



e-**PRIVACY**.be

*Een betere bescherming van de privacy in Belgische websites,
één jaar na het van kracht worden van de 'nieuwe' privacywet?*

Een analyse van 250 Belgische websites m.b.t. het verzamelen
van persoonsgegevens conform de Belgische privacywet
(vergelijking 2001- 2002) en een enquête bij webmasters.

Privacy Paper Nr. 3.
Synthese

Reeds verschenen in deze reeks:

Privacy Paper Nr. 1.: e-Privacy in België: werk aan de e-winkel? De bescherming van de persoonlijke levenssfeer in Belgische websites.

Privacy Paper Nr. 2.: e-Big Brother: gevreesd of niet? Attitude & gedrag van internetgebruikers t.o.v. e-commerce en de bescherming van hun privacy.

e-Marketing & Privacy: zo geclickt? Diegem: Kluwer.

Te verschijnen:

Permission e-Marketing. Diegem: Kluwer.

*Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd zonder
voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van de auteur.*

Alle rechten voorbehouden. Michel Walrave © K.U. Leuven

ISBN 90-71047-18-0

D/2002/4140/1

Ruim 9 op 10 Belgische websites verzamelt persoonsgegevens van bezoekers. In dit geval moeten ze de Belgische privacywet respecteren. Eén jaar nadat de nieuwe privacywet van kracht werd (1 september 2001), blijkt een meerderheid (55%) van 250 Belgische commerciële websites die persoonsgegevens verzamelen, een privacystatement te hebben. Dit is een merkbare verbetering in vergelijking met vorig jaar. Toen gaf 43% van de websites dergelijke informatie.

Dit blijkt uit het e-privacy onderzoek van prof. dr. Michel Walrave, K.U. Leuven. In 2001 en 2002 werden 250 commerciële business-to-consumer websites gescand op aanwezigheid, bereikbaarheid, inhoud en vorm van een privacystatement.

Een privacystatement is een tekst waarin een organisatie haar privacybeleid meedeelt. Het gaat om de rechten die de betrokkenen genieten, wanneer ze persoonsgegevens toevertrouwen, maar ook bepaalde wettelijk verplichte informatie en de te volgen procedures om z'n rechten uit te oefenen.

Hoewel de kwaliteit van de privacyverklaringen verbeterd is, voldoen echter *niet alle* geanalyseerde statements *volledig* aan de basisverplichtingen van de nieuwe Belgische privacywet. Bovendien verleent nog steeds 45% van de onderzochte websites geen enkele wettelijk verplichte informatie, alhoewel ze persoonsgegevens verzamelen.

In de websites met een privacybelofte is deze informatie voor de consument niet altijd even gemakkelijk terug te vinden, zowel op de homepage als via hyperlinks. Vier op tien websites verwerken hun privacyverklaring in andere rubrieken, waaronder 'algemene voorwaarden', 'legal disclaimers' of een 'FAQ', waar de privacyrechten soms verdrinken in een lange tekst. Veel websites hebben nog steeds geen rechtstreekse hyperlink naar de privacypolitiek op het elektronische formulier waar de persoonsgegevens worden opgevraagd.

Een volledig geïnformeerde beslissing mogelijk maken omtrent het al dan niet toevertrouwen van data, betekent een duidelijk overzicht geven van wie de gegevens inzamelt en waarvoor ze gebruikt zullen worden. Negen op tien privacystatements vermeldt de doeleinden, maar bij een vijfde zijn ze zeer vaag geformuleerd. Positief is dat 'carte blanche finaliteiten' met termen als 'intern gebruik', 'commercieel gebruik', 'betere service' of 'meer gebruiksvriendelijkheid' ten opzichte van 2001 minder voorkomen.

Contact opnemen met de verantwoordelijke voor de gegevensverwerking is moeilijk. Slechts weinig websites vermelden een individuele medewerker als contactpersoon

of een specifieke dienst. De aanwezigheid van een privacybelofte, is nog geen garantie op een gebruiksvriendelijke procedure om z'n rechten uit te oefenen.

Uit het onderzoek blijkt namelijk dat een meerderheid van de privacyverklaringen wel inzage-, correctie- en recht op verzet vermelden, maar nog te zuinig omspringen met duidelijke en gebruiksvriendelijke procedures om deze rechten effectief uit te oefenen.

Ongeveer driekwart (73%) van de privacystatements bevat een verwijzing naar het inzage-recht voor de consument (in 2001: 68%). Goed nieuws, ware het niet dat 43% geen enkele melding maakt van de procedure om dat recht te doen gelden. Directe en beveiligde online toegang wordt slechts door 16% van de gevallen mogelijk gemaakt.

Een iets hoger resultaat bekomt men voor het toekennen van het correctierecht: 78% vermeldt het correctierecht (71% in 2001), 51% vermeldt echter geen procedure en correcties kunnen vooral via post (37%), e-mail (13%) of online toegang (18%) worden aangebracht.

Positief is dat het recht om zich te verzetten tegen gegevensverwerking voor direct marketingdoeleinden in 89% van de privacystatements terug te vinden is (73% in 2001). Een kwart (24%) biedt een *opt-out* formule aan op het formulier (b.v. een vakje dat men kan aanvinken indien men zich verzet tegen het gebruik van zijn data voor direct marketing). Zo'n 12% biedt een *opt-in* aan op het formulier en vraagt dus uitdrukkelijk de toestemming om de gegevens voor commerciële doeleinden te benutten. Andere clausules verwijzen naar een postadres (43%).

Respect voor privacy moet ook intern beleefd worden. Vandaar dat een e-mail verstuurd werd naar de websites die persoonsgegevens verzamelen, waarin gevraagd werd wat er concreet met de toevertrouwde data zou gebeuren.

Iets meer dan helft (51% in 2002 tegenover 57% in 2001) antwoordde gewoonweg niet, en van de websites die antwoordden gaf 63% een concreet, professioneel en persoonlijk antwoord.

Eén jaar na het van kracht worden van de nieuwe Belgische privacywet, biedt iets meer dan de helft van de websites wel een privacyverklaring, maar het statement is soms nog moeilijk te vinden en niet volledig conform de privacywet. Hoopgevend is wel dat er een opvallende stijging is van de kwantiteit en de kwaliteit van de informatie.