

Rutin för vägval vid handläggning av klagomål om tillgång (artikel 15)

Datum:
2021-02-25

Denna rutin rör rätten till tillgång (artikel 15 i dataskyddsförordningen), ofta beskriven som rätten till registerutdrag. Rutinen är inte uttömmande. Den ska läsas tillsammans med övrig information om handläggning av artikel 77-klagomål och då särskilt checklistan för handläggning som du hittar [här](#).

1. Klagomål om tillgång

Klagomål om tillgång enligt artikel 15 i dataskyddsförordningen omfattas av denna rutin om klagomålet gäller något av följande:

- Klaganden har inte fått tillgång till sina personuppgifter och kompletterande information.
- Klaganden har fått tillgång men för sent.
- Klaganden har fått tillgång, men uppgifterna eller informationen är bristfällig eller ofullständig.

2. Bedömning av vägval vid handläggningen

A. Omfattas det klagande begär av rätten till tillgång?

Ärendet avslutas utan åtgärd när det är uppenbart att klagandens begäran inte omfattas av rätten till tillgång, förutsatt att klagomålet inte pekar på andra brister. Här finns en [mall](#) som du kan utgå ifrån. I missivet till klaganden kan du vid behov ge vägledning om hur hen kan begära tillgång till sina personuppgifter.

Exempel på när det är uppenbart att klagandens begäran inte omfattas av rätten till tillgång:

- Klaganden begär tillgång till något annat än sina personuppgifter, till exempel fullständiga handlingar förvarade hos ett företag eller en myndighet.
- Klaganden vill ha tillgång till någon annans personuppgifter.
- Klaganden begär kopia på personuppgifter som den personuppgiftsansvariga inte behandlar, t.ex. för att klaganden vänt sig till fel personuppgiftsansvarig eller för att uppgifterna gallrats enligt organisationens rutiner. Personuppgiftsansvarig ska dock alltid ge besked om huruvida denne behandlar den registrerades personuppgifter eller inte.
- Klagandens begäran till den personuppgiftsansvariga är så otydlig att det inte framgått vilken rätt klaganden vill utöva. Det finns inga formkrav för utövandet av rättigheten och krävs inte att den registrerade hänvisat till artikel 15 eller GDPR, men det bör i vart fall framgå att den registrerade vill ha del av sina personuppgifter på ett inte allt för otydligt sätt.

Postadress:
Box 8114
104 20 Stockholm

Webbplats:
www.imy.se

E-post:
imy@imy.se

Telefon:
08-657 61 00

B. Är klagomålet fortfarande aktuellt?

Om klaganden har fått sin begäran tillgodosedd efter att klagomålet lämnats in till IMY är klagomålet inte längre aktuellt (se [checklistan](#) punkt 6). Typexemplet på denna situation är när klaganden påminner den personuppgiftsansvariga om uteblivet svar och skickar en kopia på detta mejl till IMY som ett klagomål, eller vice versa, och den personuppgiftsansvariga i samma mejlkonversation sedan återkommer till den registrerade och tillgodoser dennes begäran innan IMY har vidtagit några åtgärder.

Du behöver som huvudregel inte kommunicera med klaganden innan beslutet, utan kan utgå från att uppgifterna stämmer och att klagomålet därför inte längre är aktuellt. Ärendet ska då avslutas utan åtgärd, med information om att vi fått del av uppgifter från den personuppgiftsansvariga som visar att begäran tillgodosetts. [Här](#) finns en mall som du kan utgå från.

C. Har vi tidigare granskat rätten till tillgång avseende den personuppgiftsansvariga?

Om du vid din genomgång av tidigare ärenden i Edit (steg 3 i [checklistan](#)) upptäcker att det finns tidigare ärenden mot en personuppgiftsansvarig som gäller rätten till tillgång gäller följande.

Att IMY tidigare granskat rätten till tillgång i ett enskilt klagomålsärende medför inte att det föreligger hinder mot att behandla klagomålet eftersom de granskningar av klagomål som görs enligt artikel 77 begränsar sig till just en enskild registrerads rättigheter, dvs. om den klagandes rätt blivit tillgodosedd eller inte. Är det samma klagande i det tidigare ärendet så är det viktigt att kontrollera att det inte blir en granskning av samma sak två gånger.

Om IMY tidigare har granskat en personuppgiftsansvarigs generella rutiner för hanteringen av begäran om tillgång, och klagandens begäran om tillgång avser samma tidsperiod, kan det finnas processuella hinder för IMY att inleda en utvidgad klagomålstillsyn om det är frågan om samma faktiska omständigheter.

D. Har klaganden vänt sig till den personuppgiftsansvariga med sin begäran?

Rätten till tillgång aktualiseras först på den registrerades begäran, dvs. den registrerade måste först vända sig till den personuppgiftsansvariga med sin begäran.

Om den registrerade vänder sig till IMY och anger att hen vill ha vår hjälp att få tillgång till sina personuppgifter från en viss personuppgiftsansvarig utan att först själv ha vänt sig till den personuppgiftsansvariga ska du avsluta ärendet utan åtgärd. Här finns en [mall](#) som du kan använda.

E. Har den personuppgiftsansvariga fortfarande tid på sig att agera?

Den registrerade ska få tillgång till sina personuppgifter utan onödigt dröjsmål och normalt senast en månad efter att den personuppgiftsansvariga mottog begäran.

Det förekommer att registrerade vänder sig till oss innan en månad har gått. I dessa fall ska du avsluta ärendet utan åtgärd och informera klaganden om att den

personuppgiftsansvariga har tid kvar på sig att skicka informationen. [Här](#) finns en mall som du kan använda. Hantera ärendet på samma sätt om tiden nu faktiskt har löpt ut men det var mindre än en månad mellan det att begäran gjordes och klagomålet kom in till IMY.

För ett sådant beslut ska det vara tydligt att den personuppgiftsansvariga fortfarande har tid på sig att agera. Om det inte framgår av klagomålet när begäran gjordes kan du därför inte avsluta ärendet utan åtgärd enligt denna punkt. I dessa fall kan det istället vara lämpligt att skicka informationsbrev, se mer under avsnitt G.

F. Är den personuppgiftsansvariga en myndighet som har lämnat ett muntligt eller formlöst besked?

Om klaganden är missnöjd med ett muntligt eller formlöst besked från en myndighet att inte tillmötesgå hans begäran om tillgång, exempelvis om myndigheten lämnat ett tjänstemannabesked om att vissa uppgifter skyddas av sekretess, ska du avsluta ärendet utan åtgärd. I beslutet ska du upplysa klaganden om möjligheten att vända sig till myndigheten i fråga och begära att få ett skriftligt och motiverat beslut som kan överklagas till förvaltningsrätten. Läs mer i det rättsliga ställningstagandet från KUP II som du hittar [här](#).

Du ska dock inte avsluta ärendet utan åtgärd enligt denna punkt om myndigheten inte har svarat överhuvudtaget, eller om tillgång har getts men för sent. I dessa fall kan det istället vara lämpligt att skicka informationsbrev, se mer under avsnitt G.

G. Kommer ett informationsbrev till den personuppgiftsansvariga ge tillräcklig effekt?

I ett [ställningstagande](#) från KUP II anges tre kriterier för att det ska vara möjligt att skicka ett informationsbrev. Det ska vara sannolikt att den personuppgiftsansvarige vidtar åtgärd, det ska finnas tydliga regler och det ska vara fråga om en mindre allvarlig överträdelse.

1. Är det sannolikt att den personuppgiftsansvariga som får informationsbrevet vidtar åtgärder?

Har den personuppgiftsansvariga fått informationsbrev tidigare gällande samma brist får det betydelse för hur sannolikt det är att informationsbrev får avsedd effekt denna gång. Framgår det att den personuppgiftsansvariga är medveten om bestämmelserna men anser sig agera korrekt kan det tala emot att använda informationsbrev.

Om klaganden återkommer med ett nytt klagomål och det visar sig att den personuppgiftsansvariga inte hört sammat begäran så ska vi inte skicka ett nytt informationsbrev, utan normalt sett inleda ett tillsynsärende kategori 1 eller 2.

2. Finns det tydliga regler eller etablerad praxis på området?

Rätten till tillgång skapar normalt inga tolkningsproblem eftersom den personuppgiftsansvarigas skyldighet att ge den registrerade information och tillgång till sina personuppgifter är tydligt beskriven i förordningen. Kriteriet är därför nästan alltid uppfyllt vad gäller rätten till tillgång.

3. Är det en mindre allvarlig överträdelse?

Rätten till tillgång är en viktig rättighet som tillförsäkrar den registrerade insyn i behandlingen av hans personuppgifter. Rättigheten påverkar dock inte behandlingen som sådan och medför i sig inga omedelbara risker för den registrerade.

Utgångspunkten vid handläggningen av klagomål som rör en enskilds begäran om tillgång är därför att det rör sig om en mindre allvarlig överträdelse.

H. Bör IMY inleda tillsyn?

Om du inte ska avsluta ärendet utan åtgärd, enligt punkt A-G samt övriga punkter i [checklistan](#), eller med informationsbrev så ska tillsyn inledas.

För klagomål som rör en registrerads rätt till tillgång är det i normalfallet möjligt att granska tillsynsobjektet utifrån klagomålet och den klagandens rätt att få sin rättighet tillgodosedd i det enskilda fallet. I undantagsfall kan klagomålet påvisa generella brister i den personuppgiftsansvarigas hantering.

Tänk på att artikel 57.1 f avser just klagandens rätt att få saken prövad av tillsynsmyndigheten, och innebär inte att IMY ska granska varje misstänkt brist hos den personuppgiftsansvariga. Håll därför tillsynen så smal som möjligt, dvs. begränsa den till det enskilda fallet.

Om tillsynen ska vidgas till att omfatta mer än frågan om den klagandes rättigheter har kränkts så är det en utvidgad klagomålstillsyn. Om en utvidgad tillsyn ska inledas ska det prövas mot kriterierna för riskbaserad tillsyn i tillsynsplanen.

Tillsyn med anledning av klagomål om rätten till tillgång är normalt kategori 1 eller 2.

3. Översikt vägval

	Avgörande för vägval	Förtydligande exempel	Val av åtgärd
A	Det är uppenbart att begäran inte omfattas av artikel 15.	Vill ha ut någon annans personuppgifter.	Avslut utan åtgärd
B	Klagomålet är inte längre aktuellt.	Rättigheten har blivit tillgodosedd.	
C	IMY har granskat samma sak tidigare.	Tidigare tillsyn av generella rutiner för samma tidsperiod kan hindra utvidgad klagomålstillsyn.	
D	Klaganden har inte vänt sig till PUA först.	Vill ha IMY:s hjälp att begära tillgång.	
E	PUA har fortfarande tid på sig.	Det har gått mindre tid än en månad sedan begäran gjordes.	

F	Myndighet har lämnat muntligt eller formlöst besked.	Tjänstemannabesked om att vissa uppgifter inte lämnas ut på grund av sekretess.	
G	Ett informationsbrev kan ha effekt (se a-d nedan, samtliga ska uppfyllas).		Avslut med informationsbrev
1.	Det är sannolikt att PUA vidtar rättelse, och	Här ska du bland annat beakta tidigare informationsbrev om samma brist och den personuppgiftsansvarigas uppsåt/medvetenhet.	
2.	reglerna är tillräckligt tydliga, och	Rätten är tydligt beskriven i förordningen.	
3.	bristen är mindre allvarlig.	Det rör sig om en enskilds begäran.	
	Helhetsbedömning av 1-3	Sammantaget sannolikt att infobrev får effekt.	
H	Är andra vägval uteslutna?	<ul style="list-style-type: none"> – Klaganden återkommer efter infobrev skickats och har fortfarande inte fått tillgång – Sammantaget osannolikt att infobrev får önskad effekt. 	Inled tillsyn (kategori 1-2)