



EUROPEAN COMMISSION

BESKYTTELSE AV DINE PERSONOPPLYSNINGER

Denne personvernerklæring inneholder informasjon om behandlingen og beskyttelsen av dine personopplysninger.

Bearbeidingsoperasjon: ECCNET2 (IT-verktøy fra European Consumer Centres Network)

Datakontrollør (Det europeiske forbrukersenter):

Forbruker Europa

Postadresse: Postboks 2862 Kjørbekk, 3702 Skien (Norge)

E-post: post@forbrukereuropa.no

Nettside: www.forbrukereuropa.no

Behandlingsansvarlig (EU-kommisjonen):

Directorate-General Justice and Consumers,

Directorate E: Consumers Directorate,

Unit B3 “Consumer Enforcement and Redress”

Record reference: DPR-EC-01406

Innholdsfortegnelse

1. [Introduksjon](#)
2. [Hvorfor og hvordan behandler vi personopplysningene dine?](#)
3. [På hvilket juridisk grunnlag behandler vi personopplysningene dine?](#)
4. [Hvilke personopplysninger samler vi inn og behandler videre?](#)
5. [Hvor lenge oppbevarer vi personopplysningene dine?](#)
6. [Hvordan beskytter vi personopplysningene dine?](#)
7. [Hvem har tilgang til dine personopplysninger og hvem blir de utlevert til?](#)
8. [Hva er dine rettigheter og hvordan kan du utøve dem?](#)



9. [Kontaktinformasjon](#)

10. [Hvor finner du mer detaljert informasjon?](#)

1. Introduksjon

De europeiske forbrukersentrene (heretter ECC) og EU-kommisjonen (heretter kalt «Kommisjonen») er forpliktet til å beskytte personopplysningene dine og respektere personvernet ditt.

ECCS arbeider sammen for å gi forbrukerne informasjon og råd om sine rettigheter og bistå dem med grenseoverskridende klager og tvister innenfor EU/EØS, slik at forbrukerne kan dra full nytte av det indre marked.

ECCS samler inn og behandler personopplysninger i henhold til europaparlaments- og rådsforordning [\(EU\) 2016/679 av 27. april 2016 om beskyttelse av fysiske personer med hensyn til behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike data.](#)

EU-kommisjonen er Den europeiske unions sivile tjeneste. Innenfor denne organisasjonen er Consumer Enforcement and Redress Unit (enhet B3) i DG JUST ansvarlig for å gi saksbehandlingen IT-verktøyet og støtte dets bruk i håndtering av forbrukerforespørsler til ECCs. Ved å tilby verktøyet, fungerer denne enheten med DIGIT, et direktorat general som leverer IT-tjenester innenfor Kommisjonen. Unit B3 er eier av verktøyet og er ansvarlig for sin strategiske utvikling og støtte sine brukere, er DIGIT ansvarlig for teknisk funksjon og infrastrukturell støtte.

Kommisjonen samler inn og behandler personopplysninger i henhold til europaparlaments- og rådsforordning [\(EU\) 2018/1725 av 23. oktober 2018 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger i Unionens institusjoner, organer, kontorer og byråer og om fri utveksling av slike opplysninger.](#)

Denne personvernerklæringen forklarer årsakene til behandlingen av dine personopplysninger, hvordan Kommisjonen og ECC samler inn, håndterer og sikrer beskyttelse av personopplysningene du har oppgitt, hvordan denne informasjonen brukes og hvilke rettigheter du har i forhold til dine personopplysninger. Den spesifiserer også kontaktinformasjonen til den ansvarlige behandlingsansvarlige som du kan utøve dine rettigheter, personvernombudet og kontaktinformasjonen til både den europeiske datatilsynsmannen og den nasjonale tilsynsmyndigheten.



2. Hvorfor og hvordan behandler vi personopplysningene dine?

2.1. Formålet med databehandlingen

Dette avsnittet beskriver formålene med behandlingen av ECC-ene og EU-kommisjonen. ECC og EU-kommisjonen er felles behandlingsansvarlige for behandlingen.

For å oppfylle sin rolle brukes ECCNET2 av ECC til å behandle relevante data, så langt det er nødvendig, for ett eller flere av følgende formål:

for å muliggjøre kommunikasjon mellom ECC og forbrukeren for å lette vurderingen av en anmodning å forsøke å løse klager eller tvister, enten direkte med den næringsdrivende klaget over, eller gjennom en alternativ tvisteløsning enhet eller "ADR" enhet (dette er en upartisk organisasjon som prøver å løse forbrukertvister) for å gjøre det mulig for forbrukerne å følge opp statusen for sine forespørsler å lage aggregert statistikk, inkludert mistanke om overtredelser.

Mer informasjon om ECC-Net finner du på https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en

2.2. EU-kommisjonen

EU-kommisjonen gir ECCNET2, IT-verktøyet for saksbehandling som brukes av alle ECC-er. Kommisjonen behandler relevante opplysninger, så langt det er nødvendig, for ett eller flere av følgende formål:

- for å støtte brukere av IT-verktøyet i ECC i optimal bruk (overvåking, opplæring og støtte)
- for å vedlikeholde, utvikle og feilsøke IT-verktøyet for saksbehandling som brukes av ECC-ene
- for å lage anonymisert statistikk, inkludert mistanke om overtredelser

Dine personopplysninger vil ikke bli brukt til automatisert beslutningstaking, inkludert profilering.



3. På hvilket juridisk grunnlag behandler vi personopplysningene dine

Vi behandler personopplysningene dine på tre juridiske grunnlag: først av alt, basert på ditt samtykke (når du søker hjelp fra en ECC), og for sekundære formål, når behandling er nødvendig for å utføre en oppgave utført i allmennhetens interesse.

For å svare på spørsmålene dine eller behandle klagen din, er behandlingen av dataene dine basert på ditt samtykke.

For andre formål nevnt ovenfor, herunder opprettelse av statistikk og vedlikehold, utvikling og feilsøking, er behandlingen nødvendig for å utføre en oppgave i allmennhetens interesse, eller i utøvelsen av offentlig myndighet som er tillagt Unionens institusjon eller organ (artikkel 5 nr. 1 a i [forordning \(EU\) 2018/1725](#), eller i utøvelsen av offentlig myndighet som er tillagt den behandlingsansvarlige artikkel 6 nr. 1 e i [forordning \(EU\) 2016/679](#)).

Nettverket har et rettslig grunnlag i følgende juridiske instrumenter:

- Europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2021/690 av 28. april 2021 om etablering av et program for det indre marked, konkurransevnen til foretak, herunder små og mellomstore bedrifter, herunder små og mellomstore bedrifter, plantearealer, dyr, næringsmidler og fôr samt europeisk statistikk (enkeltnæringsprogram) og om oppheving av forordning (EU) nr. 99/2013, (EU) nr. 1287/2013, (EU) nr. 254/2014 og (EU) nr. 652/2014 og nærmere bestemt artikkel 3 nr. 2 bokstav d), artikkel 8 nr. 2 bokstav b) og nr. 9(5) i denne forordning.
- Europaparlaments- og rådsdirektiv 2006/123/EF av 12. desember 2006 om tjenester i det indre marked og særlig artikkel 21.
- Europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning for forbrukertvister og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om forbruker ADR) og nærmere bestemt artikkel 14 i direktivet.
- Europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2017/2394 av 12. desember 2017 om samarbeid mellom nasjonale myndigheter med ansvar for håndheving av forbrukervernlovgivning og om oppheving av forordning (EF) nr. 2006/2004, særlig artikkel 27(1).

4. Hvilke personopplysninger samler vi inn og behandler videre?

For å utføre denne behandlingen samler EU-kommisjonen inn personopplysninger fra følgende kategorier av registrerte:



- Forbrukere i Den europeiske union, Norge, Island og andre land som henvender seg til ECC-er for informasjon og assistanse (*forbrukere*);
- Kontaktpersoner for næringsdrivende i EU, Norge og Island som er involvert i forbrukerklager eller tvister (*forhandlerrepresentanter*),
- Kontaktpersoner i ADR-enheter (*ADR-representanter*),

ECC og Kommisjonen samler ikke bevisst inn eller behandler data fra mindreårige.

Personopplysningene som samles inn og behandles videre kan omfatte:

a) For forbrukere:

- Forbrukerens/innsenderens navn
- Adresse
- Postnummer
- Bostedsland
- Telefon
- E-post
- Kjønn
- Kommunikasjonsspråk
- Sammendrag/beskrivelse av forespørselen

Ytterligere personopplysninger kan samles inn hvis forbrukeren oppgir det som nødvendig for å behandle klagen.

b) For næringsdrivendesrepresentanter:

Data fra den enkelte næringsdrivende sine representanter lagres sjelden i systemet, men ved behandling kan omfatte:

- Navn på den næringsdrivendes representant
- Profesjonell adresse
- Postnummer
- Land
- Profesjonell telefon
- Profesjonell e-post



c) For ADR-representanter:

Data fra individuelle ADR-representanter lagres sjelden i systemet, men ved behandling kan omfatte:

- Navn på ADRs representant,
- Profesjonell adresse
- Postnummer
- Land
- Profesjonell telefon
- Profesjonell e-post

Levering av ovennevnte data er obligatorisk for å tillate oss å håndtere ditt spørsmål om klage. Hvis du ikke oppgir dine personopplysninger, vil vi ikke kunne svare deg.

Kommisjonen som leverandør av IT-verktøyet har tilgang til filen din sammen med ECC eller ECC som er direkte involvert i håndteringen av forespørselen din.

5. Hvor lenge oppbevarer vi personopplysningene dine?

Personopplysninger om forbrukere, næringsdrivendes og ADR-representanter skal oppbevares så lenge saken er åpen, og i tre år er lukket. Dette gjør det mulig å følge opp dersom det er nye utbygginger etter at saken er avsluttet. Når oppbevaringsperioden utløper, slettes alle personopplysninger som er knyttet til dette tilfellet automatisk fra IT-verktøyet, og bare anonym statistisk informasjon beholdes. Denne slettingen skjer ved fullstendig sletting av innholdet i alle felt der personopplysninger kan legges inn eller lagres.

6. Hvordan beskytter vi personopplysningene dine?

Alle personopplysninger i elektronisk format (e-post, dokumenter, databaser, opplastede partier av data, etc.) lagres på serverne til EU-kommisjonen, eller på serverne til ECC-kontorer eller deres vertsorganisasjon av ECC-er. Lagring på vertsorganisasjonsservere kan forekomme på e-postservere og i e-postklientene til ECC-kontorene eller deres vertsorganisasjon, og (midlertidig) i andre Office-produktivitetsverktøy for tekstbehandling.

For å beskytte dine personopplysninger har Kommisjonen og ECC iverksatt flere tekniske og organisatoriske tiltak. Tekniske tiltak omfatter hensiktsmessige tiltak for å håndtere nettsikkerhet, risiko for tap av data, endring av data eller uautorisert tilgang, idet det tas hensyn til risikoen ved behandlingen og arten av personopplysningene som behandles. Organisatoriske tiltak inkluderer å



begrense tilgangen til personopplysningene utelukkende til autoriserte personer med et legitimt behov for å vite i forbindelse med denne behandlingsoperasjonen.

7. Hvem har tilgang til dine personopplysninger og hvem blir de utlevert til?

Tilgang til dine personopplysninger gis til Kommisjonens personale som er ansvarlig for å utføre denne behandlingsoperasjonen og til autorisert personale i ECC (saksbehandlere) i henhold til "behov for å vite" -prinsippet. Dette betyr at bare ansatte som har et overbevisende formål for å ha tilgang til dataene dine, vil ha tilgang. Slike ansatte overholder lovbestemte, og ytterligere konfidensialitetskrav.

For å løse forespørselen din, kan den senere deles, med ditt uttrykkelige samtykke, med autorisert personale (saksbehandlere) på ECC der den næringsdrivende er basert eller, der det er hensiktsmessig, med relevante offentlige eller private organer som en ADR-enhet eller et nasjonalt håndhevelsesorgan (NEB).

Delte forespørsler kan føre til kontakt med den næringsdrivende. Når slik kontakt er gjort, kan dataene dine deles også i den grad det er nødvendig for å løse forespørselen.

Annet enn det, vil informasjonen vi samler ikke bli gitt til noen tredjepart, bortsett fra i den grad og for det formål vi kan bli pålagt å gjøre det ved lov.

Norge og Island er EØS/EFTA-land. Dette betyr at disse landene har inngått avtale med EU om å være en del av det som kalles et europeisk økonomisk samarbeidsområde eller Det europeiske frihandelsforbundet. ECCs kontorer i Norge og Island er medlemmer av European Consumer Centres Network.

8. Hva er dine rettigheter og hvordan kan du utøve dem?

Du har spesifikke rettigheter som "datasubjekt" i kapittel III (artikkel 14-25) i forordning (EU) 2018/1725, spesielt retten til å få tilgang til dine personopplysninger og til å rette dem i tilfelle dine personopplysninger er unøyaktige eller ufullstendige. Der det er aktuelt, har du rett til å slette personopplysningene dine, begrense behandlingen av dine personopplysninger, protestere mot behandlingen og retten til dataportabilitet.

Du har samtykket i å gi dine personopplysninger til ECC og til EU-kommisjonen, Generaldirektoratet for rettferdighet og forbrukere, Direktorat E: Forbrukerdirektoratet, enhet E3 "Forbrukerhåndhevelse og oppreisning".

Du kan når som helst trekke tilbake ditt samtykke ved å varsle den behandlingsansvarlige. For forbrukere som har sendt inn en forespørsel til en ECC, er den behandlingsansvarlige som skal varsles,



ECC der forespørselen ble innlevert. Tilbaketrekkingen vil ikke påvirke lovligheten av behandlingen som er utført før du har trukket tilbake samtykket.

Du kan utøve dine rettigheter ved å kontakte behandlingsansvarlig som du opprinnelig kontaktet (ECC), eller i tilfelle en konflikt, databeskyttelsesansvarlig som overvåker din lokale ECC. Hvis du ønsker det, kan du alternativt kontakte den europeiske datatilsynsmannen (kontaktinformasjon under avsnitt 9 nedenfor), selv om ditt primære kontaktpunkt er det nasjonale ECC der du sendte inn en klage, og dets databeskyttelsesansvarlige.

Hvis du ønsker å utøve dine rettigheter i forbindelse med en eller flere spesifikke behandlingsoperasjoner, vennligst oppgi en spesifikk beskrivelse av dataene i forespørselen din.

9. Kontaktinformasjon

To felles behandlingsansvarlige

Hvis du ønsker å utøve dine rettigheter i henhold til forordning (EU) 2018/1725 eller i henhold til forordning (EU) 2016/679, hvis du har kommentarer, spørsmål eller bekymringer, eller hvis du ønsker å sende inn en klage om innsamling og bruk av dine personopplysninger, vennligst kontakt den relevante behandlingsansvarlige. Normalt vil dette være Forbruker Europa som du har kontaktet, eller vertsorganisasjonen Forbrukertilsynet:

Forbruker Europa

Postadresse: Postboks 2862 Kjørbekk, 3702 Skien (Norge)

E-postadresse: post@forbrukereuropa.no

Nettside: www.forbrukereuropa.no

Forbrukertilsynet

Postadresse: Postboks 2862 Kjørbekk, 3702 Skien (Norge)

E-postadresse: post@forbrukertilsynet.no

Nettside: www.forbrukertilsynet.no

Alternativt kan du kontakte behandlingsansvarlig nedenfor

Unit E3 “Consumer Enforcement and Redress”, Consumer Directorate, Directorate-General Justice and Consumers

E-post: JUST-E3@ec.europa.eu



Kommisjonens databeskyttelsesansvarlige (DPO)

Du kan kontakte databeskyttelsesansvarlig (DATA-PROTECTION-OFFICER@ec.europa.eu) med hensyn til spørsmål knyttet til behandling av dine personopplysninger i henhold til forordning (EU) 2018/1725.

Den europeiske datatilsynsmannen (EDPS)

Du har rett til å få regress (dvs. du kan sende inn en klage) til European Data Protection Supervisor (edps@edps.europa.eu) hvis du mener at dine rettigheter i henhold til forordning (EU) 2018/1725 har blitt krenket som følge av behandlingen av dine personopplysninger av datakontrolløren.

10. Hvor finner du mer detaljert informasjon?

Kommisjonens databeskyttelsesansvarlige (DPO) publiserer registeret over alle behandlingsoperasjoner på personopplysninger av Kommisjonen, som er dokumentert og varslet til ham. Du kan få tilgang til registeret via følgende lenke: <http://ec.europa.eu/dpo-register>.

Denne spesifikke behandlingsoperasjonen er inkludert i DPOs offentlige register med følgende referanse: DPR-EC-01406

Pressehenvendelser til EU-kommisjonen:

JUST-B3@europa.eu