

Hosted Call Recording & Privacy

Aanbevelingen omtrent privacy



Document historie

Versie	Toelichting	Auteur	Datum
1.0	Initiële versie	RoutIT B.V.	30-09-2014



1. Inhoud

1.	Inhoud.....	3
2.	Call Recording en Privacy	4
2.1.	Mag een (telefoon) gesprek ongevraagd opgenomen worden?	4
2.2.	Mag een organisatie een (telefoon) gesprek met een derde opnemen?.....	4
2.3.	Mag een opgenomen gesprek als bewijs worden gebruikt?	4
2.4.	Mag een opgenomen gesprek gepubliceerd te worden?	4



2. Call Recording en Privacy

Is het juridisch toegestaan om een telefoongesprek op te nemen? Om hier enig inzicht in te verschaffen zijn een aantal veel gestelde vragen rondom call recording en privacy uitgewerkt.

2.1. Mag een (telefoon) gesprek ongevraagd opgenomen worden?

Artikel 139a en volgende van het Wetboek van Strafrecht bepalen dat het in beginsel is toegestaan een gesprek op te nemen. Voorwaarde is wel dat de opnemende partij zelf deelnemer is in het gesprek, of dat het gesprek wordt opgenomen in opdracht van één van de deelnemers in het gesprek. Als een derde een gesprek opneemt, zal dit al snel als strafrechtelijk handelen gekwalificeerd worden ('afluisteren').

2.2. Mag een organisatie een (telefoon) gesprek met een derde opnemen?

Als er structureel gesprekken opgenomen worden en deze worden uitgewerkt en gearchiveerd in het kader van bedrijfsvoering dan valt dit binnen de wet onder 'verwerking van persoonsgegevens'¹.

Een geluidsopname is een 'persoonsgegeven' als die wordt gearchiveerd in combinatie met identificerende gegevens van een klant. Door deze structureel op te slaan, wordt dit gezien als 'persoonsgegevens', en moet worden voldaan aan de 'Wet bescherming persoonsgegevens'. In dat geval is het verplicht de betrokken wederpartij te melden dat een gesprek wordt opgenomen. Ook het eigen personeel moet op de hoogte zijn van het feit dat gesprekken worden opgenomen.

Een particulier die bijvoorbeeld een (overheids-) organisatie belt, mag dat gesprek (incidenteel) opnemen. De opnemende partij hoeft hiervan geen mededeling te doen aan de (overheids-) organisatie. De (overheids-) organisatie mag echter niet 'zomaar' gesprekken opnemen. Aangezien in een dergelijk geval al snel sprake is van het stelselmatig (geautomatiseerd) opnemen en opslaan van gesprekken, geldt wél de restrictie dat opname slechts na voorafgaande mededeling mag plaatsvinden. Dit vloeit voort uit de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

2.3. Mag een opgenomen gesprek als bewijs worden gebruikt?

Opgenomen gesprekken kunnen in veel gevallen als bewijs in een rechtszaak gebruikt worden. In Nederland mag de civiele rechter immers zelf bepalen wat hij als bewijs gebruikt. Zelfs een onrechtmatig opgenomen gesprek kan derhalve als bewijs dienen.

2.4. Mag een opgenomen gesprek gepubliceerd te worden?

Opgenomen gesprekken mogen niet zonder meer gepubliceerd worden. Over dit onderwerp bestaat veel jurisprudentie met dezelfde tendens: steeds moet een belangenafweging gemaakt worden. Weegt de privacy van de opgenomen gespreksdeelnemer op tegen het belang dat de opnemende partij heeft? Hierbij kunnen vele factoren een rol spelen, waaronder de vraag of vertrouwelijke informatie (privé of zakelijk) aan de orde is gekomen, in hoeverre de opgenomen partij een 'redelijke

¹ De Call Recorder zal al gauw op deze manier worden ingezet.

privacy-verwachting' mocht hebben in het gesprek, of de opnemende partij ook op andere manieren het beoogde doel had kunnen bereiken, enzovoort.

