

M. Jonker

Arnhem

7 mei 2022

Autoriteit Persoonsgegevens
t.a.v.
Postbus 93374
2509 AJ DEN HAAG
info@autoriteitpersoonsgegevens.nl

Onderwerp: reactie op uw verzoek om aanvulling handhavingsverzoek
Uw zaaknummer: z2020-10957

Geachte [naam behandelend ambtenaar],

In uw brief d.d. 7 april 2022 verzoekt u mij om een aanvulling van mijn handhavingsverzoek met twee dingen: (1) Gegevens en bescheiden; (2) een toelichting waarom ik aangemerkt kan worden als een betrokkene zoals bedoeld in de AVG. Ik zal hieronder in respectievelijk paragrafen 1 en 2 reageren op deze beide verzoeken. Vervolgens zal ik in paragraaf 3 aangeven waarom de AP mijns inziens ook zonder een dergelijke aanvulling al onderzoek zou moeten doen naar de door mij gemelde, structurele, grootschalige privacy-schending bij het internationaal treinvervoer.

1 Gegevens en bescheiden

Met betrekking tot gegevens en bescheiden schrijft u mij het volgende:

”U stelt in uw klacht dat u op 20 februari 2020 een internationaal treinticket wilde aanschaffen met een bestemming in Duitsland waarvoor NS niet zelf een treinticket verkocht, maar alleen in opdracht van Deutsche Bahn. Aan de balie bleek dat u geen privacy-vriendelijk treinticket meer kon kopen.

Op grond van artikel 4:2, tweede lid van de Awb verzoekt de AP u om uw klacht aan te vullen met gegevens en bescheiden. Stuur daarbij in ieder geval mee bescheiden waaruit blijkt dat voor de aankoop van tickets voor internationale treinreizen uw persoonsgegevens zijn verwerkt door de:

- NS;
- Deutsche Bahn;
- SNCF;
- Thalys.

De AP verzoekt u daarbij ook om uw klacht te concretiseren. Geef zo concreet mogelijk aan welke persoonsgegevens van u zijn verwerkt en waarom daarbij volgens u de AVG wordt overtreden.”

Mijn reactie hierop is als volgt.

1.1 Onderzoeksplicht van de AP

Om te beginnen wil ik naar aanleiding hiervan het volgende opmerken. Mijn uitgangspunt is vanaf mijn eerste handhavingsverzoek over dit onderwerp (9 juli 2018) steeds geweest dat de AP, om het wettelijke vereiste, hoge niveau van privacy-bescherming te waarborgen, serieuze aanwijzingen dat er een substantiële privacy-schending plaatsvindt, uit eigen beweging zou moeten onderzoeken, en dit niet zou moeten laten afhangen van bewijzen (“bescheiden”) die worden aangedragen door een burger die slachtoffer van zo'n schending is. Het is voldoende als er serieuze aanwijzingen zijn dat dit aan de hand is. Het is juist de taak van de AP zelf om als toezichthouder bewijzen te verzamelen. De AP heeft een onderzoeksplicht. Hierover straks meer in paragraaf 3.

1.2 Doel van de AVG is de bescherming van natuurlijke personen en ook hun vrijheden

In mijn handhavingsverzoek van 20 juni 2020 heb ik verwezen naar documenten die reeds in het bezit zijn van de AP, waaronder een schriftelijke verklaring van een NS-baliemedewerker (31 januari 2019), de uitgeschreven tekst van een geluidsopname (20 februari 2020) en een brief van de gemachtigde van NS aan de voorzieningenrechter van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (12 mei 2020). Naast mijn eigen feitenrelaas maken deze documenten duidelijk dat er bij de verkoop van internationale treintickets aan Nederlandse stationsbalies sinds 2018, maar op zijn laatst sinds november 2019, sprake is van een structurele schending van de privacy. Zulke tickets worden aan reizigers geweigerd als zij niet bepaalde persoonsgegevens afstaan, die voorheen niet gevraagd werden en die ook niet nodig zijn voor de verstrekking van zo'n ticket.

Deze aanwijzingen zijn voldoende concreet en verplichten de AP tot het doen van onderzoek. Immers, het gaat om een structurele, inmiddels door NS zelf bevestigde privacy-schending die vele tienduizenden treinreizigers raakt. Het gaat ook om reizigers die, om hun privacy te beschermen, in sommige gevallen afzien van het maken van een internationale reis per trein.

Het is onredelijk en in strijd met het doel van de AVG om van burgers te verlangen dat ze eerst bewust kiezen om een privacy-schending te ondergaan, door een bepaalde treinreis te maken, voordat ze recht zouden hebben op bescherming van hun privacy door de AP. Juist ook reizigers die kiezen om hun privacy te behouden en dan door een vervoerbedrijf gestraft worden met de weigering van een internationaal treinticket, zouden door de AP moeten worden beschermd.

Immers, artikel 1 (“Onderwerp en doelstellingen”), eerste en tweede lid, van de AVG luidt:

1. Bij deze verordening worden regels vastgesteld met betrekking tot de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens (...);
2. Deze verordening beschermt de grondrechten en vrijheden van natuurlijke personen en met name hun recht op bescherming van persoonsgegevens. [onderstreping van mij]

Het doel van de AVG is dus niet alleen de bescherming van de grondrechten van natuurlijke personen wier persoonsgegevens reeds worden verwerkt, maar tevens de bescherming van de grondrechten en vrijheden van natuurlijke personen die op enige andere wijze worden geraakt door de verwerking van persoonsgegevens. In dit geval betreft het de vrijheid van natuurlijke personen om per trein te reizen in de EU, met behoud van hun privacy.

Bovendien houdt een adequate bescherming van persoonsgegevens in dat de toezichthouder ook optreedt tegen pogingen om burgers te chanteren hun persoonsgegevens af te staan. Ook zulke pogingen tot chantage moeten, met het oog op het hiervoor beschreven doel van de AVG, worden gezien als een overtreding van de AVG.

De AP mag niet eigenmachtig wezenlijke delen van de doelstelling van de AVG uitschakelen, door op dat punt te weigeren om te handhaven.

Met het oog hierop zijn "gegevens of bescheiden" ter bewijs dat ik persoonlijk een treinreis heb gemaakt waarbij mijn persoonsgegevens verwerkt zijn, niet nodig om een privacy-schending te constateren die mij als natuurlijke persoon raakt. Uitgaande van het doel van de AVG, zou het voor de AP voldoende moeten zijn om te constateren dat ik treinreizen wil maken waarbij het vervoerbedrijf dat verhindert tenzij ik mijn persoonsgegevens aan dat vervoerbedrijf afsta zonder dat dit nodig is voor de te leveren dienst (het vervoer van mij als passagier).

Het weigeren van reizigers die hun privacy willen behouden, is een vorm van discriminatie die de grondrechten en vrijheden van natuurlijke personen schaadt. Aangezien het om een vorm van discriminatie gaat die niet in de Algemene Wet Gelijke Behandeling (AWGB) is opgenomen, waardoor het College voor de Rechten van de Mens geen taak voor zichzelf ziet weggelegd om burgers hiertegen te beschermen, blijft alleen de AP als bevoegde toezichthouder over. De AP mag deze verantwoordelijkheid niet van zich afschuiven en de burger onbeschermd achterlaten.

1.3 De AP construeert een Catch-22 om geen bescherming te hoeven bieden

De afgelopen jaren heeft de AP in door mij geïnitieerde procedures naar voren gebracht dat de algemene voorwaarden van OV-bedrijven moeten worden beschouwd als een "overeenkomst" of "contract" waar een reiziger geacht wordt mee in te stemmen zodra de reiziger gebruik maakt van het vervoer. Zo'n contract levert volgens de AP en volgens Nederlandse bestuursrechters een legale grondslag op voor het verwerken van persoonsgegevens, ook als de reiziger dat niet wil.

Ik ben op 25 februari 2022 tegen deze opvatting opgekomen in een verzoekschrift, gericht aan het Europese Hof voor de Rechten van de Mens (EHRM).¹ De uitkomst daarvan is nog ongewis.

Los van wat het EHRM hier wel of niet over gaat zeggen, kan worden geconstateerd dat de AP op dit moment de opvatting huldigt dat als ik een internationaal treinticket aan de stationsbalie aanschaf en daarbij mijn persoonsgegevens afsta, er daarmee reeds een contract ontstaat dat de verwerking van de door mij afgestane persoonsgegevens legaliseert. De enige manier voor mij om dat te voorkomen, is om niet zo'n ticket te kopen. Maar dat kan de AP dan weer aangrijpen om te

1

<https://www.privacyfirst.nl/images/stories/ov-chipkaart/2022-02-25-Railroad-to-Surveillance-text-application-and-annex.pdf>

stellen: "Als u niet zo'n ticket gekocht heeft, zijn er geen persoonsgegevens van u verwerkt, en dus heeft u geen recht op onze bescherming, en dus gaan wij u niet beschermen."

Op deze manier construeert de AP een Catch-22 voor mij als treinreiziger. Als ik mijn persoonsgegevens wel afsta, concludeert de AP daaruit dat de gegevensverwerking legaal is, want dan is er een zg. "contract" en dus is er geen sprake van een overtreding. Maar als ik mijn persoonsgegevens niet afsta, concludeert de AP eveneens dat er geen sprake is van enige overtreding en dat de AP dus niets hoeft te doen - ook al kan ik zo niet meer per trein reizen.

Op deze manier zou er van mijn recht om met privacy per trein te reizen, niets overblijven. Dat is niet redelijk, en daarmee zou het ook geen rechtmatig gedrag zijn van de AP als toezichthouder. Het zou erop neer komen dat de AP in essentie simpelweg weigert mijn privacy en die van tienduizenden andere treinreizigers te beschermen.

1.4 Informatie over gemaakte treinreizen

Om de hierboven in paragraaf 1.1 t/m 1.3 genoemde redenen, zijn er naast de documenten die ik reeds heb aangeleverd aan de AP (ook in het kader van de procedures m.b.t. mijn eerste handhavingsverzoek hierover, gedaan op 9 juli 2018) geen aanvullende gegevens of bescheiden nodig voordat er voor de AP een verplichting ontstaat om naar aanleiding van mijn handhavingsverzoek onderzoek te doen. De AP beschikt als gevolg van de gevoerde procedures reeds over de betreffende documenten (zie paragraaf 4.1 van mijn huidige handhavingsverzoek).

Mocht de AP het desondanks nodig achten dat ik bepaalde documenten voor de tweede maal instuur, dan verzoek ik u mij dat te laten weten.

Ik wijs u er in dit verband op dat ik de volledige, uitgeschreven tekst van de geluidsopname die ik op 20 februari 2020 in bijzijn van een getuige heb gemaakt van mijn gesprek met een baliemedewerker van NS toen ik een internationaal treinkaartje wilde kopen, in de hoger-beroepsprocedure heb toegestuurd aan de Afdeling bestuursrechtspraak als bijlage bij mijn brief van 26 juli 2020. Als het goed is heeft de Afdeling een kopie van dat processtuk toegestuurd aan de andere procespartijen, waaronder de AP. Voorzorgshalve treft u het als bijlage hierbij opnieuw aan.

Treinreis Arnhem-XXXXX met Deutsche Bahn op 15 maart 2020

Zoals uit de tekst blijkt, besloot ik op 20 februari 2020 voornamelijk af te zien van de aanschaf van een internationaal treinticket voor 17 maart 2020 van Arnhem naar XXXXX (afkomstig van Deutsche Bahn en aan de Arnhemse stationsbalie van NS verkrijgbaar), toen bleek dat dit ticket mij geweigerd werd als ik niet mijn achternaam zou laten registreren.

Ik wilde echter nog steeds deze reis maken, omdat het doel van mijn treinreis was om XXXXX

XXXXX

XXXXX

XXXXX

XXXXX

XXXXX

XXXXX

Drie weken later, tussen 10 en 14 maart 2020, werd het mij uit nieuwsberichten geleidelijk steeds duidelijker dat het risico toenam dat Europese landen als gevolg van de corona-crisis zouden kunnen besluiten om hun landsgrenzen dicht te gooien, ook binnen het Schengen-gebied. Op 14 maart 2020 voelde ik intuïtief dat ik niet langer kon wachten als ik niet het risico wilde lopen XXXXX. Daarom vervroegde ik mijn geplande reis XXXXX twee dagen en XXXXX XXXXX

Dit noodzaakte mij om alsnog een internationaal treinticket te kopen voor een treinreis op 15 maart van Arnhem naar XXXXX. Dit deed ik op 14 maart 's avonds aan de stationsbalie van station Arnhem Centraal.

XXXXX
XXXXX
XXXXX
XXXXX
XXXXX
XXXXX

XXXXX
XXXXX
XXXXX
XXXXX
XXXXX
XXXXX
XXXXX
XXXXX

XXXXX
XXXXX
XXXXX
XXXXX
XXXXX
XXXXX
XXXXX
XXXXX

De internationale treinreis die ik op 15 maart 2020 maakte, was van Arnhem naar XXXXX
XXXXX
XXXXX
XXXXX.

XXXXX
XXXXX
XXXXX

XXXXX
XXXXX
XXXXX

Uit de eerder door mij aangeleverde documentatie, met name de tekst van de op 20 februari 2020 gemaakte geluidsoptname, blijkt dat NS voor een treinticket van Arnhem naar XXXXX van mij eist dat ik mijn naam laat registreren. En dat NS-baliemedewerkers weigeren mij een bewijs te verschaffen dat zij dat van mij hebben geëist. Als NS weigert iets op papier te zetten, kan ik de AP daar natuurlijk geen document van aanleveren - tenzij ik "undercover" een geluidsoptname maak.

Als de AP mijn oorspronkelijke handhavingsverzoek van 9 juli 2018 niet met allerlei drogredenen had afgehouden en geweigerd, maar me destijds gevraagd had om mijn internationale treinreizen te gaan vastleggen en bijvoorbeeld kopieën van de tickets aan de AP te overhandigen, dan zou ik dat zeker hebben gedaan.

Concretisering

U vraagt mij nogmaals te concretiseren waarom volgens mij de AVG wordt overtreden. Ik vind dat na alle feiten die ik naar voren heb gebracht, een verbijsterende vraag van de privacy-toezichthouder. Nou vooruit, nog maar een keertje dan, kort samengevat:

NS (wellicht: de verwerker?), in zijn hoedanigheid van verkoper van een internationaal treinticket van Deutsche Bahn (wellicht: de verwerkingsverantwoordelijke?), **eist** van mij als treinreiziger (betrokkene) een **identificerend persoonsgegeven** op, namelijk mijn naam, en verwerkt dit onvrijwillig afgegeven persoonsgegeven **zonder noodzaak** in een registratiesysteem, waarover Deutsche Bahn en NS kennelijk afspraken met elkaar hebben gemaakt (welke afspraken precies en hoe die tot stand zijn gekomen, moet uit onderzoek van de toezichthouder blijken; als ik dat zelf vraag, geeft NS mij daar geen duidelijk antwoord op - en zweeg erover in de rechtszaal dec. 2019).

Er is geen noodzaak voor de verwerking van dit persoonsgegeven omdat het verstrekken van internationale treintickets ook heel goed mogelijk is zonder dit persoonsgegeven, zoals tientallen jaren lang gebruikelijk was met het ATB-ticketsysteem, dat op zijn laatst in november 2019 is afgeschaft en vervangen door het "Atlantis-systeem" en/of het "Homeprint"-systeem. Uit de **wens** van vervoerbedrijven om over te stappen naar een privacy-schendend ticketsysteem kan **geen noodzaak** worden afgeleid.

Nu begrijp ik uit een aantal eerder gevoerde juridische procedures dat de AP van mening is dat verwerkingsverantwoordelijken **arbitrair een "noodzaak" kunnen creëren** door een eigen wens op te nemen in hun algemene voorwaarden, die dan gelden als "overeenkomst" (contract) in de zin van artikel 6 lid 1 onder b AVG, waarmee volgens de AP dan een juridische grondslag voor de verwerking van de persoonsgegevens zou worden gecreëerd. Met zijn uitspraken van 10 november 2021 in drie door mij tegen de AP gevoerde zaken, heeft de Raad van State die vrijbrief voor willekeurige verwerking van persoonsgegevens vooralsnog gelegaliseerd en daarmee vooralsnog een lachertje gemaakt van de AVG. Tegen deze pervertering van de AVG heb ik op 25 februari 2022 een verzoekschrift ingediend bij het Europese Hof voor de Rechten van de Mens (EHRM).²

Als de AP deze pervertering van privacy-regelgeving wil voortzetten, dan vindt u vooralsnog het pseudo-"recht" van de Afdeling bestuurs"rechtspraak" aan uw zijde, en dan heeft u helemaal geen "concretisering" van mijn verzoek nodig om tot die conclusie te komen. De vraag is in dat geval

² Zie: <https://www.privacyfirst.nl/images/stories/ov-chipkaart/2022-02-25-Railroad-to-Surveillance-text-application-and-annex.pdf>

waarom de AP mij überhaupt vraagt om mijn handhavingsverzoek aan te vullen en te concretiseren, als de AP eigenlijk al bij voorbaat besloten heeft mijn verzoek te zullen afwijzen.

Vermoedelijk is uw vraag naar een aanvulling in dat geval alleen gemotiveerd door de wens van de AP om zichzelf juridisch in te dekken en extra materiaal in handen te krijgen aan de hand waarvan nog weer nieuwe schijnredenen (schijn-excuses) kunnen worden bedacht om mijn handhavingsverzoek ook nu weer af te wijzen. Mijn ervaringen met de AP in de periode 2014-heden hebben me duidelijk gemaakt dat ik van de AP en haar medewerkers op dit punt helaas geen handelen te goeder trouw kan verwachten. Maar misschien is het deze keer anders?

SNCF en Thalys

De Franse vervoerbedrijven SNCF en Thalys zijn voor mij van belang omdat ik in Frankrijk zeer nabije familie heb (XXXXX). In het verleden heb ik deze familie met enige regelmaat per trein bezocht en kon dan een ticket kopen zonder persoonsgegevens te hoeven afstaan.

Toen me in 2018/2019 als gevolg van mijn communicatie met NS-baliemedewerkers duidelijk werd dat ook de Franse vervoerbedrijven waren begonnen met het opeisen van persoonsgegevens als voorwaarde voor het verstrekken van internationale treintickets, heeft dat mij ervan weerhouden naar Frankrijk te reizen. Ik ontmoette mijn familie bij hun bezoeken aan Nederland. Ik hoopte dat het door mij bij de AP ingediende handhavingsverzoek ervoor zou zorgen dat het op enig moment weer mogelijk zou worden om met privacy per trein naar Frankrijk te reizen.

Om die reden hebben SNCF en Thalys (voor zover ik weet) geen persoonsgegevens van mij verwerkt. Maar ook hier geldt wat ik hiervoor in paragrafen 1.1 t/m 1.3 naar voren heb gebracht. Het feit dat iemand weigert zich te laten chanteren om zijn persoonsgegevens te overhandigen, mag niet aangegrepen worden als excuus om die poging tot chantage dan maar niet te onderzoeken en niet handhavend op te treden. Als identificeerbare natuurlijke persoon word ik door deze praktijk van afgedwongen verwerking van persoonsgegevens geraakt en ben "betrokkene".

Dat deze poging tot chantage is gestandaardiseerd en inmiddels deel uitmaakt van een geautomatiseerd "verkoopproces", maakt dat niet anders, maar juist ernstiger.

Het gaat hier om een chantage-poging die de privacy van op zijn minst tienduizenden en waarschijnlijk honderdduizenden Nederlanders raakt die per trein tussen Nederland en Frankrijk reizen of willen reizen.

2 Betrokkene

Met betrekking tot gegevens en bescheiden schrijft u mij het volgende:

”Uit artikel 77, eerste lid van de AVG blijkt dat het recht om een klacht in te dienen bij de AP toekomt aan iedere *betrokkene*, indien hij van mening is dat de *verwerking van hem betreffende persoonsgegevens* inbreuk maakt op deze verordening.

De AP verzoekt u derhalve om toe te lichten of en waarom u aangemerkt kan worden als een *betrokkene*. Ga hierbij in op de vraag of bij de verwerking waar uw klacht over gaat, ook uw persoonsgegevens worden verwerkt. Ga hierbij ook in op het verwerken van uw persoonsgegevens door elk afzonderlijk vervoersbedrijf zoals u die noemt in uw klacht.”

Mijn reactie hierop is als volgt. In de AVG wordt het begrip ”betrokkene” in artikel 4 onder 1) als volgt gedefinieerd, samen met het begrip ”persoonsgegevens”:

1) „persoonsgegevens”: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;

Artikel 77 lid 1 AVG luidt als volgt:

1. Onverminderd andere mogelijkheden van administratief beroep of een voorziening in rechte, heeft iedere betrokkene het recht een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit, met name in de lidstaat waar hij gewoonlijk verblijft, hij zijn werkplek heeft of waar de beweerde inbreuk is begaan, indien hij van mening is dat de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens inbreuk maakt op deze verordening.

Een toezichthouder die, conform zijn wettelijke taak en te goeder trouw aan burgers het door de wet vereiste ”hoge beschermingsniveau” wil verschaffen, geeft uiteraard een ruimhartige interpretatie aan deze definitie, **in overeenstemming met de in artikel 1 AVG opgenomen doelstelling** (zie paragraaf 1.2 hierboven).

Het is mij op grond van mijn ervaringen met de AP in de periode 2014-heden duidelijk geworden dat de AP in relatie tot ingediende handhavingsverzoeken juist het omgekeerde doet en probeert zoveel mogelijk burgers op spitsvondige gronden buiten de bescherming van de wet te plaatsen.

Voor het vinden van spitsvondige redenen om burgers niet te beschermen, is de AP bereid behoorlijk wat juridische personeelscapaciteit vrij te maken. Ik blijf echter bij mijn standpunt dat diezelfde personeelscapaciteit door de AP ingezet zou moeten worden om burgers juist wel te beschermen. Ik denk dat iedere AP-medewerker eigenlijk ook wel weet dat dat zou moeten, en ook zou gebeuren als de AP te goeder trouw zou handelen.

Om de volgende redenen ben ik in dit geval betrokkene:

- **Internationale treintickets, aan de balie verkocht door NS**

NS verkoopt aan de stationsbalie internationale tickets en vraagt dan persoonsgegevens van reizigers, alsof dat een geaccepteerde standaardpraktijk is, zonder uit zichzelf reizigers te informeren wat daarvoor de reden of de noodzaak is, of wie de verwerkingsverantwoordelijke is. Bij doorvragen van de kant van een reiziger, zoals ik meermalen heb gedaan, zegt een baliemedewerker bijvoorbeeld eerst gewoon dat "het moet" en dat er anders "geen ticket kan worden afgegeven". Dit gebeurde zelfs al in de tijd dat het ATB-systeem technisch nog beschikbaar was voor de baliemedewerkers.

Ongeacht of NS in sommige gevallen beschouwd moet worden als "verwerker" en in andere gevallen als een "verwerkingsverantwoordelijke", levert dit een schending op van de privésfeer van de reizigers in kwestie. Nadat ik een procedure bij de AP was gestart in 2018, verwees NS naar "eisen" die Deutsche Bahn en andere buitenlandse vervoerbedrijven stellen. Voor mijn rol als "betrokkene" bij deze poging tot het afdwingen van verwerking van persoonsgegevens maakt het niet uit welk bedrijf uiteindelijk de relevante verwerkingsverantwoordelijke blijkt te zijn. Dat is aan de AP om uit te zoeken als toezichthouder en handhaver.

Ook als NS uiteindelijk alleen bij de schending betrokken is als "verwerker", is NS medeplichtig aan een onrechtmatige praktijk. Ook "verwerkers" moeten zich aan de AVG houden.

- **Treinreizen met Deutsche Bahn**

Voor mijn noodgedwongen treinreis met Deutsche Bahn op 15 maart 2020 van Arnhem naar XXXXX heb ik bij aanschaf van het ticket mijn naam als persoonsgegeven moeten laten verwerken. Ik ben daarbij niet geïnformeerd over de wettelijke grondslag daarvoor, de bewaartermijn van dat gegeven, de beveiliging van dat gegeven etc. Ik heb geen privacy-verklaring gezien, laat staan dat ik "geïnformeerde toestemming" zou hebben gegeven.

- **Treinreizen met Deutsche Bahn, SNCF en Thalys**

Ik ben ook betrokkene vanwege de weigering om mij, als identificeerbare natuurlijke persoon, aan Nederlandse stationsbalies internationale tickets te verkopen naar EU-lidstaten waar ik mijn familie wil bezoeken, tenzij ik persoonsgegevens afsta aan de vervoerbedrijven die deze tickets uitgeven. Bij Deutsche Bahn gaat het om mijn naam, bij SNCF en Thalys gaat het om mijn naam en geboortedatum.

De AP kan en moet, al dan niet via haar zuster-toezichthouders in Duitsland en Frankrijk, bij deze vervoerbedrijven onderzoeken of zij inderdaad eisen dat reizigers persoonsgegevens afstaan en anders geen internationaal treinticket krijgen.

3 Plichten en bevoegdheden van de AP

De onderzoeks- en handhavingsplicht van de AP in relatie tot klachte van burgers vloeit voort uit artikel 8 EVRM en artikel 1 AVG en is vastgelegd in artikel 57, eerste lid onder a) en f) AVG. Uit de uitspraak van het Europese Hof van Justitie op 6 oktober 2015 inzake "Safe Harbor" (Schrems I) blijkt dat de nationale toezichthouders gegevensbescherming verplicht zijn een hoog, doeltreffend en volledig beschermingsniveau te realiseren in de lidstaten van de EU.

Mijn ervaring met de AP sinds 2014, en de ervaring van vele anderen, is dat de AP haar onderzoeks- en handhavingsplicht zo minimalistisch mogelijk interpreteert als het gaat om de behandeling van handhavingsverzoeken (klachten) van burgers. In concrete gevallen richt de AP haar energie en tijd meestal niet op het beschermen van burgers, maar juist op het afwijzen van verzoeken om bescherming.

Deze attitude van de AP is niet nodig. De AP zou zich, als toezichthouder, sterk gemotiveerd moeten voelen om haar kerntaak juist zo goed mogelijk te vervullen, vrijwillig en zonder juridische druk van de kant van burgers. De AP heeft geen onderzoeksplicht nodig om actief van haar bevoegdheden (artikel 58 AVG) gebruik te kunnen maken.

Ik weet dat de AP zich in een lastig parket bevindt. Ondanks herhaalde noodkreten van de AP weigert de Nederlandse regering het budget van de AP te verhogen. Dit leidt ertoe dat de AP nu in het nieuws komt (en mogelijk bewust treedt) met het niet in behandeling nemen van ingekomen klachten, bijvoorbeeld als een serieuze overtreding na nieuwberichten daarover is beëindigd.³

De overtredingen waarop mijn klacht betrekking heeft, zijn niet beëindigd. Nu mijn klacht over het opeisen en verwerken van persoonsgegevens van reizigers bij de verkoop van internationale treintickets door de AP na bijna vier jaar alsnog in behandeling is genomen, verzoek ik de AP dit nu ook echt te gaan doen. Dat wil zeggen dat ik u verzoek uw energie nu te gaan steken in het serieus onderzoeken van deze praktijken en, indien blijkt dat die inderdaad plaatsvinden, daartegen handhavend op te treden.

Met vriendelijke groet,

Michiel Jonker

Bijlage: brief d.d. 26 juli 2020 van Jonker aan Afdeling bestuursrechtspraak, inclusief bijlage met uitgeschreven tekst van de geluidsopname van 20 februari 2020 stationsbalie Arnhem

³ Zie bijv. "Privacyklacht over filmen bijstandsgesprekken gemeente Dronten niet behandeld" <https://www.security.nl/posting/752202/> (geraadpleegd: 7 mei 2022).

M.W. Jonker

Arnhem

26 juli 2020

Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State
Postbus 20019
2500 EA DEN HAAG

Onderwerp: aanvulling motivering hoger beroep (bodempcedure) Jonker/AP inzake privacy en verkoop internationale treintickets aan Nederlandse balies van NS

Uw zaaknummer: 2020-01629/1

Edelachtbare,

Op 6 maart 2020 heb ik bij uw Afdeling hoger beroep ingediend tegen onder andere privacy-schending bij de verkoop van internationale treintickets in Nederland. Bij brieven van 29 april 2020 ("Privacy, ethiek en rechtspraak in tijden van crisis") en 22 juni 2020 (reikwijdte handavingsverzoek) heb ik mijn hoger beroep op dit punt aangevuld.

Thans wil ik mijn hoger beroep opnieuw kort aanvullen. Aanleiding daarvoor is dat ik de geluidsopname van mijn gesprek met een NS-baliemedewerker, waarvan ik in mijn hoger-beroepschrift d.d. 6 maart 2020 melding maakte, inmiddels heb uitgeschreven. De volledige tekst van dat gesprek treft u als bijlage bij deze aanvullende motivering. Doordat ik de opname nogmaals heb beluisterd, wil ik de motivering van mijn hoger beroep op drie punten nogmaals aanvullen. Het gaat steeds over de situatie die NS en andere Europese railvervoerbedrijven hebben veroorzaakt met de afschaffing van het privacy-vriendelijke ATB-systeem voor ticket-verkoop.

1 Spaanse treintickets niet meer bij NS International verkrijgbaar

Uit de geluidsopname blijkt dat de baliemedewerker vertelde dat, als gevolg van de afschaffing van het ATB-systeem door NS International, er in Nederland nu geen Spaanse treintickets meer verkocht kunnen worden. Dit maakt duidelijk dat NS (en Deutsche Bahn) het ATB-systeem hebben afgeschaft op een tijdstip waarin er voor dit systeem nog niet overal een vervangend systeem voorhanden was - zelfs niet een privacy-schendend systeem.

Dit maakt duidelijk dat wat door NS gepresenteerd wordt als een maatregel ter verbetering van "(kosten-)efficiëntie" en "gemak voor de reiziger", in feite een maatregel is ter vermindering van de dienstverlening aan treinreizigers. Die kunnen nu geen ticket naar Spanje meer kopen.

Het is vreemd dat er in de tijd dat enerzijds de controles aan de binnengrenzen van de EU werden opgeheven (Schengen-verdrag) en er een gemeenschappelijke munt (de euro) werd opgetuigd, anderzijds de mogelijkheden van EU-burgers om met het openbaar vervoer per trein binnen de EU te reizen, juist steeds verder werden beperkt en versnipperd, in samenhang met de privatisering van spoorbedrijven. Op deze manier ontstaat er geen EU van de burgers, maar alleen een EU van bedrijven en bedrijfsmanagers die op zoek zijn naar het behalen van financiële winst.

Dit is relevant voor de privacy-problematiek op het gebied van internationale treinreizen, omdat deze geprivatiseerde vervoerbedrijven nu ook financiële winst willen maken ten koste van het grondrecht van burgers op privacy. In plaats van de privacy van hun klanten te verdedigen tegenover data-begerige overheden, maken deze bedrijven met die overheden gemene zaak.

2 Vraagstuk van CT-tickets

Bij brief ("Zienswijze") van 12 mei 2020 heeft NS, naar aanleiding van vragen van de voorzieningenrechter in de aan deze casus gelieerde procedure voor een voorlopige voorziening (uw zaaknr: 2020-01629/2), beweerd dat het na de afschaffing van het ATB-systeem nog steeds wel degelijk mogelijk zou zijn om in Nederland privacy-vriendelijke, anonieme treintickets voor internationale reizen te kopen. NS, bij monde van gemachtigde mr. G.-J. Zwenne, verwees daarbij naar zogeheten "CT-tickets". Dhr. Zwenne schreef:

"Er konden, tot de uitfasering ervan, met het desbetreffende ATB-systeem voor internationale treinreizen tickets worden aangemaakt zonder dat persoonsgegevens van de reiziger werden ingevoerd. Inmiddels wordt gebruik gemaakt van homeprints en mobiele tickets, waarvoor naam en e-mailadres vereist zijn.

Er kan, in aanvulling daarop, echte rook gebruik worden gemaakt van CT-ticket, ook voor buitenlandse bestemmingen, die op elk NS Station verkrijgbaar zijn bij de kaartautomaat of via de NS-balie Binnenland. Zo een CT-ticket biedt een goed alternatief voor reizigers die anoniem willen reizen."

Omdat ik vermoedde dat NS hiermee doelde op de tickets die ook wel "Binnenland Plus"-tickets worden genoemd, en die ik in mijn hoger beroepschrift reeds heb besproken, heb ik daar niets over gezegd in mijn aanvullende motivering van 22 juni 2020. Bij die tickets gaat het om een beperkt aantal buitenlandse bestemmingen (voornamelijk grotere plaatsen in Duitsland en België).

Uit het door mij thans opnieuw beluisterde en volledig uitgeschreven gesprek op 20 februari 2020 aan de balie van NS, blijkt dat er ofwel géén CT-tickets voor de bestemming XXXXX voorhanden zijn, ofwel dat de baliemedewerker niet op de hoogte was van die mogelijkheid, ondanks het feit dat NS de ticketverkoop slechts enkele maanden daarvoor (november 2019) had veranderd door het ATB-systeem af te schaffen. Kennelijk heeft de privacy-afdeling van NS daar ook niets over gezegd, ondanks eerdere beweringen van NS dat er met baliemedewerkers goed gecommuniceerd zou worden over het inlichten van reizigers over privacy-vriendelijke reismogelijkheden.

Ik verzoek uw Afdeling om hierover in de bodemprocedure duidelijkheid te verlangen van de kant van NS, nu de AP als toezichthouder helaas verzuimd heeft om dat te doen.

3 Vragen ten aanzien van tijdstip afschaffing ATB-systeem

In zijn brief van 12 mei 2020 stelt de gemachtigde van NS: "De ATB-tickets zijn met ingang van 11 december 2019 uitgefaseerd." Kennelijk gaat dat over de implementatie van een besluit dat reeds in 2018 was genomen. Daarover stelt NS: "Er werd, toen werd besloten het ATB uit te faseren, nog maar heel weinig gebruik gemaakt van ATB; in 2018 werd nog slechts 2% van de tickets uitgegeven met ATB."

In het gesprek op 20 februari 2020 vertelde de baliemedewerker mij echter dat de feitelijke uitfasering (aan de balie) in november 2019 had plaatsgevonden, dus voorafgaand aan 11 december 2019. Dit bevestigt wat ik al eerder had geconstateerd, namelijk dat het officiële NS-beleid, zoals door NS gepresenteerd in de door mij gevoerde bezwaar- en beroepsprocedure, niet volledig overeenkomt met het feitelijk door NS-managers gevoerde beleid.

Het lijkt erop dat NS-managers het ATB-systeem al feitelijk hebben afgeschaft (in november 2019) nog voordat de leiding van NS hierover een besluit had genomen (op 11 december 2019).

Eerder ontkende NS al dat het aanstuurde op de afschaffing van anonieme tickets, terwijl ondertussen baliemedewerkers mij vertelden dat ze wel degelijk geïnstrueerd waren om bij klanten de indruk te wekken dat anonieme tickets niet langer mogelijk waren.

Ik verzoek uw Afdeling deze tegenstrijdigheden tussen beweringen van de gemachtigde van NS en het feitelijke handelen van NS (in casu NS-managers en door hen aangestuurde baliemedewerkers) te betrekken bij uw beoordeling van de vraag of de AP naar aanleiding van mijn meldingen over het feitelijke gedrag van baliemedewerkers, daar onderzoek naar had moeten verrichten alvorens blind te varen op uitlatingen namens de leiding van NS, en op grond van die niet-geverifieerde beweringen een afwijzend besluit te nemen op mijn handhavingsverzoek.

Met vriendelijke groet,

Michiel Jonker

Bijlage: uitgeschreven tekst van gesprek aan NS-balie Arnhem Centraal op 20 februari 2020

**Uitgeschreven tekst (volledig) van geluidsopname d.d. 20 februari 2020
aan balie 3 van NS, Station Arnhem Centraal**

Michiel Jonker: M; eerste baliemedewerker: A; tweede baliemedewerker: B

Totale gespreksduur (inclusief wachttijden vooraf en tussendoor): 11 minuten en 37 seconden.

M: Ik wou een treinticket kopen naar XXXXX.

A: Ik ga het even overgeven aan mijn collega. Dan zal ik gelijk even zeggen dat u er al staat. [tijd verstrijkt] Ze komt eraan hoor.

B: Hallo!

M: Hallo!

B: XXXXX?

M: Ja, klopt.

B: Wanneer gaat u?

M: 17 maart. Ik wou even kijken wat de mogelijkheden waren.

B: Zeventien, hè?

M: Ja.

B: En hoe laat wilt u reizen?

M: Nou, ik wil... eh... ongeveer negen uur 's avonds aankomen.

B: Oké. En voor hoeveel personen? Twee?

M: Eentje. [tijd verstrijkt] Kan ik hier meekijken? Of is dat... anders...

B: Nee, nee. Dat kan... Na twee uur... kijk even mee. Dan krijg ik op die route, maar op dit moment zijn er problemen met het... eh... geleide verkoopsysteem, wat betreft de Sparpreistarieven, dus ik krijg wel, zeg maar, voor 13:45 met twee keer overstappen...

M: Ja...

B: Dan bent u om tien over half negen. Wellicht zegt u van, nou ja, dat vind ik ook wel, qua overstaptijden... zie maar, dan bent u er om tien over half negen. Daar heb ik wel een prijs voor, maar bijvoorbeeld voor deze met die ICE heb ik alleen maar vol tarief, en dat heeft te maken met dat er een fout zit in het systeem, een storing, waardoor die op dit moment voor die trein geen Sparpreistarief...

M: Maar... O ja, dat zei u, 13:45 uit Arnhem, dat vind ik op zich wel goed hoor.

B: Ja... met Abellio.

M: Abellio? Niet met NS?

B: Nee, da's Abellio.

M: Oh.

B: Ja... ja. Die 13:37, ziet u, daar heb ik weer alleen een vol tarief voor.

M: Oh.

B: Dat is... eh... met ICE, dus ja dan zou u op een ander tijdstip of zelf op internet even moeten kijken wanneer die tarieven wel getoond worden...

M: Dat is die... eh...

B: Dat is de ICE.

M: En die ander, die gaat... 13:45?

B: Ja, da's Abellio, de stoptrein.

M: Naar...

B: Overstappen... in... Duisburg, naar XXXXX, en XXXXX naar XXXXX.

M: Ja, dat eh... op zich is dat helemaal niet zo veel, en die... eh... waar gaat die dan langs? Oh, Duisburg, ja.

B: Ja.

M: Dat is ook niet zo... dat is niet heel langzaam, toch?

B: Nou, dit stukje is een stoptrein, dus daar doet u anderhalf uur over, maar ja...

M: Ja. God... Nou, wat is het totaal?

B: Zes uur en vijfendertig minuten.

M: En hoeveel is dat...

B: Ten opzichte van de snelle verbinding met ICE doet u wel langer d'r over, zie, dat is maar vijf uur en elf minuten, maar ik kan dit toch niet veranderen... voordeliger. Ik kan niet zien... of er dus... eh... vanwege een technische... tickets zijn, want hij toont alleen een vol tarief en dat klopt niet, dan moet er...

M: Nou, doe dan maar die Abellio.

B: Ja.

M: En dan... om XX uur XX, ben ik er dan?

B: Ja, ik zal hem even uitprinten. Had u ook een terugreis nodig?

M: Nee, niet.

B: Want u betaalt nu wel 7,50 boekingskosten.

M: Oké? En waarom is dat?

B: Ja, om de balie te kunnen laten bestaan... eh... ja... U kunt het op internet kopen, en dan betaalt u het ticket zelf, dus 29,90 en daar zit dan voor dat stukje vanaf... Duisburg naar XXXXX zit er een reservering bij, da's vier euro. Die kunt u eventueel weglaten dus dan betaalt u 29,90, eh... en anders met een zitplaatsreservering 33,90.

M: Nou ja, het is in ieder geval zoveel goedkoper dat... eh... Dat is gewoon helemaal naar XXXXX, hè, die 33,90?

B: Ja.

M: Met de reservering.

B: Ja, dat is gewoon helemaal van A naar B, helemaal.

M: Nou, super, doen we.

B: Ja? Hm... reserveringen kijken... hoe lang duurt dat dan... Duisburg naar XXXXX da's een aardig stukje dan, ja. Da's toch wel drieëneenhalf uur. Toch wel fijn om dan een gegarandeerde zitplaats te hebben.

M: Ja, zeker, zeker. En da's een IC, ja.

B: Het is wel een tarief overigens, dat kunt u niet annuleren en niet omboeken.

M: Oké.

B: Heeft u dan nog een voorkeur voor een raam- of een gangplaats, in die... IC-trein?

M: Nou, misschien toch wel raamplaats.

B: Ja? [typt enige tijd] Oké, dus ik kan geen terugreis... Dan ga ik hem even uitprinten voor u.

M: Ja, da's goed.

B: Heeft u een email-adres waar ik een bevestiging ook nog naartoe kan sturen?

M: Eh... nee, hoeft niet, als ik het ticket maar heb.

B: Wat is uw achternaam?

M: Nee, ik koop het gewoon...

B; Ja, maar de tickets kunnen tegenwoordig alleen maar op naam.

M: Alleen nog maar op naam?

B: Ja. Alle...

M: Dat klopt volgens mij niet.

B: Ja, dat klopt wel, wij kunnen alleen nog maar deze prijs afgeven, dat ticket krijgt u op naam, anders kan ik hem niet afgeven.

M: U kunt mij géén ticket afgeven als ik niet mijn naam geef?

B: Nee. Dat klopt.

M: Dat... eh... dat is niet waar.

B: 't Is wel waar.

M: Maar... waar ligt dat dan aan? Wie heeft dat bepaald?

B: Eh... gewoon NS International, samen met de Deutsche Bahn, u krijgt een Homeprint-ticket en daar moet uw naam op, die kan ik niet anders meer afgeven.

M: Maar dat spijt me, maar ik wil gewoon anoniem een treinkaartje kopen...

B: Dat kan niet.

M: En... het ATB-systeem is er toch nog?

B: Nee. Het is alleen nog maar...

M: Het is eruit!?

B: ...Die keuze krijg ik niet meer als ik een ticket af wil geven. Het is alleen nog maar Homeprint. Ja. Het spijt me.

M: Geen ATB meer?

B: In november is dat veranderd.

M: Afgelopen november?

B: ...Ja, en daarom is het zo dat Spaanse tickets niet meer afgegeven kunnen worden omdat hun systeem nog niet aangepast is.

M: Oké.

B: Ja.

M: Dan wil ik u zeggen, ik heb daar een rechtszaak over gevoerd en daarin heeft NS gezegd dat ze... dat ze dat nog wel geven, die tickets.

B: Nee, niet. Internationaal kan ik het niet... Het spijt me.

M: Maar... dat is in strijd met Europese regels.

B: Dat weet ik niet, of dat zo is, maar ik kan het in ieder geval niet afgeven.

M: Ik wil graag met uw leidinggevende praten.

B: Ja, die is er nu niet... Ja, ik kan uw ticket gewoon niet afgeven.

M: Ik heb hier ooit een gesprek over gehad, da's ongeveer een jaar geleden of zo...

B: Ja, toen kon dat ATB-ticket nog... Zoals ik u zeg, dat is in november allemaal veranderd.

M: November 2019?

B: Ja.

M: Toen is dat ATB-ticket afgeschaft?

B: Ja.

M: Nu kan ik anoniem niet internationaal meer reizen.

B: Ik kan geen anoniem ticket meer afgeven, nee. U zou dat alleen nog kunnen doen bijvoorbeeld door... eh... met Abellio naar Duisburg te reizen en dan vanaf Duisburg verder te komen, maar dan heeft u hem niet voor die prijs. Ja.

M: Eh...

B: Dus neemt u contact op dan met de klantenservice, maar ook zij kunnen alleen maar... omdat dit, eh...

M: Maar die klantenservice kan niks meer doen... dan u kan doen.

B: Nee, nee. Ja...

M: Daarom wil ik even met uw leidinggevende praten.

B: Ja, maar die kan ook niks doen.

M: Vorige keer werd er iets... eh... werd er getelefoneerd en toen... kon het alsnog.

B: Ja maar dat kan niet, nee, want kijk, ik kan het niet meer aan de kassa verkopen, die is al... [wijst naar het computerscherm] productietype... daar staat alleen nog maar Homeprint bij.

M: Eh...

B: Geen ATB, geen ticket, niks.

M: Kunt u dit voor mij opschrijven, wat we nu hebben besproken?

B: Nee.

M: Waarom kan dat niet?

B: Omdat het gewoon de standaard is, het is geen uitzondering voor u.

M: Ja, dan heb ik bewijs, dan kan ik naar de rechter stappen en zeggen: dit is wat NS doet.

B: Het is gewoon zoals het is, ik ga dat niet opschrijven, het is de manier waarop u uw tickets nu kunt kopen. Het spijt mij. Ik ga daar geen verklaring over afleggen. Dit is gewoon zoals het nu is. Ja.

M: En heeft u... wat zegt uw privacy-afdeling daarover, van NS?

B: Ik heb geen idee.

M: Oké.

B: Ik kan alleen maar één ding... Het spijt me.

M: Ja. Mag ik dan nog uw naam en voorletter weten?

B: Nee, nee. Dat mag ook niet. Waarom zou... eh... Naam kan gewoon... de naam van het bedrijf.

M: Maar hoe heb ik dan het bewijs dat mij een ticket geweigerd is?

B: Ik weiger u het ticket niet, u weigert.

M: Als ik niet, als ik mijn naam niet geef...

B: Ja, ik kan hem niet anoniem maken. Nee. En dat doe ik niet uit mijn naam, dat doe ik...

M: Nee, ik begrijp dat u uw werk doet.

B: Ja.

M: Maar ik wil kunnen refereren aan... als ze vragen... 19 februari.

B: Ja, maar dan...

M: Of wat is het? 20 februari is het.

B: Ja. Aan balie drie geweest, in Arnhem.

M: Ja, oké, ik schrijf het toch even op.

B: Ja. Maar waar u ook komt, dan gaat u dit... eh... aantreffen. Ik kan gewoon niet anders.

M: Nou, dat is heel interessant, want eh...

B: Ja, het spijt me.

M: ...we zijn nog in hoger beroep, dus ik ga dit inbrengen in die rechtszaak.

B: Dat begrijp ik. Ik kan ook niet anders.

M: Oké. Eh... dan blijft het hier even bij.

B: Ik begrijp het.

M: Ik ga nu even goed nadenken, wat ik moet doen.

B: Ja, daarom zeg ik, u kan nog een anoniem ticket kopen naar Duisburg, maar ja, u moet natuurlijk zo'n stuk verder... dan kunt u op dat moment, want u kunt dat ticket ook alleen maar op de dag zelf kopen...

M: Ja.

B: Dan kunt u op dat moment waarschijnlijk ook alleen maar tegen de volle prijs doorreizen.

M: Plus dat ik niet weet of ik dan een reservering kan krijgen voor dat stuk tussen Duisburg en XXXXX.

B: Ja, ja.

M: Dus ik kan dan ook plotseling geen plaats meer reserveren, tenzij ik mijn naam geef.

B: Bij NS International is dat het geval, ja.

M: Dus u zegt, ik zou telefonisch bij Deutsche Bahn kunnen informeren...?

B: Nou, bij Deutsche Bahn zie ik ook alleen nog maar mensen met zo'n Homeprint-ticket.

M: Alleen nog maar Homeprint bij Deutsche Bahn ook?

B: Ja, ja.

M: Tjeetje.

B: Ik krijg nooit meer iemand zonder...

M: Nee, ik moest er een jaar geleden al voor vechten, maar eh...

B: Ja, maar nu is het gewoon... er helemaal uit.

M: Nou, eh, bedankt voor de informatie...

B: Ja, graag gedaan!

M: ...en eh...

B: Het is jammer dat ik u niet verder kan helpen.

M: Ja...

B: Maar dit is zoals het is.

M: ...Ik ga er even goed over nadenken, en eh... kijken wat ik ga doen. Oké.

B: Oké.

M: Vriendelijk bedankt!

B: Graag gedaan! Tot ziens!

M: Tot ziens!

* * *