



Behandling af personoplysninger om hjemmesidebesøgende

Vejledning

Februar 2020

Indhold

Forord	3
1. Hvilke oplysninger indsamles?	4
2. Hvilke regler gælder?	6
2.1 Databeskyttelsesforordningen og andre særregler	6
2.2 Rollefordeling	6
2.3 Behandlingsgrundlag	9
2.3.1 Hvem skal sikre et behandlingsgrundlag?	9
2.3.2 Hvad er det relevante behandlingsgrundlag?	10
2.4 Samtykke	12
2.4.1 Frivilligt	12
2.4.2 Specifikt	13
2.4.3 Informeret	13
2.4.4 Utvetydig viljestilkendegivelse	16
2.4.5 Adgang til at afstå fra at give samtykke eller trække samtykket tilbage	16
2.4.6 Dokumentationskravet	17

Forord

I denne vejledning gennemgås og forklares de væsentligste regler i databeskyttelsesforordningen og supplerende lovgivning, du skal være opmærksom på, hvis du som virksomhed, myndighed m.v. behandler personoplysninger om dine hjemmesidebesøgende.

Der findes en række forskellige teknologier, som bruges til at indsamle og analysere oplysninger om hjemmesidebesøgende, og teknologierne bruges overordnet set til at registrere oplysninger om de besøgendes online færden og adfærd.

Anvendelsen af disse teknologier giver mulighed for at skabe bedre brugeroplevelser og målrettede ydelser. Teknologierne kan således være en stor hjælp for de besøgende, bl.a. ved gentagne besøg på hjemmesider, hvor tidligere foretagne indstillinger og indtastede oplysninger huskes og derfor ikke skal gentages igen. Teknologierne kan dog også bruges til at følge de besøgendes færden på en enkelt hjemmeside eller på tværs af internettet og give grundlag for bl.a. statistik og målrettet markedsføring og tjenester.

Formålet med denne vejledning er at gennemgå og forklare de væsentligste regler i databeskyttelsesforordningen og supplerende lovgivning, du skal være opmærksom på, hvis du behandler personoplysninger om dine hjemmesidebesøgende.

Afhængigt af den anvendte teknologi kan der dog også være andre regler der skal overholdes.

Brugen af cookies skal eksempelvis – foruden de generelle databeskyttelsesregler – også ske i overensstemmelse med cookiebekendtgørelsen¹. Det er Erhvervsstyrelsen, der fører tilsyn med bekendtgørelsens overholdelse.

Ved brugen af cookies sker der dog ofte indsamling og registrering af yderligere oplysninger, end blot de oplysninger, der måtte være omfattet af cookiebekendtgørelsens regler, ligesom enhver videre behandling af personoplysninger er omfattet af de generelle databeskyttelsesregler.

Det vil således ofte være relevant at forholde sig til begge regelsæt samtidigt. Det skyldes bl.a. også, at det omhandlede samtykke (til såvel indsamling som den videre behandling) i praksis indhentes på en og samme tid.

For nærmere information og vejledning om cookiebekendtgørelsens regler henvises til [Erhvervsstyrelsens vejledning](#) herom.

¹ Bekendtgørelse nr. 1148 af 9. december 2011 om krav til information og samtykke ved lagring af eller adgang til oplysninger i slutbrugerens terminaludstyr.

1. Hvilke oplysninger indsamles?

Ifølge databeskyttelsesforordningen er personoplysninger lig med enhver form for information om en identificeret eller identificerbar fysisk person ("den registrerede"); ved identificerbar fysisk person forstås en fysisk person, der direkte eller indirekte kan identificeres, navnlig ved en identifikator som f.eks. et navn, et identifikationsnummer, lokaliseringsdata, en online identifikator eller et eller flere elementer, der er særlige for denne fysiske persons fysiske, fysiologiske, genetiske, psykiske, økonomiske, kulturelle eller sociale identitet.

Præambelbetragtning² nr. 30

"Fysiske personer kan tilknyttes onlineidentifikatorer, som tilvejebringes af deres enheder, applikationer, værktøjer og protokoller, såsom IP-adresser og cookieidentifikatorer, eller andre identifikatorer, såsom radiofrekvensidentifikationsmærker. Dette kan efterlade spor, der, navnlig når de kombineres med unikke identifikatorer og andre oplysninger, som serverne modtager, kan bruges til at oprette profiler om fysiske personer og identificere dem."

Oplysninger, der indsamles om hjemmesidebesøgende, kan være forskelligartede og kan fx omfatte onlineidentifikatorer såsom IP-adresser, annoncetags og device fingerprints³ i kombination med oplysninger om, hvilken hjemmeside de pågældende har besøgt, tidspunktet for besøget m.v.

Det er ikke givet, at en enkelt oplysning i sig selv udgør personoplysninger om de besøgende. I praksis indsamles dog en lang række af oplysninger, og kombinationen af flere oplysninger øger sandsynligheden for, at der er tale om personoplysninger om de pågældende.

Artikel 29-gruppen (nu Det Europæiske Databeskyttelsesråd) har i en udtalelse om begrebet personoplysninger⁴ udtalt, at der kan være tale om oplysninger "om" en bestemt person, når oplysningerne bruges eller kan forventes at blive brugt med det formål at vurdere en person, behandle den pågældende på en bestemt måde eller påvirke den pågældendes status eller adfærd.

Når onlineidentifikatorer således kædes sammen med personens færden på internettet, fx hvilke hjemmesider, personen besøger, eller hvilke varer, personen bestiller i en webshop, vil der være blevet indsamlet en række oplysninger, der kan bruges til at vurdere personen eller behandle den pågældende på en bestemt måde.

Det betyder, at der i praksis ofte sker behandling af personoplysninger om hjemmesidebesøgende, når en organisation registrerer oplysninger om sine besøgende.

Ved vurderingen af, om en person er identificerbar, og at der derfor er tale om personoplysninger, skal du nøje overveje, hvilke oplysninger, der indsamles om de hjemmesidebesøgende, og hvorvidt det på den baggrund er muligt at udpege en bestemt person.⁵

² "Præambelbetragtning" er en ud af flere forklarende tekststykker i indledningen til EU's forordninger, direktiver og andre retsakter. I indledningen (præambelen) angives retsaktens baggrund og formål. Præambelen er ikke en del af selve retsakten, men EU-Domstolen har ofte tillagt præambelen betydning ved fortolkningen af retsakter.

³ "Device fingerprinting" er en teknik, hvorved der sammensættes en række information om den besøgendes udstyr, fx informationer om skærminstillinger, dato, sprog, installerede fonte, plug-ins m.v., med henblik på at adskille den ene bruger fra den anden.

⁴ Artikel 29-gruppens udtalelse nr. 4/2007 om begrebet personoplysninger, s. 10f.

⁵ Se også præambelbetragtning nr. 26 til databeskyttelsesforordningen.

Det er i den forbindelse vigtigt at have for øje, at der også kan være tale om personoplysninger, selvom personerne er "unavngivne", og at det ikke umiddelbart er muligt for den uindviede person at identificere vedkommende.

Med forbehold for en konkret vurdering er det Datatilsynets opfattelse, at der ved registrering af oplysninger om hjemmesidebesøgende ofte vil være tale om behandling af personoplysninger.

Hvis en organisation behandler personoplysninger, skal den vurdere, hvordan det kan ske inden for rammerne af databeskyttelsesreglerne og eventuelle andre regler.

Oplysningerne, der indsamles om hjemmesidebesøgende, vil endda i nogle tilfælde være så detaljerede, at det er muligt at udlede følsomme oplysninger om de registrerede. Det kan være i tilfælde, hvor oplysningerne danner baggrund for en meget detaljeret profil af den registrerede, eller hvor det ud af sammenhængen er muligt at udlede oplysninger om fx den registreredes helbredsmæssige forhold.

Organisationer skal derfor også gøre sig klart, om oplysningerne, der indsamles, også kan karakteriseres som følsomme personoplysninger og vurdere, om også behandling af disse oplysninger kan ske inden for rammerne af databeskyttelsesreglerne.

Læs mere...

Artikel 4, nr. 1, i databeskyttelsesforordningen

Artikel 9 i databeskyttelsesforordningen

Artikel 29-gruppens udtalelse nr. 4/2007 om begrebet personoplysninger (WP136)

Artikel 29-gruppens udtalelse nr. 2/2010 om adfærdsbaseret annoncering på internet (WP171)

2. Hvilke regler gælder?

2.1 Databeskyttelsesforordningen og andre særregler

Behandling (f.eks. indsamling, registrering eller videregivelse) af personoplysninger skal altid ske i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen⁶, der suppleres af databeskyttelsesloven⁷. Afhængigt af den anvendte teknologi kan der også være andre regler der skal overholdes.

Som tidligere nævnt skal brugen af cookies eksempelvis – foruden de generelle databeskyttelsesregler – også ske i overensstemmelse med cookiebekendtgørelsen⁸. Det er Erhvervsstyrelsen, der fører tilsyn med bekendtgørelsens overholdelse, og nærmere information om reglerne kan findes i [styrelsens vejledning](#) herom.

Endvidere kan der i forbindelse med behandling af personoplysninger til markedsføring være regler i markedsføringsloven, som også skal overholdes.

2.2 Rollefordeling

Når du behandler personoplysninger, er det vigtigt at være opmærksom på din rolle i forbindelse med behandlingen.

Behandling af personoplysninger kan ske i rollen som den dataansvarlige, hvis behandling af oplysninger sker til egne formål, og du selv afgør, hvordan behandlingen finder sted, eller som databehandler, hvis du alene behandler oplysninger på vegne af en dataansvarlig og efter dennes instruks.

Der kan dog også være tale om, at to eller flere organisationer fungerer som fælles dataansvarlige, hvis disse i fællesskab fastlægger formålene med og hjælpemidlerne til behandlingen.

Når en organisation behandler personoplysninger om hjemmesidebesøgende, vil organisationen som udgangspunkt være den dataansvarlige for denne behandling, idet organisation bestemmer formålene med og hjælpemidlerne til behandlingen.

Eksempel 1

Virksomhed V har opsat et analyseværktøj på sin hjemmeside med henblik på at registrere antallet af besøgende og analysere disses brug af hjemmesiden. I den forbindelse indsamles bl.a. oplysninger om de besøgendes IP-adresse, oplysninger om de besøgendes internetbrowser, cookieidentifikatorer, hvilke undersider, de besøger, hvor længe besøget varer m.v.

Virksomhed V hoster selv hjemmesiden og analyseværktøjet.

6 Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse).

7 Lov nr. 502 af 23. maj 2018 om supplerende bestemmelser til forordning om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger.

8 Bekendtgørelse nr. 1148 af 9. december 2011 om krav til information og samtykke ved lagring af eller adgang til oplysninger i slutbrugerens terminaludstyr.

Virksomhed V er i dette tilfælde dataansvarlig for behandling af personoplysninger, der sker i forbindelse med de besøgendes brug af hjemmesiden, idet virksomheden selvstændigt fastlægger formålene med og hjælpemidlerne til behandlingen.

Hvis den dataansvarlige derimod udliciterer driften af sin hjemmeside til en dedikeret hostingvirksomhed, som hoster hjemmesiden på den dataansvarliges vegne, vil der typisk være tale om en databehandlerkonstruktion.

Eksempel 2

Virksomhed V ønsker ikke længere selv at have udstyr m.v. stående in-house og ønsker derfor at udlicitere driften af sin hjemmeside til hostingvirksomhed H.

Virksomhed V indgår en aftale med hostingvirksomhed H om, at hostingvirksomhed H fremover skal hoste virksomhed V's hjemmeside, herunder analyseværktøjet.

I dette tilfælde vil hostingvirksomhed H blive anset som databehandler for virksomhed V, idet hostingvirksomhed H ikke har et selvstændigt formål med behandlingen af personoplysninger, og behandlingen af oplysninger alene sker på vegne af og efter instruktion fra virksomhed V.

I forlængelse af ovenstående eksempel kan det tænkes, at den dataansvarlige herudover ønsker, at også analyseværktøjet skal drives af en anden ekstern virksomhed, der har flere kompetencer i denne henseende. Det kunne fx være et analysebureau.

Eksempel 3

Virksomhed V har vurderet, at virksomheden ønsker mere detaljerede analyser af de besøgendes brug af virksomhedens hjemmeside og skal derfor anskaffe sig et andet analyseværktøj.

Virksomhed V kontakter analysebureau A, der kan levere det ønskede analyseværktøj. Analyseværktøjet, som bureau A tilbyder, hostes in-house (dvs. hos bureau A). Virksomhed V skal blot ændre konfigurationen af sin hjemmeside for at integrere bureauets analyseværktøj. Virksomhed V's hjemmeside er fortsat hostet af hostingvirksomhed H.

Analyseværktøjet behandler fortsat personoplysninger.

Analysebureau A vil som udgangspunkt – sideløbende med hostingvirksomhed H - også være databehandler for virksomhed V, idet bureauet behandler personoplysninger i forbindelse med det analyseværktøj, som bureauet leverer, men behandlingen sker dog alene på vegne af og efter instruktion fra virksomhed V.

Det forekommer ofte, at en virksomhed, myndighed m.v. ønsker at integrere indhold fra tredjeparter på sin hjemmeside. Det kan fx være indhold fra sociale medier, indholdsudbydere, bannerannoncer eller lignende.

I den forbindelse er det særligt vigtigt at være opmærksom på sin rolle i forbindelse med den behandling af personoplysninger, der sker.

Hvor to eller flere organisationer i fællesskab bestemmer, hvorfor der skal behandles personoplysninger (formålet), og hvordan oplysningerne skal behandles (hjælpemidlerne), vil der være tale om fælles dataansvar.

Eksempel 4

Analysebureauet A, der er nævnt i eksempel 3, ændrer sin forretningsmodel og tilbyder nu sit analyseværktøj gratis til virksomheder, herunder virksomhed V. Bureauet behandler dog nu også personoplysningerne til egne formål, navnlig med henblik på bedre at forstå og analysere online adfærd og trends.

Idet både virksomheden og analysebureauet nu hver har et formål med behandling af de omhandlede personoplysninger og begge har indflydelse på hjælpemidlerne til behandlingen, vil parterne i et vist omfang være fælles dataansvarlige.

Omfanget af det fælles dataansvar skal herefter afgøres af parterne ud fra de(n) konkrete behandling(er), der foretages af parterne hver især.

Overordnet set skal det nærmere dataansvar fastlægges med udgangspunkt i samarbejdet mellem organisationen og udbyderen af det pågældende plug-in. Det er vanskeligt at opstille en facitliste for rollefordelingen mellem sådanne parter.

Artikel 29-gruppen anfører, at "bredden af [parternes] ansvar, herunder det omfang, hvori de bliver fælles dataansvarlige, skal analyseres i det enkelte tilfælde på grundlag af de særlige betingelser for samarbejdet med [udbyderen af tredjepartsindholdet], som fremgår af serviceaftalerne."⁹

Fordelingen af rollerne og ansvarsområderne kan derfor med fordel ske i hovedaftalen på baggrund af parternes generelle aftaleretlige forpligtelser.

Fælles dataansvarlige skal i øvrigt på en gennemsigtig måde fastlægge deres respektive ansvar for overholdelse af deres forpligtelser, navnlig i forbindelse med de registreredes udøvelse af deres rettigheder og oplysningspligten over for den registrerede.

I den forbindelse er det klart, at databeskyttelsesreglerne fortolkes på en fleksibel måde ved, at der kun anvendes de bestemmelser, der er relevante. Det ville fx ikke give mening for en dataansvarlig, der alene indsamler og videregiver oplysningerne, at besvare en indsigtssøgningsmodning. Dette vil nærmere være en forpligtelse, der påhviler udbyderen af det pågældende plug-in.

Som dataansvarlig skal man derfor gøre sig en række overordnede databeskyttelsesretlige overvejelser – ideelt i dialog med udbyderen af eventuelle plug-ins – om, hvordan de forskellige forpligtelser og rettigheder for de registrerede, vil blive håndteret af parterne.

Det væsentligste indhold af ordningen mellem de dataansvarlige skal gøres tilgængeligt for de registrerede.

Med andre ord skal det være fuldstændigt klart for den registrerede, hvilken dataansvarlig den pågældende kan henvende sig til, når vedkommende har til hensigt at udøve en eller flere af sine rettigheder i henhold til databeskyttelsesforordningen.

9 Artikel 29-gruppens udtalelse nr. 2/2010 om adfærdsbaseret annoncering på internettet, s. 12f.

Sag C-40/17 *FashionID*

EU-Domstolen har i sin dom af 29. juli 2019 i sagen C-40/17 *Fashion ID* udtalt, at en organisation ved at integrere et plug-in fra en tredjepart på sin hjemmeside gav tredjeparten mulighed for at indhente personoplysninger vedrørende organisationens hjemmesidebesøgende. Det skyldes, at behandlingen af oplysningerne opstod fra det tidspunkt, hvor de pågældende besøgte hjemmesiden, og at behandlingen skete uanset, om de besøgende havde interageret med det omhandlede plug-in.

Domstolen fastlog endvidere i sagen, at organisationen konkret var fælles dataansvarlig for den behandling for hvilken, organisationen havde en medbestemmelse, det vil sige indsamling og videregivelse af personoplysninger til tredjeparten.¹⁰

Hvis man ønsker at læse mere om rollerne som den dataansvarlige og databehandler, herunder vejledning om, hvordan man vurderer sin egen rolle i forbindelse med behandling af personoplysninger, kan man finde mere information i Datatilsynets vejledning om dataansvarlige og databehandlere, der kan findes på tilsynets hjemmeside.

2.3 Behandlingsgrundlag

2.3.1 Hvem skal sikre et behandlingsgrundlag?

Det er den dataansvarlige, der skal sikre, at databeskyttelsesreglernes betingelser for behandling af personoplysninger er opfyldt.

Mere kompliceret bliver det derimod i tilfælde, hvor flere organisationer er fælles dataansvarlige for behandlingen af personoplysninger. En organisation er (fælles) dataansvarlig for den operation eller række af operationer, for hvilke organisationen har en medbestemmelse for så vidt angår formålet og hjælpemidlerne. Derimod kan organisationen ikke holdes ansvarlig for hverken de foregående stadier eller senere stadier i den samlede kæde af behandlingsoperationer, hvor organisationen ikke var i stand til at have indflydelse på enten formålet eller hjælpemidlerne.

Parterne skal således på baggrund af en grundig undersøgelse af de relevante omstændigheder fastlægge for hvilke behandlingsoperationer, de hver især er ansvarlige.

Eksempel 5

Virksomhed A har på tværs af sin hjemmeside implementeret plug-ins fra det sociale netværk Q. Det sker med henblik på at øge omtale af sine varer på det sociale netværk.

Via dette plug-in sker der indsamling af personoplysninger om de besøgende på virksomhedens hjemmeside, men virksomheden har ikke adgang til de oplysninger, der videregives til det sociale netværk.

Idet indsamling og videregivelse af personoplysninger til det sociale netværk Q udløses ved besøg på virksomhedens hjemmeside, påhviler det virksomheden og ikke det sociale netværk Q at sikre et behandlingsgrundlag; eventuelt den registreredes samtykke.

¹⁰ Der henvises i øvrigt til Artikel 29-gruppens udtalelse nr. 2/2010 om adfærdsbaseret annoncering på internettet. Her beskrives gruppen nærmere systemet, der ligger bag adfærdsbaseret annoncering, som er hyppigt forekommende.

Behandlingsgrundlaget skal i dette tilfælde dog kun vedrøre den behandling, hvor virksomheden bidrager til fastlæggelsen af formål og hjælpemidler; det vil sige indsamling og videregivelse.

2.3.2 Hvad er det relevante behandlingsgrundlag?

Betingelserne for lovlig behandling af personoplysninger findes i databeskyttelsesforordningens artikel 6. Betingelserne kaldes også et grundlag for behandling af personoplysninger; et behandlingsgrundlag.

Det kan bl.a. ske, hvis det er nødvendigt af hensyn til udførelse af en opgave som henhører under offentlig myndighedsudøvelse.

For private virksomheders vedkommende kan det også ske, hvis det er nødvendigt for, at organisationen kan forfølge en legitim interesse, og at den registreredes interesser og grundlæggende rettigheder ikke går forud herfor.

Ligeledes kan det ske, hvis den registrerede har givet samtykke til behandling af sine personoplysninger til et eller flere specifikke formål.

Når den dataansvarlige skal identificere det passende behandlingsgrundlag, skal vurderingen foretages på baggrund af alle relevante omstændigheder omkring behandlingen. Med henblik på at give et indtryk af, hvordan vurderingen skal foretages, er der opstillet tre forskellige scenarier nedenfor.¹¹

Scenarie 1

Claudia bestiller en pizza online. Hendes adresse og betalingsoplysninger gemmes med henblik på leveringen. Et par dage senere modtager Claudia rabatkuponer til lignende produkter fra pizzakæden i sin postkasse derhjemme.

Kort analyse: Pizzakæden har en legitim, men ikke særlig vægtig interesse i at forsøge at sælge flere produkter til kunderne. Der sker tilsyneladende ikke en væsentlig krænkelse af Claudias privatliv, og det har ikke en utilbørlig indvirkning på hendes interesser og rettigheder. Oplysningerne og situationen er relativt uskyldige (køb af pizza), og pizzakæden har indført visse garantier: Der anvendes kun relativt begrænsede oplysninger (kontaktoplysninger), og kuponerne sendes med brevpost. Desuden kan Claudia på hjemmesiden nemt gøre indsigelse mod markedsføringen.

Samlet set og på grundlag af de indførte garantier og foranstaltninger (herunder let anvendelig mulighed for indsigelse) går den registreredes interesser og rettigheder øjensynligt ikke forud for pizzakædens legitime interesse i at foretage denne meget begrænsede behandling af personoplysninger.

Scenarie 2

Situationen er den samme, men denne gang lagrer pizzakæden ikke kun Claudias adresse og betalingsoplysninger, men også hendes seneste ordrehistorik for de sidste tre år. Desuden kombineres ordrehistorikken med oplysninger fra det supermarked, hvor Claudia foretager sine onlineindkøb, og som drives af samme virksomhed som pizzakæden.

Claudia modtager specialtilbud og målrettet markedsføring fra pizzakæden baseret på hendes ordrehistorik hos de to forskellige tjenester. Hun modtager annoncer og specialtilbud pr. brevpost og på virksomhedens hjemmeside samt hjemmesiderne for en

¹¹ Scenarierne er taget fra Artikel 29-gruppens udtalelse nr. 6/2014 om legitime interesser, s. 33ff,

række udvalgte partnere. Hendes browserhistorik spores også, ligesom hendes placering også spores via hendes mobiltelefon. Oplysningerne bruges til at forudsige hendes præferencer og de tidspunkter og steder, hun sandsynligvis vil foretage et større indkøb, er villig til at betale en højere pris, er modtagelig for en særlig rabat eller sandsynligvis har mest lyst til sine yndlingsdesserter eller færdigretter.

Claudia er meget generet af de vedvarende annoncer, der vises på hendes mobiltelefon, når hun tjekker buskøreplanen på vej hjem, og som annoncerer de seneste tilbud om takeaway, som hun forsøger at modstå. Hun kunne ikke finde en nem mulighed for at slå disse annoncer fra.

Kort analyse: Oplysningerne og situationen er stadig relativt uskyldige. Omfanget af indsamling af oplysninger og de teknikker, der bruges til at påvirke Claudia (herunder forskellige sporingsteknikker, der forudsiger, hvor og hvornår hun har lyst til mad, og den kendsgerning, at Claudia på disse tidspunkter med størst sandsynlighed vil give efter for fristelser), skal tages i betragtning, når indvirkningen af databehandlingen vurderes. I stedet for blot at tilbyde muligheden for at fravælge denne form for profilering og målrettet annoncering skal der gives et samtykke, og forordningens artikel 6, stk. 1, litra f, bør ikke anvendes som behandlingsgrundlag.

Scenarie 3

Claudias pizzavaner, herunder tidspunkterne for og typen af hendes bestillinger af mad, sælges af kæden til et forsikringsselskab, som bruger dem til at tilpasse sine sundhedsforsikringspræmier.

Kort analyse: Sundhedsforsikringsselskabet kan have en legitim interesse – for så vidt den øvrige lovgivning tillader det – i at vurdere sine kunders sundhedsrisici og opkræve differentierede præmier afhængigt af de forskellige risici. Den måde, hvorpå oplysningerne indsamles, og omfanget af indsamlingen er dog i sig selv uforholdsmæssig. En almindelig person i Claudias situation forventer næppe, at oplysninger om hendes pizzaordrer anvendes til at beregne hendes sundhedsforsikringspræmier.

Den omfattende art af profileringen og de mulige unøjagtige følgeslutninger (pizzaen kunne være bestilt til en anden) og udledningen af følsomme oplysninger (sundhedsoplysninger) fra tilsyneladende ubetydelige oplysninger (takeaway-ordrer) bidrager til at forskubbe balancen til fordel for den registreredes interesser og rettigheder. Endelig har behandlingen også en betydelig finansiel indvirkning på hende.

I dette specifikke tilfælde går den registreredes interesser og rettigheder således forud for sundhedsforsikringsselskabets legitime interesser, og artikel 6, stk. 1, litra f, bør derfor ikke anvendes som behandlingsgrundlag.

Henset til de(t) typiske formål med behandling af personoplysninger om hjemmesidebesøgende er den registreredes samtykke efter Datatilsynets opfattelse oftest det mest passende behandlingsgrundlag i denne sammenhæng.

Læs mere...

Artikel 4, nr. 7 og 8, samt artikel 26 i databeskyttelsesforordningen

Artikel 29-gruppens udtalelse nr. 2/2010 om adfærdsbaseret annoncering på internettet (WP171)

Artikel 29-gruppens udtalelse nr. 3/2013 om formålsbegrænsning (WP203)

Artikel 29-gruppens udtalelse nr. 6/2014 om legitime interesser (WP217)

2.4 Samtykke

Samtykke er efter databeskyttelsesforordningen udtryk for, at de registrerede gives et reelt valg og kontrol over, hvordan deres oplysninger bruges, og er efter forordningen et behandlingsgrundlag, som den dataansvarlige kan anvende ved behandling af personoplysninger.

I databeskyttelsesforordningen knytter der sig imidlertid en række betingelser til den registreredes samtykke, der skal bidrage til, at den registrerede har en effektiv og faktisk kontrol over sine personoplysninger, og at kontrollen ikke bliver illusorisk.

Et samtykke er en frivillig, specifik, informeret og utvetydig viljestilkendegivelse fra den registrerede, hvorved den registrerede ved erklæring eller klar bekræftelse indvilliger i, at personoplysninger, der vedrører den pågældende, gøres til genstand for behandling.

Samtykke fra de(n) registrerede skal indhentes, inden den dataansvarlige påbegynder behandling af de oplysninger, som samtykket angår.

2.4.1 Frivilligt

Et samtykke skal være frivilligt. Formålet med betingelsen om frivillighed er at skabe gennemsigtighed for den registrerede og give den registrerede et valg og kontrol over sine personoplysninger. Et samtykke anses derfor ikke for at være afgivet frivilligt, hvis den registrerede ikke har et reelt eller frit valg.

Eksempel 6

Vi registrerer oplysninger om, hvilke artikler du har læst, og benytter oplysningerne til at målrette reklamer på denne hjemmeside til dig på baggrund af de artikler, du har læst.

Accepter

Det er ikke muligt for den registrerede at afstå fra at give samtykke til den pågældende indsamling af oplysninger, og der er således ikke tale om et frit valg. Et sådant samtykke opfylder ikke kravet om frivillighed.

En tjeneste kan omfatte flere behandlingsoperationer til mere end et formål. Et væsentligt element i vurderingen af, om et samtykke er frivilligt, er derfor også princippet om "granularitet".

Hvis en dataansvarlig ønsker at behandle personoplysninger til flere formål, skal de registrerede frit kunne vælge, hvilke formål de ønsker at give samtykke til.

Et samtykke antages ikke at være givet frivilligt, hvis proceduren til opnåelse af samtykke ikke giver den registrerede mulighed for at give særskilt samtykke til forskellige behandlingsaktiviteter vedrørende personoplysninger og dermed tvinges til at samtykke til samtlige formål.

Eksempel 7

Vi registrerer og opbevarer personoplysninger om dine seneste besøg på vores hjemmeside, og om hvordan du færdes på de forskellige dele af vores hjemmeside, til analyseformål for at forstå, hvordan forskellige mennesker bruger vores hjemmeside, så vi kan gøre det mere intuitivt.

Tilsvarende registrer vi oplysninger om, hvilke varer du har købt, og hvilke varer du har kigget på, og benytter oplysningerne til at målrette reklamer på dette websted til dig, der er relevante i forhold til dine interesser, som vi har afdækket på baggrund af dine køb og varer, du har kigget på.

OK

NEJ

I dette tilfælde er det muligt at foretage et frit valg med hensyn til at til eller fravælge den samlede behandling af personoplysninger. Der sker dog indsamling og behandling til flere forskellige formål på baggrund af ét samlet samtykke. Det opfylder derfor ikke betingelsen om frivillighed, da de registrerede ikke har et tilstrækkeligt frit valg i forhold til at kunne til- eller fravælge blandt de to forskellige formål.

2.4.2 Specifikt

At samtykket skal være *specifikt* indebærer bl.a., at samtykket skal være præcist og velafgrænset. Det må derfor ikke være generelt udformet eller uden en præcis angivelse af formålene med behandlingen af personoplysninger, og hvilke oplysninger, der vil blive behandlet.

Der skal indhentes samtykke til specifikke formål med behandlingen, og den registrerede skal oplyses om, hvilke oplysninger der vil blive behandlet til hvert formål.

Eksempel 8

Virksomhed V ønsker at indhente hjemmesidebesøgendes samtykke til behandling af personoplysninger. Af anmodningen fremgår i den forbindelse følgende:

"Vi benytter dine personoplysninger til personalisering af hjemmesiden."

Her står det ikke den registrerede klart, præcist hvilke(t) formål personoplysningerne vil blive behandlet til, herunder om der er tale om et eller flere forskellige formål.

Ønsker den dataansvarlige, der behandler oplysninger på baggrund af et samtykke givet til et formål, efterfølgende at anvende oplysningerne til et andet formål, skal den dataansvarlige indhente et nyt samtykke, der omfatter de nye formål.

2.4.3 Informeret

At samtykket skal være *informeret* betyder, at den registrerede skal være klar over, hvad der gives samtykke til.

For at et samtykke er informeret, skal de registrerede informeres om bestemte elementer, der er afgørende for, at han eller hun kan træffe et valg. Følgende oplysninger skal som minimum afgives for at opnå et gyldigt samtykke

- a) den dataansvarliges identitet,
- b) formålet med den påtænkte behandling,

- c) hvilke(n) type(r) af oplysninger, der vil blive behandlet,
- d) retten til at trække samtykke tilbage.

Hvis personoplysninger anvendes til automatiske afgørelser efter databeskyttelsesforordningens artikel 22, stk. 2, litra c, skal der også oplyses om dette. Der skal endvidere oplyses om eventuelle risici ved overførsler til usikre tredjelande, hvis sådanne overførsler forekommer.

Oplysninger om identitet

Hvis der er tale om organisationens egen hjemmeside, vil identiteten på den dataansvarlige ofte være indlysende.

Integrerer den dataansvarlige også indhold eller plug-ins fra tredjeparter kan der være tale om flere (fælles) dataansvarlige. Hvis behandling af personoplysninger, herunder indsamling og videregivelse til disse fælles dataansvarlige, sker på baggrund af den registreredes samtykke, skal alle disse dataansvarlige angives ved navn.

Almindeligvis er det vanskeligt for den dataansvarlige, at påvise, at den registrerede har givet et informeret samtykke, hvis de(n) dataansvarliges identitet eller formålet med behandlingen ikke fremgår tydeligt af det første informationslag i en lagdelt meddelelse.¹²

I en digital kontekst er det imidlertid – henset til hastigheden af informationsflowet – særligt vigtigt at finde den rette balance imellem kravet om letforståeligt og lettilgængeligt på den ene side og kravet om præcision og fuldstændighed på den anden side.

Efter Datatilsynets opfattelse vil der således i en digital kontekst umiddelbart fortsat være tale om et informeret samtykke, hvis information om de(n) dataansvarlige (fx i form af en liste eller oversigt) gives ved en fold-ud menu (som er "et-klik-væk") i tæt tilknytning til beskrivelsen af formålet med behandlingen.

I den forbindelse er det endvidere Datatilsynets opfattelse, at det er identiteten på de(n) dataansvarlige(s) organisation, der skal fremgå, og ikke de(n) dataansvarliges eventuelle hjemmesider, kaldenavne eller produktnavne, som de(n) dataansvarlige benytter, da dette ikke er letforståeligt og lettilgængeligt for den registrerede.

Oplysninger om formål og typen af oplysninger, der påtænkes behandlet

Herudover skal den registrerede oplyses om formålet med den påtænkte behandling. Det er ikke tilstrækkeligt blot at oplyse, at der sker indsamling, registrering eller anden behandling af personoplysninger.

I denne forbindelse er det også vigtigt at være opmærksom på det dobbelte krav om præcision og lettilgængelighed. Informationen skal på den ene side være tilstrækkelig klar, så den registrerede er klar over, hvad der gives samtykke til, men informationen skal samtidigt gives på en måde, der ikke er uforståelig for den registrerede eller ikke er unødigt forvirrende.

Overordnet set skal den dataansvarlige sikre, at samtykke gives på et grundlag, hvor de registrerede har mulighed for let at fastslå, hvilke(t) formål med behandlingen, der anmodes om samtykke til, og hvilke type(r) af personoplysninger, der påtænkes behandlet, til de(t) specifikke formål.

Det er i den forbindelse vigtigt at være opmærksom på tilfælde, hvor der er tale om fælles dataansvarlige.

Eksempel 9

Webshop S har implementeret bannerannoncer fra annoncør K på sin hjemmeside, og i den forbindelse sker der behandling af personoplysninger om hjemmesidebesøgende.

¹² Det Europæiske Databeskyttelsesråds retningslinjer om samtykke, s. 16, fodnote 40.

I dette konkrete tilfælde er Webshop S sammen med annoncøren K (fælles) dataansvarlige for så vidt angår indsamling og videregivelse af personoplysningerne, men webshoppen er ikke herudover ansvarlig for den (videre) behandling, der foretages af annoncøren.

Webshop S har i sin løsning til indhentning af samtykke givet følgende information:

"Vi indsamler og videregiver oplysninger om hvilke varer, du har købt, og hvilke varer, du har kigget på, til annoncøren K med henblik på at målrette reklamer på denne webshop til dig, der er relevante i forhold til dine interesser, som vi har afdækket på grundlag af de varer, du har købt og kigget på."

I dette tilfælde vil samtykket være informeret og specifikt, da det er klart for den registrerede, hvilke oplysninger der indsamles og til hvilket formål.

Krav om informationens tilgængelighed

Anmodningen om samtykke skal være klar og kortfattet. Anmodningen skal være særskilt og separat. Det betyder, at anmodningen ikke må være skjult eller generelt fremgå af almindelige betingelser og vilkår eller lignende.

I lyset af omfanget af de oplysninger, der skal gives til den registrerede, kan det være hensigtsmæssigt at benytte sig af lagdelt information. Andre midler, såsom kontekstuelle pop-op meddelelser eller "mouse-over"-meddelelser, kan også benyttes ud over den lagdelte information med henblik på at gøre informationen mere tilgængelig for den registrerede.

Eksempel 10

- Vi vil gerne registrere og opbevare personoplysninger om dine seneste besøg på vores hjemmeside, og om hvordan du færdes på de forskellige dele af vores hjemmeside, til analyseformål for at forstå, hvordan forskellige mennesker bruger vores hjemmeside, så vi kan gøre det mere intuitivt.
- Tilsvarende vil vi gerne registrere oplysninger om, hvilke varer du har købt, og hvilke varer du har kigget på, og benytte oplysningerne til at målrette reklamer på dette websted til dig, der er relevante i forhold til dine interesser, som vi har afdækket på baggrund af dine køb og varer, du har kigget på.

Med henblik på at målrette reklamer til dig på denne hjemmeside, samarbejder vi med følgende virksomheder, som vi indsamler og videregiver de omhandlede oplysninger til: <LISTE OVER VIRKSOMHEDER, DER KAN FOLDES UD>

Du kan altid trække dit samtykke tilbage. Det kan du gøre under "Personoplysninger", som du finder i bunden af hver side.

Accepter valgte

Afslå alle

Det står den registrerede klart, hvilke type oplysninger, der vil blive indsamlet, og hvad de vil blive brugt til. Listen over identiteterne på de virksomheder, som oplysningerne videregives til er placeret i en fold-ud menu i nær tilknytning til det formål, hvortil oplysningerne videregives, og den registrerede informeres om, at samtykke kan trækkes tilbage.

I dette tilfælde kan samtykket siges at være informeret.

Det skal dog sikres, at de registrerede med det samme får de væsentligste informationer med henblik på, at der indhentes et gyldigt samtykke samtidig med, at der linkes til mere detaljerede informationer. I praksis kan indhentning af samtykke og opfyldelse af oplysningspligten udmonte sig i en integreret tilgang.

For mere information og vejledning om oplysningspligten henvises til Det Europæiske Data-beskyttelsesråds retningslinjer om gennemsigtighed, som [kan findes her](#).

Krav til sprog og tekst

Informationen skal gives i et klart og enkelt sprog. Kravet om et klart og almindeligt sprog betyder, at informationen skal gives på en så enkel måde som muligt, så der undgås komplekse sætnings- og sprogstrukturer. Informationen bør være konkret og endelig og bør ikke være formuleret i abstrakte eller tvetydige vendinger eller give mulighed for forskellige fortolkninger. Informationen bør i øvrigt ikke formuleres i unødigt teknisk eller juridisk sprog.

2.4.4 Utvetydig viljestilkendegivelse

Et samtykke kræver en *utvetydig viljestilkendegivelse* ved en erklæring eller klar bekræftelse fra den registrerede, hvilket betyder, at samtykke skal gives ved en aktiv handling eller erklæring.

En utvetydig viljestilkendegivelse kan således f.eks. meddeles ved at sætte kryds i et felt ved besøg på en hjemmeside.

Passivitet, tavshed eller den fortsatte anvendelse af en hjemmeside kan derimod ikke opfattes som et aktivt tilvalg og kan derfor ikke udgøre et gyldigt samtykke. Tilsvarende gælder for forudafkrydsede tilvalgsfelter, "on"-sliders mv., der kræver en handling fra den registrerede for at forhindre samtykke.

Generel accept af almindelige betingelser og vilkår kan heller ikke opfattes som en klar bekræftelse, hvorved den registrerede giver samtykke til behandling af personoplysninger.

Pop-op meddelelser

I en digital kontekst indhentes samtykke til behandling af personoplysninger oftest ved hjælp af bannere, pop-op meddelelser og lignende teknikker.

I den forbindelse er det dog vigtig at være opmærksom på, hvordan disse meddelelser designes og implementeres. Løsningen skal bl.a. være lettilgængelig, uanset hvilken enhed, fx mobiltelefon, tablet eller computer, hjemmesiden besøges fra. Hvis løsningen er svært tilgængelig, kan det betyde, at det indhentede samtykke ikke er gyldigt.

Elektroniske samtykkeanmodninger skal ikke være unødigt forstyrrende, men det kan samtidigt være nødvendigt, at samtykkeanmodningen til en vis grad forstyrrer brugeroplevelsen, hvis anmodningen skal være effektiv. Opgaven for den dataansvarlige er således at vælge en løsning, der rammer den rigtige balance.

Endelig skal den dataansvarlige være opmærksomme på en af udfordringerne ved brugen af pop-op meddelelser, navnlig at de besøgende kan overse eller bevidst ignorere disse meddelelser og hurtigt fortsætte sin videre gang på hjemmesiden, hvorefter der indsamles og behandles oplysninger om vedkommende. Besøgende som ikke interagerer med pop-op meddelelsen kan som nævnt ovenfor ikke siges at have givet et gyldigt samtykke til behandling af personoplysninger.

2.4.5 Adgang til at afstå fra at give samtykke eller trække samtykket tilbage

Et samtykke udløber som udgangspunkt ikke, men den dataansvarlige skal sikre sig, at den registrerede til enhver tid kan trække sit samtykke tilbage lige så let, som vedkommende har givet det.

I praksis kan det fx ske ved, at den dataansvarlige placerer et tydeligt og sigende link i toppen eller bunden af sin hjemmeside, hvorigennem den registrerede kan tilgå muligheden for at trække sit samtykke tilbage.

Eksempel 11

Vi vil gerne registrere og opbevare personoplysninger dine seneste besøg på vores hjemmeside, og om hvordan du færdes på de forskellige dele af vores hjemmeside, til analyseformål for at forstå, hvordan forskellige mennesker bruger vores hjemmeside, så vi kan gøre det mere intuitivt. Ved at [trykke her](#) kan du sige nej tak til denne behandling.

Tillad

[Læs mere om vores behandling af personoplysninger.](#)

En mekanisme eller løsning til indhentning af samtykke, hvor muligheden for at afstå fra at give samtykke til behandling af personoplysninger ikke har samme meddelelseseffekt, som muligheden for at give samtykke, vil ikke være lovlig, idet den registrerede indirekte skubbes i retning af at give samtykke.

Det er efter Datatilsynets opfattelse i strid med det grundlæggende princip om gennemsigtighed.

Vi vil gerne registrere og opbevare personoplysninger dine seneste besøg på vores hjemmeside, og om hvordan du færdes på de forskellige dele af vores hjemmeside, til analyseformål for at forstå, hvordan forskellige mennesker bruger vores hjemmeside, så vi kan gøre det mere intuitivt. [Læs mere om vores behandling af personoplysninger.](#)

Tillad

Afslå

Her har de to valg mellem at give samtykke eller ikke at give det samme meddelelseseffekt, og valget er dermed gennemsigtigt for den registrerede.

Derudover skal det generelt som nævnt ovenfor også være tilsvarende let at afstå fra at give samtykke til behandling af sine personoplysninger, som det er at give det. Det stiller navnlig krav til opbygningen af mekanismen eller løsningen til indhentning af samtykke, herunder det visuelle udseende, og hvordan anmodningen er formuleret. Overordnet set skal muligheden for at afstå have samme meddelelseseffekt som muligheden for at give samtykke.

Hvis den dataansvarlige ønsker at behandle yderligere eller andre oplysninger om den registrerede, skal den dataansvarlige indhente et nyt samtykke hertil. Det gælder også, hvis den dataansvarlige ønsker at behandle eksisterende oplysninger til et nyt formål.

2.4.6 Dokumentationskravet

Dataansvarlige skal kunne påvise, at den registrerede har givet samtykke til behandling af sine personoplysninger.

Det betyder efter Datatilsynets opfattelse, at den dataansvarlige skal:

- 1) kunne fremvise dokumentation for det enkelte samtykke, der er blevet indhentet, og
- 2) påvise, at mekanismen eller løsningen, hvorved samtykke er blevet indhentet, opfylder alle betingelserne for, at der er tale om et gyldigt samtykke, og dermed påvise, at der indhentes et gyldigt samtykke.

Ad 1

I forbindelse med indhentning af de registreredes samtykke bør den dataansvarlige registrere oplysninger om:

- tidspunktet, hvor samtykke blev givet,
- hvilken type eller version af samtykkeløsningen, der blev benyttet til at indhente samtykket, og
- hvilke(t) formål med behandlingen af personoplysninger, den registrerede har givet samtykke til.

Ad 2

Dataansvarlige bør derudover dokumentere den mekanisme eller løsning, der bruges til at indhente de registreredes samtykke. Det er særligt relevant, hvor der sker løbende tilpasninger af samtykkeløsningen. I disse tilfælde kan den dataansvarlige eksempelvis gemme skærmbilleder eller lignende dokumentation for hver version af løsningen, der er blevet anvendt.

Læs mere...

Artikel 4, nr. 11, og artikel 7 i databeskyttelsesforordningen

Præambelbetragtning nr. 32-33 og nr. 42-43 til databeskyttelsesforordningen

Datatilsynets vejledning om samtykke

Det Europæiske Databeskyttelsesråds retningslinjer om samtykke (WP259)

Det Europæiske Databeskyttelsesråds retningslinjer om gennemsigtighed (WP260)

Behandling af personoplysninger om hjemmesidebesøgende

© 2020 Datatilsynet

Eftertryk med kildeangivelse er tilladt

Udgivet af:

Datatilsynet

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

T 33 19 32 00

dt@datatilsynet.dk

datatilsynet.dk

Datatilsynet

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

T 33 19 32 00

dt@datatilsynet.dk

datatilsynet.dk