



Aangetekend

De heer F. Terra



Datum

18 februari 2021

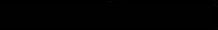
Ons kenmerk



Uw brief van

14 november 2020

Contactpersoon




070 8888 500



Onderwerp

Beslissing op bezwaar

Geachte heer Terra,

Hierbij ontvangt u het besluit van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) op uw bezwaarschrift van 14 november 2020. Het bezwaar is gericht tegen het besluit van de AP van 8 oktober 2020 (kenmerk , waarbij de AP uw AVG-klacht tegen PostNL Holding B.V. (PostNL) heeft afgewezen. Het besluit van 8 oktober 2020 wordt hierna als het primaire besluit aangeduid.

De AP verklaart uw bezwaar ongegrond. Dit betekent dat de AP geen maatregelen zal treffen richting PostNL. De AP licht haar besluit hieronder toe.

1. Samenvatting AVG-klacht en primair besluit

- Op 10 januari 2020 heeft u bij de AP een AVG-klacht ingediend tegen PostNL. In uw klacht stelt u dat PostNL de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) heeft overtreden door bij het afleveren van pakketten aan uw huisadres uw handtekening voor ontvangst te vervalsen. PostNL heeft hierdoor volgens u onrechtmatig, onjuist en onzorgvuldig uw persoonsgegevens verwerkt. U wilt van de AP een uitspraak of dit een overtreding is van artikel 32 van de AVG, nu dit volgens u structureel voorkomt. PostNL heeft weliswaar de handtekeningen inmiddels verwijderd, maar stelt daartoe – volgens u ten onrechte – niet verplicht te zijn en weigert om de afzenders hiervan in kennis te stellen. Tot slot bent u van mening dat het vervalsen van uw handtekening een meldplichtige inbreuk is op de integriteit van uw persoonsgegevens, die ten onrechte niet gemeld is bij de AP.



Datum
18 februari 2021

Ons kenmerk
[REDACTED]

2. In het besluit van 8 oktober 2020 heeft de AP bepaald dat nader onderzoek nodig is om vast te stellen dat de AVG is overtreden. De AP heeft na toetsing aan de criteria van het prioriteringsbeleid¹ geoordeeld dat geen nader onderzoek zal worden gedaan en heeft uw AVG-klacht afgewezen.

2. Beoordeling van uw bezwaargronden

3. Het relevante juridische kader is opgenomen in de **bijlage** bij dit besluit.
4. De AP gaat bij de beoordeling van uw bezwaar uit van de volgende feiten die als vaststaand kunnen worden beschouwd. U heeft bij de AP melding gedaan van in totaal vijf incidenten omtrent post die aan u gericht was. Vier incidenten betroffen pakketten met handtekening voor ontvangst:
- op 21 december 2019 (met handtekening, "F Terra" in handtekeningenenveld);
 - op 27 december 2019 (met handtekening, "Floor" in handtekeningenenveld);
 - op 13 maart 2020 (met handtekening, "TE" in handtekeningenenveld), en
 - op 13 mei 2020 ("219", "[REDACTED]" in handtekeningenenveld).
- Het vijfde incident heeft u in bezwaar toegevoegd en dateert van 11 november 2020. Dit betrof een besluit van de AP dat aangetekend verzonden was ("C29A" in handtekeningenenveld). U heeft hier screenshots van overgelegd. U stelt dat u bij alle incidenten niet zelf voor ontvangst heeft getekend, maar dat dat door de postbezorger is gedaan, die daarmee uw handtekening zou hebben vervalst.
5. Tussen u en PostNL staat niet ter discussie dat u de pakketten en de brief heeft ontvangen. Ook staat niet ter discussie dat PostNL voorafgaand aan het primaire besluit op uw verzoek de handtekeningen voor ontvangst uit de systemen Track & Trace en de Business Portal heeft verwijderd.

Bezwaargrond 1

6. De AP heeft volgens u ten onrechte geoordeeld dat op basis van de beschikbare informatie niet kan worden vastgesteld dat zich een overtreding van de AVG heeft voorgedaan; dat kan volgens u namelijk wel. Uit openbare informatie op de website van PostNL blijkt volgens u dat de handtekening voor ontvangst persoonsgebonden is ("je ziet wie er tekent voor ontvangst"). U stelt dat u zelf een handtekening had moeten zetten of dat de bezorgers volgens alternatief beleid gegevens van uw identiteitsbewijs hadden moeten noteren. Nu u niet zelf heeft getekend maar iemand anders, is volgens u uw handtekening vervalst. De handtekening is volgens u een beveiligingsmaatregel die de integriteit van de postbezorging moet waarborgen, die ook uw persoonsgegevens omvat, en daarnaast is de handtekening zelf ook een persoonsgegeven waarvan gewaarborgd moet worden dat die juist is. Nu voor alle zendingen de bezorginstructie en daarmee het beveiligingsbeleid niet zijn gevolgd, staat daarmee vast dat onjuiste en onrechtmatige persoonsgegevens zijn verwerkt (artikel 5, eerste lid, onder d, van de AVG) en dat niet conform het beveiligingsbeleid is gehandeld (artikel 32 van de AVG). Deze inbreuk op de beveiliging had gemeld moeten worden (artikel 33/34 van de AVG). Daarnaast staat volgens u vast dat de termijn voor verwijdering van de onjuiste persoonsgegevens ruimschoots is overschreden (artikel 12, derde lid jo. artikel 17 van de AVG) en dat PostNL weigert de afzenders te informeren (artikel 19 van de AVG).

¹ Beleidsregels prioritering klachtenonderzoek AP, Stcrt. 2018, 54287.



Datum
18 februari 2021

Ons kenmerk
[REDACTED]

7. PostNL stelt zich op het standpunt dat de pakketten bezorgd zijn op basis van een vervoersovereenkomst tussen de verzenders en PostNL, waarop de Algemene Voorwaarden Goederenvervoer van PostNL van toepassing zijn. Daaruit blijkt dat de handtekening dient als *bewijs voor aflevering van de zending* voor de verzender (proof of delivery). Het is niet vereist dat de *geadresseerde* voor ontvangst tekent; dat kan ook iemand anders zijn, zoals een huisgenoot of burens van de geadresseerde. De handtekening is dan ook *niet* bedoeld om de identiteit en/of de handtekening van de geadresseerde vast te leggen of te verifiëren. Van vervalsing van handtekeningen is geen sprake. PostNL heeft voor één zending, die van 21 december 2019, kunnen vaststellen dat dit door de postbezorger zelf is gedaan en daarmee in strijd met de – destijds geldende – bezorginstructie van PostNL. Voor de overige zendingen kan volgens PostNL niet worden vastgesteld wie voor ontvangst heeft getekend, dan wel dat in strijd met de bezorginstructie van PostNL is gehandeld. Voor de zendingen vanaf 13 maart 2020 gold de tijdelijke werkinstructie in verband met Covid-19, waarbij de postbezorger zelf tekent voor ontvangst en de drie laatste tekens van het identiteitsbewijs van de ontvanger noteert.
8. De AP is van oordeel dat PostNL aannemelijk heeft gemaakt dat de handtekening tot doel heeft aan de afzender van een pakket of brief te kunnen bevestigen en bewijzen dat een pakket of brief *is afgeleverd* op het daarvoor bestemde adres. Het is niet bedoeld als bewijs dat het aan de (persoon van de) *geadresseerde* is afgeleverd. In de informatie op de website van PostNL (wat betreft de situatie vóór Covid-19) staat weliswaar dat je precies ziet wie voor het pakket tekent, maar daar blijkt ook uit dat een pakket met handtekening voor ontvangst ook bij de burens kan worden afgeleverd en dat een aangetekende brief ook door een volwassen huisgenoot in ontvangst kan worden genomen.² Er bestaat dan ook geen bewijs voor uw stelling dat *u zelf* voor de ontvangst had moeten tekenen. Als het doel zou zijn dat het pakket alleen aan de geadresseerde wordt overhandigd, dan zou de postbezorger uw identiteit moeten vaststellen aan de hand van uw identiteitsbewijs en zou hij de handtekening moeten vergelijken met de handtekening op uw identiteitsbewijs. Het doel is echter uitsluitend om voor de verzender als bewijs te dienen dat het pakket *is afgeleverd*. Ook bestaat eveneens (in de situatie sinds Covid-19) geen bewijs voor de stelling dat alleen de laatste drie tekens van uw identiteitsbewijs genoteerd moeten worden. De handtekening is dan ook niet aan te merken als een beveiligingsmaatregel voor de persoonsgegevens *in* het pakket of de brief, nu ook andere personen dan de geadresseerde het stuk in ontvangst kunnen nemen en daarvoor kunnen tekenen. Het feit dat uw handtekening er niet staat betekent dus niet automatisch dat deze is vervalst, maar dat de handtekening van iemand anders is die ook de intentie had om zijn eigen handtekening te zetten. Er is dan ook niet automatisch sprake van een vervalsing van uw handtekening. Nu niet vereist is dat uw handtekening (als geadresseerde) wordt verwerkt, en niet direct aannemelijk is dat het uw handtekening (of vervalsing) is, is niet automatisch sprake van een verwerking van onjuiste persoonsgegevens van u, als een naam, een handtekening of tekens uit een identiteitsbewijs van *iemand anders* worden verwerkt.

² Dit komt ook overeen met de Algemene voorwaarden voor goederenvervoer die PostNL hanteert. Daar staat in artikel 12.2, derde lid, dat de chauffeurs van PostNL gebruik maken van handterminals waarbij een proof of delivery aan de deur en een elektronische handtekening als bedoeld in artikel 3.15a BW kan worden gerealiseerd. Uit 12.2, vijfde lid volgt dat de aflevering bij een buur kan geschieden. Wat betreft aangetekend verzenden volgt uit artikel 12.3, derde lid, dat de zending wordt uitgereikt aan de geadresseerde, diens gemachtigde of een volwassen huisgenoot.



Datum

18 februari 2021

Ons kenmerk



9. Op basis van de beschikbare informatie in het dossier, zoals samengevat in randnummer 4, kan de AP niet vaststellen dat PostNL onjuiste persoonsgegevens van u heeft verwerkt door uw handtekening te vervalsen. Er zijn persoonsgegevens verwerkt, maar dit zijn niet noodzakelijkerwijs uw persoonsgegevens. In het ene geval waarin daar op grond van de beschikbare informatie mogelijk sprake van zou zijn geweest, bij de zending van 21 december 2019, waarbij uw naam is genoteerd maar de postbezorger heeft getekend in plaats van u of een huisgenoot dan wel een van uw bureaus, heeft PostNL een intern onderzoek verricht en is de bezorger daarop aangesproken. Volgens PostNL staat daarmee niet vast dat de postbezorger uw handtekening heeft vervalst; hooguit heeft hij door met zijn eigen handtekening te tekenen willen aangeven dat het pakket is afgeleverd. Dat de postbezorger in strijd met de bezorginstructie heeft gehandeld door zelf te tekenen betekent niet dat de handtekening die wordt geplaatst een vervalsing betreft van uw handtekening; het is de handtekening van de postbezorger als proof of delivery. Een en ander resulteert niet in een overtreding van de AVG. Voor de overige in randnummer 4 genoemde gevallen kan de AP op basis van de informatie van PostNL – anders dan u stelt – niet vaststellen dat sprake is van een verwerking van onjuiste persoonsgegevens van u zelf. Volgens PostNL kan namelijk niet worden vastgesteld wie voor ontvangst heeft getekend, dat in strijd met de bezorginstructie van PostNL door de postbezorger is getekend, dan wel dat uw handtekening is vervalst. Zodoende is zonder nader onderzoek ook niet reeds vast te stellen dat hier strijd is met de AVG. Nu de AP op basis van het globaal bureauonderzoek niet kan vaststellen dat sprake is van een verwerking van onjuiste persoonsgegevens van u door uw handtekening te vervalsen, kunnen de overige door u gestelde overige overtredingen eveneens niet worden vastgesteld. Daarvoor is nader complex onderzoek nodig. De AP gaat vanwege haar beperkte capaciteit echter niet in alle gevallen over tot een nader onderzoek om de overtreding te kunnen vaststellen. De AP ziet, na beoordeling van uw zaak aan de hand van het prioriteringsbeleid, hiervan af en motiveert dit nader onder randnummers 18 en 19.

Bezwaargrond 2

10. U stelt dat de AP ten onrechte niet vooraf de relevante normen nader heeft uitgewerkt, waardoor ook niet de juiste onderzoeksvragen aan PostNL zijn gesteld in het kader van het globaal onderzoek. Dat als gevolg daarvan onvoldoende feitelijke informatie is verzameld kan niet voor uw rekening komen. Voor zover bewijs ontbreekt had de AP nog voldoende onderzoeksmogelijkheden die vallen binnen het globaal bureauonderzoek, zoals het opvragen van informatie over het aantal signalen bij PostNL over handtekeningen die door bezorgers worden gezet en het opvragen van een afschrift van het register bedoeld in artikel 33, vijfde lid, van de AVG. Ook is in het primaire besluit ten onrechte niet het bureauonderzoek vermeld waarbij uit een korte zoekopdracht op het internet zou blijken dat meer betrokkenen klagen over bezorgers van PostNL die handtekeningen zetten.
11. De AP overweegt hieromtrent als volgt. U heeft in uw AVG-klacht en in bezwaar aangevoerd dat PostNL diverse normen uit de AVG overtreedt door bij het afleveren van pakketten aan uw huisadres uw handtekening te vervalsen. Het startpunt van het onderzoek richt zich echter op de vraag of PostNL onjuiste persoonsgegevens van u (heeft) verwerkt. Als niet aannemelijk is dat onjuiste persoonsgegevens van uzelf zijn verwerkt, kan ook geen sprake zijn van de overige door u gestelde overtredingen als het niet (tijdig) voldoen aan een verwijderingsverzoek, het niet melden van een datalek en het handelen in strijd



Datum

18 februari 2021

Ons kenmerk



met het beveiligingsbeleid. Voor deze startvraag is geen nadere uitwerking van het relevante normenkader nodig.

12. Uit artikel 57, eerste lid, aanhef en onder f, van de AVG, volgt dat de AP verplicht is de inhoud van een klacht te onderzoeken in de mate waarin dat gepast is. Aan de hand van een eerste beoordeling van de klacht bepaalt de AP of mogelijk sprake is van een overtreding, waartegen de AP kan optreden. Daarbij onderzoekt de AP in ieder geval de ontvangen informatie van de klager en beschikbare informatie van de vermeende overtreder, bijvoorbeeld de website of bij de AP bekende informatie uit eerdere onderzoeken en signalen. Zo nodig neemt de AP contact op met de klager en/of de vermeende overtreder en vraagt zij hen schriftelijk of telefonisch om nadere informatie om zo voldoende inzicht te krijgen in de vermeende overtreding, de gevolgen van deze vermeende overtreding en de betrokkenheid van de vermeende overtreder.³
13. Naar aanleiding van uw AVG-klacht heeft de AP de informatie die u heeft toegestuurd bij haar beoordeling betrokken. De beoordeling van de klacht is beperkt tot de (destijds) vier door u aangedragen incidenten. Tevens heeft de AP PostNL op 9 juli 2020 een informatieverzoek gestuurd met een aantal vragen die direct gerelateerd zijn aan de door u gestelde overtredingen. De reactie van PostNL van 20 juli 2020 is eveneens bij de beoordeling van uw klacht betrokken. De AP ziet in deze wijze van onderzoek doen geen aanleiding voor het oordeel dat zij meer onderzoek had moeten doen om duidelijkheid te krijgen over de vraag of PostNL onjuiste persoonsgegevens van u verwerkt. De door u aangedragen suggesties zijn niet relevant voor het onderzoek, omdat die geen informatie opleveren over de vraag of in de vijf door u aangedragen situaties sprake is geweest van een verwerking van onjuiste persoonsgegevens van u zelf.

Bezwaargrond 3

14. De AP heeft volgens u ten onrechte geen nader onderzoek verricht door de prioriteringscriteria te beperkt te toetsen. De maatschappelijk impact van vervalsing van handtekeningen door postbezorgers is groot. Uit openbare bronnen blijkt dat dit niet op zichzelf staat, zoals onder meer blijkt uit een artikel van de Consumentenbond uit april 2019. Voorts blijkt uit jurisprudentie dat als om handhaving wordt verzocht, niet onder verwijzing van prioriteitsstelling van handhaving kan worden afgezien.⁴ Tot slot heeft u ten onrechte geen zienswijze als bedoeld in artikel 4:7, van de Awb, mogen geven op de toepassing van de prioriteringscriteria.
15. De AP overweegt hieromtrent als volgt. Het is de vaste werkwijze van de AP om klachten in passende mate te onderzoeken en in dat kader eerst aan de hand van een zogenaamd globaal (bureau) onderzoek te beoordelen of zich daarbij een mogelijke overtreding heeft voorgedaan alvorens te bepalen of nader onderzoek dient te worden verricht. De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State heeft in haar uitspraak van 20 september 2017 geoordeeld dat deze werkwijze van de AP niet onredelijk is.⁵ Als uit dat globaal (bureau) onderzoek blijkt dat zich mogelijk een overtreding van de AVG heeft voorgedaan, maar deze nog niet kan worden vastgesteld, maakt de AP een afweging of er een aanleiding is voor nader

³ Prioriteringsbeleid, paragraaf 2.5.

⁴ ECLI:NL:RVS:2014:1982, randnummer 2.4.1.

⁵ ABRvS 20 september 2019, ECLI:NL:RVS:2017:2555.



Datum
18 februari 2021

Ons kenmerk
[REDACTED]

onderzoek. Daarbij kijkt de AP onder andere naar de schadelijkheid van de overtreding voor de betrokkene, wat de omvang van de bredere maatschappelijke betekenis van een eventueel optreden van de AP is en of de AP in staat is doeltreffend en doelmatig op te treden. Als aan één of meer criteria niet is voldaan dan wordt er in beginsel geen nader onderzoek ingesteld, tenzij sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan een nader onderzoek niet achterwege kan blijven. Deze werkwijze is vastgelegd in het eerder genoemde beleid van de AP. Het voeren van een prioriteringsbeleid is voor de AP belangrijk en noodzakelijk omdat haar middelen beperkt zijn en het toezichtveld veelomvattend is.

16. Het hanteren van prioriteringscriteria is op grond van de rechtspraak in beginsel toegestaan.⁶ De AP is dan ook niet verplicht om naar aanleiding van elke klacht een uitgebreid onderzoek in te stellen.⁷ Anders dan u stelt is uw klacht niet louter onder verwijzing van prioriteitstelling afgewezen. Daarbij is het volgende in aanmerking genomen. In het primaire besluit heeft een beoordeling van de gestelde overtredingen plaatsgevonden op basis van de individuele feiten en omstandigheden, en zijn bij de toetsing aan het prioriteringsbeleid eveneens de individuele omstandigheden betrokken en is rekening gehouden met uw belangen. Tot slot is bezien of sprake is van bijzondere omstandigheden die maken dat alsnog een nader onderzoek dient te worden gestart.
17. Wat betreft uw stelling dat sprake is van schending van artikel 4:7 van de Awb in de primaire fase met betrekking tot de toepassing van de prioriteringscriteria overweegt de AP als volgt. De toetsing aan de prioriteringscriteria heeft plaatsgevonden op basis van de feiten en omstandigheden zoals die door u en PostNL zijn overgelegd. U bent in de gelegenheid gesteld om te reageren op de schriftelijke reactie van PostNL van 20 juli 2020 en heeft daar ook op 25 juli 2020 gebruik van gemaakt. Er is dan ook geen sprake van dat de afwijzing steunt op gegevens over feiten en belangen die afwijken van de gegevens die u zelf heeft verstrekt en waarover u niet in gelegenheid bent gesteld om daarop te reageren. Overigens merkt de AP op dat u in de bezwaarfase tijdens de hoorzitting eveneens in de gelegenheid bent geweest om uw zienswijze naar voren te brengen.⁸
18. U stelt dat de maatschappelijke impact van de door u gestelde overtredingen groot is en dat een optreden van de AP daarmee ook een bredere maatschappelijke betekenis zou hebben. Dit aspect - wat daar verder ook van zij - is één van de criteria die de AP meeweegt om te bepalen of zij nader onderzoek gaat verrichten..
19. De AP overweegt hieromtrent als volgt. Uw klacht scoort naar het oordeel van de AP laag op het criterium "doeltreffendheid en doelmatigheid van een eventueel optreden van de AP". Daarbij is in aanmerking genomen dat in de door u aangedragen incidenten PostNL de handtekeningen heeft verwijderd en er op dit moment dus geen onjuiste persoonsgegevens van u in de vorm van vervalste handtekeningen door PostNL worden verwerkt wat betreft de vijf incidenten. Ook heeft u de pakketten en de brief ontvangen. Voorts

⁶ ABRvS 19 oktober 2016, ECLI:NL:RVS:2016:2743; ABRvS 4 juni 2014, ECLI:NL:RVS:2014:1982.

⁷ De AP heeft in de eerste helft van 2019 ruim 15.000 privacy klachten ontvangen, zie klachtenrapportage eerste helft 2019. Het verslag en de samenvatting daarvan, zijn beschikbaar op de website van de AP: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/nieuws/sterke-toename-van-privacyklachten>.

⁸ ECLI:NL:RVS:2005:AU2154.



Datum

18 februari 2021

Ons kenmerk



heeft PostNL na uw bezorgklacht in alle incidenten intern onderzoek gedaan. In het ene geval waarin op grond van de beschikbare informatie mogelijk sprake van zou zijn geweest van een onjuiste verwerking van uw persoonsgegevens, bij de zending van 21 december 2019, heeft PostNL maatregelen genomen en de bezorger aangesproken op zijn handelen dat niet conform de bezorginstructie was. Nu uit de incidenten onvoldoende is komen van te staan dat op dit moment persoonsgegevens van u worden verwerkt, u de pakketten en de brief heeft ontvangen en PostNL na bezorgklachten telkens volgens vaste werkwijze een intern onderzoek heeft gedaan en in één geval waarin is gebleken dat niet volgens die instructie was gehandeld maatregelen heeft genomen, is de AP van oordeel dat de inzet van haar beperkte capaciteit en middelen om onderzoek te doen naar de feitelijke gang van zaken ten tijde van de postbezorgingen niet doelmatig is. Door het tijdsverloop en het feit dat de handtekeningen verwijderd zijn is het niet waarschijnlijk dat nader onderzoek ertoe leidt dat kan worden vastgesteld wie voor ontvangst heeft getekend, dat in strijd met de bezorginstructie van PostNL is gehandeld, dan wel dat uw handtekening is vervalst en vervolgens dat in strijd met de AVG is gehandeld. Een eventueel optreden door de AP zal niet tot andere acties door PostNL leiden dan zij reeds heeft uitgevoerd (verwijdering van de handtekeningen) dan wel tot een aanpassing van het beleid van PostNL, zowel wat betreft de bezorginstructie als wat betreft de behandeling van bezorgklachten. Nu vaststaat dat u de pakketten en de brief heeft ontvangen, is van ernstige gevolgen van de vermeende overtreding voor u evenmin gebleken.

20. Vanwege de lage score op dit prioriteringscriterium ziet de AP vanwege haar beperkte middelen en in lijn met haar beleid in het voorliggende geval geen aanleiding tot het doen van nader onderzoek. In uw geval is voorts geen sprake van bijzondere omstandigheden die maken dat alsnog een nader onderzoek dient te worden gestart, aangezien niet is gebleken dat het achterwege laten van een nader onderzoek tot onevenredige gevolgen voor u zou leiden.

Conclusie

21. Ingevolge artikel 7:11, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht heeft de AP het bestreden besluit heroverwogen naar aanleiding van de aangevoerde bezwaren. Op grond van deze heroverweging ziet de AP geen aanleiding om het primaire besluit te herroepen.



Datum
18 februari 2021

Ons kenmerk
[REDACTED]

3. Dictum

De Autoriteit Persoonsgegevens verklaart het bezwaar ongegrond.

Een kopie van dit besluit zond ik aan de gemachtigde van PostNL.

Hoogachtend,
Autoriteit Persoonsgegevens,
Overeenkomstig het door de Autoriteit Persoonsgegevens genomen besluit,



Directeur Juridische Zaken en Wetgevingsadvisering

Rechtsmiddelenclausule

Indien u het niet eens bent met dit besluit kunt u binnen zes weken na de datum van verzending van het besluit ingevolge de Algemene wet bestuursrecht een beroepschrift indienen bij de rechtbank (sector bestuursrecht) in het arrondissement, waarbinnen uw woonplaats valt. U dient een afschrift van dit besluit mee te zenden. Het indienen van een beroepschrift schort de werking van dit besluit niet op. Aan het indienen van een beroepschrift zijn kosten verbonden.



Datum
18 februari 2021

Ons kenmerk
[REDACTED]

Bijlage 1

Juridisch kader

Artikel 5, eerste lid, aanhef en onder d, van de AVG

1. Persoonsgegevens moeten:

(...)

d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid”);

Artikel 57, eerste lid, aanhef en onder f, van de AVG

1. Onverminderd andere uit hoofde van deze verordening vastgestelde taken, verricht elke toezichthoudende autoriteit op haar grondgebied de volgende taken:

(...)

f) zij behandelt klachten van betrokkenen, of van organen, organisaties of verenigingen overeenkomstig artikel 80, onderzoekt de inhoud van de klacht in de mate waarin dat gepast is en stelt de klager binnen een redelijke termijn in kennis van de vooruitgang en het resultaat van het onderzoek, met name indien verder onderzoek of coördinatie met een andere toezichthoudende autoriteit noodzakelijk is;

Artikel 2 Beleidsregels prioritering klachtenonderzoek

1. De AP onderzoekt de inhoud van een klacht in de mate waarin dat gepast is.

2. De AP beoordeelt eerst op basis van de inhoud van de klacht of het gaat om een verwerking van persoonsgegevens die de klager betreft en of er al dan niet sprake is van een overtreding van de AVG.

3. Indien uit de eerste beoordeling volgt dat mogelijk sprake is van een overtreding, maar deze nog niet kan worden vastgesteld, maakt de AP een afweging of er aanleiding is voor een nader onderzoek. Daarbij hanteert de AP de volgende, niet cumulatieve, factoren:

a) De mate waarin de betrokkene wordt geraakt door de vermeende overtreding;

b) De bredere maatschappelijke betekenis van een eventueel optreden van de AP, mede gezien vanuit de aandachtspunten die de AP op periodieke basis bekend maakt;

c) De mate waarin de AP in staat is doeltreffend en doelmatig op te treden.