

DEFINITIEVE BEVINDINGEN

Onderzoek College bescherming persoonsgegevens (CBP) naar
de verwerking van OV-chipkaart reisgegevens voor
marketingdoeleinden door
NS Groep N.V.
te Utrecht

Z2011-00335

Augustus 2012

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting.....	3
1. Inleiding	6
2. Procedure.....	10
3. Feiten.....	12
3.1 De verwerking van persoonsgegevens door NS.....	12
3.2 Feiten.....	15
3.2.1 Feiten voorwaarde 1	15
3.2.2 Feiten voorwaarde 2	17
3.2.3 Feiten voorwaarde 3	19
3.2.4 Feiten voorwaarde 4	20
3.3 Overige feiten: verwerking persoonsgegevens anonieme OV-chipkaart.....	24
4. Beoordeling en conclusie	27
4.1 De verwerking van persoonsgegevens door NS.....	27
4.1.1 Verantwoordelijke	27
4.1.2 Persoonsgegevens.....	27
4.1.3 Verwerking van persoonsgegevens	29
4.2 Beoordeling grondslag	29
4.2.1 Voorlopige bevindingen voorwaarde 1	30
4.2.2 Zienswijze NS voorwaarde 1.....	32
4.2.3 Definitieve bevindingen voorwaarde 1	32
4.2.4 Voorlopige bevindingen voorwaarde 2	33
4.2.5 Zienswijze NS voorwaarde 2.....	34
4.2.6 Definitieve bevindingen voorwaarde 2	35
4.2.6 Voorlopige bevindingen voorwaarde 3	35
4.2.7 Zienswijze NS voorwaarde 3.....	36
4.2.8 Definitieve bevindingen voorwaarde 3	37
4.2.9 Voorlopige bevindingen voorwaarde 4	37
4.2.10 Zienswijze NS voorwaarde 4.....	39
4.2.11 Definitieve bevindingen voorwaarde 4	40
4.3 Beoordeling verwerking persoonsgegevens anonieme OV-chipkaart	40
4.3.1 Voorlopige bevindingen anonieme OV-chipkaart.....	41
4.3.1 Zienswijze NS anonieme OV-chipkaart.....	43
4.3.2 Definitieve bevindingen anonieme OV-chipkaart.....	43
4.4 Conclusie.....	43
Bijlage 1 [REDACTED].....	46
Bijlage 2 [REDACTED].....	48
Bijlage 3 [REDACTED].....	49

Samenvatting

Het College bescherming persoonsgegevens (CBP) heeft in het kader van zijn toezichthoudende taak op grond van artikel 60 Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) ambtshalve onderzoek ingesteld naar de verwerking van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden in het OV-chipkaartsysteem van NS Groep N.V. (NS).

Het CBP heeft onderzocht of NS een grondslag heeft, zoals bedoeld in artikel 8 Wbp, voor de verwerking van persoonsgegevens in het OV-chipkaartsysteem voor marketingdoeleinden.

De vier voorwaarden

Voor de beantwoording van deze onderzoeksvraag heeft het CBP getoetst of NS voldoet aan de voorwaarden die het CBP heeft gesteld in de brief van 6 november 2008 aan de Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat¹. Het CBP heeft in genoemde brief vastgelegd onder welke vier voorwaarden de OV-bedrijven de reisgegevens mogen verwerken voor marketingdoeleinden. Dit om te voorkomen dat van reizigers een gedetailleerd beeld van het reisgedrag wordt vastgelegd. Zodra NS voldoet aan onderstaande voorwaarden, heeft NS een grondslag als bedoeld in artikel 8 Wbp.

De vier voorwaarden zijn:

1. Het functionele ontwerp van de marketingomgeving moet zodanig worden ingericht dat de gegevens worden gefilterd aan de hand van de vooraf door het CBP goedgekeurde marketingformules (RFM-analyse, spits-buitenspits, voorkeurstraject en -station), alle andere gegevens moeten worden verwijderd.
2. De OV-bedrijven kunnen alle reisgegevens ten behoeve van historische analyses bewaren indien deze zijn ontdaan van alle identificerende kenmerken: het zijn geen persoonsgegevens meer.
3. Het gebruik van andere en/of meer gedetailleerde gegevens kan uitsluitend plaatsvinden op basis van toestemming van de klant als bedoeld in artikel 8, onder a, Wbp.
4. Alle klanten die al in het bezit zijn van een OV-chipkaart, ongeacht of deze al daadwerkelijk functioneert, moeten op de hoogte worden gesteld van de bedoelingen van het marketingbeleid: welke gegevens worden waarvoor gebruikt, zodat zij in de gelegenheid worden gesteld om (alsnog) gebruik te maken van het recht van verzet ('opt-out').

Voorlopige bevindingen

Het CBP constateerde in de voorlopige bevindingen van het onderzoek dat NS bij de verwerking van persoonsgegevens uit het OV-chipkaartsysteem voor marketingdoeleinden aan geen van deze vier voorwaarden voldeed aanzien:

1. NS voor marketingdoeleinden meer gegevens verwerkte dan de vijf toegestane afgeleide reisgegevens;
2. NS in de analyseomgeving gedetailleerde reisgegevens verwerkte die niet zijn ontdaan van alle identificerende kenmerken waardoor deze gegevens herleidbaar zijn tot personen;
3. NS geen toestemming aan haar klanten vroeg voor de bovengenoemde verwerkingen;
4. NS niet alle reizigers die al in het bezit zijn van een OV-chipkaart, ongeacht of deze al daadwerkelijk functioneert, op de hoogte stelde van de bedoelingen van het marketingbeleid en het recht van verzet.

¹ Brief CBP van 6 november 2008 aan Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat; kenmerk Z2008-01411.

Omdat NS niet aan de voorwaarden voldeed, beschikte zij niet over een grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens in het OV-chipkaartsysteem voor marketingdoeleinden.

De voorwaarden die het CBP op grond van de Wbp heeft gesteld aan de verwerking van persoonsgegevens uit het OV-chipkaartsysteem, hebben tot doel te voorkomen dat van reizigers een gedetailleerd beeld van het reisgedrag wordt vastgelegd. Met de in de voorlopige bevindingen geconstateerde verwerkingen die NS uitvoerde met de persoonsgegevens van OV-chipkaarthouders werd wel een gedetailleerd beeld van het reisgedrag vastgelegd door NS.

Aangekondigde maatregelen

NS heeft naar aanleiding van het rapport van voorlopige bevindingen aangegeven maatregelen te hebben getroffen. Het CBP heeft deze maatregelen beoordeeld en vastgesteld dat NS voldoet aan alle voorwaarden. Indien NS geen wijzigingen aanbrengt na vaststelling hiervan, handelt NS niet in strijd met artikel 8, onder a, Wbp en/of artikel 8, onder f, Wbp.

1. NS verwerkt voor marketingdoeleinden niet meer gegevens dan de vijf toegestane afgeleide reisgegevens en voldoet daarmee aan voorwaarde 1;
2. NS verwerkt in de analyseomgeving geen gedetailleerde reisgegevens en voldoet daarmee aan voorwaarde 2;
3. NS verwerkt geen andere en/of meer gedetailleerde gegevens dan de vijf toegestane afgeleide reisgegevens voor marketingdoeleinden. Tevens verwerkt NS geen tot de persoon identificeerbare gedetailleerde reisgegevens voor historische analyses. NS hoeft derhalve geen toestemming aan haar klanten te vragen en voldoet aan voorwaarde 3;
4. NS stelt alle reizigers die al in het bezit zijn van een OV-chipkaart, ongeacht of deze al daadwerkelijk functioneert, op de hoogte van de bedoelingen van het marketingbeleid en het recht van verzet.

Anonieme OV-chipkaarten

Tevens is in het rapport voorlopige bevindingen vastgesteld dat NS persoonsgegevens (het e-mailadres) verwerkte van reizigers met een anonieme OV-chipkaart die het reizen op saldo bij NS via de website activeren. NS beschikte voor het verwerken van persoonsgegevens van reizigers met een anonieme OV-chipkaart voor marketingdoeleinden niet over een grondslag.

Als een openbaar vervoerbedrijf een anonieme OV-chipkaart aanbiedt, moet de reiziger er van uit kunnen gaan dat deze OV-chipkaart door het vervoerbedrijf niet herleid kan worden tot de betreffende natuurlijke persoon. Onder anonimiteit wordt immers verstaan dat de gegevens niet tot een persoon herleidbaar zijn. Het verzamelen van het e-mailadres van houders van een anonieme OV-chipkaart, leidt ertoe dat de betreffende reizigers wel bekend zijn bij NS. Dit is in tegenspraak met het idee van anonimiteit dat achter de anonieme kaart schuilgaat.

NS heeft naar aanleiding van het rapport van voorlopige bevindingen aangegeven dat het activeren van reizen op saldo voor anonieme OV-chipkaarthouders niet meer mogelijk is via de website. Tevens heeft NS de op deze manier verkregen e-mailadressen vernietigd. Het CBP heeft deze maatregelen beoordeeld en vastgesteld dat NS door deze aanpassingen geen e-mail adressen meer verwerkt van reizigers met een anonieme OV-chipkaart. Indien NS geen wijzigingen aanbrengt na

vaststelling hiervan, handelt NS niet in strijd met artikel 8, onder a, Wbp en/of artikel 8, onder f, Wbp.

1. Inleiding

Het College bescherming persoonsgegevens (CBP) heeft in het kader van zijn toezichthoudende taak op grond van artikel 60 Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) ambtshalve onderzoek ingesteld naar de verwerking van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden in het OV-chipkaartsysteem van NS Groep N.V. (NS).

Aanleiding voor het onderzoek

Dit onderzoek vindt plaats op basis van een risicoanalyse. Hierin is meegewogen het feit dat de gegevensverwerking in het OV-chipkaartsysteem de gedetailleerde reisgegevens van alle reizigers die in- en uitchecken met de OV-chipkaart betreft. Aan de hand van deze gegevens is precies na te gaan wie op welk tijdstip waar heeft gereisd. In de brief van 6 november 2008 van het CBP aan de Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat heeft het CBP vastgelegd onder welke voorwaarden de OV-bedrijven de reisgegevens mogen verwerken om te voldoen aan de eisen die artikel 8 Wbp stelt. Daarnaast heeft het CBP in een eerder onderzoek vastgesteld dat een aantal OV-bedrijven ten aanzien van de studenten OV-chipkaart in strijd handelden met de Wbp.²

Het feit dat het hier een grootschalige gegevensverwerking betreft door verantwoordelijken die eerder in strijd met de Wbp handelden, heeft ertoe geleid dat het CBP een onderzoek is gestart naar de verwerking van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden in het OV-chipkaartsysteem.

Begin 2011 bleek uit de privacystatements van de drie grootste OV-bedrijven NS, GVB Exploitatie B.V. (GVB) en Rotterdams Elektrische Tram N.V. (RET), dat op dat moment alleen NS persoonsgegevens uit het OV-chipkaartsysteem verwerkte voor marketingdoeleinden. Dit was voor zover bekend (nog) niet het geval bij GVB en RET. Daarom is er vooralsnog voor gekozen het onderzoek toe te spitsen op NS.³

Achtergrond

In de databases van NS worden persoonsgegevens opgeslagen van nagenoeg⁴ alle treinreizigers die reizen met een persoonsgebonden OV-chipkaart. Het betreft onder andere naam, adres en woonplaatsgegevens (NAW-gegevens), gegevens die worden verzameld bij het in- en uitchecken met de OV-chipkaart op NS-stations⁵ en gegevens die worden verzameld als een reiziger een transactie uitvoert met een OV-chipkaart bij de kaartautomaten op de NS stations, zoals het opladen van saldo.⁶ Vanaf het moment dat reizen met de OV-chipkaart overal verplicht is, zullen deze gegevens van iedereen die met een persoonsgebonden OV-chipkaart met NS reist worden

² Onderzoek van het CBP naar de verwerking van persoonsgegevens met betrekking tot de studenten OV-chipkaart bij respectievelijk de Nederlandse Spoorwegen (NS), GVB Exploitatie (GVB), Rotterdams Elektrische Tram (RET) en Trans Link Systems (TLS), 2010; te raadplegen via www.cbweb.nl.

³ Trans Link Systems B.V. (TLS) is niet in dit onderzoek betrokken. TLS beheert het centrale verwerkingssysteem van de OV-chipkaart en is tevens de OV-chipkaart uitgever. TLS beschikt over NAW-gegevens en transactiegegevens van reizigers, maar voert geen marketingactiviteiten uit met deze gegevens. Omdat de scope van dit onderzoek zich beperkt tot het gebruik van persoonsgegevens uit het OV-chipkaartsysteem voor marketingdoeleinden, is TLS niet in dit onderzoek betrokken.

⁴ Uitzondering hierop vormen studenten, van wie de NAW-gegevens in het algemeen niet bekend zijn bij de OV-bedrijven, maar alleen bij TLS.

⁵ Dit betreft onder andere locatiegegevens, datum van het in- of uitchecken en tijdstip van het in- of uitchecken.

⁶ Dit betreft onder andere het kenmerk van de kaartautomaat, het opladen van het saldo, de reisklasse, de aankoop van producten van NS en het activeren van op internet aangevraagde producten (bv reizen op saldo).

opgeslagen in de databases van NS. Het betreft hier de gegevens van ca. 1,5 miljoen abonneementhouders.⁷

De NAW-gegevens in combinatie met de reisgegevens geven een nauwkeurig beeld van het reisgedrag van personen. Zo is aan de hand van deze gegevens precies na te gaan wie op welk tijdstip waar heeft gereisd. NS heeft bij de invoering van het OV-chipkaartsysteem⁸ aangegeven dat zij de gegevens die worden verzameld met het OV-chipkaartsysteem ook willen gebruiken voor marketingdoeleinden.⁹

Het CBP heeft reeds in de periode 2005 tot en met 2008 overleg gevoerd met de OV-bedrijven, waaronder NS, waarbij onder andere de grondslag voor de verwerking van reisgegevens voor marketingdoeleinden aan de orde is geweest.

Bij het overleg over de grondslag voor de verwerking van reisgegevens voor marketingdoeleinden is onderscheid gemaakt tussen gedetailleerde reisgegevens en afgeleide reisgegevens. Gedetailleerde reisgegevens¹⁰ zijn de gegevens die door NS worden verzameld bij het in- en uitchecken en bij transacties via de kaartautomaten. Deze gegevens geven een gedetailleerd beeld van het reisgedrag van een reiziger. De afgeleide reisgegevens zijn gefilterde reisgegevens die een minder gedetailleerd beeld geven van het reisgedrag van reizigers; er kan niet precies worden afgeleid waar iemand op welk tijdstip is geweest.

Het CBP heeft aan de OV-bedrijven medegedeeld dat voor het gebruik van gedetailleerde reisgegevens voor marketingdoeleinden geen grondslag aanwezig is als bedoeld in artikel 8, onder f, Wbp. Dit is weergegeven in de bijlage bij de brief van 6 november 2008 aan de Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat waarin staat dat: *“de OV-bedrijven er niet in zijn geslaagd aan te tonen dat er voor het gebruik van (gedetailleerde) reisgegevens voor marketingdoeleinden een grondslag aanwezig is als bedoeld in artikel 8, onder f, van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens is immers vereist dat deze noodzakelijk is met het oog op het belang van de OV-bedrijven én dat dit belang prevaleert boven het privacybelang van de reizigers.”*¹¹

De OV-bedrijven hebben naar aanleiding van bovenstaande aangegeven dat zij gebruik willen maken van vijf afgeleide reisgegevens voor marketingactiviteiten ten behoeve van reizigersgroei en reizigersspreiding.¹²

De bedoelde afgeleide reisgegevens zijn:

- Reisfrequentie;
- Tijdsduur die is verstreken na de laatste reis;
- Binnen/buiten spits reizen;
- Voorkeurstrajecten;
- Voorkeursstations.

⁷ Zie <http://www.ns.nl/over-ns/wat-doen-wij/ontdek-ns/wetenswaardigheden/mensenbedrijf.html>.

⁸ Het OV-chipkaartsysteem wordt beschreven in paragraaf 3.1.

⁹ Brief NS van 11 april 2005 aan het CBP, kenmerk Z2004-00850.

¹⁰ Zie verder paragraaf 3.1.

¹¹ Brief CBP van 6 november 2008 aan Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat; kenmerk Z2008-01411.

¹² Brieven NS van 15 mei en 23 oktober 2008 aan het CBP en brief CBP van 6 november 2008 aan Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat; kenmerk Z2008-01411

In de brief van 6 november 2008 van het CBP aan de Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat is beschreven hoe NS deze gegevens wil inzetten voor marketingdoeleinden: *“De eerste twee gegevenssets, de zogenaamde RFM-analyse (Recency, Frequency and Monetary Value) kunnen worden gekoppeld aan de persoonsgegevens van de reiziger en hebben grote voorspellende waarde: met recent gedrag kan goed worden voorspeld wat de klant in de nabije toekomst gaat doen. Gegevens over voorkeurstraject en voorkeursstation kunnen worden gebruikt voor service- en dienstverlening aan de klant over bijvoorbeeld wijzigingen op stations en trajecten.”*

Het CBP heeft in genoemde brief vastgelegd onder welke vijf voorwaarden de OV-bedrijven de reisgegevens mogen verwerken voor de door hen geformuleerde doeleinden. Indien de OV-bedrijven aantonen dat zij aan deze voorwaarden voldoen is in beginsel voldaan aan de eisen die artikel 8 Wbp stelt.¹³ Vier voorwaarden hebben betrekking op de grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens uit het OV-chipkaartsysteem voor marketingdoeleinden. De vijfde voorwaarde heeft betrekking op de inrichting van het systeem voor de verwerking van de persoonsgegevens voor de overige doeleinden, zoals servicedoeleinden, fiscale doeleinden en fraude doeleinden.¹⁴ Deze laatste voorwaarde is verder buiten beschouwing gelaten in het onderzoek. De eerste vier voorwaarden worden onderstaand besproken.

Het juridisch kader

De grondslag voor het verwerken van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden door NS kan alleen gebaseerd worden op artikel 8, onder a, Wbp en/of artikel 8, onder f, Wbp.¹⁵ Deze artikelen vormen het juridisch kader waarbinnen dit onderzoek heeft plaatsgevonden. De grondslagen in artikel 8, onder b, c, d en e, Wbp zijn derhalve buiten beschouwing gelaten.

Op grond van artikel 8, onder a, Wbp mogen persoonsgegevens voor marketingdoeleinden worden verwerkt als de betrokkene voor deze verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend. Toestemming in de zin van de Wbp is ingevolge artikel 1, onder i, Wbp *“elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt”*.

Het verwerken van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden kan tevens een grondslag vinden in artikel 8, onder f, Wbp als de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigd 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.

In de brief van 6 november 2008 van het CBP aan de Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat¹⁶ heeft het CBP vastgelegd onder welke voorwaarden de OV-bedrijven de reisgegevens mogen verwerken in het OV-chipkaartsysteem voor marketingdoeleinden. Indien NS voldoet aan de

¹³ Brief CBP d.d. 6 november 2008 aan Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat; kenmerk Z2008-0141, pagina 2 alinea 3.

¹⁴ De toetsing van deze voorwaarde valt buiten de scope van dit onderzoek.

¹⁵ Zie ook informatieblad CBP: *‘Het gebruik van klantgegevens voor direct marketing’*, februari 2011 en onderzoeksrapport CBP OV-chipkaart, *Verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de OV-chipkaart bij het GVB te Amsterdam*, december 2007, pagina 15 t/m 17. Beide publicaties zijn te vinden via: http://www.cbpweb.nl/Pages/ind_nieuws_publ.aspx.

¹⁶ Brief CBP d.d. 6 november 2008 aan Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat; kenmerk Z2008-0141

volgende vier voorwaarden, heeft zij een geldige grondslag als bedoeld in artikel 8, onder a, Wbp en/of artikel 8, onder f, Wbp voor deze verwerking.

1. Het functionele ontwerp van de marketingomgeving moet zodanig worden ingericht dat de gegevens worden gefilterd aan de hand van de vooraf door het CBP goedgekeurde marketingformules (RFM-analyse, spits-buitenspits, voorkeurstraject en -station), alle andere gegevens moeten worden verwijderd.
2. De OV-bedrijven kunnen alle reisgegevens ten behoeve van historische analyses bewaren indien deze zijn ontdaan van alle identificerende kenmerken: het zijn geen persoonsgegevens meer.
3. Het gebruik van andere en/of meer gedetailleerde gegevens kan uitsluitend plaatsvinden op basis van toestemming van de klant als bedoeld in artikel 8, onder a, Wbp.
4. Alle klanten die al in het bezit zijn van een OV-chipkaart, ongeacht of deze al daadwerkelijk functioneert, moeten op de hoogte worden gesteld van de bedoelingen van het marketingbeleid: welke gegevens worden waarvoor gebruikt, zodat zij in de gelegenheid worden gesteld om (alsnog) gebruik te maken van het recht van verzet ('opt-out').

Deze voorwaarden zijn cumulatief. Dat wil zeggen dat NS aan elke voorwaarde moet voldoen om voor de verwerking van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden (conform het normenkader) te kunnen spreken van een grondslag als bedoeld in artikel 8, onder a, Wbp en/of artikel 8, onder f, Wbp.

Het onderzoek

De onderzoeksvraag luidt:

Beschikt NS over een grondslag als bedoeld in artikel 8, onder a, dan wel onder f, Wbp voor de verwerking van persoonsgegevens in het OV-chipkaartsysteem voor marketingdoeleinden?

Voor de beantwoording van deze onderzoeksvraag heeft het CBP getoetst of NS voldoet aan de bovenbeschreven vier voorwaarden die het CBP heeft gesteld aan de verwerking van persoonsgegevens in het OV-chipkaartsysteem voor marketingdoeleinden door NS.

Tijdens het onderzoek constateerde het CBP dat NS persoonsgegevens verwerkt van houders van een anonieme OV-chipkaart. Hierover heeft het CBP vragen gesteld aan NS. Het onderzoek naar deze gegevensverwerking en de bevindingen hierover zijn tevens in dit rapport opgenomen.

2. Procedure

Bij brief van 22 april 2011 van het CBP aan NS heeft het CBP aangekondigd een onderzoek te starten naar de verwerking van persoonsgegevens in het OV-chipkaartsysteem voor marketingdoeleinden door NS. In dat kader heeft het CBP schriftelijk inlichtingen ingewonnen bij NS. NS is verzocht te reageren binnen 14 dagen.

NS heeft bij brief van 27 april 2011 verzocht om uitstel van beantwoording tot 31 mei 2011.

Bij e-mail van 4 mei 2011 heeft het CBP uitstel verleend tot 20 mei 2011. Het CBP heeft een deel van de gevraagde inlichtingen ontvangen op 20 mei 2011.

Bij brief van 24 mei 2011 heeft het CBP verzocht enkele ontbrekende stukken alsnog aan het CBP te doen toekomen. Bij brief van 27 mei 2011 heeft NS deze stukken toegestuurd.

Het CBP heeft bij e-mail van 31 mei 2011 aanvullende informatie verzocht over de bewaartermijn van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden. Bij e-mail van 9 juni 2011 heeft NS hierop gereageerd.

Bij e-mail van 16 juni 2011 heeft het CBP nadere toelichting verzocht op de bewaartermijn van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden. NS heeft hierop gereageerd bij e-mail van 16 juni 2011.

Het CBP heeft bij brief van 22 juni 2011 nadere toelichting verzocht op de versleuteling van het Chip-ID. NS heeft hierop gereageerd bij brief van 30 juni 2011.

Bij e-mails van 1 en 4 juli 2011 heeft het CBP nogmaals nadere toelichting verzocht op de versleuteling van het Chip-ID. NS heeft hierop gereageerd bij e-mails van 4 en 5 juli 2011.

Het CBP heeft bij e-mails van 14 en 19 juli 2011 aanvullende informatie verzocht over het datamodel van het transactiedomein en het verwerken van e-mailadressen van reizigers met een anonieme OV-chipkaart. Bij e-mails van 19 en 25 juli heeft NS uitstel gevraagd voor de beantwoording van de vragen. Bij brief van 26 juli 2011 heeft het CBP uitstel verleend tot 5 augustus 2011. Bij brief van 5 augustus heeft NS gereageerd op het aanvullende informatieverzoek.

Op 18 augustus 2011 heeft het CBP een onderzoek ter plaatse uitgevoerd bij NS. Tijdens dit onderzoek ter plaatse heeft NS toegezegd nadere informatie te versturen.

Bij brief van 24 augustus 2011 heeft NS het CBP de tijdens het onderzoek ter plaatse toegezegde informatie toegestuurd.

Bij e-mail van 1 september 2011 zijn nadere vragen gesteld aan NS over de werkwijze die NS hanteert voor reizigers die zich willen afmelden voor het ontvangen van elektronische marketingberichten. Bij e-mails van 5 en 6 september 2011 heeft NS op deze aanvullende vragen gereageerd.

Bij brief van 22 maart 2012 heeft het CBP de voorlopige bevindingen van het onderzoek aan NS verzonden. Het CBP heeft NS in de gelegenheid gesteld haar zienswijze op de voorlopige bevindingen uiterlijk 20 april 2012 te geven. Bij brief van 5 april 2012 heeft NS uitstel gevraagd van 6 weken. Het CBP heeft bij brief van 6 april 2012 uitstel verleend tot 18 mei 2012. Telefonisch (15 mei) en bij e-mail is op 15 mei 2012 door NS nader uitstel gevraagd van 3 weken. Bij e-mail van 16 mei heeft het CBP uitstel verleend tot 8 juni 2012.

Bij e-mail en brief van 7 juni 2012 heeft NS haar zienswijze op de voorlopige bevindingen aan het CBP doen toekomen.

Telefonisch heeft het CBP op 19 juli 2012 nadere vragen gesteld over de aanpassingen in de digitale aanvraagformulieren voor abonnementen. Bij e-mails van 19 juli, 24 juli en telefonisch op 27 juli heeft NS deze vragen beantwoord.

Bij brief van 30 juli heeft het CBP aangegeven dat de vaststelling van de definitieve bevindingen zal plaatsvinden in de week van 6 augustus. Bij brief van 6 augustus 2012 heeft NS bewijsstukken aan het CBP doen toekomen die door het CBP zijn meegenomen bij de beoordeling in de definitieve bevindingen.

Op 9 augustus 2012 zijn de definitieve bevindingen vastgesteld.

3. Feiten

Onderstaand worden de feiten besproken zoals die in het onderzoek voorafgaand aan de voorlopige bevindingen zijn geconstateerd. In hoofdstuk 4 volgt de beoordeling van deze feiten. Nadat NS de voorlopige bevindingen heeft ontvangen heeft zij maatregelen genomen. Deze maatregelen en de beoordeling hiervan worden ook in hoofdstuk 4 besproken.

3.1 De verwerking van persoonsgegevens door NS

NS groep N.V. is gevestigd aan de Laan van Puntenberg 100 te Utrecht en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30124358. De activiteiten van NS bestaan voornamelijk uit reizigersvervoer, knooppuntontwikkeling en –exploitatie en bouw.

Het privacystatement van NS¹⁷, waarin het privacybeleid van NS is vastgelegd, en de algemene voorwaarden bij de abonnementen van NS¹⁸ vermelden NS als verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens binnen NS.¹⁹ De verwerking van persoonsgegevens van de OV-chipkaart door NS is bij het CBP gemeld als 'NS reizigersbestand' en is geregistreerd onder nummer m1109353. In deze melding is NS aangeduid als verantwoordelijke van de verwerking.

Onderstaand volgt een beschrijving op hoofdlijnen van de werking van het OV-chipkaart systeem. In paragraaf 3.2 'Feiten betreffende de vier voorwaarden' volgt een gedetailleerde beschrijving.

De OV-chipkaart

De OV-chipkaart is een op afstand uitleesbare kaart die is voorzien van een chip. Iedere OV-chipkaart is voorzien van twee identificerende nummers: het Chip-ID en het Engraved-ID. Het Chip-ID is het kaartnummer op de chip in de OV-chipkaart, dat onder meer noodzakelijk is om vast te stellen of het een authentieke kaart betreft. Het Engraved-ID is het kaartnummer dat op de buitenkant van de OV-chipkaart is aangebracht en dat onder andere wordt gebruikt in de communicatie tussen de klant en NS over de kaart.²⁰

De OV-chipkaart wordt uitgegeven door Trans Link Systems B.V. (TLS). TLS is opgericht door de OV-bedrijven NS, Connexxion Holding N.V. (Connexxion), GVB, RET en HTM Personenvervoer N.V. (HTM). TLS is de centrale backoffice van het OV-chipkaartsysteem. De OV-bedrijven kunnen eigen producten (zoals abonnementen en kortingskaarten) op de OV-chipkaart plaatsen.²¹

Er bestaan drie varianten van de OV-chipkaart: de anonieme OV-chipkaart; de persoonsgebonden OV-chipkaart zonder producten van een OV-bedrijf en de persoonsgebonden OV-chipkaart met producten van een of meerdere OV-bedrijven (zoals abonnementen). De anonieme OV-chipkaart is

¹⁷ www.ns.nl/home/privacy, versie 17, mei 2011.

¹⁸ Bijvoorbeeld: www.ns.nl/reizigers/producten/producten/abonnementen. Doorklikken naar NS jaarabonnement en vervolgens naar algemene voorwaarden.

¹⁹ www.ns.nl/home/privacy, versie 17, mei 2011

²⁰ CBP rapport bevindingen NS: *Verwerking van persoonsgegevens met betrekking tot de studenten OV-chipkaart bij NS Groep N.V.*, december 2010.

²¹ www.translink.nl.

bedoeld voor gebruik door meerdere personen of voor personen die anoniem wensen te blijven.²² Bij een persoonsgebonden OV-chipkaart zonder OV-product worden naam, adres en woonplaatsgegevens (hierna: NAW-gegevens) alleen verwerkt door TLS. Bij een persoonsgebonden OV-chipkaart met OV-product, zoals een jaarabonnement of een voordeelurenabonnement²³ worden de NAW-gegevens zowel door TLS verwerkt als door het OV-bedrijf waarvan het product afkomstig is.

Reisgegevens

Bij het reizen met NS met de OV-chipkaart worden door TLS en NS bij het in- en uitchecken onder andere²⁴ de volgende gegevens verzameld: Chip-ID, Device-ID,²⁵ soort abonnement, product, ingangsdatum product, soort transactie (check-in/out), datum en tijdstip, het saldo voor en na het in- of uitchecken en de waarde van de transactie.²⁶

De genoemde gegevens geven gedetailleerde informatie over de afgelegde reizen en het reisgedrag van individuele personen. De gegevens die door NS worden verzameld bij het in- en uitchecken en bij transacties via de kaartautomaten, worden hierna dan ook gezamenlijk 'de gedetailleerde reisgegevens' genoemd.

Verwerking van persoonsgegevens

²² www.ov-chipkaart.nl/allesoverdeov-chipkaart/welkekaartpastbiju/. Hier staat: "Wilt u de kaart delen met andere gezinsleden? Of wilt u uw persoonsgegevens niet bekend maken? In die gevallen ligt de anonieme OV-chipkaart voor de hand".

²³ Dit geldt niet voor het reizen op saldo en voor de studenten OV-chipkaart. Daarvan worden de NAW-gegevens alleen door TLS verwerkt.

²⁴ Bij het in- en uitchecken wordt naast de genoemde gegevens een reeks van technische gegevens verwerkt die in het kader van het onderzoek niet relevant is en daarom hier niet wordt vermeld.

²⁵ Apparaat-nummer waarop de transactie plaatsvond en op basis waarvan door het systeem het afgelegde traject wordt bepaald (dit nummer geeft aan op welk station het in- of uitchecken heeft plaatsgevonden).

²⁶ CBP rapport bevindingen NS, *Verwerking van persoonsgegevens met betrekking tot de studenten OV-chipkaart bij NS Groep N.V.* december 2010.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

NS verwerkt, samengevat, verschillende categorieën van gegevens die worden verzameld met het OV-chipkaartsysteem:

- a) NAW-gegevens;
- b) Overige klantkenmerken als geslacht, leeftijd en abonnementsvorm;³⁶ en
- c) Transactiegegevens zoals soort reistransactie (check-in, check-out), datum en tijdstip van de transactie en saldo voor en na de transactie.³⁷

[REDACTED]

In het privacystatement³⁸ stelt NS dat zij persoonsgegevens die verwerkt worden bij het gebruik van de OV-chipkaart onder andere verwerkt voor:

- *“klantgerichtheid en service – bijvoorbeeld voor het aanmaken van de juiste vervoerbewijzen of een e-mail over spoorwerkzaamheden op uw reistraject.*
- *bedrijfscontinuïteit en groei – bijvoorbeeld inhuur van tijdelijk personeel of om u aanbiedingen te kunnen doen.”*

Over de verwerking van persoonsgegevens stelt NS in het privacystatement *“In de chip van de OV-chipkaart zit geen persoonlijke informatie zoals uw naam of huisadres. Wie reist met een OV-chipkaart, reist daarom in beginsel anoniem. NS houdt alleen van houders van persoonsgebonden vervoersbewijzen, zoals het voordeelurenabonnement of een jaarabonnement, reizigersvoorkeuren bij. Bijvoorbeeld voorkeurstations of voorkeurtrajecten. Deze voorkeuren worden niet bijgehouden op detailniveau. NS weet bijvoorbeeld niet op welk tijdstip u gereisd heeft. Het kan zijn dat NS incidenteel gebruik maakt van de reisgegevens van haar klanten, bijvoorbeeld in het kader van voorlichting of begeleiding rondom het gebruik van de OV-chipkaart”*.

3.2 Feiten

Het CBP heeft onderzocht of de verwerking van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden voldoet aan de vier de voorwaarden die het CBP hieraan heeft gesteld (zie ook hoofdstuk 1). In de volgende paragrafen worden de feiten, zoals die in het onderzoek voorafgaand aan de voorlopige bevindingen zijn geconstateerd, per voorwaarde beschreven.

3.2.1 Feiten voorwaarde 1

Voorwaarde 1: Het functionele ontwerp van de marketingomgeving moet zodanig worden ingericht dat de gegevens worden gefilterd aan de hand van de vooraf door het CBP goedgekeurde marketingformules (RFM-analyse (reisfrequentie en tijdsduur sinds laatst gemaakte reis)³⁹, spits-buitenspits, voorkeurstraject en –station), alle andere gegevens moeten worden verwijderd.

In de brief van het CBP aan de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat van 6 november 2008 wordt ten aanzien van deze voorwaarde het volgende vermeld: *“Door middel van deze gefilterde gegevens, namelijk reisfrequentie, tijdsduur die is verstreken na de laatste reis, binnen/buiten de spits reizen, voorkeurstrajecten en voorkeurstation krijgen de bedrijven voldoende gegevens in handen die gebruikt kunnen worden voor service- en dienstverlening aan de klant over bijvoorbeeld wijzigingen op stations en trajecten. Gegevens over binnen en buiten de spits reizen hebben vooral betrekking op abonnementhouders en kunnen van nut zijn om deze doelgroep ook buiten de spits te laten reizen.”*

³⁸ www.ns.nl/home/privacy, versie 17 mei 2011.

³⁹ ‘(reisfrequentie en tijdsduur sinds laatst gemaakte reis)’ is ter verduidelijking toegevoegd aan de zin zoals deze in de brief aan de Staatssecretaris staat.

De abonnementsgegevens van klanten met een persoonsgebonden OV-chipkaart en de afgeleide (gefilterde) reisgegevens bevinden zich in de database in het klantdomein (CRM-DWH). Deze gegevens worden gebruikt voor marketing.⁴⁰

NS stelt in de reactie op het inlichtingenverzoek⁴¹ dat de database in het klantdomein de volgende persoonsgegevens bevat:

[Redacted text block]

NS stelt in diezelfde brief over de database in het klantdomein die voor marketingdoeleinden wordt gebruikt: *"CRM DWH bevat geen transactiegegevens zoals benoemd in de brief zijnde soort reistransactie (check-in, check-out), datum en tijdstip van de transactie, saldo voor en na de transactie, transactiewaarde. Ook het Chip-ID komt niet voor in de DWH."*

Uit het functioneel ontwerpdocument Connect⁴² blijkt dat NS de onderstaande gegevens uit het transactiedomein voor marketingdoeleinden verwerkt in het klantdomein.⁴³ Dit staat ook vermeld in de audit van [Redacted text block].⁴⁴

[Redacted text block]

⁴⁰ NS, *Functioneel ontwerpdocument Connect*, versie 1.1 van 26 november 2010, pagina 4 (paragraaf 1.2) en 5 (schema 'Informatiestromen Campagne & Analyseomgeving'); NS, *Functioneel Ontwerp, CRM Warehouse*, september 2010, pagina 14-27.

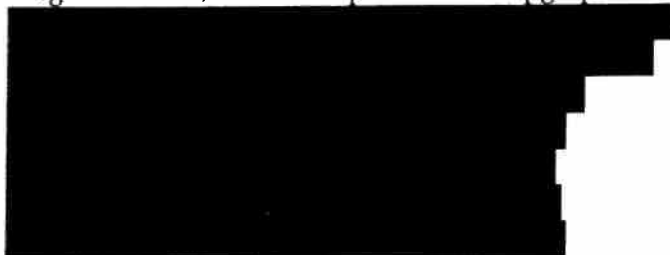
⁴¹ brief NS 20 mei 2011, pag. 20.

⁴² NS, *Functioneel ontwerpdocument Connect*, versie 1.1 van 26 november 2010, pagina 18-28.

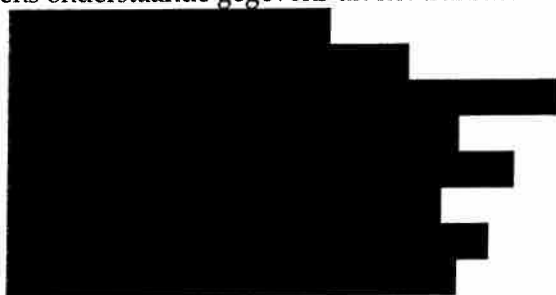
⁴³ Zie bijlage 1 voor de variabelen in *Functioneel ontwerpdocument Connect*, versie 1.1 van 26 november 2010.

⁴⁴ [Redacted text block] *Audit naar de privacyaspecten van het Connect project*, NS Reizigers, 30 juni 2010, paragraaf 2.2.1, bevinding 1 en 2.

De categorie binnen/buiten de spits reizen is opgesplitst in de volgende zeven subcategorieën:



Uit de audit ⁴⁵ de reactie van NS op de vragen in het inlichtingenverzoek⁴⁶ en het functioneel ontwerpdocument Connect⁴⁷ blijkt dat NS tot 26 november 2010 tevens onderstaande gegevens uit het transactiedomein verwerkte voor marketingdoeleinden.⁴⁸



Uit het functioneel ontwerpdocument Connect⁴⁹ en de reactie van NS op de vragen in het inlichtingenverzoek⁵⁰ blijkt dat deze acht gegevens naar aanleiding van de uitkomsten van de audit door  niet meer binnen de marketingomgeving verwerkt worden. Deze gegevens worden niet meer verwerkt sinds 26 november 2010.⁵¹ In het functioneel ontwerpdocument Connect wordt bij elk van deze acht tellers gesteld: *“Deze teller is in verband met twijfel aan privacy voorlopig op 0 gesteld in de bestanden voor CRM Warehouse.”* Tijdens het onderzoek ter plaatse op 18 augustus 2011 is door het CBP vastgesteld dat deze gegevens op dat moment niet meer werden verwerkt in de marketingomgeving.

3.2.2 Feiten voorwaarde 2

Voorwaarde 2: De OV-bedrijven kunnen alle reisgegevens ten behoeve van historische analyses bewaren indien deze zijn ontdaan van alle identificerende kenmerken: het zijn geen persoonsgegevens meer.⁵²

⁴⁵  Audit naar de privacyaspecten van het Connect project, NS Reizigers, 30 juni 2010, paragraaf 2.2.1, bevinding 1 en 2.

⁴⁶ Brief van NS van 20 mei 2011, pagina 23-24 paragraaf 3.3.2.

⁴⁷ NS, Functioneel ontwerpdocument Connect, versie 1.1 van 26 november 2010, pagina 19-28 en 39-40.

⁴⁸ Zie bijlage 1 voor de variabelen in Functioneel ontwerpdocument Connect, versie 1.1 van 26 november 2010.

⁴⁹ NS, Functioneel ontwerpdocument Connect, versie 1.1 van 26 november 2010, pagina 19-28.

⁵⁰ Brief van NS van 20 mei 2011, pagina 23-24 paragraaf 3.3.2.

⁵¹ NS, Functioneel ontwerpdocument Connect, versie 1.1 van 26 november 2010, pagina 2.

⁵² Deze voorwaarde heeft betrekking op gedetailleerde reisgegevens.

NS verklaart in de reactie op het inlichtingenverzoek⁵³ dat zij gedetailleerde reisgegevens analyseert in de analyseomgeving, welke zich binnen het transactiedomein bevindt (zie figuur 3.1). *“De gegevens zijn niet terug te herleiden tot een klant cq reiziger aangezien het chip-ID onomkeerbaar is versleuteld.”* (zie onderstaand ‘Hashen van Chip-ID’).

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Hashen van Chip-ID

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

⁵³ Brief van NS van 20 mei, pagina 25 paragraaf 3.5.1.

[Redacted text block]



3.2.3 Feiten voorwaarde 3

Voorwaarde 3: Het gebruik van andere en/of meer gedetailleerde gegevens kan uitsluitend plaatsvinden op basis van toestemming van de klant als bedoeld in artikel 8, onder a, Wbp.

Deze voorwaarde houdt in dat NS toestemming ('opt-in') moet vragen aan klanten voor:

- het verwerken van afgeleide reisgegevens anders dan reisfrequentie, tijdsduur die is verstreken na de laatst gemaakte reis, het binnen of buiten de spits reizen, voorkeurstrajecten en voorkeursstations (verder: toegestane afgeleide reisgegevens).
- het verwerken van tot de persoon herleidbare gedetailleerde reisgegevens.

In het inlichtingenverzoek van het CBP is aan NS de vraag gesteld:

"Gebruikt NS gedetailleerde reisgegevens (Chip-ID, Device-ID, soort abonnement, product, ingangsdatum, soort transactie (check-in of check-out) voor marketingdoeleinden? Zo ja, vindt dit gebruik uitsluitend plaats op basis van toestemming van de klant als bedoeld in artikel 8 onder a Wbp? Zo ja, geef nauwkeurig aan hoe deze toestemming wordt verkregen en voeg stukken toe waaruit dit blijkt."

NS heeft hierop in de reactie op het inlichtingenverzoek het volgende antwoord gegeven:

*"NS maakt geen gebruik van gedetailleerde reisgegevens voor marketingdoeleinden."*⁶⁴



⁶⁴ Brief van NS van 20 mei 2011, pagina 25 paragraaf 3.6.1.

Op de site van NS heeft het CBP geen opt-in mogelijkheid aangetroffen waarin klanten wordt gevraagd om toestemming voor het verwerken van gedetailleerde reisgegevens en/of toestemming voor het verwerken van afgeleide reisgegevens anders dan de vijf toegestane.⁶⁵

3.2.4 Feiten voorwaarde 4

Voorwaarde 4: Alle reizigers die al in het bezit zijn van een OV-chipkaart, ongeacht of deze al daadwerkelijk functioneert, moeten op de hoogte worden gesteld van de bedoelingen van het marketingbeleid: welke gegevens worden waarvoor gebruikt, zodat zij in de gelegenheid worden gesteld om (alsnog) gebruik te maken van het recht van verzet ('opt-out').⁶⁶

In de bijlage bij de brief aan de Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat van 6 november 2008 is bovengenoemde voorwaarde door het CBP uitgewerkt:⁶⁷

- 4a. De klanten worden via alle aanvraagformulieren en de privacystatements geïnformeerd over het verwerken van gegevens en het recht van verzet.
- 4b. Het recht van verzet kan direct via het aanvraagformulier worden uitgeoefend.
- 4c. Op iedere geadresseerde marketingboodschap wordt gewezen op het recht van verzet.
- 4d. Reizigers die al in het bezit zijn van een OV-chipkaart worden alsnog in de gelegenheid gesteld gebruik te maken van het recht van verzet.

Ad. 4a en 4b

- 4a) De klanten worden via alle aanvraagformulieren en de privacystatements geïnformeerd over het verwerken van gegevens en het recht van verzet.**
- 4b) Het recht van verzet kan direct via het aanvraagformulier worden uitgeoefend.**

Privacystatement

In het privacystatement van NS⁶⁸ staat over de verwerking van de persoonsgegevens het volgende: *"In de chip van de OV-chipkaart zit geen persoonlijke informatie zoals uw naam of huisadres. Wie reist met een OV-chipkaart, reist daarom in beginsel anoniem. NS houdt alleen van houders van persoonsgebonden vervoerbewijzen, zoals het voordeelurenabonnement of een jaarabonnement, reizigersvoorkeuren bij. Bijvoorbeeld voorkeurstations of voorkeurtrajecten. Deze voorkeuren worden niet bijgehouden op detailniveau. NS weet bijvoorbeeld niet op welk tijdstip u gereisd heeft. Het kan zijn dat NS incidenteel gebruik maakt van de reisgegevens van haar klanten, bijvoorbeeld in het kader van voorlichting of begeleiding rondom het gebruik van de OV-chipkaart".*

⁶⁵ www.ns.nl, alle pagina's die betrekking hebben op de OV-chipkaart zijn hier voor onderzocht.

⁶⁶ Bedoeld wordt hier het recht van verzet tegen direct marketingactiviteiten, zoals neergelegd in artikel 41 Wbp. Indien een betrokkene verzet aantekent dient een verantwoordelijke de verwerking terstond te beëindigen (tweede lid).

⁶⁷ Brief CBP d.d. 6 november 2008 aan Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat; kenmerk Z2008-0141, bijlage pagina 3, informatie aan de klant.

⁶⁸ www.ns.nl/home/privacy, versie 17, mei 2011.

In het privacystatement op de site van NS⁶⁹ staat over het recht van verzet:

"Direct marketing

Als u geen prijs stelt op informatie en aanbiedingen, kunt u zich uitschrijven.

- *Via Mijn NS voor e-mail, post, telefoon (zie hierna voor klanten van NS Hispeed)*
- *Voor post en telefoon kan dit ook via NS klantenservice 0900 - 202 11 63.*
- *Voor e-mail (de eerste keer dat NS uw e-mailadres krijgt, ontvangt u een bevestigingse-mail waarin u zich kunt uitschrijven. In elke volgende e-mail krijgt u deze mogelijkheid steeds opnieuw).*
- *Als u geen prijs stelt op informatie en aanbiedingen die zijn afgeleid van het gebruik van uw OV-chipkaart, klik dan [hier](#)  ⁷⁰ om u af te melden."*

Bij het doorklikken op het laatste bullet verschijnt een scherm met daarin de volgende zin:

NS mag mijn reisgegevens gebruiken om mij informatie toe te sturen of aanbiedingen van producten en diensten te doen Ja ☐ Nee ☐

Door het invullen van het kaartnummer en het vakje nee kan een klant vervolgens het recht van verzet uitoefenen.

In het functioneel ontwerpdocument Connect wordt vermeld dat de opt-out zodanig is ingericht dat ook de historie van de afgeleide reisgegevens wordt verwijderd als een klant kiest voor opt-out.⁷¹

Aanvraagformulieren

De volgende persoonsgebonden OV-chipkaartproducten kunnen met digitale en/of schriftelijke aanvraagformulieren worden aangevraagd:

- Aanvragen reizen op saldo⁷²;
- Jaarabbonnementen (NS-jaarabbonnement, OV-jaarabbonnement en jaartrajectabbonnement) ;
- Nieuwe abonnementen: Weekend Vrij, Dal Vrij, Dal Voordeel, Altijd Voordeel, Kids Vrij, Altijd Vrij.

De jaarabbonnementen, het reizen op saldo en de nieuwe abonnementen kunnen digitaal via de website van NS worden aangevraagd.⁷³ De jaarabbonnementen kunnen ook schriftelijk worden aangevraagd.

Digitale aanvraagformulieren (zie tabel 3.2)

Het CBP heeft de digitale aanvraagformulieren op de website van NS onderzocht. Hierbij zijn onderstaande feiten vastgesteld.

Op het digitale aanvraagformulier van reizen op saldo worden de klanten niet geïnformeerd over de gegevensverwerking en het recht van verzet en wordt ook niet de mogelijkheid geboden om het recht van verzet direct uit te oefenen.

⁶⁹ www.ns.nl/home/privacy.

⁷⁰ Het woord 'hier' met symbool bevat een *hyperlink* naar een aparte pagina om verzet tegen marketingdoeleinden aan te geven.

⁷¹ bijlage K functioneel ontwerpdocument Connect, pagina 59.

⁷² Dit moet ook worden aangevraagd door reizigers zonder persoonsgebonden product van NS op de OV-chipkaart die op saldo willen reizen met de trein. Bijvoorbeeld personen met een anonieme OV-chipkaart (zie paragraaf 3.3).

⁷³ www.ns.nl/reizigers/producten.

Bij het digitaal aanvragen van de jaarabonnementen via de website van NS worden de klanten niet geïnformeerd over de gegevensverwerking noch over het recht van verzet.

Wat betreft de mogelijkheid om direct het recht op verzet uit te oefenen wordt op het digitale aanvraagformulier van de jaarabonnementen uitsluitend de volgende tekst vermeld:

"Ik wil graag informatie van NS ontvangen ☐"

Er wordt geen nadere informatie verstrekt over wat deze keuze inhoudt.

Op de digitale aanvraagformulieren voor de nieuwe abonnementen worden klanten niet geïnformeerd over de gegevensverwerking en het recht van verzet, noch wordt hen de mogelijkheid geboden het recht van verzet direct uit te oefenen.

Tabel 3.2 Onderzochte digitale aanvraagformulieren (via website NS)

Aanvraagformulier	Informereren over verwerking	Direct uitoefenen recht van verzet
Reizen op Saldo	Nee	Nee
Jaartraject abonnement	Nee	Onbekend
NS jaarabonnement	Nee	Onbekend
OV jaarabonnement	Nee	Onbekend
Weekend Vrij	Nee	Nee
Dal Vrij	Nee	Nee
Altijd Voordeel	Nee	Nee
Dal Voordeel	Nee	Nee
Altijd vrij	Nee	Nee
Kids vrij	Nee	Nee

Schriftelijke aanvraagformulieren (zie tabel 3.3)

Het CBP heeft de schriftelijke aanvraagformulieren van NS onderzocht. Hierbij zijn onderstaande feiten vastgesteld.

Op het schriftelijke aanvraagformulier van de jaarabonnementen staat : *"Voor het kunnen accepteren van uw aanvraag en om uitvoering te kunnen geven aan de overeenkomst vraagt NS Groep N.V. uw persoonsgegevens. Daarnaast kan NS deze gegevens en reisgegevens gebruiken voor relatiebeheer en om u te informeren over voor u relevante diensten en producten van de NS Groep N.V., haar werkmaatschappijen en samenwerkende partners. Als u geen prijs stelt op deze informatie, dan kunt u dat hieronder aangeven.*

☐ Stuur mij geen informatie toe"



Tabel 3.3 Onderzochte schriftelijke aanvraagformulieren

Aanvraagformulier	Informereren over verwerking	Direct uitoefenen recht van verzet
Jaartraject abonnement	Ja	Ja
NS jaarabonnement	Ja	Ja
OV jaarabonnement	Ja	Ja

Ad. 4c

4c. Op iedere geadresseerde marketingboodschap wordt gewezen op het recht van verzet.

De e-mails met marketingboodschappen die NS verzendt bevatten een link naar het privacystatement. In dit privacystatement wordt onder andere aangegeven hoe het recht op verzet kan worden uitgeoefend.

In de brieven met marketingboodschappen die NS aan klanten stuurt wordt niet gewezen op het recht van verzet. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de brief van 20 april 2011 in bijlage A van NS: *'Tijdelijk €10,- korting op het Voordeelurenabonnement'* en de brief van 9 mei 2011: *'Reizen op saldo met uw voordeelurenabonnement'*.

Ad. 4d

4d. Reizigers die al in het bezit zijn van een OV-chipkaart worden alsnog in de gelegenheid gesteld gebruik te maken van het recht van verzet.

NS merkt in de reactie op het inlichtingenverzoek⁷⁶ op dat alle reizigers die reizen met producten van NS op de hoogte worden gesteld van de bedoelingen van het marketingbeleid. Hierbij noemt NS verschillende kanalen waarlangs reizigers geïnformeerd worden over privacy en marketing te weten:

- Het privacystatement op www.ns.nl;
- Aanvraagformulieren;
- Een link die in e-mails is opgenomen naar het privacystatement;
- Bij aanvragen Reizen op Saldo op www.ns.nl;
- Via de melding bij het CBP;
- Via het jaarverslag NS;
- Via gedragscode OV-chipkaart;
- Via vraag en antwoord op www.ns.nl;
- Via opt-out Gebruik Reisgegevens;
- Instellen voorkeuren.

Reizigers die al in het bezit zijn van een OV-chipkaart kunnen hun recht van verzet uitoefenen via de website van NS.⁷⁷

⁷⁶ Brief van NS van 20 mei 2011, pagina 25-26 paragraaf 3.7.1.

⁷⁷ www.ns.nl/reizenopsaldo/mailvoorkeur/.

3.3 Overige feiten: verwerking persoonsgegevens anonieme OV-chipkaart

Tijdens het onderzoek naar de verwerking van persoonsgegevens van OV-chipkaarthouders met een persoonsgebonden abonnement bij NS, heeft het CBP geconstateerd dat NS van OV-chipkaarthouders met een anonieme OV-chipkaart persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van marketingdoeleinden.

Verwerking e-mailadres anonieme OV-chipkaart

De anonieme OV-chipkaart is bedoeld voor gebruik door meerdere personen of voor personen die anoniem wensen te blijven.⁷⁸

Uit het document Functioneel Ontwerp CRM Warehouse⁷⁹ blijkt dat bij het aanvragen van reizen op saldo via de internetsite van NS het e-mailadres van de aanvrager door NS wordt opgeslagen en verwerkt voor marketingdoeleinden. Dit geldt ook voor personen met een anonieme OV-chipkaart die het reizen op saldo via de internetsite van NS aanvragen.

Als een persoon besluit om bij NS op saldo te reizen, doet hij hiertoe een aanvraag bij NS via website of servicebalie.⁸⁰ Na aanvraag dient de klant dit product te activeren bij een kaartautomaat van NS. Anonieme klanten kunnen ervoor kiezen om het reizen op saldo direct te activeren bij de NS kaartautomaat of de servicebalie.

Tijdens het onderzoek van de website⁸¹ bleek dat houders van een anonieme OV-chipkaart op de website van NS met de onderstaande tekst werden gewezen op de mogelijkheid om het reizen op saldo direct te activeren bij de NS-kaartautomaat of -servicebalie. Er werd niet aangegeven waarom deze mogelijkheid geboden wordt.

"Allereerst vraagt u hier  online reizen op saldo aan of bij NS Klantenservice 0900-2021163 (€ 0,10 p.m.). U geeft dan meteen aan of u 1e of 2e klasse wilt reizen en of u uw reisgegevens op MijnNS wilt inzien.

Alleen met een anonieme OV-chipkaart kunt u er voor kiezen om reizen op saldo direct te activeren bij de NS-kaartautomaat of -servicebalie."

Na de aanvullende vragen van 14, 17 en 26 juli 2011 die het CBP aan NS heeft gesteld over de verwerking van persoonsgegevens van reizigers met een anonieme kaart, is op 3 augustus 2011 op de website⁸² van NS een zin toegevoegd aan de laatste regel:

Als u het belangrijk vindt dat NS niet over uw emailadres beschikt, dan raden wij u aan om reizen op saldo direct te activeren bij de NS-kaartautomaat of -servicebalie. U hoeft dan namelijk geen emailadres op te geven."

⁷⁸ www.ov-chipkaart.nl/allesoverdeov-chipkaart/welkekaartpastbiju. Hier staat: "Wilt u de kaart delen met andere gezinsleden? Of wilt u uw persoonsgegevens niet bekend maken? In die gevallen ligt de anonieme OV-chipkaart voor de hand".

⁷⁹ NS, Functioneel Ontwerp CRM Warehouse, september 2010, pagina 55-67.

⁸⁰ www.ns.nl/reizigers/ovchipkaart/ovchipkaart/reis-met-ov-chipkaart-voorbereiden.

⁸¹ www.ns.nl/reizigers/ovchipkaart/ovchipkaart/reis-met-ov-chipkaart-voorbereiden.

⁸² www.ns.nl/reizigers/ovchipkaart/ovchipkaart/reis-met-ov-chipkaart-voorbereiden.

Uit het document Functioneel Ontwerp CRM Warehouse⁸³ en de brief van NS van 24 augustus 2011 blijkt dat het e-mailadres van personen met een anonieme kaart, die het reizen op saldo aanvragen via de site van NS, in een bestand met e-mailadressen wordt opgeslagen waarmee klanten worden benaderd met marketingboodschappen. In de brief van NS van 24 augustus 2011 staat hierover: *“Houders van een anonieme chipkaart kunnen via verschillende kanalen het Reizen op Saldo product (RoS) aanvragen. (...) In het aanvraag proces informeert NS de aanvrager over de voorwaarden en het privacy beleid en vraagt de aanvrager hiermee akkoord te gaan. Ook wordt nu op een alternatief gewezen als de aanvrager geen e-mailadres aan NS wil verstrekken (...) Na akkoord van de klant met de voorwaarden inclusief het privacybeleid wordt de aanvraag (incl. e-mailadres) door NS verwerkt.”*

Uit de brief van 24 augustus 2011 blijkt dat iemand met een anonieme OV-chipkaart die het reizen op saldo aanvraagt via internet, de volgende e-mails ontvangt:

- Bevestiging aanvraag reizen op saldo;
- Bevestiging dat reizen op saldo opgehaald kan worden bij de kaartautomaat van NS;
- Herinneringsmail als reizen op saldo na 14 dagen nog niet is geactiveerd;
- 2^e herinneringmail als reizen op saldo na 28 dagen nog niet is geactiveerd;
- Bevestiging activering reizen op saldo met hierin o.a. een link naar het reizigersforum;
- Permissiemail.

In de permissiemail kan de klant een link aanklikken om zich af te melden voor informatie en aanbiedingen van NS. Na het aanklikken van de link krijgt de klant een scherm voor zich met drie opties die standaard staan aangevinkt, te weten:

- Ja, ik wil informatie en aanbiedingen van NS ontvangen (o.a. de Nieuwsbrief)
- Ja, ik wil reisinformatie en serviceberichten van NS ontvangen
- Ja, ik werk mee aan NS onderzoeken.

De vinkjes moeten worden weggehaald als de klant zich af wil melden voor alle informatie van NS.

Als na 7 dagen geen reactie van de kaarthouder is gekomen of als door de kaarthouder is aangegeven dat wel prijs wordt gesteld op informatie, wordt het e-mailadres gebruikt voor volgende marketingboodschappen, stelt NS in de brief van 24 augustus 2011 aan het CBP.

NS voert met het e-mailadres van de anonieme OV-chipkaarthouder tevens een matching uit met e-mailadressen van bekende klanten.⁸⁴ NS stelt hierover in de brief van 24 augustus 2011: *“Hierbij wordt aangegeven of het e-mailadres ook al voorkomt bij een bekende klant. Indien de klant al bekend is, dan wordt gecommuniceerd op het e-mailadres en de permissies van de bekende klant. Indien het e-mailadres nieuw is, dan wordt een permissiemail gestuurd, waarin de klant zijn/haar voorkeuren kan aangeven (opt-out).”*

NS geeft tijdens het onderzoek ter plaatse op 18 augustus 2011 aan dat zij het e-mailadres verwerkt met opt-in toestemming van de klant. Deze opt-in toestemming wordt volgens NS op de volgende manier verkregen:

- De klant vult zelf het e-mailadres in;

⁸³ NS, Functioneel Ontwerp CRM Warehouse, september 2010, pagina 55-67.

⁸⁴ NS, Functioneel Ontwerp CRM Warehouse, september 2010, pagina 55-67.

- De klant accepteert de algemene voorwaarden waarin een verwijzing zit naar het privacy document waarin volgens NS duidelijk is aangegeven dat er gegevens worden verwerkt door NS en hoe gebruik kan worden gemaakt van het recht op verzet;
- De klant krijgt na het aanvragen van het reizen op saldo een aantal mails over de status van zijn product. Vervolgens krijgt de klant een permissie-mail waarin een link kan worden aangeklikt die verwijst naar een website waar de klant zijn 'permissies' kan instellen;
- De klant kan het reizen op saldo ook op andere manieren aanvragen waarbij het e-mailadres niet hoeft te worden gegeven. Dit staat sinds 3 augustus 2011 expliciet op de site.

4. Beoordeling en conclusie

4.1 De verwerking van persoonsgegevens door NS

4.1.1 Verantwoordelijke

Artikel 1, onder d, Wbp definieert de verantwoordelijke als *“de natuurlijke 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.”*

NS stelt het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vast welke met het gebruik van de OV-chipkaart bij NS worden verkregen. NS wordt derhalve aangemerkt als de verantwoordelijke, zoals bedoeld in artikel 1, onder d, Wbp.

NS geeft in het privacystatement, de algemene voorwaarden van de abonnementen en in de melding bij het CBP ook zelf aan dat zij verantwoordelijke is.

4.1.2 Persoonsgegevens

Volgens artikel 1, onder a, Wbp wordt een persoonsgegeven gedefinieerd als *‘elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.’* Allereerst moet het gaan om informatie “betreffende” een natuurlijke persoon. Voorts moet deze persoon zijn geïdentificeerd of althans identificeerbaar zijn.⁸⁵

‘elk gegeven betreffende een natuurlijke persoon’

NS verwerkt gegevens van NS-reizigers die worden verzameld met het OV-chipkaartsysteem. De gegevens in het OV-chipkaart systeem geven feitelijk weer waar en wanneer van de OV-chipkaart gebruik is gemaakt. Zo kan bijvoorbeeld uit het systeem worden opgemaakt met welke regelmaat en op welk station met de kaart is in- en uitgecheckt en, in het geval van OV-chipkaarten met een NS-product, door wie. De reizigers die in het bezit zijn van een OV-chipkaart voor gebruik bij NS kunnen worden geclassificeerd als natuurlijke personen. De gegevens die met het OV-chipkaart systeem worden verzameld en verwerkt zijn derhalve gegevens betreffende een natuurlijke persoon.

‘geïdentificeerd of identificeerbare natuurlijke persoon’.

In de wetsgeschiedenis bij de Wbp is aangegeven dat artikel 2, onder a, van de richtlijn 95/46/EG bepaalt dat als identificeerbaar wordt beschouwd een persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd. Van direct identificerende gegevens is sprake wanneer gegevens betrekking hebben op een persoon waarvan de identiteit zonder veel omwegen eenduidig vast te stellen is. Direct identificerende gegevens zijn gegevens als naam, adres, geboortedatum, die (al dan niet in combinatie met elkaar) dermate uniek en dus kenmerkend zijn voor een bepaalde persoon dat deze in brede kring met zekerheid of met een grote mate van waarschijnlijkheid, kan worden geïdentificeerd. Dergelijke gegevens worden in het maatschappelijk verkeer ook gebruikt om

⁸⁵ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, blz. 46.

personen van elkaar te onderscheiden. Anders ligt dit wanneer de gegevens niet direct tot identificatie van een bepaald persoon leiden maar via nadere stappen de gegevens in verband kunnen worden gebracht met een bepaalde persoon. Dit soort gegevens heten indirect identificerende gegevens.⁸⁶

NS verwerkt verschillende categorieën van gegevens die worden verzameld met het OV-chipkaartsysteem:

- a) NAW-gegevens;
- b) Overige klantkenmerken als geslacht, leeftijd en abonnementsvorm;⁸⁷ en
- c) Transactiegegevens zoals soort reistransactie (check-in, check-out), datum en tijdstip van de transactie en saldo voor en na de transactie.⁸⁸

Ad a) NAW-gegevens

Zoals hiervoor is aangegeven, zijn de NAW-gegevens die NS van reizigers verwerkt direct identificerende gegevens.

Ad b) Overige klantkenmerken

[REDACTED]

[REDACTED] De klantkenmerken van reizigers, zoals NS die verwerkt zijn derhalve direct identificerende gegevens.

Ad c) Transactiegegevens

De transactiegegevens worden in tegenstelling tot de NAW-gegevens en de overige klantkenmerken in het transactiedomein opgeslagen. De transactiegegevens, zoals deze in het transactiedomein worden opgeslagen zijn in deze database niet gekoppeld aan de NAW-gegevens. Gegevens die niet zijn gekoppeld aan de NAW-gegevens kunnen als indirect identificeerbare persoonsgegevens worden aangemerkt, indien zij via nadere stappen met een bepaalde persoon in verband kunnen worden gebracht.⁸⁹ Hierbij geldt als uitgangspunt dat de verantwoordelijke zonder onevenredige inspanning de identiteit van betrokkene kan vaststellen: "gekeken moet worden 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".⁹⁰

[REDACTED]

[REDACTED] Dit houdt in dat de gegevens uit het transactiedomein [REDACTED] zonder onevenredige inspanning aan de NAW-gegevens van de betreffende reiziger kunnen worden gekoppeld en daarmee indirect identificeerbaar zijn. Daarmee zijn de transactiegegevens persoonsgegevens die indirect identificeerbaar zijn.

⁸⁶ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr.3, pagina 48.

⁸⁷ Deze klantkenmerken worden opgeslagen in de CRM Warehouse.

⁸⁸ Deze transactiegegevens worden opgeslagen in het transactiedomein.

⁸⁹ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, pagina 48.

⁹⁰ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, pagina 48.

De door NS verwerkte reisgegevens afkomstig uit het OV-chipkaartsysteem zijn derhalve herleidbaar tot geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke personen en daarmee persoonsgegevens als bedoeld in artikel 1, onder a, Wbp.

4.1.3 Verwerking van persoonsgegevens

Artikel 1, onder b, Wbp geeft aan dat verwerking van persoonsgegevens is *"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 middelen van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens"*.

NS verricht verscheidene handelingen ten aanzien van de hierboven genoemde persoonsgegevens, waaronder het verzamelen, vastleggen, bewaren, raadplegen en gebruiken van de persoonsgegevens. Elk van deze handelingen kwalificeert zich als een verwerking. De handelingen die NS verricht met de gegevens die uit het OV-chipkaartsysteem worden verkregen zijn daarmee verwerkingen van persoonsgegevens als bedoeld in artikel 1, onder b, Wbp.

4.2 Beoordeling grondslag

Inleiding

In het onderzoek is als uitgangspunt gehanteerd dat voor de verwerking van persoonsgegevens in het OV-chipkaartsysteem voor marketingdoeleinden een gerechtvaardigd beroep op artikel 8 Wbp kan worden gedaan als NS voldoet aan alle vier de voorwaarden die het CBP hieraan heeft gesteld:

1. Het functionele ontwerp van de marketingomgeving moet zodanig worden ingericht dat de gegevens worden gefilterd aan de hand van de vooraf door het CBP goedgekeurde marketingformules (RFM-analyse, spits-buitenspits, voorkeurstraject en -station), alle andere gegevens moeten worden verwijderd.
2. De OV-bedrijven kunnen alle reisgegevens ten behoeve van historische analyses bewaren indien deze zijn ontdaan van alle identificerende kenmerken: het zijn geen persoonsgegevens meer.
3. Het gebruik van andere en/of meer gedetailleerde gegevens kan uitsluitend plaatsvinden op basis van toestemming van de klant als bedoeld in artikel 8, onder a, Wbp.
4. Alle klanten die al in het bezit zijn van een OV-chipkaart, ongeacht of deze al daadwerkelijk functioneert, moeten op de hoogte worden gesteld van de bedoelingen van het marketingbeleid: welke gegevens worden waarvoor gebruikt, zodat zij in de gelegenheid worden gesteld om (alsnog) gebruik te maken van het recht van verzet ('opt-out').

In het onderzoek is derhalve getoetst of NS voldoet aan deze vier voorwaarden. De conclusies die uit deze beoordeling volgen zijn aan NS voorgelegd in een rapport van voorlopige bevindingen.

NS heeft naar aanleiding van het rapport van voorlopige bevindingen aangegeven maatregelen te hebben getroffen. NS stelt in de reactie op de voorlopige bevindingen bij brief van 7 juni 2012: "NS aanvaardt dat de brief van 6 november 2008 van het CBP aan de Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat het huidige toetsingskader is voor de verwerking van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden in het OV-chipkaartsysteem."

Per voorwaarde wordt in onderstaande paragrafen eerst de beoordeling van de voorlopige bevindingen weergegeven. Deze beoordeling is gebaseerd op de feiten uit hoofdstuk 3. Vervolgens wordt beschreven welke maatregelen NS heeft getroffen naar aanleiding van het rapport voorlopige bevindingen. Daarna volgt de beoordeling en de conclusie van de huidige situatie.

4.2.1 Voorlopige bevindingen voorwaarde 1

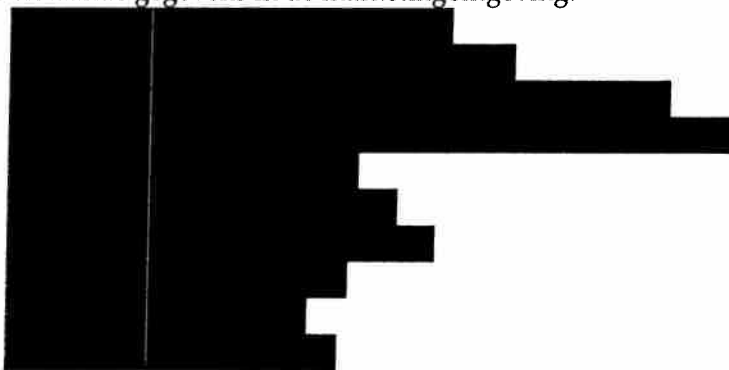
Voorwaarde 1: Het functionele ontwerp van de marketingomgeving moet zodanig worden ingericht dat de gegevens worden gefilterd aan de hand van de vooraf door het CBP goedgekeurde marketingformules (RFM-analyse (reisfrequentie en tijdsduur sinds laatst gemaakte reis)⁹¹, spits-buitenspits, voorkeurstraject en –station), alle andere gegevens moeten worden verwijderd.

Onderstaand worden de beoordeling en de conclusie van de voorlopige bevindingen weergegeven.

Zoals blijkt uit de brief van het CBP aan de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat van 6 november 2008 mag NS voor marketingdoeleinden alleen de vijf onderstaande afgeleide reisgegevens verwerken wil er sprake zijn van een 'gerechtvaardigd belang' als grondslag zoals bedoeld in artikel 8, onder f, Wbp.⁹² De afgeleide reisgegevens betreffen:

- Reisfrequentie;
- Tijdsduur die is verstreken na de laatste reis;
- Binnen/buiten de spits reizen;
- Voorkeustrajecten;
- Voorkeursstations;

Zoals blijkt uit paragraaf 3.2.1 verwerkt NS, naast de bovenstaande vijf afgeleide reisgegevens, ook onderstaande gegevens in de marketingomgeving.



In de marketingomgeving worden deze gegevens gekoppeld aan de NAW-gegevens van betreffende personen.

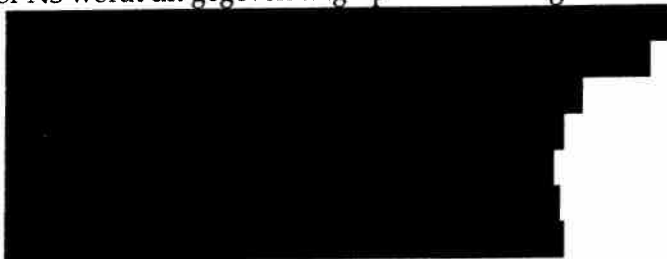
⁹¹ '(reisfrequentie en tijdsduur sinds laatst gemaakte reis)' is ter verduidelijking toegevoegd aan de zin zoals deze in de brief aan de Staatssecretaris staat.

⁹² Conform voorwaarde 3 kan het gebruik van andere dan deze vijf afgeleide reisgegevens uitsluitend plaatsvinden op basis van toestemming van de klant als bedoeld in artikel 8, onder a, Wbp. Zie verder beoordeling voorwaarde 3.

Deze verwerkingen zijn niet binnen de vijf afgeleide reisgegevens te categoriseren. Hieruit volgt dat NS voor marketingdoeleinden meer gegevens verwerkt dan de vijf afgeleide reisgegevens. NS voldoet met deze verwerkingen derhalve niet aan voorwaarde 1.

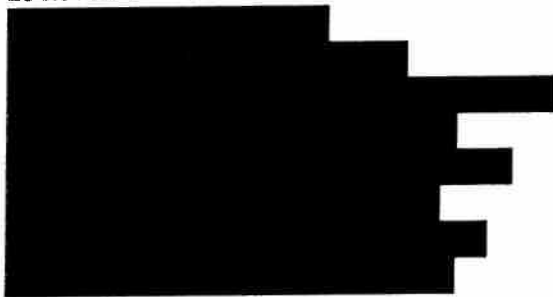
Daarnaast is de categorie binnen/buitenspits reizen in de marketingomgeving uitgewerkt in zeven subcategorieën (zie paragraaf 3.2.1). In de brief van het CBP van 6 november 2008 wordt vermeld dat de OV-bedrijven een beperkt aantal gefilterde reisgegevens mogen verwerken, waaronder 'binnen/buiten-spits reizen'.

Door NS wordt dit gegeven uitgesplitst in zeven gedetailleerde subcategorieën:



Deze verwerking in subcategorieën gaat verder dan is toegestaan. Door het verwerken van deze gedetailleerde subcategorieën in combinatie met voorkeurstrajecten en -station is het mogelijk om een gedetailleerd beeld van het reisgedrag van personen te bepalen. De voorwaarden die het CBP gesteld heeft aan de verwerking van persoonsgegevens uit het OV-chipkaartsysteem, hebben juist tot doel te voorkomen dat van reizigers een gedetailleerd beeld van het reisgedrag wordt vastgelegd. Ook met deze verwerking voldoet NS derhalve niet aan voorwaarde 1.

Tot 26 november 2010 verwerkte NS tevens de onderstaande gegevens voor marketingdoeleinden



Uit het functioneel ontwerpdocument Connect⁹³ blijkt dat deze gegevens naar aanleiding van de uitkomsten van de audit door [redacted]⁹⁴ op dit moment niet meer binnen de marketingomgeving verwerkt worden. In het functioneel ontwerpdocument Connect wordt bij elk van deze acht tellers gesteld: "Deze teller is in verband met twijfel aan privacy voorlopig (onderstreping CBP) op 0 gesteld in de bestanden voor CRM Warehouse."

Uit het onderzoek ter plaatse op 18 augustus 2011 is gebleken dat deze tellers op dat moment daadwerkelijk op nul waren gesteld en dat de verwerking derhalve niet langer plaatsvond.

⁹³ NS, Functioneel ontwerpdocument Connect, versie 1.1 van 26 november 2010, pagina 18-28.

⁹⁴ [redacted] Audit naar de privacyaspecten van het Connect project, NS Reizigers, 30 juni 2010, paragraaf 2.2.1, bevinding 1 en 2.

Desondanks wordt geconstateerd dat deze eerder verwerkte gegevens niet behoren tot de vijf afgeleide reisgegevens die verwerkt mogen worden voor marketingdoeleinden. Gelet op bovenstaande voldeed NS tot 26 november 2010 ook met deze verwerking niet aan voorwaarde 1.

Conclusie voorlopige bevindingen

Uit bovenstaande blijkt dat NS voor marketingdoeleinden meer gegevens verwerkt dan de vijf toegestane afgeleide reisgegevens. NS voldoet met deze verwerkingen derhalve niet aan voorwaarde 1.

4.2.2 Zienswijze NS voorwaarde 1

Onderstaand wordt weergegeven welke maatregelen NS na ontvangst van de voorlopige bevindingen heeft getroffen betreffende voorwaarde 1.

Naar aanleiding van de voorlopige bevindingen stelt NS in de brief van 7 juni 2012: *“NS heeft vastgesteld dat er inderdaad meer afgeleide reisgegevens worden verwerkt dan de vijf ‘toegestane’ afgeleide reisgegevens.”*

NS geeft in dezelfde brief aan dat zij heeft besloten de tellers van de niet toegestane afgeleide reisgegevens op nul te stellen.

Het onderzoek van [REDACTED]⁹⁵ bevestigt dat NS deze tellers daadwerkelijk op nul heeft gezet.

Betreffende het afgeleide reisgegeven ‘binnen/buiten spits reizen’ stelt NS te zijn gestopt met de onderverdeling zoals deze door het CBP tijdens het onderzoek werd aangetroffen. Daarvoor in de plaats zal NS het afgeleide reisgegeven ‘binnen/buiten spits reizen’ invullen met [REDACTED] in de volgende onderverdeling:

[REDACTED]

NS stelt dat deze onderverdeling is gebaseerd op de huidige proposities van NS (Dal Vrij, Weekend Vrij, Dal Voordeel en Weekend Voordeel). Met deze onderverdeling geeft NS enerzijds invulling aan de monetary value component van de door het CBP goedgekeurde RFM-analyse, anderzijds stelt het verwerken van dit opnieuw ingevulde reisgegeven NS op geen enkele manier in staat om een gedetailleerd beeld van het reisgedrag van een persoon te bepalen, aldus NS.

4.2.3 Definitieve bevindingen voorwaarde 1

Beoordeling maatregelen

De tellers van de niet toegestane afgeleide reisgegevens zijn op nul gesteld.

De uitwerking van het item ‘binnen/buiten spits reizen’ is aangepast [REDACTED] en zal met deze invulling niet leiden tot een gedetailleerder beeld van het reisgedrag van reizigers.

[REDACTED] NS Reizigers, Opvolging voorlopige bevindingen CBP-rapportage d.d. 22 maart 2012, 6 juni 2012.

Gelet op het bovenstaande heeft NS voldoende aannemelijk gemaakt dat zij thans niet meer dan de vijf toegestane afgeleide reisgegevens verwerkt.

Conclusie definitieve bevindingen

NS verwerkt op dit moment niet meer gegevens dan de vijf toegestane afgeleide reisgegevens. NS voldoet thans derhalve aan voorwaarde 1.

4.2.4 Voorlopige bevindingen voorwaarde 2

Voorwaarde 2: De OV-bedrijven kunnen alle reisgegevens ten behoeve van historische analyses bewaren indien deze zijn ontdaan van alle identificerende kenmerken: het zijn geen persoonsgegevens meer.

Onderstaand worden de beoordeling en de conclusie van de voorlopige bevindingen weergegeven.

NS heeft voor een aantal doeleinden, op grond van artikel 8, onder f, Wbp, een grondslag voor het verwerken van gedetailleerde reisgegevens op persoonsniveau (zie onderzoek OV-chipkaart studenten 2010)⁹⁶.

Dit zijn:

- financiële administratie;
- klantenservice;
- fiscale bewaarverplichting van de reiziger en de onderneming;
- fraudemanagement.

De gedetailleerde reisgegevens die voor andere doeleinden (zoals historische analyses, profielen, evaluatie marketingcampagnes, etc.) worden gebruikt mogen niet herleidbaar zijn tot personen.⁹⁷

De analyseomgeving binnen het transactiedomein

In de analyseomgeving worden de (gedetailleerde) reisgegevens verrijkt met klantkenmerken⁹⁸. Omdat in de analyseomgeving analyses plaatsvinden voor andere doeleinden (o.a. analyse van reisgedrag in relatie tot klantkenmerken (zie paragraaf 3.2.2)) dan de doeleinden waarvoor NS een gerechtvaardigd belang heeft (financiële administratie, klantenservice, fiscale bewaarverplichting of fraudemanagement), gelden voor deze analyses dezelfde voorwaarden die het CBP heeft gesteld aan de historische analyses. Dit betekent dat de analyses in de analyseomgeving alleen mogen worden uitgevoerd met gedetailleerde reisgegevens indien deze zijn ontdaan van *alle* identificerende kenmerken.⁹⁹

⁹⁶ In de CBP rapporten met de bevindingen van het onderzoek naar de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de studenten OV-chipkaart uit 2010 van NS, GVB en RET, worden de doeleinden vermeld waarvoor de OV-bedrijven een gerechtvaardigd belang hebben om de gedetailleerde reisgegevens te verwerken.

⁹⁷ Een uitzondering hierop vormen klanten die toestemming (opt-in) geven voor deze verwerking. Zie hiervoor beoordeling voorwaarde 3.

⁹⁸ Bijlage K functioneel ontwerpdocument Connect, blz. 15 Historie & koppelen.

⁹⁹ Een uitzondering hierop vormen klanten die toestemming (opt-in) geven voor deze verwerkingen. Zie verder beoordeling voorwaarde 3.



In bijlage 3 is ter illustratie een fictieve set gegevens van een persoon met een persoonsgebonden abonnement opgenomen.

De gedetailleerde reisgegevens mogen voor historische doeleinden alleen worden verwerkt als de identificerende kenmerken van de personen geheel zijn verwijderd. Dit betekent dat het op geen enkele manier mogelijk moet kunnen zijn om de gedetailleerde reisgegevens te herleiden tot een persoon.¹⁰²

Conclusie voorlopige bevindingen

Aangezien NS in de analyseomgeving gedetailleerde reisgegevens verwerkt die herleidbaar zijn tot personen, voldoet NS niet aan voorwaarde 2.

4.2.5 Zienswijze NS voorwaarde 2

Onderstaand wordt weergegeven welke maatregelen NS na ontvangst van de voorlopige bevindingen heeft getroffen betreffende voorwaarde 2.

Maatregelen NS

NS heeft besloten de analyseomgeving niet langer te gebruiken: In de brief van 7 juni 2012 stelt NS "De analyseomgeving is vernietigd en wordt niet opnieuw opgebouwd totdat duidelijkheid bestaat

¹⁰⁰ Brief van NS van 20 mei 2011, pagina 25 paragraaf 3.5.1.

¹⁰² Dat wil dus ook zeggen dat klantkenmerken niet gekoppeld mogen worden aan de gedetailleerde reisgegevens om deze te verrijken. Deze koppeling is namelijk alleen mogelijk als de gedetailleerde reisgegevens herleidbaar zijn tot personen.

over de manier waarop reisgegevens ten behoeve van historische analyses kunnen worden verwerkt in overeenstemming met voorwaarde 2”.

■ bevestigt in het rapport ‘NS Reizigers, opvolging voorlopige bevindingen CBP-rapportage d.d. 22 maart 2012¹⁰³ dat de analyseomgeving door NS Reizigers is verwijderd.

4.2.6 Definitieve bevindingen voorwaarde 2

Beoordeling maatregelen

Gelet op het bovenstaande heeft NS voldoende aannemelijk gemaakt dat zij in de analyseomgeving niet langer gedetailleerde reisgegevens verwerkt die herleidbaar zijn tot personen.

Conclusie definitieve bevindingen

Aangezien NS in de analyseomgeving geen gedetailleerde reisgegevens meer verwerkt die herleidbaar zijn tot personen, voldoet NS aan voorwaarde 2.

4.2.6 Voorlopige bevindingen voorwaarde 3

Voorwaarde 3: Het gebruik van andere en/of meer gedetailleerde gegevens kan uitsluitend plaatsvinden op basis van toestemming van de klant als bedoeld in artikel 8, onder a, Wbp.

Onderstaand worden de beoordeling en de conclusie van de voorlopige bevindingen weergegeven.

Voorwaarde 3 houdt in dat NS toestemming (opt-in) moet vragen aan klanten voor:

- a. het verwerken van afgeleide reisgegevens anders dan reisfrequentie, tijdsduur die is verstreken na de laatst gemaakte reis, het binnen of buiten de spits reizen, voorkeurstrajecten en voorkeursstations (verder: toegestane afgeleide reisgegevens).
- b. het verwerken van tot de persoon herleidbare gedetailleerde reisgegevens.

Om een beroep op toestemming van de reiziger te doen, dient deze toestemming te voldoen aan de vereisten die artikel 1, onder i, Wbp stelt. Het moet gaan om *“elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.”* Hieruit vloeit voort dat toestemming in de zin van de Wbp in drie onderdelen uiteen valt: *“Allereerst moet de betrokkene in vrijheid zijn wil kunnen uiten. Ten tweede moet de wilsuiting betrekking hebben op een bepaalde gegevensverwerking of een beperkte categorie van gegevensverwerkingen en ten derde moet de betrokkene voor een goede oordeelsvorming over de noodzakelijke inlichtingen beschikken”*.¹⁰⁴

Voorts moet NS, om een gerechtvaardigd beroep te doen op de grondslag als bedoeld in artikel 8, onder a, Wbp, beschikken over *ondubbelzinnige* toestemming. De eis van ondubbelzinnigheid legt, naast de drie bovengenoemde onderdelen van het begrip ‘toestemming’ nog een extra zorgplicht op de verantwoordelijke. *“Als de verantwoordelijke de ondubbelzinnige toestemming van de betrokkene moet verkrijgen, mag hij niet uitgaan van toestemming indien deze geen opmerkingen maakt over de gegevensverwerking, daarbij uitgaande van de kennis die hij op grond van maatschappelijke opvattingen*

¹⁰³ ■ NS Reizigers. Opvolging voorlopige bevindingen CBP-rapportage d.d. 22 maart 2012, 6 juni 2012.

¹⁰⁴ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, blz. 65

redelijkerwijs bij de betrokkene aanwezig mag achten.” Dit betekent dus dat elke twijfel bij verantwoordelijke moet zijn uitgesloten over de vraag óf de betrokkene zijn toestemming heeft gegeven en voor welke specifieke verwerkingen deze toestemming is gegeven.¹⁰⁵

Ad a) Uit de voorlopige beoordeling van voorwaarde 1 blijkt dat NS meer persoonsgegevens uit het OV-chipkaartsysteem verwerkt dan de vijf toegestane afgeleide reisgegevens.

Voor het verwerken van andere reisgegevens dan de vijf toegestane reisgegevens dient NS toestemming te vragen aan klanten.

Uit de reactie op het inlichtingenverzoek en de informatie op de website van NS over de verwerking van persoonsgegevens blijkt niet dat NS toestemming aan klanten vraagt voor deze verwerking.

Ad b) Uit de voorlopige beoordeling van voorwaarde 2 blijkt dat NS daarnaast gedetailleerde reisgegevens verwerkt die herleidbaar zijn tot natuurlijke personen voor andere doeleinden dan financiële administratie, klantenservice, fiscale bewaarverplichting of fraudemanagement.

Voor deze verwerking dient NS eveneens toestemming te vragen aan de klanten.

In het inlichtingenverzoek van het CBP (brief van 22 april 2011) is daarom aan NS de vraag gesteld: *“Gebruikt NS gedetailleerde reisgegevens (Chip-ID, Device-ID, soort abonnement, product, ingangsdatum, soort transactie (check-in of check-out) voor marketingdoeleinden? Zo ja, vindt dit gebruik uitsluitend plaats op basis van toestemming van de klant als bedoeld in artikel 8 onder a Wbp? Zo ja, geef nauwkeurig aan hoe deze toestemming wordt verkregen en voeg stukken toe waaruit dit blijkt.”*

NS heeft hierop in de reactie op het inlichtingenverzoek het volgende antwoord gegeven: *“NS maakt geen gebruik van gedetailleerde reisgegevens voor marketingdoeleinden.”¹⁰⁶*

Hieruit maakt het CBP op dat NS hiermee aangeeft geen toestemming aan de reizigers te vragen voor het verwerken van gedetailleerde reisgegevens omdat NS deze gegevens niet verwerkt. Uit onderzoek van de website van NS blijkt ook dat NS geen toestemming vraagt aan klanten voor het verwerken van gedetailleerde reisgegevens.¹⁰⁷

Conclusie voorlopige bevindingen

Het CBP concludeert dat NS meer afgeleide reisgegevens verwerkt dan de toegestane afgeleide reisgegevens en dat NS bovendien gedetailleerde reisgegevens verwerkt voor andere doeleinden dan alleen de financiële administratie, klantenservice, fiscale bewaarverplichting of fraudemanagement, zoals beschreven onder ad a en b, zónder hiervoor toestemming te vragen aan haar klanten. NS voldoet derhalve niet aan voorwaarde 3.

4.2.7 Zienswijze NS voorwaarde 3

Onderstaand wordt weergegeven welke maatregelen NS na ontvangst van de voorlopige bevindingen heeft getroffen betreffende voorwaarde 3.

¹⁰⁵ Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, blz. 66

¹⁰⁶ Brief van NS van 20 mei 2011, pagina 25 paragraaf 3.6.1.

¹⁰⁷ Privacystatement en alle pagina's die betrekking hebben op de OV-chipkaart.

Maatregelen NS

Naar aanleiding van het rapport voorlopige bevindingen is NS gestopt met het verwerken van andere afgeleide reisgegevens dan de vijf toegestane afgeleide reisgegevens (zie definitieve bevindingen voorwaarde 1). Tevens heeft NS naar aanleiding van de voorlopige bevindingen de verwerking van gedetailleerde reisgegevens binnen de analyseomgeving gestaakt (zie definitieve bevindingen voorwaarde 2).

4.2.8 Definitieve bevindingen voorwaarde 3

Beoordeling maatregelen

Gezien de door NS genomen maatregelen, welke worden bevestigd in het onderzoek door [REDACTED], heeft NS voldoende aannemelijk gemaakt dat zij op dit moment niet meer afgeleide reisgegevens verwerkt dan de vijf toegestane afgeleide reisgegevens en dat zij niet langer gedetailleerde reisgegevens verwerkt die herleidbaar zijn tot personen voor andere doeleinden dan financiële administratie, klantenservice, fiscale bewaarverplichting of fraudemanagement.

Er is derhalve geen toestemming nodig van klanten voor het verwerken van andere en/of meer gedetailleerde reisgegevens.

Conclusie definitieve bevindingen

Gelet op bovenstaande handelt NS niet langer in strijd met voorwaarde 3.

4.2.9 Voorlopige bevindingen voorwaarde 4

Voorwaarde 4: Alle reizigers die al in het bezit zijn van een OV-chipkaart, ongeacht of deze al daadwerkelijk functioneert, moeten op de hoogte worden gesteld van de bedoelingen van het marketingbeleid: welke gegevens worden waarvoor gebruikt, zodat zij in de gelegenheid worden gesteld om (alsnog) gebruik te maken van het recht van verzet ('opt-out').

Onderstaand worden de beoordeling en de conclusie van de voorlopige bevindingen weergegeven.

In de bijlage bij de brief aan de Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat van 6 november 2008 is bovengenoemde voorwaarde, zoals aangegeven in paragraaf 3.2.4, als volgt door het CBP uitgewerkt¹⁰⁸:

- a. De klanten worden via alle aanvraagformulieren en de privacystatements geïnformeerd over het verwerken van gegevens en het recht van verzet.
- b. Het recht van verzet kan direct via het aanvraagformulier worden uitgeoefend.
- c. Op iedere geadresseerde marketingboodschap wordt gewezen op het recht van verzet.
- d. Reizigers die al in het bezit zijn van een OV-chipkaart worden alsnog in de gelegenheid gesteld gebruik te maken van het recht van verzet.

Deze voorwaarden zijn cumulatief gesteld; om te voldoen aan voorwaarde 4 dient NS aan alle vier bovenstaande subvoorwaarden te voldoen.

¹⁰⁸ Brief CBP d.d. 6 november 2008 aan Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat; kenmerk Z2008-01411, bijlage.

4a) De klanten worden via alle aanvraagformulieren en de privacystatements geïnformeerd over het verwerken van gegevens en het recht van verzet.

4b) Het recht van verzet kan direct via het aanvraagformulier worden uitgeoefend.

Het via de post, telefoon, e-mail enz. benaderen van individuele, op naam geselecteerde klanten teneinde hen een commerciële aanbieding te doen, wordt aangeduid als direct marketing. Op grond van artikel 41 Wbp kan een betrokkene bezwaar maken tegen het verwerken van zijn gegevens voor direct marketing doeleinden. Dit recht van verzet is absoluut: het verzet van de betrokkene dient in alle gevallen te worden gehonoreerd. Indien een betrokkene verzet aantekent, dient de verantwoordelijke te stoppen met het verwerken van de gegevens van betrokkene voor commerciële doeleinden. Dit betekent onder meer dat de verantwoordelijke de klant niet (meer) attendeert op (nieuwe) producten of acties, en ook diens gegevens niet gebruikt voor het vervaardigen van een persoonsprofiel.

Digitale aanvraagformulieren

Bij het digitaal aanvragen (via de website van NS) van de onderzochte producten van NS (reizen op saldo, jaarabonnementen, nieuwe abonnementen, zie paragraaf 3.2.4) wordt de klant in het digitale aanvraagformulier niet geïnformeerd over de verwerking van zijn persoonsgegevens en het recht van verzet.

In de digitale aanvraagformulieren van reizen op saldo en nieuwe abonnementen wordt geen mogelijkheid geboden om direct het recht van verzet uit te oefenen.

Bij de digitale aanvraagformulieren voor jaarabonnementen wordt niet geïnformeerd over de gegevensverwerking en het recht van verzet.

Het is niet duidelijk of een klant die geen vinkje zet achter de zin “Ik wil graag informatie van NS ontvangen ☐”, daarmee het recht van verzet uitoefent.

Klanten worden via de digitale aanvraagformulieren voor reizen op saldo, jaarabonnementen en de nieuwe abonnementen niet geïnformeerd over de gegevensverwerking en het recht van verzet.

Tevens kunnen de klanten het recht van verzet niet direct via het aanvraagformulier uitoefenen of is niet duidelijk is of de klanten dit kunnen (jaarabonnementen).

NS voldoet wat betreft de digitale aanvraagformulieren niet aan voorwaarde 4a en 4b.

Schriftelijke aanvraagformulieren

Bij het schriftelijk aanvragen van jaarabonnementen van NS wordt de klant wel geïnformeerd over de gegevensverwerking en wordt in het aanvraagformulier de mogelijkheid geboden om direct het recht van verzet uit te oefenen. Hiermee voldoet NS ten aanzien van het schriftelijk aanvragen van jaarabonnementen aan voorwaarden 4a en 4b.

Privacystatement

In het privacystatement van NS worden klanten geïnformeerd over de gegevensverwerking en over het recht van verzet. Hiermee voldoet NS ten aanzien van het privacystatement aan voorwaarde 4a.

Beoordeling voorwaarde 4c

4c. Op iedere geadresseerde marketingboodschap wordt gewezen op het recht van verzet.

Digitale marketingboodschappen

De e-mails met marketingboodschappen bevatten een link naar het privacystatement. In dit privacystatement wordt onder andere aangegeven hoe het recht op verzet kan worden uitgeoefend. Bij digitale marketingboodschappen is derhalve sprake van een mededeling aan de klanten over het recht van verzet. Hiermee voldoet NS wat betreft digitale marketingboodschappen aan voorwaarde 4c.

Schriftelijke marketingboodschappen

Zoals blijkt uit paragraaf 3.2.4 staat in de brieven met marketingboodschappen die NS aan klanten stuurt geen verwijzing naar de verwerking van gegevens voor marketingdoeleinden noch naar het recht van verzet. Hiermee voldoet NS met betrekking tot schriftelijke marketingboodschappen niet aan voorwaarde 4c.

Beoordeling voorwaarde 4d

4d. Reizigers die al in het bezit zijn van een OV-chipkaart worden alsnog in de gelegenheid gesteld gebruik te maken van het recht van verzet.

NS informeert de bestaande klanten in het privacystatement en via andere kanalen (zie paragraaf 3.2.4) over de gegevensverwerking en biedt reizigers de mogelijkheid het recht van verzet uit te oefenen. Hiermee voldoet NS aan voorwaarde 4d.

Conclusie voorlopige bevindingen

NS voldoet niet volledig aan subvoorwaarden 4a, 4b en 4c zoals bovenstaand beschreven. NS voldoet derhalve niet aan voorwaarde 4.

4.2.10 Zienswijze NS voorwaarde 4

Onderstaand wordt weergegeven welke maatregelen NS na ontvangst van de voorlopige bevindingen heeft getroffen betreffende voorwaarde 4.

Maatregelen NS

NS stelt dat zij zodanige maatregelen heeft getroffen dat zij thans voldoet aan voorwaarde 4a, 4b, 4c en 4d. Het gaat om de volgende aanpassingen.

- Alle aanvraagformulieren bevatten een verwijzing naar het privacybeleid en er wordt steeds een recht van verzet aangeboden;
- Bij alle digitale aanvraagformulieren kan het recht van verzet direct via het aanvraagformulier worden uitgeoefend:

NS heeft besloten het digitale aanvraagformulier voor jaarabonnementen zodanig te wijzigen dat het recht van verzet direct via het aanvraagformulier kan worden uitgeoefend. De daarvoor benodigde aanpassing van de achterliggende processen neemt volgens NS vermoedelijk ongeveer 2 weken in beslag (brief van 7 juni 2012).

Ook de digitale aanvraagformulieren voor nieuwe producten en voor reizen op saldo voor persoonsgebonden kaarten zijn zodanig aangepast dat klanten steeds op uniforme wijze worden geïnformeerd over de gegevensverwerking. De directie van NS heeft besloten om ook deze digitale aanvraagformulieren zodanig te wijzigen dat het recht van verzet direct via de aanvraagformulieren kan worden uitgeoefend.

Realisatie hiervan vergt naar verwachting 2 weken.

- De zin *"Ik wil graag informatie van NS ontvangen"* op de digitale aanvraagformulieren voor jaarabonnementen, had geen functie en is verwijderd;
- De schriftelijke marketingboodschappen zijn aangepast en vermelden de mogelijkheid tot opt-out.

In het onderzoek van [REDACTED] wordt bevestigd dat de genoemde maatregelen zijn genomen en dat het directiebesluit is genomen om over te gaan tot aanpassing van de digitale formulieren. In het onderzoek van [REDACTED]¹⁰⁹ staat op blz. 11: *"door de directie van NS op 6 juni 2012 is besloten om op zo kort mogelijke termijn op alle digitale aanvraagformulieren aan klanten de mogelijkheid te bieden om direct verzet aan te tekenen (door middel van een enkele klik) tegen de verwerking van hun gegevens door NS voor het ontvangen van informatie over diensten en producten van NS. Realisatie hiervan vergt naar verwachting twee weken."*

Bij onderzoek van de website door het CBP op 19 juli 2012 blijkt echter dat op de digitale aanvraagformulieren geen mogelijkheid wordt geboden om direct verzet aan te tekenen. Het CBP heeft hierover op 19 juli 2012 contact opgenomen met NS. NS verklaart telefonisch en per e-mail dat zij de digitale formulieren hadden aangepast en op de site hadden gezet, maar dat er technische problemen optraden waardoor een deel van de aanpassingen ongedaan is gemaakt. NS heeft de aanvraagformulieren na dit bericht weer aangepast en het CBP bij brief van 6 augustus 2012 een auditrapport van [REDACTED] doen toekomen waaruit blijkt dat deze aanpassingen zowel op het formulier als in het systeem zijn doorgevoerd.

4.2.11 Definitieve bevindingen voorwaarde 4

Beoordeling maatregelen

NS heeft met bovenstaande maatregelen voldoende aannemelijk gemaakt dat zij op dit moment voldoet aan subvoorwaarden 4a, 4b, 4c en 4d.

Conclusie definitieve bevindingen

NS voldoet thans volledig aan subvoorwaarden 4a, 4b, 4c en 4d zoals bovenstaand beschreven. NS voldoet derhalve aan voorwaarde 4.

4.3 Beoordeling verwerking persoonsgegevens anonieme OV-chipkaart

¹⁰⁹ [REDACTED] NS Reizigers, Opvolging voorlopige bevindingen CBP-rapportage d.d. 22 maart 2012, 6 juni 2012.

4.3.1 Voorlopige bevindingen anonieme OV-chipkaart

In deze paragraaf worden de beoordeling en de conclusie van de voorlopige bevindingen weergegeven.

Tijdens het onderzoek naar de verwerking van persoonsgegevens van OV-chipkaarthouders met een persoonsgebonden abonnement bij NS, bleek dat NS het e-mailadres van OV-chipkaarthouders met een anonieme OV-chipkaart verwerkt voor marketingdoeleinden; het gaat daarbij om klanten die het reizen op saldo via internet hebben geactiveerd.

De anonieme OV-chipkaart kan in het openbaar vervoer worden gebruikt in situaties waar meerdere personen gebruik maken van één kaart, maar zal in veel gevallen worden gebruikt door individuele personen die bewust voor deze kaart kiezen vanuit de wens anoniem te blijven. Onder 'anonimiteit' van een klant wordt verstaan dat zijn gegevens niet meer tot een persoon herleidbaar zijn;¹¹⁰ de identiteit van de betreffende klant zou dan niet kunnen worden vastgesteld. Als een openbaar vervoerbedrijf een anonieme OV-chipkaart aanbiedt, moet de reiziger er daarom van uit kunnen gaan dat deze OV-chipkaart door het vervoerbedrijf niet herleid kan worden tot de betreffende natuurlijk persoon.

Het verwerken van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden, kan een grondslag vinden op grond van een 'gerechtvaardigd belang' ingevolge artikel 8, onder f, Wbp of op basis van toestemming, ingevolge artikel 8, onder a, Wbp.¹¹¹

Wat betreft het verwerken van het e-mailadres van klanten met een anonieme OV-chipkaart voor marketingdoeleinden op grond van artikel 8, onder f, Wbp, geldt het volgende. Artikel 8, onder f, Wbp bepaalt dat de persoonsgegevens mogen worden verwerkt indien de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigd belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert. Dat het een OV-chipkaart betreft die door NS als *anoniem* wordt aangeduid, impliceert dat de kaart niet tot een persoon herleidbaar is. Derhalve prevaleert in deze situatie het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.

Het verzamelen van het e-mailadres voor marketingdoeleinden zou een grondslag kunnen vinden in artikel 8, onder a, Wbp. Het e-mailadres van een klant met een anonieme OV-chipkaart mag worden verwerkt voor marketingdoeleinden indien de betrokkene voor deze verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft gegeven.

Deze toestemming dient, zoals hiervoor reeds aangegeven, te voldoen aan de vereisten die artikel 1, onder i, Wbp stelt. Het moet gaan om "elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting

¹¹⁰ Groep gegevensbescherming artikel 29 Advies 4/2007 over het begrip persoonsgegevens, pagina 22: "Anonieme gegevens" zoals bedoeld in de richtlijn kunnen worden gedefinieerd als informatie betreffende een natuurlijke persoon die niet kan worden geïdentificeerd, noch door de voor de verwerking verantwoordelijke, noch door een andere persoon, rekening houdende met 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 voor de identificatie van de betrokkene.

¹¹¹ Koning klant, achtergrondstudies en verkenningen 14, Cbp 1999, pagina 34 en informatieblad CBP: 'Het gebruik van klantgegevens voor direct marketing'.

waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt." Dit houdt dus in dat betrokkene in vrijheid zijn wil moet kunnen uiten, dat deze wilsuiking betrekking moet hebben op (een) specifieke gegevensverwerking(en) en dat betrokkene hierover goed geïnformeerd moet zijn.

Om een gerechtvaardigd beroep te kunnen doen op de grondslag als bedoeld in artikel 8, onder a, Wbp, moet bovendien sprake zijn van *ondubbelzinnige* toestemming. De eis van ondubbelzinnigheid houdt in dat elke twijfel bij verantwoordelijke moet zijn uitgesloten over de vraag óf de betrokkene zijn toestemming heeft gegeven en voor welke specifieke verwerkingen deze toestemming is gegeven.¹¹²

NS draagt de volgende punten aan waaruit zou blijken dat de klant toestemming heeft gegeven:

1. De klant vult zelf het e-mailadres in.
2. De klant accepteert de algemene voorwaarden waarin een verwijzing zit naar het privacy document waarin duidelijk is aangegeven dat er gegevens worden verwerkt door NS en hoe gebruik kan worden gemaakt van het recht op verzet.
3. De klant krijgt na het aanvragen van het reizen op saldo een aantal mails over de status van zijn product. Vervolgens krijgt de klant een permissie-mail waarin een link kan worden aangeklikt die verwijst naar een website waar de klant zijn 'permissies' kan instellen.
4. De klant kan het reizen op saldo ook op andere manieren aanvragen waarbij het e-mailadres niet hoeft te worden gegeven. Dit staat sinds 3 augustus 2011 expliciet op de site.

Geen van deze punten levert voldoende onderbouwing op voor de stelling van NS dat de klant met een anonieme OV-chipkaart bij het aanvragen van het reizen op saldo ondubbelzinnig toestemming heeft gegeven voor het verwerken van zijn e-mailadres voor marketingdoeleinden:

Ad 1. Het zelf invullen van het e-mailadres betekent niet dat betrokkene weet dat zijn e-mailadres voor marketingdoeleinden gebruikt zal worden. Derhalve kan niet gesteld worden dat de klant hiervoor toestemming geeft op het moment dat hij zijn e-mailadres invult.

Ad 2. In het privacystatement staat niets over het verwerken van het e-mailadres van reizigers met een anonieme OV-chipkaart voor marketingdoeleinden.

Ad 3. De statusmails en de permissiemail krijg de betrokkene pas als het e-mailadres al door de betrokkene is verstrekt. De betrokkene wist op het moment van verstrekking niet dat het e-mailadres voor de genoemde marketingdoeleinden verwerkt zou worden en heeft hier (zie ook ad 1 en ad 2) geen toestemming voor gegeven.

Ad 4. Op de site van NS staat vermeld dat de klant het reizen op saldo ook op een andere manier kan activeren, maar niet staat vermeld dat het e-mailadres anders verwerkt zal worden voor marketingdoeleinden. De klant weet niet dat het e-mailadres voor marketingdoeleinden gebruikt zal worden en geeft door het zelf invullen van het e-mailadres geen toestemming voor deze verwerking.

Hieruit concludeert het CBP dat geen sprake is van toestemming in de zin van de Wbp, nu de houders van een anonieme OV-chipkaart niet goed, en onvoldoende specifiek, geïnformeerd worden

¹¹² Kamerstukken II 1997/98, 25 892, nr. 3, blz. 66

over de verwerking van hun emailadres voor marketingdoeleinden. NS kan derhalve geen geslaagd beroep doen op artikel 8, onder a Wbp voor deze verwerking.

Conclusie voorlopige bevindingen

Nu NS niet beschikt over een gerechtvaardigd belang als bedoeld in artikel 8, onder f Wbp noch aan haar klanten toestemming vraagt als bedoeld in artikel 8, onder a, Wbp, beschikt NS niet over een geldige grondslag voor het verwerken van e-mailadressen van klanten met een anonieme OV-chipkaart voor marketingdoeleinden.

4.3.1 Zienswijze NS anonieme OV-chipkaart

Onderstaand wordt weergegeven welke maatregelen NS na ontvangst van de voorlopige bevindingen heeft getroffen betreffende voorwaarde 4.

Maatregelen

NS stelt in de brief van 7 juni 2012 dat is vastgesteld *“dat het activeren van reizen op saldo via het internet voor niet-persoonsgebonden kaarten al was stopgezet. NS verwerkt de e-mailadressen van deze OV-chipkaarthouders dus in het geheel niet meer, derhalve ook niet voor marketingdoeleinden.”*

In het onderzoek van [REDACTED] wordt bevestigd dat het niet meer mogelijk is om via de website het Reizen op Saldo te bestellen met een anonieme OV-chipkaart.

Ook wordt in dit rapport bevestigd dat de e-mailadressen van anonieme OV-chipkaarthouders die reizen op saldo via de website hebben aangevraagd, in de week van 28 mei tot en met 1 juni 2012 verwijderd zijn uit de betreffende tabellen.

4.3.2 Definitieve bevindingen anonieme OV-chipkaart

Beoordeling maatregelen

Gezien de door NS genomen maatregelen, welke worden bevestigd in het onderzoek door [REDACTED] heeft NS voldoende aannemelijk gemaakt dat zij het e-mailadres van anonieme OV-chipkaarthouders die reizen op saldo hebben geactiveerd via de website van NS, niet meer verwerken voor marketingdoeleinden. Ook heeft NS aangetoond dat zij de verzamelde e-mailadressen van anonieme OV-chipkaarthouders, die het reizen op saldo in het verleden hebben geactiveerd via de website van NS, heeft vernietigd.

Conclusie definitieve bevindingen

Daar NS de onrechtmatige gegevensverwerking heeft stopgezet en de onrechtmatig verzamelde gegevens heeft vernietigd, handelt NS niet langer in strijd met de Wbp.

4.4 Conclusie

Het CBP heeft aan de hand van door NS toegezonden informatie en een onderzoek ter plaatse onderzocht of NS beschikt over een grondslag als bedoeld in artikel 8, onder a, dan wel onder f Wbp voor de verwerking van persoonsgegevens in het OV-chipkaartsysteem voor marketingdoeleinden.

De vier voorwaarden

Voor de beantwoording van deze onderzoeksvraag heeft het CBP onderzocht of NS voldoet aan de vier voorwaarden die het CBP heeft gesteld in de brief van 6 november 2008 aan de Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat ¹¹³.

Het CBP constateerde in de voorlopige bevindingen dat NS bij de verwerking van persoonsgegevens uit het OV-chipkaartsysteem voor marketingdoeleinden aan geen van deze vier voorwaarden voldeed aangezien:

1. NS voor marketingdoeleinden meer gegevens verwerkte dan de vijf toegestane afgeleide reisgegevens;
2. NS in de analyseomgeving gedetailleerde reisgegevens verwerkte die niet zijn ontdaan van alle identificerende kenmerken zodat deze gegevens herleidbaar zijn tot personen;
3. NS geen toestemming aan haar klanten vroeg voor de bovengenoemde verwerkingen;
4. NS niet alle reizigers die al in het bezit zijn van een OV-chipkaart, ongeacht of deze al daadwerkelijk functioneert, op de hoogte stelde van de bedoelingen van het marketingbeleid en het recht van verzet.

Omdat NS niet aan de vier voorwaarden voldeed, beschikte zij niet over een grondslag als bedoeld in artikel 8, onder a, dan wel onder f, Wbp voor de verwerking van persoonsgegevens in het OV-chipkaartsysteem voor marketingdoeleinden.

Voorts had NS niet gesteld, noch is uit de ontvangen informatie gebleken, dat NS anderszins over een grondslag ingevolge artikel 8 Wbp beschikte. Omdat een dergelijke grondslag ontbrak, handelde NS ten aanzien van het verwerken van de persoonsgegevens uit het OV-chipkaartsysteem voor marketingdoeleinden in strijd met artikel 8 Wbp.

NS heeft naar aanleiding van het rapport van voorlopige bevindingen aangegeven maatregelen te hebben getroffen. Het CBP heeft deze maatregelen beoordeeld en vastgesteld dat NS voldoet aan alle voorwaarden. Indien NS geen wijzigingen aanbrengt na de vaststelling hiervan, handelt NS niet in strijd met artikel 8, onder a, Wbp en/of artikel 8, onder f, Wbp.

1. NS verwerkt voor marketingdoeleinden niet meer gegevens dan de vijf toegestane afgeleide reisgegevens en voldoet daarmee aan voorwaarde 1;
2. NS verwerkt in de analyseomgeving geen gedetailleerde reisgegevens en voldoet daarmee aan voorwaarde 2;
3. NS verwerkt geen andere en/of meer gedetailleerde gegevens dan de vijf toegestane afgeleide reisgegevens voor marketingdoeleinden. Tevens verwerkt NS geen tot de persoon identificeerbare gedetailleerde reisgegevens voor historische analyses. NS hoeft derhalve geen toestemming aan haar klanten te vragen en voldoet aan voorwaarde 3;
4. NS stelt alle reizigers die al in het bezit zijn van een OV-chipkaart, ongeacht of deze al daadwerkelijk functioneert, op de hoogte van de bedoelingen van het marketingbeleid en het recht van verzet.

Anonieme OV-chipkaarten

¹¹³ Brief CBP van 6 november 2008 aan Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat; kenmerk Z2008-01411.

Tevens bleek in de voorlopige bevindingen dat NS persoonsgegevens (het e-mailadres) verwerkte van reizigers met een anonieme OV-chipkaart die het reizen op saldo bij NS via de website activeren. NS beschikte voor het verwerken van persoonsgegevens van reizigers met een anonieme OV-chipkaart voor marketingdoeleinden niet over een grondslag als bedoeld in artikel 8, onder a, Wbp en/of in artikel 8, onder f, Wbp. NS handelde ook ten aanzien van deze verwerking in strijd met voornoemde bepalingen uit de wet.

NS heeft naar aanleiding van het rapport van voorlopige bevindingen aangegeven dat het activeren van reizen op saldo voor anonieme OV-chipkaarthouders niet meer mogelijk is via de website. Tevens heeft NS de op deze manier verkregen e-mailadressen vernietigd. Het CBP heeft deze maatregelen beoordeeld en vastgesteld dat NS door deze aanpassingen geen e-mail adressen meer verwerkt van reizigers met een anonieme OV-chipkaart. Indien NS geen wijzigingen aanbrengt na vaststelling hiervan, handelt NS niet in strijd met artikel 8, onder a, Wbp en/of artikel 8, onder f, Wbp.

[REDACTED]

[REDACTED]

		[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
(S)		[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
		[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
(S)		[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[illegible]

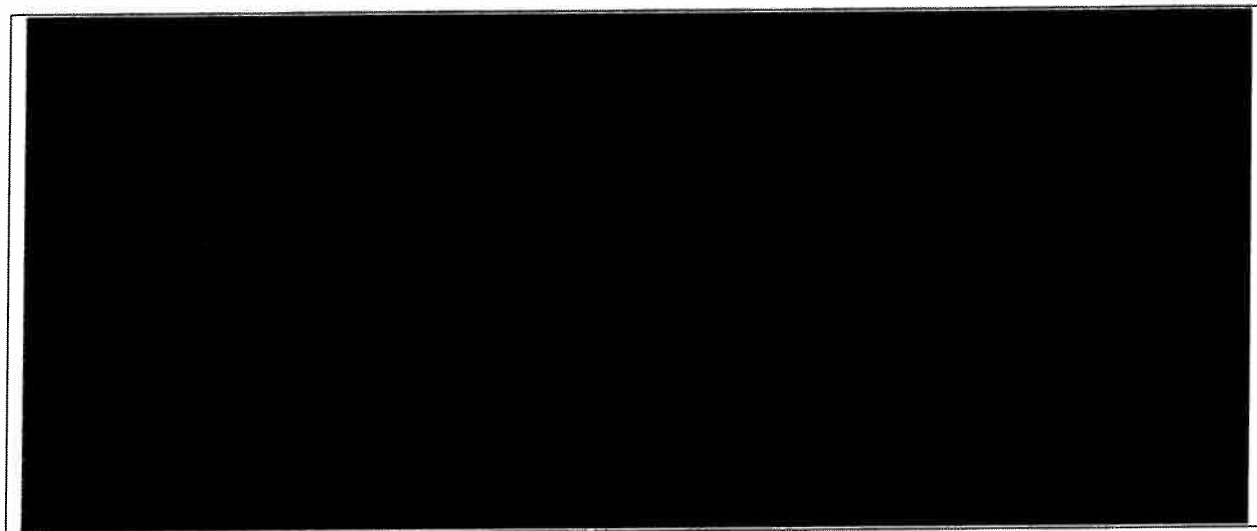
[REDACTED]

Bijlage 2



Bijlage 3 [Redacted]

[Redacted]



[Redacted]

