

Registratiekamer

's-Gravenhage, 18 februari 1998
Ons kenmerk 97.V.0034.1
Onderwerp Bonus kaart

In reactie op de landelijke introductie van de klantenkaart van een supermarkt, de "Bonus kaart" bericht ik u het volgende.

In 1997 heeft overleg plaatsgevonden tussen medewerkers van een supermarkt en de Registratiekamer met betrekking tot het vastleggen van persoonsgegevens bij een nieuw te introduceren klantenkaart van een supermarkt. De onderwerpen die hierbij onder meer aan de orde zijn gekomen, betroffen de aanmelding van de registratie bij de Registratiekamer, het gebruik van de vastgelegde gegevens en de verplichting tot het informeren van de geregistreerden.

Op 16 januari 1998 is door de Registratiekamer het aanmeldingsformulier persoonsregistratie "een supermarkt klantenkaart: Bonus kaart" ontvangen en geregistreerd. In dit aanmeldingsformulier is het doel van de registratie als volgt omschreven:

De klantenkaarthouder (individueel) informeren over de producten en diensten van de houder, en te verstrekken voordelen, aanbiedingen en kortingen alsmede over door hem/haar opgebouwde spaarsaldi.

Inventariseren en analyseren welk gebruik (individuele) klanten van de producten en/of diensten van de houder maken;

Uitvoeren van statistische analyses.

Zoals de Registratiekamer reeds heeft aangegeven in bovenvermelde gesprekken, is het vastleggen van naam-, adres- en woonplaats-

(NAW-)gegevens van de kaarthouders in het kader van de genoemde doelstelling niet in strijd met het bepaalde hierover in artikel 5 van de Wet persoonsregistraties (WPR). Immers, voor het per post toezenden van persoonlijke aanbiedingen dienen de naam en het adres van de kaarthouder bekend te zijn. Om deel te kunnen nemen aan het systeem van de klantenkaart en daarmee gebruik te kunnen maken van persoonlijke aanbiedingen, zal de aspirant-kaarthouder derhalve zijn/haar NAW-gegevens op het inschrijfformulier dienen in te vullen. Dit kan echter geen verplichting zijn; de consequentie van het niet invullen (het niet ontvangen van persoonlijke aanbiedingen) komt voor rekening van de klant.

De Registratiekamer heeft tevens aangegeven dat aan de klant wel gevraagd mag worden om ook andere gegevens op het inschrijfformulier in te vullen die relevant zijn voor het hiervoor omschreven doel van de registratie, indien ook hierbij de klant duidelijk wordt gemaakt dat hij/zij hiertoe niet verplicht is. De Registratiekamer heeft de suggestie gedaan om dit te vermelden op het inschrijfformulier. De door een supermarkt in 1997 aan de Registratiekamer toegezonden concept-inschrijfformulieren, kwamen aan deze suggestie tegemoet.

In de gesprekken is door de Registratiekamer eveneens gewezen op de informatieverplichting ex artikel 28 WPR. Een kennisgeving van eerste opname als in dit artikel bedoeld, kan slechts achterwege blijven indien de geregistreerde kan weten dat zijn gegevens in de registratie zijn opgenomen en voor welk doel dit is geschied.

Registratiekamer

Vastlegging gegevens

De landelijke introductie van de Bonus kaart betreft, zo is de Registratiekamer gebleken, het gebruik van de kaart als "toonpas": De kaarthouder kan korting krijgen op bepaalde aankopen, indien hij bij het afrekenen de Bonus kaart aan de caissière overhandigt. Een zodanig gebruik van de kaart wijkt in zoverre af van de bovengenoemde doelstelling van de achterliggende persoonsregistratie, dat er op dit moment nog geen sprake is van het doen van persoonlijke aanbiedingen door een supermarkt. Evenmin kan de kaarthouder door gebruik te maken van de kaart deelnemen aan een spaarsysteem.

Het gebruik van de Bonus kaart als toonpas waarmee bij aankoop kortingen worden verkregen, wordt door een supermarkt in haar voorlichting aan de aspirant kaarthouder breed uitgedragen. In de voorlichtingscampagne wordt het accent op dit aspect gelegd. Dat de (aankoop)gegevens van de kaarthouder nauwkeurig worden vastgelegd om hem/haar vervolgens (op termijn) persoonlijke aanbiedingen toe te zenden, vormt echter geen onderdeel van deze campagne.

Nu de Bonus kaart nog slechts gebruikt wordt als toonpas, is het vastleggen van persoonsgegevens voor dit doel niet nodig. Immers, kaarthouders worden niet individueel benaderd door een supermarkt. Een dergelijke handelwijze komt volgens de Registratiekamer in strijd met artikel 5 WPR.

Informatieverplichting

Indien een supermarkt gegevens van de kaarthouder wenst vast te leggen om hem/haar persoonlijk te kunnen benaderen, dient de aspirant kaarthouder geïnformeerd te worden over het doel dat aan de opname van de desbetreffende gegevens in een persoonsregistratie ten grondslag ligt, overeenkomstig artikel 28 WPR.

Op het (definitieve) inschrijfformulier dat wordt gebruikt om een Bonus kaart te verkrijgen, is in het geheel niet vermeld in hoeverre er een verplichting bestaat om het inschrijfformulier geheel danwel gedeeltelijk in te vullen. Ook het doel waarvoor de desbetreffende gegevens worden vastgelegd is hierop niet vermeld. De Registratiekamer constateert daarbij dat de aspirant-kaarthouder hierover evenmin op enige andere wijze geïnformeerd wordt. Dit geschiedt noch in het aan het inschrijfformulier gehechte informatieveel, noch in het blad van de supermarkt waarbij het inschrijfformulier is gevoegd, noch anderszins. Het verwijzen naar het aanmeldingsformulier waarin deze doelstelling is omschreven, is in dit kader evenmin voldoende.

Evenmin vormt de aan de aspirant kaarthouder op het inschrijfformulier geboden mogelijkheid om bezwaar te maken tegen het toezenden van speciale aanbiedingen voor deze omissie een toereikende compensatie.

Nu de aspirant kaarthouder niet adequaat geïnformeerd wordt over het doel van de registratie waarin diens gegevens worden vastgelegd, komt de Registratiekamer tot de conclusie dat hiermee is gehandeld in strijd met artikel 28 WPR.

Registratiekamer

Handelingsvrijheid

De Registratiekamer heeft de afgelopen weken diverse signalen ontvangen over de agressieve wijze waarop bezoekers van diverse filialen van een supermarkt worden benaderd door het personeel teneinde deze over te halen tot het invullen van het inschrijfformulier. Dit geschiedt zowel tijdens het winkelen als bij het afrekenen bij de kassa zonder gebruikmaking van de Bonus kaart. Een dergelijke handelwijze kan de handelingsvrijheid van de klanten ten aanzien van de medewerking aan de Bonus kaart onder druk zetten en daardoor de legitimiteit van de gegevensverwerking - ook afgezien van de hiervoor gesignaleerde strijdigheden met de WPR - in gevaar brengen.

De Registratiekamer spreekt hierbij haar verontrusting over deze gang van zaken uit en zij verzoekt u om nadere aandacht aan dit aspect te besteden.

Ook meer in het algemeen is de Registratiekamer van oordeel dat er sprake is van een zorgwekkende ontwikkeling met betrekking tot de registratie van persoonsgegevens bij het (toekomstige) gebruik van de Bonus kaart. Naar de Registratiekamer begrijpt is het in de toekomst slechts mogelijk om gebruik te maken van aanbiedingen, indien de klant in het bezit is van een gepersonaliseerde klantenkaart. Een dergelijk gebruik van een klantenkaart is wezenlijk anders dan een systeem waarbij de kaarthouder persoonlijk en wellicht eerder dan andere klanten geattendeerd wordt op bepaalde aanbiedingen. De Registratiekamer acht een dergelijke ontwikkeling, waarbij personen in feite verplicht worden om hun persoonlijke gegevens te verstrekken op straffe van het mislopen van kortingen, niet gewenst en sluit niet uit dat deze consequenties kan hebben voor de legitimiteit van de gegevensverwerking uit oogpunt van geldende en komende wetgeving.

Zij neemt hierbij in aanmerking dat de door een supermarkt aangeboden producten behoren tot de primaire levensbehoeften. Zij verzoekt u om ook aan dit aspect nadere aandacht te besteden.

Verzoek om reactie

Gelet op het voorgaande verneemt de Registratiekamer gaarne in hoeverre een supermarkt bereid is om de (aspirant) kaarthouders even prominent als is geschied met de introductie van de Bonus kaart, alsnog te voorzien van adequate informatie over het doel van de achterliggende persoonsregistratie, de noodzaak tot het vastleggen van gegevens hiervoor, en de mate waarin de klant verplicht is tot het invullen van het inschrijfformulier. Ook verzoekt de Registratiekamer u zich uit te laten over de actuele vastlegging van persoonsgegevens in het kader van de introductie van de Bonus kaart als toonpas. Zij beveelt u hierbij aan om de kaarthouders expliciet de gelegenheid te bieden om hun persoonsgegevens uit deze registratie te laten verwijderen.

Hoogachtend,

Voorzitter Registratiekamer