

● Whitepaper

## Databeskyttelseskravene i GDPR

Hvilken betydning har de for din virksomhed, når du bruger Trustpilot?

Version 2.0, marts 2019





# Hvad er GDPR?

Persondataforordningen (GDPR) trådte i kraft 25. maj 2018. Forordningen fokuserer på at styrke og ensrette persondatabeskyttelse for alle borgere i EU. GDPR er vidtrækkende og gælder både organisationer inden for EU og organisationer uden for EU, hvis de tilbyder varer eller services til personer bosat i EU.

For at hjælpe organisationer med at overholde kravene i forordningen har Information Commissioner's Office ("ICO") i Storbritannien udgivet en [guide til GDPR](#), som forklarer betingelserne. Derudover kan du få større indsigt i, hvordan enkeltpersoners rettigheder, samtykke, databrud og andre forpligtelser skal behandles i henhold til GDPR.<sup>1</sup>

I dette whitepaper beskriver vi nogle af de GDPR-relevante muligheder og anbefalinger, du kan overveje at implementere, når du bruger Trustpilot.

Dette **whitepaper er ikke ment som juridisk rådgivning** og bør ikke opfattes som sådan. Vi anbefaler kraftigt, at du søger juridisk rådgivning, hvis du er usikker på, hvordan GDPR påvirker din virksomhed og din brug af Trustpilot.

<sup>1</sup>For Holland: Se vejledningen fra [Autoriteit Persoonsgegevens](#)  
For Tyskland: Download bilaget "BfDI Info 1 - Datenschutz-Grundverordnung - Bundesdatenschutzgesetz" [her](#).



# Hvad betyder GDPR for din virksomhed?

Trustpilot tilbyder forskellige metoder til at sende anmeldelsesinvitationer, som giver dig mulighed for at vælge, om din virksomhed deler oplysninger med Trustpilot, og hvilke typer oplysninger Trustpilot i så fald modtager. Når din virksomhed (den dataansvarlige) deler personoplysninger med Trustpilot (databehandleren), kan både din virksomhed og Trustpilot være underlagt GDPR. Termene "dataansvarlig" og "databehandler" er defineret i GDPR, og du kan læse mere om dem [her](#).

Du kan bruge nogle af vores løsninger til at sende anmeldelsesinvitationer via din virksomheds egne systemer og dermed undgå at dele dine kunders personoplysninger med Trustpilot.

På vores [supportcenter](#) kan du læse om vores forskellige invitationsmetoder og de databehandlingsaktiviteter, der er forbundet med dem. Hvis du er usikker på, hvilken invitationsmetode du bruger, kan din account manager hjælpe dig.

## Sørg for, at din databehandleraftale er tilgængelig

Hvis Trustpilot hjælper din virksomhed med at sende anmeldelsesinvitationer og indsamle feedback fra dine kunder, deler din virksomhed sandsynligvis personoplysninger med Trustpilot.

Ifølge artikel 28 i GDPR skal den dataansvarlige og databehandleren indgå en databehandleraftale, som beskriver de pågældende databehandlingsaktiviteter.

Derfor indeholder alle Trustpilots kundefaletter en [databehandleraftale](#), som opfylder kravene i GDPR. Dette gælder også virksomheder, som benytter vores Free-pakke.

Vi anbefaler, at du har en kopi af databehandleraftalen tilgængelig, i tilfælde af du får brug for at vise, at du overholder artikel 28 i GDPR.

## Opdatér din persondatapolitik

Ifølge artikel 13 i GDPR skal den dataansvarlige give de registrerede specifikke oplysninger om, hvordan deres personoplysninger behandles. Hvis du deler dine kunders personoplysninger med Trustpilot, anbefaler vi, at det fremgår af din

persondatapolitik, at Trustpilot fungerer som databehandler for din virksomhed, og hvorfor du deler oplysningerne med os.

Hvis du har brug for at tilføje flere oplysninger til din persondatapolitik om, at Trustpilot fungerer som databehandler og sender anmeldelsesinvitationer på din virksomheds vegne, er du velkommen til at bruge følgende skabelon til formålet:

*[INDSÆT DIT VIRKSOMHEDSNAVN]* kan kontakte dig via e-mail for at invitere dig til at anmelde services og/eller produkter, du har modtaget af os [for at få din feedback og forbedre vores services [og produkter]] ("Formålet"). Vi bruger en ekstern virksomhed, Trustpilot A/S ("Trustpilot"), til at indsamle din feedback, og det betyder, at vi deler dit navn, din e-mailadresse og dit referencenummer med Trustpilot til dette Formål. Hvis du vil vide mere om, hvordan Trustpilot behandler dine data, kan du læse deres persondatapolitik [her](#).

**Bemærk:** [XXXX] betyder, at du skal omskrive og tilpasse ordlyden inden for parenteser til din virksomheds persondatapolitik.





Hvis du har planer om at vise anmeldelser fra Trustpilot i dit markedsføringsmateriale, kan du overveje at tilføje følgende:

[*INDSÆT DIT VIRKSOMHEDSNAVN*]  
kan også bruge sådanne anmeldelser i salgsfremmende materiale og medier til reklame- og markedsføringsformål.

## Forklar dine kunder, hvordan du bruger Trustpilot

Hvis én af dine kunder anmoder dig om at oplyse, hvilke personoplysninger du har om vedkommende, kaldes det “den registreredes anmodning om indsigt” i henhold til GDPR.

Som den dataansvarlige er du forpligtet til at imødekomme anmodninger om indsigt. Artikel 15 i GDPR beskriver, hvilke oplysninger du har pligt til at give de kunder, der anmoder om indsigt, og artikel 12 i GDPR inkluderer de frister, du skal overholde. Vi anbefaler, at du inkluderer oplysninger om, hvordan din virksomhed bruger Trustpilot som databehandler for at hjælpe med indsamling af feedback fra kunder, der har haft en serviceoplevelse med din virksomhed.

## Sådan håndterer du anmodninger fra kunder, der gerne vil have deres data slettet

Artikel 17 i GDPR giver forbrugere ret til sletning (“retten til at blive glemt”). Hvis din virksomhed bruger en metode til at sende anmeldelsesinvitationer, hvor du deler personoplysninger med Trustpilot, og du modtager en anmodning fra en kunde, som vil have sine personoplysninger slettet, kan du bruge vores funktion til sletning af invitationsdata. Med denne funktion kan din virksomhed slette invitationsdata op til en vis dato eller om en specifik kunde via din virksomhedskonto. Du kan læse mere om, hvordan det fungerer, i [denne artikel](#).



# Anmeldelsesinvitationer og samtykke

I nogle lande anses anmeldelsesinvitationer som uopfordret markedsføring, der kræver forhåndssamtykke fra dine kunder. Det betyder, at du kan være forpligtet til at indhente deres samtykke afhængigt af landets lovgivning. Nedenfor finder du oplysninger om, hvorvidt anmeldelsesinvitationer anses for uopfordret markedsføring og kræver dine kunders samtykke, i Danmark, Holland, Storbritannien og Tyskland.

## Oplysninger om at sende anmeldelsesinvitationer

*Det følgende er en kort gennemgang af reglerne for anmeldelsesinvitationer i Danmark, Holland, Storbritannien og Tyskland. Bemærk, at oplysningerne **ikke er ment som juridisk rådgivning og ikke bør opfattes som sådan.***

**Bemærk:** Når du sender anmeldelsesinvitationer til dine kunder, skal

du sørge for at inkludere din virksomheds navn, adresse og CVR-nummer samt et afmeldingslink i anmeldelsesinvitationen.

### Danmark

I Danmark anses anmeldelsesinvitationer generelt ikke som uopfordret markedsføring, der kræver samtykke fra dine kunder, forudsat at anmeldelsesinvitationen er neutral og ikke indeholder nogen form for markedsføring.

I forbrugerombudsmandens [spamvejledning](#) står der, at hvis anmeldelsesinvitationen indeholder markedsføring, f.eks. hvis din virksomhed forsøger at gøre reklame for et bestemt produkt, kan anmeldelsesinvitationen anses som uopfordret markedsføring, der kræver dine kunders samtykke.

Når du sender anmeldelsesinvitationer til dine kunder, skal du sørge for at inkludere dit virksomhedsnavn og et afmeldingslink i anmeldelsesinvitationen.



## Holland

I Holland anses anmeldelsesinvitationer generelt ikke som uopfordret markedsføring, der kræver samtykke fra dine kunder, medmindre anmeldelsesinvitationen indeholder direkte markedsføring eller er salgsfremmende. Hvis det er tilfældet, kan du være forpligtet til at indhente samtykke fra dine kunder.

Når du sender anmeldelsesinvitationer til dine kunder, skal du sørge for at inkludere dit virksomhedsnavn og et afmeldingslink i anmeldelsesinvitationen.

## Storbritannien

I Storbritannien anses anmeldelsesinvitationer ikke for [direkte markedsføring](#), hvis de bruges til reelle markedsundersøgelser. Du kan kun kontakte en kunde om et specifikt salg eller en specifik service uden samtykke, hvis det er direkte forbundet med den transaktion.

Hvis en anmeldelsesinvitation indeholder salgsfremmende materiale eller indsamler oplysninger til brug i fremtidige markedsføringskampagner, er e-mailens formål direkte markedsføring, og så gælder reglerne for direkte markedsføring. Det betyder, at invitationen anses som uopfordret markedsføring, der kræver samtykke fra dine kunder.

Ofte gælder dog en undtagelse fra denne regel, som kaldes et "blødt tilvalgskrav".

Den tillader virksomheder at sende deres kunder e-mailmarkedsføring, når bare den inkluderer en mulighed for at afmelde sig flere henvendelser, og forudsat at følgende betingelser er opfyldt:

1. Virksomheden har fået kundens oplysninger i forbindelse med et salg (eller forhandlinger om et salg) af et produkt eller en service.
2. Virksomheden markedsfører kun deres egne lignende produkter eller services.
3. Kunden har haft mulighed for at fravælge modtagelse af markedsføring, både da vedkommendes oplysninger blev indsamlet første gang og i al efterfølgende kommunikation.

Når du sender anmeldelsesinvitationerne, bør det fremgå tydeligt, på hvilken virksomheds vegne de er sendt. Og hvis din virksomhed benytter et "blødt tilvalgskrav", skal afmeldingsmuligheden være inkluderet i anmeldelsesinvitationen, og det skal fremgå tydeligt, hvad din kunde afmelder sig fra.

## Tyskland

I Tyskland anses anmeldelsesinvitationer som uopfordret markedsføring. For at sende anmeldelsesinvitationer på lovlig vis skal virksomheder indhente skriftligt forhåndssamtykke fra deres kunder i henhold til artikel 6 (1) (a) i GDPR.

# Vores databeskyttelsesrådgiver

Trustpilot har udnævnt en databeskyttelsesrådgiver (“DPO”) i henhold til GDPR. Hvis du har spørgsmål om de databehandlingsaktiviteter, som Trustpilot udfører på din virksomheds vegne, er du altid velkommen til at kontakte vores DPO via e-mail på: [privacy@trustpilot.com](mailto:privacy@trustpilot.com).

## Yderligere oplysninger

Du finder flere oplysninger om, hvordan vi håndterer og beskytter data, på [vores supportcenter](#). Vi opdaterer løbende indholdet, så du altid kan holde dig ajour med, hvordan vi beskytter vores platform og vores communitys data.



