

● Whitepaper

De AVG en privacyvoorwaarden:

Wat betekenen ze voor jouw bedrijf als je Trustpilot gebruikt?

Versie 2.0, maart 2019



Wat is de AVG?

De AVG (algemene verordening gegevensbescherming) werd van kracht op 25 mei 2018. Met de wetgeving wordt de gegevensbescherming van alle inwoners van de EU versterkt en uniform gemaakt. De AVG heeft een uitgebreide reikwijdte: de wet is van toepassing op organisaties die in de EU zijn gevestigd én op organisaties buiten de EU als deze goederen of diensten aanbieden aan inwoners van de EU.

In het Verenigd Koninkrijk heeft het Information Commissioner's Office (ICO, kantoor van de informatiefunctionaris) een [handleiding voor de AVG](#) uitgebracht. Hierin worden de bepalingen van de AVG uitgelegd, zodat organisaties de voorschriften kunnen naleven. Dit is een handige hulpbron met meer inzichten over hoe je om moet gaan met de rechten van individuen, toestemming, gegevensinbreuk en andere verplichtingen uit de AVG.¹

In deze whitepaper vind je meer informatie over aan de AVG gerelateerde opties en adviezen waarvan je gebruik kunt maken als je Trustpilot gebruikt.

Deze whitepaper mag echter **niet worden geïnterpreteerd als juridisch advies**. We

raden je echt aan juridisch advies in te winnen als je niet zeker weet wat de impact van de AVG is op je bedrijf en je gebruik van Trustpilot.

¹In Nederland raadpleeg je de [handleiding die door de Autoriteit Persoonsgegevens is gepubliceerd](#)

In Duitsland download je de bijlage 'BfDI Info 1 - Datenschutz-Grundverordnung - Bundesdatenschutzgesetz', die je [hier](#) aantreft.



Wat is de invloed van de AVG op je bedrijf?

Trustpilot heeft allerlei verschillende methoden voor review-uitnodigingen. Je kunt dus kiezen of je bedrijf informatie wilt delen met Trustpilot en als dit het geval is, welke soorten informatie Trustpilot dan ontvangt. Als je bedrijf (de gegevenscontroller) persoonsgegevens deelt met Trustpilot (de gegevensverwerker), moeten zowel het bedrijf als Trustpilot zich mogelijk aan de AVG houden. De termen 'gegevenscontroller' en 'gegevensverwerker' worden in de AVG gedefinieerd. [Hier](#) vind je meer informatie over deze termen.

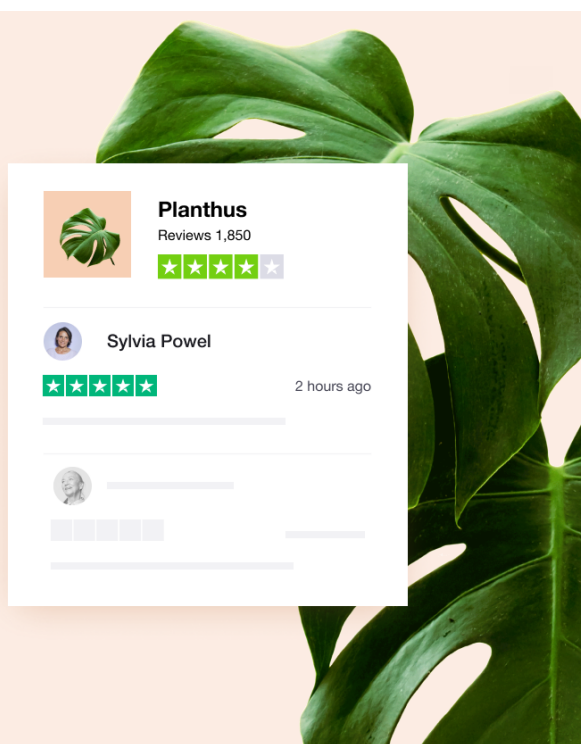
Bij enkele van onze oplossingen kan je bedrijf e-mails met review-uitnodigingen verzenden via je eigen systemen. Op die manier hoef je geen persoonsgegevens over je klanten te delen met Trustpilot.

In ons [Support Center](#) beschrijven we de verschillende methoden voor review-uitnodigingen die we hebben samen met de activiteiten voor gegevensverwerking van elke. Weet je niet zeker welke methode voor review-uitnodigingen je momenteel gebruikt, neem dan contact op met je accountbeheerder.

Je verwerkersovereenkomst bewaren

Als je bedrijf Trustpilot gebruikt om e-mails met review-uitnodigingen te verzenden en feedback bij je klanten te verzamelen, is de kans groot dat je bedrijf persoonsgegevens van klanten met Trustpilot deelt.

In artikel 28 van de AVG staat dat de gegevenscontroller en gegevensverwerker een [verwerkersovereenkomst](#) moeten



hebben met hierin de activiteiten voor gegevensverwerking die worden uitgevoerd.

Daarom hebben we aan alle overeenkomsten met klanten van Trustpilot een verwerkersovereenkomst toegevoegd die voldoet aan de vereisten van de AVG. Dit geldt ook voor bedrijven met een Free-abonnement.

We raden aan dat je een exemplaar van de verwerkersovereenkomst bewaart, zodat je kunt aantonen dat je artikel 28 van de AVG opvolgt.

Je privacybeleid bijwerken

In artikel 13 van de AVG staat te lezen dat een gegevenscontroller de gegevenssubjecten specifieke informatie moet geven over hoe hun persoonsgegevens worden verwerkt. Als je persoonsgegevens van je klanten doorgeeft aan Trustpilot, raden we aan dat je je privacybeleid bijwerkt en aangeeft dat Trustpilot optreedt als je gegevensverwerker. Leg bovendien uit waarom je informatie met ons deelt.

Als je informatie moet toevoegen aan je privacybeleid over dat Trustpilot de gegevensverwerker is die namens jou e-mails met review-uitnodigingen verzendt, kun je dit voorbeeld gebruiken:

[*JE BEDRIJFSNAAM TOEVOEGEN*] kan per e-mail contact met u opnemen om u te vragen diensten en/of producten die u van ons hebt ontvangen te beoordelen[, zodat we uw feedback kunnen verzamelen en onze services [en producten] kunnen verbeteren] (het 'Doel'). We maken gebruik van een extern bedrijf, Trustpilot A/S ('Trustpilot'), om uw feedback te verzamelen. Dit houdt in dat we voor dit Doel uw naam, e-mailadres en referentienummer doorgeven aan Trustpilot. Wilt u meer weten over hoe Trustpilot uw gegevens verwerkt, dan vindt u [hier](#) het Privacybeleid van het bedrijf.

Opmerking: Houd er rekening mee dat je [XXXX] moet aanpassen aan jouw privacybeleid.

Als je van plan bent reviews van Trustpilot op te nemen in je marketingmateriaal, kun je dit toevoegen:

[*UW BEDRIJFSNAAM TOEVOEGEN*] kan deze reviews ook gebruiken in andere promotiematerialen en media voor advertentie- en promotiedoeleinden.

Aan klanten uitleggen hoe je Trustpilot gebruikt

Als een klant wil weten welke persoonsgegevens je over hem of haar bewaart, wordt dat in de AVG een 'recht op inzage' genoemd.

Als gegevenscontroller ben je verplicht te reageren op deze inzageverzoeken. Artikel 15 van de AVG beschrijft welke informatie je moet doorgeven aan klanten die je een inzageverzoek sturen en de deadlines waaraan je je moet houden, en artikel 12 van de AVG vermeldt de termijnen die je in acht moet nemen. We raden aan dat je informatie toevoegt over hoe je bedrijf Trustpilot gebruikt als een gegevensverwerker bij het verzamelen van feedback van mensen die je bedrijf hebben gebruikt voor bepaalde diensten.

Verzoeken afhandelen van klanten die hun gegevens verwijderd willen hebben

Dankzij artikel 17 van de AVG hebben consumenten het recht om hun gegevens te laten verwijderen ('recht om te worden vergeten'). Als je bedrijf een methode voor review-uitnodigingen gebruikt waarbij je persoonsgegevens met Trustpilot deelt en je ontvangt een verzoek van een klant die zijn of haar persoonsgegevens wil verwijderen, kun je onze functionaliteit voor het verwijderen van uitnodigingsgegevens gebruiken. Met deze functionaliteit kan je bedrijf gegevens van review-uitnodigingen verwijderen tot aan een bepaalde datum of van een specifieke klant via je Business-account. Lees dit artikel voor meer informatie over hoe dit werkt.



E-mails met review-uitnodigingen en toestemming

In sommige landen worden e-mails met review-uitnodigingen gezien als ongevraagde marketingberichten waarvoor je klanten toestemming moeten hebben gegeven. Dit betekent dat je, afhankelijk van landelijke wetgeving, je klanten mogelijk om toestemming moet vragen. We hebben de informatie voor Deense, Duitse, Nederlandse en Britse bedrijven op een rijtje gezet over of e-mails met review-uitnodigingen worden beschouwd als ongevraagde marketing waarvoor toestemming vereist is.

Informatie over het verzenden van e-mails met review-uitnodigingen

*Hieronder vind je een overzicht van de nationale regels voor e-mails met review-uitnodigingen in Denemarken, Duitsland, Nederland en het Verenigd Koninkrijk. Deze informatie is **niet bedoeld als juridisch advies en dient niet zodanig te worden opgevat.***

Opmerking: Als je klanten e-mails met review-uitnodigingen stuurt, voeg dan de naam, het adres en het registratienummer van je bedrijf toe aan de e-mail met de review-uitnodiging samen met een link waarmee ontvangers zich kunnen uitschrijven.

Denemarken

In Denemarken worden e-mails met review-uitnodigingen in het algemeen niet gezien als ongevraagde marketingberichten waarvoor je klanten toestemming moeten geven. Voorwaarde is wel dat de e-mail met de review-uitnodiging neutraal van aard is en geen marketingelementen bevat.

De Deense Ombudsman schrijft in zijn [richtlijnen voor spam](#) dat als de e-mail met de review-uitnodiging marketingelementen bevat, bijvoorbeeld als je bedrijf een bepaald product adverteert, de e-mail met de review-uitnodiging kan worden beschouwd als een ongevraagd marketingbericht waarvoor toestemming van de klant vereist is.

Stuur je e-mails met review-uitnodigingen naar je klanten, voeg dan je bedrijfsnaam en een uitschrijflink toe aan de e-mail met de review-uitnodiging.

Nederland

In Nederland worden e-mails met review-uitnodigingen in het algemeen niet gezien als ongevraagde marketingberichten waarvoor je klanten toestemming moeten geven, mits de e-mail met de review-uitnodiging geen directe marketing bevat of producten/diensten promoot. Is dat wel het geval, dan moet je je klanten mogelijk om toestemming vragen.

Stuur je e-mails met review-uitnodigingen naar je klanten, voeg dan je bedrijfsnaam en een uitschrijflink toe aan de e-mail met de review-uitnodiging.

Verenigd Koninkrijk

In het Verenigd Koninkrijk worden e-mails met review-uitnodigingen niet gezien als directe marketing als ze daadwerkelijk voor marktonderzoek worden gebruikt. Je mag alleen zonder toestemming contact opnemen met een klant over een specifieke transactie of service als het contact rechtstreeks aan die transactie is gekoppeld.

Bevat de e-mail met de review-uitnodiging promotiemateriaal of verzamel je gegevens voor gebruik in toekomstige marketingcampagnes? Dan is het een e-mail voor [directe marketing](#) en gelden die regels. Dit houdt in dat de e-mails worden beschouwd als ongevraagde marketingberichten waarvoor je klanten toestemming moeten geven.

In veel gevallen kunnen bedrijven dan terugvallen op de uitzondering met

een 'zachte' aanmelding. Hierbij is e-mailmarketing waarvoor klanten zich kunnen uitschrijven toegestaan mits aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

1. Het bedrijf heeft de gegevens van de consument verzameld als onderdeel van een transactie (of onderhandelingen) met een product of dienst voor die consument.
2. De marketing van het bedrijf is alleen voor de eigen vergelijkbare producten en diensten.
3. De consument heeft de kans gekregen zich uit te schrijven voor de marketing zowel op het moment dat zijn of haar gegevens voor het eerst werden verzameld als in elk daaropvolgend bericht.

Als je e-mails met review-uitnodigingen verzendt, moet duidelijk te zien zijn namens welk bedrijf de e-mail met de review-uitnodiging is verzonden. Als je bedrijf bovendien gebruikmaakt van de 'zachte' aanmelding, moet de uitschrijfoptie worden toegevoegd aan de e-mail met de review-uitnodiging. Geef bovendien duidelijk aan voor welke entiteit je consument zich uitschrijft.

Duitsland

In Duitsland worden e-mails met review-uitnodigingen gezien als ongevraagde marketing. Als bedrijven op wettelijk toegestane wijze e-mails met review-uitnodigingen willen verzenden, moeten ze hun klanten vooraf om toestemming vragen conform artikel 6 (1) (a) van de AVG.

Onze functionaris voor gegevensbescherming

Trustpilot heeft naar aanleiding van de AVG een Functionaris Gegevensbescherming aangewezen. Als je vragen hebt over de activiteiten voor gegevensverwerking die Trustpilot namens je bedrijf uitvoert, neem je per e-mail contact op met onze Functionaris Gegevensbescherming: privacy@trustpilot.com.

Verdere informatie

Als je op zoek bent naar meer informatie over hoe we gegevens behandelen en beschermen, breng je een bezoek aan [ons online Support Center](#). We werken onze materialen geregeld bij en bieden je meer informatie over de bescherming en beveiliging van je gegevens.

