



Klagomål till Datainspektionen

25 maj 2018–24 maj 2020

Klagomål till Datainspektionen

DATAINSPEKTIONENS RAPPORT 2020:4

Denna rapport finns att ladda ner på www.datainspektionen.se

Innehåll

Inledning	4
Sammanfattning	6
Rekommendationer	8
Säkerställ att de grundläggande principerna följs	8
Viktigt med fungerande rutiner och processer	9
Se till att medborgarnas rättigheter tillgodoses	9
Utbilda löpande om säkerhetsåtgärder	10
Klagomål – de två första åren med dataskyddsförordningen	12
Utveckling av antalet klagomål efter införandet av dataskyddsförordningen	12
Inkomna klagomål per år fördelade på område	12
Totalt inkomna klagomål per månad	14
Vad handlar klagomålen om	16
Klagomål enligt dataskyddsförordningen	16
Medborgarnas rättigheter	17
Sajter med utgivningsbevis	19
Säkerhetsåtgärder	21
Rättslig grund	22
Kamerabevakning	22
Direktmarknadsföring	23
Utlämnande av personuppgifter	24
Uppgiftsminimering	25
Övriga klagomål enligt dataskyddsförordningen	25
Branscher som berörs av klagomålen enligt dataskyddsförordningen	25
Klagomål enligt inkassolagen	27
Klagomål enligt kreditupplysningslagen	28
Klagomål enligt brottsdatalagen	29

Inledning

Datainspektionen arbetar för att skydda personuppgifter, så att de hanteras korrekt och inte hamnar i orätta händer. Myndigheten arbetar även för att kreditupplysnings- och inkassoverksamhet ska bedrivas på ett korrekt sätt. En viktig del i myndighetens uppdrag är att granska att regler och lagar följs. Datainspektionen är nationell tillsynsmyndighet avseende dataskyddsförordningen och brottsdatalagen¹, samt inom kamerabevakning, kreditupplysning och inkasso. Myndigheten hanterar även klagomål från medborgare som rör de olika tillsynsområdena.

Den absoluta merparten av klagomålen som lämnas till Datainspektionen avser dataskyddsförordningen², (GDPR). Dataskyddsförordningen infördes i samtliga EU-länder den 25 maj 2018, och är en rättighetslagstiftning som ger medborgarna ett förstärkt skydd i samband med att deras personuppgifter hanteras. Om en medborgare anser att ett företag, myndighet eller annan organisation hanterar de egna personuppgifterna på ett sätt som strider mot dataskyddsförordningen kan ett klagomål lämnas till myndigheten. En medborgare som uppmärksammat att personuppgifter hanteras på ett felaktigt sätt, men inte själv berörs av behandlingen, kan ändå skicka ett tips till Datainspektionen. På samma sätt kan medborgare lämna klagomål som rör kamerabevakning, kreditupplysningslagen, inkasso och brottsdatalagen. De klagomål som lämnas till Datainspektionen utgör underlag för myndighetens tillsynsverksamhet.

Den här rapporten beskriver de nationella klagomål som inkommit sedan den 25 maj 2018, då dataskyddsförordningen infördes.³ Rapportens redovisningsperiod har anpassats efter införandet av förordningen eftersom den är förhållandevis ny, och för att en betydande andel av totalt inkomna klagomål avser förordningen. Det finns således anledning att särskilt fokusera på utvecklingen av klagomål som rör dataskyddsförordningen.

- 1 Brottsdatalagen innehåller dataskyddsregler på det brottsbekämpande området (SFS 2018:1177)
- 2 Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning).
- 3 Företag kan ha verksamhet i flera länder, och personuppgifter kan därför hanteras i andra länder än Sverige. Klagomål där personuppgifterna hanteras i fler än ett land inom EU, utgör vanligen så kallade gränsöverskridande ärenden.

Rapporten är en del av Datainspektionens rapportserie där vi beskriver och analyserar inflödet till myndigheten.⁴ Klagomålen beskrivs utifrån medborgarnas perspektiv, och sammanställningen gör inte anspråk på att täcka det bredare spektra av utmaningar inom dataskydd som verksamheter kan ställas inför. Syftet med rapporten är att beskriva generella mönster och iakttagelser från inflödet till myndigheten, att ge ett underlag som privata och offentliga verksamheter kan använda i sitt fortsatta dataskyddsarbete och att bidra till en generell kunskapshöjning om integritet och dataskydd.

4 Tidigare rapporter i rapportserien behandlar anmälda personuppgiftsincidenter 2018 (2019:1), anmälda personuppgiftsincidenter januari-september 2019 (2019:3), klagomål mot personsöktjänster med frivilligt utgivningsbevis (2020:1), personuppgiftsincidenter under helåret 2019 (2020:2), samt personuppgiftsincidenter som beror på antagonistiska angrepp 2019 (2020:4).

Sammanfattning

- I likhet med många andra EU-länder ökade antalet klagomål som rör personuppgiftsbehandlingar kraftigt i samband med att dataskyddsförordningen trädde i kraft den 25 maj 2018. Ökningen av antalet klagomål tyder på att medborgarnas medvetenhet om och förväntan på att personuppgifter ska hanteras på ett korrekt sätt har ökat.
- De två första åren efter införandet av dataskyddsförordningen tog Datainspektionen emot cirka 3 500 klagomål per år. Merparten, nästan 90 procent, av klagomålen avser dataskyddsförordningen.
- Cirka en fjärdedel av klagomålen enligt dataskyddsförordningen under det andra året, avser de rättigheter som förordningen ger medborgarna. Rättigheterna syftar till att ge medborgarna större kontroll över hur deras personuppgifter hanteras. Den vanligaste rättigheten som berörs i klagomålen är rätten till radering. Klagomålen handlar ofta om att personuppgifter inte raderats ur till exempel ett register, trots att detta begärts. Den näst vanligaste rättigheten som berörs, är rätten till registerutdrag, där ett vanligt klagomål är att skriftlig information om vilka personuppgifter som verksamheterna hanterat har begärts, men inte erhållits. Ytterligare en fjärdedel av klagomålen riktas mot personsöktjänster, det vill säga sajter med utgivningsbevis. Sajternas innehav av utgivningsbevis innebär att de har grundlagsskydd och till stora delar är undantagna från reglerna i dataskyddsförordningen. I klagomålen framgår att medborgarna upplever sajternas omfattande publicering av personuppgifter och andra uppgifter om dem och deras levnadsförhållanden som mycket kränkande.
- Drygt ett av tio klagomål enligt förordningen handlar om att medborgarna upplever att säkerheten i hanteringen av deras personuppgifter brister, till exempel att känsliga personuppgifter mejlas okrypterat. Ytterligare drygt ett av tio klagomål handlar om att medborgare ifrågasätter om verksamheterna har rätt att hantera personuppgifter på det sätt de gör. Knappt ett av tio klagomål handlar om att medborgare kamerabevakar grannars tomter eller egendom.

- Majoriteten, cirka 70 procent, av klagomålen enligt dataskyddsförordningen riktar sig mot privat sektor. Utöver klagomål mot person-söksajterna, vänder sig klagomålen främst mot företag inom detaljhandeln, bank-, finans-, och försäkringsverksamhet, tjänstesektorn, onlinetjänster och sociala medier⁵.
- En mindre andel av samtliga klagomål som inkommer till Datainspektionen handlar om inkasso- och kreditupplysningsverksamhet. Det vanligaste klagomålet avseende inkasso handlar om att medborgare erhållit ett inkassokrav som de anser är fel. Klagomål avseende kreditupplysningar handlar ofta om att medborgare fått en kopia på en kreditupplysning där det framgår att de har en betalningsanmärkning som de anser är felaktig.

5 Information om barns och ungas rättigheter på digitala plattformar finns att ta del av i en nyligen publicerad vägledning: <https://www.datainspektionen.se/globalassets/dokument/ovrigt/barn-och-ungas-rattigheter-pa-digitala-plattformar.pdf>

Rekommendationer

Utifrån inlämnade klagomål till Datainspektionen kan ett antal generella rekommendationer ges. Rekommendationerna riktar sig till alla som behandlar personuppgifter.

På en övergripande nivå är en viktig utgångspunkt för rekommendationerna att verksamheterna följer de grundläggande principerna i artikel 5 i dataskyddsförordningen. Det är också centralt att verksamheterna känner till skyldigheten att kunna visa att de följer förordningens bestämmelser. En viktig förändring i dataskyddsförordningen är den ökade skyldigheten för ansvariga verksamheter att – utöver att följa – även kunna visa att, och hur, bestämmelserna följs.

Säkerställ att de grundläggande principerna följs

All hantering av personuppgifter behöver uppfylla ett antal grundläggande principer som anges i dataskyddsförordningen.⁶ Det är viktigt att de ansvariga verksamheterna känner till och följer principerna. De är centrala för efterlevnaden av dataskyddsförordningen och följs de, leder det till ett ökat integritetsskydd som sannolikt bidrar till att flera av de vanligaste klagomålen till Datainspektionen kan undvikas.

De grundläggande principerna innebär att den ansvariga verksamheten:

- måste ha stöd i dataskyddsförordningen, det vill säga ha en rättslig grund, för att få behandla personuppgifter
- bara får samla in personuppgifter för specifika, särskilt angivna och berättigade ändamål
- inte ska behandla fler personuppgifter än vad som behövs för ändamålen
- ska se till att personuppgifterna är riktiga
- ska radera personuppgifterna när de inte längre behövs
- ska skydda personuppgifterna, till exempel så att inte obehöriga får tillgång till dem och så att de inte förloras eller förstörs

⁶ Information om förordningens grundläggande principer finns på Datainspektionens webbplats: <https://www.datainspektionen.se/lagar--regler/dataskyddsförordningen/grundlaggande-principer/>

Ansvarig för verksamheten ska också kunna visa att, och hur, verksamheten lever upp till dataskyddsförordningen. Dokumentation av de överväganden som gjorts är av central betydelse för att ansvarsskyldigheten ska kunna uppfyllas.

Viktigt med fungerande rutiner och processer

Våren 2019 publicerade Datainspektionen en nationell integritetsrapport med syftet att beskriva hur långt företag, myndigheter och andra organisationer kommit i arbetet med att implementera den nya dataskyddsförordningen. I rapporten framkom att trots att majoriteten, tre av fyra verksamheter, uppgav att de hade grundläggande dokument och rutiner för att hantera personuppgifter, arbetade endast hälften av de tillfrågade verksamheterna kontinuerligt och systematiskt med dataskyddsfrågor. Det framkom även att den största utmaningen för verksamheterna var att få till fungerande rutiner och processer.⁷

Resultaten i den här rapporten ligger i linje med resultaten i den nationella integritetsrapporten 2019. De händelser eller företeelser som medborgarna klagat på indikerar att verksamheterna i vissa fall saknar eller har bristfälliga rutiner och processer vid hanteringen av personuppgifter. Eftersom fungerande rutiner och processer är en viktig förutsättning i integritets- och dataskyddsarbetet, ser Datainspektionen att det finns förbättringspotential i verksamheternas fortsatta arbete med att implementera fungerande rutiner och processer i samband med hantering av personuppgifter.

Se till att medborgarnas rättigheter tillgodoses

Ett av de vanligast klagomålen till myndigheten rör medborgarnas rättigheter enligt förordningen. Rättigheterna syftar till att ge medborgarna större kontroll över hur de egna personuppgifterna hanteras.⁸ Av klagomålen framgår att det finns brister i verksamheternas förmåga att möta medborgarnas rättigheter. Dataskyddsförordningen är en rättighetslagstiftning och det är angeläget att ansvariga verksamheter ser över och säkerställer att de har fungerande rutiner och processer för att möta medborgarnas samtliga rättigheter enligt förordningen.

⁷ Nationell integritetsrapport 2019, Datainspektionens rapport 2019:2, sid 56 och 59

⁸ Information om de registrerades rättigheter enligt förordningen finns på Datainspektionens webbplats: <https://www.datainspektionen.se/lagar--regler/dataskyddsförordningen/de-registrerades-rättigheter/>

Medborgarnas rättigheter enligt förordningen omfattar bland annat:

- Rätt till information – den ansvariga verksamheten ska tillhandahålla lättillgänglig och tydlig skriftlig information om bland annat den rättsliga grunden för behandlingen och ändamålet med behandlingen.
- Rätt till registerutdrag – medborgare har rätt att få skriftlig information om bland annat vilka uppgifter som behandlas, hur uppgifterna behandlas, var uppgifterna kommer ifrån, ändamålet med behandlingen samt till vilka mottagare uppgifterna lämnats ut.
- Rättelse – varje medborgare har rätt att vända sig till en verksamhet som behandlar personuppgifter och be att få felaktiga uppgifter rättade.
- Radering – medborgare har rätt att få vissa personuppgifter raderade.
- Begränsning av behandling – medborgare har i vissa fall rätt att kräva att personuppgifter i framtiden endast får behandlas för vissa avgränsade syften.
- Rätt att göra invändningar - i vissa fall kan en medborgare ha rätt att invända mot den ansvariga verksamhetens behandling av dennes personuppgifter. Medborgare har dock alltid rätt att invända mot att de egna personuppgifterna används för direkt marknadsföring.
- Dataportabilitet – en medborgare har i vissa fall rätt att få ut och använda sina personuppgifter hos en annan verksamhet.

Utbilda löpande om säkerhetsåtgärder

Ett vanligt klagomål till Datainspektionen handlar om att personuppgifter inte hanteras på ett sätt som medborgarna anser är säkert. Informationssäkerhet i samband med hantering av personuppgifter handlar framför allt om att hindra uppgifter från att läcka ut, förvanskas eller förstöras. Det handlar också om att rätt information ska finnas tillgänglig för rätt personer, och i rätt tid. Information ska inte heller kunna hamna i orätta händer och missbrukas.⁹

⁹ Information om informationssäkerhet vid personuppgiftsbehandling finns på Datainspektionens webbplats: <https://www.datainspektionen.se/lagar--regler/dataskyddsförordningen/informationssäkerhet/>

Enligt dataskyddsförordningen är de personuppgiftsansvariga verksamheterna skyldiga att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa en säkerhetsnivå som är lämplig i förhållande till risken.¹⁰ Exempel på tekniska åtgärder är kryptering och spamfilter för att fånga upp phishingmejl. Organisatoriska skyddsåtgärder omfattar till exempel utbildning, information och löpande påminnelser om hur säkerhet i hanteringen av personuppgifter ska uppnås i verksamheten.

I Datainspektionens rapport om personuppgiftsincidenter som anmälts till myndigheten 2019, framgick att den mänskliga faktorn var den vanligaste orsaken till att personuppgiftsincidenter inträffar. I rapporten konstaterades att den stora andelen incidenter som uppgavs bero på den mänskliga faktorn understryker betydelsen av att säkerhetsarbetet, utöver tekniska säkerhetsåtgärder, kompletteras med löpande utbildning för att öka kunskapen och medvetenheten hos medarbetarna.¹¹ Det finns anledning att även i denna rapport lyfta vikten av fungerande tekniska, men framförallt organisatoriska, åtgärder i form av regelbunden utbildning av medarbetarna i säkerhetsfrågor vid hantering av personuppgifter.

De vanligaste klagomålen från medborgarna som rör säkerhet handlar om hantering av personuppgifter i e-post.¹² Grundläggande åtgärder som kontinuerligt kan behöva informeras om internt är till exempel att:

- alltid kontrollera att korrekt mottagare är angiven innan e-post eller ett brev skickas ut.
- använda funktionen dold kopia (bcc) vid utskick som ska till flera mottagare.
- undvika att skicka känsliga eller integritetskänsliga personuppgifter i oskyddad e-post.
- göra en bedömning om personuppgifter i e-posten ska sparas, och i så fall var, för att uppfylla de krav som gäller för just dessa uppgifter.
- vara försiktig när det gäller att öppna länkar eller bifogade filer i e-post, för att förebygga it- angrepp.
- informera alla medarbetare i organisationen om verksamhetens regler och rutiner för hur personuppgifter ska hanteras. Se till att rutinerna hålls levande.

¹⁰ Följer av artikel 32 i dataskyddsförordningen.

¹¹ Anmälda personuppgiftsincidenter 2019, Datainspektionens rapport 2019:2, sid 12 och 22.

¹² Information om hur personuppgifter hanteras i e-post finns på Datainspektionens webbplats:

<https://www.datainspektionen.se/lagar--regler/dataskyddsförordningen/samma-regler-for-alla/hantera-personuppgifter-i-e-post/>

Klagomål – de två första åren med dataskyddsförordningen

Utveckling av antalet klagomål efter införandet av dataskyddsförordningen

I och med att den nya dataskyddsförordningen började tillämpas i maj 2018, ökade antalet inlämnade klagomål avseende personuppgiftsbehandling kraftigt. Året innan förordningen infördes tog Datainspektionen emot drygt 500 klagomål avseende personuppgiftsbehandlingar.¹³ Efter införandet av dataskyddsförordningen har cirka 3 000 klagomål enligt den nya dataskyddsförordningen inkommit per år. Utvecklingen av antalet klagomål har varit likartad i många andra länder inom EU, vilket tyder på att införandet av dataskyddsreformen bidragit till att höja medborgarnas förväntningar på att deras personuppgifter ska hanteras korrekt. Det är också möjligt att det allt större fokuset på informationssäkerhet och integritet kan ha bidragit till att fler medborgare klagar på hur deras personuppgifter hanteras.

Inkomna klagomål per år fördelade på område

Under första året, från den 25 maj 2018 till 24 maj 2019, tog Datainspektionen emot totalt närmare 3 500 klagomål från medborgare varav merparten, cirka 3 100 klagomål, 88 procent, avsåg förordningen.¹⁴ Klagomålen avseende övriga lagar utgjorde betydligt mindre andelar. Klagomål mot inkassoverksamhet motsvarade sex procent under det första året, klagomål rörande kreditupplysningar uppgick till fyra procent, och klagomålen riktade mot brottsdatalagen motsvarade endast en procent.

Totalt inkomna klagomål under det andra året låg på likartad nivå som det första året, och uppgick till cirka 3 400, varav knappt 3 000 klagomål, 86 procent, avsåg dataskyddsförordningen.¹⁵ En marginell faktiskt minskning av klagomålen kan dock utläsas mellan åren, vilket främst kan relateras till att personsöksajten MrKoll lanserades under det första året

¹³ Under perioden 25 maj 2017 till 24 maj 2018 tog Datainspektionen emot 524 klagomål enligt den dåvarande personuppgiftslagen, PUL. Den 25 maj 2018 ersattes PUL av den nya dataskyddsförordningen, GDPR.

¹⁴ Under det första året med dataskyddsreformen inkom totalt 3 493 klagomål, varav 3 082 avsåg förordningen

¹⁵ Under det andra året med dataskyddsreformen inkom totalt 3 439 klagomål varav 2 947 avsåg förordningen

och resulterade i ett stort antal klagomål.¹⁶ Bortsett från dessa har antalet klagomål enligt förordningen rörande andra frågor istället ökat. Det kan också noteras ett ökat antal klagomål mot inkasso- respektive kreditupplysningsområdet, dock från betydligt lägre nivåer. Klagomål enligt brottsdatalagen minskade något det andra året med förordningen.

Antal klagomål per år och område

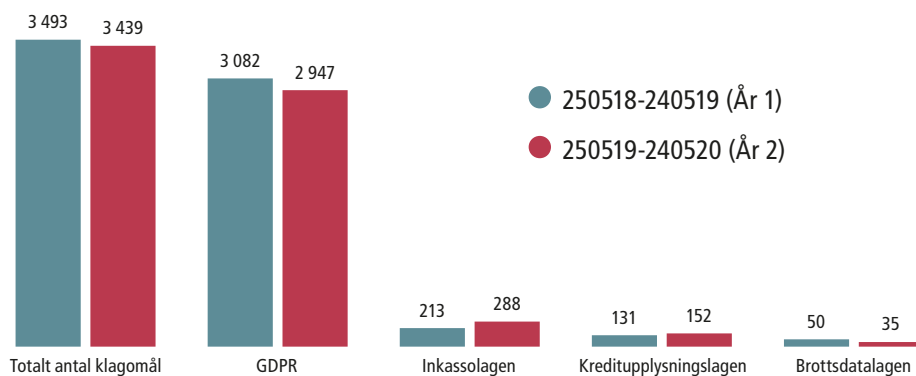


Bild 1. Antal klagomål fördelat på respektive område, under perioden 25 maj 2018 till 24 maj 2019, respektive 25 maj till 24 maj 2020.

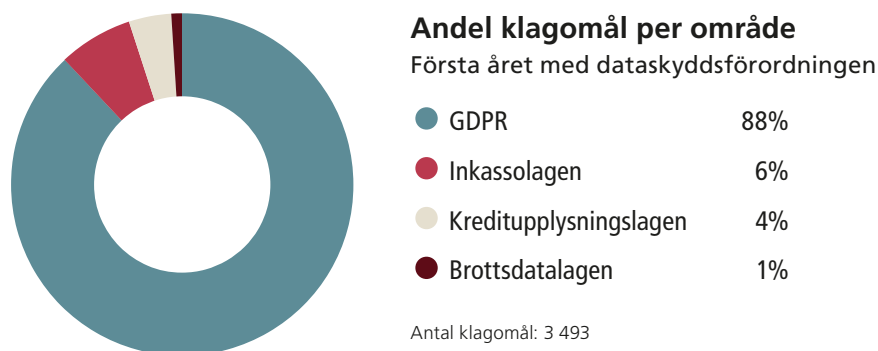


Bild 2. Fördelning av totalt antal inlämnade klagomål per område under det första året med dataskyddsförordningen, 25 maj 2018 – 24 maj 2019.

¹⁶ Datainspektionen har vid lansering av nya personsöksajter tidigare sett samma mönster, dvs. en kraftig uppgång i antalet klagomål när tjänsten lanseras och därefter ett minskande antal klagomål. Detta beskrivs närmare längre fram i rapporten.

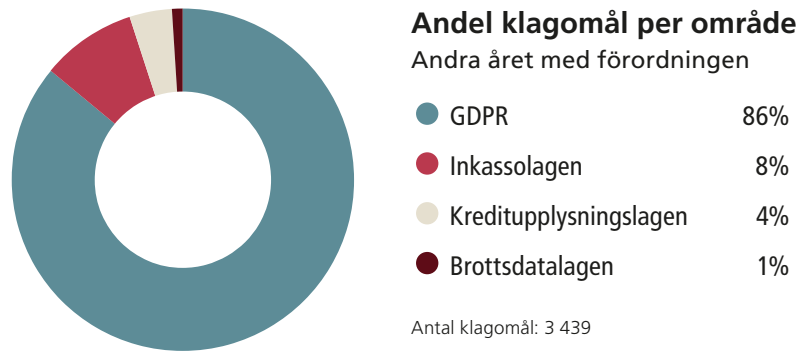


Bild 3. Fördelning av totalt antal inlämnade klagomål per område under det andra året med dataskyddsförordningen, 25 maj 2019 – 24 maj 2020.

Totalt inkomna klagomål per månad

Vid jämförelse av totalt antal inlämnade klagomål per månad under förordningens två första år, framgår att antalet klagomålen ökade kraftigt under perioden december 2018 till maj 2019, vilket främst förklaras av lanseringen av personsöktjänsten MrKoll hösten 2018. Datainspektionens erfarenhet är, som nämnts, att antalet klagomål mot nya personsöktjänster som masspublicerar personuppgifter är som störst det första halvåret efter att sajten lanseras. Detta mönster har setts även för andra personsöksajter i samband med lanseringar.¹⁷ Under våren 2020 kan en svagt nedåtgående trend utläsas avseende inlämnade klagomål, vilket sannolikt beror på Covid-19-pandemin, och ligger i linje med det övriga inflödet av ärenden till myndigheten.

¹⁷ Klagomål mot personsöktjänster med frivilligt utgivningsbevis maj 2018–oktober 2019, Datainspektionens rapport 2020:1, sid 10

Totalt inkomna klagomål per månad

maj 2018 - maj 2020

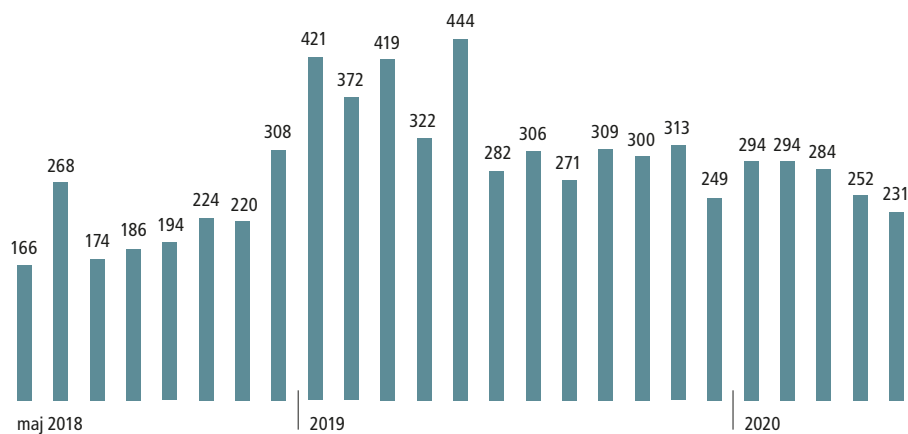


Bild 4. Totalt antal klagomål per månad under perioden maj 2018 till maj 2020.



Vad handlar klagomålen om

Det här avsnittet beskriver de vanligaste klagomålen per område som myndigheten tog emot under det andra året med dataskyddsförordningen. Klagomålen innehåll illustreras med hjälp av exempel som hämtats från verkliga klagomål, men som redigerats något för att underlätta förståelsen.

Klagomål enligt dataskyddsförordningen

Av totalt cirka 3 400 klagomål som inkom till myndigheten under perioden 25 maj 2019 – 24 maj 2020 avsåg en betydande merpart, knappt 3 000 klagomål, 86 procent, dataskyddsförordningen. Beskrivningen av klagomålen bygger på 250 slumpmässigt framtagna klagomål under det andra året med förordningen.¹⁸ Eftersom kamerabevakning ska följa reglerna i dataskyddsförordningen ingår kameraklagomål i sammanställningen.

De vanligaste klagomålen enligt dataskyddsförordningen handlar om medborgarnas rättigheter enligt förordningen, samt om sajter med utgivningsbevis, det vill säga personsöktjänster på internet.

Klagomål enligt dataskyddsförordningen

Andra året med förordningen

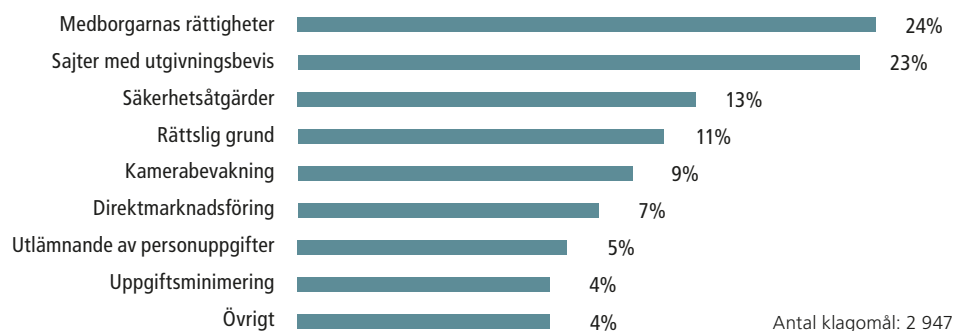


Bild 5. Klagomål enligt dataskyddsförordningen fördelat på innehåll. Sammanställningen bygger på 250 slumpmässigt utvalda klagomål under perioden 25 maj 2019 till 24 maj 2020.

¹⁸ För att få en överblick av vad klagomålen enligt förordningen handlar om, har ett antal klagomål kodats efter innehåll. Även bransch noterades i kodningen. Det slumpmässiga bruttourvalet uppgick till 300 klagomål enligt dataskyddsförordningen under perioden 25 maj 2019 till 24 maj 2020. Av de 300 klagomålen bortföll 50 klagomål, 17 procent, på grund av att de inte var målgruppsaktuella. Klagomål som exkluderats avser inte dataskyddsförordningen, är ofullständiga eller ska på grund av andra orsaker inte ingå i urvalet.

Medborgarnas rättigheter

Dataskyddsförordningen ger medborgarna ett antal rättigheter som syftar till ökad kontroll i samband med att deras personuppgifter hanteras av företag, myndigheter och andra organisationer. Knappt en fjärdedel, 24 procent, av klagomålen enligt förordningen rör medborgarnas rättigheter¹⁹. Rättigheterna innebär bland annat att medborgare ska få information om när och hur deras personuppgifter behandlas, att i vissa fall få uppgifter raderade eller borttagna och att på begäran få skriftlig information om hur uppgifterna behandlas, genom ett så kallat registerutdrag.

Rätten att bli raderad

Ungefär hälften av klagomålen som rör medborgarnas rättigheter, handlar om rätten att bli bortglömd eller raderad. Ett vanligt klagomål är att till exempel en kund efter en avslutad kundrelation ber om att bli borttagen ur ett register och därefter inte vill bli kontaktad, men trots begäran om borttag av personuppgifterna har detta inte skett. Ofta upptäcks bristerna genom att kunden blir kontaktad eller uppringd. Att verksamheten inte tagit bort uppgifterna kan också framgå av att ett konto i till exempel sociala medier fortfarande finns kvar, trots att medborgaren bett om att få det borttaget.

Under snart ett halvårs tid har jag försökt få mina personuppgifter raderade eftersom jag inte längre är kund hos matvarukedjan och vill inte att de ska ha kvar några uppgifter om mig. Jag har flera gånger mailat in rätt blankett till bolagets kundtjänst och fått bekräftat att blanketten mottagits. Sedan händer ingenting. När jag kontaktar dem så säger de att de ska tittat på ärendet snart. Dock händer ingenting.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

Jag har trots upprepade påminnelser till supporttjänsten inte fått hjälp med att radera, dvs avsluta, mitt konto på deras sociala medier. När jag tar kontakt med supporten får jag samma svar; att de ska avsluta kontot. Det har nu gått en månad och en vecka sedan min begäran om radering. Det ska inte behöva eller få ta så här lång tid att avsluta ett mejlkonto.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

¹⁹ Information om registrerades rättigheter finns på: <https://www.datainspektionen.se/lagar--regler/dataskyddsförordningen/de-registrerades-rattigheter/>

Rätten till registerutdrag

Cirka en tredjedel av klagomålen som rör medborgarnas rättigheter handlar om rätten till registerutdrag. Enligt dataskyddsförordningen är den personuppgiftsansvarige skyldig att i normalfallet leverera registerutdrag senast en månad efter förfrågan. Ett registerutdrag ska innehålla information om vilka uppgifter som behandlas, hur uppgifterna behandlas, var uppgifterna kommer ifrån, ändamålet med behandlingen och till vilka mottagare uppgifterna lämnats ut. Ofta klagar medborgarna på att registerutdrag efterfrågats, men att utdraget inte har erhållits efter en månad. I vissa fall har verksamheterna svarat att de ska skicka registerutdrag, men utdraget saknas fortfarande efter en månad. I andra fall har de ansvariga verksamheterna inte överhuvudtaget responderat på förfrågan.

Vi har sen årsskiftet haft problem med att få ut registerutdrag och fakturor från en teleoperatör. Vi har heller inte fått information om eventuell fördröjning eller att de gör anspråk på mer tid för att leverera utskicken. Vi begär således att Datainspektionen utreder operatörens hantering av våra personuppgifter.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

Rätten till information

En mindre andel av klagomålen avseende medborgarnas rättigheter handlar om rätten att få information om hur insamlade personuppgifter kommer att användas. Rätten till information omfattar även den rättsliga grunden till att personuppgifterna används, hur länge uppgifterna kommer att lagras och medborgarnas övriga dataskyddsrättigheter. Medborgarna klagar ofta på att främst företag inte är tydliga med hur personuppgifterna används när de samlas in, alternativt att informationen är bristfällig eller saknas på webbplaster och i policydokument.

På spelbolagets webbplats saknas information om hur jag kan få mina uppgifter borttagna och erhålla en kopia på de uppgifter de har om mig. När jag kontaktade bolaget för att informera om att de inte följer GDPR, fick jag svaret att de inte "bryr sig om GDPR".

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

Det här mediebolaget samlar in persondata via Facebook-annonser utan att ange hur datan ska användas. De borde upplysas om att de gör fel.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN



Sajter med utgivningsbevis

Klagomål som rör medborgarnas rättigheter utgör cirka en fjärdedel av klagomålen under det andra året med förordningen. Ytterligare nästan en fjärdedel, 23 procent, utgörs av klagomål riktade mot personsöktjänster på internet, det vill säga sajter som publicerar personuppgifter om stora delar av Sveriges befolkning. Innehav av utgivningsbevis innebär att verksamheterna enligt yttrandefrihetsgrundlagen har grundlagsskydd och därmed till stora delar är undantagna från reglerna i dataskyddsförordningen. Exempel på sajter som har utgivningsbevis är MrKoll, Merinfo och Ratsit. Sajterna publicerar stora mängder uppgifter som hämtats och sammanställts från svenska myndigheter. En del av sajterna publicerar information om förekomst i brottmål eller om en medborgare har fått strafföreläggande. Av klagomålen till Datainspektionen framgår att medborgare upplever personsöktjänsterna på internet som ett stort integritetsintrång. I januari 2020 publicerade Datainspektionen en rapport som ger en fördjupad bild av hur medborgare i klagomålen beskriver risker, oro och konsekvenser kopplat till personsöktjänster med frivilligt utgivningsbevis.²⁰

²⁰ Klagomål mot personsöktjänster med frivilligt utgivningsbevis maj 2018–oktober 2019, Datainspektionens rapport 2020:1.

Sajten har uppgifter om var jag bor, hur många bilar jag äger, vem som är min partner etc. Detta är INTE okej tycker jag. Jag har inte godkänt att dessa uppgifter skall finnas om mig på deras webbsida. Jag har inte heller fått någon förfrågan om att de kan publicera dessa uppgifter om mig. Jag har kontaktat dem via mejl men har inte fått något svar. Jag vill inte att det skall finnas personliga uppgifter om mig på internet. Jag känner mig otrygg.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

Jag lever med ständig oro och stress över att dessa uppgifter ska upptäckas med ett enkelt musklick av någon på jobbet, någon jag känner eller anhörig som inte känner till att jag suttit i fängelse för misshandel och grov rattfylla.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

Den rättsliga frågan kring grundlagsskydd genom frivilligt utgivningsbevis har diskuterats länge och varit föremål för flera statliga utredningar. Datainspektionen har mot bakgrund av det stora antalet klagomål som kommer in i remissvar och skrivelser till regeringen belyst hur de frivilliga utgivningsbevisen får allvarliga konsekvenser för medborgares personliga integritet. Förändringar har dock skett inom området. Efter en lagändring 2019 är det inte tillåtet för söktjänster att behandla känsliga personuppgifter. I juni 2019 beslutade regeringen att även utreda behovet av att begränsa grundlagsskyddet för uppgiftssamlingar som innehåller personuppgifter om brott. I augusti 2020 redovisades utredningens betänkande som föreslog en inskränkning i personsöksajternas rätt att behandla uppgifter om brott. Förslaget ska remissbehandlas och om regeringen lägger fram en proposition kan den tidigast träda i kraft 2023.

Säkerhetsåtgärder

Drygt ett av tio, 13 procent, av klagomålen från medborgare avseende dataskyddsförordningen handlar om bristande säkerhet vid hantering av personuppgifter. De medborgare som lämnar klagomålen har uppmärksammat att antingen deras egna eller andras personuppgifter används på ett sätt som de upplever som osäkert. Ett vanligt klagomål är att verksamheter skickar personuppgifter, till exempel lönespecifikationer, okrypterat i mejl. Klagomålen kan också handla om att verksamheter, exempelvis fastighetsbolag, myndigheter eller gym, mejlar inloggningsuppgifter till ”mina sidor” okrypterat. Andra klagomål handlar om att verksamheter mejlar ett stort antal personer utan att använda dold kopia. Klagomålen kan också rikta sig mot säkerheten på olika webbplatser som privatpersoner besökt, där besökarna noterar att personuppgifter finns tillgängliga för besökarna på sajten. Det förekommer även klagomål om att patienter och kunder får felaktiga brev-, sms-, och mejlutskick på grund av förväxling av till exempel personnummer eller adresser.

Till min stora förvåning mejlade handläggaren på banken bland annat mitt personnummer i klartext. Det betyder att mitt personnummer nu inte bara finns i x antal kopior på deras mejlserver, utan även på min mejlleverantörs servrar, och även i diverse loggar på mejl-servrar som hanterat leveransen av mejlet. Handläggaren kanske ccar mejltråden till en kollega etc. Det är inte en seriös hantering.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

Vi har vid upprepade tillfällen fått post från ett pensionsbolag adresserad till min fru. I breven begär pensionsbolaget kompletterande uppgifter till en annan kvinna. Den andra kvinnans address och personnummer framgår i papprena. Jag hade blivit rätt upprörd om de spred min personuppgifter så slarvigt.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

När jag gick in på kommunens webbplats upptäckte jag att uppgifter om ett antal skyddsombuds fackliga tillhörigheter finns fritt tillgängliga på webbplatsen Eftersom jag är fackligt engagerad blev jag upprörd.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

Rättslig grund

Varje personuppgiftsbehandling behöver ha stöd i en rättslig grund. Utan en rättslig grund är behandlingen inte laglig. Cirka ett av tio klagomål, 11 procent, rör den rättsliga grunden för att behandla personuppgifter. Ofta handlar klagomålen om ifrågasättande av om ett företag, en myndighet eller annan organisation har rätt att använda personuppgifter på det sätt de gör. Medborgare kan till exempel ifrågasätta att ett företag använder deras personuppgifter utan samtycke. En vanlig missuppfattning är att det alltid krävs samtycke för behandling av personuppgifter, vilket inte är fallet. Det kan finnas andra rättsliga grunder verksamheten kan stödja sig på i det aktuella sammanhanget.

Vi är många hyresgäster som uppfattat att fastighetsbolaget för register över oss som bor i bolagets bostäder. Även fastighetsskötaren har försagt sig om att allt som händer ska registreras och läggas in i "databasen". Det här känns olustigt och kan inte vara rätt.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

Kamerabevakning

Inlämnade klagomål om kamerabevakning utgör knappt ett av tio, nio procent, av klagomålen enligt dataskyddsförordningen. En stor andel av kameraklagomålen handlar om att medborgare medvetet eller omedvetet bevakar sina grannar. I regel riktas kamerabevakningen mot den egna tomten, men bevakningen kan även omfatta grannens tomt, infart eller hus, vilket i regel inte är lagligt och kan skapa reaktioner hos de grannar som berörs. I vissas fall handlar klagomålen om att information, till exempel på skyltar i samband med bevakning av offentliga platser, saknas eller är bristfällig. Medborgare klagar också på att verksamheter, oftast restauranger, caféer eller butiker, kameraövervakar offentliga platser. Det förekommer till exempel att verksamheter bevakar en gränd eller trottoar i anslutning till verksamheten. När anställda klagar på sin arbetsgivare, kan det handla om att arbetsgivaren bevakar personalen för att få bättre kontroll över de anställdas arbetsinsats.

Det här är en anmälan om olovlig bevakning av tomt samt av minderårig, i detta fall vår tvååriga dotter. Huset och tomten tillhör mina föräldrar men jag och min familj har vistats här den senaste veckan. Några dagar in på vår vistelse gjorde en vän på besök oss uppmärksamma på att grannens kameror även filmar vår tomt varpå vi kollade upp typen av kamera och dess upptagningsområde, som motsvarar åtta meter.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

En övervakningskamera är monterad över en närliggande butiks lastintag. Min balkong ligger cirka sex meter från kameran som är monterad i jämnhöjd med min balkong. Kameran täcker med största sannolikhet så gott som hälften av min lägenhet. Jag har ingen som helst lust att min familj ska övervakas av butiken.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

Direktmarknadsföring

Andelen klagomål enligt dataskyddsförordningen som rör direktmarknadsföring uppgår till sju procent. Klagomålen handlar vanligtvis om att medborgare meddelat att de inte önskar få reklam via utskick, sms eller mejl, men de erhåller trots detta reklamutskick. Ett vanligt klagomål är också att utskick med marknadsföring erhålls, trots att mottagaren inte lämnat samtycke. Enligt dataskyddsförordningen är det dock möjligt att skicka reklam utan samtycke, om verksamheten har en annan rättslig grund (vanligen intresseavvägning), men verksamheterna ska alltid upphöra med utskicken om mottagaren begär det.

Jag var från början tveksam till att gå med i detaljhandelskedjans kundklubb, men gjorde det eftersom de lovade att inte skicka reklam. Jag fick ändå reklam, och har sedan dess försökt avregistrera mig från kundklubben via både sms och mejl. Nu har jag fått meddelande om att mitt medlemskap har hävts, men det fortsätter att komma reklam via sms.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

Ett företag fortsätter skicka sms med reklam till mig trots att jag upprepade gånger bett dem att radera mina uppgifter, och invänt mot att de använder mina uppgifter i marknadsföringssyfte. På deras webbplats hittar jag inte heller någon information om hur de hanterar personuppgifter eller vem som är personuppgiftsansvarig.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

Ett gym skickar reklam till mig trots att jag inte medgivit detta. Jag har varit i kontakt med gymmet för att få mina uppgifter raderade, men de är helt oförstående.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

Utlämnande av personuppgifter

Klagomål som handlar om utlämnande av personuppgifter till en tredje part utgör fem procent av klagomålen enligt dataskyddsförordningen. Vanligtvis ifrågasätts att utlämnande av personuppgifter skett inom eller till en annan myndighet eller till ett annat företag. Myndigheter har dock en skyldighet att på begäran lämna ut personuppgifter om uppgifterna ingår i en allmän handling och inte omfattas av sekretess.

Jag vill anmäla att kommunen har brutit mot tystnadsplikten och lämnat vidare känsliga personuppgifter relaterade till hälsa. Det handlar om uppgifter som lyder under sekretess.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

Jag anser att bostadsmäklaren har brutit mot GDPR när denne lämnade ut personuppgifter om mig till säljaren innan visning. Informationen har varit negativ för mig som spekulant till bostaden.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

I samband med skolfotografering har uppgifter om min sons adress och telefonnummer lämnats ut till ett skolfotoföretag utan mitt medgivande.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

Uppgiftsminimering

Klagomål som handlar om att verksamheter samlat in fler uppgifter än nödvändigt utgör fyra procent av klagomålen enligt dataskyddsförordningen. Verksamheter som hanterar personuppgifter ska endast samla in de uppgifter som är relevanta för ändamålet. I klagomålen ifrågasätter medborgarna om det finns behov av insamlade uppgifter vid hanteringen av deras personuppgifter.

Ett fotobolag sparar uppgifter om mitt civilstånd. Jag tycker inte att de har någon anledning att spara den uppgiften, så jag bad dem ta bort den. Men de vägrade. De menar på att de behöver veta mitt civilstånd för att kunna tilltala mig på rätt sätt i deras kommunikation.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

När jag skulle boka tid hos den här frisören krävde de att jag uppgav mitt personnummer.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

Övriga klagomål enligt dataskyddsförordningen

Klagomål som är mindre vanliga handlar till exempel om att den ansvariga verksamheten inte går att nå. Medborgarna vill komma i kontakt med den ansvariga verksamheten, men trots upprepade kontaktförsök erhålls ingen respons. Verksamhetens kontaktinformation kan dessutom vara undermålig. Andra mindre vanliga klagomål handlar om att verksamheter sparar uppgifter längre än nödvändigt.

Branscher som berörs av klagomålen enligt dataskyddsförordningen

Merparten, drygt 70 procent, av klagomålen enligt dataskyddsförordningen riktas mot privata verksamheter. Som en följd av att störst andel av klagomålen enligt dataskyddsförordningen riktas mot sajter med så kallade utgivningsbevis, utgör också störst andel, 25 procent, av klagomålen sökmotorer. Utöver sajter med utgivningsbevis berörs ett relativt stort antal branscher inom privat sektor. Detaljhandeln står för åtta procent av klagomålen, och bank-, finans-, och försäkringsverksamhet tillsammans för sju procent. Tjänsteföretag och övrigt näringsliv står för sex procent vardera, och klagomål riktade mot onlinetjänster respektive sociala medier på internet motsvarar fyra procent vardera.

Andelen klagomål som vänder sig mot offentlig sektor är betydligt mindre, och är svårare att fastställa eftersom klagomålen mot både hälso- och sjukvården liksom grundskolan omfattar såväl offentliga som privata verksamheter. Dock kan konstateras att andelen klagomål mot statliga myndigheter och kommuner motsvarar fyra procent vardera. Klagomål mot hälso- och sjukvård utgör fem procent och mot grundskolan två procent.

I sammanställningen av klagomålen enligt dataskyddsförordningen ingår även klagomål mot ideella organisationer och ekonomiska föreningar, vars andel av klagomålen uppgår till sju procent. Kamerabevakning avseende medborgares bevakning av till exempel grannens tomt motsvarar sex procent av klagomålen.

Klagomål fördelat på bransch/sektor

Andra året med förordningen

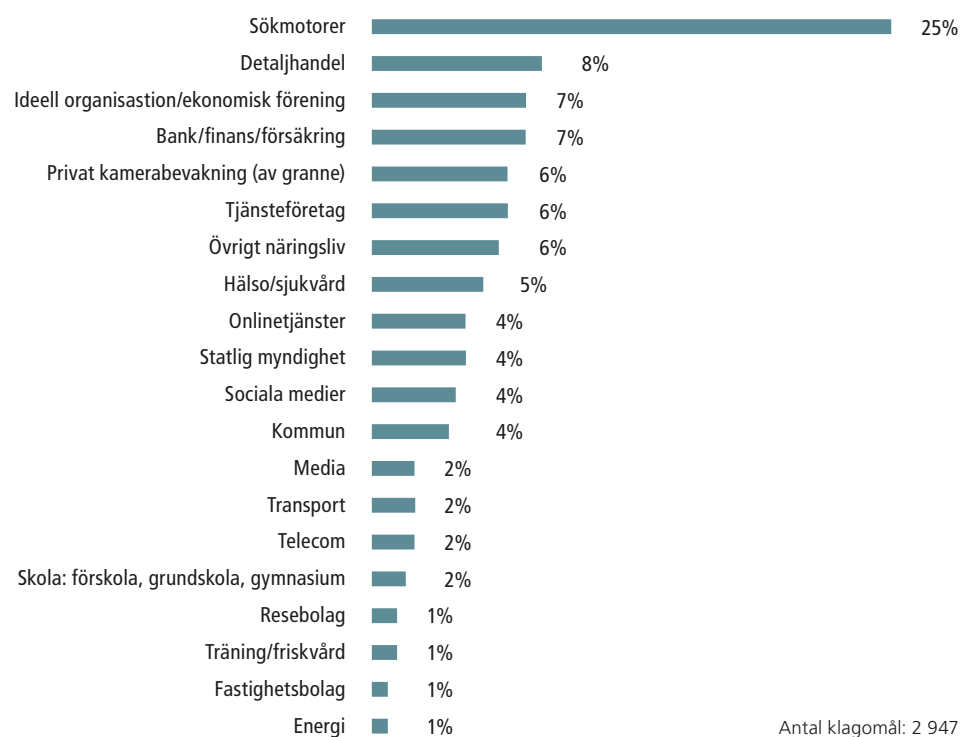


Bild 6. Branscher och sektorer som klagomålen enligt dataskyddsförordningen riktas mot. Sammanställningen bygger på 250 slumpmässigt utvalda klagomål under perioden 25 maj 2019 till 24 maj 2020.

Klagomål enligt inkassolagen

Den största andelen klagomål handlar om dataskyddsförordningen, men Datainspektionen hanterar även klagomål avseende andra lagar. Antal klagomål mot inkassobranschen uppgick till knappt 300, åtta procent, av samtliga klagomål under perioden 25 maj 2019 – 24 maj 2020. Klagomålen handlar i regel om att medborgare erhållit ett inkassokrav som de anser är fel. Anledningarna till att inkassokravet anses felaktigt varierar, men kan bero på att fakturan redan bestridits hos det bolag där tjänsten eller varan inhandlats. Trots att fakturan bestridits fortsätter inkassokraven komma. En annan anledning till att det erhållna inkassokravet uppfattas som fel kan vara att varan som kravet avser har brister, varför de klagande inte anser att de ska betala. Ytterligare en anledning till klagomål som rör inkassokrav är att medborgarna inte känner till den aktuella skulden, och hävdar att köpet aldrig genomförts.

Jag har bestridit den här fakturan, men har trots det fått inkassokrav med hot om betalningsföreläggande. Inkassokravet är felaktigt på många sätt. Fakturan som kravet avser gäller en period när avtalet med bolaget var uppsagt. Att debitera en konsument för en period där ingen leverans har skett anser jag vara i strid med konsumentköplagen och att dessutom skicka inkassokrav anser jag strider mot god inkassosed.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

Jag vill anmäla inkassobolaget för vårdslös inkassoverksamhet. Inkassobolagets huvudman har skickat fakturor till fel adress. Fakturorna har därför inte betalats. Jag har naturligtvis bestridit inkassokravet. Inkassobolagets agerande har föranlett mig mycket arbete och även kostnader helt i onödan. Jag önskar därför att Datainspektionen utreder och klandrar inkassobolaget för deras tillkortakommanden.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

Klagomål enligt kreditupplysningslagen

Antal klagomål som rör kreditupplysningar uppgick till cirka 150, fyra procent, av samtliga klagomål till Datainspektionen under perioden 25 maj 2019 – 24 maj 2020. Det vanligaste klagomålet som rör kreditupplysningar handlar om att medborgare fått en kopia på en kreditupplysning där det framgår att de har en betalningsanmärkning som de anser är fel. Det förekommer även att medborgare blivit nekade kredit eller ett köp på grund av att de har en betalningsanmärkning, och därför vänder sig till Datainspektionen för att invända mot den felaktiga anmärkningen. Vanligtvis önskar de få rättelse i form av borttag av betalningsanmärkningen. I vissa fall har kreditupplysningsföretaget först kontaktats, men om kreditupplysningsföretaget inte tagit bort betalningsanmärkningen kontaktas i stället Datainspektionen. Klagomålen kan också handla om att en kreditupplysning tagits, men medborgarna anser att kreditupplysningsföretaget inte har rätt att ta en upplysning eftersom kreditförhållande saknas, alternativt att det inte finns någon anledning att i övrigt kontrollera medborgarens ekonomiska situation. Andra klagomål kan handla om felaktiga uppgifter i kreditupplysningen, till exempel felaktigt civilstånd eller felaktiga inkomstuppgifter.

Jag handlade i en webbshop och betalade med kontokort vid beställningen. Varan levererades men efter cirka en vecka kom ett brev där det visade sig att de tagit en kreditupplysning på mig! Är det verkligen tillåtet att göra det? Får man ta kreditupplysning hur som helst? Om inte, vill jag gärna anmäla det.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

Kreditupplysningsföretaget har lämnat en kreditupplysning på mig med felaktiga uppgifter. De har uppgett att jag har tre anmärkningar med skuld på 37 000 kronor. Jag har inga skulder alls. Hur kommer vi tillrätta med det?

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN

Klagomål enligt brottsdatalagen

Brottsbekämpande myndigheter tillämpar brottsdatalagen när de hanterar personuppgifter för vissa syften, till exempel i samband med utredning av brott. Brottsdatalagen infördes den 1 augusti 2018. Antalet klagomål enligt brottsdatalagen är få, och under perioden 25 maj 2019 – 24 maj 2020 inkom endast 35 klagomål, vilket motsvarar en procent av samtliga klagomål. De områden som medborgarna klagat på varierar, men har ofta sin grund i en misstanke om att personuppgifter behandlas på ett felaktigt sätt. Klagomålen kan till exempel handla om att medborgare misstänker att personuppgifter i ett visst register har behandlats under för lång tid, eller att personuppgifter har kommit i orätta händer.

Jag har anledning att anta att jag har funnits med för länge i belastningsregistret. Jag vill att mina uppgifter ska tas bort.

KLAGOMÅL TILL DATAINSPEKTIONEN



Kontakta Datainspektionen

E-post: datainspektionen@datainspektionen.se Webb: www.datainspektionen.se

Tfn 08-657 61 00. Postadress: Datainspektionen, Box 8114, 104 20 Stockholm



Datainspektionen