

Vilka krav kan vi ställa på en skrivelse från enskild för att den ska hanteras som ett klagomål enligt artikel 77?

Datum: 2020-11-27

KUP II-tillsyn och KUP II-klagomåls ställningstagande

För att en skrivelse från en enskild ska hanteras som ett klagomål enligt artikel 77 krävs följande:

- a) Att den innehåller ett klagomål på hur personuppgifter behandlas enligt GDPR.
- b) Att den som gett in skrivelsen är berörd av det som klagomålet gäller (registrerad) eller att skrivelsen lämnats in för den registrerades räkning.
- c) Att den personuppgiftsansvarige kan identifieras.
- d) Att den enskilde lämnar tillräckliga uppgifter om vem hen är. Här krävs minst för- och efternamn eller personnummer. Som huvudregel kräver vi inte in någon kopia på legitimationshandling eller liknande.
- e) Att den enskilde lämnar kontaktuppgifter (e-post, postadress eller telefonnummer) så att Datainspektionen kan kommunicera med personen.

Vid otydligheter enligt punkterna a-e ovan ska Datainspektionen begära in en komplettering förutsatt att det är sannolikt att en komplettering kan avhjälpa otydligheterna.

Beskrivning och frågeställningar

För att tillsynsmyndigheten ska kunna handlägga ett klagomål ställs krav på att klagomålet innehåller vissa uppgifter så att det går att undersöka. Frågan är vilka uppgifter som krävs, när en komplettering ska begäras, lämplig tidsfrist för komplettering och hur Datainspektionen kan avsluta ett klagomålsärende som inte uppfyller kraven.

Analys och ställningstaganden

1. *Klagomålet måste avse en brist vid behandling av personuppgifter som omfattas av GDPR och som den klagande är berörd av*

Den enskilde måste kunna ange vilken eller vilka behandlingar av personuppgifter som hen klagat på. Vid otydligheter avseende vilken eller vilka behandlingar av personuppgifter som klaganden riktar kritik mot så bör handläggaren begära in en komplettering förutsatt att det är sannolikt att en komplettering kan avhjälpa otydligheterna.

Om klagomålet avser något som inte är en personuppgiftsbehandling, t.ex. andra rättsområden, eller avser en personuppgiftsbehandling utanför GDPR:s tillämpningsområde såsom brottsdatalagen (BDL), ska ärendet inte registreras eller hanteras som ett klagomål enligt artikel 77.

Av klagomålet måste det framgå att den som klagat på ett eller annat sätt är berörd av behandlingen dvs. att den personuppgiftsansvarige behandlat/behandlar uppgifter om hen på ett felaktigt sätt. Det innebär t.ex. om personen framför att hen inte vill använda en tjänst på grund av att det finns stora säkerhetsrisker så är det normalt inte en behandling som klaganden är berörd av eftersom hen ännu inte är registrerad.

Vid påstådda brister där det klart framgår att den personuppgiftsansvarige fortfarande har tid på sig att agera, t.ex. om den klaganden begärt ett registerutdrag och den tid som anges i artikel 14.3 GDPR inte har löpt ut, ska registreras som ett klagomål och besvaras med information om att inspektionen inte kommer vidta någon åtgärd.

2. Det måste gå att identifiera den personuppgiftsansvarige

Enligt definitionen av ett klagomål som beslutats inom KUP I är det ett krav på att kunna identifiera den personuppgiftsansvarige.

Det kan givetvis vara svårt för enskilda att peka ut eller utreda vem som är ansvarig. Det ligger inom ramen för vår serviceskyldighet¹ att ge sådan hjälp att den enskilde kan ta till vara sina intressen i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Det finns också en skyldighet för en myndighet att vidta åtgärder för att rätta till brister i en framställning². Vi bör begära in komplettering vid otydligheter om det är sannolikt att en komplettering kan hjälpa till att identifiera den personuppgiftsansvarige.

Datainspektionen kan också behöva genomföra vissa utredande åtgärder för att ta reda på vem som är personuppgiftsansvarig utifrån klagandens beskrivning t.ex. när klaganden anger en webbadress och då det går att via adressen ta fram vem som är personuppgiftsansvarig eller att inspektionen går in i bolagsregistret och hämtar information.

Exempel på situationer när en skrivelse inte ska hanteras som ett klagomål:

- Personen kritiserar en allmän företeelse t.ex. användningen av ny teknik på ett generellt plan såsom ansiktsigenkänning
- Personen kritiserar en hel bransch t.ex. att telekomföretagen registrerar personnummer vid tecknande av ett abonnemang eller att banker har bristande säkerhet vid inloggning.

3. Vi måste veta vem som skickat in klagomålet och hur vi kan kontakta personen

Rättigheterna i GDPR är knutna till person, vilket i sig skulle kunna tala för att Datainspektionen ska ställa ett krav på att den som klagat styrker vem hen är. Det finns också ett utrymme enligt GDPR att i nationell rätt ställa formkrav, vilket den svenska lagstiftaren valt att inte göra.

¹ Se 6 § andra stycket förvaltningslagen

² Se 20 § förvaltningslagen

Av 19 § förvaltningslagen framgår att framställningar från enskilda ska innehålla uppgift om den enskildes identitet och den information som behövs för att myndigheten ska kunna komma i kontakt med honom eller henne.

I förarbetena till förvaltningslagen (prop. 2016/17:180 sid. 305) anges bl.a. att:

”Med uttrycket uppgift om den enskildes identitet avses enligt förarbetena framför allt uppgift om en fysisk persons namn, men bestämmelsen ger också utrymme att lämna uppgift om identiteten genom att ange ett person- eller samordningsnummer. Information som kan behövas för att myndigheten ska kunna komma i kontakt med parten inkluderar – allt efter omständigheterna – exempelvis uppgift om adress och telefonnummer eller uppgift om e-post. Det är bara sådan information som myndigheten har behov av för att kunna kontakta den enskilde som måste lämnas.”

Vår ståndpunkt är därför att vi som utgångspunkt måste utgå ifrån att de uppgifter som klaganden anger om sin identitet stämmer och att vi som huvudregel inte kräver en kopia på legitimation eller liknande. Enligt principen om uppgiftsminimering bör vi inte heller generellt fråga efter legitimationshandling t.ex. i klagomålsblanketten.

Om det på grund av uppgifterna i klagomålet eller i övrigt framkommer att det finns tveksamheter kring vem klaganden är eller om den personuppgiftsansvarige ifrågasätter uppgiften om identitet, bör vi begära in kompletterande uppgifter som styrker att vederbörande är en registrerad och har en rätt att klaga enligt artikel 77.

För att anse att kravet på att visa vem som skickat in klagomålet ska vara uppfyllt behöver vi ha följande uppgifter:

- För- och efternamn eller personnummer
- Minst ett sätt att kontakta klaganden (e-post, postadress eller telefonnummer)

Ett anonymt klagomål kan aldrig anses som ett klagomål enligt artikel 77 och ska registreras som ett tips. Den som lämnat in ett anonymt klagomål har alltid en möjlighet att lämna in ett nytt klagomål. Inte heller kan en begäran om komplettering lösa situationen om personen inte angett någon kontaktväg. Det finns då ingen möjlighet för Datainspektionen att begära komplettering, varför klagomålet ska behandlas som ett tips.

Även ett ombud kan lämna in ett klagomål för den registrerades räkning. Vem som kan vara ombud och vad som krävs får avgöras enligt nationella regler. Det är dock noterbart att det i artikel 80 GDPR särskilt anges att ”ett, organ, en organisation eller en sammanslutning utan vinstsyfte [...] vars stadgeenliga mål är av allmänt intresse och som är verksam inom området skydd av registrerades rättigheter och friheter när det gäller skyddet av deras personuppgifter” har rätt att företräda den registrerade.

4. Återkommande klagomål eller klagomål som uppenbart saknar grund och/eller är orimliga

I artikel 57.4 GDPR anges att om ”en begäran är uppenbart ogrundad eller orimlig, särskilt på grund av dess repetitiva karaktär, får tillsynsmyndigheten [...] vägra att tillmötesgå begäran. Det åligger tillsynsmyndigheten att visa att begäran är uppenbart ogrundad eller orimlig.”

Klagomål av den här sorten bör hanteras i EDIT som klagomål enligt artikel 77 men besvaras med ett standardsvar. Normalt bör det inte vara några större svårigheter att avgöra om det är ett klagomål som är återkommande avseende samma sak. Vad som skulle kunna vara ett uppenbart ogrundat eller orimligt klagomål är svårare att avgöra. Nivån för att ett klagomål ska vara ogrundat eller orimligt måste ställas högt. Vad som kan anses hamna under den här typen får utvecklas vidare i Datainspektionens arbete.

5. Begäran om komplettering av klagomålet

Vid otydligheter ska, som framgår ovan under avsnitt 1-3, Datainspektionen begära in en komplettering av klagomålet om det är sannolikt att en komplettering kan avhjälpa otydligheten. Att låta den enskilde få en möjlighet och hjälp att komplettera får anses ligga inom ramen för serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen. Vid bedömning om ett klagomål ska kompletteras är det av betydelse att klaganden alltid kan återkomma med ett nytt klagomål dvs. personen får normalt ingen rättsförlust om Datainspektionen väljer att inte hantera skrivelsen som ett klagomål enligt artikel 77.

Ett exempel på när det är sannolikt att en komplettering kan avhjälpa en otydlighet är t.ex. när den som skickat in klagomålet endast har angett sitt förnamn. Ett exempel på när det inte är sannolikt att en komplettering är tillräcklig är när klaganden vill ha bort en publicering på Internet och det finns stor osäkerhet vem som publicerat uppgifterna t.ex. vid en publicering på Flashback.

I övrigt bör följande gälla avseende kompletteringar:

- Om personen är anonym så ska vi inte begära in en komplettering.
- En begäran om komplettering ska innehålla information om att om begärd information inte lämnas till Datainspektionen så kommer inspektionen att inte behandla skrivelsen som ett klagomål enligt artikel 77 utan ärendet kommer normalt att avvisas.
- Om ärendet inte kompletteras efter en begäran så ska det normalt avvisas
- Ärenden där vi begärt in komplettering för att bedöma om det ska hanteras som ett klagomål enligt artikel 77 ska inte registreras om i EDIT vid en utebliven eller bristande komplettering.
- En lämplig tidsgräns för begäran om komplettering är normalt två veckor vid kommunikering med e-post. Om vanlig post används bör tiden inte understiga tre veckor.

6. Muntliga klagomål enligt artikel 77

Vid en muntlig kontakt mellan Datainspektionen och den enskilde så bör handläggaren i första hand uppmana den enskilde att skicka in ett skriftligt klagomål och informera om vad som krävs för att skrivelsen ska kunna handläggas som ett klagomål.

Om den enskilde vill lämna ett muntligt klagomål ska handläggaren, i en tjänsteanteckning, notera alla uppgifter som behövs för att handlägga klagomålet enligt artikel 77. Handläggaren ansvarar även för att ett nytt klagomålsärende registreras i EDIT.

7. Den registrerades rätt att överklaga ett beslut från en tillsynsmyndighet att inte behandla ett klagomål

Frågan om ett beslut från Datainspektionen att antingen anse att ett klagomål inte är ett klagomål enligt artikel 77 eller att inspektionen inte väljer att granska klagomålet är överklagbart är komplex. Det finns flera avgöranden från nationell domstol som stödjer uppfattningen att Datainspektionens beslut inte är överklagbart. Det pågående arbetet inom EDPB och det senaste avgörandet från EU-domstolen avseende Schrems II³ pekar dock mot att ett sådant beslut skulle kunna vara överklagbart.

³ Se EU-domstolens beslut i mål 311/18