

## **BESKYTTELSE AV DINE PERSONOPPLYSNINGER**

### **Innhold**

- 1. Innledning**
- 2. Hvorfor behandler vi personopplysningene dine?**
- 3. Hvilke personopplysninger er det vi innhenter og behandler?**
- 4. Hvor lenge oppbevarer vi personopplysningene dine?**
- 5. Hvorfor beskytter vi personopplysningene dine?**
- 6. Hvem har tilgang til personopplysningene dine, og hvem får se dem?**
- 7. Hvilke rettigheter har du og hvordan utøver du disse?**
- 8. Kontaktopplysninger**
- 9. Her kan du finne mer informasjon**

### **1. Innledning**

Denne personvernerklæringen forklarer grunnene til behandling, innhenting, håndtering og beskyttelse av alle personopplysninger fra deg, hvordan personopplysningene brukes og hvilke rettigheter du har overfor personopplysningene dine (som f.eks. rett til innsyn, korrigering og sperring).

Institusjonene i EU er forpliktet til å sikre og respektere personvernet ditt. Denne tjenesten/applikasjonen innhenter og behandler personopplysningene dine. Dermed gjelder bestemmelsene i europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 45/2001<sup>1</sup> av 18. desember 2000 om beskyttelse av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger i Felleskapets institusjoner og organer og om fri utveksling av slike opplysninger.

Nettverket av de europeiske forbrukerkontorene (ECC-nettverket) har som mål å fremme forbrukertillit ved å gi veiledning om forbrukerrettigheter og forenkle tilgangen til oppreisning i saker der forbrukeren gjort innkjøp i et annet land enn sitt eget (over en landegrense). ECC-nettverket yter en rekke tjenester til forbrukeren, som f.eks. opplysning om rettigheter, rådgivning og assistanse ved klagesaker over landegrensene, og informasjon om tilgjengelige former for tvisteløsning. ECC-nettverket gir også veiledning om prosedyrer for utenrettslige tvisteløsninger (ADR) i europeiske land og forenkler tilgangen til disse hvis forbrukeren ikke oppnår enighet direkte med den næringsdrivende, og hvis det finnes alternative tvisteløsninger.

---

<sup>1</sup> [Forordning \(EF\) nr. 45/2001](#) (OJ L8 av 12/01/2001).

ECC-nettverket bruker et dataverktøy, ECC-Net 2, for å innhente og behandle klager og nødvendige data, inkludert dine personopplysninger. Formålet med dette er å yte de ovennevnte tjenestene. Dataverktøyet driftes av Europakommisjonen.

Innhenting og behandlingen av personopplysningene ved hjelp av ECC-Net 2 utføres i samsvar med europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 45/2001 av 18. desember 2000 om beskyttelse av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger i Fellesskapets institusjoner og organer og om fri utveksling av slike opplysninger, og spesifikt i samsvar med artikkel 5, avsnittene a og b.

## **2. Hvorfor behandler vi personopplysningene dine?**

Formålet med behandlingsoperasjonen: Head of Unit E.3: Consumer Enforcement and Redress, Generaldirektoratet for justis og forbrukere, Europakommisjonen (heretter kalt behandlingsansvarlig) innhenter og bruker dine personopplysninger for å støtte arbeidet til de europeiske forbrukerkontorene.

De europeiske forbrukerkontorene (ECC) har som formål å informere og veilede forbrukere om forbrukerrettigheter, og å bistå under behandlingen av klager og tvister over landegrensene innenfor EU/EØS, slik at forbrukerne får fullt utbytte av EUs indre marked.

ECC-nettverket bruker dataverktøyet ECC-Net 2 for å behandle relevante data i den utstrekning og så lenge dette kreves, for ett eller flere av følgende formål:

- fremme kommunikasjon mellom forbrukerkontoret og forbrukeren
- forenkle vurderingen av henvendelsen
- forsøke å løse klagesaker eller tvister, enten direkte med innklagde næringsdrivende eller ved hjelp av et klageorgan
- sette forbrukere i stand til å følge opp sin klagesak
- levere anonymisert statistikk, inkludert mistenkte regelbrudd

Du finner nærmere opplysninger her: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network_en)

ECC-Net 2 har følgende rettsgrunnlag:

Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 254/2014 av 26. februar 2014 med et flerårig forbrukerprogram i årene 2014-20 og oppheving av beslutning nr. 1926/2006/EF og mer spesifikt artiklene 2 og 3(1)(c) og (d) i denne forordningen.

Europaparlaments- og rådsforordning nr. 2006/123/EF av 12. desember 2006 om tjenester i det indre marked, og spesielt artikkel 21.

Europaparlaments- og rådsforordning nr. 2013/11/EU av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF, og mer spesifikt 14 i direktivet.

Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 2017/2394 av 12. desember 2017 om samarbeid mellom nasjonale myndigheter med ansvar for håndheving av forbrukerlovgivning og om oppheving av forordning (EF) nr. 2006/2004 og spesielt artikkel 27(1).

Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 45/2001 av 18. desember 2000 om beskyttelse av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger i Fellesskapets institusjoner og organer og om fri utveksling av slike opplysninger.

I medhold av artikkel 5 i ovennevnte forordning (EF) nr. 45/2001 er databehandlingen tillatt fordi den er nødvendig og oppfyller kravene i ovennevnte rettsakter, og fordi den sikrer at Europakommisjonen oppfyller sine rettslige forpliktelser.

### 3. Hvilke personopplysninger er det vi innhenter og behandler?

Vi innhenter personopplysninger om følgende typer brukere:

- Forbrukere i EU, Norge og på Island som henvender seg til de europeiske forbrukerkontorene for informasjon og assistanse (*forbrukere*)
- Kontaktpersoner for næringsdrivende i EU, Norge og på Island som er involvert i forbrukerklager og forbrukertvister (*næringsdrivendes representanter*)
- Kontaktpersoner i klageorganene (*klageorganenes representanter*).

Følgende data innhentes og behandles videre:

#### a) For forbrukere:

(i) Behandlede personopplysninger er

- Navn på forbruker/rapportens kilde,
- Adresse
- Postnummer
- Bostedsland
- Telefon
- E-post
- Kjønn
- Kommunikasjonsspråk
- Sammendrag/beskrivelse av kravet

(ii) Andre personopplysninger kan innhentes etter uttrykkelig samtykke dersom det trengs for behandling av klagen, som f.eks. bankopplysninger.

#### b) For næringsdrivendes representanter:

Det lagres sjelden personopplysninger for den enkelte næringsdrivendes representanter, men disse vil eventuelt omfatte:

- Navn på næringsdrivendes representanter
- Forretningsadresse
- Postnummer
- Land
- Telefonnummer arbeid
- E-postadresse arbeid

c) For klageorganets representanter:

Det lagres sjelden personopplysninger for klageorganets representanter, men disse vil eventuelt omfatte:

- Navn på klageorganets representanter
- Forretningsadresse
- Postnummer
- Land
- Telefonnummer arbeidsplass
- E-postadresse arbeid

#### **4. Hvor lenge oppbevarer vi personopplysningene dine?**

Personopplysninger om forbrukeren og om representantene for den næringsdrivende og klageorganet oppbevares mens saken er åpen og ikke lengre enn i ett år etter at den er avsluttet. Formålet med dette er å muliggjøre oppfølging hvis det skjer noe nytt etter at saken er avsluttet. Etter oppbevaringsperiodens utløp vil opplysningene anonymiseres og bare oppbevares for statistiske formål.

#### **5. Hvorfor beskytter vi personopplysningene dine?**

Alle data (som f.eks. e-poster, dokumenter og opplastede data) lagres enten på serverne til Europakommisjonen eller på serverne til Europakommisjonen leverandører som opererer i samsvar med Europakommisjonens sikkerhetsbeslutning av 16. august 2006 [C(2006) 3602] om sikkerhet i informasjonssystemer som brukes av Europakommisjonen.

Europakommisjonens leverandører er underlagt en spesifikk avtalebestemmelse for alle behandlingsoperasjoner med dine personopplysninger på vegne av Europakommisjonen, og av taushetsplikten ifølge lovfesting av direktiv 95/46/EF.

#### **6. Hvem har tilgang til personopplysningene dine, og hvem får se dem?**

For å løse anmodningen din kan personopplysninger, etter ditt uttrykkelige samtykke, deles med forbrukerkontoret der den næringsdrivende er basert, eller med andre relevante institusjoner, som f.eks. klageorganet eller kompetent nasjonalt håndhevingsorgan.

Delte anmodninger kan føre til kontakt med den næringsdrivende. Ved slik kontakt kan dine personopplysninger deles i den grad dette trengs for å løse anmodningen.

Tilgang til personopplysningene gis til autorisert personell etter need-to-know-prinsippet. Autorisert personell har lovpålagt taushetsplikt og ytterligere taushetsavtaler der det trengs.

Autorisert personell er saksbehandlerne ved de europeiske forbrukerkontorene og Europakommisjonens personell som har ansvaret for produkt- og virksomhetsadministrasjon for ECC-NET 2.

Norge og Island er EØS/EFTA-land og medlemmer av nettverket av europeiske forbrukerkontorer. Dataoverføring mellom europeiske forbrukerkontorer i EU og de europeiske forbrukerkontorene i

Norge og på Island, behandles derfor som dataoverføring under artikkel 8 i forordning nr. 45/2001.

### **7. Hvilke rettigheter har du og hvordan utøver du disse?**

I samsvar med forordning (EF) nr. 45/2001 har du rett til innsyn i personopplysningene dine og til å korrigere og/eller sperre disse hvis opplysningene er uriktige eller ufullstendige.

Du kan utøve dine rettigheter ved å kontakte det europeiske forbrukerkontoret du har hatt kontakt med eller den behandlingsansvarlige, eller kontakte den ansvarlige for datasikkerhet ved Europakommisjonen og om nødvendig Den europeiske datatilsynsmyndigheten. Bruk kontaktopplysningene i punkt 8 nedenfor.

### **8. Kontaktopplysninger**

Har du kommentarer eller spørsmål, saker du vil ta opp eller klager angående innhenting og bruk av personopplysningene dine, så kontakt gjerne det europeiske forbrukerkontoret du har hatt kontakt med eller den behandlingsansvarlige. Bruk disse kontaktopplysningene:

Forbruker Europa  
Postadresse: Postboks 463 Sentrum 0105 Oslo  
Telefon: +47 23 400 500

Behandlingsansvarlige for personopplysninger

Head of Unit E.3: Consumer Enforcement and  
Redress, Generaldirektoratet for justis og forbrukere  
Europakommisjonen

E-post: [JUST-E3@ec.europa.eu](mailto:JUST-E3@ec.europa.eu)  
Telefaks: +32 2 2989432

Ansvarlig for datasikkerhet (DPO) ved Europakommisjonen: [DATA-PROTECTION-](#)

[OFFICER@ec.europa.eu](mailto:OFFICER@ec.europa.eu) Den europeiske datatilsynsmyndigheten (EDPS): [edps@edps.europa.eu](mailto:edps@edps.europa.eu).

### **9. Her kan du finne mer informasjon**

Den ansvarlige for datasikkerhet ved Europakommisjonen offentliggjør registeret over alle operasjoner for behandling av personopplysninger. Registeret finner du på denne lenken:

<http://ec.europa.eu/dpo-register>