

REGELING COMPLIANCE COMITÉ

DEEL I ALGEMENE REGELING.....	1
DEEL II A REGELING PRIVACY WAARBORG.....	9
DEEL II B KLACHTENREGELING PRIVACY WAARBORG	12
DEEL III REGELING BALANSTOETS TELEMARKEETING	16

DEEL I ALGEMENE REGELING

1. Doel en werkingssfeer

- A. De Regeling Compliance Comité regelt de toekenning van het Privacy Waarborg, besluiten over door consumenten ingediende klachten tegen houders van het Privacy Waarborg als besluiten van de Commissie Balanstoets Telemarketing (CBT) op aanvragen tot uitzondering op de maximum klanttermijn voor telemarketinggesprekken. Tot 16-02-2023 waren deze taken in twee aparte regelingen geregeld en ondergebracht bij respectievelijk de Privacy Autoriteit en de CBT. Vanaf 17-02-2023 zijn deze taken beide ondergebracht bij het Compliance Comité.
- B. Het Privacy Waarborg stelt – in aanvulling op bestaande toepasselijke wetgeving en zelfregulering – (kwaliteits)eisen aan datagedreven marketing van houders van het Privacy Waarborg in Nederland. Houders van het Privacy Waarborg voldoen aan de Regeling en zijn onder de voorwaarden van de Regeling gerechtigd het Privacy Waarborg te gebruiken;
- C. De Code Telemarketing, een bijzondere reclamecode van de SRC, bepaalt dat voor telemarketinggesprekken de Maximum Klanttermijn geldt. Adverteerders kunnen bij de CBT een uitzondering op de Maximum Klanttermijn aanvragen. De CBT beoordeelt dit verzoek en brengt op basis van haar beoordeling een Oordeel uit. Dit Oordeel kan door de RCC worden gebruikt bij de beoordeling van een bij de RCC ingediende klacht. Ook de ACM kan het Oordeel opvragen;
- D. Deze Regeling Compliance Comité bevat de onderdelen (i) samenstelling, bevoegdheden en taken van het Compliance Comité; (ii) Regeling Privacy Waarborg; en (iii) Regeling Klanttermijn.

2. Definities

In deze Regeling hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

Audit	de door de DDMA opgestelde vragenlijsten aan de hand waarvan het Compliance Comité beoordeelt of en in hoeverre wordt voldaan aan de bepalingen bedoeld in artikel 1.1 van de Regeling Privacy Waarborg;
--------------	--

ACM	de Autoriteit Consument & Markt;
AP	de Autoriteit Persoonsgegevens;
AVG	de Algemene verordening gegevensbescherming waaronder mede begrepen de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming;
Bestuur	het bestuur van DDMA;
CBT	de Commissie Balanstoets Telemarketing;
Code Telemarketing	de Code Telemarketing 2020;
Codes	alle zelfreguleringscodes die door DDMA uitdrukkelijk worden onderschreven;
Comité	het Compliance Comité, bestaande uit de Commissie Privacy Waarborg en de CBT;
Comitéleden	alle leden van het Compliance Comité, waaronder de Voorzitter, de vicevoorzitter en de roulerende comitéleden. Alle leden kunnen onder de voorwaarden van deze Regeling plaatsnemen in de onderliggende commissies: de Commissie Privacy Waarborg en de CBT;
CTM	Reclamecode voor Telemarketing 2021
DDMA	de Data Driven Marketing Association;
Commissie Balanstoets Telemarketing	het door DDMA ingestelde onafhankelijke orgaan dat toeziet op de behandeling van Verzoeken geregeld in de Regeling Klanttermijn, bestaande uit comitéleden van het Compliance Comité;
Commissie Privacy Waarborg	het door DDMA ingestelde onafhankelijke orgaan dat toeziet op de handhaving van de Regeling Privacy Waarborg, bestaande uit comitéleden van het Compliance Comité;
FG	een Functionaris Gegevensbescherming;

Gedragscode	Alle zelfreguleringscodes, die door DDMA uitdrukkelijk worden onderschreven
Handhavingsregeling	de regeling die is opgesteld om klachten van natuurlijke personen in behandeling te nemen door de Commissie Privacy Waarborg;
Hoofdcontactpersoon Privacy Waarborg	de binnen de organisatie van het Lid aangewezen contactpersoon inzake aangelegenheden met betrekking tot (het naleven van) de privacywetgeving- en privacy bepalingen uit de Codes en de bepalingen uit de Regeling;
Houder(s)	Lid/Leden aan wie het Privacy Waarborg is toegekend;
Privacy Waarborg	het keurmerk dat aan Houders is toegekend;
Klacht	Een door een Klager ingediende klacht over het niet naleven van een Gedragscode, de AVG en/of de Tw door een houder van het Privacy Waarborg, uitsluitend voorzover de klacht ziet op data en marketing;
Klager	Een natuurlijke persoon, die de Klacht niet indient vanuit de uitoefening van een beroep op een bedrijf.
Klanttermijn	de periode waarbinnen Telemarketinggesprekken zijn toegestaan. Deze periode begint te lopen op de dag na het einde van een overeenkomst tot de levering van een product of dienst, na een donatie of na het einde van een doorlopende reeks donaties;
Leden/Lid	bedrijven of organisaties die lid zijn van DDMA;
Maximum Klanttermijn	drie jaar na afloop van een lopende dienstenovereenkomst, donateurschap of na laatste afname van een product of dienst;
Oordeel	het oordeel van de CBT;
Privacy Waarborg	het geregistreerde Beneluxmerk met registratienummer 872904;

RCC	de Reclame Code Commissie, waaronder tevens begrepen het College van Beroep;
Regeling Compliance Comité	deze regeling;
Secretaris	de secretaris van het Compliance Comité, en daarmee tevens de secretaris van de Commissie Privacy Waarborg en de CBT;
SRC	de Stichting Reclame Code;
Telemarketing	het planmatig en systematisch voeren van telefoongesprekken om ongevraagd aan consumenten goederen, diensten of denkbeelden aan te prijzen. Hieronder wordt mede begrepen het vragen van diensten. Hieronder wordt echter niet begrepen het voeren van telefoongesprekken voor deelname aan onderzoek voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden, zoals bedoeld in artikel 89 AVG;
Telemarketinggesprek	het gesprek waarin Telemarketing wordt toegepast;
Tw	de Wet van 19 oktober 1998, houdende regels inzake de telecommunicatie (Telecommunicatiewet);
Vergoeding	de vergoeding verschuldigd voor het in behandeling nemen van het Verzoek door het Compliance Comité, dan wel de vergoeding verschuldigd in geval van mondelinge toelichting van het Verzoek, welke wordt vastgesteld door de DDMA en ten hoogste kostendekkend zal zijn;
Verantwoordelijke	verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 AVG;
Verwerker	verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 AVG;
Verzoek	een aanvraag tot uitzondering op de maximumklanttermijn voor specifieke goederen, diensten of donaties, van drie jaar alsmede tot advies op een in het verzoek opgenomen termijn van meer dan drie jaar;

Voorzitter	de voorzitter van het Compliance Comité,
Website	de website www.balanstoetstelemarketing.nl ;
Zittingstermijn	de periode van vijf (5) jaren.

1. Benoemingsprocedure en samenstelling Comité

- 1.1 Het Comité bestaat uit maximaal zeven (7) zittende Comitéleden, te weten een Voorzitter en maximaal zes (6) roulerende Comitéleden.
- 1.2 Het Bestuur benoemt de Comitéleden na voordracht door het Comité. Het Bestuur gaat niet tot benoeming over indien sprake is van onvoldoende kwalificaties van de betreffende kandidaat, dan wel indien het Bestuur gegronde redenen heeft te twifelen aan de onafhankelijkheid of integriteit van de betreffende kandidaat. Het Comité en het Bestuur behandelen de benoemingsprocedure strikt vertrouwelijk. Een eventuele afwijzing door het Bestuur wordt schriftelijk gemotiveerd.
- 1.3 De Comitéleden benoemen, vanuit de roulerende Comitéleden, op basis van een unaniem besluit, een vicevoorzitter.
- 1.4 Het Comité bestaat uit twee (2) subcommissies. Roulerende Comitéleden kunnen door de Voorzitter voor beide subcommissies worden uitgenodigd:
 - a. *Commissie Privacy Waarborg*, welke besluit over de toekenning, afkeuring en intrekking van het Privacy Waarborg, alsmede over de verlenging van het Privacy Waarborg;
 - b. *CBT*, welke adviseert over een binnengekomen Verzoek.
- 1.5 Minimaal drie (3) Comitéleden zijn betrokken bij de beoordeling van een Audit of bij de behandeling van een Verzoek. Bij de beoordeling van een Audit zijn maximaal vijf (5) Comitéleden betrokken.
- 1.6 Het bij de beoordeling van een Audit of de behandeling van een Verzoek betrokken aantal Comitéleden is altijd oneven.
- 1.7 Comitéleden worden benoemd voor de Zittingstermijn. De Zittingstermijn kan, op voordracht van de overige Comitéleden, door het Bestuur éénmalig worden verlengd. Een verlenging dient te worden bekrachtigd door het Bestuur.

2. Ondersteuning

- 2.1 De Comité wordt ondersteund door een Secretaris.
- 2.2 De Secretaris wordt aangesteld op basis van een unaniem, gezamenlijk besluit door de Voorzitter en het Bestuur.
- 2.3 De Secretaris werkt namens en voor de Comité en rapporteert aan de Voorzitter.
- 2.4 DDMA levert administratieve en facilitaire ondersteuning aan de Secretaris.

3. Onafhankelijkheid Comité

- 3.1 De Comité opereert bij de uitoefening van haar taken onafhankelijk en onpartijdig.
- 3.2 Een Comitélid met een tegenstrijdig belang maakt van dat tegenstrijdige belang melding bij de Voorzitter en wordt niet betrokken bij de behandeling van het Verzoek of de Audit waarbij het tegenstrijdige belang een rol kan spelen. De Secretaris houdt een register bij waarop dergelijke tegenstrijdige belangen worden

bijgehouden.

3.3 De Voorzitter met een tegenstrijdig belang, maakt daarvan melding bij de overige Comitéleden en wordt niet betrokken bij de behandeling van het Verzoek of de Audit. In het geval van een schijn van belangenverstrengeling, treedt de vicevoorzitter op als Voorzitter. Indien ook de vicevoorzitter een tegenstrijdig belang heeft, maakt de vicevoorzitter daar melding van bij de overige Comitéleden en kan het Comité tijdelijk een vervangend persoon aanstellen uit de roulerende Comitéleden tot de benodigde functie.

3.4 Indien het in het voorgaande artikel bepaalde ertoe leidt dat de Secretaris niet bij de behandeling van een Verzoek of een Audit betrokken kan zijn, kan het Comité tijdelijk een vervangend Comitélid aanstellen uit de roulerende Comitéleden tot de benodigde functie ten aanzien van het specifieke Verzoek of de specifieke Audit.

3.5 Indien het minimum aantal Comitéleden niet wordt bereikt, kan het Comité tijdelijk, in overeenstemming met het Bestuur, een nieuw Comitélid aanstellen ten aanzien van het specifieke Verzoek of de specifieke Audit.

3.6 De Comitéleden, noch het Bestuur, kunnen op enigerlei wijze in of buiten rechte aansprakelijk worden gesteld en/of gehouden voor (fouten in) de beoordeling van de Audit, een Oordeel op een Verzoek, of advies of (fouten in) de gevolgde procedure.

4. Einde van het lidmaatschap van het Comité

4.1 Het lidmaatschap van het Comité eindigt door:

- het verstrijken van de Zittingstermijn, of;
- vrijwillig uittreden, of;
- overlijden, of;
- bij kennelijk disfunctioneren, na overleg met het Bestuur, bij een besluit met meerderheid van stemmen van de overige leden van het Comité.

5. DDMA-lidmaatschap

5.1 Het Comité is niet bevoegd te beslissen over lidmaatschap van Leden. Het Bestuur behoudt conform de statuten van DDMA de exclusieve zeggenschap over de beslissing tot roeyement.

6. Geheimhouding en woordvoering

6.1 De Comitéleden, waaronder de Voorzitter en de Secretaris, behandelen bedrijfsgevoelige gegevens, evenals eventuele persoonsgegevens vertrouwelijk. De benoemde Comitéleden, Secretaris en de Voorzitter tekenen de DDMA Geheimhoudings- en Integriteitsverklaring. Deze verklaring strekt ertoe bedrijfsgevoelige informatie te beschermen.

6.2 De Comitéleden zullen zich niet op enigerlei wijze in het openbaar uitlaten over lopende of behandelde Verzoeken of over procedures of onderzoeken die bij ACM, AP of SRC aanhangig zijn, indien die betrekking hebben op een Verzoek waarover het Comité een Oordeel heeft gegeven.

6.3 De Comitéleden treden niet naar buiten over de Privacy Waarborg-status van Leden.

6.4 Het is Comitéleden niet toegestaan uit naam van het Comité een mening te uiten over actuele privacydossiers, lopende rechtszittingen of handhavingsonderzoeken.

7. Vacatiegeld en vergoedingen

7.1 De voorzitter en de Comitéleden ontvangen een financiële vacatievergoeding. Het Bestuur bepaalt de hoogte van de Vergoeding en de wijze waarop de Vergoeding wordt vastgesteld.

7.2 Indien de secretaris van het Comité niet in dienst is van DDMA, ontvangt de Secretaris een door het Bestuur te bepalen Vergoeding.

8. Aanvullingen en wijzigingen

8.1 Het Comité kan in aanvulling op het onderdeel Regeling Compliance Comité van deze Regeling een of meer aanvullende regelingen of richtlijnen vaststellen waarin termijnen en andere elementen van de besluitvorming, het Verzoek of de Audit en de behandeling daarvan worden vastgesteld. De aanvullende regelingen of richtlijnen mogen niet strijdig zijn met de Regeling Compliance Comité, de Regeling Klanttermijn of de CTM.

8.2 Het Bestuur, gehoord hebbende het Comité, kan alle delen van de Regeling Compliance Comité wijzigen.

DEEL II A REGELING PRIVACY WAARBORG

1. Privacy Waarborg

- 1.1 Houders betrachten zorgvuldigheid bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van datagedreven marketing en voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving.
- 1.2 DDMA ziet toe op naleving van de privacybepalingen bij datagedreven marketing en heeft daartoe de Regeling opgesteld. Daarnaast heeft DDMA het Compliance Comité ingesteld om de Codes en de Regeling, waaronder het onderdeel Regeling Privacy Waarborg te handhaven.
- 1.3 Houders zullen alle redelijke stappen nemen om ervoor te zorgen dat hun werknemers en iedere derde die in hun opdracht en/of uit hun naam datagedreven marketingactiviteiten verricht, zich houden aan de Codes en relevante wetgeving. Daartoe wijzen de leden binnen hun organisatie een Hoofdcontactpersoon Privacy Waarborg aan die fungeert als contactpersoon voor de Commissie Privacy Waarborg. De Hoofdcontactpersoon Privacy Waarborg zal bovendien:
 - a. kennis hebben en kennis bijhouden van de Codes, relevante wetgeving en deze Regeling; en
 - b. ervoor zorgdragen dat de Audit naar waarheid en tijdig wordt ingevuld.
- 1.4 De beantwoording van de Audit zal door of namens de Commissie Privacy Waarborg worden beoordeeld. Houders dienen:
 - a. jaarlijks een door DDMA opgestelde verkorte vragenlijst (*light check*) in te vullen en in te dienen bij DDMA. Met deze vragenlijst wordt door de Commissie Privacy Waarborg vastgesteld of wijzigingen op het gebied van datadrivenmarketing-activiteiten aanleiding geven om de reguliere Audit eerder dan gewoonlijk af te nemen. Deze verkorte vragenlijst dient binnen twee (2) maanden na ontvangst door Houder van het verzoek om de vragenlijst in te vullen bij DDMA te worden aangeleverd.
 - b. eens in de drie jaar de Audit in te vullen en in te dienen bij de DDMA.
- 1.5 Na een voldoende beoordeling van de beantwoording van de Audit door de Commissie Privacy Waarborg verkrijgt het Lid het recht om gedurende drie jaar na datum van bekendmaking van een voldoende beoordeling het Privacy Waarborg te gebruiken conform de Regeling. Het (beeld)merk Privacy Waarborg mag niet zodanig worden gebruikt, dat wordt gesuggereerd dat DDMA en/of de Commissie Privacy Waarborg bepaalde producten of diensten promoot, aanbeveelt of anderszins aanprijst.
- 1.6 Drie jaar na toekenning van het Privacy Waarborg krijgt de Houder de gelegenheid om de Audit opnieuw te doorlopen en te laten beoordelen door de Commissie Privacy Waarborg. Houders dienen de nieuwe Audit binnen vier maanden na verzoek door DDMA om de Audit opnieuw te doorlopen. Wanneer een termijn van zes maanden na verzoek door DDMA om de Audit opnieuw te doorlopen is verstreken, vervalt het recht om het Privacy Waarborg te voeren.
- 1.7 De Commissie Privacy Waarborg heeft de bevoegdheid steekproeven uit te voeren om de naleving van de Codes en relevante wetgeving door houders van het Privacy Waarborg te controleren.

- 1.8 De Commissie Privacy Waarborg is gerechtigd het Privacy Waarborg in te trekken indien niet (langer) wordt voldaan aan de eisen in art. 1.1 van Regeling Privacy Waarborg. Intrekking van het Privacy Waarborg is in beginsel mogelijk na toepassing van de in de Regeling Privacy Waarborg beschreven procedures. Tussentijdse intrekking van het Privacy Waarborg is mogelijk bij zwaarwegende redenen.
- 1.9 Het doorlopen en de eventuele toekenning van het Privacy Waarborg is inbegrepen in de lidmaatschapskosten van een Lid en is geen verplicht onderdeel van het DDMA-lidmaatschap. Een Lid mag het Privacy Waarborg maximaal drie keer per jaar doorlopen.
- 1.10 Tegen het wel of niet toekennen en/of het intrekken van het Privacy Waarborg is geen beroep mogelijk.
- 1.11 Een Lid kan zich gedurende een Audit laten bijstaan, dan wel laten vertegenwoordigen, door een gemachtigde.

2. Taken en bevoegdheden van de Commissie Privacy Waarborg

- 2.1 De Commissie Privacy Waarborg besluit over de toekenning, afkeuring en intrekking van het Privacy Waarborg, alsmede over de verlenging van het Privacy Waarborg.

De Commissie Privacy Waarborg informeert het Bestuur binnen vier (4) weken na toekenning dan wel afkeuring over de status ten aanzien van het Privacy Waarborg van de Leden. Bij intrekking van het Privacy Waarborg informeert de Commissie Privacy Waarborg het Bestuur daarover onverwijld.

- 2.2 De Commissie Privacy Waarborg adviseert het Bestuur over royement van een Lid indien een Lid niet voldoet aan de eisen gesteld in de Regeling Privacy Waarborg.

3. Taken van de secretaris

- 3.1 Aan de Commissie Privacy Waarborg wordt door het Bestuur in overleg met de Voorzitter een of meer secretarissen toegevoegd.
- 3.2 De taken van de secretaris zijn in het bijzonder:
- a. Het opstellen van de agenda van vergaderingen van de Commissie Privacy Waarborg;
 - b. Verslaglegging van de vergadering van de Commissie Privacy Waarborg;
 - c. Het faciliteren de techniek rondom het auditproces;
 - d. Het opstellen en onderhouden van de inhoud van de audit;
 - e. Het uitnodigen van Leden tot het doorlopen van de audit;
 - f. Het opstellen van de rapportages met aanbevelingen naar aanleiding van de audit;
 - g. Het opstellen van de toekenning- en afwijzingsbrieven van de Commissie Privacy Waarborg; en
 - h. Het communiceren van de rapportages en audits met Leden;

4. Verplichtingen Houders

- 4.1 De toepassing van datagedreven marketing van Houders dient te voldoen aan toepasselijke wetgeving en zelfregulering en behoort naar vorm en inhoud zodanig te zijn dat het vertrouwen in datagedreven marketing niet wordt geschaad.
- 4.2 Houders committeren zich aan de Commissie Privacy Waarborg en de Codes. Zij dienen deze niet alleen naar de letter maar ook naar de geest van de regels na te leven.
- 4.3 De Houder is steeds zelf verantwoordelijk voor de toepassing van datagedreven marketing ten behoeve van zijn organisatie en ziet erop toe dat de (tussen)partijen die hij daarbij inschakelt voldoen aan de relevante bepalingen in deze Regeling Privacy Waarborg, onverminderd een eventuele zelfstandige verantwoordelijkheid van die (tussen)partijen.
- 4.4 Door het doorlopen van de Audit en eventuele toekenning van het Privacy Waarborg aan het Privacy Waarborg, verkrijgen Leden inzicht in hoeverre hun datagedrevenmarketing-activiteiten conform geldende wet- en regelgeving zijn ingericht. Het Lid blijft zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor het bestuur en de bedrijfsvoering van zijn bedrijf of organisatie, de uitoefening van zijn bedrijfsactiviteiten en zijn zakelijke aangelegenheden waaronder het handelen conform toepasselijke wet- en regelgeving.
- 4.5 Leden vrijwaren DDMA en de Commissie Privacy Waarborg voor enige vordering ter zake al dan niet van een toezichthouder of enige derde ten aanzien van hun datagedrevenmarketing-activiteiten.

5. Gebruiksvoorwaarden Privacy Waarborg

- 5.1 Na het verkrijgen van een voldoende beoordeling door de Commissie Privacy Waarborg mogen Houders het Privacy Waarborg voeren. Het Privacy Waarborg wordt uitgedragen middels het volgende geregistreerde (beeld)merk:



DDMA behoudt nadrukkelijk alle rechten (waaronder auteursrechten en geregistreerde merkrechten) met betrekking tot het Privacy Waarborg.

DEEL II B KLACHTENREGELING PRIVACY WAARBORG

1. Indiening Klacht

- 1.1 Indien Klager van mening is dat een Houder jegens Klager in strijd handelt met het bepaalde in een Gedragscode, de AVG en/of de Tw, kan Klager zich met een Klacht tot de Houder wenden. Klager dient de Klacht bij Houder in binnen twaalf maanden nadat Klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het doen of nalaten van de Houder dat tot de Klacht aanleiding heeft gegeven.
- 1.2 De Houder reageert acht weken na het indienen van de Klacht schriftelijk op de Klacht.
- 1.3 Indien de Klacht niet tot tevredenheid van Klager is opgelost of indien de Houder niet binnen de termijn van acht weken na het indienen van de Klacht op de Klacht heeft gereageerd, kan Klager de Klacht binnen veertien dagen na ontvangst van de reactie van de Houder ofwel, bij gebreke van een reactie van de Houder binnen veertien dagen na het verstrijken van de gestelde termijn, schriftelijk voorleggen aan de Commissie Privacy Waarborg.

2. Klachtenbehandeling door de Commissie Privacy Waarborg

- 2.1 De Commissie Privacy Waarborg is niet bevoegd een Klacht te behandelen indien:
 - a. over dezelfde Klacht een procedure aanhangig is (of is geweest) bij of reeds een uitspraak is gedaan door een andere instantie;
 - b. het een Klacht betreft voor zover ter beslechting ervan een buitengerechtelijke commissie of specifieke commissie van scheidslieden bestaat;
 - c. Klager een vergoeding van immateriële schade door een Houder vordert;
 - d. Klager een vergoeding van materiële schade door een Houder vordert welke het bedrag van EUR 2.000,- te boven gaat, tenzij de Houder schriftelijk heeft ingestemd met de behandeling van de Klacht;
 - e. Klager handelt in de hoedanigheid van uitoefenaar van een beroep of bedrijf;
 - f. Klager toetsing van een Gedragscode aan de AVG en/of de Tw verlangt.
- 2.2 De Commissie Privacy Waarborg kan besluiten een Klacht in behandeling te nemen, indien Klager ter zake van de niet naleving van de in artikel 1.1 genoemde termijn naar het oordeel van de Commissie Privacy Waarborg geen verwijt treft.
- 2.3 Indien Klager, nadat de Klacht is voorgelegd aan de Commissie Privacy Waarborg, tevens een gelijklopende klacht heeft ingediend bij de Autoriteit Persoonsgegevens, heeft dit geen invloed op de bevoegdheid van de Commissie Privacy Waarborg om de Klacht te behandelen. De Commissie Privacy Waarborg kan evenwel besluiten de behandeling van de Klacht op te schorten.
- 2.4 De Klacht dient schriftelijk bij de Commissie Privacy Waarborg te worden ingediend, onder overlegging van de volgende informatie: de namen en adressen van de desbetreffende partijen bij de Klacht, een nauwkeurige beschrijving van de Klacht, de eventueel door Klager geleden schade alsmede de vordering. Klager voegt bij de Klacht afschriften van stukken die voor de beoordeling van belang

kunnen zijn. De secretaris kan naast de aanvulling als bedoeld in artikel 2.8, aanvulling van de uiteenzetting verzoeken, indien dit in het belang van een goede behandeling wenselijk voorkomt.

- 2.5 De secretaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van het klaagschrift en verstrekt Klager een acceptatieformulier. Door ondertekening van het acceptatieformulier verklaart Klager zich te confirmeren aan dit Handhavingsreglement alsmede de uitspraak van de Commissie Privacy Waarborg als bindend te accepteren. Tevens verklaart Klager, in het geval van een vordering tot schadevergoeding alsmede bij een verzoek om een uitspraak betreffende de correctheid van het gedrag van de Houder, uit hoofde van het onderhavige Klacht geen verdere aanspraak, dan door hem per acceptatieformulier opgegeven, te hebben op de Houder, en derhalve onvoorwaardelijk van het mogelijk meerdere afstand te hebben gedaan.
- 2.6 Klager dient, bij een vordering tot schadevergoeding alsmede bij een verzoek betreffende de correctheid van het gedrag van de Houder op het acceptatieformulier de hoogte van de geleden schade aan te geven, welke schade, onverminderd het bepaalde in artikel 4.d, het bedrag van EURO 2.000,- niet mag overschrijden, noch mede mag bestaan uit immateriële schade.
- 2.7 De uitspraak van de Commissie Privacy Waarborg inzake de Klacht is voor de Houder bindend.
- 2.8 Op verzoek van de secretaris maakt Klager binnen veertien (14) dagen een bedrag van EUR 10,- over naar een door de secretaris aangegeven bankrekeningnummer.
- 2.9 De bijdrage genoemd in artikel 2.8 wordt door de Commissie Privacy Waarborg aan Klager teruggestort indien Klager door de Commissie Privacy Waarborg geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld.
- 2.10 Indien Klager niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 2.4 t/m 2.9 wordt hij geacht zijn verzoek tot behandeling van de Klacht te hebben ingetrokken en wordt de Klacht niet in behandeling genomen. De Commissie Privacy Waarborg kan deze termijn met tenminste één maand verlengen.
- 2.11 Indien tijdens de behandeling van de Klacht blijkt dat de Klacht niet door of jegens de juiste partij is ingediend, verklaart de Commissie Privacy Waarborg Klager niet-ontvankelijk. In het laatste geval kan Klager, zonder dat dit voor Klager opnieuw kosten met zich meebrengt, de Klacht opnieuw aanhangig maken, mits niet later dan twee weken na verzending van de beslissing, inhoudende de niet-ontvankelijkverklaring.
- 2.12 De Commissie Privacy Waarborg stelt de betrokken Houder schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van de Klacht onder toezending van een afschrift van het klaagschrift met eventuele bijlagen, waarna de Houder gedurende een (1) maand in de gelegenheid wordt gesteld de Commissie Privacy Waarborg schriftelijk haar reactie op de Klacht te doen toekomen. De Commissie Privacy Waarborg kan de termijn met een (1) maand verlengen.
- 2.13 De in het eerste lid van dit artikel bedoelde reactie op de Klacht wordt door Commissie Privacy Waarborg in afschrift aan Klager toegezonden. Klager kan daarop binnen één maand schriftelijk een reactie bij de Commissie Privacy

Waarborg indienen. De Commissie Privacy Waarborg kan de termijn met een (1) maand verlengen.

- 2.14 De in het artikel 2.13 bedoelde reactie wordt door de Commissie Privacy Waarborg in afschrift aan de Houder toegezonden, die daarop binnen één maand schriftelijk een standpunt bij de Commissie Privacy Waarborg kan indienen. Een afschrift daarvan wordt aan Klager toegezonden. De Commissie Privacy Waarborg kan de termijn met één maand verlengen.
- 2.15 Partijen zijn verplicht de Commissie Privacy Waarborg zodanige inlichtingen te verstrekken als de Commissie Privacy Waarborg verlangt en die naar haar oordeel noodzakelijk zijn voor de behandeling van de Klacht. De Commissie Privacy Waarborg is bevoegd deskundigen te benoemen en voorts kan de Commissie Privacy Waarborg het medebrengen van getuigen en van boeken, bescheiden, software en hardware alsmede een onderzoek van boeken, bescheiden, software en hardware door een door de Commissie Privacy Waarborg daartoe aan te wijzen deskundige verlangen.
- 2.16 Het staat de Commissie Privacy Waarborg vrij aan het niet voldoen door een Partij aan haar verlangen als hiervoor bedoeld de gevolgtrekking te verbinden welke haar geraden zal voorkomen.
- 2.17 De voorzitter van de Commissie Privacy Waarborg kan, ingeval Klager in de Klacht kennelijk niet ontvankelijk is of de Commissie Privacy Waarborg onbevoegd is om de Klacht in behandeling te nemen, alsmede indien de Klacht kennelijk ongegrond is, nog voor de behandeling van de Klacht krachtens dit Handhavingsreglement, aan Klager mededelen dat de Klacht niet in behandeling zal worden genomen, onder vermelding van de gronden die tot deze beslissing hebben geleid. De beslissing tot kennelijke ongegrondverklaring zal tevens inhouden de mededeling dat de Klacht alsnog in behandeling kan worden genomen indien Klager binnen veertien (14) dagen na dagtekening van voornoemde beslissing de Commissie Privacy Waarborg hiertoe schriftelijk en gemotiveerd verzoekt en de voorzitter voldoende redenen daarvoor aanwezig acht.
- 2.18 Partijen kunnen verklaringen van getuigen en deskundigen overleggen gelijktijdig met de door hen ingediende stukken. Ook hiervan wordt door de Commissie Privacy Waarborg een afschrift aan de wederpartij verstrekt.

3. Mondelinge behandeling

- 3.1 De Commissie Privacy Waarborg roept partijen op om ter mondelinge behandeling van de zaak te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Op eensluidend verzoek van alle betrokken partijen kan de Commissie Privacy Waarborg desgewenst besluiten tot schriftelijke afdoening van de Klacht.
- 3.2 Partijen hebben het recht zich bij het aanhangig maken en de behandeling van de Klacht door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
- 3.3 Klager wordt uitgenodigd bij de mondelinge behandeling van de Klacht aanwezig te zijn.

3.4 De Commissie Privacy Waarborg kan Partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en te doen horen. De namen en adressen van eventuele getuigen of deskundigen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de Commissie Privacy Waarborg aan de Commissie Privacy Waarborg te zijn opgegeven.

4. Beslissing

4.1 De Commissie Privacy Waarborg beslist conform artikel 4.2 van dit Handhavingsreglement. Iedere beslissing van de Commissie Privacy Waarborg zal in overeenstemming zijn met de bepalingen van de Gedragscode, de AVG en de redelijkheid en billijkheid. De beslissing wordt schriftelijk en gemotiveerd aan partijen medegedeeld.

4.2 De Commissie Privacy Waarborg beslist met meerderheid van stemmen, uitgezonderd in de gevallen als bedoeld in artikel 2.17 De uitspraak wordt door de voorzitter en secretaris ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld, zo mogelijk binnen acht weken na de mondelinge behandeling van de Klacht.

4.3 De beslissing bevat, naast de beslissing, in elk geval:

- a. de namen van de leden en secretaris van de Commissie Privacy Waarborg;
- b. de namen en woonplaatsen van partijen;
- c. de dagtekening van de uitspraak;
- d. de gronden voor de gegeven beslissing.

4.4 De beslissing van de Commissie Privacy Waarborg houdt een beslissing in:

- a. betreffende de bevoegdheid van de Commissie Privacy Waarborg; en/of
- b. betreffende de ontvankelijkheid van Klager in de Klacht; en/of
- c. betreffende het geheel of gedeeltelijk ongegrond zijn van de Klacht; en/of
- d. betreffende de naleving door de Houder van de Gedragscode en/of de AVG en/of de Tw; en/of
- e. omtrent de correctheid van het handelen van de Houder; en/of
- f. indien gevorderd, tot vergoeding van geleden materiële schade, als bedoeld in artikel 4.d met een maximum van EURO 2.000,-; en/of een toerekening van kosten conform artikel 17; en/of
- g. een toerekening van kosten conform artikel 17; en/of
- h. De Commissie Privacy Waarborg kan daarnaast besluiten het recht van het betreffende lid om gebruik te maken van het privacy waarborg in te trekken of te schorsen voor een bepaalde periode;

5. Kosten en kostenvergoeding

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

6. Wrakingsmogelijkheden

- 6.1 Een lid van de Commissie Privacy Waarborg kan door één of door beide partijen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel van de Klacht zouden bemoeilijken.
- 6.2 De overige leden van de Commissie Privacy Waarborg beslissen of de wraking terecht is gedaan. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn.
- 6.3 Een lid van de Commissie Privacy Waarborg kan zich ter zake van de behandeling van de Klacht verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de overige leden van de Commissie Privacy Waarborg, die aan de behandeling van de Klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid zich te zijnen aanzien voordoen.
- 6.4 In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door de Commissie Privacy Waarborg zelf.
- 6.5 De beslissing als bedoeld in het tweede lid wordt aan partijen meegedeeld, alsmede, indien van toepassing, de naam van degene die de plaats van de gewraakte zal innemen. Het vorenstaande is van overeenkomstige toepassing in de gevallen als bedoeld in het derde lid.

DEEL III REGELING BALANSTOETS TELEMARKETING

1. Verzoek

- 1.1 Het Verzoek wordt door de Verzoeker via de Website ingediend.
- 1.2 De CBT bevestigt de ontvangst van het Verzoek zo spoedig mogelijk en bericht de Verzoeker dat het Verzoek na ontvangst van betaling van de Vergoeding aan DDMA in behandeling wordt genomen. De betalingstermijn is veertien dagen na de dagtekening van indiening van het Verzoek.
- 1.3 Om voor behandeling in aanmerking te komen bevat het Verzoek in elk geval:
- een duidelijke aanduiding van het goed, de dienst of donatie waar het Verzoek betrekking op heeft;
 - de gewenste Klanttermijn;
 - een onderbouwing voor de gewenste Klanttermijn, waaronder tenminste de afweging tussen de belangen van de organisatie en de belangen van de consument. Onder de belangen van de consument zijn onder andere begrepen rechten en vrijheden, waaronder met name het recht op bescherming van persoonsgegevens van de consument. De onderbouwing bevat tevens een beschrijving van de wijze waarop de rechten, vrijheden en belangen van de consument worden gewaarborgd.
- 1.4 Indien het Verzoek na eerste lezing niet of niet volledig voldoet aan de hierboven genoemde eisen, kan de CBT de Verzoeker in de gelegenheid stellen het Verzoek binnen een door de Commissie te bepalen termijn aan te vullen of te wijzigen.
- 1.5 Indien het Verzoek betrekking heeft op meerdere producten, diensten en/of donaties kan de CBT Verzoeker vragen het Verzoek te splitsen of het Verzoek deels

in te trekken. Verzoeker betaalt een Vergoeding per (afgesplitst) Verzoek. De betalingstermijn is veertien dagen na indiening van het (afgesplitste) Verzoek.

2. Behandeling

- 2.1 De CBT streeft ernaar binnen tien weken na ontvangst van de betaling tot een Oordeel te komen en het in het Oordeel opgenomen advies aan de Verzoeker te verstrekken.
- 2.2 De CBT kan de Verzoeker in elk stadium van haar behandeling van het verzoek de gelegenheid geven het Verzoek nader schriftelijk toe te lichten en nadere bewijsstukken aan te leveren.
- 2.3 De CBT kan de Verzoeker de gelegenheid geven het Verzoek mondeling toe te lichten, onder voorwaarde dat de Verzoeker binnen veertien dagen na dagtekening van de bevestiging van de afspraak tot mondelinge toelichting een nadere Vergoeding betaalt. Ter voorbereiding daarop kan de Verzoeker tot uiterlijk vijf dagen voor de dag waarop de mondelinge toelichting zal worden gegeven nadere bewijsstukken of andere stukken indienen.
- 2.4 De Verzoeker kan zich gedurende de Behandeling laten bijstaan, dan wel laten vertegenwoordigen, door een gemachtigde.
- 2.5 De CBT behandelt de aanvragen en komt tot haar Oordeel met inachtneming van geldende regelgeving.

3. Voorzittersadvies

- 3.1 Indien de CBT daartoe aanleiding ziet, kan de CBT eenvoudige Verzoeken laten behandelen door uitsluitend de voorzitter van de CBT. Van zo'n eenvoudig Verzoek kan bijvoorbeeld sprake zijn indien de CBT reeds op een vergelijkbaar Verzoek heeft besloten.
- 3.2 Indien de voorzitter tot het Oordeel komt dat de gevraagde uitzondering op de (maximum) klanttermijn niet gerechtvaardigd is, kan de Verzoeker binnen 30 dagen na de dagtekening van dit Oordeel verzoeken dat de voltallige CBT het Verzoek (her)beoordeelt, mits de Verzoeker opnieuw de Vergoeding betaalt. Indien de voltallige CBT, in afwijking van het voorzittersadvies, tot het Oordeel komt dat de uitzondering, al dan niet in gewijzigde vorm, wel gerechtvaardigd is, dan zal de aanvullende Vergoeding worden terugbetaald.

4. Oordeel

- 4.1 Het Oordeel van de CBT is gemotiveerd en kan inhouden dat de uitzondering gerechtvaardigd is, niet gerechtvaardigd is of in gewijzigde vorm gerechtvaardigd is.
- 4.2 Tegen het Oordeel van de CBT is geen beroep mogelijk.
- 4.3 De CBT zal, voor zover mogelijk en passend, de relevante inhoud van het Oordeel dat een (gewijzigde) toewijzing inhoudt geanonimiseerd publiceren op de Website.

4.4 Alvorens tot publicatie van het Oordeel over te gaan, stelt de CBT de Verzoeker eenmalig in de gelegenheid te controleren of het Oordeel geen bedrijfsvertrouwelijke gegevens bevat. Verzoeker kan tegen de publicatie die volgens Verzoeker dergelijke informatie bevat bezwaar maken. Verzoekt dient dit bezwaar deugdelijke te motiveren. De CBT beslist binnen vier (4) weken op een dergelijk bezwaar.

5. Herzieningsprocedure

5.1 De CBT kan haar Oordeel geheel of gedeeltelijk intrekken of wijzigen indien na datum van publicatie van het Oordeel door nieuwe feiten, nieuwe relevante wet- en regelgeving en/of nieuwe jurisprudentie een herbeoordeling van het Verzoek tot een ander Oordeel zou leiden. De CBT trekt haar Oordeel niet in en/of wijzigt haar Oordeel niet voordat de Verzoeker in de gelegenheid is gesteld daarop zijn visie te geven. De Verzoeker is voor deze herzieningsprocedure geen Vergoeding verschuldigd.

6. ACM/SRC

6.1 Indien de ACM of de SRC verzoekt om inzage in het Oordeel van de CBT, zal de CBT die toegang verlenen, tenzij andere verplichtingen zich hiertegen verzetten.