

Ondernemers kunnen kansen grijpen met privacy



Ellen Timmer
advocaat ondernemingsrecht
Pellicaan Advocaten



In deze digitale tijd is voor iedereen die zijn persoons- of bedrijfsgegevens afgeeft de vraag of die gegevens wel veilig zijn bij die wederpartij. Dit geldt zowel voor particulieren ("natuurlijke personen") als voor bedrijven. Hoewel discussies over privacy vaak over particulieren gaan, moet niet worden vergeten dat ook ondernemingen belang hebben bij het zorgvuldig omgaan met klantgegevens, bijvoorbeeld omdat zij geheimhoudingsverplichtingen hebben, zoals zorgverleners, administratiekantoren, verzekeringstussenpersonen en notarissen.

Privacy hangt nauw samen met (cyber)security, want het gaat er niet alleen om dat personen en bedrijven niet willen dat "de vuile was" (of de schone was) op straat komt te liggen. Iedereen wil graag weten wat er met de gegevens gebeurt die hij aan een ander verstrekt, of het vertrouwelijk

wordt behandeld en of er geen derden met slechte bedoelingen bij de gegevens kunnen.

Klantgegevens

Het gaat dan niet alleen over persoonsgegevens (naam, adres, woonplaats) of die van de relaties zoals de inhoud van het adresboek en contacten in social media, maar ook over transactiegegevens: wat wordt er gekocht, welke artikelen worden gelezen, welke handelingen worden verricht, enzovoorts. Ik noem dit 'klantgegevens'.

Nieuwsgierigen

De verstrekte gegevens komen in de digitale omgeving van een ander terecht en dan is de vraag of die gegevens daar blijven, dan wel (bewust of onbewust) worden doorgegeven. Soms betreft dat ondernemingen die bezig zijn om profielen samen te stellen, zoals het bedrijf YD, dat een tik op de vingers kreeg van het College bescherming

persoonsgegevens (CBP). Het is echter niet alleen profilering wat aandacht verdient. Er zijn meer 'nieuwsgierigen' die belangstelling hebben voor dingen waar zij niets mee te maken hebben, zoals bijvoorbeeld criminelen.

Een gevolg van de digitale ontwikkelingen en van de digitale "ongevallen" is dat er steeds meer regelgeving komt. Zo is de rijksoverheid bezig met zwaardere straffen op cybercriminaliteit en met een meldplicht voor datalekken. De kans op aansprakelijkheidsclaims tegen bedrijven die hun privacy en security niet op orde hebben, neemt ook toe.

Vooruitlopen

Ondernemers kunnen zich onderscheiden door bij het aanbieden van producten en diensten vooruit te lopen op de ontwikkelingen, door bijvoorbeeld:

- Producten veilig te ontwerpen, waarbij alle 'onveilige' opties standaard uit staan en door de gebruiker moeten worden aangezet.
- Een degelijke beveiliging van de IT-systemen, gecontroleerd door onafhankelijke deskundigen.
- Transparantie over de wijze waarop met de klantgegevens wordt omgegaan en hoe alles is beveiligd.
- Het aanbieden van laagdrempelige betaalmogelijkheden (bijvoorbeeld met prepaid kaarten) ter voorkoming van onnodig gebruik van iDEAL en creditcards.
- Het hanteren van kwaliteitssystemen op het gebied van het zorgvuldig omgaan met klantgegevens, met certificering en audit.
- Voorvallen op het gebied van privacy en security worden onmiddellijk aan de klant gemeld, zodat deze maatregelen kan nemen.

Privacy en security bieden dus mogelijkheden voor ondernemers om zich positief te onderscheiden. Grijp die kans!