XS4ALL een eigen webserver heeft ingericht voor Webtv, en daarmee een wezenlijk middel van de gegevensverwerking via Webtv heeft bepaald, valt de verwerking van gegevens via Webtv toch grotendeels onder gezamenlijke verantwoordelijkheid van KPN en XS4ALL. Dit omdat KPN de technische infrastructuur heeft bepaald waardoor klanten van XS4ALL kunnen kijken naar Webtv. De webserver van XS4ALL is maar een onderdeel van deze technische infrastructuur. Daarnaast heeft KPN een belangrijk doel van de gegevensverwerking van Webtv bepaald, namelijk het verstrekken van kijkcijfers (door XS4ALL) aan SKO.

KPN en XS4ALL zijn onderdelen van hetzelfde concern. Zoals toegelicht in paragraaf 3.1 van dit rapport, stelde XS4ALL zich bij aanvang van het onderzoek op het standpunt dat zij de enige verantwoordelijke was voor alle gegevensverwerkingen. Uit de feitelijke omstandigheden blijkt echter dat XS4ALL zeggenschap mist over de essentiële doelen en middelen van de gegevensverwerking. XS4ALL kan daarom niet als de verantwoordelijke worden aangewezen voor *alle* onderzochte gegevensverwerkingen met betrekking tot interactieve televisie binnen het concern.

KPN heeft verklaard dat zij zelfstandig verantwoordelijk is voor de technische levering, het managen van het netwerk, het opstellen van kijkcijferrapportages voor contentaanbieders en het beantwoorden van verzoeken van klanten van XS4ALL. Maar omdat klanten een overeenkomst aangaan met XS4ALL voor interactieve televisie, voor dat doeleinde persoonsgegevens verstrekken en ook verder alleen XS4ALL als aanspreekpunt hebben (voor factureren én nadrukkelijk ook voor klachtafhandeling), zijn de gegevensverwerkingen door KPN en door XS4ALL onverbreekbaar met elkaar verbonden. Uit de wetsgeschiedenis blijkt dat er sprake is van gezamenlijke verantwoordelijkheid als de verwerkingen zijn geïntegreerd zonder dat er een gemeenschappelijke verantwoordelijke kan worden aangewezen.²⁵⁹ KPN kan daarom niet als zelfstandige verantwoordelijke worden beschouwd voor de technische levering, het managen van het netwerk, het opstellen van kijkcijferrapportages voor contentaanbieders en het beantwoorden van verzoeken van klanten van XS4ALL.

KPN en XS4ALL dienen als gezamenlijke verantwoordelijken te worden beschouwd voor de gegevensverwerkingen met betrekking tot de vier onderzochte vormen van interactieve televisie. Het feit dat XS4ALL geen toegang heeft tot de meeste logbestanden bij KPN (met betrekking tot Video on Demand en de netwerkvideorecorder), maakt deze beoordeling niet anders. Uit de wetsgeschiedenis blijkt dat in concernverband heel goed sprake kan zijn van gezamenlijk verantwoordelijkheid voor verscheidene, doch samenhangende doeleinden.²⁶⁰

Getroffen maatregelen

- Gedurende het onderzoek hebben KPN en XS4ALL geconcludeerd dat sprake is van gezamenlijke verantwoordelijkheid voor sommige door de Autoriteit Persoonsgegevens onderzochte gegevensverwerkingen (installatie, facturering en Webtv, inclusief levering kijkcijfers aan SKO). KPN en XS4ALL hebben de afspraken op 5 oktober 2015 gedocumenteerd in een verantwoordelijke-verantwoordelijke overeenkomst.
- KPN en XS4ALL hebben in respectievelijk februari en april 2016 nieuwe versies van hun privacy statement, respectievelijk privacybeleid gepubliceerd. In beide beleidsdocumenten wordt toegelicht dat KPN en XS4ALL gezamenlijke verantwoordelijken zijn voor de gegevensverwerking

²⁵⁹ *Kamerstukken II* 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 58.

²⁶⁰ *Idem*.

met betrekking tot de vier onderzochte vormen van interactieve televisie. Eén van de geconstateerde overtredingen van de informatieplicht als bedoeld in de artikelen 33 en 34 van de Wbp is hierdoor op dit punt beëindigd (benoemen van de verantwoordelijke(n) voor de gegevensverwerking).

5.2 Persoonsgegevens

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgesteld in de paragrafen 3.2.1 (aanmelding), 3.2.2 (tv-kijken), 3.2.4 (Video on Demand) en 3.2.5 (netwerkvideorecorder) van dit rapport dat KPN en XS4ALL de volgende gegevens van betrokkenen die interactieve televisie van XS4ALL afnemen, verzamelen en/of genereren en bewaren in databases van KPN en/of XS4ALL.

- Naam (voorletters, achternaam);
- Adres (straat, huisnummer, postcode);
- Woonplaats;
- Geboortedatum (optioneel);
- Betalingsgegevens (rekeningnummer, tenaamstelling, plaats);
- Telefoonnummer;
- E-mailadres;
- Aansluitnummer huidige internetverbinding (optioneel);
- Username en wachtwoord voor Mijn XS4ALL;
- Relatienummer XS4ALL;
- Gekozen diensten en pakketten;
- Opt-in keuze voor nieuwsbrief en aanbiedingen van XS4ALL;
- Aansluitdatum;
- Keuze voor evt. gratis installatie door monteur, ander aflever- of factuuradres;
- Technical Account Number (TAN, toegekend door KPN);
- Pincode (voor activering van de dienst);
- Wega-code (koppeling tussen de afgenomen tv-pakketten en TAN);
- Type settopbox;
- Serienummer van de settopbox;
- MAC-adres van de settopbox;
- Eventueel: (zelfgekozen) naam van de settopbox;
- IP-adres van de settopbox;
- Gegevens over de bekeken lineaire tv-zenders en programma's via de settopbox (naam/titel en tijdstip);
- Frequentie, gebruik en inhoud van VOD transacties (bestelde Video On Demand per klant), inclusief 'nul euro' uitzendingen zoals 'Begin Gemist' en gratis uitzendingen (zoals 'Uitzending Gemist');
- Gegevens over het gebruik van de netwerk videorecorder (opnames per zender/tijdstip) en handelingen als pauzeren, stopzetten en (snelheid van) doorspoelen;
- Tijdstippen van het gebruik van de settopbox;
- Door de klant gekozen instellingen zoals voorkeurszenders / verborgen zenders / inschakeling van parental control.

Bij het gebruik van WebTV van XS4ALL, zoals toegelicht in paragraaf 3.2.3 van dit rapport, verzamelt en bewaart XS4ALL:

- IP-adres van de verbinding;

- Gegevens over de bekeken lineaire tv-zenders en programma's via Webtv (URL van de uitzending, tijdstip en IP-adres van de ADSL-verbinding). Uit het tijdstip kan het programma worden afgeleid waar de klant naar heeft gekeken;
- Tijdstippen van het gebruik van Webtv;
- Besturingssysteem;
- Browser (type);
- Device ID van smartphone of tablet.

5.2.1 Informatie betreffende een identificeerbare natuurlijke persoon

Gegevenscombinaties van voornaam, achternaam en/of adres zijn persoonsgegevens. Deze gegevens zijn voor KPN en XS4ALL (als gezamenlijke verantwoordelijken) direct herleidbaar tot een identificeerbare natuurlijke persoon (de klanten van de interactieve televisie van XS4ALL). XS4ALL beschikt in alle gevallen over de registratiegegevens van de houder van het abonnement, en KPN beschikt, onder andere via het unieke Technical Account Number, over een directe koppeling met deze gegevens.

Dat een televisie-abonnement door meerdere personen in een huishouden kan worden gebruikt, laat onverlet dat het wel degelijk om persoonsgegevens gaat. Een vaste telefoon kan ook door meerdere personen in het huishouden worden gebruikt. Dit geldt ook voor bijvoorbeeld een auto. Dit staat, ook volgens de parlementaire geschiedenis van de Wbp²⁶¹, niet in de weg aan de conclusie dat het een persoonsgegeven betreft als de gegevens over het gebruik aan de houder van de telefoon of auto worden toegerekend.

5.2.2 Gegevens 'betreffende' een persoon: persoonlijk kijkgedrag

Met gegevens over kijkgedrag worden in dit rapport in ieder geval bedoeld: (1) gegevens over de bekeken lineaire zenders en programma's (via zowel settopbox als Webtv) en daarmee samenhangende gegevens over het gebruik van interactieve televisie, inclusief het instellen van voorkeurszenders (2) gegevens over bekeken Video On Demand en (3) het gebruik van de netwerk videorecorder en de daarmee samenhangende gegevens, zoals doorspoelen. Gegevens over doorspoelen geven extra informatie over het feitelijke kijkgedrag van een betrokkene, namelijk, of hij/zij een uitzending helemaal bekijkt of kennelijk sommige onderdelen minder interessant vindt. Daarnaast kunnen ook de betalingsgegevens gegevens bevatten met betrekking tot de inhoud van kijkgedrag (bijvoorbeeld het vermelden welke films/opnames een betrokkene heeft bekeken op een factuur).

Aan de hand van deze gegevens kan worden bijgehouden en/of gereconstrueerd óf en hoe een individuele betrokkene gebruik maakt van de aangeboden televisiediensten. Daarnaast kan aan de hand van deze gegevens een indringend beeld gevormd worden van welke programma's en zenders de betrokkene kijkt, hoe vaak hij of zij dat doet en wanneer. Daarmee geven deze gegevens inzicht in het kijkgedrag van de betrokkenen (klanten van XS4ALL).

De NAW-gegevens (met onder andere klantnummer, betalingsgegevens en producthistorie) zijn op zichzelf of in onderlinge combinatie of in samenhang met (inhoudelijke) gegevens over het gebruik van de interactieve televisie (tv-kijken via de settopbox, het gebruik van Video On Demand en de netwerkvideorecorder) naar hun aard gegevens over gedragingen van een natuurlijke persoon (informatie

²⁶¹ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 9, p. 2. "Aannemelijk is immers dat een zodanig gebruik van het gegeven consequenties heeft of kan hebben voor de persoon met wie het telefoonnummer in verband is gebracht. Een hiermee tot op zekere hoogte vergelijkbare situatie kan zich voordoen bij het gebruik van kentekens van auto's."

over het gebruik van de interactieve diensten).²⁶² Dit geldt ook voor de gegevens over het (lineaire) Webtv-kijkgedrag in het technische logbestand van XS4ALL.

Uit het onderzoek blijkt dat KPN en XS4ALL persoonsgegevens van betrokkenen combineren met gegevens over het kijkgedrag, zoals gegevens over het gebruik en de inhoud van Video on Demand transacties (inclusief 'nul euro' uitzendingen zoals 'Begin Gemist' en gratis uitzendingen zoals 'Uitzending Gemist'), gegevens over het gebruik van de netwerk videorecorder en door de klant gekozen instellingen. Deze data-elementen zijn los, of in combinatie met elkaar, gegevens die een analyse of een beeld van het kijkgedrag van een betrokkene mogelijk maken. Daarnaast verwerkt XS4ALL bij Webtv persoonsgegevens over de bekeken lineaire tv-zenders en programma's.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft in de paragrafen 3.2.2 (tv-kijken via de settopbox), 3.2.4 (Video on Demand) en 3.2.5 (netwerkvideorecorder) vastgesteld dat KPN in staat is om in haar logbestanden over het kijkgedrag te zoeken naar het kijkgedrag van identificeerbare personen, met behulp van het unieke klantnummer of andere unieke identifiers zoals IP-adres of MAC-adres van de settopbox. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgesteld in paragraaf 3.2.4.2 dat XS4ALL haar factureringsbestanden eveneens kan doorzoeken op het Video on Demand-kijkgedrag van een specifieke klant. Ook ten aanzien van het logbestand van XS4ALL van de webserver voor Webtv geldt dat XS4ALL technisch in staat is om aan de hand van het IP-adres van de verbinding het kijkgedrag van individuele klanten in kaart te brengen.

KPN en XS4ALL kunnen deze gegevens aanwenden om de betrokkene op een individuele wijze te behandelen of het gedrag van die persoon te beïnvloeden, op een wijze die gevolgen heeft voor de rechten/belangen van de betrokkene. Hoewel KPN en XS4ALL beiden hebben verklaard dat zij geen profielen opstellen van (het kijkgedrag van) individuele betrokkenen, werden en worden de gegevens wel verwerkt voor marketinganalyse, namelijk analyse van de populariteit van specifieke video's en, tot 5 oktober 2015, van de populariteit van tv-zenders.

Gelet op het voorgaande zijn de gegevens die betrokkenen verstrekken bij aanmelding, de gegevens die KPN en XS4ALL in hun systemen genereren en of vastleggen bij de vier vormen van gebruik van interactieve televisie en daarmee samenhangende gegevens, persoonsgegevens als bedoeld in artikel 1, onder a, van de Wbp. Het zijn ook persoonsgegevens van gevoelige aard, omdat deze gegevens een indringend beeld kunnen geven van iemands kijkgedrag en belangstelling voor televisiezenders en specifieke uitzendingen. Uit de wetsgeschiedenis blijkt dat gegevens gevoelig kunnen zijn door de context waarin zij worden gebruikt, bij voorbeeld de gegevens omtrent iemands kredietwaardigheid of welstand.²⁶³ Er zijn dus gegevens die uit hun aard gevoelig zijn. De kwalificatie 'persoonsgegevens van gevoelige aard' zegt iets over de impact die het gegeven kan hebben.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgesteld dat het mogelijk is op te zoeken welke klanten een specifieke erotische film hebben bekeken en dat het (tot 5 oktober 2015) mogelijk was te zoeken welke klanten naar een specifieke uitzending van de Moslim Omroep keken.

²⁶² Hieruit volgt informatie over het communicatiegedrag van de betrokkene en soms ook over de inhoud van de communicatie.

²⁶³ *Kamerstukken II/1997/1998, 25 892, nr. 3, p. 90.*

5.3 Verwerking van persoonsgegevens

In de vorige paragraaf is vastgesteld welke gegevens die door KPN en/of XS4ALL worden verzameld, gegenereerd en/of vastgelegd, persoonsgegevens zijn. KPN verzamelt, legt vast, bewaart, raadpleegt en analyseert de persoonsgegevens die samenhangen met en voortvloeien uit het gebruik van Video On Demand en de netwerkvideorecorder, en brengt deze samen en met elkaar in verband. Dit zijn verwerkingen van persoonsgegevens over het kijkgedrag.

Bij aanvang van het onderzoek verwerkten KPN en XS4ALL deze persoonsgegevens voor de doeleinden levering van de dienst, systeembeheer, facturering en voor het opstellen van kijkcijfers.

Tot 7 september 2015 verwerkte KPN persoonsgegevens over het gebruik van de netwerkvideorecorder voor het opstellen van gepseudonimiseerde overzichten voor intern gebruik. Tot 5 oktober 2015 verwerkte KPN persoonsgegevens over het tv-kijkgedrag van klanten van XS4ALL die via de settopbox tv keken tot kijkcijfers, om inzage te verkrijgen in de populariteit van tv-zenders voor het samenstellen van het zenderpakket en ten behoeve van onderhandelingen met de omroepen. Tot begin maart 2016 verwerkte KPN persoonsgegevens over het kijkgedrag naar Video on Demand (inclusief gratis en 'nul euro'-uitzendingen) tot kijkcijfers, en gebruikte deze rapportages voor eigen marktanalyse en voor rapportage aan de contentaanbieders. Tot 3 maart 2016 verwerkte XS4ALL persoonsgegevens over het Webtv-kijkgedrag tot kijkcijfers, en verstreekte die aan SKO. Deze verwerkingen betroffen alle vier vormen van marktanalyse.

Zoals toegelicht in het wettelijk kader in paragraaf 4.2 van dit rapport valt anonimiseren ook onder het begrip verwerken, als een vorm van vernietiging van persoonsgegevens. Zowel de verzameling als de daaropvolgende anonimisering betroffen verwerkingen van persoonsgegevens. Gegevens kunnen niet anoniem zijn zolang de verantwoordelijke, of ieder ander, redelijkerwijs in staat is de gegevens te herleiden naar een individuele betrokkene.²⁶⁴ De Artikel 29-werkgroep schrijft hierover: "*Zolang de oorspronkelijke gegevens bestaan, kan de voor de verwerking verantwoordelijke in de queryresultaten personen identificeren door rekening te houden met alle middelen waarvan redelijkerwijs te verwachten valt dat zij worden gebruikt. Deze resultaten zijn ook als persoonsgegevens te beschouwen.*"²⁶⁵

Zolang XS4ALL in haar technische logbestand nog over de identificerende gegevens over het Webtv-kijkgedrag beschikte (in casu, twee weken), kon XS4ALL de combinatie van gegevens (kijkcijfers per zender per aanvangstijdstip) in haar Webtv-bestand herleiden naar het kijkgedrag van een individuele betrokkene. De verstrekking van de kijkcijfers aan SKO betrof geen anonieme gegevens, zolang de gegevens in het verstrekte bestand nog koppelbaar waren aan het (basis)bestand.²⁶⁶

²⁶⁴ Considerans 26 uit de Privacyrichtlijn: "*Overwegende dat de beschermingsbeginselen moeten gelden voor elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare persoon; dat, om te bepalen of een persoon identificeerbaar is, moet worden gekeken naar alle middelen waarvan mag worden aangenomen dat zij redelijkerwijs door degene die voor de verwerking verantwoordelijk is dan wel door enig ander persoon in te zetten zijn om genoemde persoon te identificeren; dat de beschermingsbeginselen niet van toepassing zijn op gegevens die op zodanige wijze anoniem zijn gemaakt dat de persoon waarop ze betrekking hebben niet meer identificeerbaar is (...).*" Zie ook de toelichting van de AG van het EU HvJ, in paragraaf 73: "*Het gaat om een reële mogelijkheid in het kader van de wet en daarom om een „redelijke” mogelijkheid. De redelijke middelen van toegang tot informatie waar richtlijn 95/46 op doelt, moeten per definitie rechtmatige middelen zijn. Dat is de premisse waarvan de verwijzende rechter vanzelfsprekend uitgaat, zoals de Duitse regering uiteenzet. Aldus worden de juridisch relevante toegangswegen aanzienlijk beperkt, want het mogen uitsluitend rechtmatige wegen zijn. Maar zolang dergelijke toegangswegen bestaan – hoe beperkt die in de praktijk ook kunnen zijn – vormen zij een „redelijk middel” in de zin van richtlijn 95/46.*"

²⁶⁵ Artikel 29-werkgroep, WP 216, Advies 5/2014 over anonimiseringstechnieken (10 april 2014), p. 17, URL:

http://ec.europa.eu/justice/data-protection/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2014/wp216_nl.pdf.

²⁶⁶ De Artikel 29-werkgroep beschrijft in deze opinie de drie belangrijkste risico's die in de weg staan aan effectieve anonimisering. In dit geval zijn met name de risico's van *herleidbaarheid* en *koppelbaarheid* van toepassing. De werkgroep defineert *herleidbaarheid* (singling out) als volgt: "*de mogelijkheid om een persoon in de dataset te individualiseren door sommige of alle records uit te lichten*"

Ook in de specifieke geaggregeerde vorm waarin XS4ALL gedurende korte tijd (van 20 juli 2013 tot begin januari 2014) kijkcijfers ter beschikking stelde aan SKO (verder geaggregeerd naar aantal kijkers per uur per zender) waren de geaggregeerde cijfers gedurende twee weken nog steeds herleidbaar tot individuele kijkers. Dit omdat de geaggregeerde cijfers ook informatie bevatten over zeer kleine groepen. Het was bijvoorbeeld mogelijk om in de geaggregeerde gegevens in te zoomen op het gedrag van een handjevol kijkers dat tussen twee en drie uur 's nachts naar een specifieke zender keek. Het vergt vervolgens geen onevenredige inspanning om de individuele kijkers terug te vinden in de gegevens in het oorspronkelijke bestand. Met andere woorden, het niveau van generalisatie (en entropie²⁶⁷) was niet hoog genoeg om koppelbaarheid te voorkomen. De Artikel 29-werkgroep licht toe dat het bij aggregatie van belang is of de attributen van de betrokkenen voldoende veralgemeend zijn of afgezwakt "*door de schaalgrootte of omvang te wijzigen (dat wil zeggen een regio in plaats van een stad, een maand in plaats van een week). Generalisatie kan een efficiënte manier zijn om herleiding tot de persoon uit te sluiten, maar is niet in alle gevallen geschikt om gegevens op doeltreffende wijze anoniem te maken. Er zijn specifieke en geavanceerde kwantitatieve benaderingen nodig om koppelbaarheid en deduceerbaarheid tegen te gaan.*"²⁶⁸ XS4ALL had de kleine groepen specifieke kijkers - gedurende de twee weken dat zij nog over haar oorspronkelijke logbestanden beschikte - op eenvoudige wijze kunnen identificeren.

Omdat XS4ALL gedurende twee weken beschikt over het weblogbestand met identificerende gegevens, en omdat het niveau van generalisatie van de kijkcijfers niet hoog genoeg was, bestond er dus een reële mogelijkheid van identificatie. Daarom konden de kijkcijfers over het Webtv-kijkgedrag (in beide verschijningsvormen) van deze betrokkenen gedurende deze twee weken niet gelden als (onomkeerbaar) geanonimiseerde of statistische gegevens. Datzelfde geldt voor de kijkcijfers over tv-kijken via de settopbox. Zolang KPN nog beschikte over de logbestanden met identificeerbare gegevens over het tv-kijkgedrag, was van anonimisering geen sprake.

Er was evenmin sprake van onomkeerbare anonimisering bij de verwerking van gegevens over bekeken Video on Demand tot kijkcijfers. Zo lang de gegevens nog beschikbaar zijn op individueel niveau (voor de doeleinden systeembeheer en facturering), kan geen sprake zijn van anonieme gegevens in handen van andere afdelingen (zoals de afdeling Business Intelligence bij XS4ALL of de afdeling IDS bij KPN) of andere partijen (zoals de contentaanbieders).

De geaggregeerde gegevens zijn pas daadwerkelijk anoniem (en dus geen persoonsgegevens meer) op het moment dat de oorspronkelijk identificerende gegevens zijn verwijderd (in casu bij Video on Demand, na dertig dagen). Onverlet het beperkte toegangsbeleid dat XS4ALL en KPN hanteren, is er, gedurende deze periode, nog steeds sprake van een reële mogelijkheid om de geaggregeerde gegevens te herleiden tot individueel kijkgedrag.

en koppelbaarheid als "de mogelijkheid om ten minste twee records over dezelfde betrokkene of groep betrokkenen met elkaar in verband te brengen (in dezelfde database of in twee verschillende databases). Wanneer een aanvaller (bijvoorbeeld door de correlatie te analyseren) kan vaststellen dat twee records aan een en dezelfde groep personen zijn gerelateerd, zonder personen binnen deze groep te kunnen individualiseren, dan doorstaat de techniek de „herleidbaarheidstoets“, maar niet de koppelbaarheidstoets". Idem, p. 13.

²⁶⁷ Zie voor een toelichting op de term entropie bijvoorbeeld M.R. Koot, Measuring and predicting anonymity, 2012, p. 16-18. Het proefschrift is downloadbaar via UvA-DARE, URL: <http://hdl.handle.net/11245/2.107610>.

²⁶⁸ Idem, p. 18.

Daarbij merkt de Autoriteit Persoonsgegevens op dat van anonimisering geen sprake is als de rapportages toch unieke nummers bevatten, die door KPN te herleiden vallen naar individuele betrokkenen.²⁶⁹ Dit was het geval bij de gepseudonimiseerde rapportages die KPN tot 7 september 2015 intern gebruikte over het aantal gemaakte opnames per klant. Gelet op het voorgaande verwerken KPN en XS4ALL persoonsgegevens, als bedoeld in artikel 1, onder b, van de Wbp.

Getroffen maatregelen

Naar aanleiding van het onderzoek hebben KPN en XS4ALL de verwerkingen van persoonsgegevens over het kijkgedrag voor het doeleinde marktanalyse beëindigd (doel 4). Ten aanzien van de verwerking van gratis Video on Demand tot kijkcijfers heeft KPN een anonimiseringsoplossing ingevoerd.

- KPN heeft op 7 september 2015 de verwerking beëindigd van de persoonsgegevens over het gebruik van de netwerkvideorecorder voor het opstellen van gepseudonimiseerde overzichten voor intern gebruik.
- KPN heeft op 5 oktober 2015 de verwerking beëindigd van (de anonimisering van) persoonsgegevens voor het opstellen van kijkcijfers over het tv-kijkgedrag via de settopbox. Op 1 maart 2016 heeft KPN de historische kijkcijfergegevens onomkeerbaar verwijderd uit alle systemen.
- XS4ALL heeft op 3 maart 2016 de verwerking beëindigd van het opstellen van kijkcijfers over Webtv uit het technische logbestand. Op 25 februari 2016 is XS4ALL gestopt met de ter beschikking stelling van de kijkcijfers aan SKO.
- Op 10 maart 2016 heeft KPN de levering stopgezet van persoonsgegevens over het kijkgedrag naar gratis en 'nul euro'-Video on Demand aan de interne afdeling IDS, en de levering beëindigd van de kijkcijfer rapportages hierover aan de contentaanbieders. Sinds die tijd verwijdert KPN in het datawarehouse dagelijks de identificerende kenmerken van de Video on Demand. KPN verstrekt de gegevens over de gratis Video on Demand pas na het verstrijken van de periode van dertig dagen waarin de oorspronkelijk identificerende gegevens over dit kijkgedrag nog beschikbaar zijn voor het doeleinde systeembeheer (in casu, sinds 10 april 2016). Door deze maatregel ontvangt de afdeling IDS alleen nog onomkeerbaar geanonimiseerde gegevens.

5.4 Informatieplicht

5.4.1 Privacyverklaring en blogbericht XS4ALL

Zoals toegelicht in paragraaf 3.3.1 van dit rapport bevatte de Privacyverklaring van XS4ALL tot 24 februari 2016 geen toelichting op de verwerking van persoonsgegevens via interactieve tv. Op 20 april 2016 heeft XS4ALL een nieuwe privacyverklaring gepubliceerd. Klanten zijn hierover per e-mail van 12 mei 2016 geïnformeerd.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft in het Rapport voorlopige bevindingen vastgesteld dat in de (oude) Privacyverklaring essentiële informatie ontbrak over de identiteit van de (gezamenlijke) verantwoordelijke(n) en de doeleinden van de gegevensverwerking. Bovendien gaf de Privacyverklaring een onjuist beeld van de gegevensverwerking aan betrokkenen, omdat XS4ALL daarin niet vermeldde dat

²⁶⁹ Zoals toegelicht in de paragraaf 3.2.4.3 van dit rapport heeft KPN verklaard dat sommige rapportages aan contentaanbieders *geanonimiseerde loggegevens* bevatten. De Artikel 29-werkgroep schrijft hierover: " *Bij pseudonimisering wordt één attribuut (dat doorgaans uniek is) in een record vervangen door een ander attribuut. De natuurlijke persoon is dus nog steeds indirect identificeerbaar. (...) Pseudonimisering vermindert de koppelbaarheid tussen een dataset en de oorspronkelijke identiteit van een betrokkene, en is als zodanig een nuttige beveiligingsmaatregel, maar geen anonimiseringsmethode.*" Idem, p. 23.

zij het Webtv-kijkgedrag analyseerde, terwijl de Privacyverklaring klanten verzekerde dat XS4ALL niet "bekijkt, analyseert of onderzoekt wat individuele gebruikers op internet doen."

Ook het blogbericht van 10 juni 2015, waarin XS4ALL meldde dat zij anonieme gegevens over het kijkgedrag analyseerde (zoals toegelicht in paragraaf 3.3.2 van dit rapport) kan niet beschouwd worden als adequate herstelinformatie aan betrokkenen. XS4ALL levert de interactieve tv-dienst sinds maart 2011, maar heeft bestaande klanten niet actief benaderd met deze nieuwe informatie (die in tegenspraak was met de toenmalige Privacyverklaring).

Los daarvan was de informatie in het blogbericht enerzijds onjuist (dat de gegevens niet herleidbaar zouden zijn tot individuele personen, terwijl XS4ALL gedurende 14 dagen over een logbestand beschikt met individueel Webtv-kijkgedrag) en anderzijds onvolledig. XS4ALL liet na om betrokkenen te informeren dat KPN tot 5 oktober 2015 informatie over het tv-kijkgedrag via de settopbox op individueel niveau verzamelde en bewaarde voor marktanalyse doeleinden.

Op grond van het tweede lid van de artikelen 33 en 34 van de Wbp moet een verantwoordelijke zoveel nadere informatie geven over de gegevensverwerking wanneer dat gelet op de aard van de gegevens, de omstandigheden waaronder zij worden verkregen, of het gebruik dat ervan wordt gemaakt, nodig is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen.²⁷⁰ Artikel 33 van de Wbp is van toepassing als het gaat om gegevens die KPN en XS4ALL bij de betrokkene verkrijgen, artikel 34 van de Wbp is van toepassing als het gaat om gegevens die KPN en XS4ALL op andere wijze verkrijgen, bijvoorbeeld door observatie van het gebruik van het netwerk in beheer van de verantwoordelijke.²⁷¹

De nadere informatie is verplicht uit overwegingen van maatschappelijke zorgvuldigheid die de verantwoordelijke ten opzichte van de betrokkenen in acht moet nemen.²⁷² Betrokkenen hadden en hebben een reëel belang bij nadere informatie over de gegevensverwerkingen over hun kijkgedrag, in verband met de gevoelige aard van gegevens over het kijkgedrag en de omstandigheid dat (onopgemerkt) gegevens omtrent betrokkenen worden/werden vergaard en verwerkt, met behulp van automatische procedures voor gegevensvergarig.²⁷³ De Autoriteit Persoonsgegevens concludeerde in het Rapport voorlopige bevindingen dat de benodigde nadere informatie ontbrak. Dit betrof vooral het gebruik dat van de gegevens werd gemaakt voor het opstellen van kijkcijfers en de verstrekking van de Webtv-kijkcijfers aan SKO en van de Video on Demand-kijkcijfers aan de contentaanbieders. Tot de vereiste nadere informatie behoorde ook informatie over de bewaartermijnen van de gegevens en de gevolgen van de keuze voor een netwerkvideorecorder. Omdat klanten van XS4ALL niet werden geïnformeerd over het feit dat KPN gegevens bijhoudt over geplande en gemaakte opnames en eventuele doorspoelbaarheid, werden zij niet in staat gesteld een bewuste keuze te maken of zij van deze dienst gebruik wilden maken, of liever een eigen recorder wilden gebruiken. XS4ALL handelde hierdoor in strijd met de artikelen 33 en 34 van de Wbp.

Op 20 april 2016 heeft XS4ALL een gewijzigde Privacyverklaring gepubliceerd. Hierin beschrijft XS4ALL de gegevensverwerking voor interactieve televisie, inclusief de gezamenlijke verantwoordelijkheid met KPN en de verschillende doeleinden van de verwerking. Onder verwijzing naar het privacy statement van

²⁷⁰ Artikel 33, derde lid, en artikel 34, derde lid, van de Wbp.

²⁷¹ *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 149-150.*

²⁷² *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 154.*

²⁷³ *Vgl. Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 78.*

KPN benoemt XS4ALL ook de belangrijkste soorten persoonsgegevens die voor dit doeleinde worden verwerkt, en de bewaartermijnen ervan.

XS4ALL licht in de nieuwe alinea's toe dat zij gegevens over Webtv gedurende twee weken bewaart in een technisch logbestand en de gegevens alleen gebruikt voor het oplossen van storingen. Verder informeert XS4ALL betrokkenen dat gegevens over bekeken betaalde Video on Demand drie maanden worden bewaard voor facturering. Deze gegevens worden ook geaggregeerd gebruikt voor (eigen) marketinganalyses en rapportages, met als enig doel om in kaart te brengen hoe vaak een bepaald *on demand*-item is besteld. XS4ALL licht toe in haar nieuwe privacyverklaring dat XS4ALL en KPN voor de dienstverlening en systeembeheer ook gegevens bijhouden over pauzeren, terugspoelen, doorspoelen, ingeplande en gemaakte opnames.

XS4ALL verstrekt via haar nieuwe privacyverklaring in beginsel de op grond van de artikel 33 en 34 van de Wbp vereiste (nadere) informatie over de gegevensverwerking. Alleen is de toelichting op de rapportages over betaalde Video on Demand onjuist. XS4ALL schrijft: "*De rapportages zijn nooit herleidbaar naar individuele klanten*" en "*Deze rapportages zijn anoniem, de informatie is niet herleidbaar tot individuen.*" Er is geen sprake van 'anonieme' gegevens (ten aanzien van de rapportages over betaalde Video on Demand), zolang de identificerende gegevens van klanten nog beschikbaar zijn bij KPN en/of bij XS4ALL. De gegevens over het kijkgedrag zijn pas werkelijk anoniem nadat de oorspronkelijke gegevens zijn verwijderd (dus, in het geval van betaalde Video on Demand, na drie maanden). Dat de afdeling Business Intelligence van XS4ALL alleen met geaggregeerde rapportages werkt, vormt weliswaar een belangrijke waarborg onder artikel 13 van de Wbp (beveiligingsmaatregelen), maar leidt niet tot de conclusie dat het geen persoonsgegevens meer betreft. Omdat XS4ALL betrokkenen hierover (nog) onjuist informeert, handelt zij op dit punt in strijd met het bepaalde in de artikelen 33 en 34 van de Wbp.

XS4ALL heeft aan haar privacyverklaring een regel toegevoegd dat zij de verklaring kan aanpassen als nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven en dat klanten de meest actuele versie kunnen vinden op de website van XS4ALL. XS4ALL geeft geen overzicht van materiële wijzigingen in de doeleinden van de gegevensverwerking ten opzichte van vorige versies. De vorige versie van het privacybeleid is ook niet langer via de XS4ALL-website beschikbaar.

XS4ALL behoudt zich met deze disclaimer het recht voor om de privacyverklaring stilzwijgend aan te passen. De mededeling dat klanten zelf de meest actuele versie kunnen opzoeken, impliceert dat XS4ALL klanten niet actief zal informeren over wijzigingen. De artikelen 33 en 34 van de Wbp gaan er vanuit dat er geen onderzoeksplicht rust op betrokkenen.²⁷⁴ Verantwoordelijken zijn verplicht betrokkenen op eigen initiatief op de hoogte te stellen van het bestaan van gegevensverwerkingen.²⁷⁵ Uit de wetsgeschiedenis blijkt dat een verantwoordelijke ook nadere informatie moet verstrekken over wijzigingen van de informatie.²⁷⁶ Dit omvat vanzelfsprekend ook materiële wijzigingen in bestaande gegevensverwerkingen. Betrokkenen zijn daardoor in staat te volgen hoe gegevens over hen worden verwerkt en bepaalde vormen van verwerking of onrechtmatig gedrag van de verantwoordelijke in rechte aan te vechten.²⁷⁷

Op grond van de nieuw toegevoegde disclaimer kan XS4ALL materiële wijzigingen doorvoeren in de doeleinden van de gegevensverwerking, zonder betrokkenen daarover op voorhand te informeren.

²⁷⁴ *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 150.*

²⁷⁵ *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 151.*

²⁷⁶ *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 153.*

²⁷⁷ *Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, p. 151.*

Dergelijke wijzigingen kunnen een grote impact hebben op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen. Betrokkenen moet daarom bij ingrijpende wijzigingen van de gegevensverwerking in staat worden gesteld een bewuste keuze te maken of zij (nog langer) van de dienst gebruik willen maken. Daarbij moeten zij op makkelijke wijze de wijzigingen kunnen overzien (via een overzicht en vergelijking met vorige versies van de privacyverklaring).

Door deze disclaimer, en door het ontbreken van een overzicht van wijzigingen, is de privacyverklaring te vrijblijvend geworden. XS4ALL laat de mogelijkheid open dat zij materiële wijzigingen doorvoert zonder betrokkenen eerst actief te informeren. De artikelen 33 en 34 van de Wbp vormen een uitwerking van het beginsel uit artikel 6 van de Wbp dat gegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze moeten worden verwerkt. Daarbij is transparantie essentieel. Omdat XS4ALL zich het recht voorbehoudt om materiële wijzigingen door te voeren zonder betrokkenen daarover eerst te informeren, hebben betrokkenen geen toetsingskader voor een zorgvuldig gebruik van hun persoonsgegevens, en daardoor onvoldoende zeggenschap over de gegevensverwerking. Door de disclaimer handelt XS4ALL in strijd met de artikel 6 van de Wbp, de verplichting om gegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze te verwerken.

5.4.2 Privacy statement en melding KPN

Zoals toegelicht in paragraaf 3.3.3 van dit rapport hebben KPN en XS4ALL gedurende het onderzoek verklaard dat het KPN Privacy statement van toepassing is op de verwerking van persoonsgegevens over het kijkgedrag door KPN. Dit kwam echter niet overeen met de eigen privacyverklaringen van KPN en XS4ALL.

In de privacyverklaring van XS4ALL stond dat XS4ALL haar eigen beleid bepaalt en dat dat verschilt van het beleid van (moedermaatschappij) KPN. Het Privacy statement van KPN benadrukte dat haar privacybeleid niet gold voor XS4ALL. Er stond: "*KPN B.V. en zijn groepsmaatschappijen* (KPN) (...).*" Het sterretje verwees daarbij naar: "** M.u.v. XS4ALL waarvoor een apart privacy statement geldt.*" Iets verder in deze eerste alinea schreef KPN: "*Dit privacy statement geldt voor alle klanten die bijvoorbeeld vaste telefonie, mobiele telefonie, internet of TV afnemen van KPN.*"

Op 24 februari 2016 heeft KPN een gewijzigd (ongedateerd) privacy statement gepubliceerd en een nieuwe melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens van de verwerking van persoonsgegevens via interactieve televisie. KPN licht toe: "*XS4All maakt voor haar televisiedienstverlening gebruik van het televisienetwerk van KPN. Neemt u een televisiedienst af van XS4All, dan is naast XS4ALL KPN B.V. verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens.*"²⁷⁸ Zoals hierboven, in paragraaf 5.4.1 van dit rapport, toegelicht verwijst XS4ALL inmiddels in haar nieuwe privacyverklaring ook naar de identiteit en rol van KPN als gezamenlijke verantwoordelijke voor de gegevensverwerking.

In het gewijzigde privacy statement informeert KPN onder het kopje 'Wat doen we met uw gegevens?' over vijf doeleinden van de gegevensverwerking, respectievelijk (i) 'Dienstverlening', (ii) 'Planning, beheer van ons netwerk', (iii) 'Het voldoen aan wettelijke verplichtingen', (iv) 'Marktanalyse ten behoeve van rapportages aan Contentaanbieders, verbetering van dienstverlening en informeren over gebruiksmogelijkheden van door u afgenomen diensten en producten en (v) 'Marketing- en verkoopactiviteiten, verstrekking aan derden'. Bij elk van de doeleinden beschrijft KPN de belangrijkste soorten persoonsgegevens die voor dit doeleinde worden verwerkt. Ook in de nieuwe melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens noemt KPN de verschillende doeleinden van de gegevensverwerking, evenals de belangrijkste soorten persoonsgegevens die voor dit doeleinde worden verwerkt.

²⁷⁸ Privacy statement van KPN (ongedateerd), URL: <https://www.kpn.com/algemeen/missie-en-privacy-statement/privacy-statement.htm> (forensisch vastgelegd door de Autoriteit Persoonsgegevens op 18 april 2016).

Aan het kopje 'Dienstverlening' in het privacy statement is een alinea over XS4ALL toegevoegd. Hierin verzekert KPN de klanten van XS4ALL dat KPN de gegevens over hun tv-kijkgedrag via de settopbox 'uitsluitend' verwerkt om XS4ALL in staat te stellen haar televisiedienst te leveren. De Autoriteit Persoonsgegevens merkt op dat deze garantie niet overeenkomt met het in paragraaf 3.2.2 van dit rapport opgenomen voornemen van KPN om in de toekomst met behulp van een anonimiseringsmethode alsnog persoonsgegevens over het tv-kijkgedrag te verwerken voor marktanalyse doeleinden, ook van XS4ALL-klanten. KPN heeft een alinea geschrapt uit het oude privacy statement over de verwerking van geanonimiseerde verkeersgegevens tot kijkcijferreportages en vervangen door de zin: "*KPN voert daarnaast anonieme tellingen uit van het aantal keren dat een programma realtime is bekeken. Voor deze tellingen worden uitsluitend volledig anonieme gegevens verwerkt. Deze gegevens zijn op geen enkele manier tot u te herleiden.*"

De Autoriteit Persoonsgegevens stelt vast dat deze mededeling feitelijk onjuist is, omdat er op dit moment geen sprake is van het opstellen van kijkcijfers over het tv-kijken via de settopbox. Voor zover KPN met deze zinsnede een voorschot neemt op een voorgenomen toekomstig verwerking (waarbij gegevens bijvoorbeeld na 24 uur worden geanonimiseerd), is er geen sprake van 'anonieme tellingen', maar van een verwerking van persoonsgegevens over het kijkgedrag die bestaat uit het (na 24 uur) anonimiseren van persoonsgegevens over het tv-kijkgedrag via de settopbox. Indien KPN voor deze werkwijze zou kiezen, zou dit een vorm betreffen van marktanalyse waarover betrokkenen, als er al een grondslag zou zijn voor deze verwerking, nader dienen te worden geïnformeerd. De grondslag voor deze voorgenomen gegevensverwerking wordt nader beoordeeld in paragraaf 5.5.1 van dit rapport.

KPN verstrekt daarnaast onjuiste informatie in de tabel met de belangrijkste verwerkingen en grondslagen in haar privacy statement. Via deze tabel informeert KPN betrokkenen dat zij gegevens over realtime tv kijken, Video on Demand en gemaakte opnames alleen met toestemming gebruikt voor (i) het verbeteren van de dienstverlening, informeren over gebruik van de dienst en trendanalyse, en (ii) voor marketing en verkoop.

Uit het onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens blijkt dat KPN gegevens over Video on Demand verwerkt tot kijkcijferreportages, die zij aan contentaanbieders verstrekt en voor eigen marktanalysedoelinden gebruikt. Deze verwerking betreft zowel een vorm van 'trendanalyse', als een vorm van marketing (marktonderzoek). KPN heeft geen beroep gedaan op de grondslag toestemming voor de onderzochte gegevensverwerkingen (zie paragraaf 3.4 van dit rapport). De Autoriteit Persoonsgegevens stelt vast dat KPN geen toestemming van betrokkenen verkrijgt voor dit doeleinde van de gegevensverwerking.

Onder het kopje 'Contentaanbieders' licht KPN toe op welke wijze zij de gegevens over bekeken Video on Demand verwerkt, inclusief de anonimisering van de gegevens. KPN licht toe dat zij de geanonimiseerde gegevens ook voor eigen doeleinden verder verwerkt: "*De hiervoor genoemde geaggregeerde rapportages worden verder verwerkt door KPN om ons huidige producten- en dienstenportfolio en onze processen te evalueren en deze aan te passen op grond van nieuwe ontwikkelingen.*"

Onder het kopje 'Marketing- en verkoopactiviteiten, verstrekking aan derden' licht KPN toe: "*Verkeersgegevens en gevoelige gegevens als welke programma's u heeft bekeken, welke on demand items u heeft besteld en/of bekeken, welke opnames u heeft ingepland of gemaakt, worden hiervoor alleen verwerkt als u daarvoor toestemming heeft gegeven.* Uit de nadere informatie onder dit kopje blijkt dat KPN onder 'marketing- en verkoopactiviteiten' alleen directe benadering verstaat van betrokkenen, op grond van hun individuele

kijkgedrag. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft KPN en XS4ALL vanaf het begin van het onderzoek gewezen op de brede betekenis van marketingdoeleinden, en dat de Autoriteit Persoonsgegevens daar expliciet ook onder verstaat algemene marktanalyses en het verbeteren van de dienstverlening. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft het begrip marktonderzoek op vergelijkbare wijze toegepast in eerder onderzoek naar het gebruik van packet inspection technieken door onder andere KPN. Daarbij was sprake van het op individueel niveau verzamelen van gegevens over internetgedrag, om de gegevens vervolgens op gepseudonimiseerd of geaggregeerd niveau te gebruiken voor marktonderzoekdoeleinden.²⁷⁹ KPN verwerkt de persoonsgegevens over het Video on Demand-kijkgedrag tot kijkcijfers mede om zich een beeld te vormen van de afzetmarkt en het marktpotentieel, om daarop (het producten- en diensten)aanbod af te kunnen stemmen, en nieuwe producten en diensten aan te kunnen bieden aan (alle) afnemers van de dienst.

Gelet op de gezamenlijke verantwoordelijkheid met XS4ALL, de gevoelige aard van de persoonsgegevens over het kijkgedrag, de omstandigheden waaronder de persoonsgegevens worden verkregen en het gebruik dat ervan wordt gemaakt, is het nodig dat KPN de betrokkenen op begrijpelijke en juiste wijze informeert. De informatie is echter onjuist voorzover KPN betrokkenen via de tabel, in de eerste laag van haar privacy statement, verzekert dat zij de persoonsgegevens over het kijkgedrag alleen met toestemming van betrokkenen verwerkt voor trendanalyse en marketing. Daarvan is geen sprake bij de verwerking van gegevens over Video on Demand tot kijkcijfers. Door de getroffen waarborgen bij deze verwerking is toestemming overigens ook niet meer vereist, maar dat laat onverlet dat KPN betrokkenen adequaat moet informeren, om tegenover de betrokkenen een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen. Omdat KPN betrokkenen onjuiste informatie geeft over de grondslagen van de gegevensverwerking, handelt zij (nog) in strijd met het bepaalde in de artikelen 33 en 34 van de Wbp.

Ten slotte heeft KPN net als XS4ALL een disclaimer toegevoegd aan haar privacy statement. KPN schrijft: *"Dit privacy statement kan van tijd tot tijd wijzigen indien nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Het meest actuele privacy statement vindt u altijd op www.KPN.com/privacy. Wij raden u aan deze verklaring met enige regelmaat door te nemen."*²⁸⁰ KPN specificeert niet op welke datum het beleid in werking is getreden en geeft niet aan of er materiële wijzigingen zijn in de doeleinden van de gegevensverwerking ten opzichte van vorige versies. De vorige versie is ook niet langer via de KPN-website beschikbaar.

Zoals hierboven, in paragraaf 5.4.1 van dit rapport, al is beoordeeld ten aanzien van een vergelijkbare disclaimer in de privacyverklaring van XS4ALL, rust op betrokkenen geen onderzoeksplicht. Omdat de inhoud van het privacy statement van KPN voorwaardelijk is geformuleerd, geen vorige versie beschikbaar is en geen overzicht van belangrijkste wijzigingen, en omdat niet uit een datering blijkt wanneer het beleid is gewijzigd, kan van een adequate informatievoorziening geen sprake zijn. Omdat de privacyverklaring van KPN ook geen waarborgen bevat ten aanzien van het informeren van klanten over materiële wijzigingen in de doeleinden van de gegevensverwerking, hebben betrokkenen geen toetsingskader voor een zorgvuldig gebruik van hun persoonsgegevens, en daardoor onvoldoende zeggenschap over de gegevensverwerking. Hierdoor handelt KPN in strijd met de artikel 6 van de Wbp, de verplichting om gegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze te verwerken.

²⁷⁹ CBP, Openbare versie Rapport definitieve bevindingen onderzoek naar de analyse van gegevens over en uit het mobiele dataverkeer door KPN B.V., Z2011-00462, mei 2013 met corrigendum van 12 juni 2013, p. 87-88 en p. 97.

²⁸⁰ Privacy statement van KPN (ongedateerd), laatste zinnen van de inleiding.

5.5 Grondslag en bewaartermijnen

Zoals beoordeeld in paragraaf 5.3 van dit rapport, verwerken KPN en XS4ALL persoonsgegevens over het kijkgedrag voor vier doeleinden: levering van de dienst, systeembeheer, facturering en voor het opstellen van kijkcijfers. KPN en XS4ALL dienen een grondslag te hebben voor elk doeleinde van de onderzochte gegevensverwerkingen. Artikel 8 van de Wbp schrijft limitatief voor welke grondslagen voor verwerking van persoonsgegevens toegestaan zijn.

Zoals toegelicht in paragraaf 3.4 van dit rapport, baseren KPN en XS4ALL de verwerking van persoonsgegevens op de grondslagen van artikel 8, aanhef en onder b of f, van de Wbp. De bedrijven beroepen zich daarmee op de noodzakelijkheid van de verwerkingen voor de uitvoering van de overeenkomst met de klant en de noodzaak van het verwerken van de gegevens ter behartiging van het gerechtvaardigd belang van XS4ALL en/of KPN. KPN en XS4ALL hebben geen beroep gedaan op de grondslag van ondubbelzinnige toestemming (artikel 8, aanhef en onder a, van de Wbp). De Autoriteit Persoonsgegevens beoordeelt de grondslagen voor de gegevensverwerkingen in combinatie met de (noodzakelijke) bewaartermijnen (artikel 10, eerste lid, van de Wbp).

Samenloop Wbp en Tw²⁸¹

KPN en XS4ALL beroepen zich op uitzonderingen op het toestemmingsvereiste in artikel 11.5 van de Telecommunicatiewet (Tw) voor de verwerking van verkeersgegevens. Een uitzondering op het toestemmingsvereiste voor de verwerking van (niet-geanonimiseerde) verkeersgegevens staat echter nog niet gelijk aan het hebben van een grondslag als bedoeld in artikel 8 van de Wbp voor de verwerking van persoonsgegevens.

Uit het wettelijk kader (paragraaf 4.4 van dit rapport) blijkt dat op de verwerking van persoonsgegevens door sommige aanbieders van digitale televisiediensten naast de algemene Privacyrichtlijn ook de ePrivacy richtlijn van toepassing is.²⁸² De bepalingen uit de ePrivacyrichtlijn geven aan bepaalde algemene normen uit de algemene Privacyrichtlijn een nadere invulling (bijvoorbeeld een nadere begrenzing/inperking van de toegestane verwerkingen).

In dit onderzoek is artikel 6 uit de ePrivacy richtlijn relevant, geïmplementeerd in Nederland in artikel 11.5 van de Tw.

Op grond van artikel 11.5 van de Tw worden mogelijke grondslagen in de Wbp ingeperkt en begrensd door het vereiste van toestemming voor de verwerking van verkeersgegevens. In afwijking van dit toestemmingsvereiste mogen aanbieders niet-geanonimiseerde verkeersgegevens verwerken wanneer ze noodzakelijk zijn voor het overbrengen van communicatie en/of voor facturering.

Onder 'overbrenging van communicatie' en 'facturering' moeten ook verkeersbeheer, behandeling van verzoeken om inlichtingen van abonnees en opsporing van fraude worden begrepen (zie onder andere artikel 11.5, vijfde lid, van de Tw jo. overweging 29 van de e-Privacyrichtlijn).²⁸³ Het gaat hier niet om

²⁸¹ De toepassing van artikel 11.5 van de Tw is afgestemd met Agentschap Telecom op 21 januari 2016, aangevuld per e-mail van 26 februari 2016.

²⁸² Voor zover deze aanbieders vallen onder de definitie uit de Tw van openbaar elektronisch communicatienetwerk of openbare elektronische communicatiedienst.

²⁸³ Uit de toelichting bij artikel 11.5, tweede lid, Tw alsmede artikel 11.5, vijfde lid, volgt dat 'inlichtingen aan klanten' ook onder de uitzondering van artikel 11.5, tweede lid, Tw vallen. *Kamerstukken II* 28 851, nr. 3, p. 156 en Zwenne, T&C Telecommunicatie- en privacyrecht, artikel 11.5, aant. 3, p. 412.

zelfstandige verwerkingsdoelen, maar om verwerkingsdoelen die van het factureringsdoel en het overbrengen van de communicatie zijn afgeleid.²⁸⁴ De verkeersgegevens mogen (ook) voor die (afgeleide) doelen worden verwerkt, voor zover noodzakelijk.

Artikel 11.5 van de Tw geeft op zichzelf geen grondslag voor de *verwerking* van de verkeersgegevens (met communicatie verband houdende gegevens) die ook persoonsgegevens zijn, maar uitzonderingen op het verbod om dergelijke gegevens te verwerken zonder de toestemming zoals bedoeld in de Tw. Als een aanbieder van een openbaar elektronisch communicatienetwerk of -dienst verkeersgegevens wil verzamelen voor de in artikel 11.5 van de Tw genoemde (van het toestemmingsvereiste uitgezonderde) doelen, dan zal hij de gegevensverwerking nog wel moeten kunnen baseren op een grondslag uit artikel 8 van de Wbp. Voor zover de Tw wettelijke beperkingen oplegt aan de verwerking van verkeersgegevens die tevens persoonsgegevens zijn, werken deze beperkingen door in de mogelijke grondslagen in de Wbp. Daarom beoordeelt de Autoriteit Persoonsgegevens ook of is voldaan aan de vereisten van artikel 11.5 van de Tw.

5.5.1 Verwerking persoonsgegevens tv-kijkgedrag (settopbox en Webtv)

KPN en XS4ALL verzamelen en verwerken persoonsgegevens met betrekking tot het tv-kijkgedrag via de settopbox en via Webtv voor de doeleinden van levering van de dienst (doel 1), systeembeheer (doel 2) en het opstellen van kijkcijfers (doel 4).

5.5.1.1 Verwerking persoonsgegevens tv-kijkgedrag (settopbox en Webtv) voor systeembeheer en klachtafhandeling

Zoals toegelicht in paragraaf 3.2.2.1 van dit rapport, verzamelt en bewaart KPN gedurende veertien dagen persoonsgegevens over het individuele 'gewone' tv-kijkgedrag via de settopbox voor klachtafhandeling, onderzoek naar storingen en om problemen met de beeldkwaliteit op te kunnen lossen. KPN heeft aannemelijk gemaakt dat deze verwerking technisch noodzakelijk is om problemen op klant- en op zenderniveau te kunnen onderzoeken en op te kunnen lossen. Dit ook omdat KPN als derdelijns helpdesk voor XS4ALL functioneert, en er enige tijd verstrijkt voordat een probleem bij KPN bekend wordt. KPN heeft tevens aannemelijk gemaakt dat een alternatieve, minder inbreukmakende werkwijze (met bijvoorbeeld een anonieme identifier in de settopbox niet mogelijk is. Dit vanwege de specifieke IP-infrastructuur van het systeem waarin per zender een aparte stream aan de kijker wordt geleverd.

Bij brief van 26 mei 2016 heeft KPN aangegeven de gegevens uit dit systeem binnenkort ook te willen gebruiken om de piekbelasting per zender en per tijdstip te kunnen onderscheiden, om de technische uitzendwijze van de zender te kunnen bepalen (multicast voor veel bekeken zenders, unicast voor minder bekeken zenders). KPN heeft aannemelijk gemaakt dat deze verwerking noodzakelijk is voor het beheer van de technische capaciteit, dus voor systeembeheer. KPN heeft aanvullend verklaard dat zij de gegevens pas voor dit doeleinde zal gebruiken nadat de bewaartermijn van veertien dagen is verstreken waarin de gegevens nog op persoonsniveau worden bewaard, en uitsluitend voor het doeleinde systeembeheer.

Zoals toegelicht in paragraaf 3.2.3.1 van dit rapport verzamelt en bewaart XS4ALL gedurende 14 dagen persoonsgegevens over het Webtv-kijkgedrag. XS4ALL heeft aannemelijk gemaakt dat deze verwerking noodzakelijk is om individuele klachten te kunnen afhandelen en om de integriteit en veiligheid van het netwerk te waarborgen.

²⁸⁴ *Kamerstukken II* 28 851, nr. 3, p. 156.

KPN en XS4ALL kunnen voor deze gegevensverwerkingen daarom een beroep doen op een uitzondering op het toestemmingsvereiste in artikel 11.5 van de Tw, mits de gegevens uitsluitend worden gebruikt voor het doeleinde van systeembeheer en afhandeling van klachten.²⁸⁵ Daarmee hebben de bedrijven echter nog geen grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens als bedoeld in artikel 8 van de Wbp.

KPN en XS4ALL beroepen zich op de grondslagen 'noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst met de betrokkene' en 'noodzaak voor een gerechtvaardigd belang' (artikel 8, aanhef en onder b en f, van de Wbp). Voor een geslaagd beroep op deze grondslagen is echter vereist dat de gegevensverwerking transparant is, en niet in strijd met een wettelijke verplichting. In paragraaf 5.3 van dit rapport heeft de Autoriteit Persoonsgegevens vastgesteld dat KPN en XS4ALL in strijd handelden met de informatieplicht door betrokkenen niet te informeren over de verwerking van het tv-kijkgedrag via de settopbox en via Webtv voor het doeleinde klachtafhandeling. Op grond van artikel 11.5, vierde lid, van de Tw zijn zij verplicht om betrokkenen (abonnees of gebruikers) te informeren over de soorten verkeersgegevens die worden verwerkt voor facturering, en daarmee samenhangend, voor behandeling van klachten.²⁸⁶ Zoals vastgesteld in de paragrafen 3.3.1 tot en met 3.3.4 van dit rapport, bevatten de oude privacyverklaringen van KPN en XS4ALL, hun websites en de melding van KPN bij de Autoriteit Persoonsgegevens echter geen toelichting op de gegevens die zij voor dit doeleinde verwerkten. Door het gebrek aan informatie (waaronder ook de op grond van 11.5 Tw specifiek vereiste informatie over het doeleinde klachtafhandeling) handelden KPN en XS4ALL in strijd met het bepaalde in artikel 6 van de Wbp, en kon daarom van een geslaagd beroep op een grondslag voor de gegevensverwerking als bedoeld in artikel 8 van de Wbp geen sprake zijn.²⁸⁷

Getroffen maatregelen

KPN en XS4ALL hebben op 24 februari, respectievelijk 20 april 2016, nieuwe privacyverklaringen gepubliceerd. KPN heeft op 24 februari 2016 ook een nieuwe melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Deze verklaringen bevatten een adequate toelichting op de persoonsgegevens die zij verwerken voor de doeleinden systeembeheer en klachtafhandeling.

Hierdoor is de geconstateerde overtreding van artikel 8 van de Wbp, jo. 11.5 Tw voor dit doeleinde van de gegevensverwerking beëindigd.

²⁸⁵ De toepassing van artikel 11.5 van de Tw is afgestemd met Agentschap Telecom op 21 januari 2016.

²⁸⁶ De toepassing van artikel 11.5 van de Tw is afgestemd met Agentschap Telecom op 21 januari 2016, aangevuld per e-mail van 26 februari 2016.

²⁸⁷ Elke verwerking van persoonsgegevens moet voldoen aan het bepaalde in artikel 6 en artikel 7 van de dataproductie richtlijn 95/46/EG. Zie EU HvJ C 131/12, Google Spain SL en Google Inc. tegen Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) en Mario Costeja González, 13 mei 2014, paragraaf 71: "In dit verband moet in herinnering worden gebracht dat, behoudens de op grond van artikel 13 van richtlijn 95/46 toegestane uitzonderingen, elke verwerking van persoonsgegevens, ten eerste, moet stroken met de in artikel 6 van deze richtlijn vermelde beginselen betreffende de kwaliteit van de gegevens, en, ten tweede, moet beantwoorden aan een van de in artikel 7 van deze richtlijn vermelde beginselen betreffende de toelaatbaarheid van gegevensverwerking (zie arresten Österreichischer Rundfunk e.a., EU:C:2003:294, punt 65; ASNEF en FECEMD, C 468/10 en C 469/10, EU:C:2011:777, punt 26, en Worten, C 342/12, EU:C:2013:355, punt 33)." Zie ook EU HvJ C 201/14, Smaranda Bara e.a. tegen Președintele Casei Naționale de Asigurări de Sănătate, Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS), Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF), van 1 oktober 2015, paragraaf 30: "Overeenkomstig hoofdstuk II van richtlijn 95/46, met het opschrift „Algemene voorwaarden voor de rechtmatigheid van de verwerking van persoonsgegevens“, moet elke verwerking van persoonsgegevens, behoudens de op grond van artikel 13 van deze richtlijn toegestane uitzonderingen, stroken met de in artikel 6 van die richtlijn genoemde beginselen betreffende de kwaliteit van de gegevens, en met een van de in artikel 7 van de richtlijn genoemde beginselen betreffende de toelaatbaarheid van gegevensverwerking (arresten Österreichischer Rundfunk e.a., C 465/00, C 138/01 en C 139/01, EU:C:2003:294, punt 65; Huber, C 524/06, EU:C:2008:724, punt 48, alsook ASNEF en FECEMD, C 468/10 en C 469/10, EU:C:2011:777, punt 26)."

5.5.1.2 Verwerking persoonsgegevens tv-kijkgedrag (settopbox en Webtv) tot kijkcijfers Settopbox

Tot 5 oktober 2015 verzamelde en bewaarde KPN persoonsgegevens over het tv-kijkgedrag van XS4ALL-klanten via de settopbox gedurende zestig dagen in een apart logbestand (anders dan het logbestand dat gebruikt wordt voor het oplossen van storingen en de afhandeling van klantklachten). KPN bewaarde een kopie van dit logbestand gedurende zes maanden. KPN vertaalde deze gegevens in kijkcijfers, om onderhandelingen met de omroepen te kunnen voeren en om het zenderpakket te kunnen bepalen.

Zoals toegelicht in paragraaf 3.2.2 van dit rapport, levert KPN per gekozen kanaal een individuele videostream aan de klant van XS4ALL. KPN registreert daarmee automatisch *realtime* het kijkgedrag van de abonnee. Hieruit volgt dat het noodzakelijk is voor de levering van de tv-dienst via de settopbox (het overbrengen van communicatie) om gedurende de communicatie te registreren welke URL (en daarmee uitzending) een klant kiest. Daarom betreffen dit verkeersgegevens, tevens persoonsgegevens, ondanks het feit dat er ook sprake is van inhoudelijke informatie (de gekozen URL van de specifieke videostream).

Voor zover de verwerking van verkeersgegevens noodzakelijk is voor het overbrengen van de communicatie, kunnen KPN en XS4ALL een beroep doen op de uitzondering op het toestemmingsvereiste uit artikel 11.5, eerste lid, van de Tw. Maar dit artikel vereist ook dat de verkeersgegevens met betrekking tot abonnees en gebruikers worden verwijderd dan wel geanonimiseerd, **zodra** deze gegevens niet langer nodig zijn ten behoeve van (het doel van) de overbrenging van communicatie (waaronder ook systeembeheer valt) of facturering [benadrukking toegevoegd door de Autoriteit Persoonsgegevens].²⁸⁸

Het opstellen van tv-kijkcijfers was en is niet (strikt) noodzakelijk voor het overbrengen van de communicatie. In eerder onderzoek naar *packet inspection* op het mobiele netwerk van KPN heeft de Autoriteit Persoonsgegevens beoordeeld dat het voor KPN noodzakelijk was, voor het doeleinde van netwerkplanning en -beheer, gedurende 24 uur (een deel van de) niet-geanonimiseerde verkeersgegevens die ook persoonsgegevens zijn te verwerken, om te komen tot statistisch betrouwbare analyses van (acute) trends in het mobiele netwerk.²⁸⁹ Daarbij speelde de technische infrastructuur van het mobiele netwerk een belangrijke rol; met name de onvoorspelbare toename van het signaleringsverkeer (aantallen signaleringen) dat over haar mobiele netwerk ging.²⁹⁰ De analyse was daarmee noodzakelijk voor het (kunnen) overbrengen van de communicatie (en het daarvan afgeleide doel van systeembeheer).

De behoefte van KPN om voor eigen gebruik te kunnen analyseren (in de vorm van kijkcijfers) naar welke tv-programma's en zenders klanten via de settopbox keken, voldeed niet aan het vereiste dat de analyse noodzakelijk was voor het overbrengen van de communicatie. De tv-kijkcijfers waren evenmin noodzakelijk voor facturering aan klanten, of daarvan afgeleide doelen zoals klachtafhandeling (artikel 11.5, tweede en vijfde lid, van de Tw). Op grond van artikel 11.5 van de Tw konden KPN en XS4ALL daarom alleen een beroep doen op toestemming als grondslag voor de gegevensverwerking.

Los van de samenhang tussen de toestemmingsvereisten uit de Tw en de Wbp, overweegt de Autoriteit Persoonsgegevens ten aanzien van de mogelijke grondslagen uit de Wbp voor het maken van kijkcijfers het volgende.

²⁸⁸ Kamerstukken II/2002/03, 28 851, nr. 3, p. 154.

²⁸⁹ CBP, Openbare versie Rapport definitieve bevindingen, Onderzoek naar de analyse van gegevens over en uit het mobiele dataverkeer door KPN B.V., Z2011-00462, mei 2013 met corrigendum van 12 juni 2013, p. 142-143.

²⁹⁰ Idem, p. 26.

Zowel de inhoud van, als informatie over elektronische communicatie zijn gegevens die bescherming genieten op grond van artikel 8 van het EVRM en artikel 7 en 8 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie (Handvest). Artikel 7 van het Handvest beschermt expliciet 'communicatie'. In het huidige artikel 13 van de Nederlandse Grondwet worden in letterlijke zin alleen het brief-, telefoon- en telegraafgeheim beschermd, maar dat deze hoge beschermingsnorm ook van toepassing is op overige vormen van communicatie, staat buiten kijf. Het Kabinet heeft in juli 2014 een wetsvoorstel bij de Kamer ingediend om ook de Nederlandse grondwet op dit punt techniekonafhankelijker te formuleren en uit te breiden tot alle vormen van communicatie, omdat "*communicatie privé moet zijn, ongeacht het middel of de techniek met behulp waarvan wordt gecommuniceerd.*"

In de toelichting bij het wetsvoorstel wordt benadrukt dat de vertrouwelijkheid van communicatie in een democratische rechtsstaat een zwaarwegend belang vormt. Het Kabinet merkt expliciet op dat het communicatiegeheim ook van toepassing zal zijn op "*het opvragen van audio- en videodiensten via het internet.*"²⁹¹

Het gaat hierbij om persoonsgegevens van gevoelige aard, die iets zeggen over de voorkeuren en interesses van mensen. Het bewaren van tv-kijkgedrag op individueel identificeerbaar niveau, bij aanvang van het onderzoek gedurende zes maanden, voor andere doeleinden dan noodzakelijke systeembeheersdoeleinden, kan voor een *chilling effect* zorgen, dat wil zeggen dat mensen zich belemmerd kunnen voelen om naar bepaalde zenders of programma's te kijken. De betrokkenen kunnen mogelijk in een andere context met hun kijkgedrag worden geconfronteerd.

De verwerking tot kijkcijfers van het kijkgedrag via de settopbox was een vorm van marktanalyse die mogelijk wel nuttig was voor KPN (inzicht in de populariteit van zenders, om beter te kunnen onderhandelen met de omroepen en het zenderpakket af te kunnen stemmen), maar KPN had deze cijfers ook op een andere, minder inbreukmakende wijze kunnen verkrijgen. Via SKO zijn tv-kijkcijfers beschikbaar van mensen die vrijwillig, met behulp van kijkcijferkastjes, meewerken aan deze gegevensverzameling. SKO schrijft hierover op haar website: "*Om het kijkgedrag van de Nederlandse bevolking in kaart te brengen, is het niet nodig om van alle Nederlanders te weten waarnaar ze hebben gekeken. Het is voldoende om een representatieve steekproef te nemen. Representatief wil zeggen dat de steekproef net zo is opgebouwd als de bevolking, met een overeenkomstig percentage jongeren, vrouwen, hoger opgeleiden enz. De steekproef in het kijkonderzoek bestaat uit een panel van ca. 2.750 personen in 1.250 huishoudens.*"²⁹² Omdat er een alternatieve, minder inbreukmakende methode bestaat om tv-kijkcijfers te verkrijgen (het principe van subsidiariteit), voldeed de verwerking niet aan het noodzakelijkheidsvereiste uit de Wbp.

De verwerking die bestaat uit anonimisering van de persoonsgegevens over het tv-kijkgedrag tot kijkcijfers was niet noodzakelijk om de overeenkomst met de *individuele* betrokkene na te komen (artikel 8, onder b, van de Wbp). KPN en XS4ALL kunnen de dienst leveren zonder de analyse van de settopbox tv-kijkcijfers.

Vanwege de gevoelige aard van de gegevens over het tv-kijkgedrag, en vanwege het ontbreken van waarborgen als adequate informatie, effectieve (onmiddellijke en onomkeerbare) anonimisering of een opt-outmogelijkheid, woog het belang van KPN om tv-kijkcijfers te genereren ook niet op tegen het recht van betrokkenen op bescherming van hun persoonlijke levenssfeer (als bedoeld in artikel 8, onder f, van de Wbp).

²⁹¹ *Kamerstukken II* 2013/14, 33 989, nr 3, p. 4. De verdere behandeling van dit wetsvoorstel is uitgesteld tot na afronding van de besluitvorming over de aanpassingen van de wet op de inlichtingen en veiligheidsdiensten. Zie *Kamerstukken II*, 2015/16, 33 989, nr 8.

²⁹² SKO, URL: <https://kijkonderzoek.nl/het-kijkonderzoek-in-vogelvlucht>.

Omdat er van toestemming van betrokkenen geen sprake was, en KPN en XS4ALL geen beroep konden doen op een andere grondslag uit artikel 8 van de Wbp, handelden zij door de verwerking van persoonsgegevens over het tv-kijkgedrag via de settopboxen in strijd met artikel 8 van de Wbp, jo. 11.5 Tw en artikel 10, eerste lid, van de Wbp.

Getroffen maatregel

KPN heeft op 5 oktober 2015 de verwerking beëindigd van de persoonsgegevens voor het opstellen van kijkcijfers over het tv-kijkgedrag via de settopbox. Op 1 maart 2016 heeft KPN de historische kijkcijfergegevens onomkeerbaar verwijderd uit alle systemen. Daarmee zijn de overtredingen de van artikelen 8, jo. artikel 11.5 van de Tw en 10, eerste lid, van de Wbp op dit punt beëindigd.

Voorgenomen maatregel

KPN heeft verklaard voornemens te zijn deze verwerking in de toekomst te hervatten, met een nieuwe anonimiseringsmethode. KPN gaf aanvankelijk aan hierbij te denken aan een bewaartermijn van 24 uur, en het hashen²⁹³ van de identificerende gegevens met een wisselende sleutel, vergelijkbaar met de gekozen oplossing in het mobiele netwerk voor *packet inspection* ten behoeve van technische netwerkplanning.²⁹⁴ Hiervan heeft de Autoriteit Persoonsgegevens aangegeven dat dit een verwerking zou betreffen van persoonsgegevens waarvoor (vrije, specifieke en geïnformeerde) toestemming van betrokkenen vereist zou zijn. In latere correspondentie heeft KPN aangegeven een andere oplossing te onderzoeken waarbij ofwel toestemming wordt gevraagd, ofwel de gegevens over bekeken zenders direct in de settopbox worden geanonimiseerd (of een combinatie van beide).²⁹⁵ De Autoriteit Persoonsgegevens kan de rechtmatigheid van deze nieuwe voorgenomen verwerking op grond van de beschikbare informatie niet beoordelen.

WebTV

XS4ALL verwerkte de persoonsgegevens over het Webtv-kijkgedrag tot 3 maart 2016 tot kijkcijfers, en verstreekte deze kijkcijfers tot 25 februari 2016 aan SKO. XS4ALL heeft verklaard dat zij kijkcijfers moest maken, en aanleveren aan SKO, op grond van een overeenkomst tussen KPN en SKO. KPN heeft op haar beurt toegelicht dat zij verplicht is om Webtv-kijkcijfers aan SKO te verstrekken op grond van bepalingen in overeenkomsten met contentaanbieders. In hun zienswijze hebben KPN en XS4ALL toegelicht dat [vertrouwelijk] het aantal kijkers van belang is voor het bepalen van de hoogte van de (auteursrechtelijke) openbaarmakings- en verveelvoudigingsrechten, en voor de vergoeding die adverteerders moeten betalen. Uit een brief van [vertrouwelijk] aan KPN blijkt dat de Nederlandse televisieomroepen [vertrouwelijk] alleen *livestreams* ter beschikking willen stellen aan KPN voor gebruik op mobiele apparaten op voorwaarde dat KPN gegevens over het Webtv-kijkgedrag van abonnees aan SKO levert.

Onverlet het commerciële belang van de televisieomroepen en zenders om (via SKO) te beschikken over Webtv-kijkcijfers, is het niet noodzakelijk voor hen om voor deze doeleinden persoonsgegevens te verwerken.

Zoals beoordeeld in paragraaf 4.3 van dit rapport waren de kijkcijfers niet anoniem zolang XS4ALL in haar technische logbestand nog over de identificerende gegevens over het Webtv-kijkgedrag beschikte (in casu,

²⁹³ Hashing is een wiskundige berekening die grotere dataverzamelingen van verschillende omvang kan omzetten naar kleinere dataverzamelingen met een vaste lengte.

²⁹⁴ Toegelicht door KPN tijdens de bespreking van 3 maart 2016, en tijdens telefonisch overleg op 19 mei 2016.

²⁹⁵ Brief KPN van 26 mei 2016, p. 5.

twee weken). Gedurende deze twee weken kon XS4ALL de geaggregeerde gegevens in haar Webtv-bestand herleiden naar het kijkgedrag van individuele betrokkenen. Er was dus geen sprake van een verstrekking van anonieme gegevens aan SKO.

Het opstellen van de Webtv-kijkcijfers was niet noodzakelijk voor het overbrengen van de communicatie als bedoeld in artikel 11.5, eerste lid, van de Tw. Omdat er ook geen sprake was van anonimisering (gedurende de twee weken dat de identificerende gegevens nog beschikbaar zijn in het weblogbestand), kon XS4ALL voor deze verwerking geen geslaagd beroep doen op een uitzondering op het toestemmingsvereiste uit artikel 11.5, eerste lid, van de Tw.

Desgevraagd heeft SKO verklaard dat zij geen nadere onderbouwing kan geven van de noodzaak in de zin van de Wbp om deze persoonsgegevens te verwerken, omdat zij in de veronderstelling verkeerde dat het niet om persoonsgegevens ging, maar om "*geaggregeerde cijfers*", die "*per definitie niet herleidbaar [zijn] tot een persoon.*" Uit de feitelijke bevindingen (paragraaf 3.2.3) blijkt dat SKO in de veronderstelling verkeerde dat zij verder geaggregeerde cijfers van XS4ALL ontving, van aantallen kijkers per uur per zender. XS4ALL heeft echter toegelicht dat zij sinds begin 2014 wel degelijk de gedetailleerde kijkcijfers (met aanvangstijdstip per kijker per zender) ter beschikking stelde aan het marktonderzoeksbureau dat hiervoor door SKO is ingeschakeld. Het marktonderzoeksbureau heeft ook per e-mail van 27 juni 2014 bevestigd dat zij de kijkcijfers vanaf dat moment automatisch ophaalde.²⁹⁶

In paragraaf 5.3 van dit rapport is beoordeeld dat er - onverlet de tijdelijke verdere aggregatie naar aantallen kijkers per uur per zender - telkens gedurende twee weken een reële mogelijkheid bestond om de kijkcijfers te koppelen aan de gegevens over het kijkgedrag van identificeerbare klanten van XS4ALL Webtv. Daarom had XS4ALL wel degelijk een grondslag nodig als bedoeld in artikel 8 van de Wbp om kijkcijfers op te stellen en deze kijkcijfers ter beschikking te stellen aan SKO.

Nog los van de beoordeling dat een noodzaak ontbrak als bedoeld in de artikelen 11.5 van de Tw en artikel 8, onder b of f, van de Wbp, blijkt uit het onderzoek dat de gegevens ook feitelijk niet noodzakelijk waren. SKO heeft verklaard dat zij dacht dat XS4ALL al per 1 mei 2014 was gestopt met het aanleveren van de kijkcijferrapportages, terwijl XS4ALL heeft verklaard dat zij de gegevens feitelijk tot 25 februari 2016 dagelijks ter beschikking heeft gesteld. Bovendien heeft SKO de door XS4ALL geleverde Webtv-kijkcijfers zelfs in de beperkte periode van 20 juli 2013 tot 1 mei 2014 slechts in beperkte mate gebruikt, omdat ze "*onvoldoende bruikbaar bleken voor ons onderzoek.*"²⁹⁷

Omdat de verwerking door XS4ALL van de persoonsgegevens over het Webtv-kijkgedrag tot kijkcijfers evident niet noodzakelijk was, heeft XS4ALL tussen 20 juli 2013 en 25 februari 2016 ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens over het Webtv-kijkgedrag tot kijkcijfers, en de ter beschikking stelling ervan aan SKO, in strijd gehandeld met artikel 8 van de Wbp, jo. 11.5 van de Tw.

Getroffen maatregel

XS4ALL heeft op 3 maart 2016 de verwerking beëindigd van het verwerken van persoonsgegevens uit het technische logbestand voor het opstellen van kijkcijfers over Webtv. Op 25 februari 2016 is XS4ALL

²⁹⁶ E-mail van XS4ALL van 20 juni 2016, bijlage met e-mail van een medewerker van het marktonderzoeksbureau van 27 juni 2014.

²⁹⁷ Brief SKO van 26 maart 2015, p. 2. SKO schrijft ook: "*Bij XS4ALL omdat dit geaggregeerde data betrof die tijdelijk (tot 1 mei 2014) ter beschikking is gesteld en bovendien door ons slechts in beperkte mate is opgehaald omdat deze data onvoldoende bruikbaar voor ons was. SKO heeft dus sowieso niet alle data gebruikt die XS4ALL ter beschikking stelde.*"

gestopt met de ter beschikking stelling ervan aan SKO. Hierdoor heeft XS4ALL op dit punt de overtredingen beëindigd van artikel 8, jo. artikel 11.5 van de Tw.

5.5.2 Verwerking persoonsgegevens Video On Demand

KPN bewaart gedetailleerde gegevens over het bekijken van Uitzending Gemist, Begin Gemist, Programma Vooruit en Video on Demand op individueel herleidbaar niveau in verschillende logbestanden, inclusief het gebruik van mogelijkheden als pauzeren en doorspoelen. Dit betreft ook 'nul euro' transacties, opgenomen tv-uitzendingen waarvoor een klant niet hoeft te betalen, maar die (tot oktober 2015) wel op de rekening van XS4ALL-klanten stonden. Dit is bijvoorbeeld het geval als een klant kiest voor 'Begin Gemist' van een uitzending van de publieke omroep. Het betreft ook gratis transacties, zoals kijken naar 'Uitzending Gemist' van de publieke omroep.

KPN en XS4ALL verwerken de gegevens over Video on Demand voor systeembeheer (doel 2); voor facturering door XS4ALL aan klanten (doel 3), en om kijkcijfers op te stellen voor afrekening met de contentaanbieders (doel 4a) en voor eigen marktanalyse (doel 4b).

5.5.2.1 Verwerking persoonsgegevens Video on Demand voor systeembeheer en klachtafhandeling

KPN heeft aannemelijk gemaakt dat de (ingekorte) bewaartermijn van dertig dagen noodzakelijk is voor de logbestanden over Video on Demand. De systeembeheerders gebruiken deze gegevens voor het dagelijkse beheer van het netwerk (inclusief incidentmanagement, onderhoud, functioneel en technisch beheer en capaciteitsbeheer). De systeembeheerder gebruiken deze gegevens ook als derdelijns helpdesk bij de afhandeling van klachten van XS4ALL-klanten.

Omdat de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de levering van de dienst (het overbrengen van de communicatie en het (van het doeleinde facturering afgeleide) doeleinde klachtafhandeling) kunnen KPN en XS4ALL voor de gegevensverwerking voor dit doeleinde een beroep doen op de uitzondering op het toestemmingsvereiste uit artikel 11.5 van de Tw.

Daarmee hebben de bedrijven echter nog geen grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens als bedoeld in artikel 8 van de Wbp. Door het gebrek aan informatie (waaronder ook de op grond van 11.5 Tw specifiek vereiste informatie over het doeleinde klachtafhandeling) kon van een geslaagd beroep op een grondslag voor de gegevensverwerking als bedoeld in artikel 8 van de Wbp geen sprake zijn.

Getroffen maatregelen

- KPN en XS4ALL hebben op 24 februari, respectievelijk 20 april 2016, nieuwe privacyverklaringen gepubliceerd. Deze verklaringen bevatten een adequate toelichting op de persoonsgegevens die zij verwerken voor de doeleinden systeembeheer en klachtafhandeling. Hierdoor is de overtreding van artikel 8 van de Wbp, jo. artikel 11.5 van de Tw op dit punt beëindigd.
- KPN heeft de bewaartermijn van het (technische) logbestand over het gebruik van Video on Demand ingekort van zestig tot dertig dagen en de bewaartermijn van de kopie van dit logbestanden in het datawarehouse eveneens ingekort tot dertig dagen. Hierdoor is de geconstateerde overtreding van artikel 10, eerste lid, van de Wbp beëindigd.

5.5.2.2 Verwerking persoonsgegevens Video on Demand voor facturering

Het is noodzakelijk voor KPN en XS4ALL om de afname van betaalde diensten te registreren voor factureringdoeleinden. Omdat klanten maandelijks een factuur ontvangen, en zij in staat moeten worden gesteld om de factuur te betwisten, is een bewaartermijn van negentig dagen van de persoonsgegevens met betrekking tot betaalde Video on Demand voor dit specifieke doeleinde gerechtvaardigd. KPN heeft

aangegeven dat door een menselijke fout de bewaartermijn feitelijk bijna een jaar was. De verwijderscripts waren niet meer uitgevoerd nadat de Autoriteit Persoonsgegevens onderzoek ter plaatse had verricht. Dit is een overtreding van het bepaalde in artikel 10, eerste lid, van de Wbp (bewaartermijn).

Klanten hebben via de facturen inzage in de gegevens die XS4ALL over hun (betaalde) kijkgedrag heeft. Zoals toegelicht in paragraaf 3.2.4.2 van dit rapport, maskeert XS4ALL de titels van erotische uitzendingen/video's op de facturen en in de toegang voor medewerkers. Daarmee voldoet de gegevensverwerking aan de proportionaliteitsvereisten.

KPN en XS4ALL verwerken voor facturering ook gegevens over uitgesteld kijkgedrag, via 'Begin Gemist'. Bij sommige omroepen is dit uitgesteld kijken alleen verkrijgbaar als betaalde dienst, maar bij de publieke omroep is deze dienst gratis. KPN en XS4ALL verwerken dit kijkgedrag niettemin als een 'nul euro'-transactie en XS4ALL vermeldde dit kijkgedrag tot 16 oktober 2015 op de facturen.

Het feit dat KPN overeenkomsten heeft gesloten met contentaanbieders waarin is vastgelegd dat KPN ook statistieken aanlevert over het gebruik van 'Begin Gemist' als deze dienst gratis is voor klanten, maakte het niet noodzakelijk voor XS4ALL voor de uitvoering van de overeenkomst met haar klanten om dit kijkgedrag te registreren op de facturen. Ook de uitzondering in artikel 11.5, tweede lid van de Tw op het toestemmingsvereiste voor het doeleinde van facturering was daarom niet van toepassing.²⁹⁸

KPN en XS4ALL konden voor de verwerking van uitgesteld kijkgedrag naar gratis uitzendingen voor facturering geen beroep doen op de grondslag van artikel 8, aanhef en onder b of f, van de Wbp. Gelet op artikel 11.5 van de Tw kwam hiervoor alleen de grondslag van ondubbelzinnige toestemming in aanmerking.²⁹⁹ Door het gedurende negentig dagen bewaren van persoonsgegevens over uitgesteld 'nul euro' kijkgedrag voor facturering handelden zij tevens in strijd met het bepaalde in artikel 10, eerste lid, van de Wbp.

Daarnaast handelde XS4ALL in strijd met het bepaalde in artikel 10, eerste lid, van de Wbp door de factureringsgegevens over Video on Demand voor onbepaalde tijd te bewaren, in een vorm die herleidbaar was naar klanten, zonder daar de noodzaak van te onderbouwen.

Getroffen maatregelen

XS4ALL heeft op 5 oktober 2015 een door bewaartermijn ingevoerd van drie maanden voor de factureringsgegevens. XS4ALL is daarnaast op 16 oktober 2015 gestopt met het vermelden op haar facturen van bekeken gratis uitzendingen, zoals kijken naar 'Begin Gemist' van een uitzending van de publieke omroep. Hierdoor zijn de geconstateerde overtredingen van artikel 8 van de Wbp, jo. 11.5 van de Tw en van artikel 10, eerste lid, van de Wbp, op dit punt beëindigd.

Voorgenomen maatregel

KPN wil de bewaartermijn van persoonsgegevens over de betaalde Video on Demand (die door een menselijke fout was opgelopen tot bijna een jaar) in de eerste week van juni 2016 terugbrengen tot 3 maanden. Hierdoor wordt de overtreding van artikel 10, eerste lid, van de Wbp, beëindigd.

²⁹⁸ De toepassing van artikel 11.5, tweede lid, Tw is afgestemd met Agentschap Telecom op 21 januari 2016. Het doeleinde 'klachtafhandeling' valt in de systematiek van de Tw onder het doeleinde van facturering (en dus onder de uitzonderingen op het toestemmingsvereiste uit artikel 11.5 van de Tw). In dit rapport zijn de doeleinden systeembeheer en facturering als aparte doeleinden beoordeeld van de verwerking van persoonsgegevens.

²⁹⁹ De toepassing van artikel 11.5 Tw is afgestemd met Agentschap Telecom op 21 januari 2016.

5.5.2.3 Verwerking persoonsgegevens Video On Demand tot kijkcijfers

Zoals toegelicht in paragraaf 3.2.4.3 van dit rapport hebben KPN en XS4ALL aannemelijk gemaakt dat zij genoodzaakt zijn om de persoonsgegevens over betaalde Video on Demand te verwerken tot statistieken om af te kunnen rekenen met de contentaanbieders. Het gaat hierbij niet om een aggregatie van bekeken opnames per kijker, maar om een statistische telling hoe vaak specifieke Video on Demand-uitzendingen zijn bekeken.

De logbestanden met gegevens over betaalde en gratis Video on Demand werden gedurende 6 maanden bewaard in het datawarehouse. Hiervan werd wekelijks een kopie gestuurd aan de afdeling IDS, die de kopieën op haar beurt ook gedurende 6 maanden bewaarde, en hiermee kijkcijferrapportages opstelde. De resulterende kijkcijferrapportages bevatten geen identifiers van klanten of aanvullende attributen zoals locatie, geslacht of leeftijd, maar volgens KPN wel geanonimiseerde loggegevens. [vertrouwelijk].

KPN heeft verklaard dat de kijkcijferrapportages aan de contentaanbieders ook gegevens moeten bevatten over bekeken gratis en 'nul euro'-Video on Demand. Omdat kijkers steeds vaker *on demand* kijken (in plaats van lineair), moet er volgens KPN op maat worden bekeken wat per kijker in rekening wordt gebracht. Dit geldt ook voor gevallen waarbij [vertrouwelijk]. Omroepen en zenders willen weten hoeveel mensen naar 'dure' series of films kijken, om te beoordelen of de investering gerechtvaardigd is. Het aantal kijkers is ook van belang voor het bepalen van de hoogte van de (auteursrechtelijke) openbaarmakings- en verveelvoudigingsrechten, en voor de vergoeding die adverteerders moeten betalen. In hun zienswijze hebben KPN en XS4ALL aangegeven [vertrouwelijk].

Uit de wetsgeschiedenis blijkt dat het noodzakelijkheidscriterium expliciet refereert aan artikel 8, tweede lid, EVRM, en daaropvolgende jurisprudentie.³⁰⁰ KPN heeft benadrukt dat sommige contentaanbieders (zoals [vertrouwelijk]) haar via de overeenkomst opleggen om ook gegevens te verstrekken over uitgesteld kijken (Begin Gemist en Uitzending Gemist). [vertrouwelijk]. Dit levert weliswaar een gerechtvaardigd belang op voor KPN en XS4ALL om de persoonsgegevens voor dit doeleinde te verwerken tot kijkcijfers, maar de verwerking voldeed niet aan het vereiste van proportionaliteit. KPN en XS4ALL konden de contentaanbieders ook op een andere, minder inbreukmakende wijze informeren over de gratis Video on Demand-kijkcijfers.

Het gaat hier om gegevens van gevoelige aard, over individueel kijkgedrag naar specifieke uitzendingen. Omdat de gegevens zes maanden werden bewaard, was het mogelijk om individuele kijkpatronen door de tijd heen te ontwaren, en daarmee een intiem beeld te krijgen van iemands voorkeuren en interesses. Zoals hierboven toegelicht, was er geen sprake van anonieme gegevens zolang KPN in haar systemen nog beschikte over de identificerende gegevens over dit kijkgedrag. Tot oktober 2015 bedroeg de bewaartermijn voor Video on Demand zes maanden, niet alleen met betrekking tot de betaalde uitzendingen, maar ook met betrekking tot het kijkgedrag naar gratis en 'nul euro'-opnames. Door de lange bewaartermijn was de gegevensverwerking niet proportioneel.

³⁰⁰ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 6, p. 33. "De herkomst van begrip «noodzakelijk» ligt in deze context in artikel 8, tweede lid, EVRM. In de oorspronkelijke Nederlandse vertaling van het EVRM in het Tractatenblad van 1951 (154), is dit begrip vertaald met «nodig». In het licht van de daaropvolgende jurisprudentie van het Europese Hof voor de Rechten van de Mens (EHRM) is in de nieuwe vertaling van 1990 (Trb. 156) dit begrip vertaald met «noodzakelijk». De in de Europese en Nederlandse jurisprudentie onder meer daarmee verbonden begrippen als «proportionaliteit» en «subsidiariteit» zouden minder duidelijk tot hun recht komen wanneer nu weer zou worden teruggekeerd tot het oude begrip «nodig»."

De [vertrouwelijk] leverde geen noodzaak op voor de gegevensverwerking door KPN als bedoeld in artikel 8, onder b, van de Wbp. De verstrekking van de kijkcijfers is niet noodzakelijk om de overeenkomst **met de individuele betrokkene** na te kunnen komen, omdat [vertrouwelijk].

In aanvulling op de eerste afweging (of de gegevensverwerkingen noodzakelijk zijn voor KPN en XS4ALL), is er nog een tweede (privacy)toets, waarbij de belangen van de betrokkenen een zelfstandig gewicht in de schaal leggen tegenover het belang van de verantwoordelijke. Daarbij is van belang welke waarborgen KPN en XS4ALL hebben getroffen om te verhinderen dat het recht van betrokkenen op bescherming van hun persoonlijke levenssfeer prevaleert, met als gevolg dat de gegevensverwerking onrechtmatig wordt. Een zorgvuldige gegevensverwerking vereist dat betrokkenen actief geïnformeerd worden over het vastleggen van hen betreffende persoonsgegevens en de specifieke doeleinden waarvoor deze gegevens worden verzameld en verwerkt.

Door het ontbreken van waarborgen als anonimisering, adequate informatie en een opt-outmogelijkheid, omdat sprake was van een bewaartermijn die langer was dan noodzakelijk, en omdat gegevens over het kijkgedrag persoonsgegevens van gevoelige aard zijn, die iets zeggen over de voorkeuren en interesses van mensen, zeker door de tijd heen, woog het belang van KPN en XS4ALL om deze gegevens over het kijkgedrag te verzamelen en te verwerken tot kijkcijfers niet op tegen het recht van betrokkenen op bescherming van hun persoonlijke levenssfeer. KPN en XS4ALL handelden bij het verwerken van de volledige dataset met gegevens over betaalde en gratis Video on Demand tot kijkcijfers voor de contentaanbieders in strijd met artikel 8 van de Wbp. Omdat KPN en XS4ALL voor de verwerking van gegevens over (uitgesteld) kijken naar gratis uitzendingen voor het opstellen van kijkcijfers geen geslaagd beroep konden doen op artikel 8, aanhef en onder b of f, en er geen sprake was van toestemming voor deze verwerking, handelden zij ook op dit punt in strijd met artikel 8 van de Wbp.

Door het gedurende zes maanden bewaren van het kijkgedrag naar gratis en nul euro uitzendingen, zonder dat daarvoor een noodzaak bestond, handelden KPN en XS4ALL eveneens in strijd met artikel 10 van de Wbp.

Getroffen maatregelen

- KPN heeft per 16 oktober 2015 de bewaartermijn van gegevens over de bekeken gratis Video on Demand ingekort tot dertig dagen.
- KPN heeft op 5 april 2016 de bewaartermijn van gegevens over de bekeken 'nul euro' uitzendingen teruggebracht tot dertig dagen.
- In het datawarehouse wordt sinds 10 maart 2016 onderscheid gemaakt tussen informatie over betaalde uitzendingen enerzijds, en gratis en nul euro uitzendingen anderzijds. Het datawarehouse verwijdert sinds 10 maart 2016 onmiddellijk na ontvangst de identificerende kenmerken uit de bestanden met persoonsgegevens over gratis Video on Demand. De gegevens over het kijkgedrag naar betaalde uitzendingen worden meteen doorgeleverd aan de interne afdeling IDS. De gegevens over het kijkgedrag naar gratis en 'nul euro' uitzendingen worden pas na dertig dagen (in casu, sinds 10 april 2016) aan de afdeling IDS verstrekt, als de oorspronkelijke bestanden niet meer bestaan, en de rapportages dus niet meer in verband kunnen worden gebracht met de persoonsgegevens over het kijkgedrag.³⁰¹
- De bewaartermijn bij de afdeling IDS is verkort van zes naar drie maanden.

³⁰¹ Zienswijze KPN en XS4ALL, p. 5. Bevestigd per brief van KPN van 26 mei 2016. p. 2.

Door deze technische maatregelen prevaleert het gerechtvaardigd belang van KPN en XS4ALL boven de rechten van betrokkenen en kunnen KPN en XS4ALL in beginsel voor deze verwerking een geslaagd beroep doen op de grondslag van artikel 8, onder f, van de Wbp. KPN dient nog wel de onjuiste informatie in de tabel in haar privacy statement aan te passen dat gegevens over Video on Demand alleen met toestemming van betrokkenen worden verwerkt voor trendanalyse en marketing-doeleinden.

Voorgenomen maatregelen

KPN is voornemens het [vertrouwelijk]-logbestand uit te zetten per 1 september 2016. KPN verzamelt vanaf dat moment informatie over zowel betaalde als gratis en 'nul euro' uitzendingen in één logbestand. Dit logbestand wordt dagelijks aan het datawarehouse geleverd. In het datawarehouse worden (net als sinds 10 april 2016 al het geval is) direct na ontvangst de identificerende kenmerken verwijderd van de nul euro en gratis uitzendingen. Het datawarehouse splitst de gratis en de betaalde uitzendingen, en levert het bestand met gegevens over betaalde uitzendingen meteen door aan de afdeling IDS. Het datawarehouse houdt het bestand met gedeïdentificeerde gegevens over de gratis uitzendingen dertig dagen vast. Na dertig dagen beschikt KPN niet langer over identificerende gegevens van de klanten die naar gratis uitzendingen hebben gekeken. Pas na dertig dagen levert het datawarehouse de gegevens over de gratis uitzendingen aan de afdeling IDS. KPN en XS4ALL kunnen voor deze verwerking een beroep doen op de grondslag van artikel 8, onder f, van de Wbp.

5.5.3 Verwerking persoonsgegevens netwerkvideorecorder

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vastgesteld in paragraaf 3.2.5.1 van dit rapport dat KPN gedurende zestig, respectievelijk negentig dagen persoonsgegevens verwerkte over het gebruik van de netwerkvideorecorder.

5.5.3.1 Verwerking persoonsgegevens netwerkvideorecorder voor systeembeheer

KPN verwerkt de logbestanden voor het dagelijkse beheer van het netwerk en als derdelijns helpdesk bij de afhandeling van klachten van XS4ALL-klanten. KPN heeft aannemelijk gemaakt dat een bewaartermijn van dertig dagen voor beide bestanden voor systeembeheer noodzakelijk is, omdat XS4ALL eerst zelf de klacht probeert op te lossen, en pas na enige tijd ondersteuning vraagt bij KPN systeembeheer.

Omdat de gegevensverwerking noodzakelijk is voor het overbrengen van de communicatie (inclusief beheer van het netwerk) en voor klachtbehandeling, kunnen KPN en XS4ALL voor de gegevensverwerking voor dit doeleinde een beroep doen op de uitzonderingen op het toestemmingsvereiste uit artikel 11.5 van de Tw.

Daarmee hebben de bedrijven echter nog geen grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens als bedoeld in artikel 8 van de Wbp.

In paragraaf 5.3 van dit rapport heeft de Autoriteit Persoonsgegevens vastgesteld dat KPN en XS4ALL in strijd handelden met de informatieplicht door betrokkenen niet te informeren over de verwerking van persoonsgegevens door het gebruik van de netwerkvideorecorder. Ten aanzien van het doeleinde klachtafhandeling zijn zij op grond van artikel 11.5 Tw verplicht klanten te informeren over de soorten gegevens die zij voor dit doeleinde verwerken, en de bewaartermijn ervan.

Omdat de gegevensverwerking niet transparant was, voldeed de gegevensverwerking niet aan het proportionaliteitsvereiste in beide grondslagen (artikel 8, aanhef en onder b en f, van de Wbp). Het gerechtvaardigd belang van KPN en XS4ALL bij de verwerking van persoonsgegevens met betrekking tot het gebruik van de netwerkvideorecorder woog ook (nog) niet op tegen het recht van betrokkenen op bescherming van hun persoonlijke levenssfeer. Zoals toegelicht in paragraaf 5.5.1.1 van dit rapport, betreft

het persoonsgegevens van gevoelige aard. KPN en XS4ALL konden door het gebrek aan informatie hierover (nog) geen beroep doen op de grondslagen van artikel 8, aanhef en onder b en f, van de Wbp, jo. 11.5 Tw.

Omdat KPN de logbestanden met persoonsgegevens over het gebruik van de netwerkvideorecorder gedurende zestig, respectievelijk negentig dagen, bewaarde, en van beide bestanden gedurende zes maanden een kopie bewaarde, terwijl een termijn van dertig dagen volstaat, handelden KPN en XS4ALL ook in strijd met het bepaalde in artikel 10, eerste lid, van de Wbp.

Getroffen maatregelen

- KPN heeft de bewaartermijn van het logbestand met gegevens over het gebruik van Video on Demand (met gegevens over o.a. doorspoelen en pauzeren) verkort van zestig naar dertig dagen. De bewaartermijn van het logbestand met gegevens over het gebruik van de netwerkvideorecorder is teruggebracht van negentig naar dertig dagen. Hierdoor zijn de geconstateerde overtredingen van artikel 10, eerste lid, van de Wbp beëindigd.
- KPN en XS4ALL hebben op 24 februari, respectievelijk 20 april 2016, nieuwe privacyverklaringen gepubliceerd. Deze verklaringen bevatten een adequate toelichting op de persoonsgegevens die zij verwerken voor deze doeleinden. Hierdoor is de overtreding van artikel 8 van de Wbp, jo. artikel 11.5 van de Tw op dit punt beëindigd.

5.5.3.2 Verwerking persoonsgegevens netwerkvideorecorder voor rapportage

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft in paragraaf 3.2.5.2 van dit rapport vastgesteld dat KPN gegevens over het gebruik van de netwerkvideorecorder in geaggregeerde vorm verstrekke aan andere afdelingen binnen KPN. De betreffende aggregatie naar aantallen opnames per maand was geaggregeerd op klantniveau, onder een pseudoniem. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft in paragraaf 5.3 van dit rapport beoordeeld dat dit een verwerking van persoonsgegevens betrof. Hoewel KPN heeft verklaard dat deze rapportages geen gegevens over XS4ALL-klienten bevatten, heeft XS4ALL dit zelf wel als voorbeeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens verstrekt, onder de kennelijke indruk dat deze rapportages ook gegevens van XS4ALL-klienten betroffen. KPN heeft niet aannemelijk gemaakt dat deze gegevensverwerking noodzakelijk was. Naast het feit dat het om gegevens ging van gevoelige aard over het opnemen van tv-uitzendingen, stelt de Autoriteit Persoonsgegevens vast dat de gegevensverwerking ook niet transparant was. KPN kon voor deze gegevensverwerking geen geslaagd beroep doen op een grondslag als bedoeld in artikel 8, onder b of f, van de Wbp.

Getroffen maatregel

Naar aanleiding van het onderzoek heeft KPN deze verwerking op 7 september 2015 beëindigd. Daarmee heeft KPN ook de overtredingen van de artikelen 8, 10, eerste lid en 34 van de Wbp ten aanzien van deze verwerking beëindigd.

6. Conclusies

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft op grond van artikel 60 van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) ambtshalve onderzoek ingesteld naar de verwerking van persoonsgegevens door XS4ALL Internet B.V. en moedermaatschappij KPN B.V. (hierna: KPN en XS4ALL) met betrekking tot of door het gebruik van interactieve televisie van XS4ALL.

XS4ALL (een dochteronderneming van KPN) had op 1 juli 2015 [vertrouwelijk] klanten voor interactieve televisie. XS4ALL maakt voor interactieve televisie gebruik van de infrastructuur en diensten van KPN.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft als onderdeel van het onderzoek twee onderzoeken ter plaatse afgelegd. KPN en XS4ALL hebben naar aanleiding van de vragen en de onderzoeken ter plaatse van de Autoriteit Persoonsgegevens een groot aantal wijzigingen doorgevoerd of aangekondigd, om overtredingen van de Wet bescherming persoonsgegevens te beëindigen. In dit rapport worden de feiten beschreven en beoordeeld per 31 mei 2016, inclusief beschrijving van de wijzigingen die naar aanleiding van het onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens al zijn doorgevoerd door KPN en XS4ALL.

Gezamenlijke verantwoordelijkheid

Hoewel XS4ALL zich aanvankelijk op het standpunt stelde dat zij de enige verantwoordelijke was voor de gegevensverwerkingen, stelt de Autoriteit Persoonsgegevens na onderzoek vast dat KPN en XS4ALL gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de verwerking van persoonsgegevens met betrekking tot het kijkgedrag. Naar aanleiding van het onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens hebben KPN en XS4ALL op 5 oktober 2015 een overeenkomst gesloten waarin zij de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de gegevensverwerkingen (deels) erkennen.

Persoonsgegevens kijkgedrag

KPN en XS4ALL verwerken op vijf manieren persoonsgegevens over het kijkgedrag van de klanten van XS4ALL interactieve televisie. KPN en XS4ALL verwerken het kijkgedrag van deze klanten wanneer ze:

1. zich aanmelden;
2. kijken naar (lineaire) tv-zenders via de settopbox (het 'gewone' digitale tv-kijken);
3. kijken naar (lineaire) tv-zenders via een website (Webtv);
4. gebruik maken van de interactieve mogelijkheden zoals Video On Demand, en het kijken van programma's op een ander tijdstip zoals Uitzending Gemist, Begin Gemist en Uitzending Vooruit;
5. gebruik maken van de persoonlijke opslagruimte op servers van KPN (netwerkvideorecorder).

Bij de onderste twee verwerkingen registreren en bewaren KPN en XS4ALL ook of klanten opnames doorspoelen, en zo, ja met welke snelheid.

De bovengenoemde gegevens over het kijkgedrag en daarmee samenhangende gegevens zijn persoonsgegevens als bedoeld in artikel 1, onder a, van de Wbp. Het zijn ook persoonsgegevens van gevoelige aard, die een indringend beeld kunnen geven van iemands gedrag en belangstelling.

Doeleinden gegevensverwerking kijkgedrag

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft vier doeleinden onderzocht waarvoor KPN en XS4ALL de gegevens over het kijkgedrag van XS4ALL-klanten verwerken:

1. installatie, activatie en levering van de dienst;
2. operationeel en tactisch systeembeheer, inclusief klachtafhandeling;
3. facturering aan klanten;
4. het opstellen van kijkcijfers van tv-kijken via de settopbox voor eigen marktanalyse, van Video on Demand kijkcijferrapportages voor afrekening met contentaanbieders en eigen marktanalyse en voor aanlevering van Webtv-kijkcijfers aan Stichting Kijkonderzoek (SKO) door XS4ALL.

Informatie

Bij aanvang van het onderzoek bevatte de privacyverklaring van XS4ALL geen toelichting op de verwerking van persoonsgegevens via interactieve tv, door XS4ALL of door KPN. In de verklaring stond: "*XS4ALL bekijkt, analyseert of onderzoekt niet wat individuele gebruikers op internet doen.*" De Autoriteit Persoonsgegevens stelt vast dat in de Privacyverklaring essentiële informatie ontbrak over de identiteit van de (gezamenlijke) verantwoordelijke(n) en de doeleinden van de gegevensverwerking.

De privacyverklaring van XS4ALL bood geen nadere toelichting op de soorten gegevens die zij zelfstandig of gezamenlijk met KPN verwerkt met betrekking tot het kijkgedrag en de bewaartermijnen ervan. Deze nadere informatie is noodzakelijk om betrokkenen in staat te stellen om de impact van de gegevensverwerking te beoordelen, en daarmee, om een bewuste keuze te kunnen maken of zij gebruik willen maken van deze dienst, of niet.

XS4ALL meldde in een blogbericht van 10 juni 2015 dat zij anonieme gegevens over het kijkgedrag analyseert, om te zien of een zender populair is, en om kijkcijfers te maken voor contentaanbieders en voor de Stichting Kijkonderzoek. Uit het onderzoek blijkt dat dit bericht feitelijk onjuist was en onvolledig, voorzover XS4ALL stelde dat de gegevens niet herleidbaar waren tot individuele personen. XS4ALL beschikt gedurende 14 dagen over een logbestand met individueel Webtv-kijkgedrag. Het verwerken van de persoonsgegevens over het gebruik van Webtv tot (anonieme) kijkcijfers (tot 3 maart 2016) betrof een analyse van wat individuele gebruikers op internet doen. Bovendien liet XS4ALL na om betrokkenen te informeren dat KPN tot 5 oktober 2015 informatie over het tv-kijkgedrag via de settopbox op individueel niveau verzamelde en verwerkte voor haar eigen marktanalyse doeleinden.

KPN en XS4ALL hebben (op respectievelijk 24 februari en 20 april 2016) nieuwe privacyverklaringen gepubliceerd, waarin zij informeren over hun gezamenlijke verantwoordelijkheid, de verschillende doeleinden van de gegevensverwerking van interactieve televisie, de belangrijkste soorten persoonsgegevens die voor deze doeleinden worden verwerkt en de bewaartermijnen.

KPN en XS4ALL verstrekken via deze nieuwe privacyverklaringen in beginsel de op grond van de artikelen 33 en 34 van de Wbp vereiste (nadere) informatie over de gegevensverwerking. De privacyverklaringen bevatten evenwel nog onjuiste informatie voorzover sprake is van 'toestemming' voor de verwerking van gegevens over het kijkgedrag voor 'trendanalyse' en 'marketing' (bij KPN) en voor zover het gaat over 'anonieme' gegevens (bij XS4ALL). De gegevens over het kijkgedrag zijn pas werkelijk anoniem nadat de oorspronkelijke gegevens zijn verwijderd (dus, in het geval van betaalde Video on Demand, na drie maanden). Daarom handelen KPN en XS4ALL op deze punten (nog) in strijd met de artikelen 33 en 34 van de Wbp.

Zowel KPN als XS4ALL hebben aan hun privacyverklaring toegevoegd dat zij de verklaring kunnen aanpassen als nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven en dat klanten de meest actuele versie kunnen vinden op de websites van KPN en XS4ALL. Beide partijen geven geen overzicht van materiële wijzigingen in de doeleinden van de gegevensverwerking ten opzichte van vorige versies. Vorige versies zijn ook niet langer via hun websites beschikbaar.

KPN en XS4ALL behouden zich door deze disclaimers het recht voor om de privacyverklaring stilzwijgend aan te passen. De artikelen 33 en 34 van de Wbp gaan er vanuit dat er geen onderzoeksplicht rust op betrokkenen. Verantwoordelijken zijn verplicht betrokkenen op eigen initiatief op de hoogte te stellen van het bestaan van - en materiële wijzigingen in - gegevensverwerkingen. Dergelijke wijzigingen kunnen een grote impact hebben op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen. Omdat de privacyverklaringen voorwaardelijk zijn geformuleerd, en geen waarborgen bevatten ten aanzien van het informeren van klanten over materiële wijzigingen in de doeleinden van de gegevensverwerking, hebben betrokkenen geen toetsingskader voor een zorgvuldig gebruik van hun persoonsgegevens. Hierdoor handelen KPN en XS4ALL in strijd met artikel 6 van de Wbp, de verplichting om gegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze te verwerken.

Grondslag en bewaartermijnen

KPN en XS4ALL hebben de verwerking van persoonsgegevens gebaseerd op de grondslagen van artikel 8, aanhef en onder b of f, van de Wbp. De bedrijven beroepen zich daarmee op de noodzakelijkheid van de verwerkingen voor de uitvoering van de overeenkomst met de klant en/of de noodzaak van het verwerken van de gegevens ter behartiging van het gerechtvaardigd belang van XS4ALL en/of KPN. KPN en XS4ALL hebben geen beroep gedaan op de grondslag van ondubbelzinnige toestemming (artikel 8, aanhef en onder a, van de Wbp).

De Autoriteit Persoonsgegevens beoordeelt de grondslagen voor de gegevensverwerkingen in combinatie met de gekozen bewaartermijnen (artikel 10, eerste lid, van de Wbp). In verband met de samenloop met bepalingen uit de Tw heeft de Autoriteit Persoonsgegevens daarbij ook getoetst of een uitzondering mogelijk is op het toestemmingsvereiste uit artikel 11.5 van de Tw.

Tv-kijken via de settopbox en Webtv (1)

KPN en XS4ALL verzamelen en verwerken persoonsgegevens met betrekking tot het tv-kijkgedrag via de settopbox en via Webtv.

Systeembeheer en klachtafhandeling

KPN bewaart gedurende 14 dagen persoonsgegevens over het individuele 'gewone' tv-kijkgedrag via de settopbox voor klachtafhandeling, onderzoek naar storingen en om problemen met de beeldkwaliteit op te kunnen lossen. XS4ALL bewaart gedurende 14 dagen persoonsgegevens over het Webtv-kijkgedrag om individuele klachten te kunnen afhandelen en om de integriteit en veiligheid van het netwerk te waarborgen.

KPN en XS4ALL kunnen voor de gegevensverwerkingen voor dit doeleinde (systeembeheer) een uitzondering doen op het (uitdrukkelijke) toestemmingsvereiste in artikel 11.5 van de Tw. Daarmee hebben de bedrijven echter nog geen grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens als bedoeld in artikel 8 van de Wbp.

Omdat KPN en XS4ALL betrokkenen niet informeerden over de gegevensverwerking (waaronder ook de op grond van 11.5 Tw specifiek vereiste informatie over het doeleinde klachtafhandeling) kon van een geslaagd beroep op een grondslag voor de gegevensverwerking als bedoeld in artikel 8 van de Wbp geen sprake zijn.

Getroffen maatregel

KPN en XS4ALL hebben op 24 februari, respectievelijk 20 april 2016, nieuwe privacyverklaringen gepubliceerd. Deze verklaringen bevatten een adequate toelichting op de persoonsgegevens die zij verwerken voor de doeleinden systeembeheer en klachtafhandeling. Hierdoor is de geconstateerde overtreding van artikel 8 van de Wbp, jo. 11.5 Tw voor dit doeleinde van de gegevensverwerking beëindigd.

Kijkcijfers

Tot 5 oktober 2015 verzamelde en bewaarde KPN persoonsgegevens over het tv-kijkgedrag via de settopbox gedurende zestig dagen, respectievelijk zes maanden (een kopie van dit logbestand). KPN vertaalde deze gegevens in kijkcijfers, om onderhandelingen met de omroepen te kunnen voeren en om het zenderpakket te kunnen bepalen.

XS4ALL maakte tot 3 maart 2016 een extract uit de gegevens van de webserver om kijkcijfers te maken, en ter beschikking te stellen aan SKO. Omdat XS4ALL persoonsgegevens over het Webtv-kijkgedrag bijhoudt in het logbestand van de webserver, was geen sprake van effectieve, onomkeerbare anonimisering bij het genereren van de kijkcijfers.

Beide verwerkingen betroffen een vorm van marktanalyse.

Het opstellen van tv-kijkcijfers was en is niet (strikt) noodzakelijk voor het overbrengen van de communicatie, en de tv-kijkcijfers werden en worden ook niet gebruikt voor facturering. Er was evenmin sprake van anonimisering, omdat de oorspronkelijke persoonsgegevens nog zes maanden beschikbaar waren, respectievelijk (Webtv) twee weken beschikbaar zijn. Daarom was de uitzondering op het toestemmingsvereiste uit artikel 11.5 van de Tw niet van toepassing op de gegevensverwerkingen voor dit doeleinde (kijkcijfers, doel 4). Voor deze verwerkingen was (settopbox) en is (Webtv) daarom toestemming vereist, zoals bedoeld in artikel 11.5 van de Tw. KPN en XS4ALL hebben betrokkenen niet om (ondubbelzinnige) toestemming gevraagd. Ten aanzien van de andere grondslagen uit de Wbp geldt dat de verwerking aan de noodzakelijkheidsvereisten moet voldoen, waaronder de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.

De verwerking die bestaat uit de anonimisering van de persoonsgegevens over het tv-kijkgedrag was niet noodzakelijk om de overeenkomst met de *individuele* betrokkene na te komen (artikel 8, onder b, van de Wbp). KPN en XS4ALL kunnen de dienst leveren zonder de analyse van de tv-kijkcijfers.

Als het gaat om het verzamelen van kijkcijfers via settopboxen, zijn er via SKO kijkcijfers beschikbaar via mensen die vrijwillig, met behulp van kijkcijferkastjes, meewerken aan deze gegevensverzameling. Omdat er een alternatieve, minder inbreukmakende methode bestaat om tv-kijkcijfers te verkrijgen (het principe van subsidiariteit), voldeed deze verwerking niet aan het noodzakelijkheidsvereiste uit de Wbp.

Ten aanzien van de kijkcijfers van Webtv heeft de Autoriteit Persoonsgegevens SKO gevraagd om een onderbouwing van de noodzaak van de verwerking van persoonsgegevens over het Webtv-kijkgedrag. SKO heeft geen aanvullende argumenten gegeven over deze noodzaak, omdat zij ervan uitging dat het

geaggregeerde gegevens waren, die niet meer op personen herleidbaar waren. Uit het onderzoek blijkt echter dat geen sprake was van anonieme gegevens gedurende de twee weken dat XS4ALL deze cijfers nog kon terugkoppelen naar de identificerende gegevens over het Webtv-kijkgedrag. Bovendien is uit het onderzoek gebleken dat het ook feitelijk niet noodzakelijk was voor XS4ALL om de kijkcijfers op te stellen: SKO heeft verklaard dat zij de gegevens niet of nauwelijks heeft gebruikt.

Het gaat hierbij om persoonsgegevens van gevoelige aard, die iets zeggen over de voorkeuren en interesses van mensen. Het bewaren van tv-kijkgedrag op individueel identificeerbaar niveau, bij KPN gedurende zes maanden, voor andere doeleinden dan noodzakelijke systeembeheersdoeleinden, kan voor een *chilling effect* zorgen, dat wil zeggen dat mensen zich belemmerd kunnen voelen om naar bepaalde zenders of programma's te kijken. De betrokkenen kunnen mogelijk in een andere context met hun kijkgedrag worden geconfronteerd. Vanwege de gevoelige aard van de gegevens over het tv-kijkgedrag, en vanwege het ontbreken van waarborgen als adequate informatie, effectieve (onmiddellijke en onomkeerbare) anonimisering of een opt-outmogelijkheid, woog het belang van KPN en XS4ALL om tv-kijkcijfers te genereren ook niet op tegen het recht van betrokkenen op bescherming van hun persoonlijke levenssfeer (als bedoeld in artikel 8, onder f, van de Wbp).

Omdat KPN en XS4ALL geen geslaagd beroep konden doen op een grondslag uit artikel 8 van de Wbp, handelden zij door de verwerking van persoonsgegevens over het tv-kijkgedrag (via settopbox en via Webtv) tot kijkcijfers in strijd met artikel 8 van de Wbp, jo. 11.5 Tw en artikel 10, eerste lid, van de Wbp.

Getroffen maatregelen

KPN heeft op 5 oktober 2015 de verwerking beëindigd van de persoonsgegevens voor het opstellen van kijkcijfers over het tv-kijkgedrag via de settopbox. Op 1 maart 2016 heeft KPN de historische kijkcijfergegevens onomkeerbaar verwijderd uit alle systemen. Daarmee zijn de overtredingen de van artikelen 8, jo. artikel 11.5 van de Tw en 10, eerste lid, van de Wbp op dit punt beëindigd.

XS4ALL heeft op 3 maart 2016 de verwerking beëindigd van het opstellen van kijkcijfers over Web-tv uit het technische logbestand. Op 25 februari 2016 is XS4ALL gestopt met het aanbieden van de kijkcijfers aan SKO. Hierdoor heeft XS4ALL op dit punt de overtreding beëindigd van artikel 8, jo. artikel 11.5 van de Tw.

Video on Demand (2)

KPN bewaart gedetailleerde gegevens over het bekijken van Uitzending Gemist, Begin Gemist, Programma Vooruit en Video on Demand op individueel herleidbaar niveau in verschillende logbestanden, inclusief het gebruik van mogelijkheden als pauzeren en doorspoelen. Dit betreft ook gratis en 'nul euro' transacties, zoals kijken naar 'Uitzending Gemist' of 'Begin Gemist' van de publieke omroep. KPN bewaarde een kopie van deze logbestanden gedurende zes maanden.

KPN en XS4ALL verwerken de gegevens over Video on Demand voor systeembeheer (doel 2); voor facturering door XS4ALL aan klanten (doel 3), en om kijkcijfers op te stellen voor afrekening met de contentaanbieders (doel 4a) en voor eigen marktanalyse (doel 4b).

Systeembeheer en klachtafhandeling

KPN en XS4ALL hebben aannemelijk gemaakt dat het technisch noodzakelijk is voor een kleine groep systeembeheerders van KPN om gedurende dertig dagen persoonsgegevens over Video on Demand (inclusief gratis en 'nul euro' opnames) te gebruiken voor het dagelijkse beheer van het netwerk en om als

derdelijns helpdesk te helpen bij de afhandeling van klachten van XS4ALL-klienten. Voor tactisch systeembeheer zijn geen persoonsgegevens meer beschikbaar over de individueel bekeken opnames.

Omdat de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de levering van de dienst (het overbrengen van de communicatie) kunnen KPN en XS4ALL voor de gegevensverwerking voor dit doeleinde een beroep doen op de uitzondering op het toestemmingsvereiste uit artikel 11.5 van de Tw.

Daarmee hebben de bedrijven echter nog geen grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens als bedoeld in artikel 8 van de Wbp. Door het gebrek aan informatie (waaronder ook de op grond van 11.5 Tw specifiek vereiste informatie over het doeleinde klachtafhandeling) kon van een geslaagd beroep op een grondslag voor de gegevensverwerking als bedoeld in artikel 8 van de Wbp geen sprake zijn.

Getroffen maatregelen

KPN en XS4ALL hebben op 24 februari, respectievelijk 20 april 2016, nieuwe privacyverklaringen gepubliceerd. Deze verklaringen bevatten een adequate toelichting op de persoonsgegevens die zij verwerken voor de doeleinden systeembeheer en klachtafhandeling. Hierdoor is de overtreding van artikel 8 van de Wbp, jo. artikel 11.5 van de Tw op dit punt beëindigd.

KPN heeft de bewaartermijnen van de logbestanden ingekort tot dertig dagen. Hierdoor is ook de geconstateerde overtreding van artikel 10, eerste lid, van de Wbp beëindigd.

Facturering

Het is noodzakelijk voor KPN en XS4ALL om de afname van betaalde diensten te verwerken voor factureringdoeleinden. Omdat klienten maandelijks een factuur ontvangen, en zij in staat moeten worden gesteld om de factuur te betwisten, is een bewaartermijn van negentig dagen voor dit specifieke doeleinde gerechtvaardigd. KPN en XS4ALL kunnen voor de gegevensverwerking ten aanzien van de betaalde diensten een geslaagd beroep doen op artikel 8, aanhef en onder b of f, van de Wbp. Het is echter niet noodzakelijk om 'nul euro' transacties te registreren op de factuur van de klient, of kijken naar gratis uitzendingen te verwerken voor facturering aan de klient. KPN en XS4ALL kunnen daarom voor de verwerking van persoonsgegevens over het kijkgedrag voor facturering aan klienten met betrekking tot gratis uitzendingen geen beroep doen op de grondslagen van artikel 8, aanhef en onder b of f, van de Wbp.

Bij aanvang van het onderzoek bewaarde XS4ALL de persoonsgegevens over het kijkgedrag op de facturen voor onbepaalde tijd. Hiermee was XS4ALL in overtreding van het bepaalde in artikel 10, eerste lid, van de Wbp (bewaartermijn).

Getroffen maatregel

XS4ALL heeft de de bewaartermijn van de factuurgegevens op 5 oktober 2015 teruggebracht naar drie maanden. XS4ALL is daarnaast op 16 oktober 2015 gestopt met het vermelden op haar facturen van bekeken gratis uitzendingen, zoals kijken naar 'Begin Gemist' van een uitzending van de publieke omroep. Hierdoor zijn de geconstateerde overtredingen van artikel 8 van de Wbp, jo. 11.5 van de Tw en van artikel 10, eerste lid, van de Wbp, beëindigd.

Kijkcijfers

KPN heeft verklaard dat [vertrouwelijk]. Omdat kijkers steeds vaker *on demand* kijken (in plaats van lineair), en het economische model berust op advertenties, moet volgens KPN op maat worden vastgelegd wat per kijker in rekening wordt gebracht. [vertrouwelijk]. Dit levert weliswaar een gerechtvaardigd

belang op voor KPN en XS4ALL, maar de verwerking voldeed niet aan het vereiste van proportionaliteit. KPN en XS4ALL konden de contentaanbieders ook op een andere, minder inbreukmakende wijze informeren over de gratis Video on Demand-kijkcijfers.

Het gaat hier om gegevens van gevoelige aard, over individueel kijkgedrag naar specifieke uitzendingen. Omdat de gegevens zes maanden werden bewaard, was het mogelijk om individuele kijkpatronen door de tijd heen te ontwaren, en daarmee een intiem beeld te krijgen van iemands voorkeuren en interesses. Tot oktober 2015 bedroeg de bewaartermijn voor Video on Demand zes maanden, niet alleen met betrekking tot de betaalde uitzendingen, maar ook met betrekking tot het kijkgedrag naar gratis en 'nul euro'-opnames.

Omdat KPN en XS4ALL ook het kijkgedrag naar gratis en 'nul euro' opnames verwerkten in deze kijkcijfers, en het gaat om gegevens van gevoelige aard, voldeed de verwerking niet aan het vereiste van proportionaliteit. Door het ontbreken van waarborgen als anonimisering, adequate informatie en een opt-outmogelijkheid, omdat sprake was van een bewaartermijn die langer was dan noodzakelijk, en omdat gegevens over het kijkgedrag persoonsgegevens van gevoelige aard zijn, woog het belang van KPN en XS4ALL om op deze wijze gegevens over het kijkgedrag te verzamelen en te verwerken tot kijkcijfers niet op tegen het recht van betrokkenen op bescherming van hun persoonlijke levenssfeer. Daarom handelden KPN en XS4ALL hierbij in strijd met artikel 8 van de Wbp. Door het gedurende 6 maanden bewaren van het kijkgedrag naar gratis en nul euro uitzendingen, zonder dat daarvoor een noodzaak bestond, handelden KPN en XS4ALL eveneens in strijd met artikel 10 van de Wbp.

Getroffen maatregelen

- KPN heeft per 16 oktober 2015 de bewaartermijn van gegevens over de bekeken gratis Video on Demand ingekort tot dertig dagen. KPN heeft op 5 april 2016 ook de bewaartermijn van gegevens over de bekeken 'nul euro'-uitzendingen teruggebracht tot dertig dagen.
- In het datawarehouse wordt sinds begin maart 2016 onderscheid gemaakt tussen informatie over betaalde uitzendingen enerzijds, en gratis en 'nul euro'-uitzendingen anderzijds. Het datawarehouse verwijdert sinds maart 2016 onmiddellijk na ontvangst de identificerende kenmerken uit de bestanden met persoonsgegevens over gratis Video on Demand. De gegevens over het kijkgedrag naar gratis en 'nul euro' uitzendingen worden pas na dertig dagen (in casu, sinds 10 april 2016) aan de afdeling IDS verstrekt, als de oorspronkelijke bestanden niet meer bestaan, en de rapportages dus niet meer in verband kunnen worden gebracht met de persoonsgegevens over het kijkgedrag.³⁰²
- De bewaartermijn bij de afdeling IDS is verkort van zes naar drie maanden.

Door deze technische maatregelen prevaleert het gerechtvaardigd belang van KPN en XS4ALL boven de rechten van betrokkenen en kunnen KPN en XS4ALL in beginsel voor deze verwerking een geslaagd beroep doen op de grondslag van artikel 8, onder f, van de Wbp. KPN dient nog wel de onjuiste informatie in de tabel in haar privacy statement aan te passen dat gegevens over Video on Demand alleen met toestemming van betrokkenen worden verwerkt voor trendanalyse en marketing-doeleinden.

³⁰² Zienswijze KPN en XS4ALL, p. 5. Bevestigd per brief van KPN van 26 mei 2016. p. 2.

Netwerkvideorecorder (3)

Systeembeheer

KPN verwerkt persoonsgegevens over het gebruik door XS4ALL-klienten van het gebruik van de netwerkvideorecorder in twee logbestanden, voor het doeleinde van systeembeheer. KPN heeft aannemelijk gemaakt dat een (ingekorte) bewaartermijn van dertig dagen noodzakelijk is omdat klienten opnames pas na enige tijd bekijken, en dan pas ontdekken dat er iets mis is gegaan.

Omdat een bewaartermijn van dertig dagen volstond, handelden KPN en XS4ALL met de bewaartermijn van zes maanden in strijd met het bepaalde in artikel 10, eerste lid, van de Wbp.

Omdat de gegevensverwerking niet transparant was, voldeed de gegevensverwerking niet aan het proportionaliteitsvereiste in beide grondslagen (artikel 8, aanhef en onder b en f, van de Wbp). Omdat het hierbij gaat om gegevens van gevoelige aard, en er onvoldoende waarborgen waren getroffen, woog het gerechtvaardigd belang van KPN en XS4ALL bij de verwerking van persoonsgegevens met betrekking tot het gebruik van de netwerkvideorecorder (nog) niet op tegen het recht van betrokkenen op bescherming van hun persoonlijke levenssfeer. KPN en XS4ALL konden daarom geen geslaagd beroep doen op de grondslag van artikel 8, aanhef en onder f, van de Wbp.

Getroffen maatregelen

- KPN heeft de bewaartermijn van het logbestand met gegevens over het gebruik van Video on Demand (met gegevens over o.a. doorspoelen en pauzeren) verkort van zestig naar dertig dagen. De bewaartermijn van het logbestand met gegevens over het gebruik van de netwerkvideorecorder is eveneens teruggebracht van negentig naar dertig dagen. Hierdoor zijn de geconstateerde overtredingen van artikel 10, eerste lid, van de Wbp beëindigd.
- KPN en XS4ALL hebben op 24 februari, respectievelijk 20 april 2016, nieuwe privacyverklaringen gepubliceerd. Deze verklaringen bevatten een adequate toelichting op de persoonsgegevens die zij verwerken voor deze doeleinden. Hierdoor is de overtreding van artikel 8 van de Wbp, jo. artikel 11.5 van de Tw op dit punt beëindigd.

Rapportages gebruik netwerkvideorecorder

Uit het onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens blijkt dat KPN geaggregeerde persoonsgegevens over aantallen opnames via de netwerkvideorecorder per klient intern (via de interne afdeling IDS) aan andere afdelingen verstrekke. KPN heeft verklaard dat gegevens van XS4ALL-klienten hiervan waren uitgesloten. KPN heeft niet aangegeven waarom deze verwerking noodzakelijk was, en heeft de verwerking op 7 september 2015 beëindigd. KPN heeft hierdoor de overtreding van artikel 8 van de Wbp beëindigd.

Bijlage 1: Zienswijze KPN en XS4ALL met aanvullende verklaringen³⁰³, met de reactie daarop van de Autoriteit Persoonsgegevens

Openbare versie bijlage bij rapport definitieve bevindingen van 20 juni 2016

Standpunt KPN en XS4ALL in het kort

Zienswijze en maatregelen KPN en XS4ALL: In hun gezamenlijke zienswijze van 15 maart 2016 op het Rapport voorlopige bevindingen van de AP, aangevuld bij brief van 26 mei 2016, beschrijven KPN en XS4ALL concrete maatregelen waarmee geconstateerde overtredingen zijn beëindigd. KPN en XS4ALL verzoeken in dat kader om de feiten en beoordeling in het rapport aan te vullen met informatie over de getroffen en voorgenomen maatregelen.

Daarnaast maken KPN en XS4ALL bezwaar tegen toetsing aan artikel 11.2a van de Tw. Naar hun oordeel zijn gegevens over het tv-kijkgedrag louter verkeersgegevens als bedoeld in artikel 11.5 van de Tw en geen communicatiegegevens en daarmee samenhangende gegevens als bedoeld in artikel 11.2a van de Tw. KPN en XS4ALL verwijzen hierbij naar eerder onderzoek van de AP naar packet inspection op het mobiele netwerk van KPN en naar onderzoek naar kijkgedrag bij Ziggo. In beide gevallen zou niet aan artikel 11.2a van de Tw zijn getoetst.

KPN en XS4ALL geven nadere argumenten over de noodzaak om kijkcijferrapportages op te leveren. Dit betreft enerzijds de Webtv-kijkcijfers, maar heeft ook betrekking op de verstrekking van informatie over gratis en 'nul euro'-Video on Demand, zoals het bekijken van Uitzending Gemist en het gebruik van de functie 'Begin Gemist' bij tv-uitzendingen.

Ten slotte merken KPN en XS4ALL op dat [vertrouwelijk].

Reactie Autoriteit Persoonsgegevens: De Autoriteit Persoonsgegevens gaat hieronder puntsgewijs in op de zienswijze van KPN en XS4ALL. Daarbij wordt aangegeven in hoeverre de zienswijze en de maatregelen hebben geleid tot aanpassing van de bevindingen en daarmee samenhangende wijzigingen in de conclusies van het rapport. Feitelijke fouten zijn door de Autoriteit Persoonsgegevens hersteld in het rapport definitieve bevindingen waar dit van toepassing is.

Getroffen maatregelen

KPN en XS4ALL hebben gedurende het onderzoek de volgende maatregelen getroffen:

- KPN en XS4ALL hebben op respectievelijk 24 februari en 20 april 2016 nieuwe privacyverklaringen gepubliceerd, waarin zij informeren over hun gezamenlijke verantwoordelijkheid, de verschillende

³⁰³ Gezamenlijke zienswijze van KPN en XS4ALL van 15 maart 2016 op het Rapport voorlopige bevindingen van de AP, aangevuld bij brief van KPN van 26 mei 2016.

doeleinden van de gegevensverwerking van interactieve televisie, de belangrijkste soorten persoonsgegevens die voor deze doeleinden worden verwerkt en de bewaartermijnen.

- KPN heeft op 5 oktober 2015 de verwerking beëindigd van de persoonsgegevens voor het opstellen van kijkcijfers over het tv-kijkgedrag via de settopbox. Op 1 maart 2016 heeft KPN de historische kijkcijfergegevens onomkeerbaar verwijderd uit alle systemen.
- XS4ALL heeft op 3 maart 2016 de verwerking beëindigd van het anonimiseren van persoonsgegevens uit het technische logbestand voor het opstellen van kijkcijfers over Web-tv. Op 25 februari 2016 is XS4ALL gestopt met het ter beschikking stellen van de kijkcijfers aan SKO.
- XS4ALL heeft de bewaartermijn van de factuurgegevens over video on demand op 5 oktober 2015 teruggebracht naar drie maanden. XS4ALL is daarnaast op 16 oktober 2015 gestopt met het vermelden op haar facturen van bekeken gratis uitzendingen, zoals kijken naar 'Begin Gemist' van een uitzending van de publieke omroep.
- KPN heeft per 16 oktober 2015 de bewaartermijn van gegevens over de bekeken gratis Video on Demand ingekort tot dertig dagen. KPN heeft begin maart 2016 ook de bewaartermijn van gegevens over de bekeken 'nul euro'-uitzendingen teruggebracht tot dertig dagen.
- Sinds 10 maart 2016 maakt KPN onderscheid tussen informatie over betaalde uitzendingen enerzijds, en gratis en nul euro uitzendingen anderzijds. De gegevens over het kijkgedrag naar gratis en 'nul euro'-uitzendingen worden dagelijks onmiddellijk na binnenkomst in het datawarehouse van identificerende kenmerken ontdaan. Het datawarehouse verstrekt de gegevens over de gratis en 'nul euro'-uitzendingen pas na dertig dagen (in casu, sinds 10 april 2016) aan de afdeling IDS, zonder identificerende gegevens over de kijkers en na het verstrijken van de periode van 30 dagen waarin de brongegevens nog beschikbaar zijn.³⁰⁴ De bewaartermijn bij de afdeling IDS is verkort van zes naar drie maanden.
- KPN heeft de bewaartermijn van het logbestand met gegevens over het gebruik van de netwerkvideorecorder teruggebracht van negentig naar dertig dagen.
- KPN heeft de verwerking van gegevens over het gebruik van de netwerkvideorecorder voor rapportages op 7 september 2015 beëindigd.

Reactie Autoriteit Persoonsgegevens: De getroffen maatregelen worden in detail beschreven en beoordeeld in het rapport definitieve bevindingen. Korthedshalve worden die feiten, analyse en conclusies hier niet allemaal herhaald (met uitzondering van de anonimiseringsoplossing). Samengevat leiden bijna alle getroffen maatregelen tot beëindiging van de geconstateerde overtredingen van de bewaartermijn (artikel 10, eerste lid, van de Wbp) en grondslag (artikel 8 van de Wbp, jo. artikel 11.5 van de Wbp). Alleen ten aanzien van de informatieplicht resteren nog overtredingen. Dit komt omdat KPN en XS4ALL onjuiste informatie geven over toestemming en anonimisering. Bovendien hebben KPN en XS4ALL een disclaimer toegevoegd aan hun privacyverklaringen, waardoor een nieuwe overtreding van artikel 6 van de Wbp is ontstaan (de plicht om gegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze te verwerken).

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft de technische anonimiserings- oplossing voor de gratis en 'nul euro'- uitzendingen bestudeerd. De AP heeft KPN en XS4ALL in een tussentijdse bespreking bevestigd dat de voorgestelde maatregel adequaat is om de geconstateerde overtredingen van de Wbp te beëindigen, gegeven alle specifieke omstandigheden van deze verwerking.

KPN heeft de bewaartermijnen verkort van de gegevens over gratis en 'nul euro'- uitzendingen. Sinds begin maart 2016 bedraagt de bewaartermijn voor beide soorten gegevens dertig dagen (in plaats van zestig, respectievelijk negentig dagen in het datawarehouse, en zes maanden bij de afdeling IDS). De bewaartermijn

³⁰⁴ Zienswijze KPN en XS4ALL, p. 5. Bevestigd per brief van KPN van 26 mei 2016, p. 2.

van dertig dagen is noodzakelijk voor het doeleinde van systeembeheer (inclusief klachtafhandeling). KPN heeft de interne doorlevering van deze gegevens aan de afdeling IDS (en daarmee de rapportage aan contentaanbieders) op 10 maart 2016 opgeschort.

Sinds 10 maart 2016 verwijdert KPN in het datawarehouse onmiddellijk na ontvangst de identificerende kenmerken uit de bestanden, zowel van de betaalde als de gratis Video on Demand. Sinds 10 april 2016, na het verstrijken van de periode van dertig dagen waarin KPN nog beschikt over de identificeerbare gegevens over de gratis Video on Demand in het bestand voor systeembeheer, verstrekt het datawarehouse weer dagelijks gegevens aan de afdeling IDS.

Door deze werkwijze kunnen de geaggregeerde gegevens bij IDS over de gratis Video on Demand niet meer herleid worden naar de identificeerbare gegevens over het kijkgedrag (in het bestand voor systeembeheer). Hierdoor is na het verstrijken van de periode van dertig dagen sprake van onomkeerbaar geanonimiseerde gegevens.

De gegevens over de gratis en 'nul euro'-uitzendingen zijn niet noodzakelijk voor facturering. Zolang de gegevens nog niet onomkeerbaar zijn geanonimiseerd, is op grond van artikel 11.5 van de Tw toestemming vereist voor de verwerking van de verkeersgegevens voor eigen marktanalyse en voor de verwerking tot rapportages aan de contentaanbieders. Omdat het tevens persoonsgegevens zijn, is op grond van artikel 8 van de Wbp ondubbelzinnige toestemming vereist.

Door het treffen van waarborgen als informatie in de privacyverklaringen, het verkorten van de bewaartermijn en het toepassen van de anonimeringstechniek voordat de gegevens voor de doeleinden van eigen marktanalyse en rapportage aan contentaanbieders worden verwerkt, prevaleert het gerechtvaardigd belang van KPN inmiddels boven het recht van betrokkenen op bescherming van hun persoonlijke levenssfeer. KPN en XS4ALL kunnen door de getroffen maatregelen een beroep doen op de uitzondering op het toestemmingsvereiste uit artikel 11.5 van de Tw, en vervolgens op artikel 8, onder f, van de Wbp.

De zienswijze van KPN en XS4ALL heeft op deze punten geleid tot aanvulling van de feiten en aanpassing van de beoordeling en conclusies in het rapport.

Toetsing aan artikel 11.2a Tw

Zienswijze KPN en XS4ALL: KPN en XS4ALL maken bezwaar tegen toetsing aan artikel 11.2a van de Tw. Naar hun oordeel zijn gegevens over het tv-kijkgedrag louter verkeersgegevens als bedoeld in artikel 11.5 van de Tw, geen communicatiegegevens en daarmee samenhangende gegevens als bedoeld in artikel 11.2a van de Tw.³⁰⁵ KPN en XS4ALL verwijzen hierbij naar eerder onderzoek van de AP naar packet inspection op het mobiele netwerk van KPN. In dit onderzoek had de AP geconcludeerd dat een gegeven ofwel communicatie is, ofwel verkeersgegeven, maar nooit allebei kan zijn.³⁰⁶ Gegevens die nodig zijn voor het overbrengen van communicatie zijn verkeersgegevens in de zin van artikel 11.5 van de Tw, en daarmee geen inhoud van communicatie. Het feit dat de gegevens in een aantal gevallen ook een inhoudelijke waarde hebben, maakt dit niet anders. KPN verwijst ook naar het onderzoek door de AP naar kijkgedrag bij Ziggo. In dit onderzoek zou niet of nauwelijks aan artikel 11.2a van de Tw zijn getoetst.

³⁰⁵ Zienswijze KPN en XS4ALL, p. 7.

³⁰⁶ Zienswijze KPN en XS4ALL, p. 8.

Reactie Autoriteit Persoonsgegevens:

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft in reactie op deze zienswijze besloten om de toetsing aan artikel 11.2a van de Tw uit dit rapport te verwijderen. Dit artikel is gebaseerd op artikel 5(1) van de ePrivacy richtlijn³⁰⁷, dat in 2009, bij de herziening van de ePrivacy richtlijn, is aangescherpt. Artikel 5(1) van de ePrivacy richtlijn verplicht lidstaten om nationale wetgeving in te voeren die aanbieders van openbare telecommunicatienetwerken en diensten verbiedt om "*communications and the related traffic data*" af te tappen, af te luisteren, op te slaan of anderszins te onderscheppen of te controleren.³⁰⁸ Op een aantal beperkte uitzonderingen na, mag dit aftappen alleen met voorafgaande (geïnformeerde) toestemming van betrokkenen. Artikel 6 van de ePrivacy richtlijn bevat specifieke regels voor de verwerking van verkeersgegevens. KPN en XS4ALL hebben betoogd dat de gegevens over het kijkgedrag louter verkeersgegevens zijn, en dat de AP de rechtmatigheid van de verwerking daarom alleen aan artikel 11.5 van de Tw mag toetsen. De AP herhaalt haar eerdere constatering dat de begripsafbakening tussen 'communicatie' en 'verkeersgegevens' bemoeilijkt wordt door de steeds verdere vervaechting van de gevoerde communicatie en de daarmee samenhangende gegevens in de technische protocollen. De URL's die klanten van XS4ALL feitelijk aanroepen als zij via de settopbox een zender kiezen, bevatten zowel inhoudskenmerken (de naam van de zender en een code voor het betreffende televisieprogramma), als verkeersgegevens (noodzakelijk om de vraag van de klant te kunnen overbrengen naar de streaming servers van KPN, en daarmee, noodzakelijk om de transmissie tot stand te brengen). De AP concludeert dat de Europese wetgeving op dit punt verduidelijkt zou kunnen worden. Aangezien de Europese Commissie bezig is met de herziening van de ePrivacy richtlijn, zal de AP hiervoor, via de Artikel 29-werkgroep, aandacht vragen bij de Europese Commissie. Het aanmerken van deze gegevens als verkeersgegevens in de zin van artikel 11.5 van de Tw (en niet als met communicatie samenhangende verkeersgegevens als bedoeld in artikel 11.2a van de Tw) leidt er overigens niet toe dat KPN de gegevens over het tv-kijkgedrag zonder meer verder mag verwerken. Op grond van artikel 11.5 van de Tw mag KPN de gegevens over het tv-kijkgedrag niet voor andere doelen verwerken dan voor het overbrengen van de communicatie (de transmissie, inclusief verwerking voor systeembeheer en klachtafhandeling), tenzij de gegevens onomkeerbaar zijn geanonimiseerd, of dat zij hiervoor voorafgaande toestemming hebben gekregen van betrokkenen.

Ten aanzien van de beoordeling van de verwerking van gegevens over het kijkgedrag door Ziggo heeft de AP in het rapport voorlopige bevindingen al aangegeven dat bij KPN sprake is van een andere technische infrastructuur. Bij (de oudere modellen van) de settopboxen van Ziggo werden alle zenders als bundel naar de settopbox gestuurd. Het was daarom, kort samengevat, niet noodzakelijk voor de transmissie om gegevens te verwerken over de gekozen zender. Daarom heeft de AP in dat onderzoek wel degelijk ook aan artikel 11.2a van de Tw getoetst.

³⁰⁷ Richtlijn 2002/58/EG betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie (OJ L 201, 31.7.2002, p.3). Gewijzigd door Richtlijn 2009/136/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 25 november 2009 tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken en -diensten, Richtlijn 2002/58/EG betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie en verordening (EG) nr. 2006/2004 betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming (PbEG L 337, ook bekend als: Richtlijn burgerrechten). Informele geconsolideerde versie, URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=URISERV%3A124216a>.

³⁰⁸ De Engelstalige versie van Artikel 5(1) luidt: "*Member States shall ensure the confidentiality of **communications and the related traffic data** by means of a public communications network and publicly available electronic communications services, through national legislation. In particular, they shall **prohibit listening, tapping, storage or other kinds of interception or surveillance of communications and the related traffic data** by persons other than users, without the consent of the users concerned, except when legally authorised to do so in accordance with Article 15(1). This paragraph shall not prevent technical storage which is necessary for the conveyance of a communication without prejudice to the principle of confidentiality.*"

De zienswijze van KPN en XS4ALL heeft ten aanzien van de toetsing aan artikel 11.2a van de Tw geleid tot inkorting van de beoordeling en conclusies in het rapport.

Noodzaak kijkcijferrapportages Webtv

Zienswijze KPN en XS4ALL: KPN en XS4ALL geven nadere argumenten over de noodzaak om Webtv-kijkcijferrapportages op te leveren.

KPN en XS4ALL benadrukken dat de populariteit van content een essentieel element is waarop het economische productiemodel draait. Zonder kijkcijfers valt ook het advertentie-model in elkaar. Omdat kijkers steeds vaker *on demand* kijken (in plaats van lineair), moet er op maat worden bekeken wat per kijker in rekening wordt gebracht. Daarnaast is het aantal kijkers van belang voor het bepalen van de hoogte van de (auteursrechtelijke) openbaarmakings- en verveelvoudigingsrechten, en voor de vergoeding die adverteerders moeten betalen. KPN en XS4ALL verwijzen naar een brief van [vertrouwelijk] aan KPN van 2 november 2015.³⁰⁹ Hieruit blijkt dat de Nederlandse televisieomroepen [vertrouwelijk] alleen *livestreams* ter beschikking willen stellen voor gebruik op mobiele apparaten op voorwaarde dat KPN gegevens levert over het Webtv-kijkgedrag van abonnees [vertrouwelijk].

KPN en XS4ALL hebben bij hun zienswijze een overeenkomst gevoegd van SKO en KPN B.V. over de levering van Livestream-kijkcijferinformatie.³¹⁰ Bij deze overeenkomst is een bijlage inbegrepen [vertrouwelijk]. Hierin schrijft SKO dat zij de Webtv-gegevens wil kunnen koppelen aan de SKO-paneldata (individuele gebruikers die toestemming hebben gegeven voor het registreren van hun tv-kijkgedrag, via het zogenaamde kijkcijferkastje). SKO schrijft [vertrouwelijk]. SKO schrijft dat in dat geval toestemming zou zijn vereist, maar "*Gegeven de huidige cookie- en telecomwetgeving begrijpen wij dat het voor distributeurs lastig is om een harde opt-in te implementeren die consumenten daarvoor toestemming vraagt. Daarom onderzoekt SKO alternatieve work-arounds die, voor de komende periode, een oplossing bieden die voor alle partijen acceptabel is.*"³¹¹ SKO schetst twee scenario's, namelijk: [vertrouwelijk].³¹²

Reactie Autoriteit Persoonsgegevens: Naar aanleiding van de zienswijze van KPN en XS4ALL heeft de Autoriteit Persoonsgegevens, met instemming van KPN en XS4ALL,³¹³ nadere inlichtingen ingewonnen bij SKO.³¹⁴ Uit de beantwoording blijkt dat SKO denkt dat XS4ALL per 1 mei 2014 is gestopt met de levering van de Webtv-kijkcijfers.³¹⁵ XS4ALL heeft daarentegen verklaard dat zij de kijkcijfers tot 25 februari 2016 dagelijks heeft aangeboden. In de periode van 20 juli 2013 tot begin 2014 verstrekke XS4ALL een verder geaggregeerde versie van deze kijkcijfers aan SKO.³¹⁶ Begin januari 2014 heeft XS4ALL de techniek en werkwijze van de aanlevering van de kijkcijfers aangepast. Sinds die tijd stelt XS4ALL dagelijks de kijkcijfers per zender met aanvangstijdstip per kijker beschikbaar aan een marktonderzoeksbureau dat door SKO is ingeschakeld. XS4ALL kan niet terugkijken of SKO de kijkcijfers ook daadwerkelijk heeft opgehaald. Het logbestand van de

³⁰⁹ Bijlage 2 bij de zienswijze van KPN en XS4ALL.

³¹⁰ Bijlage 2 bij de zienswijze van KPN en XS4ALL. De overeenkomst is gedateerd [vertrouwelijk].

³¹¹ Overeenkomst Livestream-kijkcijferinformatie SKO en KPN B.V., Bijlage IV: [vertrouwelijk].

³¹² Overeenkomst Livestream-kijkcijferinformatie SKO en KPN B.V., Bijlage IV: [vertrouwelijk].

³¹³ E-mail van KPN en XS4ALL van 4 maart 2016.

³¹⁴ Brieven van de Autoriteit Persoonsgegevens van 7 en 18 maart 2016, brieven van SKO van 12 en 26 maart 2016 en telefoongesprek Autoriteit Persoonsgegevens met de advocaat-gemachtigde van SKO op 4 april 2015.

³¹⁵ Herhaald in de e-mail van (de advocaat van) SKO van 13 juni 2016.

³¹⁶ De aanvangsdatum is door XS4ALL bevestigd per e-mail van 15 maart 2016.

betreffende FTP-server wordt na een maand gewist.³¹⁷ XS4ALL verwijst aanvullend naar correspondentie tussen XS4ALL en het marktonderzoeksbureau dat de kijkcijfers voor SKO verwerkte. Het marktonderzoeksbureau heeft per e-mail van 27 juni 2014 bevestigd dat zij verbinding had gemaakt met de server en dat ze een script had geactiveerd dat automatisch gegevens ophaalt.³¹⁸

SKO heeft ook verklaard dat zij de door XS4ALL geleverde Webtv-kijkcijfers zelfs in die beperkte periode (van 20 juli 2013 tot 1 mei 2014) slechts in beperkte mate heeft gebruikt. SKO schrijft: "*In dit kader heeft XS4ALL in het verleden (tot 1 mei 2014) totalen per zender actief gepusht via FTP (geaggregeerde data), die onvoldoende bruikbaar bleken voor ons onderzoek.*"³¹⁹ SKO heeft toegelicht dat zij van XS4ALL een verder geaggregeerde versie van de kijkcijfers ontving, van aantallen kijkers per uur per zender. Daaruit zou niet meer afgeleid kunnen worden naar welk programma een kijker keek.

De Autoriteit Persoonsgegevens beoordeelt de noodzaak van deze verwerkingen door XS4ALL als volgt.

Onverlet het commerciële belang van de televisie-omroepen en zenders om (via SKO) te beschikken over Webtv-kijkcijfers, is het niet noodzakelijk voor hen om voor deze doeleinden persoonsgegevens te verwerken.

Anonimiseren is een vorm van gegevensverwerking. Zowel de verzameling als de daaropvolgende anonimisering (en bij Webtv verdere aggregering) betroffen verwerkingen van persoonsgegevens. Gegevens kunnen niet anoniem zijn zolang de verantwoordelijke, of ieder ander, redelijkerwijs in staat is de gegevens te herleiden naar een individuele betrokkene.³²⁰ De Artikel 29-werkgroep schrijft hierover: "*Zolang de oorspronkelijke gegevens bestaan, kan de voor de verwerking verantwoordelijke in de queryresultaten personen identificeren door rekening te houden met alle middelen waarvan redelijkerwijs te verwachten valt dat zij worden gebruikt. Deze resultaten zijn ook als persoonsgegevens te beschouwen.*"³²¹

Zolang XS4ALL in haar technische logbestand nog over de identificerende gegevens over het Webtv-kijkgedrag beschikte (in casu, twee weken), kon XS4ALL de combinatie van gegevens (kijkcijfers per zender per aanvangstijdstip) in haar Webtv-bestand herleiden naar het kijkgedrag van een individuele betrokkene. De verstrekking van de kijkcijfers aan SKO betrof geen anonieme gegevens, zolang de gegevens in het verstrekte bestand nog koppelbaar waren aan het (basis)bestand.³²²

³¹⁷ E-mail van XS4ALL van 31 maart 2016. SKO benadrukt in haar e-mail van 13 juni 2016 dat niet feitelijk vastgesteld kan worden dat XS4ALL de gegevens daadwerkelijk heeft aangeboden tot 25 februari 2016.

³¹⁸ E-mail XS4ALL van 31 maart 2016, met als bijlage correspondentie tussen KPN, XS4ALL en SKO.

³¹⁹ Brief SKO van 26 maart 2015, p. 2. SKO schrijft ook: "*Bij XS4ALL omdat dit geaggregeerde data betrof die tijdelijk (tot 1 mei 2014) ter beschikking is gesteld en bovendien door ons slechts in beperkte mate is opgehaald omdat deze data onvoldoende bruikbaar voor ons was. SKO heeft dus sowieso niet alle data gebruikt die XS4ALL ter beschikking stelde.*"

³²⁰ Considerans 26 uit de Privacyrichtlijn: "*Overwegende dat de beschermingsbeginselen moeten gelden voor elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare persoon; dat, om te bepalen of een persoon identificeerbaar is, moet worden gekeken naar alle middelen waarvan mag worden aangenomen dat zij redelijkerwijs door degene die voor de verwerking verantwoordelijk is dan wel door enig ander persoon in te zetten zijn om genoemde persoon te identificeren; dat de beschermingsbeginselen niet van toepassing zijn op gegevens die op zodanige wijze anoniem zijn gemaakt dat de persoon waarop ze betrekking hebben niet meer identificeerbaar is (...).*" Zie ook de toelichting van de AG van het EU HvJ, in paragraaf 73: "*Het gaat om een reële mogelijkheid in het kader van de wet en daarom om een „redelijke” mogelijkheid. De redelijke middelen van toegang tot informatie waar richtlijn 95/46 op doelt, moeten per definitie rechtmatige middelen zijn. Dat is de premisse waarvan de verwijzende rechter vanzelfsprekend uitgaat, zoals de Duitse regering uiteenzet. Aldus worden de juridisch relevante toegangswegen aanzienlijk beperkt, want het mogen uitsluitend rechtmatige wegen zijn. Maar zolang dergelijke toegangswegen bestaan – hoe beperkt die in de praktijk ook kunnen zijn – vormen zij een „redelijk middel” in de zin van richtlijn 95/46.*"

³²¹ Artikel 29-werkgroep, WP 216, Advies 5/2014 over anonimiseringstechnieken (10 april 2014), p. 17, URL: http://ec.europa.eu/justice/data-protection/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2014/wp216_nl.pdf.

³²² De Artikel 29-werkgroep beschrijft in deze opinie de drie belangrijkste risico's die in de weg staan aan effectieve anonimisering. In dit geval zijn met name de risico's van *herleidbaarheid* en *koppelbaarheid* van toepassing. De werkgroep definieert *herleidbaarheid* (singling

Ook in de specifieke geaggregeerde vorm waarin XS4ALL gedurende korte tijd (van 20 juli 2013 tot begin 2014) kijkcijfers ter beschikking stelde aan SKO (verder geaggregeerd naar aantal kijkers per uur per zender) waren de geaggregeerde cijfers gedurende twee weken nog steeds herleidbaar tot individuele kijkers. Het betrof geen "geaggregeerde kijkcijfers die per definitie niet tot personen te herleiden zijn" zoals SKO stelt, maar persoonsgegevens.

Dit omdat de geaggregeerde cijfers ook informatie bevatten over zeer kleine groepen. Het was bijvoorbeeld mogelijk om in de geaggregeerde gegevens in te zoomen op het gedrag van een handjevol kijkers dat tussen twee en drie uur 's nachts naar een specifieke zender keek. Het vergt vervolgens geen onevenredige inspanning om de individuele kijkers terug te vinden in de gegevens in het oorspronkelijke bestand. Met andere woorden, het niveau van generalisatie (en entropie³²³) was niet hoog genoeg om koppelbaarheid te voorkomen. De Artikel 29-werkgroep licht toe dat het bij aggregatie van belang is of de attributen van de betrokkenen voldoende veralgemeend zijn of afgezwakt "door de schaalgrootte of omvang te wijzigen (dat wil zeggen een regio in plaats van een stad, een maand in plaats van een week). Generalisatie kan een efficiënte manier zijn om herleiding tot de persoon uit te sluiten, maar is niet in alle gevallen geschikt om gegevens op doeltreffende wijze anoniem te maken. Er zijn specifieke en geavanceerde kwantitatieve benaderingen nodig om koppelbaarheid en deduceerbaarheid tegen te gaan."³²⁴ XS4ALL had de kleine groepen specifieke kijkers - gedurende de twee weken dat zij nog over haar oorspronkelijke logbestanden beschikte - op eenvoudige wijze kunnen identificeren.

Omdat XS4ALL gedurende twee weken beschikt over het weblogbestand met identificerende gegevens, en omdat het niveau van generalisatie van de kijkcijfers niet hoog genoeg was, bestond er dus een reële mogelijkheid van identificatie. Daarom konden de kijkcijfers over het Webtv-kijkgedrag (in beide verschijningsvormen) van deze betrokkenen gedurende deze twee weken niet gelden als (onomkeerbaar) geanonimiseerde of statistische gegevens.

Gedurende twee weken bestond er telkens een reële mogelijkheid om de geaggregeerde cijfers te koppelen aan de gegevens over het kijkgedrag van identificeerbare klanten van XS4ALL Webtv. Daarom had XS4ALL wel degelijk een grondslag nodig als bedoeld in artikel 8 van de Wbp om kijkcijfers op te stellen, en om deze ter beschikking te stellen aan SKO.

Het opstellen van de Webtv-kijkcijfers was niet noodzakelijk voor het overbrengen van de communicatie als bedoeld in artikel 11.5, eerste lid, van de Tw. Omdat er ook geen sprake was van anonimisering (gedurende de twee weken dat de identificerende gegevens nog beschikbaar zijn in het weblogbestand), kon XS4ALL voor deze verwerking geen geslaagd beroep doen op een uitzondering op het toestemmingsvereiste uit artikel 11.5, eerste lid, van de Tw.

Nog los van de beoordeling dat een noodzaak ontbrak als bedoeld in de artikelen 11.5 van de Tw en artikel 8, onder b of f, van de Wbp, blijkt uit het onderzoek dat de gegevens ook feitelijk niet noodzakelijk waren. SKO heeft verklaard dat zij dacht dat XS4ALL al per 1 mei 2014 was gestopt met het aanleveren van de kijkcijferrapportages, terwijl XS4ALL heeft verklaard dat zij de gegevens feitelijk tot 25 februari 2016 dagelijks

out) als volgt: "de mogelijkheid om een persoon in de dataset te individualiseren door sommige of alle records uit te lichten" en koppelbaarheid als "de mogelijkheid om ten minste twee records over dezelfde betrokkene of groep betrokkenen met elkaar in verband te brengen (in dezelfde database of in twee verschillende databases). Wanneer een aanvaller (bijvoorbeeld door de correlatie te analyseren) kan vaststellen dat twee records aan een en dezelfde groep personen zijn gerelateerd, zonder personen binnen deze groep te kunnen individualiseren, dan doorstaat de techniek de „herleidbaarheidstoets", maar niet de koppelbaarheidstoets". Idem, p. 13.

³²³ Zie voor een toelichting op de term entropie bijvoorbeeld M.R. Koot, Measuring and predicting anonymity, 2012, p. 16-18. Het proefschrift is downloadbaar via UvA-DARE, URL: <http://hdl.handle.net/11245/2.107610>.

³²⁴ Idem, p. 18.

ter beschikking heeft gesteld. Bovendien heeft SKO de door XS4ALL geleverde Webtv-kijkcijfers zelfs in de beperkte periode van 20 juli 2013 tot 1 mei 2014 slechts in beperkte mate gebruikt, omdat ze "onvoldoende bruikbaar bleken voor ons onderzoek."³²⁵

Desgevraagd heeft SKO verklaard dat zij geen nadere onderbouwing kan geven van de noodzaak in de zin van de Wbp om deze persoonsgegevens te verwerken, omdat zij in de veronderstelling verkeerde dat het niet om persoonsgegevens ging, maar om "geaggregeerde cijfers", die "per definitie niet herleidbaar [zijn] tot een persoon." Uit de feitelijke bevindingen in het rapport definitieve bevindingen (paragraaf 3.2.3) blijkt dat SKO in de veronderstelling verkeerde dat zij verder geaggregeerde cijfers van XS4ALL ontving, van aantallen kijkers per uur per zender. XS4ALL heeft echter toegelicht dat zij sinds begin 2014 wel degelijk de gedetailleerde kijkcijfers (met aanvangstijdstip per kijker per zender) ter beschikking stelde aan het marktonderzoeksbureau dat hiervoor door SKO is ingeschakeld. Het marktonderzoeksbureau heeft ook per e-mail van 27 juni 2014 bevestigd dat zij de kijkcijfers vanaf dat moment automatisch ophaalde.³²⁶

Omdat de de verwerking door XS4ALL van de persoonsgegevens over het Webtv-kijkgedrag tot kijkcijfers evident niet noodzakelijk was, heeft XS4ALL tussen 20 juli 2013 en 25 februari 2016 ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens over het Webtv-kijkgedrag tot kijkcijfers, en de verstrekking ervan aan SKO, in strijd gehandeld met artikel 8 van de Wbp, jo. 11.5 van de Tw.

De zienswijze van KPN en XS4ALL heeft ten aanzien van de verwerking van gegevens over het Webtv-kijkgedrag tot kijkcijfers en de ter beschikking stelling ervan aan SKO geleid tot aanvulling van de feiten, beoordeling en conclusies in het rapport.

Noodzaak kijkcijferrapportages gratis en 'nul euro'-Video on Demand

Zienswijze KPN en XS4ALL: KPN en XS4ALL geven in hun zienswijze nadere argumenten over de noodzaak om kijkcijfers, te leveren aan de omroepen en zenders over gratis en 'nul euro'-Video on Demand, zoals het bekijken van Uitzending Gemist en het gebruik van de functie 'Begin Gemist' bij tv-uitzendingen.

Ten aanzien van films en 'betaalde' zenders vullen KPN en XS4ALL aan dat de distributeur of exploitant grofweg twee manieren heeft om investeringen in de content terug te verdienen, die ook in mengvormen optreden:

1. de kijker betaalt voor de content (per uitzending of bijvoorbeeld een maandelijks bedrag voor een selectie aan films/programma's)
2. de kijker betaalt niet met geld, maar in en om de content zijn advertenties te zien.³²⁷

KPN en XS4ALL schrijven dat het bijhouden van het aantal kijkers ook essentieel is in de gevallen dat er [vertrouwelijk] "omdat het aantal kijkers naar een bepaald programma een bepalende factor is in de bestaande businessmodellen in de branche op basis waarvan besloten wordt tot investering in content. Bijvoorbeeld een serie als [vertrouwelijk] wordt voor veel geld geproduceerd door [vertrouwelijk]. De serie is via SVOD te bekijken (er wordt dus niet betaald voor de serie, maar de serie is onderdeel van [vertrouwelijk]). Het produceren van zo'n serie is een [vertrouwelijk] investering voor [vertrouwelijk]. Om te kunnen beoordelen of deze investering gerechtvaardigd is en kan

³²⁵ Brief SKO van 26 maart 2015, p. 2. SKO schrijft ook: "Bij XS4ALL omdat dit geaggregeerde data betrof die tijdelijk (tot 1 mei 2014) ter beschikking is gesteld en bovendien door ons slechts in beperkte mate is opgehaald omdat deze data onvoldoende bruikbaar voor ons was. SKO heeft dus sowieso niet alle data gebruikt die XS4ALL ter beschikking stelde."

³²⁶ E-mail van XS4ALL van 20 juni 2016, bijlage met e-mail van een medewerker van het marktonderzoeksbureau van 27 juni 2014.

³²⁷ Zienswijze KPN en XS4ALL, p. 14.

worden terugverdiend moet [vertrouwelijk]inzicht hebben in hoeveel mensen er kijken naar de serie. Hetzelfde geldt voor omroepen die films of series aankopen."³²⁸

KPN en XS4ALL geven aan dat [vertrouwelijk].

Reactie Autoriteit Persoonsgegevens: De Autoriteit Persoonsgegevens beoordeelt de noodzaak van deze verwerking als volgt.

Uit de wetsgeschiedenis blijkt dat het noodzakelijkheidscriterium expliciet refereert aan artikel 8, tweede lid, EVRM, en daaropvolgende jurisprudentie.³²⁹ KPN heeft benadrukt dat sommige contentaanbieders (zoals [vertrouwelijk]) haar via de overeenkomst opleggen om ook gegevens te verstrekken over uitgesteld kijken (Begin Gemist en Uitzending Gemist). [vertrouwelijk]. Dit levert weliswaar een gerechtvaardigd belang op voor KPN en XS4ALL om de persoonsgegevens voor dit doeleinde te verwerken tot kijkcijfers, maar de verwerking voldeed niet aan het vereiste van proportionaliteit. KPN en XS4ALL konden de contentaanbieders ook op een andere, minder inbreukmakende wijze informeren over de gratis Video on Demand-kijkcijfers.

Het gaat hier om gegevens van gevoelige aard, over individueel kijkgedrag naar specifieke uitzendingen. Omdat de gegevens zes maanden werden bewaard, was het mogelijk om individuele kijkpatronen door de tijd heen te ontwaren, en daarmee een intiem beeld te krijgen van iemands voorkeuren en interesses. Zoals hierboven toegelicht, was er geen sprake van anonieme gegevens zolang KPN in haar systemen nog beschikte over de identificerende gegevens over dit kijkgedrag. Tot oktober 2015 bedroeg de bewaartermijn voor Video on Demand zes maanden, niet alleen met betrekking tot de betaalde uitzendingen, maar ook met betrekking tot het kijkgedrag naar gratis en 'nul euro'-opnames. Door de lange bewaartermijn was de gegevensverwerking niet proportioneel.

De druk van sommige contentaanbieders op KPN om rapportages te verstrekken over uitgesteld kijken leverde geen noodzaak op voor de gegevensverwerking door KPN als bedoeld in artikel 8, onder b, van de Wbp. De verstrekking van de kijkcijfers is niet noodzakelijk om de overeenkomst **met de individuele betrokkene** na te kunnen komen, omdat [vertrouwelijk].

In aanvulling op de eerste afweging (of de gegevensverwerkingen noodzakelijk zijn voor KPN en XS4ALL), is er nog een tweede (privacy)toets, waarbij de belangen van de betrokkenen een zelfstandig gewicht in de schaal leggen tegenover het belang van de verantwoordelijke. Daarbij is van belang welke waarborgen KPN en XS4ALL hebben getroffen om te verhinderen dat het recht van betrokkenen op bescherming van hun persoonlijke levenssfeer prevaleert, met als gevolg dat de gegevensverwerking onrechtmatig wordt. Een zorgvuldige gegevensverwerking vereist dat betrokkenen actief geïnformeerd worden over het vastleggen van hen betreffende persoonsgegevens en de specifieke doeleinden waarvoor deze gegevens worden verzameld en verwerkt.

Door het ontbreken van waarborgen als anonimisering, adequate informatie en een opt-outmogelijkheid, omdat sprake was van een bewaartermijn die langer was dan noodzakelijk, en omdat gegevens over het kijkgedrag persoonsgegevens van gevoelige aard zijn, die iets zeggen over de voorkeuren en interesses van

³²⁸ Zienswijze KPN en XS4ALL, p. 14.

³²⁹ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 6, p. 33. "De herkomst van begrip «noodzakelijk» ligt in deze context in artikel 8, tweede lid, EVRM. In de oorspronkelijke Nederlandse vertaling van het EVRM in het Tractatenblad van 1951 (154), is dit begrip vertaald met «nodig». In het licht van de daaropvolgende jurisprudentie van het Europese Hof voor de Rechten van de Mens (EHRM) is in de nieuwe vertaling van 1990 (Trb. 156) dit begrip vertaald met «noodzakelijk». De in de Europese en Nederlandse jurisprudentie onder meer daarmee verbonden begrippen als «proportionaliteit» en «subsidiariteit» zouden minder duidelijk tot hun recht komen wanneer nu weer zou worden teruggekeerd tot het oude begrip «nodig»."

mensen, zeker door de tijd heen, woog het belang van KPN en XS4ALL om deze gegevens over het kijkgedrag te verzamelen en te verwerken tot kijkcijfers niet op tegen het recht van betrokkenen op bescherming van hun persoonlijke levenssfeer. KPN en XS4ALL handelden bij het verwerken van de volledige dataset met gegevens over betaalde en gratis Video on Demand tot kijkcijfers voor de contentaanbieders in strijd met artikel 8 van de Wbp. Omdat KPN en XS4ALL voor de verwerking van gegevens over (uitgesteld) kijken naar gratis uitzendingen voor het opstellen van kijkcijfers geen geslaagd beroep konden doen op artikel 8, aanhef en onder b of f, en er geen sprake was van toestemming voor deze verwerking, handelden zij ook op dit punt in strijd met artikel 8 van de Wbp.

Door het gedurende zes maanden bewaren van het kijkgedrag naar gratis en nul euro uitzendingen, zonder dat daarvoor een noodzaak bestond, handelden KPN en XS4ALL eveneens in strijd met artikel 10 van de Wbp.

De zienswijze van KPN en XS4ALL heeft ten aanzien van de verwerking van gegevens over gratis en 'nul euro'-Video on Demand tot kijkcijfers geleid tot aanvulling van de feiten en beoordeling, maar niet tot aanpassing van de conclusies in het rapport.

Overige opmerkingen

Zienswijze KPN en XS4ALL: [vertrouwelijk]

Reactie Autoriteit Persoonsgegevens: De Autoriteit Persoonsgegevens heeft verwijzingen naar [vertrouwelijk] en de kwalificatie ervan, uit het rapport verwijderd.

Bijlage 2 - Schermafbeelding [vertrouwelijk]-logbestand

[vertrouwelijk]

Bijlage 3 - Schermafbeelding [vertrouwelijk]slogbestand

[vertrouwelijk]



Contactgegevens

Bezoekadres

(alleen volgens afspraak)
Prins Clauslaan 60
2595 AJ DEN HAAG

Let op: bij bezoek aan de Autoriteit Persoonsgegevens moet u een geldig identiteitsbewijs laten zien.

Postadres

Postbus 93374
2509 AJ DEN HAAG

Telefonisch spreekuur

Op onze website autoriteitpersoonsgegevens.nl vindt u informatie en antwoorden op vragen over de bescherming van persoonsgegevens. Heeft u op deze website geen antwoord op uw vraag gevonden? Dan kunt u contact opnemen met de publieksvoorlichters van de Autoriteit Persoonsgegevens tijdens het telefonisch spreekuur via telefoonnummer 0900-2001 201. De publieksvoorlichters zijn bereikbaar op werkdagen van 09.30 tot 12.30 uur. (5 cent per minuut, plus de kosten voor het gebruik van uw mobiele of vaste telefoon).

Persvoorlichting

Journalisten en redacteurs kunnen met vragen terecht bij de woordvoerders van de Autoriteit Persoonsgegevens via telefoonnummer 070-8888 555.

Zakelijke relaties

Bent u een zakelijke relatie van de Autoriteit Persoonsgegevens, zoals een leverancier, dan kunt u ons telefonisch bereiken via telefoonnummer 070-8888 500.

Over de Autoriteit Persoonsgegevens

Iedereen heeft recht op een zorgvuldige omgang met zijn persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van de wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens en adviseert over nieuwe regelgeving.