

## Forbrukerrådets Personvernerklæring

Denne personvernerklæringen handler om hvordan Forbrukerrådet samler inn og bruker personopplysninger som vi mottar fra brukere av våre nettsider og tjenester og hvordan vi behandler slike opplysninger. Med «*personopplysninger*» menes opplysninger som kan knyttes til privatpersoner.

Forbrukerrådet ved direktøren er behandlingsansvarlig for virksomhetens behandling av personopplysninger. Selv om mange av oppgavene knyttet til en slik behandling delegeres under den daglige drift, vil ikke dette gjelde ansvaret for behandling av personopplysninger.

Forbrukerrådet har eget Personvernombud som har tilsyn med at kravene i personopplysningsloven overholdes.

Personopplysningsloven gir alle registrerte rett til å kreve opplyst hvilke personopplysninger som er registrert om seg, samt krav på at uriktige, ufullstendige eller opplysninger som det ikke er adgang til å behandle blir rettet, slettet eller supplert.

### 1. Nettbasert behandling av personopplysninger

#### Felles for våre nettsted.

Det er de nettansvarlige for portalene våre som har det daglige ansvaret for Forbrukerrådets nettbaserte behandling av personopplysninger.

Forbrukerrådet samler inn informasjonen om bruken av våre nettsider for å forbedre og videreutvikle informasjonstilbudet på nettstedet. Til hjelp under dette arbeidet benyttes analyseverktøyet [Google Analytics](#). Dette programmet bruker cookies, dvs. små informasjonskapsler eller tekstfiler som nettstedet lagrer på brukerens datamaskin og som gir informasjon om brukerens IP-adresse, dvs. maskinens bevegelser på nett.

Informasjonen fra Googles Analytics lagres på Googles servere i USA, og er underlagt Googles retningslinjer for personvern.

Informasjonskapselfunksjonen kan i tillegg slås av og på i de fleste nettlesere på brukerens maskin gjennom et menyvalg som «innstillinger», «sikkerhet» el. l. Selv om funksjonen slås av, vil brukeren likevel kunne bruke våre portaler, men enkelte funksjoner vil ikke fungere optimalt.

Det kreves ingen form for innlogging med personopplysninger for å kunne benytte våre nettsider.

For å kunne benytte forsikringskalkulatoren på **Finansportalen.no**, må brukeren avgi personopplysninger som registreres og lagres der. Opplysningene aidentifiseres, (bl.a. ved at fødselsnummer, fagforeningsmedlemskap og andre sensitive personopplysninger fjernes). Resten av opplysningene lagres av statistiske årsaker og for å hindre masseuthenting eller datainnbrudd.

Ved utfylling av kontaktskjema på Forbrukerrådet.no, sendes henvendelsen videre til vårt e-postmottak. Kopi av e-posten blir også liggende i portalens innboks.

#### Forbrukerrådet på sosiale medier.

Forbrukerrådet er på sosiale medier via bl.a. **Facebook** og **Twitter**. Ved bruk av disse mediene gjelder tjenesteytternes retningslinjer. Forbrukerrådet har dessuten en **blogg** der brukerne inviteres til å avgi

kommentarer. For å kunne publisere kommentaren må brukeren oppgi navn. Bloggene med kommentarer blir liggende som en del av debatten.

## 2. Saksbehandling og arkiv

Forbrukerrådet registrerer ulik type data i vårt elektroniske saks- og behandlingsarkiv. Bl.a. registreres opplysninger og dokumenter i klage- og personalsaker samt andre skriftlige henvendelser. Registrering av personopplysninger er nødvendig for å kunne oppfylle våre lovpålagte oppgaver iht. offentlighets- og arkivloven og som tvisteløser i forbrukersaker.

Forbrukerrådet benytter arkiv- og saksbehandlersystemet Web-sak. Lagring av dokumenter følger offentlige standarder (NOARK) og arkivlovens og personopplysningslovens regler legges til grunn. Det er etablert særlige sikkerhetstiltak og rutiner for sensitive og taushetsbelagte dokumenter og opplysninger. Begjæringer om innsyn fra parter eller andre behandles konkret iht. offentlighets- eller forvaltningslovens regler.

Det daglige ansvaret for systemet er delegert til arkivleder, som har ansvaret for utarbeidelse av nødvendige rutiner for behandlingen av personopplysninger. Lederne i de ulike avdelingene har ansvaret for å påse at den faktiske saksbehandlingen er i samsvar med rutinene.

Forbrukerrådet har besluttet å gjøre sin offentlige postjournal tilgjengelig for allmennheten på Internett. Dette vil bli gjort ved at journalen gjøres tilgjengelig på en felles offentlig portal som kalles Offentlig elektroniske postjournal eller OEP. Tilslutningen til OEP antas å bli gjennomført innen første halvår 2015.

Klagesaker til Forbrukerrådet innleveres normalt elektronisk ved utfylling av e-skjema som ligger lett tilgjengelig på Forbrukerrådet.no. Derfra sendes ferdig utfylt klageskjema direkte videre til registrering og behandling i web-sak.

Klager gis også anledning til å logge seg inn med brukernavn og passord på en intern server hos oss der klageskjema vil kunne lagres uten å bli sendt videre, og med mulighet for endring i ettertid. Kun klager vil da ha adgang til skjemaet, og det er opp til klager hva han ønsker å gjøre med skjemaet, dvs. om han/hun ønsker å sende det videre som en klage eller slette det.

Partene har rett til innsyn i sakens dokumenter og opplysninger i medhold av forvaltningsloven. Med unntak for sensitive opplysninger eller dokumenter, samt taushetsbelagte opplysninger, blir klagesakene offentlige først når saken er ferdig avsluttet i Forbrukerrådet eller i Forbrukertvistutvalget dersom saken er brakt videre dit, jf. forbrukertvistloven § 7, siste ledd.<sup>1</sup>

Opplysninger og dokumenter i klagesaker slettes ikke, men lagres i klagesaksbasen.

Stillingssøknader registreres i postjournalen, uten at navnet på søker fremgår. Det gis imidlertid innsyn i søkerlisten på forespørsel. Søknadene blir deretter kassert eller slettet iht. Statens felles kassasjonsregler for statsforvaltningen.

---

<sup>1</sup> At en sak er «offentlig» innebærer at allmennheten kan kreve innsyn i saken, med unntak for opplysninger som er lovpålagt unntatt fra innsyn.

Stillingssøkere gis også mulighet til å logge seg inn med eget passord til en intern server for å kunne endre eller slette innsendt søknad, samt til å få oversikt over øvrige mottatte søknader. Kun søker vil da ha adgang til skjemaet, og søker må selv velge om søknaden skal sendes eller slettes.

Klage til forbrukereuropa.no sendes via elektronisk klageskjema som ligger på Forbruker Europa sin side, eller den kan sendes via e-post. Klager som sendes via e-post legges manuelt inn i Web-sak. Disse klagenes blir liggende i Forbruker Europas e-postinnboks. Forbruker Europa registrerer henvendelser og klager i IT-tool, som er et eget saksbehandlingsprogram innenfor ECC Net. For behandlingen av disse sakene har Kommisjonen utarbeidet en egen personvernpolicy «Privacy Statement of the ECC Net IT Tool». I tillegg registreres også utvalgte saker i web-sak. Dette gjelder bl.a. saker som sendes mellom kontor i ulike land eller som har spesiell interesse.

### 3. Tilfredshetsundersøkelser

Som en kvalitetssikring av vår klagesaksbehandling, foretar Forbrukerrådet jevnlig undersøkelser av klageres og innklagedes kundetilfredshet. Det sendes da ut spørreskjema til klager og innklagde via e-poster registrert i vår klagesaksbase. Svar til oss gis anonymt og kan ikke kobles til partene som enkeltpersoner, men IP-adressene registreres. Persondataene slettes automatisk etter 6 måneder. Det er direktøren for Forbrukerservice som har det daglige ansvaret for behandlingen av personopplysninger knyttet til disse undersøkelsene.

### 4. Telefonhenvendelser og e-post.

Forbrukerrådet ser det som viktig å gi god og nødvendig informasjon til forbrukere og andre, og mottar årlig en stor mengde muntlige og skriftlige henvendelser. Av statistiske årsaker, og for å kunne forbedre og videreutvikle vår informasjon og service, foretas en registrering av disse henvendelsene.

Henvendelser som mottas via vår telefontjeneste **23 400 500** registreres som en henvendelse i vårt Henvendelsesregister (HR), med en beskrivelse av hva saken gjelder og med navnet på den næringsdrivende så sant dette opplyses. Dersom innklagde er en privatperson, registreres ikke hans eller hennes navn. Registrering av henvendelser foretas av statistiske årsaker. Det blir ikke registrert noen opplysning om innringer.

Ved andre telefonhenvendelser til Forbrukerrådet, dvs. enten til ansattes direkte- eller mobiltelefon, foretas ingen registrering med mindre det gjelder en konkret klagesak. Telefonhenvendelser i konkrete klagesaker som mottas på telefon registreres som et notat som legges på klagesaken.

Ved kontakt med Forbrukerrådets e-posttjeneste <https://www.forbrukerradet.no/kontakt-oss/kontakt skjema/> registreres innsenders postnummer hvis dette er oppgitt, navnet på den næringsdrivende i tillegg til en kort sakbeskrivelse. E-posten med besvarelse blir bevart i vårt e-postsystem, uten tilgang fra andre.

Vanlig e-post er ukryptert, og det er derfor viktig at dokumenter som inneholder taushetsbelagte, sensitive eller andre fortrolige opplysninger sendes til Forbrukerrådet på annen måte enn gjennom e-post. I vårt arkivsystem er det inntatt en sperringsfunksjon for taushetsbelagt informasjon som mottas bl.a. i e-post som pålegger saksbehandlere og arkivansatte å skjerme disse opplysningene. E-posten sperres da for utsendelse.

## Rettigheter

Alle som spør har rett på grunnleggende informasjon om behandlinger av personopplysninger i en virksomhet. Forbrukerrådet har gitt denne informasjonen i denne erklæringen, og vil hen vise til den ved eventuelle forespørsler.

De som er registrert i en av Forbrukerrådets systemer har rett på *innsyn* i egne opplysninger. Vedkommende har også rett til å be om at uriktige, ufullstendige eller opplysninger som Forbrukerrådet ikke har adgang til å behandle blir *rettet, slettet eller supplert*. Krav fra den registrerte skal besvares kostnadsfritt og senest innen 30 dager.

## Kontaktinformasjon

E-post: [personvernombud@forbrukerradet.no](mailto:personvernombud@forbrukerradet.no)

Postadresse: PB 463 Sentrum, 0105 Oslo, Postmottak