

# Relatiemanagement en Privacy

*Vrijwel alle bedrijven in Nederland hebben een klanten- en relatiebestand. Het waarborgen van de privacy van die klanten en relaties is belangrijk. Daar gelden regels voor. Zowel voor het opzetten en beheren van zo'n bestand, als voor het benaderen van relaties. Een resumé.*

Centraal staan: 'verwerken' en 'benaderen'. Het opzetten en beheren van een geautomatiseerd relatiebestand is een *verwerking van persoonsgegevens* daarom valt dit onder de Wet bescherming persoonsgegevens. Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) houdt toezicht. 'Benaderen' spreekt voor zich, maar het is vooral de *benadering* van (potentiële) relaties die zorgvuldigheid vergt.

Voor 'benaderen' van potentiële relaties is vooraf toestemming nodig ('opt-in') wanneer een bedrijf commerciële, ideële of charitatieve e-mails aan potentiële relaties wil verzenden. Het is verboden zonder toestemming ongevraagde elektronische berichten (e-mail, sms, mms, fax en dergelijke) met die strekking te versturen. Waakhond OPTA (Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit) kan een partij die 'spam' verzendt, beboeten. Alle berichten (verstuurd met of zonder toestemming) moeten de afzender noemen en een afmeldmogelijkheid ('opt-out') bieden. Opt-in dient 'uitdrukkelijk en geïnformeerd' te worden gegeven. Het moet een ontvanger duidelijk zijn waarvoor hij precies toestemming geeft.

'Verwerken van persoonsgegevens' mag alleen met expliciete toestemming van de betrokkene. Stilte of passiviteit kan nooit leiden tot toestemming. Het verwerken van persoonsgegevens moet worden gemeld bij het CBP, tenzij een vrijstelling geldt. Niet naleven van de meldingsplicht kan resulteren in een boete van het CBP van € 4500,- per overtreding.

In het kader van relatiemanagement geldt voor de verwerking van communicatiebestanden een vrijstelling van de meldingsplicht. Voor marketingafdelingen is dit essentieel, omdat het betrekking heeft op verwerkingen van voor communicatie benodigde persoonsgegevens. Verwerking mag in dat geval alleen geschieden voor communicatie met de betrokkenen, het verzenden van informatie over de eigen producten en diensten, het bijhouden van een overzicht van de verzonden informatie en het onderhouden van het contact. Daarbij mag men deze gegevens gebruiken: naam, voornamen, voorletters, titulatuur, geslacht, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres. Een organisatie moet deze gegevens verwijderen op verzoek van de betrokkene, of uiterlijk één jaar nadat de relatie met betrokkene is verbroken. ◀

**Maarten van Buuren** is advocaat en partner bij De Clercq, een gespecialiseerd kantoor van advocaten en notarissen met nationale en internationale cliënten en praktijk in Leiden. Het kantoor heeft een sterke focus op de zakelijke markt.  
Informatie: [www.declercq.com](http://www.declercq.com).