

## De verwerking van persoonsgegevens in een franchisenetwerk

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (de "AVG") is ondertussen meer dan een jaar in werking. Veel bedrijven zijn zich echter nog steeds niet ten volle bewust van het belang van een daadwerkelijk beleid voor de verwerking van persoonsgegevens (de "Gegevens"). Dit is des te meer het geval in franchisenetwerken waar de verwerking van Gegevens zowel intern als op het niveau van het netwerk is georganiseerd.

Het vraagstuk van de verwerking van Gegevens binnen een franchisenetwerk is complex en verscheidene oplossingen dienen zich aan in functie van de organisatie, de activiteiten en de behoeften van het netwerk en de bedrijven die er deel van uitmaken. Er bestaat niet één enkele standaardoplossing.

Deze bijdrage is niet bedoeld als een zoveelste uiteenzetting van de algemene regels van de AVG, maar om de fundamentele aspecten te behandelen waarmee franchisegevers en -nemers rekening moeten houden bij de verwerking van Gegevens. De rol van elke partij bij de verwerking van Gegevens van zowel werknemers als klanten krijgt hierbij bijzondere aandacht.

### 1. De rol van de partijen bij de verwerking van Gegevens

In het kader van de verwerking van Gegevens zal een onderneming hetzij als verwerkingsverantwoordelijke hetzij als verwerker optreden. De verwerkingsverantwoordelijke bepaalt het doel en de middelen van de verwerking van de Gegevens. De verwerker verwerkt de Gegevens alleen namens de verwerkingsverantwoordelijke. Elke rol brengt specifieke rechten en plichten met zich mee.

De rol van elke partij moet voor elke verwerking worden vastgesteld op basis van het doel van deze verwerking. Dit zal steeds geval per geval bepaald moeten worden. Men dient hierbij rekening te houden met onder meer hoe het netwerk georganiseerd is en wat de inhoud van de franchiseovereenkomst is. Een partij kan zowel verwerkingsverantwoordelijke als verwerker zijn, afhankelijk van de verwerking. Daarnaast is het ook mogelijk dat de franchisegever en franchisenemer gezamenlijk als verwerkingsverantwoordelijken optreden.

In geval van een gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid (*joint controllership*) of indien één partij optreedt als verwerker vereist de AVG dat de partijen een contractuele aangaan met betrekking tot de verwerking van de Gegevens.

Aangezien de AVG niets bepaalt over de eigendom van de Gegevens, is het aangewezen dat partijen hierover contractueel de nodige afspraken te maken. Dit is voornamelijk van belang wanneer de franchiseovereenkomst eindigt.

In elk geval behouden betrokkenen onder de AVG een zekere controle over hun Gegevens. In dit verband hebben zij verschillende rechten, waaronder het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van dergelijke gegevens of om de verbetering of verwijdering ervan te

verzoeken. De verwerkingsverantwoordelijke moet gehoor geven aan elk verzoek van een betrokkene die zijn of haar rechten doet gelden.

## **2. Verwerking van de Gegevens van de werknemers**

Zowel de franchisegever als de franchisenemer moeten de Gegevens van hun werknemers verwerken. Dit is onder meer noodzakelijk voor de uitvoering van de arbeidsovereenkomst en om te voldoen aan bepaalde wettelijke verplichtingen, bijvoorbeeld in het kader van het arbeidsrecht. De vraag naar de rol van een partij stelt hier geen probleem: elke partij is in principe een onafhankelijke verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens van haar eigen medewerkers.

Niets sluit uit dat de Gegevens van de werknemers tussen de partijen gedeeld worden. De franchisegever kan bijvoorbeeld de Gegevens van zijn contactpersonen, personen die opleidingen geven of accountants die de franchisenemer bezoeken, aan de franchisenemer bezorgen. Op zijn beurt is het mogelijk dat de franchisenemer aan de franchisegever de Gegevens van zijn contactpersonen, een database van al zijn werknemers, een lijst van werknemers die een opleiding moeten volgen bij de franchisegever, de Gegevens van de werknemer van de maand van de franchisenemer die recht heeft op een beloning van de franchisegever, deelt. Er kunnen dus verschillende scenario's zijn.

Als de partij die de Gegevens ontvangt, deze aanwendt voor zijn eigen doeleinden zal hij optreden als verwerkingsverantwoordelijke.

Het is echter niet uitgesloten dat de partij die de Gegevens ontvangt louter de hoedanigheid van verwerker heeft. Hij verwerkt de Gegevens dan enkel in naam en voor rekening van de partij van wie de gegevens afkomstig zijn.

## **3. Verwerking van de Gegevens van de klanten**

De situatie van de verwerking van klantgegevens is complexer aangezien er verschillende mogelijkheden bestaan. Elke situatie dient geval tot geval te worden beoordeeld. In de praktijk zal het initiatief om op basis van de organisatie van het netwerk en de franchiseovereenkomst te analyseren en te bepalen wie welke gegevens verzamelt en verwerkt, voor welke doeleinden en in welke hoedanigheid, doorgaans door de franchisegever worden genomen.

De doeleinden van de verwerking kunnen veelvuldig zijn: marketing, uitgave van klantenkaarten (kortingen en promoties), uitvoering van contracten, klantenbeheer, product- of dienstenontwikkeling,... Elk doel moet gekoppeld zijn aan een wettelijke basis, zoals de uitvoering van een overeenkomst, de gerechtvaardigde belangen van de onderneming of de toestemming van de klant.

Wij benadrukken dat het niet altijd nodig is om de toestemming van de betrokkene te verkrijgen voor elke verwerking en dat het zelfs verplicht is om te kiezen voor een andere rechtsgrond indien deze voor handen is. Toestemming zal vaak wel aangewezen zijn als er gevoelige

gegevens, bijvoorbeeld gezondheidsgegevens, worden verzameld en verwerkt. Ook bij verwerkingen voor direct-marketing zal in vele gevallen toestemming noodzakelijk zijn. Een uitzondering hierop is direct marketing aan bestaande klanten voor soortgelijke producten. Hiervoor kan het gerechtvaardigd belangen van de onderneming als rechtsgrond dienen, mits de klant de mogelijkheid krijgt om bezwaar te maken tegen een dergelijke verwerking (*opt-out*). Deze mogelijkheid blijft echter zeer beperkt aangezien voor alle reclame via SMS en e-mail de voorafgaande toestemming van de ontvanger vereist is volgens het Wetboek Economisch Recht (*opt-in*).

Zoals steeds is het doel van de verwerking doorslaggevend voor de hoedanigheid van een partij. Indien de franchisenemer met eigen klantenkaarten werkt zal hij normaal gesproken als verwerkingsverantwoordelijke optreden. Biedt hij echter zulke kaarten aan in opdracht van de franchisegever en gebruikt de franchisegever ze ook om reclame aan de klanten te versturen dan neigt de rol van de franchisenemer eerder naar deze van verwerker.

Ten slotte moet de bewaarperiode van de Gegevens door de verwerkingsverantwoordelijke naar behoren worden vastgesteld. Deze periode mag niet langer zijn dan de tijd die nodig is voor de verwezenlijking van het verwerkingsdoeleinde.

### **Conclusie**

De verwerking van Gegevens binnen een franchisenetwerk kan vele vormen aannemen. Het is vooral aan de franchisegever om op basis van de organisatie van het netwerk en de inhoud van de franchiseovereenkomst na te gaan wie de Gegevens zal verzamelen, wie ze zal verwerken, in welke hoedanigheid, op basis van welke rechtsgrond en voor welke doeleinden. Een dergelijke algemene analyse is allesbehalve voor de hand liggend.

De analyse moet uitwijzen in welke mate de partijen contractuele afspraken moeten maken en de vereiste technische en organisatorische maatregelen moeten nemen.

Mathieu Maniet, Jan Clinck en Carmen Verdonck

ALTIUS