

Klagomål till IMY

Den nationella bilden 2021

IMY rapport 2022:2



Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Inledning.....	4
Metod.....	4
Rapportens disposition.....	4

Klagomål enligt dataskyddsförordningen

Flest klagomål gäller dataskyddsförordningen	6
En av tre klagomål gäller registrerades rättigheter	7
Klagar på bristande hantering av personuppgifter	7
Säkerhetsbrister i mejlutskick oroar	8
Ifrågasätter vilket stöd i lagen verksamheten har när de hanterar personuppgifter	9
Missnöjda med kamerabevakning i boendemiljöer	10
Ifrågasätter att personsöktjänster publicerar personuppgifter	10
Klagar på direktmarknadsföring	11
Vilka branscher gäller klagomålen?	13
Flest klagomål gäller privata sektorn.....	14
Våra slutsatser och rekommendationer	14

Klagomål enligt inkassolagen, kreditupplysningslagen och brottsdatalagen

Klagande upplever inkassokrav som felaktiga.....	16
Missnöje med felaktiga kreditupplysningar	16
Få klagomål enligt brottsdatalagen	16

Bilaga 1. Beskrivning av statistiken

Urvalsundersökning	18
Kodning	18
Klagomål som inte avser dataskyddsförordningen	19
IMY skiljer på klagomål och tips	19
Skillnader mellan IMY:s och Datainspektionens rapporter.....	19

Bilaga 2. De registrerades rättigheter

Rätt till information	21
Rätt till registerutdrag och rätt till tillgång.....	21
Rätten till rättelse	21
Rätten till radering och rätten att bli bortglömd.....	21
Undantag från rätten till radering.....	21
Begränsningar av behandling	21
Rätt att göra invändningar	21
Dataportabilitet	21
Automatiserat beslutsfattande	21

Sammanfattning

År 2021 tog IMY emot 2 620 klagomål från enskilda. Tre av fyra klagomål – drygt 2 000 – gällde dataskyddsförordningen (GDPR) och nästan 300 gällde kamerabevakning. Flest klagomål är riktade mot privata verksamheter i näringslivet, till exempel inom bank, finans och försäkring.

De vanligaste klagomålen enligt dataskyddsförordningen handlade om de enskildas rättigheter. En enskild individ kan vända sig till den som behandlar personuppgifter och till exempel begära att få tillgång till sina personuppgifter eller att få sina uppgifter raderade. Rättigheterna innebär även att enskilda ska få information om och hur deras personuppgifter behandlas. Näst vanligast var klagomål om bristande säkerhet vid hantering av personuppgifter. De personer som lämnat klagomålen har antingen uppmärksammat att en verksamhet behandlar personuppgifter på ett sätt de själva upplever som osäkert, eller fått information om att personuppgifter – medvetet eller omedvetet – har hanterats på ett riskfyllt sätt av den personuppgiftsansvariga.

Kamerabevakning, framför allt i boendemiljöer, låg bakom relativt många klagomål. Vanligt är att en granne klagar över att en annan granne medvetet eller omedvetet filmar sina grannar på grannens tomt eller in i bostaden. Det är i regel inte tillåtet och kan skapa reaktioner hos de grannar som berörs. Det förekommer också en del klagomål mot webbplatser med personsöktjänster, där många är kritiska till webbplatsernas rätt att publicera så stora mängder information om enskilda individer, bland annat uppgifter om lagöverträdelse. Många upplever personsöktjänsterna som ett stort integritetsintrång.

En vanlig missuppfattning bland enskilda är att det krävs samtycke för att behandla någons personuppgifter. I själva verket är samtycke ofta varken lämpligt eller ens möjligt att stödja en behandling av personuppgifter på. Anledningen till det är att det ställs höga krav på ett samtycke för att det ska vara giltigt.

Utifrån de företeelser som är vanligast förekommande i klagomålen ger IMY rekommendationer till privata och offentliga verksamheter som behandlar personuppgifter. De viktigaste är:

- Verksamheter behöver arbeta kontinuerligt och systematiskt med att förbättra arbetet med att skydda de personuppgifter de behandlar.
- Verksamheter ska tydligt informera om vilka personuppgifter de behandlar och varför.
- Verksamheter ska ha rutiner för att tillgodose enskilda individers rättigheter.
- Verksamheter behöver ha rutiner för hur de hanterar personuppgifter i mejl.
- De verksamheter som använder direktmarknadsföring eller direktreklam, måste ha rutiner för att avbryta utskick som mottagarna inte vill ha.
- Den som bedriver kamerabevakning, ska se till att ha gjort och dokumenterat alla överväganden som krävs innan bevakningen börjar. Tydliga skyltar behövs.

Inledning

Enskilda individer¹ har rätt att lämna in klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY) när de tycker att deras personuppgifter behandlas i strid med dataskyddsförordningen. IMY tar varje år emot ett stort antal sådana klagomål och arbetar för att ta tillvara enskilda individers rättigheter.

Genom att beskriva och analysera vad enskilda individer klagat på, följer vi utvecklingen och skapar en nationell bild av vanliga brister i efterlevnaden av dataskyddsförordningen (GDPR). Den nationella bilden ger oss möjlighet att formulera rekommendationer som riktar sig till aktörer som behandlar personuppgifter. Det är vår förhoppning att våra rekommendationer ska vara till nytta för dem i deras arbete med dataskydd.

IMY har tidigare publicerat två rapporter om klagomål. En rapport behandlade de klagomål som anmäldes maj 2018 till juni 2020 och en rapport behandlade klagomål riktade mot personsöktjänster med utgivningsbevis.² Det här är den första rapporten som beskriver anmälda klagomål under ett kalenderår, år 2021.

Metod

I rapporten ger vi en översiktlig bild av de klagomål utifrån dataskyddsförordningen och kamerabevakningslagen som anmäldes till IMY under 1 januari 2021 till 31 december 2021. Under perioden tog IMY emot totalt 2 620 klagomål, varav nästan 2 300 klagomål gällde dataskyddsförordningen eller kamerabevakningslagen.

Rapportens statistik

Statistiken i figur 1 och figur 2 vilar på information över inkomna klagomål som registrerats i IMY:s ärendehanteringssystem. I rapporten redovisar vi både antal och andel av inkomna klagomål för följande lagstiftning:

- dataskyddsförordningen
- kamerabevakningslagen
- brottsdatalagen
- inkassolagen
- kreditupplysningslagen.³

1. I rapporten kommer begreppet "enskild individ" användas synonymt med begreppet "den registrerade". Med registrerad avses enligt dataskyddsförordningens definition (artikel 4.1) varje upplysning som avser en identifierad eller identifierbar fysisk person.

2. Datainspektionens rapport 2020:1, *Klagomål mot personsöktjänster med frivilligt utgivningsbevis, maj 2018 – oktober 2019*, och Datainspektionens rapport 2020:40, *Klagomål till Datainspektionen 25 maj 2018 24 maj 2020*. Båda rapporterna finns på www.imy.se under Publikationer.

3. Fler statistiska sammanställningar om bland annat dataskyddsförordningen, kamerabevakning, inkasso och kreditupplysning finns i IMY:s årsredovisning 2021. Årsredovisningen finns på www.imy.se under rubriken Publikationer.

Urvalsundersökning

För att kunna ge en översiktlig bild av vad klagomålen 2021 handlar om genomförde vi en urvalsundersökning. Vi kodade ett slumpmässigt urval utifrån klagomålen innehåll samt mot vilken bransch eller sektor klagomålen riktade sig. I provgruppen ingick drygt 330 klagomål. Vi bedömer att provgruppen återspeglar fördelningen bland samtliga klagomål under undersökningsperioden och att våra resultat därmed har en god tillförlitlighet.⁴ Eftersom urvalsundersökningar alltid innebär en viss osäkerhet väljer vi dock att bara ange andelar för de största kategorierna.

I rapporten illustreras klagomålens innehåll med hjälp av avidentifierade exempel som har hämtats från verkliga klagomål, men som har redigerats något för att underlätta förståelsen. Citaten är avidentifierade för att skydda den klagandes identitet.

Rapportens disposition

Rapporten inleds med en sammanfattning av de viktigaste resultaten och de viktigaste rekommendationerna för att förebygga klagomål. Rekommendationerna riktar sig till alla aktörer som behandlar personuppgifter.

I kapitlet *Klagomål från enskilda* beskriver vi inflödet av klagomål under 2021. Först redovisar vi statistik över de inkomna klagomålen 2021 och beskriver sedan resultaten från vår urvalsundersökning. Bland annat har vi undersökt innehållet i klagomålen och vilka branscher och sektorer de flesta klagomål riktades mot. Vi exemplifierar innehållet med avidentifierade citat från verkliga klagomål det året. Kapitlet avslutas med våra slutsatser och våra mer utförliga rekommendationer för dem som vill förebygga brister i hanteringen av personuppgifter.

En mindre del av alla klagomål gällde inkassolagen, kreditupplysningslagen och brottsdatalagen. I kapitlet *Klagomål enligt inkassolagen, kreditupplysningslagen och brottsdatalagen* beskriver vi kortfattat klagomål enligt annan lagstiftning än dataskyddsförordningen och kamerabevakning.

Sist i rapporten finns två bilagor. Bilaga 1. *Beskrivning av statistiken* innehåller mer information om vår metod och om urvalsundersökningen, kodningen och den klassificeringsstruktur som vi använde när vi kodade dataunderlaget. Bilaga 2. *De registrerades rättigheter* innehåller en redogörelse för vilka rättigheter enskilda individer har enligt dataskyddsförordningen.

4. En mer detaljerad beskrivning av rapportens urvalsundersökning finns i bilaga 1.

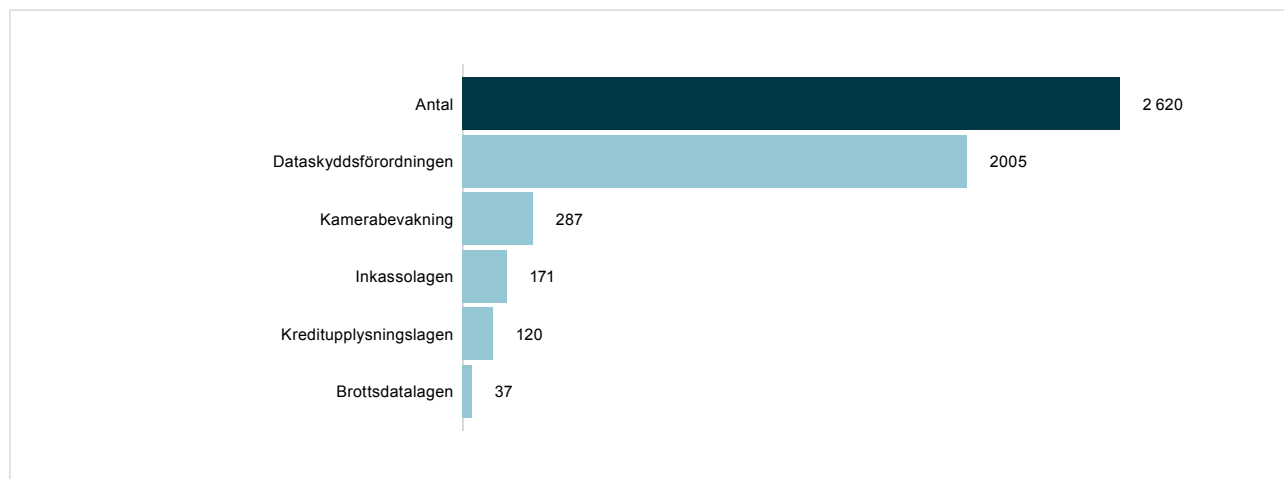
Klagomål enligt dataskyddsförordningen

Totalt tog IMY emot 2 620 klagomål från enskilda under 2021. Tre av fyra klagomål gällde dataskyddsförordningen. Av dem handlade de allra flesta om hanteringen av de registrerades rättigheter. Enskilda individer har till exempel kontaktat ett företag och begärt att företaget ska radera personuppgifterna från utskickslistor eller interna register utan att företaget har gjort det. Eller så har företaget inte gjort det inom en månad.



Under år 2021 tog IMY emot

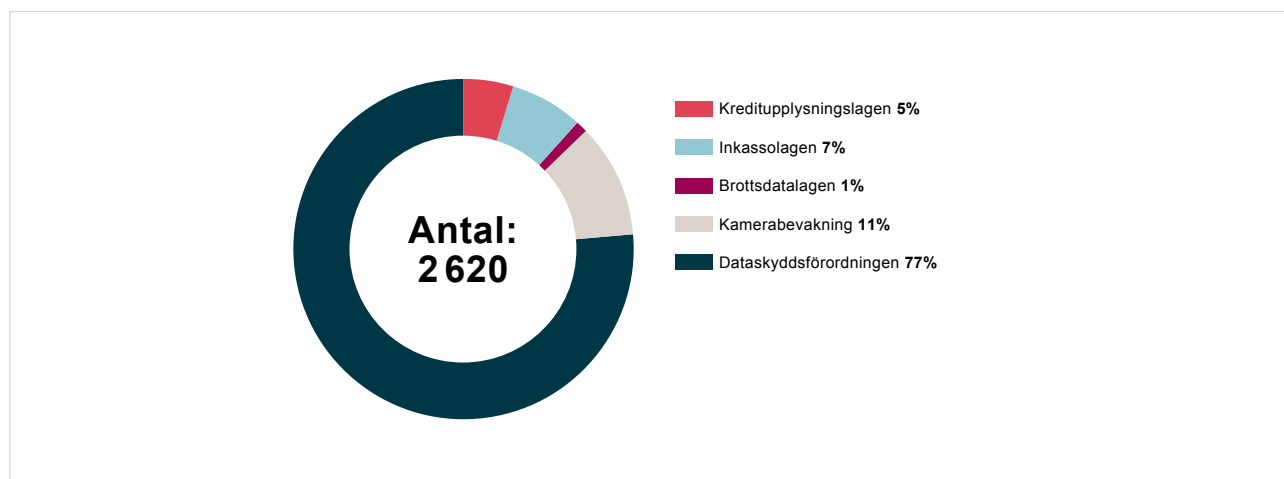
- 2 005 klagomål om behandling av personuppgifter enligt dataskyddsförordningen
- 287 klagomål om kamerabevakning
- 37 klagomål enligt brottsdatalagen
- 171 klagomål enligt inkassolagen
- 120 klagomål enligt kreditupplysningslagen
- 2 620 klagomål totalt.



Figur 1. Antal inkomna klagomål fördelat på respektive område 2021.

Flest klagomål gäller dataskyddsförordningen

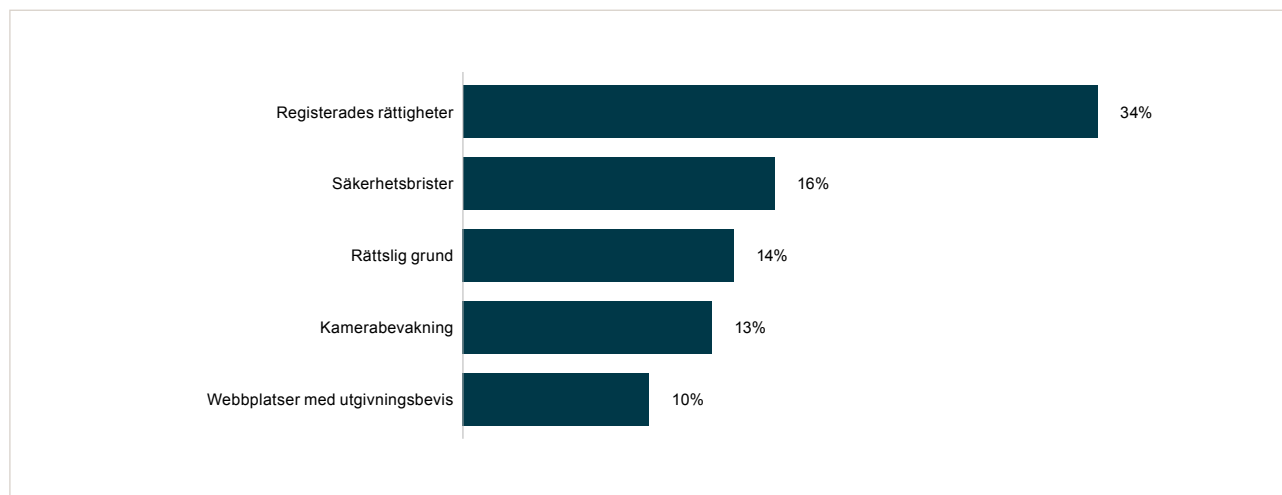
De flesta klagomål, 77 procent, gällde dataskyddsförordningen. Klagomålen om övriga lagar var betydligt färre. 11 procent av klagomålen 2021 gällde kamerabevakning. Klagomål mot inkassoverksamheten motsvarade 7 procent, klagomål om kreditupplysningar var 5 procent och klagomål riktade mot brottsdatalagen motsvarade bara 1 procent av samtliga klagomål.



Figur 2. Andel inkomna klagomål fördelat på respektive område 2021.

En av tre klagomål gäller registrerades rättigheter

Av de klagomål som avsåg dataskyddsförordningen handlade sammanlagt 34 procent om bristande hantering av de registrerades rättigheter. Förhållandevis ofta förekom även klagomål med anledning av bristande säkerhet vid hantering av personuppgifter, 16 procent, klagomål om hantering av personuppgifter utan rättslig grund, 14 procent, samt klagomål som riktade sig mot kamerabevakning, 13 procent.⁵



Figur 3. Klagomål 2021 enligt dataskyddsförordningen fördelat på innehåll.⁵

Klagar på bristande hantering av personuppgifter

Dataskyddsförordningen ger enskilda individer ett antal rättigheter som syftar till ökad kontroll i samband med att deras personuppgifter hanteras av företag, myndigheter och andra organisationer. De vanligaste klagomålen enligt dataskyddsförordningen under 2021 handlade om de registrerades rättigheter, sammanlagt 34 procent av samtliga inkomna klagomål.

Rättigheterna innebär bland annat att enskilda individer ska få information om när och hur deras personuppgifter behandlas. En registrerad kan vända sig till den som behandlar personuppgifterna och begära att få sina uppgifter raderade eller att få tillgång till sina uppgifter.⁷

Många klagomål som rör de registrerades rättigheter handlar om att klaganden försökt utöva sina rättigheter utan framgång. Det kan bero på att klaganden exempelvis kontaktat ett företag och begärt att de ska radera personuppgifterna från utskickslistor eller interna

register men att företaget inte gjort det. Andra handlar om att den personuppgiftsansvariga inte tillgodosett klagandens begäran i tid. Enligt dataskyddsförordningen är den personuppgiftsansvariga skyldig att i normalfallet besvara klagandens begäran om exempelvis radering eller registerutdrag utan onödigt dröjsmål och senast inom en månad.

I vissa fall har klaganden inte lyckats komma i kontakt med den personuppgiftsansvariga på grund av att kontaktuppgifter saknas eller att den personuppgiftsansvariga inte alls svarar på klagandens begäran.

”Jag har skickat 8 mejl och ringt flera samtal utan att få något svar. Vid telefonsamtal har jag dels spenderat otaliga timmar i telefonkö utan att kunna komma fram men jag har också använt kötjänstens funktion om att bli uppringd vid ett senare tillfälle. Ännu har ingen ringt tillbaka. Mejlen har lämnats obesvarade och det är nu mer än en månad sedan jag första gången kontaktade företaget och frågade hur mina personuppgifter hade hanterats i ärendet. Jag har också bett företaget att ta bort mig från deras register.”

5. Eftersom kamerabevakning ska följa reglerna i dataskyddsförordningen ingår kameraklagomål i sammanställningen.

6. Sammanställningen bygger på ett slumpmässigt urval av inkomna klagomål. I figuren redovisas bara de största kategorierna.

7. Mer information om de registrerades rättigheter finns i bilaga 2.

Har inte fått tillgång till sina personuppgifter

Flera av klagomålen som rör de registrerades rättigheter handlar om rätten till tillgång.⁸ Klagomålen handlar ofta om att klaganden har begärt tillgång till sina personuppgifter, men inte fått det inom en månad. I vissa klagomål har den personuppgiftsansvariga verksamheten svarat att de ska skicka ett registerutdrag men inte gjort det inom en månad. I andra fall har klaganden inte fått något svar alls på sin begäran.

”Hej, den 8 november begärde jag ut mina personliga data från företaget. Jag har till idag ännu inte fått något svar från dem. Jag känner mig orolig för hur de hanterar mina uppgifter och det blir inte bättre av att de inte ens svarar på mitt önskemål.”

Företag har inte raderat personuppgifter

En stor del av klagomålen som rör de registrerades rättigheter handlar om att klaganden vill få personuppgifter borttagna eller raderade.

Ett vanligt klagomål är till exempel att en kund efter en avslutad kundrelation ber om att bli borttagen ur ett företags register och därefter inte vill bli kontaktad. Trots begäran om radering har detta inte skett. Ofta upptäcks bristerna genom att kunden återigen blir kontaktad av företaget.

”Den 26/8 skrev jag följande till den personuppgiftsansvariga att jag ville utöva min rätt till radering med stöd av artikel 17 i dataskyddsförordningen. Jag får fortfarande mejl (senast idag 2021-11-01) och jag väntar fortfarande på bekräftelse att mina personuppgifter har raderats.”

Flera klagomål som rör rätten till radering riktar sig mot sökmotorer där klaganden begärt att vissa sökträffar inte ska visas vid en sökning på klagandens namn.

”Nu har det gått 7 månader och med upprepade försök till borttagning av länkar på sökmotorn har jag åter vänt mig till er för att få hjälp.”

”Jag har den 3 februari 2021 via sökmotorns webbformulär bett sökmotorn att ta bort vissa sökträffar för mig på vissa specificerade länkar. Jag fick den 3 februari 2021 bekräftelse från sökmotorn att de mottagit min begäran. Jag har upprepade gånger kontaktat sökmotorn via e-post för statusuppdatering avseende min begäran men inte fått någon respons. Jag har den 3 mars 2021 påmint sökmotorn om att det nu gått fyra veckor sedan min begäran mottagits och inget har hänt.”

När en enskild individ begär att en sökträff ska tas bort från en sökmotor ska sökmotorn först ta ställning till om sökträffen kan knytas till personen som begär radering och om sökträffen visas vid sökning på personens namn. I så fall ska sökmotorn göra en avvägning mellan å ena sidan den registrerades rätt till skydd av sitt privatliv och sina personuppgifter och å andra

sidan internetanvändarnas rätt till information. Om den enskilda individen har en roll i det offentliga livet eller är en offentlig person kan det till exempel vara svårare att få personuppgifterna borttagna. Bedömningen ska göras utifrån läget vid tidpunkten för begäran om borttagning.

Företag uppger inte om hur de använder personuppgifterna

En del av de klagomål som rör de registrerades rättigheter handlar om de registrerades rätt att få information om hur deras personuppgifter används eller kommer att användas. Rätten till information omfattar bland annat vilken rättslig grund personuppgiftsbehandlingen har stöd i, hur länge uppgifterna lagras och vilka rättigheter de registrerade har enligt dataskyddsförordningen.

Flera av de klagomål som rör rätten till information handlar om att företagen eller organisationerna inte är tydliga med hur personuppgifterna behandlas, eller att information på webbplatser och i policydokument är bristfällig eller saknas helt.

”Styrelsen i samfällighetsföreningen har skickat ett frågeformulär till samtliga medlemmar och stödmedlemmar angående en fråga som egentligen ska avhandlas på en föreningsstämma. Frågeformuläret som skickades till medlemmarna innehöll ingen information om hur personuppgifter (namn och fastighetsbeteckning) som fanns upptagna på svarsblanketten skulle hanteras enligt GDPR.”

Säkerhetsbrister i mejlutskick oroar

16 procent av klagomålen utifrån dataskyddsförordningen handlade om bristande säkerhet vid hantering av personuppgifter.

De personer som lämnat klagomålen har antingen uppmärksammat att en verksamhet behandlar personuppgifter på ett sätt de själva upplever som osäkert, eller fått information om att den personuppgiftsansvariga – medvetet eller omedvetet – har hanterat personuppgifter på ett riskfyllt sätt.

Ett vanligt klagomål om säkerhetsbrister handlar om att klaganden har tagit emot mejl eller fysisk post där klagandens personuppgifter varit synliga för obehöriga. I flera fall har klaganden tagit emot mejl eller fysisk post avsedd för en annan mottagare. Ett annat vanligt klagomål är att verksamheten skickat klagandens personuppgifter i okrypterade mejl. Klagomålen kan också handla om att verksamheter skickar mejl till ett stort antal personer utan att använda dold kopia, där klagandens e-postadress varit synlig för andra mottagare.

8. Rätt till tillgång kallas ibland även för rätt till registerutdrag.

”Jag fick ett e-postmeddelande skickat till mig som även innehöll andra mottagare fullt synliga för alla oss mottagare av e-postmeddelandet.”

I vissa fall ifrågasätter klaganden säkerheten i verksamhetens hantering av känsliga personuppgifter, exempelvis i samband med att journaluppgifter eller andra uppgifter om hälsa skickats till fel mottagare eller via okrypterade mejl.

”Hösten 2019 uppkom ett ärende hos socialtjänsten rörande våra barn. Under ärendets gång har man skickat känsliga uppgifter till oss via e-post.”

I vissa fall har verksamheten kontaktat klaganden och informerat om att en personuppgiftsincident har skett som inneburit att klagandens personuppgifter röjts till obehöriga eller på ett annat sätt hanterats på ett sätt som inneburit risker för den registrerade.

”Jag har fått information från företaget att de felaktigt har spridit mina personuppgifter. Jag anser det allvarligt och vill därför skicka in ett klagomål till er.”

Klagomålen kan också handla om säkerheten på olika webbplatser som klaganden besökt där klaganden exempelvis noterat att personuppgifter finns tillgängliga för alla som besöker webbplatsen. I ett fåtal klagomål ifrågasätter klaganden säkerhetsaspekterna med företags användning av en viss identifieringsteknik, exempelvis bank-id.

Ifrågasätter vilket stöd i lagen verksamheten har när de hanterar personuppgifter

För att en personuppgiftsbehandling ska vara tillåten behöver den ha stöd i en rättslig grund. Som framgår av faktarutan nedan på denna sida så finns det sex rättsliga grunder enligt dataskyddsförordningen. I 14 procent av fallen ifrågasätter den registrerade den personuppgiftsansvarigas rätt att behandla personuppgifter på det sätt som har gjorts. Det är sällan som den registrerade i sitt klagomål refererar till de rättsliga grunderna, som de är formulerade i dataskyddsförordningen.

”Jag är inte kund hos banken men ändå kontaktar de mig med några års mellanrum och ber mig logga in hos dem och uppge kundinformation. Jag har varit i kontakt med banken och påpekat det här, och de har lovat att stoppa breven. Det har dock inte skett. Är det verkligen lagligt att de behandlar mina personuppgifter trots att det inte finns något avtal mellan oss?”

De rättsliga grunderna i dataskyddsförordningen

Den som behandlar personuppgifter måste ha stöd för behandlingen i någon av dataskyddsförordningens sex rättsliga grunder. Utan en rättslig grund är behandlingen av personuppgifter inte laglig. De rättsliga grunderna i dataskyddsförordningen är:

Samtycke: Den registrerade har sagt ja till personuppgiftsbehandlingen. För att ett samtycke ska vara giltigt krävs att det har lämnats frivilligt, specifikt och informerat. Samtycket blir ogiltigt om någon har utsatts för yttre påverkan. Den som inte vill lämna sitt samtycke får inte drabbas av negativa konsekvenser och ska dessutom ha rätt att ångra sig. Det ska vara lika lätt att återkalla sitt samtycke som att lämna det.

Avtal: Den registrerade har ett avtal eller ska ingå ett avtal med den personuppgiftsansvariga.

Rättslig förpliktelse: Det finns lagar eller regler som gör att den personuppgiftsansvariga måste behandla vissa personuppgifter i sin verksamhet.

Grundläggande intresse: Den personuppgiftsansvariga måste behandla personuppgifter för att skydda en registrerad som inte kan lämna samtycke.

Myndighetsutövning och uppgift av allmänt intresse: Den personuppgiftsansvariga måste behandla personuppgifter för att utföra sina myndighetsuppgifter eller för att utföra en uppgift av allmänt intresse.

Intresseavvägning: Den personuppgiftsansvariga får behandla personuppgifter om den personuppgiftsansvarigas intressen väger tyngre än den registrerades och om behandlingen är nödvändig för det aktuella ändamålet.

Vanlig missuppfattning att det krävs samtycke för att behandla personuppgifter

En vanlig missuppfattning bland registrerade är att det krävs samtycke för att behandla någons personuppgifter. I själva verket är samtycke ofta varken lämpligt eller ens möjligt att stödja en behandling av personuppgifter på.⁹ Anledningen är att det ställs höga krav på ett samtycke för att det ska vara giltigt. Bland annat förutsätter ett giltigt samtycke att det råder en jämn maktbalans mellan den registrerade och den personuppgiftsansvariga. Relationen medborgare-myndighet och arbetstagar-arbetsgivare är typexempel på fall där det råder en ojämn maktbalans, och där ett samtycke som rättslig grund för behandling av personuppgifter är olämpligt. Men även om samtycke är olämpligt att använda som en rättslig grund, använder vissa verksamheter det som en så kallat *integritetshöjande* åtgärd.

9. Verksamheter och offentliga organ kan stödja sin personuppgiftsbehandling på andra rättsliga grunder. För privata verksamheter är det vanligtvis en intresseavvägning och för offentliga verksamheter är det en uppgift av allmänt intresse.

”Min hyresvärd har lämnat ut mitt mobilnummer och min mejladress till två personer och först därefter informerat mig om att jag kommer bli kontaktad av dessa personer för frågor om lägenheten jag hyr. Min hyresvärd har inte frågat om det är okej att lämna ut mitt nummer på det sättet.”

”Jag fick parkeringsböter. Parkeringsvakten har fotat av min bil och min husvagn. Jag begärde ut bilderna för att se vilka rutor som fotats av och på bilderna syntes mitt registreringsnummer väldigt tydligt. Det här innebär att de har sparat uppgifter om mitt registreringsnummer digitalt, utan mitt samtycke.”

Missnöjda med kamerabevakning i boendemiljöer

Klagomål om kamerabevakning svarade för 13 procent av klagomålen. I de flesta fall klagar någon på att själv ha blivit kameraövervakad eller på att information om en viss kameraövervakning saknas eller är bristfällig.

En stor del av klagomålen som rör kamerabevakning handlar om kamerabevakning i boendemiljöer. Vanligt är att en privatperson medvetet eller omedvetet bevakar sina grannar, där bevakningen omfattar grannens tomt eller bostad. Det är i regel inte tillåtet¹⁰ och kan skapa reaktioner hos de grannar som berörs. De flesta av dessa klagomål är riktade mot privatpersoner där den klagande är granne till personen som bevakar.

”Vår granne satte upp en kamera för över ett år sedan. Den sitter över dennes entrédörr och ca 1,5m från vår uteplats. Den tar upp både ljud och bild. Vinkeln på kameran ändras från tid till annan men i stort sett filmar han oss mer eller mindre hela tiden.”

Bland de klagomål som rör kamerabevakning i boendemiljöer förekommer även klagomål där en hyresvärd eller en bostadsrättsförening filmar gemensamma utrymmen i flerbostadshus.

”Bostadsrättsföreningen bevakar de boende i huset sedan ca ett år tillbaka. Man blir bevakad när man kommer och går samt när man vistas i trädgården. Har inte fått information om varför man bevakas. Ingen brottslighet har föranlett bevakningen. Styrelsen svarar inte alls på frågor.”

Det förekommer även klagomål där anställda klagar på att arbetsgivaren bevakar personalen.

10. Enligt det så kallade privatundantaget är det tillåtet att bevaka sin bostad, tomt och andra privata byggnader, exempel garage, förråd och sjöbod. Privatundantaget är dock endast tillämpligt när bevakningen är avgränsad till den egna bostaden, tomten eller andra privata byggnader, exempelvis garage, förråd eller sjöbod. Om man bevakar utanför den privata sfären, exempelvis någon annans tomt eller platser dit allmänheten har tillträde, måste man följa reglerna i kamerabevakningslagen och dataskyddsförordningen för att bevakningen ska vara tillåten. Om bevakningen omfattar ett område utanför den egna bostaden och fångar exempelvis grannar eller allmän väg på bild, är privatundantaget inte tillämpligt. Då måste den som bevakar följa reglerna i kamerabevakningslagen och dataskyddsförordningen.

”Jag jobbade på en kommunal skola, Stockholm våren 2020 och blev kameraövervakad kontinuerligt. Jag fick ingen information om detta när jag började, och det fanns ingen information om detta på entréerna till byggnaden.”

Ifrågasätter att personsöktjänster publicerar personuppgifter

10 procent av klagomålen var riktade mot webbplatser med utgivningsbevis, framför allt mot olika personsöktjänster. Personsöktjänster möjliggör för vem som helst att få tillgång till stora informationsmängder, ofta kostnadsfritt, med en enkel sökning. Det rör sig om uppgifter om folkbokföring och personnummer, men också domar och beslut som finns hos domstolar. Informationen hämtar webbplatserna från olika myndigheter med stöd av offentlighetsprincipen.

Publiceringen av uppgifterna görs med stöd av ett frivilligt utgivningsbevis, som sedan 2003 går att ansöka om hos Myndigheten för press, radio och TV. Utgivningsbeviset gör det möjligt för en innehavare av en databas att få samma grundlagsskydd för yttrandefrihet som massmedieföretag har för sina publiceringar på internet. Kammarrätten i Stockholm har i ett avgörande¹¹ ansett att dataskyddsförordningen inte ska tillämpas på verksamheter som har beviljats utgivningsbevis och därför omfattas av grundlagsskydd. För att värna yttrandefriheten har vi i Sverige valt att låta bestämmelserna i yttrandefrihetsgrundlagen ha företräde framför dataskyddsförordningen, och därmed också det skydd som förordningen ska säkerställa, för enskildas personuppgifter. I praktiken innebär det att en enskild individ inte har rätt att kräva att personsöktjänster raderar personuppgifter.

I flera av klagomålen mot dessa webbplatser förekommer en oförståelse och kritik mot webbplatsernas rätt att publicera så stora mängder information. Många upplever personsöktjänsterna som ett stort integritetsintrång.

”Jag undrar hur det kommer sig att personsökartjänster får lov att lämna ut information om privatpersoner på sina webbsidor? Strider inte det mot GDPR? Har jag en laglig rätt att begära att mitt namn och uppgifter ska tas bort från en personsökartjänst som Ratsit.se? Jag vill inte ha med information om mig publicerad på den sidan. Vill någon begära ut uppgifter om mig får de göra det via Skatteverket. Det är anmärkningsvärt att jag som internetanvändare måste godkänna cookies från diverse webbsidor, men jag har aldrig behövt godkänna publicering om vem jag är, födelsedata, vem jag bor med etc. det gör mig upprörd

11. Dom den 17 april 2019 i mål nr 9604-18.

Av klagomålen framkommer också oro över de risker och konsekvenser som publiceringen av uppgifterna har.¹² Ett par webbplatser innehåller domar från brottmål. I klagomålen som rör domar är tonen ofta upprörd eller förtvivlad.

”Mrkoll har lagt ut uppgifter om mig som jag tycker är känsliga. Det har publicerats en tvistemålsdom som jag förekommer i. Jag känner mig kränkt. Mrkoll kränker min frihet och fred som privatperson. Det har också påverkat mina möjligheter att få ett arbete. Jag kanske aldrig kommer få ett jobb. Jag tycker inte de ska ha rätt att sprida den uppgiften. Skillnaden mellan Mrkoll och Ratsit är att Ratsit inte går ut med en varningstriangel på personer och markerar att de förekommer i en dom.”

Av de klagomål vi har granskat är det allra vanligaste att man begär att få sina uppgifter raderade. Men det förekommer också att man vill få felaktiga uppgifter rättade och tillgång till sina personuppgifter. Enskilda som vänder sig till IMY med klagomål tror alltså att de rättigheter som de har enligt dataskyddsförordningen gäller gentemot dessa webbplatser.

Bör personsöktjänsternas rätt att publicera uppgifter om lagöverträdelse förbjudas?

Den rättsliga frågan om grundlagsskydd genom frivilligt utgivningsbevis har diskuterats länge och varit föremål för flera statliga utredningar. IMY har i remissvar och skrivelser till regeringen belyst hur de frivilliga utgivningsbevisen får allvarliga konsekvenser för enskildas personliga integritet.

Sedan 2019¹³ finns det ett undantag från bestämmelserna i tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen när det kommer till offentliggörande av *känsliga personuppgifter*, dvs. uppgifter om religiös eller politisk övertygelse eller om hälsa och sexualliv. Undantaget innebär att det under vissa förutsättningar kan meddelas föreskrifter i lag om förbud mot offentliggörande av den typen av uppgifter. Det i sin tur innebär att bestämmelserna i till exempel dataskyddsförordningen i viss utsträckning kan tillämpas på offentliggörande av den typen av uppgifter i uppgiftssamlingar.

En relativt stor del av de klagomål som är riktade mot personsöktjänster med utgivningsbevis handlar om förekomsten av uppgifter om lagöverträdelse. Att det här är ett stort bekymmer för enskilda framgår tydligt av klagomålen. Uppgifter om lagöverträdelse är enligt dataskyddsförordningen så kallade integritetskänsliga personuppgifter. Det innebär att de kräver ett extra skydd, och enligt artikel 10 i dataskyddsförordningen får de därför som huvudregel endast utföras under kontroll av myndighet.

I juni 2019 beslutade regeringen att för andra gången utreda behovet av att begränsa grundlagsskyddet för söktjänster som offentliggör uppgifter om enskildas lagöverträdelse.¹⁴ I en proposition till riksdagen hösten 2021¹⁵, föreslog regeringen att bestämmelserna i tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen inte ska hindra att det genom lag meddelas förbud mot offentliggörande av uppgifter som rör fällande domar i brottmål och lagöverträdelse som innefattar brott. Lagförslaget underkändes av riksdagen, med motiveringen att det skulle kunna skapa en alltför bred och oprecis möjlighet att göra inskränkningar i grundlagsskyddet genom vanliga lagar. Om lagförslaget hade gått igenom hade det inneburit att dataskyddsförordningen skulle bli tillämplig på insamlingen och publiceringen av uppgifter av den här typen av uppgifter.

Klagar på direktmarknadsföring

En mindre del av klagomålen handlar om direktmarknadsföring, att ett företag lämnar ut personuppgifter till andra företag eller att verksamheter inte följer de grundläggande principerna i dataskyddsförordningen. I det här avsnittet beskriver vi de kategorier som var för sig utgör mindre än tio procent av samtliga klagomål.

Vill stoppa oönskad direktmarknadsföring och reklam

Flera klagomål handlar om att enskilda individer har fått oönskad direktmarknadsföring och reklam eller att de fortsätter få det trots att de har bett att få slippa. Det är tillåtet för ett företag att skicka exempelvis nyhetsbrev och annan direktmarknadsföring med stöd av den rättsliga grunden intresseavvägning, enligt dataskyddsförordningen. Intresseavvägningen baseras på den enskildes skydd för personliga integritet mot en aktörs ekonomiska intresse att till exempel kunna marknadsföra sig och sina varor och tjänster.

Registrerade har rätt att motsätta sig att deras personuppgifter behandlas för direktmarknadsföring. Det räcker att meddela det i ett mejl, och efter det får inte personuppgifterna behandlas för sådana ändamål. Företag har en skyldighet att respektera en enskilds begäran om att inte använda personuppgifter för reklam.

”Jag har fått direktadresserad reklam i min brevlåda. I och med att företaget inte är min optiker och att jag inte handlat hos dem gör att jag inte ser hur mitt namn och min adress kan finnas i deras system. Jag har sedan tidigare ’nixat’ såväl postadress som telefonnummer för att undvika reklam och säljsamtal. När jag kontaktade Synsam kunde de inte svara på varför jag fått reklamutskicket, påvisa att jag gett medgivande till

12. Se även Datainspektionens rapport 2020:1, Klagomål mot personsöktjänster med frivilligt utgivningsbevis, maj 2018–oktober 2019. Rapporten finns på www.imy.se under Publikationer.

13. Prop. 2017/18:49, *Ändrade mediegrundlagar*, rskr. 2017/18:36 och 2018/19:16.

14. SOU 2020:25, *Ett ändamålsenligt skydd för tryck- och yttrandefriheten*.

15. Prop. 2021/22:59, *Ett ändamålsenligt skydd för tryck- och yttrandefriheten*.

reklamutskick eller redovisa för vilka uppgifter de har om mig. Jag erbjuds inte heller något sätt att ta bort mina uppgifter ur deras system. Man lovade mig att titta närmare på ärendet och återkomma senast tisdagen före jul 2020. Man har ännu inte hört av sig.”

Ifrågasätter att en verksamhet lämnar ut personuppgifter till en annan verksamhet

Flera klagomål handlar om att ett företag eller myndighet lämnat ut personuppgifter till ett annat företag, myndighet eller organisation. Flera ifrågasätter syftet med utlämnandet och några hävdar att det skett utan samtycke.

Flera klagar över att myndigheter och företag lämnar ut känslig information, till exempel journaluppgifter. Myndigheter har dock en skyldighet att på begäran lämna ut personuppgifter om uppgifterna ingår i en allmän handling och inte omfattas av sekretess.

I en del fall har uppgifterna gjorts tillgängliga för en verksamhet utanför EU/EES – ett så kallat tredje land – där dataskyddsförordningen inte gäller. Tredjelandsöverföringar är exempelvis vanligt om en verksamhet använder sig av tjänsteleverantörer utanför EU/EES, vid användning av molntjänster eller när personuppgifter mejlas till en mottagare utanför EU/EES. Om personuppgifter förs över till tredje land måste den personuppgiftsansvariga ha stöd för det i dataskyddsförordningen, annars är överföringen inte tillåten. En tredjelandsöverföring får bara ske under ett antal angivna förutsättningar.

Den 16 juli 2020 meddelade EU-domstolen dom i det så kallade Schrems II-målet.¹⁶ Domstolen slog fast att Privacy Shield-avtalet mellan EU och USA inte gav ett tillräckligt skydd för personuppgifter när de förs över till USA. Ogiltigförklarandet av Privacy Shield innebär att det inte längre är tillåtet för personuppgiftsansvariga i EU att med Privacy Shield som grund föra över personuppgifter till mottagare i USA.

Flera av klagomålen handlar om att verksamheter för över personuppgifter till företag i USA.

”Min e-postkonversation med min bank har skickats till Finansinspektionen i ett ärende som rör marknadsmissbruk utan mitt samtycke eller att underrätta mig efteråt. Strider det inte agerandet mot EU:s dataskyddsförordning (GDPR)?”

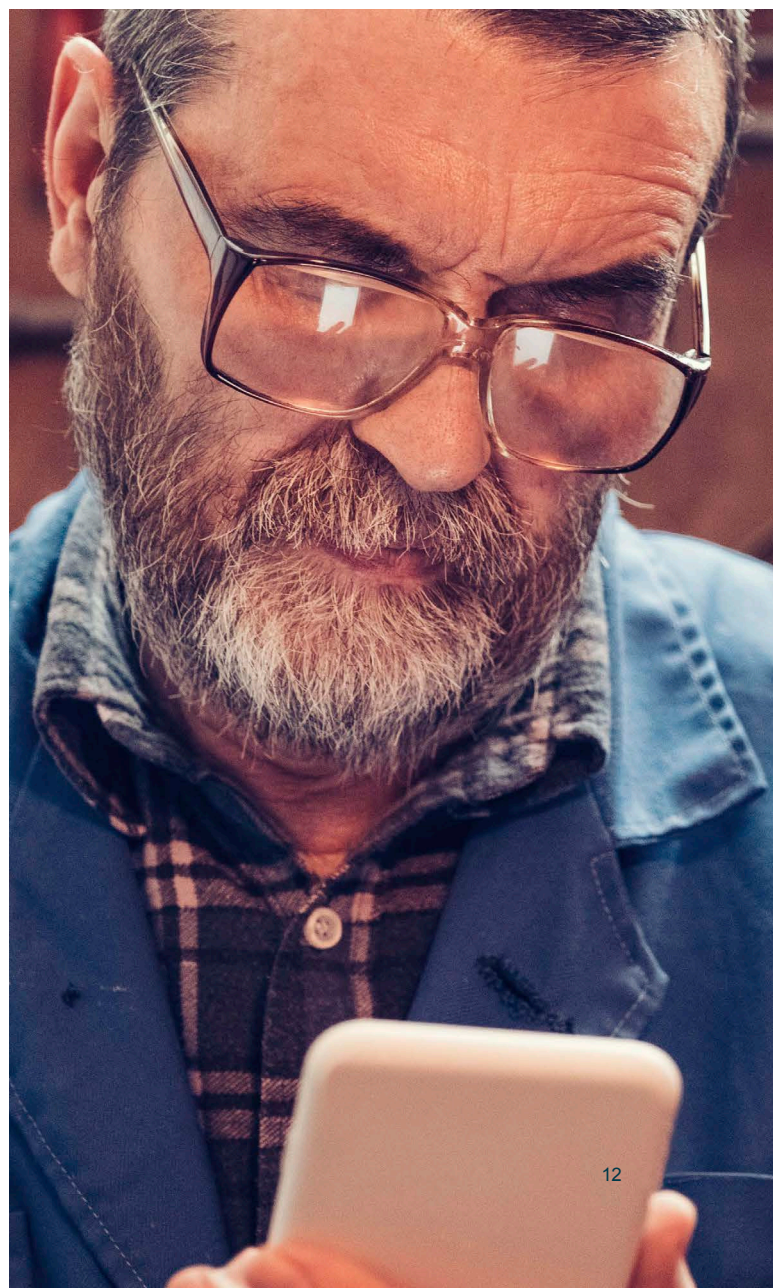
”Företaget vill att man ska verifiera sig. Detta har tidigare fungerat med bank id. Nu kräver de att man ska verifiera sig hos ett amerikanskt bolag, som de nu har skickat mina personuppgifter till. Hur ska detta amerikanska bolag veta vem jag är? Har de delat all min personliga information till detta bolag?”

”Vårdupplysningsföretaget använder sig av Googles analysverktyg ”Google Analytics” i kombination med ”Google Tag Manager”. Detta innebär att varenda interaktion jag som privatperson har med företagets webbplats avslöjar information om mig och vilka symptom jag söker på.”

”Utöver cookies och symptomen jag söker på så läcker detta även min IP-adress till Google. Sammantaget får de en otroligt detaljerad bild av både vem jag är och vilka symptom jag eventuellt har.”

Följer inte dataskyddsförordningens grundläggande principer

En liten del av klagomålen handlar om att verksamheter inte följer de grundläggande principerna i dataskyddsförordningen. Sådana klagomål handlar framför allt om att den personuppgiftsansvariga behandlar fler personuppgifter än vad klaganden anser är nödvändigt för att uppnå syftet med personuppgiftsbehandlingen – principen om *uppgiftsminimering*. Det kan exempelvis röra sig om att en förening skickat ut information till sina medlemmar med uppgifter om klaganden som hen anser att mottagarna inte behöver ta del av.



16. Dom i mål C-311/18 Data Protection Commissioner/Maximilian Schrems och Facebook Ireland.



Vilka branscher gäller klagomålen?

Flest klagomål enligt dataskyddsförordningen, 16 procent, är riktade mot privata verksamheter inom näringslivet, som restauranger, bostadsbolag och fastighetsförmedlare som vi har kategoriserat som "övrigt näringsliv".¹⁷ 12 procent av klagomålen är riktade mot aktörer inom bank, finans och försäkring.

"Jag hade medlemskap på ett gym 2019 till januari 2020. Jag har krävt att mina uppgifter raderas då jag inte varit medlem på gymmet sedan januari 2020, men de vägrar utföra detta. Mina kortuppgifter, adress, personuppgifter m.m. ligger fortfarande kvar där."

"Kundtjänsten och it-avdelningen vid min bank klarade inte av att ta bort det felaktiga numret från mina personuppgifter, trots upprepade påstötningar från mig."

"Banken kontaktade mig för att gå igenom min pension, det var min personliga rådgivare som sa att mötet skulle ske på Zoom. Han skickade en länk som jag loggade in på. Vi pratade en stund och därefter gick han in på webbsidan minpension.se. Han tog fram QR-koden på sin dator och uppmanade mig att logga in med min mobiltelefon genom QR-koden som visades på hans dator via Zoom. Detta kändes inte rätt, men jag gjorde ändå så. Nu var han inloggad på mitt konto på sin dator och ville därefter att jag skulle godkänna vissa val som påverkade min pension. Då bad jag honom att avbryta och ifrågasatte detta ur både dataskyddsförordningens och Schrems II:s synvinkel."

Klagomål som rör personsöktjänster och privat kamera-bevakning står för 9 procent vardera av inkomna klagomål.

"En skönhetsalong i Göteborg kameraövervakar personer i sin utrymme i salongen. De har kameraövervakning på ställen som är integritetskränkande. Detta är väl inte tillåtet?"



Figur 4. Branscher och sektorer som klagomålen 2021 riktades mot.¹⁸

17. En beskrivning av vad som ingår i de olika kategorierna finns i bilaga 1.

18. Sammanställningen bygger på ett slumpmässigt urval av inkomna klagomål. I figuren redovisas bara de största kategorierna. En mer detaljerad beskrivning av rapportens urvalsundersökning finns i bilaga 1.

Flest klagomål gäller privata sektorn

Den största delen av klagomålen enligt dataskyddsförordningen, cirka 80 procent, riktades mot privata verksamheter. Klagomål mot offentlig sektor förekom i betydligt mindre utsträckning. Eftersom hälso- och sjukvården och skolan omfattar både offentliga och privata verksamheter i vårt dataunderlag är det svårt att fastställa exakt andel för offentlig sektor. Klagomål riktade mot aktörer inom hälso- och sjukvård och kommuner utgör 6 procent vardera och klagomål mot statliga myndigheter 5 procent.

Våra slutsatser och rekommendationer

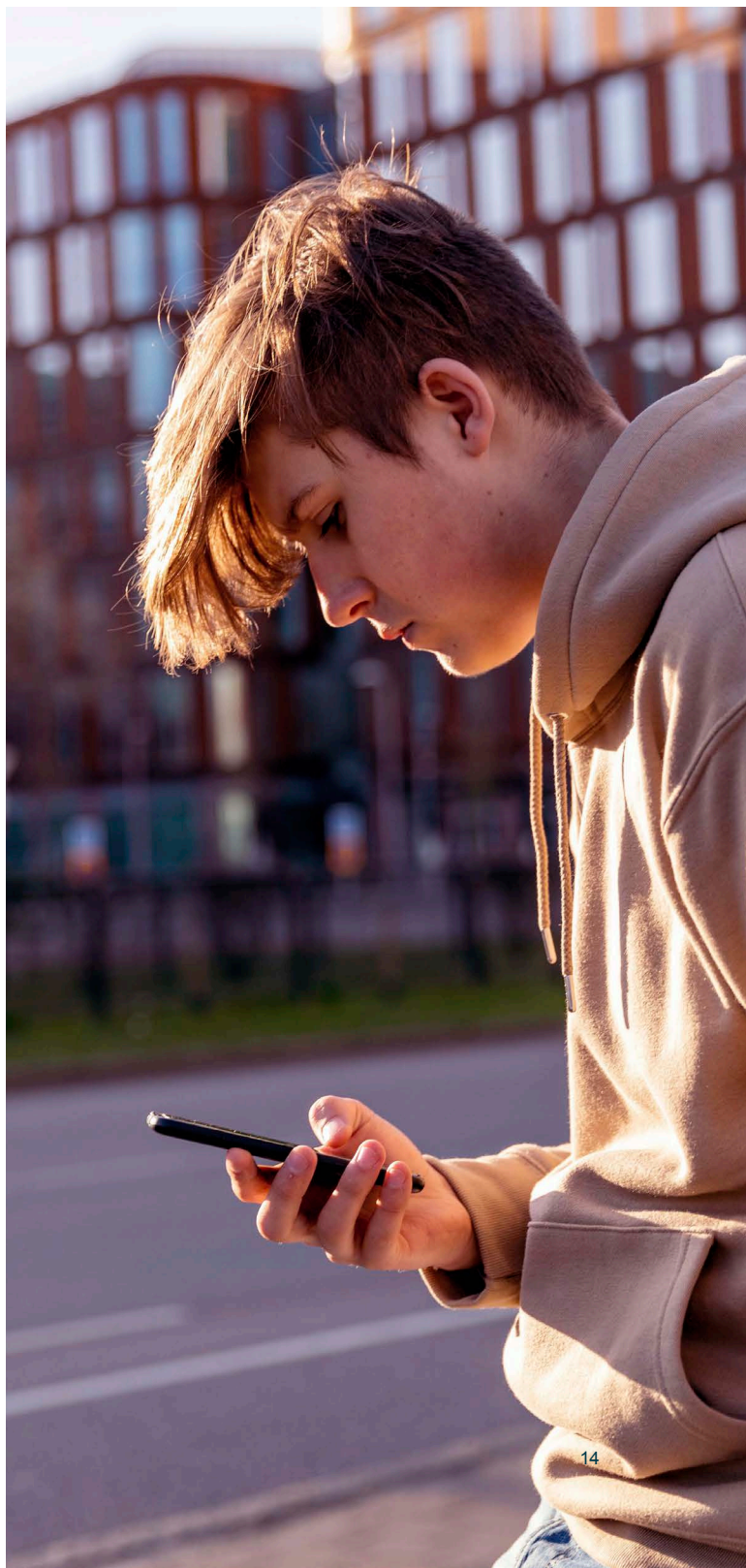
Utifrån den information som förekommer i klagomålen kan konstateras att många enskilda individer upplever att verksamheter som behandlar deras personuppgifter inte lever upp till kraven enligt dataskyddsförordningen. Det gäller framför allt när verksamheter hanterar den registrerades begäran att utöva sina rättigheter. Många gånger är det fråga om enskildas rätt till tillgång eller radering av personuppgifter samt att verksamheten behandlar personuppgifter på ett säkert sätt och inte bedriver integritetsinskränkande kamerabevakning.

Vi ger därför följande rekommendationer:

- De verksamheter som bedriver kamerabevakning, ska se till att ha gjort alla överväganden som krävs innan bevakningen börjar. Verksamheterna behöver dokumentera alla överväganden. Verksamheterna behöver även informera om bevakningen med tydliga skyltar.
- De verksamheter som använder direktmarknadsföring, måste ha rutiner för att avbryta utskick om en person hör av sig och inte vill ha mer direktmarknadsföring eller reklam skickad till sig.
- Verksamheterna måste vara tillgängliga. Den som har lämnat över personuppgifter till verksamheterna ska lätt kunna komma i kontakt med verksamheterna för att utöva sina rättigheter. Personer som hör av sig och vill utöva sina rättigheter ska få svar i tid, senast inom en månad.
- Verksamheterna ska tydligt informera alla vars personuppgifter de behandlar om vilka personuppgifter de behandlar och varför.
- Verksamheterna ska känna till vilka rättigheter enskilda individer har när de hanterar personuppgifter. Verksamheten ska också ha rutiner på plats för att tillgodose rättigheterna. Det är till exempel viktigt att ha rutiner på plats för att kunna hantera att en person hör av sig och vill ha tillgång till sina personuppgifter.
- Verksamheter bör inte skicka känsliga eller integritets-känsliga personuppgifter via mejl. Om detta inte går att undvika, bör de använda mejl som är skyddade med kryptering eller motsvarande säkerhetsåtgärder,

så att bara den avsedda mottagaren kan ta del av uppgifterna.

- Verksamheter måste ha rutiner för hur de hanterar personuppgifter i mejl. Det kan till exempel handla om vikten av att alltid kontrollera att rätt mottagare är angiven innan ett mejl skickas ut och att använda funktionen dold kopia vid utskick till flera mottagare. De anställda behöver utbildning och kontinuerliga påminnelser om rutinerna.
- Verksamheter måste arbeta kontinuerligt och systematiskt med att förbättra arbetet med att skydda de personuppgifter de behandlar. Annars är risken att de förstörs, sprids till obehöriga eller på annat sätt kommer i orätta händer.



Klagomål enligt inkassolagen, kreditupplysningslagen och brottsdatalagen

En mindre del klagomål handlar om inkassokrav som kunderna upplever som felaktiga. Det finns också ett missnöje med felaktiga kreditupplysningar och att man vill få rättelse av företaget, till exempel genom att de tar bort upplysningar om betalningsanmärkningar.



I det här kapitlet beskriver vi kortfattat klagomål om annan lagstiftning än dataskyddsförordningen. Tre mindre delar av alla klagomål gällde inkassolagen, kreditupplysningslagen och brottsdatalagen.

Klagande upplever inkassokrav som felaktiga

Klagomål mot inkassobranchen var 7 procent av samtliga klagomål under 2021. Många klagomål handlar om inkassokrav som klagande upplever som felaktiga.

Skälen till att klagande anser att inkassokravet är felaktigt varierar. En förklaring är att klaganden redan bestridit fakturan hos bolaget där tjänsten eller varan inhandlats, men fortsätter att ta emot inkassokrav. En vanlig missuppfattning är att det är otillåtet att skicka inkassokrav för bestridna fordringar.

En annan anledning till att klaganden uppfattar inkassokravet som felaktigt kan vara att kravet har brister. Det förekommer även klagomål enligt inkassolagen där klaganden inte känner till den aktuella skulden och hävdar att köpet aldrig gjorts.

Missnöje med felaktiga kreditupplysningar

Klagomål om kreditupplysningar är 5 procent av samtliga klagomål. Det vanligaste klagomålet som rör kreditupplysningar handlar om att någon fått en kopia på en kreditupplysning med en betalningsanmärkning som man anser är fel.

Ofta ifrågasätter klaganden syftet med kreditupplysningen. Det är även vanligt att personen klagat på att en kreditupplysning lämnats utan samtycke, eller att den som begärt kreditupplysningen inte informerat klaganden om detta i förväg.

Vill få rättelse av företaget

I flera klagomål vill klaganden få rättelse i form av att företaget tar bort betalningsanmärkningen. I vissa fall har klaganden först kontaktat kreditupplysningsföretaget, och när företaget inte tagit bort betalningsanmärkningen har klaganden vänt sig till IMY.

Klagomålen kan också handla om felaktiga uppgifter i kreditupplysningen.

Få klagomål enligt brottsdatalagen

Klagomål enligt brottsdatalagen är få. Under 2021 kom knappt 40 klagomål in till IMY.

Brottsbekämpande myndigheter tillämpar brottsdatalagen när de hanterar personuppgifter för vissa syften, till exempel i samband med utredning av brott. Exempel på myndigheter är Polismyndigheten, Ekobrottsmyndigheten, Tullverket, Skatteverket, Kustbevakningen och Åklagarmyndigheten. Med brottsbekämpande verksamhet menas allt arbete som sker för att förebygga, förhindra, utreda, avslöja eller lagföra brott.



Bilaga 1. Beskrivning av statistiken



Urvalsundersökning

Den här rapporten beskriver inkomna klagomål som rör dataskyddsförordningen som anmäldes till IMY under kalenderår 2021. För att ge en bild av vad klagomålen handlar om genomförde vi en urvalsundersökning och kodade ett slumpmässigt urval utifrån klagomålen innehåll samt mot vilken bransch eller sektor klagomålen riktade sig.

- Undersökningens population: inkomna klagomål under kalenderår 2021 enligt dataskyddsförordningen (inklusive kamerabevakning), sammantaget drygt 2 600
- Konfidensintervall: 95 %
- Felmarginal: +/- 5 %
- Slumpmässigt urval: drygt 500 klagomål
- Bortfall: 34 % (t.ex. tips, klagomål som avser annan lagstiftning, klagomål där dataskyddsförordningen inte är tillämplig, klagomål som hänvisas till en annan myndighet)
- Provgruppens storlek: drygt 330 klagomål.

Vi bedömer att urvalsundersökningens resultat är tillförlitliga och att provgruppen väl återspeglar fördelningen bland samtliga klagomål under undersökningsperioden.

Kodning

För att kunna koda klagomålen öppnade vi varje ärende i vår provgrupp och gjorde olika bedömningar. Först bedömdes vilket lagrum klagomålet avsåg – om det till exempel gällde direktmarknadsföring, webbplatser med utgivningsbevis eller de registrerades rättigheter. Sedan gjordes en bedömning av vilken bransch eller samhällssektor klagomålet riktade sig mot – alltså t.ex. om klagomålet handlade om en personsöktjänst, e-handel eller sökmotor. Kodningen gjordes efter en överenskommen klassificeringsstruktur och kvalitetssäkrades genom stickprov under arbetets gång och efter avslutat arbete.

Klassificeringsstruktur för lagrum (underlag för figur 3)

- Registrerades rättigheter
 - Rätt till radering
 - Rätt till rättelse
 - Rätt till registerutdrag
 - Rätt till dataportabilitet
 - Rätt till information
- Säkerhetsbrister
 - Tekniska eller organisatoriska åtgärder som behöver genomföras
- Kamerabevakning
 - Grannbevakning
- Rättslig grund för att hantera personuppgifter
 - Samtycke
 - Avtal

- Intresseavvägning
- Rättslig förpliktelse
- Allmänt intresse
- Grundläggande betydelse för den registrerade
- Direktmarknadsföring
 - Rätt att invända
- Webbplatser med utgivningsbevis
 - Personsöktjänster
 - Dagstidningar
- Utlämnande av personuppgifter till annan verksamhet
- Grundläggande principer
 - Ändamålsbegränsning
 - Uppgiftsminimering
 - Lagringsminimering
 - Laglighet, öppenhet, korrekthet
 - Integritet och konfidentialitet
 - Korrekthet
- Övrigt
 - Klagomål som inte uppfyller kraven för att dataskyddsförordningen ska vara tillämplig
 - Klagomål som avser annan typ av lagstiftning
 - Hänvisning till andra myndigheter
 - Osäkra fall

Klassificeringsstruktur för bransch eller sektor (underlag för figur 4)

- Bank, finans, försäkring
- Detaljhandel
 - Butiker, fysiska
- E-handel
 - Onlineköp
- Hälso- och sjukvård
 - Vårdcentral
 - Sjukhus
 - Privat vårdgivare
- Ideell organisation
 - Ekonomisk förening
 - Bostadsrättsförening
 - Politiskt parti
 - Fackförbund
- Kommun
 - Kommunal verksamhet, exklusive skola
 - Nämnder
- Onlinetjänster
 - Bokningsapp
 - Publicering på sidor utan utgivningsbevis
- Personsöktjänster
- Privat kamerabevakning
 - Grannklagomål, exempelvis kamerabevakning av grannens tomt
 - Privatperson
 - Hyresvärd
 - Gym
 - Skönhetssalong

- Skola
 - Skolverksamhet, kommunal
 - Skolverksamhet, privat
 - Förskola
 - Grundskola
 - Gymnasium
- Sociala medier
- Statlig myndighet
 - Universitet och högskola
 - Annan statlig myndighet
- Sökmotorer
- Telecom
- Tjänsteföretag
 - Företag som erbjuder olika typer av tjänster
- Transport
 - Kollektivtrafik
 - Taxi
 - Flygbolag
- Övrigt näringsliv
 - Bolag
 - Bemanningsföretag
 - Fastighetsbolag
 - Fastighetsförmedlare
 - Restauranger
 - Energi
 - Träning och friskvård
 - Dagstidningar

Klagomål som inte avser dataskyddsförordningen

Bland de klagomål IMY tagit emot förekommer även klagomål som avser situationer där dataskyddsförordningen inte är tillämplig. Sådana klagomål faller utanför ramen för vår urvalsundersökning och har tagits bort efter det slumpmässiga urvalet, totalt knappt 30 klagomål.

Dessa klagomål kan exempelvis handla om företags eller myndigheters hantering av personuppgifter enligt en annan lagstiftning. Det är exempelvis vanligt att klaganden klagat på företags användning av webbkakor – så kallade cookies – på en webbplats eller på hantering av lokaliseringssuppgifter hos teleoperatörer, vilket regleras i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation, LEK, som Post- och Telestyrelsen är tillsynsmyndighet över. Vissa klagomål tar sikte på myndigheters tillämpning av offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), exempelvis vid utlämnande av allmänna handlingar. I de fallen har klaganden hänvisats till att kontakta Justitieombudsmannen (JO). Det förekommer även klagomål där personen upplever sig ha blivit utsatt för brott, exempelvis dataintrång, kränkning eller bedrägeri, vilket alltid ska anmälas till polisen.

Samtliga klagomål som faller utanför IMY:s tillämpningsområde har avslutats utan att IMY har gjort någon åtgärd,

på grund av att klaganden inte har uppgett att det har skett någon behandling av personuppgifter i dataskyddsförordningens mening. Om ärendet faller inom en annan myndighets verksamhetsområde hänvisas klaganden till att kontakta den ansvariga tillsynsmyndigheten.

IMY skiljer på klagomål och tips

Sedan den 1 februari 2021 gör vi en tydligare skillnad mellan klagomål och tips. Tips är den information som lämnas in till IMY utan att den innehåller allt som krävs för att betraktas som ett klagomål enligt dataskyddsförordningen.¹⁹ IMY gör inte någon åtgärd i det enskilda fallet utifrån tips. Däremot kan informationen komma att påverka vilka företeelser och verksamheter som IMY granskar.

Eftersom tips inte utgör klagomål, faller de utanför undersökningsområdet och redovisas inte i rapportens statistik. Under 2021 fick IMY in lite mer än 500 tips.

Skillnader mellan IMY:s och Datainspektionens rapporter

Datainspektionen tog 2020 fram en liknande rapport som den här.²⁰ Till skillnad från IMY:s rapport för 2021 baserade sig Datainspektionens undersökning inte på kalenderår, utan hade en undersökningsperiod som spände över två år och inkluderade information som numera klassificeras som tips. Direkta jämförelser mellan de två undersökningarna behöver därför göras med viss försiktighet.

19. För att betraktas som ett klagomål enligt dataskyddsförordningen krävs bland annat att klagomålet rör en brist vid behandling av personuppgifter som omfattas av dataskyddsförordningen, att personen själv är berörd av det som klagomålet avser eller att klagomålet lämnas in för en annan registrerad persons räkning, att det framgår vem den klagande är samt att den som behandlat uppgifterna – dvs. den personuppgiftsansvariga – kan identifieras.

20. Datainspektionens rapport 2020:40, *Klagomål till Datainspektionen 25 maj 2018–24 maj 2020*. Datainspektionens rapport finns på www.imy.se under Publikationer.

Bilaga 2.

De registrerades rättigheter



Rätt till information

Den ansvariga verksamheten ska ge lättillgänglig och tydlig skriftlig information om bland annat ändamålet och den rättsliga grunden för personuppgiftsbehandlingen. Informationen ska lämnas av den personuppgiftsansvariga både när uppgifterna samlas in och när den registrerade begär det.

Rätt till registerutdrag och rätt till tillgång

Den registrerade har rätt att vända sig till den personuppgiftsansvariga för att få veta om hens personuppgifter behandlas eller inte. Om den registrerades personuppgifter behandlas måste den personuppgiftsansvariga ge en kopia på uppgifterna och lämna information om bland annat

- vilka kategorier av personuppgifter som behandlas
- vad de används till
- hur länge uppgifterna kommer att sparas
- vilka personuppgifterna har delats med
- varifrån uppgifterna kommer.

Rätten till rättelse

Den registrerade har rätt att vända sig till den personuppgiftsansvariga för att få felaktiga uppgifter rättade. Det innebär också att den registrerade har rätt att komplettera med personuppgifter som saknas och som är relevanta för ändamålet med personuppgiftsbehandlingen.

Rätten till radering och rätten att bli bortglömd

Den registrerade har rätt att vända sig till den personuppgiftsansvariga för att få vissa personuppgifter raderade. Uppgifterna måste raderas om

- uppgifterna inte längre behövs för de ändamål som de samlades in för
- behandlingen grundar sig på den registrerades samtycke och hen återkallar samtycket
- behandlingen sker för direktmarknadsföring och den registrerade motsätter sig att uppgifterna behandlas
- den registrerade motsätter sig personuppgiftsbehandling som sker inom ramen för myndighetsutövning eller efter en intresseavvägning och det inte finns berättigade skäl som väger tyngre än den registrerades intresse
- personuppgifterna har behandlats olagligt
- radering krävs för att uppfylla en rättslig skyldighet
- personuppgifterna rör barn och har samlats in i samband med att barnet skapar en profil i ett socialt nätverk.

Undantag från rätten till radering

Det finns undantag från rätten till radering om uppgifterna krävs för att tillgodose andra viktiga rättigheter, till exempel

- rätten till yttrande- och informationsfrihet
- för att uppfylla en rättslig förpliktelse
- för att utföra en uppgift av allmänt intresse
- som ett led i myndighetsutövning.

Begränsningar av behandling

De registrerade har i vissa fall rätt att kräva att personuppgifter i framtiden bara får behandlas för vissa avgränsade syften. I sådana fall kan de registrerade även begära att behandlingen av uppgifterna begränsas under tiden uppgifternas korrekthet utreds.

Rätt att göra invändningar

De registrerade kan i vissa fall ha rätt att invända mot den ansvariga verksamhetens behandling av deras personuppgifter och har alltid rätt att invända mot att deras personuppgifter används för direkt marknadsföring.

Dataportabilitet

De registrerade har i vissa fall rätt att få ut och använda sina personuppgifter hos en annan verksamhet. Det gäller bara sådana personuppgifter som den registrerade själv har lämnat till den personuppgiftsansvariga.

En förutsättning är att den personuppgiftsansvariga behandlar personuppgifterna med stöd av ett samtycke från den registrerade eller för att uppfylla ett avtal. Den personuppgiftsansvariga är skyldig att underlätta en sådan överflyttning av personuppgifter.

Automatiserat beslutsfattande

Den registrerade har rätt att inte bli föremål för ett beslut som enbart grundas på någon form av automatiserat beslutsfattande, inklusive profilering, om beslutet kan få rättsliga följder eller betydande påverkan.

Automatiserat beslutsfattande kan till exempel vara ett automatiserat avslag på en kreditansökan på internet eller ett nekande besked från e-rekrytering via internet utan personlig kontakt.

Automatiserat beslutsfattande kan vara tillåtet om det är nödvändigt för att ingå eller fullgöra ett avtal mellan den registrerade och den personuppgiftsansvariga, eller om den registrerade har gett sitt uttryckliga samtycke. Det kan även vara tillåtet enligt särskild lagstiftning.

Detta är IMY

Integritetsskyddsmyndigheten (IMY) arbetar för att skydda medborgarnas alla personuppgifter, till exempel om hälsa och ekonomi, så att de hanteras korrekt och inte hamnar i orätta händer. Det är vi som granskar att företag, myndigheter och andra aktörer följer GDPR – dataskyddsförordningen. Vi utbildar och vägleder dem som behandlar personuppgifter. Vi påverkar även lagstiftningen. Vi vill se en hållbar och integritetsvänlig digitalisering. Vi är övertygade om att det går att värna medborgarnas trygghet och samhällets säkerhet, utan omotiverad kartläggning och övervakning. Tillsammans med övriga dataskyddsmyndigheter i EU arbetar vi för att medborgarnas personuppgifter ska ha samma skydd i hela unionen. Vi arbetar även för att kreditupplysning och inkassoverksamhet ska bedrivas på ett korrekt sätt. Vår vision är ett tryggt informationssamhälle, där vi tillsammans värnar den personliga integriteten.

Kontakta IMY

E-post: imy@imy.se

Webb: www.imy.se

Tel: 08-657 61 00

Postadress: Integritetsskyddsmyndigheten,
Box 8114, 104 20 Stockholm