

---

# DDMA HANDHAVINGSREGLEMENT CONSUMENTEN

---

## Toelichting:

Dit document is opgesteld namens de Data Driven Marketing Association (DDMA). Dit *DDMA Handhavingsreglement Consumenten* (hierna: *Handhavingsreglement*) regelt de mogelijkheid voor consumenten om een klacht in te dienen over organisaties die gerechtigd zijn het Privacy Waarborg te voeren. Deelnemers aan het Privacy Waarborg dienen te voldoen aan deze *Regeling*. Geschillen worden conform dit Handhavingsreglement afgehandeld door de DDMA Privacy Autoriteit.

DDMA heeft de DDMA Privacy Autoriteit opgericht, die onafhankelijk van het DDMA bestuur de naleving van deze regeling handhaaft. Houders van het Privacy Waarborg verplichten zich om zich aan uitspraken van de DDMA Privacy Autoriteit te onderwerpen.

## Artikel 1 – Definities

In dit Handhavingsreglement wordt verstaan onder:

- a. **Zelfregulering:** Alle zelfreguleringscodes, die door de DDMA uitdrukkelijk worden onderschreven;
- b. **Persoonsgegevens:** Een gegeven in de zin van art. 4 lid 1 Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- c. **Lid:** Bedrijven of organisaties die lid zijn van de DDMA conform de statuten van de DDMA;
- d. **Betrokkene:** Een natuurlijk persoon in de zin van art. 1, sub 7 Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- e. **Autoriteit Persoonsgegevens:** De toezichthouder ingesteld bij artikel 51 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- f. **AVG:** Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- g. **Tw:** Telecommunicatiewet;
- h. **Houder:** Deelnemer die het Privacy Waarborg heeft doorlopen en behaald en het Privacy Waarborg mag voeren.
- i. **Geschil:** een geschil tussen een Betrokkene en Houder, waarbij Betrokkene aannemelijk maakt dat marketingactiviteiten van Houder jegens Betrokkene niet in overeenstemming zijn met één of meer bepalingen van de Zelfregulering, de AVG of de Tw.

## **Artikel 2 – Indiening geschil**

- 2.1 Indien een Betrokkene van mening is dat de marketingactiviteiten van een Houder jegens hem in strijd zijn met het bepaalde in de Zelfregulering, AVG of de Tw kan hij zich, naast andere rechtsgangen, met een Geschil tot de Houder wenden.
- 2.2 Het Geschil kan worden ingediend binnen twaalf maanden nadat Betrokkene kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het doen of nalaten van de Houder hetwelk tot het Geschil aanleiding heeft gegeven.
- 2.3 De Houder dient binnen een termijn van acht weken na het indienen van het Geschil schriftelijk te reageren.
- 2.4 Indien het Geschil niet tot tevredenheid van de Betrokkene is opgelost of indien de Houder niet binnen de gestelde termijn heeft geantwoord, kan de Betrokkene het Geschil binnen veertien dagen na ontvangst van de reactie van de Houder ofwel, bij gebreke van een reactie van de Houder binnen veertien dagen na het verstrijken van de gestelde termijn, voorleggen aan de DDMA Privacy Autoriteit.

## **Artikel 3 – Bindend advies**

- 3.1 De DDMA Privacy Autoriteit doet uitspraak in het voorgelegde Geschil in de vorm van een voor partijen bindend advies.
- 3.2 De DDMA Privacy Autoriteit behandelt het Geschil met inachtneming van dit Handhavingsreglement.

## **Artikel 4 – Geschillenbeslechting**

- 4.1 De DDMA Privacy Autoriteit beslecht Geschillen die door Betrokkenen aanhangig worden gemaakt, betreffende de data-driven marketingactiviteiten van DDMA leden.
- 4.2 De DDMA Privacy Autoriteit is niet bevoegd een Geschil te behandelen indien:
  - a. over hetzelfde Geschil een geding aanhangig is (of is geweest) bij of reeds een uitspraak is gedaan door een rechter, een rechterlijk college, een commissie van scheidslieden of een daarmee vergelijkbare instantie, één en ander onverminderd het bepaalde in artikel 5.3;
  - b. het een Geschil betreft voor zover ter beslechting ervan een buitengerechtelijke commissie of specifieke commissie van scheidslieden bestaat;
  - c. terzake van het Geschil de Betrokkene een vergoeding vordert van immateriële schade;
  - d. terzake van het Geschil de Betrokkene een vergoeding van materiële schade vordert welke een bedrag ad € 2.000,- te boven gaat tenzij de Houder schriftelijk heeft ingestemd met de behandeling door het de DDMA Privacy Autoriteit;
  - e. het een Geschil betreft dat zich voordoet tussen een Houder en een natuurlijke persoon in de hoedanigheid van uitoefenaar van een beroep of bedrijf;
  - f. het een Geschil betreft waarin de toetsing van de Zelfregulering aan de wet.

## **Artikel 5 – Bevoegdheid Privacy Autoriteit**

- 5.1 De DDMA Privacy Autoriteit kan besluiten een Geschil in behandeling te nemen, indien Betrokkene ter zake van de niet naleving van de in artikel 2 genoemde termijnen naar het oordeel van de DDMA Privacy Autoriteit geen verwijt treft.
- 5.2 Indien een Betrokkene nadat het Geschil is voorgelegd aan de DDMA Privacy Autoriteit, een procedure met hetzelfde onderwerp als het Geschil aanhangig heeft gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens heeft dit geen invloed op de bevoegdheid van de DDMA Privacy Autoriteit. De DDMA Privacy Autoriteit kan besluiten de behandeling van het Geschil op te schorten.

## **Artikel 6 – Voorwaarden voor het in behandeling nemen van een Geschil**

- 6.1 Het Geschil dient schriftelijk bij de DDMA Privacy Autoriteit aanhangig te worden gemaakt onder overlegging van de volgende informatie: de namen en adressen van de desbetreffende partijen bij het Geschil, een nauwkeurige beschrijving van het Geschil, de eventuele schade alsmede de vordering. Hierbij dienen gevoegd te worden afschriften van stukken die voor de beoordeling van belang kunnen zijn. De secretaris kan naast de aanvulling als bedoeld in artikel 7.1, aanvulling van de uiteenzetting verzoeken, indien dit in het belang van een goede behandeling wenselijk voorkomt.
- 6.2 De secretaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht en verstrekt de Betrokkene een acceptatieformulier.
- 6.3 Via schriftelijke bevestiging verklaart Betrokkene dit Handhavingsreglement te willen volgen alsmede de uitspraak van de DDMA Privacy Autoriteit als bindend te accepteren. Tevens verklaart de Betrokkene, in het geval van een vordering tot schadevergoeding alsmede bij een verzoek om een uitspraak betreffende de correctheid van het gedrag van de Houder, uit hoofde van het onderhavige Geschil geen verdere aanspraak, dan door hem per acceptatieformulier opgegeven, te hebben op de Houder, en derhalve onvoorwaardelijk van het mogelijk meerdere afstand te hebben gedaan.
- 6.4 De Betrokkene dient, bij een vordering tot schadevergoeding alsmede bij een verzoek betreffende de correctheid van het gedrag van de Houder op het acceptatieformulier de hoogte van de geleden schade aan te geven, welke schade, onverminderd het bepaalde in artikel 4.d, het bedrag van EURO 2.000,- niet mag overschrijden, noch mede mag bestaan uit immateriële schade.
- 6.5 De uitspraak van de DDMA Privacy Autoriteit inzake het Geschil is voor de Houder bindend.

## **Artikel 7 – Kosten**

- 7.1 Op verzoek van de secretaris dient de Betrokkene die het Geschil aanhangig heeft gemaakt, een bedrag van Euro 10,- over te maken op een door de secretaris aangegeven bank- of girorekening.
- 7.2 De in het eerste lid bedoelde bijdrage wordt door de DDMA Privacy Autoriteit terugbetaald indien de Betrokkene geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld.

## **Artikel 8 – Niet in behandeling**

Indien Betrokkene niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 6 en 7 wordt hij geacht zijn verzoek tot behandeling van het Geschil te hebben ingetrokken en wordt het Geschil niet in behandeling genomen. De DDMA Privacy Autoriteit kan de termijn met tenminste één maand verlengen.

### **Artikel 9 – In behandeling**

Indien tijdens de behandeling van een Geschil blijkt dat het Geschil niet door of niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de DDMA Privacy Autoriteit de Betrokkene die het Geschil aanhangig heeft gemaakt niet ontvankelijk. In het laatste geval kan het Geschil door Betrokkene, zonder dat dit voor hem opnieuw kosten met zich meebrengt, opnieuw aanhangig worden gemaakt, mits niet later dan twee weken na verzending van de beslissing, inhoudende de niet-ontvankelijkverklaring.

### **Artikel 10 –**

- 10.1 De DDMA Privacy Autoriteit stelt de betrokken Houder schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het Geschil onder toezending van een afschrift van het klaagschrift met eventuele bijlagen, waarna de Houder gedurende één maand in de gelegenheid wordt gesteld de DDMA Privacy Autoriteit schriftelijk haar standpunt ter zake van het Geschil te doen toekomen. De DDMA Privacy Autoriteit kan de termijn met één maand verlengen.
- 10.2 Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de DDMA Privacy Autoriteit in afschrift aan Betrokkene toegezonden, die daarop binnen één maand schriftelijk een weerwoord bij de DDMA Privacy Autoriteit kan indienen. De DDMA Privacy Autoriteit kan de termijn met één maand verlengen.
- 10.3 Het in het tweede lid bedoelde weerwoord wordt door de DDMA Privacy Autoriteit in afschrift aan de Houder toegezonden, die daarop binnen één maand schriftelijk een standpunt bij de DDMA Privacy Autoriteit kan indienen. Een afschrift daarvan wordt aan de Betrokkene toegezonden. De DDMA Privacy Autoriteit kan de termijn met één maand verlengen.
- 10.4 Partijen kunnen verklaringen van getuigen en deskundigen overleggen gelijktijdig met de door hen ingediende stukken. Ook hiervan wordt door de DDMA Privacy Autoriteit een afschrift aan de wederpartij verstrekt.

### **Artikel 11 –**

- 11.1 De DDMA Privacy Autoriteit roept partijen op om ter mondelinge behandeling van de zaak te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Op eensluidend verzoek van alle betrokken partijen kan de DDMA Privacy Autoriteit desgewenst besluiten tot schriftelijke afdoening van het Geschil.
- 11.2 Partijen hebben het recht zich bij het aanhangig maken en de behandeling van het Geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
- 11.3 De Betrokkene wordt uitgenodigd bij de mondelinge behandeling van het Geschil in persoon aanwezig te zijn.
- 11.4 De DDMA Privacy Autoriteit kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de DDMA Privacy Autoriteit aan haar te zijn opgegeven.

## **Artikel 12 –**

- 12.1 Partijen zijn verplicht de DDMA Privacy Autoriteit zodanige inlichtingen te verstrekken als zij verlangt en die naar haar oordeel noodzakelijk zijn voor de behandeling van het Geschil. De DDMA Privacy Autoriteit is bevoegd deskundigen te benoemen en voorts kan zij het medebrengen van getuigen en van boeken, bescheiden, software en hardware alsmede een onderzoek van boeken, bescheiden, software en hardware door een door haar daartoe aan te wijzen deskundige verlangen.
- 12.2 Het staat de DDMA Privacy Autoriteit vrij aan het niet voldoen door een partij aan haar verlangens als hiervoor bedoeld de gevolgtrekking te verbinden welke haar geraden zal voorkomen.

## **Artikel 13 – Schriftelijke intrekking**

Het Geschil kan hangende de behandeling door de DDMA Privacy Autoriteit door de Betrokkene en de Houder uitsluitend gezamenlijk schriftelijk worden ingetrokken.

## **Artikel 14 – Uitspraak**

- 14.1 De voorzitter van de DDMA Privacy Autoriteit kan, nog voor de behandeling van het Geschil krachtens dit Handhavingsreglement, aan Betrokkene mededelen dat zijn Geschil niet in behandeling zal worden genomen ingeval;
- a. Betrokkene in zijn Geschil kennelijk niet ontvankelijk is, of;
  - b. de DDMA Privacy Autoriteit onbevoegd is om het Geschil in behandeling te nemen, of;
  - c. indien het Geschil kennelijk ongegrond is.
- 14.2 Het Geschil zal niet in behandeling worden genomen onder vermelding van de gronden die tot deze beslissing hebben geleid. De beslissing tot kennelijke ongegrondverklaring zal tevens inhouden de mededeling dat het Geschil alsnog in behandeling kan worden genomen indien Betrokkene binnen 14 dagen na dagtekening van voornoemde beslissing de DDMA Privacy Autoriteit hiertoe schriftelijk en gemotiveerd verzoekt en de voorzitter van de DDMA Privacy Autoriteit voldoende redenen daarvoor aanwezig acht.
- 14.3 De DDMA Privacy Autoriteit kan daarnaast besluiten het recht van het betreffende lid om gebruik te maken van het Privacy Waarborg in te trekken of te schorsen voor een bepaalde periode.

## **Artikel 15 –**

De DDMA Privacy Autoriteit doet uitspraak conform artikel 16 van dit Handhavingsreglement. Iedere uitspraak van de DDMA Privacy Autoriteit zal in overeenstemming zijn met de bepalingen van de Zelfregulering, de AVG, de Tw. De uitspraak wordt schriftelijk en gemotiveerd aan partijen medegedeeld.

## **Artikel 16 –**

- 16.1 De DDMA Privacy Autoriteit beslist met meerderheid van stemmen, uitgezonderd in de gevallen als bedoeld in artikel 14. De uitspraak wordt door de voorzitter van de DDMA Privacy Autoriteit en secretaris ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld, binnen acht weken na de mondelinge behandeling van het Geschil. Indien de aanvraag langere behandeling nodig heeft, kan de DDMA Privacy Autoriteit Beslissen deze termijn verlengen, met maximaal zes weken.

- 16.2 De uitspraak bevat, naast de beslissing, in elk geval:
- a. de namen van de leden en secretaris van de DDMA Privacy Autoriteit;
  - b. de namen van partijen;
  - c. de dagtekening van de uitspraak;
  - d. de gronden voor de gegeven beslissing.
- 16.3 De uitspraak van de DDMA Privacy Autoriteit houdt een beslissing in:
- a. betreffende de bevoegdheid van de DDMA Privacy Autoriteit; en/of
  - b. betreffende de ontvankelijkheid van de Betrokkene in zijn Geschil; en/of
  - c. betreffende het geheel of gedeeltelijk ongegrond zijn van het Geschil; en/of
  - d. betreffende de naleving van de Gedragscode of de AVG of Tw door de Houder en/of
  - e. omtrent de correctheid van het handelen van de Houder; en/of
  - f. indien gevorderd, tot vergoeding van geleden materiële schade, als bedoeld in artikel 4.d met een maximum van EURO 2.000,-; en/of een toerekening van kosten conform artikel 17; en/of
  - g. een toerekening van kosten conform artikel 17; en/of
  - h. indien van toepassing, het besluit dat het recht van het betreffende lid om gebruik te maken van het Privacy Waarborg is ingetrokken of is geschorst voor een bepaalde periode;

#### **Artikel 17 – Kosten**

De door partijen ter zake van het Geschil gemaakte kosten komen voor eigen rekening, tenzij de DDMA Privacy Autoriteit in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij naar het oordeel van de DDMA Privacy Autoriteit in redelijkheid gemaakte kosten.

#### **Artikel 18 – Geheimhouding**

Een ieder die op welke wijze dan ook betrokken is bij de werkzaamheden van de DDMA Privacy Autoriteit is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens betreffende partijen en/of de bedrijfsaangelegenheden die zij bij de indiening en/of behandeling van het Geschil ter kennis zijn gekomen.

#### **Artikel 19 – Wraking en verschoning**

- 19.1 Een lid of de voorzitter van de DDMA Privacy Autoriteit kan door één of door beide partijen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel van het Geschil zouden bemoeilijken.
- 19.2 De overige leden van de DDMA Privacy Autoriteit beslissen of de wraking terecht is gedaan. Bij gelijke stemmen wordt geacht dat er sprake is van partijdigheid.
- 19.3 Een lid van de DDMA Privacy Autoriteit kan zich ter zake van de behandeling van een Geschil verschonen. Hij is in ieder geval verplicht dit te doen, indien de overige leden van de DDMA Privacy Autoriteit, die aan de behandeling van het Geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid zich te zijnen aanzien voordoen.

19.4 De beslissing als bedoeld in het tweede lid wordt aan partijen meegedeeld, alsmede, indien van toepassing, de naam van degene die de plaats van de gewraakte zal innemen. Het vorenstaande is van overeenkomstige toepassing in de gevallen als bedoeld in het derde lid.

### **Artikel 20 – Slotbepalingen**

In alle gevallen waarin dit Handhavingsreglement niet voorziet, beslist de DDMA Privacy Autoriteit, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

### **Artikel 21 – Inzage Handhavingsreglement**

Dit Handhavingsreglement ligt ter inzage bij het DDMA kantoor

### **Artikel 22 – Vaststelling**

Dit Handhavingsreglement is vastgesteld op de Algemene Ledenvergadering van DDMA in april 2017. Het is bijgewerkt naar aanleiding van het besluit van de Algemene Ledenvergadering in september 2019 om het Privacy Waarborg niet langer verplicht te stellen voor lidmaatschap van DDMA.