

Diarienummer:
IMY-2026-1080

Datum:
2026-01-21

Dokumentansvarig:
Processförvaltare för processen
för klagomål

Beslutat av:
Generaldirektören

Riktlinje för Integritetsskyddsmyndighetens process för klagomål

Innehåll och syfte

Denna riktlinje gäller Integritetsskyddsmyndighetens (IMY:s) process för klagomål. IMY:s process för klagomål avser IMY:s handläggning av klagomål som lämnats in till IMY med stöd av artikel 77 i dataskyddsförordningen¹. Riktlinjen omfattar därmed inte klagomål som lämnats in till IMY med stöd av annan lagstiftning som exempelvis artikel 52 i dataskyddsdirektivet² eller klagomål enligt kreditupplysningslagen (1973:1173) som inte avser behandling av personuppgifter.

Processen för klagomål omfattar IMY:s handläggning av klagomålsärendet från det att klagomålet kommer in till myndigheten till dess att beslut fattas i ärendet och avslutande åtgärder vidtas, inbegripet eventuell begäran om omprövning och beslut med anledning av den.

Syftet med denna riktlinje är att på ett övergripande plan beskriva hur IMY ska handlägga klagomål som lämnats in med stöd av artikel 77 i dataskyddsförordningen. Riktlinjen beskriver de åtgärder IMY kan komma att vidta med anledning av ett klagomål och vilka utgångspunkter och omständigheter IMY beaktar vid sådant val av åtgärd.

Vad som anges i denna riktlinje om avdelningschefen för Avdelningen för tillsyn och klagomål gäller även den biträdande avdelningschefen när denne satts i avdelningschefens ställe.

Postadress:
Box 8114
104 20 Stockholm

Webbplats:
www.imy.se

E-post:
imy@imy.se

Telefon:
08-657 61 00

¹ Europaparlamentet 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).

² Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/680 om skydd för fysiska personer med avseende på behöriga myndigheters behandling av personuppgifter för att förebygga, utreda, avslöja eller lagföra brott eller verkställa straffrättsliga påföljder, och det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av rådets rambeslut 2008/977/RIF.

Utgångspunkter för processen

Förhållande till processen för identifiering och prioritering av insatsområden

Information från klagomålsärenden, särskilt gällande systematiska brister eller upprepade befogade klagomål mot samma aktör eller företeelse, ska på aggregerad nivå utgöra ett av flera underlag i IMY:s process för identifiering och prioritering av insatsområden inom vägledning och egeninitierad tillsyn. Syftet är bland annat att stärka incitamenten för verksamheter att arbeta aktivt med att motverka att befogade klagomål uppstår och potentiella systematiska brister består. Enhetscheferna vid klagomålsenheterna ska när de uppmärksammar sådan information föra den vidare enligt vad som gäller för den processen.

Handläggningstid

IMY:s målsättning är att det inom tre månader från det att klagomålet kom in till IMY ska ha fattats ett beslut om att antingen avsluta ärendet utan åtgärd eller att inleda en klagomålsbaserad tillsyn med anledning av klagomålet. I de klagomål där klagomålsbaserad tillsyn inleds är IMY:s målsättning att ett slutligt beslut i ärendet ska ha fattats senast sex månader från det att klagomålet kom in till IMY.

Klagomålskommitté

I IMY:s process för klagomål ska det finnas en klagomålskommitté som ska säkerställa en enhetlig handläggning och framdrift i ärendena. Klagomålskommittén ska utses och ledas av avdelningschefen för Avdelningen för tillsyn och klagomål. Klagomålskommittén ska ge råd i frågor som gäller till exempel ärenden som ska hanteras i särskild ordning (se avsnitt 3.3) men även följa upp och säkerställa en effektiv ärendehantering i stort.

Frågor i enskilda ärenden hanteras och stäms av i klagomålskommittén vid behov.

Avsteg från processen

Enhetschefen eller den som satts i enhetschefens ställe kan föreslå avsteg från processen i det enskilda ärendet. Ett sådant förslag ska godkännas av avdelningschefen för Avdelningen för tillsyn och klagomål.

Kommunikation

Som utgångspunkt föranleder hanteringen av klagomål ingen extern kommunikation. Det finns dock undantag, exempelvis ska kommunikation som huvudregel ske i de ärenden avdelningschefen för Avdelningen för tillsyn och klagomål ska vara beslutsfattare i (se avsnitt 3.3). I sådana ärenden ska ansvarig enhetschef i god tid innan beslut fattas kontakta kommunikationsenheten.

Kommunikationschefen, eller den som satts i kommunikationschefens ställe, avgör formen för kommunikationsinsatser i samråd med beslutsfattaren i ärendet.

Om ansvarig enhetschef, i andra fall än när avdelningschefen ska vara beslutsfattare, bedömer att det skulle kunna vara relevant med kommunikation ska denne kontakta kommunikationsenheten för beslut om eventuella kommunikationsinsatser.

Ansvarig enhetschef ska även så snart denna bedömt att det kommit in klagomål som rör händelser som är eller kan komma att bli särskilt uppmärksammade informera kommunikationsenheten om detta.

Moment i processen

1. Inledande hantering

1.1 Kriterier för komplett klagomål

Rätten att lämna in ett klagomål till en tillsynsmyndighet följer av artikel 77 i dataskyddsförordningen. Med klagomål avses enligt denna bestämmelse att en registrerad gör gällande att behandlingen av personuppgifter om henne eller honom strider mot dataskyddsförordningen. Med klagomål avses även att en registrerad gör gällande att behandlingen av personuppgifter om henne eller honom strider mot kreditupplysningslagen.

För att IMY ska ta upp ett klagomål för prövning i enlighet med artikel 77 i dataskyddsförordningen krävs det att klaganden lämnar uppgifter om sin identitet och den information som behövs för att IMY ska kunna komma i kontakt med honom eller henne, vem klagomålet riktar sig mot samt en redogörelse för på vilket sätt hennes eller hans personuppgifter har behandlats felaktigt.

Om klagomålet saknar sådana uppgifter som krävs för att det ska anses vara ett klagomål ska IMY som utgångspunkt ge klaganden möjlighet att komplettera klagomålet. Det är exempelvis inte nödvändigt vid klagomål som är obegripliga eller uppenbart handlar om något annat än personuppgiftsbehandling. Vid utebliven komplettering ska klagomålet avslutas utan åtgärd.

1.2 Inledande utredning och prövning

När ett klagomål är komplett ska IMY så snart som möjligt vidta en åtgärd som är lämplig, nödvändig och proportionerlig att vidta med anledning av klagomålet (lämplig åtgärd). Det är klaganden som ska motivera varför IMY ska agera och klaganden behöver i den utsträckning som kan krävas visa att det finns fog för klagomålet genom att lämna in ett underlag som ger stöd för att de i klagomålet påstådda bristerna föreligger. Exempel på det är kopior av korrespondens mellan klaganden och den personuppgiftsansvarige som visar att en rättighetsbegäran har framställts eller som visar att den personuppgiftsansvarige uttryckt ovilja att avhjälpa bristen när klaganden kontaktat denne därom. Ett bristfälligt underlag kan innebära att IMY avslutar klagomålet utan åtgärd.

Inför beslut om lämplig åtgärd med anledning av ett klagomål kan IMY behöva vidta utredningsåtgärder som att hämta in och dokumentera kompletterande information i ärendet, exempelvis dataskyddsinformation från klagomålsobjektets webbplats.

Bedömningen av lämplig åtgärd omfattar som utgångspunkt inte en bedömning av hur klagomålsobjektet behandlar personuppgifter om andra registrerade än klaganden. Om IMY bedömer att det kan finnas brister som påverkar en större krets av personer,

kan IMY däremot besluta att den lämpligaste åtgärden är att hantera dessa brister inom ramen för en egeninitierad tillsyn. Om en handläggare av klagomålet bedömer att kriterierna för när IMY ska inleda egeninitierad tillsyn är uppfyllda ska handläggare uppmärksamma sin enhetschef därom som, om denne delar handläggarens bedömning, ska lyfta frågan till berörd enhetschef på aktuell tillsynsenhet för bedömning om egeninitierad tillsyn ska inledas. I de fall ansvarig enhetschef på aktuell tillsynsenhet bedömer att egeninitierad tillsyn inte ska inledas kan enhetschefen, om denna bedömer att det vore mer effektivt att hantera klagomålet på det sättet, lyfta frågan till avdelningschefen för Avdelningen för tillsyn och klagomål. Avdelningschefen beslutar om att sådan tillsyn ska inledas.

Tecken på systematiska brister i klagomålsobjekts personuppgiftshantering ska inte utredas inom ramen för utredningen av enskilda klagomål. Om det framkommer sådana indikationer ska detta noteras och hanteras i enlighet med vad som anges i avsnittet "Förhållande till processen för identifiering och prioritering av insatsområden".

2. Besluta om lämplig åtgärd och avslut i vissa fall

2.1 Rättsliga ramar och utgångspunkter för val av åtgärd

Enligt artikel 57.1 f i dataskyddsförordningen ska IMY behandla klagomål från en registrerad och där så är lämpligt undersöka den sakfråga som klagomålet gäller. EU-domstolen har uttalat att tillsynsmyndigheten ska utreda sådana klagomål med vederbörlig omsorg.

Bedömningen om och i vilken utsträckning ett klagomål ska utredas görs med beaktande av förvaltningslagens krav på proportionalitet (5 § tredje stycket) och kravet att ärenden ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt (9 §). Vid bedömningen vägs flera faktorer in:

- Den påstådda överträdelsens allvar.
- Om klagomålet rör upprepade påstådda överträdelser mot klaganden.
- Sannolikheten att utredningsåtgärder snabbt och effektivt kan göra det möjligt att ta ställning till sakfrågan.
- Om de krävda utredningsåtgärderna är lämpliga och proportionerliga.
- Om den påstådda överträdelsen är pågående eller har upphört. Om överträdelsen upphört har IMY:s åtgärder typiskt sett mindre påverkan på klagandens situation.
- Om det finns konkreta indikatorer på att klagomålsobjektet är ointresserat av att vidta frivillig rättelse.

2.2 Avsluta utan åtgärd

Med beaktande av ovan angivna tillämpliga bestämmelser och allmänna utgångspunkter är i vissa fall den lämpliga åtgärden att vidta med anledning av klagomålet att avsluta klagomålet genom beslut om att inte vidta några åtgärder (avslut utan åtgärd). Det gäller bland annat när:

- Det som klaganden gör gällande inte tyder på någon brist enligt dataskyddsförordningen.
- Det är oklart hur klagandens personuppgifter har behandlats felaktigt och klaganden i nödvändiga fall har getts tillfälle att komplettera klagomålet med relevanta uppgifter och underlag.

- Det saknas underlag som visar att klaganden, när så kan krävas, först varit i kontakt med den personuppgiftsansvarige i syfte att förmå den personuppgiftsansvarige att avhjälpa bristen.
- Klagomålet gäller en påstådd brist som upphört och vidare utredning inte skulle påverka klagandens situation.
- Bristen som görs gällande avser ett besked från en myndighet enligt artiklarna 12.5 eller 15–21 i dataskyddsförordningen.³
- Klagomålsobjektet endast är etablerat utanför EU/EES och IMY bedöms ha mycket begränsade möjligheter att bedriva effektiv tillsyn.
- Tidigare åtgärder från IMY med anledning av tidigare klagomål gällande samma sak och klagomålsobjekt, t.ex. informationsbrev, bedöms vara tillräckliga.
- Frågan klagomålet gäller utreds inom ramen för en egeninitierad mer övergripande tillsyn och det inte är lämpligt att samtidigt och därutöver utreda det enskilda klagomålet.

Ett klagomål kan också avslutas utan åtgärd när det efter en helhetsbedömning av omständigheterna i det enskilda fallet inte bedömts proportionerligt att inleda tillsyn, och då informationsbrev bedömts olämpligt (se nästa avsnitt).

Det kan även finnas andra fall där den lämpliga åtgärden är att avsluta klagomålet utan åtgärd.

2.3 Avsluta efter att informationsbrev skickats

Om underlaget i klagomålsärendet tyder på att behandlingen av klagandens personuppgifter kan strida mot dataskyddsförordningen, ska IMY som utgångspunkt som en första åtgärd skicka ett så kallat informationsbrev till klagomålsobjektet och sedan avsluta klagomålet.

Åtgärden innebär att klagomålet, tillsammans med information om de centrala bestämmelser som är aktuella i ärendet, skickas till klagomålsobjektet.

Syftet med att skicka informationsbrev är att klagomålsobjektet ska förstå vad klagomålet gäller och kunna vidta eventuell rättelse. Klagomålsobjektet förväntas inte svara IMY, men IMY utgår från att mottagaren ser över sin behandling och rättar till eventuella brister.

Det kan vara olämpligt att skicka informationsbrev i bland annat följande fall.

- Ett informationsbrev med anledning av ett tidigare klagomål från klaganden gällande samma sak har redan skickats till klagomålsobjektet gällande en pågående överträdelse och det har sedan dess gått en tid som bedöms rimlig för att vidta eventuell rättelse.
- Det framgår klart att man på rätt nivå hos klagomålsobjektet känner till de omständigheter som görs gällande i klagomålet och anser att det inte utgör någon överträdelse.
- Klagomålsobjektet bedöms inte kunna tillgodogöra sig innehållet i informationsbrevet eller komma att vidta eventuell rättelse på grund av viss omständighet, exempelvis klagomålsobjektets ålder eller upprepade klagomål mot klagomålsobjektet gällande samma felaktighet.

³ Av 7 kap. 2 § lagen (1018:118) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning framgår att myndigheters beslut enligt bestämmelserna ifråga får överklagas till allmän förvaltningsdomstol.

- Uppgifterna tyder på att det rör sig om en allvarlig överträdelse i det enskilda fallet.
- Det saknas tydliga regler eller etablerad praxis för en rättsfråga som är aktuell i klagomålet.
- Klagomålet gäller en påstådd brist som åtgärdats och det saknas särskilda skäl att uppmärksamma klagomålsobjektet på den påstådda bristen.

2.4 Besluta om att genomföra klagomålsbaserad tillsyn

Om klagomålet inte kan avslutas utan åtgärd eller efter att ett informationsbrev har skickats (på grund av att det är olämpligt), ska IMY bedöma om det är motiverat att inleda tillsyn med anledning av klagomålet. Bedömningen görs mot bakgrund av de ovan redovisade utgångspunkterna för val av åtgärd. Vid bedömningen vägs också in vilket underlag klaganden har lämnat in till stöd för att de brister som görs gällande i klagomålet föreligger.

Enhetscheferna vid klagomålsenheterna ansvarar för att det finns lämpliga och effektiva kontroller som säkerställer att klagomålsbaserad tillsyn endast inleds när det är effektivt och proportionerligt. En sådan kontroll kan vara att beslutet att inleda tillsyn ska fattas av någon annan än den som prövat frågan om lämplig åtgärd.

3. Genomföra klagomålsbaserad tillsyn

3.1 Utredningen i en klagomålsbaserad tillsyn

En klagomålsbaserad tillsyn ska begränsas till att utreda om behandlingen av klagandens personuppgifter strider mot dataskyddsförordningen eller kreditupplysningslagen på det sätt som görs gällande i klagomålet. Det är med andra ord klagomålet som sätter upp ramarna för tillsynen. Det är dock IMY som avgör omfattningen av tillsynen och IMY behöver inte utföra en uttömmande undersökning av alla rättsliga och faktiska frågor som klagomålet aktualiserar. Klagomålsobjektet ska kunna förstå vad tillsynen avser och hur den är avgränsad.

Om IMY under utredningen uppmärksammar överträdelser som ligger utanför ramarna för klagomålet, ska dessa inte utredas inom den klagomålsbaserade tillsynen. Sådan utredning kan vid behov ske inom ramen för processen för egeninitierad tillsyn. För detta gäller vad som anges ovan därom i avsnittet "Inledande utredning och prövning".

Parterna i en klagomålsbaserad tillsyn är både den som tillsynen riktar sig mot (klagomålsobjektet) och den som gett in klagomålet (klaganden).

3.2 Korrigerande åtgärder i en klagomålsbaserad tillsyn

Om utredningen visar att klagandens personuppgifter har behandlats i strid med dataskyddsförordningen på det sätt som görs gällande i klagomålet ska IMY överväga om det finns anledning att konstatera denna överträdelse. Om det är lämpligt kan IMY istället nöja sig med att avsluta ärendet genom att konstatera att exempelvis en rättighet i vart fall numera har tillgodosetts.

Om det finns anledning att konstatera en överträdelse ska IMY överväga om det även finns anledning att besluta om korrigerande åtgärder. IMY kan avstå från att besluta om ett sådant ingripande om det inte är lämpligt, nödvändigt och proportionellt för att avhjälpa den konstaterade bristen och säkerställa full efterlevnad av reglerna. Det kan

det t.ex. vara om tillsynsobjektet så snart denne fått kännedom om bristen redan har åtgärdat den och vidtagit lämpliga åtgärder för att se till att den inte upprepas.

Om det finns anledning att besluta om korrigerande åtgärder är reprimand och föreläggande om att tillmötesgå utövandet av en viss rättighet de korrigerande åtgärder som vanligtvis kan bli aktuella i en klagomålsbaserad tillsyn.

Det är som utgångspunkt inte motiverat att påföra administrativa sanktionsavgifter i klagomålsbaserade tillsyner. Det beror på att klagomålsbaserad tillsyn tar sikte på behandling av personuppgifter i ett enskilt fall och att sanktionsavgift då typiskt sett inte är en proportionerlig åtgärd.

3.3 Beredning och beslutsnivå för vissa beslut

I följande tre situationer ska beslut i klagomålstillsyn beredas enligt en särskild ordning:

1. När beslutet omfattar utfärdande av en sanktionsavgift.
2. När beslutet bedöms ha ett praxisbildande värde.
3. När beslutet på förhand bedöms kunna bli särskilt uppmärksammat.

Klagomålskommittén avgör om det är fråga om ett ärende enligt punkterna 1–3. I sådana fall ska den fortsatta beredningen ske med stöd av en avdelningsjurist. En rådgivare ska granska beslutet och delta i den slutliga handläggningen. I beredningen ska även kommunikationsenheten involveras för bedömning av eventuella kommunikationsinsatser.

Utgångspunkten är att enhetschefen fattar beslut i ärendet, men det kan finnas skäl att lyfta beslutsnivå från enhetschefen till avdelningschefen för Avdelningen för tillsyn och klagomål. Beslutsnivån avgörs i samråd med rättschefen.

Avslutande åtgärder

I samband med att ärendet avslutas ska handläggaren säkerställa att ärendet är korrekt märkt vad beträffande nyckelord och andra uppgifter som är av betydelse för statistik och uppföljning i enlighet med gällande anvisningar för ärendehantering.