

## I

(Resolutioner, rekommendationer och yttranden)

## YTTRANDEN

## EUROPEISKA DATATILLSYNSMANNEN

**Yttrande från Europeiska datatillsynsmannen om förslaget till direktiv om alternativ tvistlösning och förslaget till förordning om tvistlösning online vid konsumenttvister**

(2012/C 136/01)

EUROPEISKA DATATILLSYNSMANNEN HAR ANTAGIT FÖLJANDE YTTRANDE

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktions-sätt, särskilt artikel 16,

med beaktande av Europeiska unionens stadga om de grund-läggande rättigheterna, särskilt artiklarna 7 och 8,

med beaktande av Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter<sup>(1)</sup>, och

med beaktande av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 45/2001 av den 18 december 2000 om skydd för enskilda då gemenskapsinstitutionerna och gemenskapsorganen behandlar personuppgifter och om den fria rörligheten för sådana uppgifter, särskilt artikel 41<sup>(2)</sup>.

HÄRIGENOM FRAMFÖRS FÖLJANDE.

**I. INLEDNING****I.1 Samrådet med Europeiska datatillsynsmannen och yttrandets syfte**

1. Den 29 november 2011 antog kommissionen två lagstiftningsförslag om alternativ tvistlösning (i fortsättningen kallade "förslagen"):

<sup>(1)</sup> EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.

<sup>(2)</sup> EGT L 8, 12.1.2001, s. 1.

— Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (i fortsättningen kallat "förslaget till direktiv")<sup>(3)</sup>.

— Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om tvistlösning online vid konsumenttvister (i fortsättningen kallat "förslaget till förordning")<sup>(4)</sup>.

2. Den 6 december 2011 mottog Europeiska datatillsynsmannen förslaget till direktiv och förslaget till förordning för samråd. Europeiska datatillsynsmannen tillfrågades också informellt innan förslagen antogs och lämnade informella kommentarer. Europeiska datatillsynsmannen välkomnar detta tidiga samråd och att de flesta av rekommendationerna i hans kommentarer togs upp i förslagen.

3. Syftet med detta yttrande är att analysera den behandling av personuppgifter som nämns i förslagen och att redovisa hur frågorna om dataskydd behandlas i förslagen. Yttrandet kommer att koncentreras till förslaget till förordning, eftersom det inbegriper en centraliserad behandling av personuppgifter i samband med tvister som löses via en onlineplattform.

**I.2 Syftet med förslagen**

4. Alternativa tvistlösningssystem erbjuder ett alternativt sätt att lösa tvister som i regel är billigare och snabbare än att väcka talan i domstol. Syftet med förslaget till direktiv är att se till att dessa system finns på plats i alla EU:s medlemsstater för att lösa eventuella gränsöverskridande konsumenttvister som kan uppkomma i samband med försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster i EU.

<sup>(3)</sup> KOM(2011) 793 slutlig.

<sup>(4)</sup> KOM(2011) 794 slutlig.

5. Förslaget till förordning bygger på denna allmänna tillgång till alternativ tvistlösning för konsumenttvister inom EU. Enligt förslaget till förordning inrättas en onlineplattform (i fortsättningen kallad "plattformen") som konsumenter och affärsidkare ska kunna använda för att lämna in klagomål om gränsöverskridande transaktioner till det behöriga organet för alternativ tvistlösning.

## II. ALLMÄNNA KOMMENTARER

6. Europeiska datatillsynsmannen stöder förslagets syfte och välkomnar att principerna om dataskydd beaktades redan från start när förslagen utarbetades.
7. Europeiska datatillsynsmannen välkomnar också hänvisningarna till dataskyddslagstiftningens tillämpbarhet i förslaget till förordning <sup>(1)</sup> och till att den nationella lagstiftning som införlivar direktiv 95/46/EG är tillämpbar i samband med förslaget till direktiv <sup>(2)</sup>, samt hänvisningarna till samråden med Europeiska datatillsynsmannen <sup>(3)</sup>.

## III. SÄRSKILDA ANMÄRKNINGAR

### III.1 De registeransvarigas roll: behovet av tydlig ansvarsfördelning

8. Enligt förslaget till förordning ska uppgifterna behandlas av tre grupper av aktörer i samband med varje tvist som hanteras via plattformen:

- Organ för alternativ tvistlösning.
- Kontaktpersoner för tvistlösning online som ska bistå vid lösning av tvister som lämnas in via plattformen <sup>(4)</sup>.
- Kommissionen.

Enligt artikel 11.4 ska var och en av dessa aktörer betraktas som registeransvarig vid behandlingen av personuppgifter i samband med sina respektive ansvarsområden.

9. Många av dessa registeransvariga skulle emellertid kunna bli ansvariga för behandlingen av samma personuppgifter <sup>(5)</sup>. Uppgifter som gäller en viss tvist som lämnats in via platt-

formen kan till exempel granskas av flera olika kontaktpersoner för tvistlösning online och av det behöriga organet för alternativ tvistlösning som ska behandla tvisten. Kommissionen kan också behandla dessa personuppgifter i samband med drift och underhåll av plattformen.

10. Europeiska datatillsynsmannen välkomnar i det sammanhanget att det i skäl 20 i förslaget till förordning framhålls att dataskyddslagstiftningen gäller för alla dessa aktörer. I lagstiftningsdelen till förslaget till förordning bör det emellertid anges till vilken av de registeransvariga som de registrerade ska skicka sin begäran om tillgång, ändring, blockering eller utplåning av uppgifterna samt vilken registeransvarig som ska ha ansvaret vid olika typer av överträdelser av dataskyddsbestämmelserna (till exempel säkerhetsöverträdelser). De registrerade bör också informeras i enlighet med detta.

### III.2 Begränsning av tillgång och lagringstid

11. Enligt artikel 11 i förslaget till förordning är tillgången till personuppgifter som behandlas i plattformen för tvistlösning online begränsad till

- det behöriga organet för alternativ tvistlösning när det ska lösa tvisten,
- kontaktpersonerna för tvistlösning online när de ska bistå vid lösning av tvisten (till exempel för att underlätta kommunikationen mellan parterna och det relevanta organet för alternativ tvistlösning eller för att informera konsumenterna om olika sätt att få rättelse, vid sidan av plattformen),
- kommissionen, om det krävs för att driva och underhålla plattformen, inklusive att övervaka de alternativa tvistlösningsorganens och kontaktpersonernas användning av plattformen <sup>(6)</sup>.

12. Europeiska datatillsynsmannen välkomnar dessa begränsningar av syfte och tillgång. Det står emellertid inte klart om alla kontaktpersoner för tvistlösning online (minst 54) ska få tillgång till personuppgifterna i samband med samtliga tvister. Europeiska datatillsynsmannen rekommenderar att man förtydligar att kontaktpersonerna för tvistlösning online endast ska ha tillgång till de uppgifter som krävs för att uppfylla deras åligganden enligt artikel 6.2.

13. Vad gäller lagringstiden välkomnar Europeiska datatillsynsmannen artikel 11.3, där det sägs att lagring av uppgifter enbart är tillåten under den tid som krävs för att lösa tvisten och för att utöva de registrerade personernas rätt till tillgång. Datatillsynsmannen välkomnar också skyldigheten att automatiskt radera uppgifter sex månader efter det att tvisten har lösts.

<sup>(1)</sup> Skäl 20 och 21 och artikel 11.4 i förslaget till förordning.

<sup>(2)</sup> Skäl 16 i förslaget till direktiv.

<sup>(3)</sup> Förslagets ingresser och motiveringar.

<sup>(4)</sup> Varje medlemsstat ska utse en kontaktpunkt för tvistlösning online som ska bemannas av minst två kontaktpersoner. Kommissionen ska inrätta ett nätverk av kontaktpersoner för tvistlösning online.

<sup>(5)</sup> Se också artikel 29 i arbetsgruppens yttrande nr 1/2010 om begreppen "registeransvarig" och "registerförare" som antogs den 16 februari 2010 (WP 169), s. 17–24 på [http://ec.europa.eu/justice/policies/privacy/docs/wpdocs/2010/wp169\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/policies/privacy/docs/wpdocs/2010/wp169_en.pdf)

<sup>(6)</sup> Se artikel 11.2 i förslaget till förordning om tvistlösning online.

### III.3 Behandling av särskilda typer av uppgifter: eventuellt behov av förhandskontroll

14. Om man ser till syftet med förslagen finns det en möjlighet att personuppgifter i samband med misstänkta överträdelser kan behandlas. Hälsouppgifter kan också komma att behandlas i samband med tvister som uppkommer i samband med försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster som avser hälsa.
15. Behandlingen av uppgifter inom ramen för plattformen för tvistlösning online kan därför omfattas av reglerna om de nationella dataskyddsmyndigheternas och Europeiska datatillsynsmannens förhandskontroll enligt artikel 27 i förordning (EG) nr 45/2001 och artikel 20 i direktiv 95/46/EG<sup>(1)</sup>. Europeiska datatillsynsmannen förstår att kommissionen inser behovet av att fastställa om behandlingen ska omfattas av förhandskontroll innan plattformen tas i drift.

### III.4 Europeiska datatillsynsmannen bör konsulteras om delegerade lagstiftningsakter och genomförandebestämmelser som avser klagomålsformuläret

16. Informationen som ska lämnas på det elektroniska klagomålsformuläret (i fortsättningen kallat "formuläret") anges i bilagan till förslaget till förordning. Formuläret omfattar parternas personuppgifter (namn, adress och i förekommande fall e-post- och webbplatsadresser) och uppgifter som syftar till att fastställa vilket organ för alternativ tvistlösning som har behörighet att hantera tvisten (konsumentens hemvist vid tidpunkten när varorna eller tjänsterna beställdes, typen av varor eller tjänster etc.).
17. Europeiska datatillsynsmannen välkomnar artikel 7.6 där det framhålls att endast korrekta, relevanta och inte överdrivet omfattande uppgifter får behandlas via formuläret och dess bilagor. Förteckningen över uppgifter i bilagan respekterar också principen om begränsning till syftet.
18. Denna förteckning kan emellertid ändras genom delegerade lagstiftningsakter och formulärets utformning ska fastställas i genomförandebestämmelser<sup>(2)</sup>. Europeiska datatillsynsmannen rekommenderar att det inkluderas en hänvisning till behovet av att samråda med Europeiska datatillsynsmannen om dessa akter avser behandlingen av personuppgifter.

### III.5 Säkerhetsåtgärder: behovet av en utvärdering av sekretesseffekter

19. Europeiska datatillsynsmannen välkomnar bestämmelserna som avser sekretess och säkerhet. De säkerhetsåtgärder som

anges i artikel 12 i förslaget till förordning inkluderar tillgångskontroller, en säkerhetsplan och hantering av säkerhetsincidenter.

20. Europeiska datatillsynsmannen rekommenderar att man också lägger till en hänvisning till behovet av att göra en bedömning av sekretesskonsekvenser (inklusive en riskbedömning) och till kravet att regelbundet granska och rapportera om efterlevnaden av dataskyddslagstiftningen och datasäkerheten.
21. Europeiska datatillsynsmannen vill också påminna om att aspekterna som rör personuppgifts- och dataskydd bör integreras i utvecklingen av plattformens IT-verktyg redan på projektstadiet (*Privacy by Design*), inklusive verktyg som medger möjligheten att bättre skydda personuppgifter (såsom autentisering och kryptering).

### III.6 Information till registrerade personer

22. Europeiska datatillsynsmannen välkomnar skäl 21 i förslaget till förordning där det sägs att de registrerade bör underrättas om behandlingen av deras personuppgifter och om sina rättigheter genom ett omfattande integritetsmeddelande som kommissionen offentliggör. Skyldigheten att informera de registrerade bör också ingå i lagstiftningsdelen till förslaget till förordning.
23. De registrerade bör dessutom informeras om vilken registeransvarig som har ansvaret för att deras rättigheter efterlevs. Integritetsmeddelandet bör vara klart synligt för alla som fyller i formuläret.

## IV. SLUTSATS

24. Europeiska datatillsynsmannen välkomnar att dataskyddsprinciperna har integrerats i texten, framför allt vad gäller syfte, begränsning av tillgången, begränsning av lagringsperioden och säkerhetsåtgärderna. Datatillsynsmannen rekommenderar emellertid följande:

— De registeransvarigas ansvarsområden bör förtydligas och de registrerade bör informeras i enlighet därmed.

— Begränsningen av rätten till tillgång bör förtydligas.

— Bestämmelserna om säkerhet bör kompletteras.

— Behovet av att samråda med Europeiska datatillsynsmannen om delegerade akter och tillämpningsbestämmelser som avser behandlingen av personuppgifter bör framgå.

<sup>(1)</sup> Enligt artikel 27 i förordning (EG) nr 45/2001 ska "behandling av uppgifter som rör hälsa samt behandlingar av uppgifter som rör misstankar om brott, brott, brottmålsdomar eller säkerhetsåtgärder" förhandskontrolleras av Europeiska datatillsynsmannen. Enligt artikel 20.1 i direktiv 95/46/EG ska behandlingsåtgärder som kan medföra särskilda risker i samband med dataskydd, enligt vad som bestäms av den nationella dataskyddslagstiftningen, omfattas av förhandskontroll av den nationella dataskyddsmyndigheten.

<sup>(2)</sup> Skäl 23 och 24 och artikel 7.4 och 7.5 i förslaget till förordning.

25. Europeiska datatillsynsmannen vill också påminna om att behandlingen av personuppgifter via plattformen för tvistlösning online kan bli föremål för förhandskontroll av Europeiska datatillsynsmannen och de nationella dataskyddsmyndigheterna.

Utfärdat i Bryssel den 12 januari 2012.

Giovanni BUTTARELLI  
*Biträdande Europeisk datatillsynsman*

---