

# Het opnemen van telefoongesprekken

*“Dit gesprek kan worden opgenomen voor trainingsdoeleinden.”* Een veelgehoorde mededeling aan het begin van een telefoongesprek. Niet alleen de consument vraagt zich af of het opnemen van gesprekken mag. Ook callcenters en hun opdrachtgevers worstelen met deze vraag. Mag ik gesprekken geautomatiseerd opnemen en zo ja waarmee moet rekening worden gehouden?

## Recht op privacy

Gespreksopnames zijn vaak herleidbaar tot zowel de callcentermedewerker (de agent) als de consument. Bij het bewaren en gebruiken van audiofiles heb je als callcenter én als opdrachtgever daarom rekening te houden met hun **recht op privacy**. Wat dit concreet inhoudt heeft DDMA op een rij gezet in dit informatieblad.

*Het **recht op privacy** staat in artikel 10 van onze Grondwet omschreven als het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. De **Wet bescherming persoonsgegevens** geeft nadere invulling aan dit grondrecht.*

*Als organisatie heb je rekening te houden met laatstgenoemde wet zodra je gegevens verzamelt, opslaat of gebruikt die herleidbaar zijn tot een individu.*

## Mag het wel?

Het mag! Volgens de Autoriteit Persoonsgegevens mogen organisaties telefoongesprekken opnemen:

- om de telefonische dienstverlening door de werknemers van de organisatie (bijvoorbeeld van een callcenter) te verbeteren (trainingsdoeleinden);
- als een consument telefonisch iets koopt of een contract afsluit;
- om te controleren of een klacht van een klant terecht is.

Zoals geldt voor elke verwerking van persoonsgegevens is daarvoor een wettelijke grondslag nodig. Legitieme redenen voor het opnemen van telefoongesprekken zijn:

### I. Uitvoering overeenkomst

De voicelogs vormen het bewijs dat de opdrachtgever vóór het sluiten van de overeenkomst aan zijn wettelijke plichten heeft voldaan, denk aan het verschaffen van de nodige informatie op grond van de Wet Consumentenrechten. De gesprekken kunnen ook dienen als bewijs voor het tot stand komen van een overeenkomst.

#### I-a Uitvoering arbeidsovereenkomst

Gesprekken mogen worden opgenomen voor coachings- en beoordelingsdoeleinden. Enige vorm van controle op de wijze waarop een agent zijn werkzaamheden uitvoert is immers nodig in het kader van de arbeidsovereenkomst.

### II. Gerechtvaardigd belang

Het opnemen van gesprekken mag als dit nodig is om reguliere bedrijfsactiviteiten te verrichten. Je hebt daarvoor als organisatie dan een gerechtvaardigd (ondernemers)belang. Wel moet altijd bekeken worden:

1. of de opdrachtgever of het callcenter het doel op een andere minder ingrijpende wijze kan realiseren, én
2. of de inbreuk op de privacy van de klant en de agent in verhouding staat tot dit doel.

### III. Toestemming (niet nodig)

Gelet op de overige grondslagen is toestemming niet nodig.

De Autoriteit Persoonsgegevens:

*“De organisatie hoeft geen toestemming te vragen voor het opnemen van het telefoongesprek als de organisatie de opname bijvoorbeeld nodig heeft om een overeenkomst uit te voeren. Ook kan het opnemen van telefoongesprekken noodzakelijk zijn voor het zogeheten gerechtvaardigd belang van de organisatie. Dit betekent dat de organisatie de opname van het telefoongesprek mag gebruiken voor de normale bedrijfsvoering of het dagelijks beheer van de organisatie. Maar de organisatie moet hierbij wel een afweging maken tussen het organisatiebelang en de belangen en rechten van de consument.”*

# Het opnemen van telefoongesprekken

De Autoriteit Persoonsgegevens:

*“Een organisatie moet van te voren informeren dat het gesprek wordt opgenomen. En waarvoor een organisatie de opname van het gesprek gebruikt, zoals voor trainingsdoeleinden.”*

## Hoe mag het?

### Hoe informeer je de agent?

Volgens de Autoriteit Persoonsgegevens is informeren in alleen de arbeidsovereenkomst niet voldoende. De toezichthouder geeft als voorbeeld het waarschuwen van de agent door een geluidsignaal zodra de opname start of door het bekend maken van de dagen waarop er opgenomen wordt. Daarnaast adviseert de Autoriteit Persoonsgegevens om een opnamereglement op te stellen dat dient als richtsnoer.

In de praktijk zie je dat agents worden geïnformeerd over de opnames in alle bescrpts en/of op hun agentdashboard.

### Hoe informeer je de klant?

Bij inbound gesprekken wordt aan het begin van het gesprek door een geautomatiseerde voice-over aangegeven dat het gesprek wordt opgenomen voor kwaliteitsdoeleinden.

In outbound gesprekken wordt dit expliciet door de agent zelf aangegeven bij het starten van de voicelog. Daarnaast vermeldt de adverteerder dit in het algemeen in het privacy statement en eventueel apart op de website.

### **Recht op inzage, correctie en verwijdering**

De betrokkene (lees: de klant én de agent) hebben op basis van de privacywet recht op inzage, correctie en verwijdering.

### **Inzage**

De klant kan de adverteerder vragen om inzage in zijn of haar persoonsgegevens, daaronder vallen ook eventuele voicelogs. Aan een inzageverzoek moet binnen vier weken gehoor worden gegeven. Je kan de opname van het telefoongesprek verstrekken of de mogelijkheid bieden de opname te beluisteren. Je mag daarvoor max € 5,00 in rekening brengen.

### **Verwijdering of correctie**

Bij een opname van een telefoongesprek is het technisch gezien niet mogelijk om gegevens te corrigeren, wel kan je een aanvullende notitie maken met aanvullingen of verbeteringen. De klant kan ook verzoeken om de opname te verwijderen. Wil een klant de opname laten verwijderen, dan kan daartoe schriftelijk worden verzocht.

### **Bewaartermijnen**

De Wbp is weinig concreet als het aankomt op het bewaren van persoonsgegevens: deze mogen zolang bewaart blijven als noodzakelijk voor het doel waarvoor verzameld. Je maakt als organisatie een afweging welke gegevens je noodzakelijkerwijs nog nodig hebt en om die reden bewaart. Bij deze afweging moet het privacybelang van de betrokkene in ogenschouw worden genomen.

Veelvoorkomende bewaartermijnen uit de praktijk:

- |                       |                           |
|-----------------------|---------------------------|
| • Trainingsdoeleinden | 2 à 3 maanden             |
| • Bewijs              | gedurende de overeenkomst |
| • Klachtenbehandeling | 2 à 3 maanden             |