

M. Jonker

Arnhem

6 augustus 2022

Autoriteit Persoonsgegevens

t.a.v.

Postbus 93374

2509 AJ Den Haag

Verzonden d.m.v. uploaden naar berichtenbox

Onderwerp: zienswijze naar aanleiding van antwoorden NS op vragen AP m.b.t. privacy en internationale treintickets

Geachte [naam behandelend ambtenaar],

Bij brief van 21 juli 2022 heeft u mij tot en met 19 augustus 2022 de tijd gegeven om d.m.v. een zienswijze te reageren op de antwoorden die Nederlandse Spoorwegen (NS) bij brief van 19 juli 2022 heeft gegeven op de vragen die de AP op 14 juni 2022 aan NS heeft gesteld naar aanleiding van mijn handhavingverzoek d.d. 20 juni 2020 inzake de afgedwongen verwerking van persoonsgegevens bij de aanschaf van internationale treintickets voor reizen binnen de EU en het Schengen-gebied op Nederlandse stations, met name aan de Nederlandse stationsbalies van NS. Graag wil ik bij dezen mijn zienswijze geven.

U heeft aan NS acht vragen gesteld. Ik zal eerst mijn commentaar geven bij de antwoorden van NS op elk van deze acht vragen, waarbij ik de door de AP gestelde vragen en de antwoorden van NS zal citeren. Daarna zal ik voor zover nodig nog ingaan op zaken waarover de AP en NS nog steeds zwijgen (paragraaf 9). Voorts zal ik de algemene voorwaarden van NS (paragraaf 10) en ontwikkelingen in het krachtenveld (par. 11) bespreken. Tot slot zal ik naar aanleiding van het voorafgaande mijn conclusies (par. 12) weergeven.

Inhoudsopgave:

	Pag.
1 Vraag 1: Verwerkingsverantwoordelijkheid voor verwerkingen waarover wordt geklaagd	2
2 Vraag 2: Verantwoordelijkheid bij ticketverkoop in opdracht van buitenlandse bedrijven	11
3 Vraag 3: Welke persoonsgegevens van treinreizigers worden door NS verwerkt?	14
4 Vraag 4: Doel, verwerkingsgrondslag, noodzakelijkheid en belang	21
5 Vraag 5: Verplichtstelling van gegevensverwerking bij internationale treinreizen	26
6 Vraag 6: Verplichtstelling van gegevensverwerking bij gebruik van het Atlantis-systeem	27
7 Vraag 7: Beveiligingsniveau van het Atlantis-systeem	28
8 Vraag 8: Vraag AP naar eventuele aanvullende informatie	31
9 Waarover NS en de AP zwijgen	32
10 Artikelen 8 en 18 van de Algemene voorwaarden NS International	38
11 Ontwikkelingen in het krachtenveld	39
12 Conclusies: opleggen boete; nader onderzoek; maatregelen ter herstel van privacy	43

1 Verwerkingsverantwoordelijkheid voor verwerkingen waarover wordt geklaagd

Vraag AP: 1. Geef gemotiveerd aan of de NS zichzelf beschouwt als verwerkingsverantwoordelijke (zoals bedoeld in artikel 4, onder 7 van de AVG) voor de verwerkingen waarover wordt geklaagd. Indien de NS zichzelf niet beschouwt als (enige) verwerkingsverantwoordelijke, geef dan gemotiveerd aan welke juridische entiteit u wel beschouwt als verwerkingsverantwoordelijke voor deze verwerking(en).

Antwoord NS:

NS als verkoper van digitale ('homeprint') en fysieke tickets

NS beschouwt zichzelf als verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de verkoop van (digitale en/of fysieke) tickets. NS bepaalt bij de verkoop van tickets namelijk voor welk doel en met welke middelen de gegevens worden verwerkt. NS verwerkt bij de verkoop van tickets persoonsgegevens om (als verkoper) de tickets (digitaal) te leveren en/of service te bieden.

- Zie ook (artikel 18 van de) Algemene voorwaarden NS International, welke zijn te raadplegen op <https://www.nsinternational.com/nl/algemene-voorwaarden-nsinternational>.
- Verder is het relevant om te vermelden dat geldigheid van internationale tickets volgt uit het naleven van afspraken tussen NS en andere vervoerders. Dergelijke afspraken zijn bilateraal (bijv. tussen NS en Duitse DB) of multilateraal d.m.v. afspraken in de branche, welke is verenigd in de Union Internationale des Chemins de fer (UIC).

NS verschaft gegevens aan andere vervoerders

NS verschaft persoonsgegevens ook aan de buitenlandse vervoerder (bijv. Deutsche Bahn, SNCF, Thalys, Eurostar). Het verschaffen van deze gegevens is een integraal onderdeel van de aankoop van tickets (op naam). De buitenlandse vervoerders bepalen vervolgens zelfstandig het doel en de middelen waardoor deze gegevens worden verwerkt. In de regel is de achtergrond gelegen in het feit dat tickets van deze vervoerders uitsluitend op naam worden verstrekt, omdat homeprints volgens de afspraken binnen de UIC altijd op naam moeten worden gesteld. Zie hierna ook het antwoord onder 2.

Zienswijze Jonker:

(1) Voor wat betreft de verkoop van tickets, inclusief fysieke en digitale ('homeprint') tickets en inclusief tickets voor internationale treinreizen, **stelt NS nu verwerkingsverantwoordelijke te zijn.** Dit is een belangrijke constatering, omdat NS in **eerdere communicatie met mij en de AP geen verantwoordelijkheid nam voor de verwerking van persoonsgegevens** bij de verkoop van internationale treintickets, bijvoorbeeld in zijn brief van 27 september 2017 aan mij, in reactie op vragen die ik in mijn brief van 7 september 2017 aan NS had gesteld; en in zijn brief van 4 februari 2019 aan de AP, zoals geciteerd in mijn brief van 12 februari 2019 aan de AP. Ook was er sprake van welbewuste **misleiding** door NS. Ik zal hier de relevante correspondentie citeren en bespreken.

– Brief d.d. 7 september 2017 van Jonker aan NS, pagina 1:

2. Van diezelfde baliemedewerker hoorde ik vervolgens ook dat als ik een ticket koop voor een internationale reis (bijvoorbeeld naar Duitsland of België), ik mij sinds kort ook altijd moet identificeren met een persoonlijk identiteitsbewijs (bijvoorbeeld paspoort).

Ik verzoek u om mij te vertellen:

- of het klopt wat die baliemedewerker mij vertelde;
- of dit ook geldt wanneer ik bijvoorbeeld aan een groepsreis deelneem, waarvoor een reisorganisatie de tickets aanschaft;
- wat de NS vervolgens met de aldus verzamelde persoonsgegevens doet;
- om welke persoonsgegevens het gaat;
- hoe lang NS de verzamelde persoonsgegevens bewaart;
- met wie NS de verzamelde persoonsgegevens deelt en/of mag delen;
- welke wettelijke grondslag NS heeft om die persoonsgegevens van mij te verwerken.

– Brief d.d. 27 september 2017 van NS aan Jonker, pagina 1-2 (in reactie op vragen 7 sept. 2017):

Daarnaast vraagt u waarom er bij aanschaf van een internationaal vervoerbewijs om een legitimatie kan worden gevraagd. Uw vraag hierover is niet helemaal duidelijk. Het is heel goed mogelijk om een vervoerbewijs naar België of Duitsland bij de kaartautomaat te kopen. Deze staan niet op naam. Koopt u een vervoerbewijs op naam, dan kunnen wij inderdaad om uw legitimatie vragen ter controle van de juiste persoonsgegevens. Hiervan houdt NS geen registratie bij. Reist u met een E-ticket dan is deze alleen geldig wanneer u een geldig identiteitsbewijs kunt tonen in de trein en op het station. Meer informatie hierover vindt u op onze website. <https://www.ns.nl/klantenservice/vergeten/identiteitsbewijs-vergeten.html>

NS ontwijkt in zijn brief van 27 september 2017 mijn vraag en beantwoordt deze voor het grootste deel niet. NS zegt dat mijn vraag niet helemaal duidelijk is, terwijl in feite de vraag wel duidelijk was, maar NS die niet duidelijk wenste te beantwoorden.

NS doet in zijn brief van 27 september ten onrechte voorkomen dat het reizigers in alle gevallen vrij staat om zelf te kiezen of zij "een vervoerbewijs op naam" kopen of een anoniem vervoerbewijs. NS doet alsof het mogelijk is bij een kaartautomaat anoniem vervoerbewijzen te kopen maar zwijgt over het beëindigen van de mogelijkheid om bij zo'n automaat met bankbiljetten en dus anoniem te betalen.

NS gaat ook niet in op mijn melding dat een baliemedewerker van NS mij iets had meegedeeld dat met de informatie in de brief van NS in strijd was. NS ontwijkt de vraag of NS niet alleen van de gevraagde legitimatiebewijzen, maar ook van de persoonsgegevens zelf "geen registratie bijhoudt". Ook ontwijkt NS de vraag of andere vervoermaatschappijen dan NS misschien een registratie bijhouden van de persoonsgegevens van klanten die een "vervoerbewijs op naam" kopen.

In het licht van mijn melding aan de AP op 24 november 2016 dat NS en andere vervoerbedrijven blijkens de website van een Duitse opdrachtnemer toen reeds streefden naar "ID-based ticketing", had de AP al naar aanleiding van mijn eerste handhavingsverzoek over de mogelijke verwerking van persoonsgegevens van reizigers bij aanschaf van internationale treintickets (9 juli 2018) onderzoek moeten verrichten. Het betrof immers in Nederland tienduizenden of honderd-

duizenden treinreizigers per jaar (en in Europa miljoenen). In plaats daarvan keek de AP destijds weg en wees mijn handhavingsverzoek zonder onderzoek af.

– Brief d.d. 12 februari 2019 van Jonker aan AP, pagina 5, met daar geciteerd de vraag van de AP, het antwoord van NS op 4 februari 2019 en het commentaar daarop van Jonker op 12 februari 2019:

Vraag 3 van AP (instructies van NS aan medewerkers m.b.t. internationale vervoerbewijzen):

Tijdens de hoorzitting heeft u kenbaar gemaakt dat de NS haar medewerkers niet heeft geïnstrueerd om de verkoop van internationale vervoersbewijzen zonder dat daarbij persoonsgegevens worden verwerkt, te ontmoedigen. Desgevraagd maakte u kenbaar dat de NS de juiste handelswijze voor de verkoop van vervoersbewijzen voor internationale treinreizen ook onlangs nog bij het personeel onder de aandacht heeft gebracht. De AP hoort graag van u op welke wijze dat gedaan is.

Antwoord van NS [op 4 februari 2019]:

Instructies voor de verkoop van internationale vervoersbewijzen is onderdeel van de onboarding en training van verkopend personeel. Daarnaast staan betreffende instructies, handleidingen en werkwijzen ter naslag in het NS kennissysteem. Ook heeft NS International in het zogenaamde 'Verkoopinformatiebulletin NS International' van 18 mei 2017 onder het onderwerp 'serviceberichten aan klanten' schriftelijk de handelswijze voor de verkoop van vervoersbewijzen voor internationale reizen (wederom) onder de aandacht gebracht van haar medewerkers.

Reactie van Jonker [op 12 februari 2019]:

- 3.1** NS geeft een zeer vaag en algemeen antwoord. Op deze manier wordt niet duidelijk waarom de uitlatingen van verschillende baliemedewerkers in 2017, 2018 en begin 2019, zoals door mij gerapporteerd, in tegenspraak zijn met de instructies die volgens NS aan deze personeelsleden zijn en worden gegeven. Ook de informatie die de afdeling "Verkoopondersteuning internationaal" op 31 januari 2019 gaf aan de baliemedewerkster die mij toen te woord stond, lijkt in tegenspraak met het beleid dat NS voorgeeft te voeren. Het heeft er de schijn van dat het formele beleid van NS, zoals verwoord in de brief van 26 september 2018 en op de hoorzitting op 17 januari 2019, verschilt van het beleid dat mondeling door managers wordt uitgedragen naar het baliepersoneel. Dit vereist nader onderzoek door de AP.
- 3.2** Ook verschaft NS met dit antwoord geen duidelijkheid over de gang van zaken met betrekking tot internationale vervoerbewijzen van derde partijen (bijv. Eurostar of Thalys) die door NS worden verkocht aan treinreizigers. Als die derde partijen de verwerking van persoonsgegevens eisen en daarover afspraken hebben gemaakt met NS, dan is NS ofwel de verwerkingsverantwoordelijke met betrekking tot die persoonsgegevens, ofwel de verwerker van die gegevens. Dit vereist nader onderzoek door de AP.

Wat ik op 12 februari 2019 niet wist, omdat NS het tot dan toe had verzwegen, ook in zijn brief van 4 februari 2019 aan de AP, was dat NS en andere vervoerbedrijven al in 2018 in internationaal verband afspraken met elkaar hadden gemaakt om bij de verkoop van internationale vervoerbewijzen persoonsgegevens van klanten te gaan eisen. Ook later, ter zitting van de Rechtbank Gelderland op 16 december 2019 nadat ik beroep had ingesteld, verzweg NS dit, terwijl de maatregel op dat moment niet alleen informeel, maar ook al formeel en technisch was ingevoerd - zoals nog wat later bleek uit een door mij op 20 februari 2020 aan de stationsbalie gevoerd gesprek, waarvan ik heimelijk een geluidsopname maakte (reeds in uw bezit als bijlage bij mijn onderhavige handhavingsverzoek). Pas in mei 2020 kwamen deze door NS in 2018 internationaal gemaakte afspraken aan het licht als gevolg van vragen die de voorzieningenrechter van de Raad van State aan NS stelde naar aanleiding van een door mij ingediend verzoek om voorlopige voorziening in het kader van mijn hoger beroep.¹

Hieruit moet worden geconcludeerd dat NS zowel aan de AP als aan de rechter in 2019, tijdens de door mij gevoerde procedures, moedwillig cruciale informatie heeft onthouden. De NS heeft door middel van deze misleiding **willens en wetens obstructie gepleegd** met betrekking tot a) de handhaving van de wet en b) de rechtspleging.

Ik verzoek de AP in het kader van mijn onderhavige handhavingsverzoek:

- a) om deze obstructie van NS duidelijk en expliciet te benoemen in uw besluit op mijn onderhavige handhavingsverzoek; en
- b) om als toezichthouder op grond van die gepleegde obstructie aan NS een passende boete op te leggen, gebruikmakend van uw bevoegdheden als toezichthouder op het gebied van verwerking van persoonsgegevens.²

– Mede op grond van deze misleiding van de kant van NS, die de AP ondanks al mijn terugmeldingen van mijn ervaringen aan stationsbalies niet wenste te ontdekken, kwam de AP in zijn besluit op bezwaar d.d. 12 juni 2019 (pagina 8, randnummers 38-39) tot de volgende conclusie:

38. Ten aanzien van uw bezwaargrond dat NS haar medewerkers zou instrueren om bij de verkoop van internationale vervoersbewijzen aan de balie persoonsgegevens te verwerken geldt het volgende. De NS betoogt dat internationale vervoerbewijzen kunnen worden aangeschaft zonder dat daarbij persoonsgegevens worden verwerkt in situaties waarin de NS verwerkingsverantwoordelijke is. Reizigers hebben wel de mogelijkheid een e-mailadres aan te leveren om serviceberichten te ontvangen in geval van vertragingen, wijzigingen, stakingen of calamiteiten. Als een reiziger daarvoor kiest worden de voor- en achternaam, het geslacht, de leeftijdscategorie en het e-mailadres van de reiziger verwerkt. Reizigers zijn niet verplicht deze gegevens af te staan. De NS stelt verder dat de juiste verkoopwijze van internationale vervoersbewijzen op 18 mei 2017 en in de week van 7 februari 2019 nogmaals bij haar personeel onder de aandacht is gebracht. Nu hieruit volgt dat u niet verplicht bent uw persoonsgegevens af te geven voor de aanschaf van internationale vervoersbewijzen en dat ook niet hebt gedaan of gaat doen, concludeert de AP dat uw persoonsgegevens niet zijn verwerkt bij het kopen van

1 Dankzij antwoorden van de gemachtigde van NS bij brief van 12 mei 2020 op vragen van de voorzieningenrechter. Zie uw dossier, bijv. mijn onderhavige handhavingsverzoek d.d. 20 juni 2020, paragrafen 2 en 3 (pp. 10-11).

2 Zie in dit verband ook mijn opmerkingen verderop over de dubbelrol van de privacy-functionaris van NS als advocaat in dienstbetrekking bij NS.

internationale vervoersbewijzen. Hiervoor is reeds gebleken dat u de betreffende vervoersbewijzen heeft kunnen aanschaffen en NS u dus feitelijk de mogelijkheid biedt om zonder verwerking van uw persoonsgegevens internationaal te reizen.

39. Tevens merkt de AP op dat zij behoudens uw verklaring dat NS medewerkers u hebben verzocht om persoonsgegevens af te staan, geen andere informatie heeft ontvangen zoals signalen of AVG-klachten waaruit blijkt dat internationale vervoersbewijzen uitsluitend zouden kunnen worden aangekocht met verstrekking van persoonsgegevens. Uw verklaring is door NS gemotiveerd en met overleggen van tegenbewijs weerlegd. Nu u geen begin van bewijs heeft aangeleverd waaruit het tegendeel blijkt en ook anderszins niet aannemelijk is geworden dat NS toch persoonsgegevens zonder grondslag verwerkt, concludeert de AP dat NS de AVG niet heeft overtreden op dit punt.

(2) Maar nog afgezien van de door NS gepleegde misleiding, gaat de AP in deze conclusie ook uit eigen beweging "post-truth", kennelijk om NS en met NS verbonden partijen te contenteren. Ik heb althans tot op heden geen andere plausibele verklaring gezien voor het gedrag van de AP op dit punt. De AP stelt dat ik "geen begin van **bewijs**" zou hebben geleverd waaruit zou blijken dat NS bij de verkoop van internationale tickets persoonsgegevens van mij eist. Ik had dat echter wel aangeleverd, in de vorm van de schriftelijke verklaring van een baliemedewerker op 31 januari 2019. Die verklaring vormde geen sluitend bewijs, maar wel een begin van bewijs.

Wat daarbij opvalt, is dat de AP van NS niet eens een begin van bewijs verlangt. De AP fantaseert dat NS "tegenbewijs" zou hebben "overlegd". Welk tegenbewijs? De beweringen van NS over het eigen beleid - zonder dat bijv. het "handboek" van NS is overgelegd en zonder dat er baliemedewerkers van NS door de AP zijn gehoord, laat staan op een zodanige wijze dat zij niet door hun managers kunnen worden geïntimideerd? Dat is geen bewijs, en al helemaal niet in het licht van mijn terugmeldingen. In plaats van als toezichthouder van de verwerkingsverantwoordelijke te verlangen dat die daadwerkelijk bewijs levert, gelooft de AP blind de verwerkingsverantwoordelijke ondanks herhaalde, consequente en met een schriftelijke verklaring van een baliemedewerker gestaafde meldingen van een burger wiens persoonsgegevens door de AP zouden moeten worden beschermd.

Uit het door mij opgenomen baliegesprek op 20 februari 2020 blijkt bovendien dat het inmiddels beleid van NS was om baliemedewerkers te verbieden een schriftelijke verklaring af te geven. Dat maakt het voor een burger onmogelijk om iets te "bewijzen", tenzij die burger uiteindelijk, zoals ik, heimelijk een geluidsopname maakt in bijzijn van een getuige, en/of in beroep en hoger beroep gaat tegen de afwijzing van een handhavingsverzoek.

Het hele uitgangspunt van de AP dat een burger eerst moet "bewijzen" dat er een overtreding plaatsvindt of dat er gegevens worden verwerkt, voordat de AP eventueel bereid is onderzoek te doen, staat op gespannen voet met:

- a) basisbeginselen van professioneel toezichthouden;
- b) artikel 5 lid 2 AVG, waarin de bewijslast dat er rechtmatig wordt omgegaan met persoonsgegevens, nadrukkelijk bij de verwerkingsverantwoordelijke wordt gelegd, en niet bij de burger (de "betrokkene").

Wat van de indiener van een handhavingsverzoek wel gevergd kan worden, is dat die aannemelijk maakt dat er gereede aanleiding bestaat om een overtreding voor mogelijk te houden. Als dat de mogelijkheid van een ernstige of grootschalige overtreding betreft, moet de AP dat onderzoeken. Anders kan de AP het wettelijk verplichte "hoge beschermingsniveau" immers niet realiseren.

In dit geval was er sprake van een ernstige en grootschalige overtreding, namelijk het onrechtmatig verwerken van de persoonsgegevens van alle reizigers die een internationale treinreis willen maken naar een andere bestemming dan 200 bestemmingen in Duitsland en België (er zijn vele duizenden bestemmingen in Europa). Het gaat hierbij om de verwerking van locatiegegevens van burgers, die notoir gevoelig zijn.

(3) NS geeft als doel van de verwerking van persoonsgegevens bij de verkoop van tickets aan dat dit is "om (als verkoper) de tickets (digitaal) te leveren en/of service te bieden."

Dit is een dubbelzinnige omschrijving van het doel, vanwege het tussen haakjes gezette woord "digitaal". NS maakt niet duidelijk op welke wijze dit geïnterpreteerd moet worden. Wordt er nu bedoeld:

- a) dat NS de persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de levering van zowel digitale als analoge tickets? Of
- b) dat NS de persoonsgegevens alleen verwerkt ten behoeve van de levering van digitale tickets?

In dit laatste geval is de verwerking van persoonsgegevens **niet nodig** bij de aanschaf van een analogo ticket, bijvoorbeeld het traditionele ATB-ticket dat tot november 2019 in gebruik was, ook al werd die mogelijkheid door baliemedewerkers in opdracht van het NS-management al sinds eind 2017 geheim gehouden tenzij een individuele reiziger (zoals ik) aan de balie met veel volharding een privacy-vriendelijk ticket eiste, ook als zich achter mij een steeds langere rij ongeduldige wachtenden vormde.

(4) De feitelijke handeling van het afschaffen van ATB-tickets door NS, zonder te voorzien in een even privacy-vriendelijk alternatief, maakt de uitsluitende verkoop van privacy-schendende, digitale tickets nog steeds niet "nodig". In zijn uitspraak d.d. 12 juni 2020 wees de voorzieningenrechter van de Raad van State daar ook op, toen hij aangaf dat de afschaffing van de ATB-tickets niet onomkeerbaar was en voor eigen risico van de vervoerbedrijven:

8. Hier komt bij dat de voorzieningenrechter [verzoeker] niet volgt in zijn stelling dat een niet of moeilijk omkeerbare situatie ontstaat indien het ATB-systeem verder wordt ontmanteld. Indien op enig moment zou worden geoordeeld dat NS in strijd met de AVG handelt door niet de mogelijkheid te bieden om zonder opgave van persoonsgegevens internationale vervoersbewijzen te kopen, dan zou NS gehouden zijn om ervoor zorg te dragen dat deze mogelijkheid alsnog wordt geboden. Dat hiervoor wellicht ingrijpendere wijzigingen in de systemen en grotere bijbehorende investeringen nodig zijn indien het ATB-systeem grotendeels of geheel is ontmanteld, komt voor risico van NS.³

De interpretatie wat als "nodig" beschouwd moet worden, moet conform artikel 8, tweede lid van het EVRM zijn. Het gaat hier dus om "noodzakelijk in een democratische samenleving". Digitale

³ ECLI:NL:RVS:2020:1379 (12 juni 2020).

tickets zijn niet noodzakelijk in een democratische samenleving. Jarenlang heeft de democratische samenleving gefunctioneerd terwijl er ATB-tickets in gebruik waren. Ik wijs in dit verband ook op overweging (15) van de AVG over techniekneutrale beoordeling van een vermeende noodzaak.

(5) Om dezelfde redenen zou de **voorgenomen afschaffing van de resterende stationsbalies**, waar NS volgens sommige baliemedewerkers op aanstuurt, evenmin een rechtvaardiging vormen voor de schending van mijn privacy bij de aanschaf van internationale treintickets.

(6) NS verwijst naar "**artikel 18) Algemene voorwaarden van NS International**". Opnieuw maken de haakjes de zaak minder duidelijk. Het is niet duidelijk of NS alleen naar dit artikel verwijst, of ook naar andere onderdelen van de zeer uitgebreide algemene voorwaarden. Voorzorgshalve heb ik daarnaast ook gekeken naar artikel 8 ("Privacy"). Ik zal de inhoud van deze artikelen later bespreken.

NS maakt ook niet duidelijk **waarom** hij naar de Algemene voorwaarden verwijst. Vormen deze voorwaarden op enige wijze een rechtvaardiging voor de afgedwongen verwerking van persoonsgegevens bij de verkoop van internationale treintickets? NS maakt het in zijn beantwoording van de vragen van de AP niet duidelijk.

Wel maken de uitspraken van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State op 10 november 2021 in drie door mij gevoerde hoger beroepen duidelijk dat deze hoogste rechter van mening is dat zulke algemene voorwaarden als "contract" in de zin van het Nederlandse civielrecht, prioriteit hebben boven de bepalingen van een internationaal mensenrechtenverdrag zoals het EVRM - waaraan diezelfde Afdeling bestuursrechtspraak overigens weigerde de zaak rechtstreeks te toetsen, hetgeen in strijd is met de verdragsrechtelijke en grondwettelijke plicht van de Nederlandse staat, die zich bij het EVRM heeft aangesloten. Ik heb tegen deze "travesty of justice" een verzoekschrift ingediend bij het Europese Hof voor de Rechten van de Mens (EHRM).⁴

Vooralsnog zou de AP dus de hoogste Nederlandse bestuursrechter aan haar zijde vinden indien de AP van mening blijft dat een vervoermaatschappij door middel van het zelf opstellen van algemene voorwaarden een internationaal mensenrechtenverdrag rechtens buiten werking kan stellen.

De vraag is echter of het EHRM even blij zal zijn met de weigering van Nederlandse rechters om conform de wet rechtstreeks te toetsen aan het internationale verdrag waaraan het EHRM zijn bestaansrecht ontleent.

Daarom blijf ik bij mijn standpunt dat de AP verplicht is artikel 6 lid 1 onder b) AVG (noodzaak van gegevensverwerking voor het afsluiten of uitvoeren van een contract) te interpreteren op een wijze die in overeenstemming is met artikel 8 EVRM. Indien een met dwang of overmacht aan een burger opgelegd "contract" de onvrijwillige verwerking van persoonsgegevens vereist, zonder dat daarvoor een werkelijke, objectiveerbare, materiële noodzaak bestaat, dan moet zo'n contract in het licht van artikel 8 EVRM en dus ook de AVG op dat punt onverbindend worden verklaard, en kan geen wettige grondslag vormen voor de betreffende gegevensverwerking.

⁴ De uitspraken van de Raad van State: ECLI:NL:RVS:2021:2509, ECLI:NL:RVS:2021:2511, ECLI:NL:RVS:2021:2514. Verzoekschrift bij het EHRM (ECHR): zaaknummer (application number) 12782/22. De hoofdtekst van mijn verzoekschrift, getiteld "Public Transport - a Railroad to Surveillance?", is vindbaar en downloadbaar via: <https://www.privacyfirst.nl/images/stories/ov-chipkaart/2022-02-25-Railroad-to-Surveillance-text-application-and-annex.pdf>

(7) NS vermeldt niet **hoe lang de huidige Algemene voorwaarden al van kracht zijn**, en ik kan dit ook niet terugvinden op de door NS genoemde website. Dit maakt het onduidelijk of relevante voorwaarden al van kracht waren ten tijde van mijn handhavingsverzoeken. Alleen al om die reden kan de verwijzing van NS naar de huidige voorwaarden geen rechtvaardiging opleveren voor de betreffende verwerking van persoonsgegevens voorafgaand aan 19 juli 2022 (de datum waarop NS de vragen van de AP beantwoordde).⁵

(8) NS verwijst vervolgens naar **gemaakte afspraken tussen NS en andere vervoerbedrijven**, waaronder buitenlandse spoorbedrijven zoals Duits DB (Deutsche Bahn), inclusief "multilaterale" afspraken in de branche, welke is verenigd in de Union Internationale des Chemins de fer (UIC)

Ook hier maakt NS niet duidelijk wat de relevantie van dergelijke afspraken is voor de vraag of NS de persoonsgegevens van treinreizigers mag verwerken. Moeten de wensen van de Union Internationale des Chemins de fer prioriteit krijgen boven Nederlandse of Europese wetgeving, of zelfs boven internationale verdragen zoals het EVRM?

Moeten we in dat laatste geval de EU omdopen in ERCU: European Railway Company Union? Of was de EU sinds de corona-crisis eigenlijk al veranderd in EFCU: European Farmaceutical Company Union? Ach, dan kan het simpeler: ECU - European Company Union. Daar was de Ecu als voorloper van de huidige euro wellicht ook wel voor bedoeld. Als het recht van bedrijven boven het recht van burgers gaat, dan is het Europese mensenrechtenverdrag natuurlijk ook dringend aan herziening toe - of wellicht aan afschaffing, zoals een politiek invloedrijke groep in het uit de EU gestapte Verenigd Koninkrijk op dit moment wil.

Als de AP zichzelf primair ziet als een toezichthouder van en voor bedrijven, dan zou dat een plausibele verklaring vormen voor de manier waarop de AP tot dusverre met mijn handhavingsverzoeken is omgegaan.

(9) Vervolgens meldt NS dat **NS persoonsgegevens ook verschaft aan buitenlandse vervoerders**. NS betoogt cryptisch: *"Het verschaffen van deze gegevens is een integraal onderdeel van de aankoop van tickets (op naam)."* De betekenis van deze zin is om verschillende redenen onduidelijk:

a) Op wie wordt gedoeld als degene die de tickets "aankoopt"? Is dat NS die de tickets van een buitenlands vervoerbedrijf koopt? Of is dat de treinreiziger die van of bij NS een ticket voor een internationale treinreis koopt?

b) Wat bedoelt NS met "integraal"? Bedoelt NS hiermee: "onvermijdelijk"? In dat geval zou NS moeten uitleggen waarom het verschaffen van persoonsgegevens aan buitenlandse vervoerders onvermijdelijk is. Het woord "integraal" maakt dit niet duidelijk. In het verleden werden ATB-tickets aan reizigers verkocht, zonder dat de persoonsgegevens van die reizigers aan buitenlandse vervoerbedrijven werden verschaft. Waarom zou dat nu niet meer kunnen? Zolang daarvoor geen goede uitleg is, is de noodzaak van het doorgeven van die persoonsgegevens niet aangetoond.

c) Opnieuw blijft door de haakjes rond de voorzetselbepaling "op naam" onduidelijk of NS hier uitsluitend doelt op tickets die op naam worden verkocht, of op alle tickets, inclusief tickets die

⁵ Ik heb de Algemene voorwaarden op 3 augustus 2022 gedownload en bewaard. Zie bijlage.

niet op naam worden verkocht. Of bedoelt NS dat alle buitenlandse tickets tegenwoordig op naam worden verkocht? Als dat zo is, strookt dat niet met wat de baliemedewerker mij in het gesprek op 20 februari 2020 vertelde (zie uw dossier voor de tekst). Zij vertelde mij dat het nog steeds mogelijk was om bepaalde tickets in Duitsland zelf anoniem te kopen.

(10) NS vervolgt: **"De buitenlandse vervoerders bepalen vervolgens zelfstandig het doel en de middelen waaronder deze gegevens worden verwerkt."**

De door NS hier geschetste handelwijze is, als die werkelijk zo plaatsvindt, in strijd met de AVG. Immers, het gaat hier nog steeds om de verwerking van persoonsgegevens waarbij NS zichzelf aanmerkt als verwerkingsverantwoordelijke (in zijn antwoord op vraag 1 van de AP). Het is een verwerkingsverantwoordelijke niet toegestaan om gegevens die voor een bepaald doel zijn verzameld, door te geven aan een andere organisatie en dan te zeggen: "Andere organisatie, bepaal jij zelf maar voor welk doel jij die gegevens verwerkt."

Dit is in strijd met het in de AVG vastgelegde principe van doelbinding.

Het is van tweeën één. Ofwel NS is zelf de (primaire) verwerkingsverantwoordelijke, en dan bepaalt NS zelf het doel van de gegevensverwerking. Ofwel een buitenlands vervoerbedrijf is de (primaire) verwerkingsverantwoordelijke, en dan is NS niet meer dan de verwerker of hooguit een secundaire verwerkingsverantwoordelijke. In dat laatste geval moet de treinreiziger (de betrokkene) op de hoogte worden gesteld van de privacy-verklaring van het buitenlandse vervoerbedrijf als primaire verwerkingsverantwoordelijke, en worden geïnformeerd dat bijvoorbeeld Deutsche Bahn of SNCF bepaalt wat er met de persoonsgegevens gebeurt.

Zoals het nu gaat, lijkt het erop dat NS met andere vervoerbedrijven ("bilateraal" en/of "multilateraal") heeft afgesproken om samen de verantwoordelijkheid voor de doelbepaling van de gegevensverwerking zoek te maken. Dat is in strijd met de AVG.

Hetzelfde geldt mutatis mutandis voor de middelenbepaling.

(11) Vervolgens verwijst NS ter nadere uitleg voor het eisen van de naam van treinreizigers opnieuw naar "afspraken binnen de UIC". Dat is geen inhoudelijke uitleg. Hiermee wordt niet onderbouwd waarom de verwerking van persoonsgegevens nodig zou zijn.

Als ik een snoepwinkel binnenstap en een onsje drop koop, kan de winkelier ook wel mijn naam en geboortedatum eisen en als ik dan vraag waarom dat nodig is, verwijzen naar afspraken binnen de "Internationale Vereniging van Drogisten". Dat zou net zo goed in strijd zijn met de AVG.

(12) Tot slot verwijst NS zonder nadere toelichting naar zijn antwoord op vraag 2 van de AVG. Ik zal hierna het antwoord van NS op die vraag bespreken.

2 Verantwoordelijkheid bij ticketverkoop in opdracht van buitenlandse bedrijven

Vraag AP: 2. Geef gemotiveerd aan of de NS zichzelf beschouwt als verwerkingsverantwoordelijke (zoals bedoeld in artikel 4, onder 7 van de AVG) voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de verkoop van tickets in opdracht van buitenlandse vervoersbedrijven (Deutsche Bahn, SNCF, Thalys, Eurostar). Indien de NS zichzelf niet beschouwt als (enige) verwerkingsverantwoordelijke, geef dan gemotiveerd aan welke persoon of welke juridische entiteit u wel beschouwt als verwerkingsverantwoordelijke voor deze verwerking(en).

- a. Indien de NS (een) andere persoon/personen of juridische entiteit(en) beschouwt als verwerkingsverantwoordelijke(n), geef aan of er een overeenkomst is gesloten en welke verwerking van persoonsgegevens daarvuit voortvloeien. Onderbouw het antwoord met een kopie van schriftelijke afspraken die zijn gemaakt met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens. Ga hierbij tevens in op de rol van de NS hierbij.

Antwoord NS: In het antwoord op vraag 1 is reeds toegelicht waarom NS zichzelf ziet als 'verwerkingsverantwoordelijke' voor de persoonsgegevens die worden verwerkt bij de aankoop van een ticket bij NS. NS maakt met internationale vervoerders afspraken over de feitelijke rolverdeling conform de AVG. Zie Bijlage 1 als voorbeeld van een relevante bepaling uit de distributieovereenkomst tussen NS en Thalys.

Bijlage 1 Voorbeeld van een relevante bepaling uit de overeenkomst tussen NS en Thalys

22 PERSONAL DATA PROTECTION

22.1. Each Party shall be responsible for processing within the meaning of the applicable Data Protection Acts which it carries out in connection with its activities; it shall also determine the use of said processing and the resources attributed to it.

22.2. Each Party shall comply with obligations incumbent upon it under personal data protection legislation. As such, it undertakes to take the appropriate technical and organisational measures to protect personal data against accidental or unauthorised destruction, accidental loss, modification, access, and any other unauthorised processing of personal data.

22.3. Each Party shall be responsible for ensuring its subcontractors, staff, and any person under its control comply with the provisions of personal data protection legislation.

22.4. For the purposes of the preceding paragraphs, each Party shall indemnify and hold the other Party harmless against any action brought by a third party on the grounds that the processing of the personal data by the Party in question fails to comply with the requirements laid out in personal data protection legislation.

BRUSSELS -25- 70-10386802 BRUSSELS -25- 70-40386802 [paraaf]

22.5. If a Party or the Subsidiary of a Party is required to process personal data on behalf of the other Party (with said second Party determining the use of said processing and the resources attributed to it), the first Party shall act as a subcontractor within the meaning of personal data protection legislation and shall only act on instructions from the other Party.

Zienswijze Jonker:

(1) NS geeft **geen, of althans geen rechtstreeks antwoord op de twee kernen van vraag 2** van de AP, namelijk:

-- of NS **zichzelf** als verwerkingsverantwoordelijke beschouwt voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de verkoop van tickets in opdracht van buitenlandse vervoersbedrijven;
– of NS **die buitenlandse vervoerbedrijven** als verwerkingsverantwoordelijke beschouwt voor diezelfde gegevensverwerking.

In plaats daarvan spreekt NS van "afspraken over de feitelijke rolverdeling conform de AVG", zonder duidelijk te maken hoe die rollen (verwerkingsverantwoordelijke, verwerker) dan precies verdeeld zijn tussen NS en de buitenlandse vervoerbedrijven, gespecificeerd per soort verwerking.

Dit moet beschouwd worden als een welbewuste omissie van NS, en daarmee als een weigering van NS om de AP op dit punt adequaat te informeren. Opnieuw (zie ook vraag 1) is er sprake van obstructie door NS van het wettelijke toezicht op de naleving van privacy-regelgeving.⁶

(2) Op deze manier maakt NS ook niet duidelijk of de tussen NS en buitenlandse vervoerbedrijven gemaakte afspraken **in werkelijkheid eigenlijk wel conform de AVG** zijn.

Dit vereist **nader onderzoek** van de kant van de AP. Op de uitkomsten van dat onderzoek zou ik dan willen reageren met een aanvulling op mijn huidige zienswijze.

(3) NS verwijst naar een "**voorbeeld van een relevante bepaling** uit de distributieovereenkomst tussen NS en Thalys" en voegt deze tekst als bijlage bij. Dat is niet wat de AP had gevraagd.

De AP had om vijf dingen gevraagd: een (1) motivering waarom NS een bepaalde persoon of entiteit beschouwt als verwerkingsverantwoordelijke; en een (2) onderbouwing van het antwoord met een kopie van (3) schriftelijke afspraken die zijn gemaakt (4) met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens, waarbij NS tevens moest (5) ingaan op de rol van de NS hierbij.

Een klein deel van de tekst van één van de vele "distributieovereenkomsten" (zonder toelichting over welke distributie het gaat - van tickets, van data of van nog iets anders?), en zonder vermelding van de datum, de duur of het geldigheidsbereik van de overeenkomst, puur als "voorbeeld", is volstrekt onvoldoende om de vragen van de AP adequaat te beantwoorden.

Nu weet de AP bijvoorbeeld nog steeds niet welke afspraken er tussen NS en Deutsche Bahn zijn gemaakt met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, en heeft de AP ook geen motivering gezien waarom die afspraken volgens NS zouden voldoen aan de in de AVG gestelde eisen en een rechtmatige grondslag voor gegevensverwerking zouden opleveren zoals bedoeld in de AVG en in overeenstemming met artikel 8, tweede lid EVRM. Op deze manier is er, in strijd met artikel 5 lid 2 AVG, door de verwerkingsverantwoordelijke(n) **geen** rechtmatige grondslag voor de gegevensverwerking aangetoond.

⁶ Ter referentie: in de VS worden mensen door het Huis van Afgevaardigden in diens hoedanigheid als toezicht-houder gedagvaard en, indien zij weigeren de gevraagde informatie te delen, strafrechtelijk vervolgd. Bijvoorbeeld Steve Bannon. Dat kan dus. NS gedraagt zich op privacy-gebied als een Steve Bannon. De AP heeft bevoegdheden.

(4) De tekst van het "voorbeeld van een relevante bepaling uit de overeenkomst tussen NS en Thalys" zegt in de kern maar twee dingen, die zonder nadere toelichting en concretisering niet meer zijn dan **abstracte, vrijblijvende algemeenheden**:

- a) NS en andere vervoersbedrijven moeten zich houden aan geldende regelgeving m.b.t. gegevensverwerking (punten 22.1. t/m 22.5.);
- b) NS en andere vervoersbedrijven kunnen elkaar aansprakelijk stellen als één der partijen zich niet houdt aan die geldende regelgeving (punten 22.4. en 22.5.).

Een dergelijke contractuele bepaling biedt geen enkele garantie dat persoonsgegevens van treinreizigers adequaat worden beschermd. Als vervoerbedrijven samen, dat wil zeggen onderling, en waarschijnlijk deels ook heel informeel, tijdens schimmig, niet-genotuleerd of slechts deels genotuleerd overleg achter de schermen, besluiten dat er volgens hen bepaalde dingen met die persoonsgegevens mogen worden gedaan, dan biedt deze bepaling uit een "distributieovereenkomst" geen enkel aanknopingspunt aan burgers of wie dan ook om onrechtmatige praktijken tegen te gaan.

(5) Ook biedt een dergelijke contractuele bepaling geen duidelijkheid wie er in concrete gevallen van gegevensverwerking voor welke (onderdelen van die) verwerking zichzelf beschouwt, of beschouwd kan worden, als verwerkingsverantwoordelijken.

Terwijl dat nu juist hetgeen was waarop de vraag van de AP was gericht.

Kortom, NS heeft vraag 2 van de AP niet adequaat beantwoord.

(6) Vanwege het ontbreken van een adequate beantwoording van vraag 2 van de AP, kan er zonder **nader onderzoek** van de AP niet vastgesteld worden wie de verwerkingsverantwoordelijke is voor welke gegevensverwerking. Bij zulk nader onderzoek zou de AP niet alleen nadere vragen aan NS moeten stellen, maar ook **rechtstreeks vragen moeten stellen aan de relevante buitenlandse vervoerbedrijven** aan wie NS persoonsgegevens van treinreizigers verstrekt. Immers, het is mogelijk dat deze andere vervoerbedrijven een andere visie hebben dan NS op de vraag, wie er voor bepaalde gegevensverwerking de verwerkingsverantwoordelijke(n) is of zijn.

Deze rechtstreekse vragen aan buitenlandse vervoerbedrijven kunnen, indien de AVG dat vereist, door de AP ook in overleg met of via de bevoegde collega-toezichthouders in andere EU-lidstaten worden gesteld - zie de betreffende bepalingen in de AVG.

Om te beginnen zou de AP van NS een lijst moeten opvragen van alle in de EU actieve buitenlandse vervoerbedrijven waaraan NS persoonsgegevens van treinreizigers verstrekt. Het verbaast mij eerlijk gezegd dat de AP deze vraag niet al heeft gesteld in haar brief van 14 juni 2022, waarop de NS nu heeft geantwoord. (Althans, het zou mij verbazen als ik de afgelopen acht jaar, sinds 2014, niet bepaalde ervaringen met de AP had opgedaan. Ik heb de AP leren kennen als een toezichthouder die in concrete gevallen weinig nieuwsgierigheid toont naar hetgeen waarop zij toezicht zou moeten houden.)

(7) Wellicht kan artikel 18 lid 11 van de Algemene voorwaarden NS International (zie paragraaf 10 punt (5) van deze zienswijze) licht werpen op de vraag naar de rolverdeling volgens de AVG.

3 Welke persoonsgegevens van treinreizigers worden door NS verwerkt?

Vraag AP: 3. Verwerkt de NS persoonsgegevens van klager en/of heeft de NS persoonsgegevens van klager verwerkt?

- a. Zo ja, geef een overzicht van de persoonsgegevens die zijn verwerkt.
- b. Zo ja, welke verwerkingen heeft u met deze persoonsgegevens verricht.
- c. Zo ja, geef aan of de NS bij de verwerking optreedt als verwerkingsverantwoordelijke of verwerker.

Antwoord NS:

Ad 3a:

Er zijn aan de hand van de NAW-gegevens van de heer Jonker - zoals vermeld in de brief d.d. 20 juni 2020 - thans geen gegevens bekend bij NS waaruit volgt dat de heer Jonker recent een internationaal vervoersbewijs heeft aangeschaft. Desalniettemin verschaft NS inzicht in de algemene situatie die toeziet op de verwerking van persoonsgegevens bij de aankoop van internationale vervoersbewijzen. Bij de aankoop van internationale vervoersbewijzen verwerkt NS:

- Voor en achternaam
- Geslacht
- Leeftijdscategorie (*voetnoot: geboortedatum is vereist bij TGV. Leeftijdscategorie wordt gevraagd vanwege verschillende tarieven. Kinderen, jongeren en senioren kennen andere prijzen dan volwassenen. De leeftijdscategorieën verschillen per carrier*).
- E-mailadres of telefoonnummer

Ad 3b:

Onder 3a is reeds toegelicht welke gegevens specifiek van de heer Jonker worden verwerkt. NS hecht er aan in z'n algemeenheid een toelichting te geven op het proces van activiteiten binnen het domein van internationale vervoer(bewijzen):

Informeren van klanten

NS informeert de klant over en tijdens de reis, bijvoorbeeld in het geval van vertragingen, wijzigingen, stakingen of calamiteiten. NS informeert de klant op voorhand op een transparante wijze over het voorgenomen gebruik van zijn persoonsgegevens en gebruikt de opgegeven persoonsgegevens enkel voor dat doeleinde en bewaart deze voor de duur van de reis.

Delen van gegevens met aanbieder van het vervoersbewijs voor tenaamstelling

NS deelt persoonsgegevens welke noodzakelijk zijn voor het ticket van een internationale vervoerder (Deutsche Bahn, SNCF, Thalys, Erostar). De vervoerder gebruikt de gegevens om te voldoen aan (informatie)verplichtingen volgend uit Verordening (EG)Nr. 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer. Het op naam stellen van homeprints is noodzakelijk om fraude te voorkomen. Een reiziger dient in de internationale trein te kunnen aantonen dat hij/zij degene is die op het ticket staat vermeld.

Ad 3c:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 1 en 2. NS treedt bij deze verwerking op als verwerkingsverantwoordelijke.

Zienswijze Jonker:

Ad 3a:

(1) Bij NS zijn volgens NS thans geen NAW-gegevens van mij bekend waaruit volgt dat ik "recent" een internationaal vervoersbewijs heb aangeschaft. Enerzijds is dit logisch, omdat het spoort met wat NS later onder Ad b zegt over de bewaarduur van de gegevens, namelijk "voor de duur van de reis". Anderzijds roept het vragen op dat NS het kennelijk in beginsel voor mogelijk houdt dat in zijn administratie persoonsgegevens staan geregistreerd van burgers die "recent" een internationaal vervoerbewijs hebben aangeschaft - ook als de reis reeds voorbij is. Hoe recent is het door NS genoemde "recent" nu eigenlijk?

NS wist op 19 juli 2022 (beantwoording van de vragen van de AP) heel goed dat mijn handhavingsverzoek betrekking had op gebeurtenissen voorafgaand aan 20 juni 2020 (de datum van mijn handhavingsverzoek). Hield NS het dan überhaupt voor mogelijk dat mijn NAW-gegevens meer dan twee jaar waren bewaard in relatie tot aangeschafte vervoerbewijzen of gemaakte treinreizen?

Op deze wijze geeft NS **geen duidelijkheid** over:

- de feitelijke bewaarduur met betrekking tot de persoonsgegevens van treinreizigers die bij NS een internationaal vervoerbewijs aanschaffen:
 - a) in de registratiesystemen van NS zelf (beperkt dit zich werkelijk tot de duur van de reis? En worden deze gegevens vóór het einde van de reis niet doorgegeven aan bijv. Translink Systems of opsporingsdiensten?);
 - b) in de registratiesystemen van of onder verantwoordelijkheid van de betreffende, buitenlandse vervoerbedrijven (als verwerkers of als mede-verwerkingsverantwoordelijken).
- de feitelijke registratie en bewaarduur met betrekking tot de specifieke persoonsgegevens die ik heb moeten afstaan bij de aanschaf van een concreet vervoerbewijs:
 - a) in de registratiesystemen van NS zelf;
 - b) in de registratiesystemen van of onder verantwoordelijkheid van het/de betreffende, buitenlandse vervoerbedrijf/ -bedrijven.

(2) Ik begrijp dat NS, als NS feitelijk conform het eigen formele beleid te werk gaat (wat niet altijd het geval is, zoals ik eerder heb laten zien), in dit geval geen duidelijkheid kan geven over hoe er is omgegaan met de door mij in dit geval onder dwang aan NS afgestane persoonsgegevens. Immers, als het goed is heeft NS die gegevens al lang geleden vernietigd en verwijderd uit zijn systemen.

Maar NS is, als (naar eigen zeggen) verwerkingsverantwoordelijke, ook verantwoordelijk voor de registratie van de persoonsgegevens van mij en andere reizigers bij en onder verantwoordelijkheid van de betreffende buitenlandse vervoerbedrijven. NS heeft kennelijk niet gecheckt of mijn door NS doorgestuurde persoonsgegevens nog in het buitenland geregistreerd staan, al dan niet in connectie met de door mij gemaakte reizen. Op deze wijze is NS in overtreding van de AVG.

(3) NS geeft aan dat hij bij "de aankoop van internationale vervoerbewijzen" de volgende persoonsgegevens verwerkt: • voor- en achternaam; • geslacht; • leeftijdscategorie of geboortedatum; • email-adres of telefoonnummer.

Op het ontbreken van noodzakelijkheid van een deel van deze gegevensverwerking zal ik ingaan in mijn zienswijze n.a.v. het antwoord van NS op vraag 4 van de AP.

Hier, onder vraag 3a, is van belang dat NS **niet specificeert** of het hier gaat om via internet aangeschafte vervoerbewijzen (via de NS-website of via een "app"), aan de balie aangeschafte vervoerbewijzen met "homeprint" of aan de balie aangeschafte vervoerbewijzen zonder "homeprint". Ook specificeert NS niet of het hier alleen gaat om vervoerbewijzen die worden verkocht in samenwerking met of in opdracht van bepaalde buitenlandse vervoerbedrijven (en zo ja: welke?), of ook om internationale vervoerbewijzen die door NS geheel zelf worden verkocht (soms ook Binnenland-plus of CT-tickets genoemd, en vermoedelijk overeenkomend met de "zo'n 200 bestemmingen" die worden genoemd in het antwoord van NS op vraag 5b van de AP).

Ook dit onderdeel van het antwoord van NS op de vraag van de AP is derhalve niet adequaat en vereist **nader onderzoek**. De AP zou van NS een lijst moeten opvragen van alle te onderscheiden categorieën vervoerbewijzen voor wat betreft de door NS geëiste en verwerkte persoonsgegevens van reizigers. Het begin van zo'n lijst zou er indicatief(!) als volgt uit kunnen zien:

Verkoper aan de klant / soort vervoerbewijs	Vervoerbedrijf dat het vervoer aanbiedt en uitvoert	Verwerkings-verantwoordelijke	Verkoopmethode	Cont. betaling met bankbilj. mogelijk? / Discriminerende "servicekosten"? /extra kosten	Geëiste persoonsgeg. / sowieso of stiekem verwerkte pers.geg.
1. Binnenlands					
NS / enkele reis gechipt	NS (+ evt. reg. vervoerbedrijf)	NS (+ reg. vb?)	stationsbalie	ja / ja (€4,00) / nee	geen / geen
NS / enkele reis gechipt	NS (+ evt. reg. vervoerbedrijf)	NS (+ reg. vb?)	stationsautom.	nee /ja (€1,00) / nee	geen / geen
NS / "anon." OV-chipkaart	NS (+ evt. reg. vervoerbedrijf)	NS (+ reg. vb?)	stationsbalie + inchecken + uitchecken	ja / ja / ja (€7,50)	geen / unieke nrs. chipkaart, reisgegevens (tijd, locatie)
NS / "anon." OV-chipkaart	NS (+ evt. reg. vervoerbedrijf)	NS (+ reg. vb?)	stationsautom. + inch. + uitich.	nee / nee / ja (€7,50)	betaalgeg. / reisgegevens
NS / "anon." OV-chipkaart	NS (+ evt. reg. vervoerbedrijf)	NS (+ reg. vb?)	NS-website + inch. + uitich.	nee / nee / ja (€7,50)	betaalgeg., IP-adres etc. / reisgegevens
NS / "pers." OV-chipkaart	NS (+ evt. reg. vervoerbedrijf)	NS (+ reg. vb?)	stationsbalie + inch. + uitich.	ja / ja (€1,00) / nee	NAW-gegevens / betaalgeg, reisgegevens

Verkoper aan de klant / soort vervoerbewijs	Vervoerbedrijf dat het vervoer aanbiedt en uitvoert	Verwerkings-verantwoordelijke	Verkoopmethode	Cont. betaling met bankbilj. mogelijk? / Discriminerende "servicekosten"? /extra kosten	Geëiste persoonsgeg. / sowieso of stiekem verwerkte pers.geg.
2. "Binnenland-plus" (CT-tickets?; ca. 200 geselecteerde bestemmingen in Duitsland en België)					
NS / enkele reis gechipt	NS (+ evt. reg. vervoerbedrijf) + Deutsche Bahn	NS? DB?	stationsbalie	ja / ja (€4,00) / nee	geen / geen
NS / enkele reis gechipt	NS (+ evt. reg. vervoerbedrijf) + Deutsche Bahn	NS? DB?	stationsautom.	nee /ja (€1,00) / nee	betaalgeg. / geen? reisgeg. (techn.mogelijk)?
NS / enkele reis homeprint	NS (+ evt. reg. vervoerbedrijf) + Deutsche Bahn	NS? DB?	NS-website	nee / nee / nee	betaalgeg., IP-adres etc., reisgegevens /
NS / enkele reis homeprint	NS (+ evt. reg. vervoerbedrijf) + Deutsche Bahn	NS? DB?	NS-app	nee / nee / nee	betaalgeg., IP-adres etc., reisgegevens, monitoring verloop reis incl. tussenstops /

3. Buitenlands					
NS / ATB-ticket (tot nov. 2019)	Deutsche Bahn (+ evt. NS)	DB (+ NS?)	stationsbalie	ja / ja (€4,00) / nee	geen / geen
NS /Atlantis zonder homepr.	Deutsche Bahn (+ evt. NS)	DB (+ NS?)	stationsbalie	ja / ja (€4,00) / nee	NAW-gegevens /
NS /Atlantis zonder homepr.	TGV (SNCF) (+ evt. NS)	SNCF (+ NS?)	stationsbalie	ja / ja (€4,00) / nee	NAW-gegevens + geboortedatum
NS /Atlantis met homerp.	Deutsche Bahn (+ evt. NS)	DB (+ NS?)	stationsbalie	ja / ja (€4,00) / nee	NAW-gegevens /
NS /Atlantis met homerp.	Deutsche Bahn (+ evt. NS)	DB (+ NS?)	NS-website	nee / nee / nee	betaalgeg., IP-adres etc., reisgegevens
... (etc. etc.) ...					

(4) Los van de vraag hoe de inhoud van de bovenstaande lijst er precies uit zou zien na (correcte?) invulling door NS, vallen er op basis van mijn beperkte kennis al de contouren van een ontwikkeling te zien, namelijk een ontwikkeling waarbij **NS zich feitelijk deels omvormt van een vervoerbedrijf in een data-verhandel-bedrijf**. Een reiziger betaalt bij NS ofwel met geld, ofwel deels met zijn persoonsgegevens. De Nederlandse staat heeft aan NS echter **geen concessie verleend** voor monopolistische datahandel waarbij NS zijn macht over het hoofdrailnet als dwangmiddel inzet.

De rol die NS en andere Nederlandse vervoerbedrijven in hun plannen voor datahandel aan het door NS en anderen opgerichte bedrijf Translink Systems hebben toebedeeld, laat ik hier verder onbesproken, omdat de rol van Translink Systems tot dusverre niet van belang lijkt voor het opeisen van persoonsgegevens van reizigers bij de verkoop van internationale treintickets. Ik kan echter niet op voorhand uitsluiten dat in een later stadium alsnog zal blijken dat Translink ook bij de verwerking van deze persoonsgegevens betrokken is of zal worden. Voor meer informatie over de rol van Translink Systems verwijs ik u naar de tekst van mijn eerder genoemde hoger beroepen d.d. 9 oktober 2019 (gemotiveerd 29 oktober 2019) en d.d. 6 maart 2020 (nader gemotiveerd o.a. op 22 juni 2020 en 15 januari 2021), waarin de Afd. bestuursrechtspraak van de Raad van State op 10 november 2021 uitspraak heeft gedaan, en waarover ik op 25 februari 2022 een verzoekschrift heb ingediend bij het EHRM.⁷

(5) In haar **beoordeling** van de vraag of de door NS aan reizigers d.m.v. algemene voorwaarden en discriminerende prijstoeslagen opgelegde data-verwerking rechtmatig is, moet de AVG uitgaan van de **officiële doelstelling van NS**, namelijk het aanbieden van **vervoer** tegen een redelijke vergoeding. Bij het aanbieden van vervoer mag NS reizigers die hun privacy willen behouden, niet discrimineren ten opzichte van reizigers die hun persoonsgegevens onder druk van NS afstaan.

Ook mag NS aan reizigers die hun privacy willen behouden, niet de dienstverlening weigeren. Het gaat bij openbaar vervoer immers om een publieke nutsfunctie, waarvan burgers afhankelijk zijn voor hun maatschappelijke participatie en in veel gevallen ook voor hun mogelijkheden op de arbeidsmarkt. De afhankelijkheid van mensen van het openbaar vervoer mag niet misbruikt worden om hen af te persen zodat zij gedwongen hun persoonsgegevens afstaan aan een vervoerbedrijf.

Het door NS stilzwijgend feitelijk ter hand genomen, nieuwe verdienmodel (namelijk geld verdienen aan de persoonlijke reisgegevens van treinreizigers die NS hen dwingt af te staan) kan geen grondslag vormen voor legale verwerking van die persoonsgegevens. Althans niet in een rechtsstaat waarin men zich houdt aan de geschreven wet.

Er is hier feitelijk sprake van dataroof door NS, die door de AP al sinds 2014 (OV-chipkaart na afschaffing van papieren treinkaartjes), respectievelijk 2018 (o.a. opeisen van persoonsgegevens bij verkoop internationale treintickets) wordt gedoogd, waarbij Nederlandse bestuursrechters met dat gedoogbeleid colluderen door de AP daarin juridische rugdekking te verlenen, in strijd met de bedoeling van de AVG en van artikel 8 EVRM.

Ad 3b:

(6) In antwoord op de vraag welke verwerkingen NS met de verzamelde persoonsgegevens verricht, antwoordt NS dat NS de klant over verschillende zaken **informeert**, inclusief informatie over "het voorgenomen gebruik" van die persoonsgegevens. Dat kan NS **als verwerker** doen.

Wellicht ten overvloede wil ik er in dit verband op wijzen dat het voor het goed informeren van klanten niet nodig is hun persoonsgegevens eerst te verzamelen. Sinds jaar en dag kan NS op stations, in treinen en via internet reizigers informeren zonder hun persoonsgegevens te verwerken. Mocht een reiziger graag op een persoonsgebonden wijze door NS worden geïnformeerd, bijvoorbeeld over specifieke onderwerpen, dan staat het een reiziger vrij om

⁷ Zie voetnoot 4 op pagina 8 van deze zienswijze.

gebruik te maken van de speciale mogelijkheden die NS daarvoor biedt - bijvoorbeeld door een persoonlijk account aan te maken bij NS, of gebruik te maken van een "app" van NS. Maar dit doet niets af aan de plicht van NS om ook reizigers die hun privacy wensen te behouden, goed en pro-actief te blijven informeren.

Deze plicht vloeit voort uit de basisbeginselen van goed en betrouwbaar ondernemerschap, uit de publieke nutsfunctie die NS vervult en als het goed is ook uit eisen die in de door de Nederlandse staat aan NS verleende concessie aan NS als concessiehouder worden gesteld.

(7) NS zegt vervolgens dat hij persoonsgegevens van reizigers "**deelt**" (ik neem aan: met buitenlandse vervoerders) "welke noodzakelijk zijn voor het ticket van een internationale vervoerder". Een **verwerker** kan bepaalde persoonsgegevens "delen" met de **verwerkingsverantwoordelijke**.

NS geeft echter niet aan op welke grond er sprake zou zijn van een noodzaak voor dat "**delen**". NS verwijst in algemene termen naar Verordening (EG)Nr. 1371/2007 "betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer", maar **verzuimt te vermelden** om welke rechten en verplichtingen het in dit specifieke geval gaat, en waarom die een noodzaak voor **zulke verwerking** van persoonsgegevens met zich mee zouden brengen.

(8) Vervolgens verklaart NS dat "**het op naam stellen van homeprints**" noodzakelijk is om "**fraude**" te voorkomen. "Een reiziger dient in de internationale trein te kunnen aantonen dat hij/zij degene is die op het ticket staat vermeld."

Los van de vraag of dat met "homeprints" het geval is (zie daarvoor paragraaf 4, punt (6) onder c van deze zienswijze), heb ik **nooit om een "homeprint" gevraagd**. Waarom gaat NS niet in op de casus zoals beschreven in mijn handhavingsverzoeken, namelijk dat ik gebruik wil maken van een **niet** op naam gesteld vervoerbewijs, zoals bijvoorbeeld de ATB-tickets die tientallen jaren lang de standaard waren voor internationale treinreizen?

Het lijkt of NS in dit deel van zijn antwoord probeert om de "homeprints" als afleiding te gebruiken om te kunnen zwijgen over niet op naam gestelde tickets.

Ik verzoek de AP om door deze doorzichtige truc heen te kijken en zich hierdoor niet van de wijs te laten brengen.

Ad 3c:

(9) Naar aanleiding van vraag 3c van de AP verwijst NS naar zijn antwoorden op vragen 1 en 2 van de AP. In zijn antwoorden op die vragen is NS echter niet ingegaan op de vraag of NS (ook) optreedt als "verwerker" (in de zin van de AVG). Op deze wijze geeft NS geen antwoord op dit deel van vraag 3c van de AP.

Als het zo zou zijn dat NS, op grond van een door NS met een buitenlands vervoerbedrijf afgesloten "distributieovereenkomst", in opdracht van een buitenlandse verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, dan is NS bij die verwerking wel degelijk de "verwerker" in de zin van de AVG. Dit vereist nader onderzoek van de AP. Wanneer ik een internationaal treinticket koop, heb ik als burger **het recht om te weten welk bedrijf bepaalt** dat ik mijn persoonsgegevens moet laten verwerken (zie art. 4 onder (7) AVG). Als dat een buitenlandse vervoerbedrijf is, dan is dat bedrijf de verwerkingsverantwoordelijke, en treedt NS op als diens verwerker.

(10) Een sterke aanwijzing dat NS als verwerker optreedt, heeft NS zelf al gegeven in zijn antwoord op vraag 3b van de AP. Daar verklaart NS dat sommige persoonsgegevens *"noodzakelijk zijn voor het ticket van een internationale vervoerder (Deutsche Bahn, SNCF, Thalys, Eurostar)"*. Die noodzaak is er in dat geval dus **niet** voor vervoer dat aangeboden en verkocht wordt door NS, maar voor vervoer dat aangeboden en verkocht wordt buitenlandse vervoerbedrijven. Zij zijn degenen die bepalen welke persoonsgegevens er in dat geval verwerkt worden, en voor welke doelen. Zij zijn derhalve degenen die in dat geval de verwerkingsverantwoordelijke zijn, en die vervolgens kiezen om de (balie)verkoop van zulke tickets in Nederland in opdracht te geven aan NS, waarbij die opdrachtverlening wordt vastgelegd in een overeenkomst - mogelijk de eerder genoemde "distributie-overeenkomst".

Om deze reden valt het te betwijfelen of NS in die gevallen verwerkingsverantwoordelijke is. Mogelijk klopt het idee van NS dat zij zelf verwerkingsverantwoordelijke is, in die gevallen **niet**. De AP zou dit moeten onderzoeken, door middel van:

- nadere vragen aan NS;
- vragen aan de betreffende, buitenlandse vervoerbedrijven;
- onafhankelijke fact-checks (controle van de feitelijke juistheid van gedane beweringen).

(11) Dat zulke onafhankelijke fact-checks bij zo'n onderzoek van de AP nodig zijn, blijkt alleen al uit het volgende. In een andere zaak heeft NS al ten onrechte betoogd dat Translink verwerkingsverantwoordelijke zou zijn omdat deze verwerker eigenaar is van de computers waarmee Translink in opdracht van NS (de echte verwerkingsverantwoordelijke) betaaltransacties m.b.t. de OV-chipkaart afhandelt. Het is duidelijk dat NS, en ook de gemachtigde van NS in verschillende door mij gevoerde privacy-rechtszaken (privacy-hoogleraar Gerrit-Jan Zwenne) de systematiek van de AVG niet altijd goed begrijpen, of althans niet wensen te begrijpen.

De heer Zwenne is behalve een hoogleraar die zich vanuit die rol als "expert" regelmatig publiekelijk uitlaat over privacy-kwesties, ook advocaat bij de firma Pels Rijcken, en die twee functies willen elkaar nog wel eens in de weg zitten (*"listen to the science"* versus *"listen to the customer"*, vooral als die *customer* een grote, kapitaalkrachtige organisatie is als NS en/of de Nederlandse staat - Pels Rijcken functioneert ook als landsadvocaat). Overigens is er aan deze belangenvermenging bij mijn weten niets illegaals, het geeft alleen te denken over de geloofwaardigheid van uitspraken die de heer Zwenne in één of beide van zijn twee functies doet.

Als serieuze toezichthouder mag de AP er niet blind van uitgaan dat de beweringen van belanghebbende partijen kloppen.

(12) Een extra aanwijzing dat NS bij verkoop van internationale vervoerbewijzen de verwerker is terwijl **het buitenlandse vervoerbedrijf de verwerkingsverantwoordelijke is**, biedt artikel 18 lid 11 van de Algemene voorwaarden NS International, waarnaar NS verwijst. Voor een bespreking daarvan zie paragraaf 10 punt (5) van deze zienswijze.

(13) Wie de verwerker en wie de verwerkingsverantwoordelijke is bij de verkoop van "Binnenland-plus"-tickets naar ca. 200 geselecteerde bestemmingen in Duitsland en België, hangt af van wie bepaalt welke persoonsgegevens een klant moet laten verwerken (art. 4 onder (7) AVG) en wie de verwerking in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke uitvoert (art. 4 onder (8) AVG).

4 Doel, verwerkingsgrondslag, noodzakelijkheid en belang

Vraag AP: Geef per verwerking genoemd in uw antwoord bij vraag 3 het doel en de verwerkingsgrondslag(en) aan voor het verwerken van deze persoonsgegevens (zoals in de artikelen 5 en 6 van de AVG).

Antwoord NS: De grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens voor de aanschaf van een ticket op naam is de uitvoering van de overeenkomst ex art. 6 lid 1 sub b AVG. NS verzoekt de gegevens bij de verkoop van een ticket op naam overeenkomstig de 'Algemene voorwaarden NS International' (raadpleegbaar via <https://www.nshinternational.com/nl/algemene-voorwaarden-nsinternational>).

Omdat NS een belang heeft om de klant goed te kunnen informeren over en tijdens de reis, bijvoorbeeld in het geval van veranderingen, wijzigingen, stakingen of calamiteiten, is er daarnaast een gerechtvaardigd belang ex art. 6 lid 1 sub f AVG. NS informeert de klant op voorhand op een transparante wijze over het voorgenomen gebruik van zijn persoonsgegevens en gebruikt de gegeven persoonsgegevens enkel voor dat doeleinde en bewaart deze voor de duur van reis. Deze informatievoorziening aan de klant is te vinden op <https://www.ns.nl/privacy>. Hier wordt de klant in het bestelproces ook op gewezen.

Zienswijze Jonker:

(1) Om te beginnen constateer ik dat NS hier stilzwijgend toegeeft dat de vermeende grondslag **ex art. 6 lid 1 sub b AVG** (noodzaak voor het afsluiten en uitvoeren van een overeenkomst) **alleen van toepassing is in geval van de aanschaf van een ticket op naam.**

(2) Hiermee **ontwijkt NS echter de vraag** of deze grondslag ook van toepassing is als er sprake is van een **anoniem ticket** - terwijl dat nu juist de situatie is die centraal staat in mijn handhavingsverzoek, dat door de AP samen met haar vragen van 14 juni 2022 in afschrift aan NS is toegestuurd.

Ik heb steeds betoogd dat het recht om binnen de EU anoniem met het openbaar vervoer te reizen, niet door NS mag worden geschonden, en heb daarbij aangegeven dat met de traditionele ATB-tickets dit recht werd gerespecteerd, en dat de ATB-tickets niet mogen worden afgeschaft zonder dat er een even privacy-vriendelijk alternatief is voor de reizigers. Immers, reizen met het openbaar vervoer is van vitaal belang voor de maatschappelijke participatie van Nederlandse burgers, die tevens EU-burgers zijn (sinds het Verdrag van Maastricht in 1992).

In andere door mij gevoerde rechtszaken m.b.t. privacy heeft NS aangegeven met willekeur privacy-aantastende bepalingen te kunnen opnemen in zijn algemene voorwaarden, die dan volgens Nederlands civiel recht gelden als een "contract", om klanten zo de toegang tot het OV te kunnen weigeren indien klanten niet met die bepalingen akkoord gaan. Op 10 november 2021 heeft de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State aangegeven dat deze op willekeur gebaseerde aantasting van het grondrecht op privacy in Nederland legaal is. Op 25 februari 2022 heb ik tegen die anti-rechtsstatelijke uitspraak van de Raad van State een verzoekschrift ingediend bij het Europese Hof voor de Rechten van de Mens (EHRM).

Het is aan de AP als "onafhankelijke" toezichthouder om op dit punt, al dan niet in groepsverband met andere Europese toezichthouders (verenigd in het EPDB) een eigen standpunt in te nemen, met het oog op artikel 8 EVRM (privacy) en artikel 14 EVRM (verbod op discriminatie, inclusief discriminatie van mensen die kiezen voor behoud van hun privacy).

Zolang het EHRM nog geen uitspraak heeft gedaan op mijn verzoekschrift, is het juridisch nog geen uitgemaakte zaak of de handelwijze van NS legaal is, en staat het de AP ook om die reden vrij een eigen standpunt in te nemen. Mede in het licht van recente uitspraken van leden van de Tweede Kamer in het debat over digitalisering (zie paragraaf 11 van deze zienswijze), heb ik enige hoop dat de AP ten lange leste alsnog aan de goede kant van de geschiedenis zal durven te gaan staan.

(3) Van belang is voorts dat NS in antwoord op deze vraag van de AP **geen ander doel aanvoert** dan het mogelijk maken van de afsluiting en uitvoering van een **contract op naam**. Dit lijkt te stroken met wat NS eerder in zijn antwoord op vraag 2b van de AP antwoordde: *"Het op naam stellen van homeprints is noodzakelijk om fraude te voorkomen. Een reiziger dient in de internationale trein te kunnen aantonen dat hij/zij degene is die op het [homeprint-]ticket staat vermeld."*

Immers, bij ATB-tickets is, ter voorkoming van fraude, vanwege de op deze tickets aangebrachte echtheidskenmerken **geen controle nodig van de identiteit** (de naam) van de reiziger. ATB-tickets zijn, net als andere niet op naam gestelde tickets, ook vrij overdraagbaar naar andere personen - vergelijkbaar met hoe andere waardepapieren overdraagbaar zijn, bijvoorbeeld bankbiljetten.

Deze overdraagbaarheid vormt een onderdeel van de waarde, en tevens van de vrijheid en privacy die ATB-tickets aan reizigers verschaffen.

"Vrijheid" wordt in zijn algemeenheid als zodanig niet rechtstreeks beschermd door enige wet. Maar "privacy" (dat wil zeggen het privéleven, inclusief persoonsgegevens) wel. De AP heeft als wettelijke taak om mijn privacy als Nederlandse burger effectief te beschermen.

(4) In antwoord op vraag 4 van de AP voert NS ook een andere wettelijke grondslag aan voor gegevensverwerking, dit keer **zonder die te beperken tot de aanschaf van tickets op naam**. NS verwijst naar **artikel 6 lid 1 onder f AVG** (gerechtvaardigd belang van NS).

NS stelt hierbij dat NS een gerechtvaardigd belang heeft om "de klant goed te kunnen informeren over en tijdens de reis, bijvoorbeeld in het geval van vertragingen, wijzigingen, stakingen of calamiteiten."

Dit is slechts ten dele juist, namelijk voor zover het gaat om het informeren van klanten **ter plaatse van fysieke NS-faciliteiten, zoals stations en treinen**. Op ander fysieke locaties, zoals mijn eigen woning, bijvoorbeeld mijn slaapkamer, of wanneer ik privé een wandeling maak in het bos, heeft NS géén gerechtvaardigd belang om mij over wat dan ook te informeren. Ik bevind mij dan ofwel in mijn privésfeer, ofwel in een andere publieke sfeer, die ik (op dat moment) niet wens te delen met NS. Wanneer ik bijvoorbeeld op een podium een voordracht of voorstelling geef aan een publiek, mag NS mij daarbij niet storen met informatie over vertraagde treinen.

Voor zover het gaat om het informeren van mij ter plaatse van fysieke NS-faciliteiten, is het voor NS echter ook prima mogelijk om dat te doen zonder mijn persoonsgegevens te verwerken. Sinds jaar en dag doet de NS dat ook, namelijk door middel van informatieborden (al dan niet elektronisch) en omgeroepen berichten (op stations en in de trein). Die informatie is voldoende - althans, indien NS in voorkomende situaties zelf beschikt over goede, actuele informatie en bereid is die tijdig met mij te delen.

Digitaal verspreide informatie is overigens vaak onduidelijk, of wekt bij reizigers juist verwachtingen die niet reëel blijken te zijn. Mondelinge informatie van stationsomroepers en conducteurs blijkt vaak actueler en correcter te zijn, omdat met name conducteurs bijna altijd ook duidelijk aangeven dat zij bepaalde dingen nog **niet** weten, terwijl stationsomroepers zich bijna altijd **beperken** tot het omroepen van zaken die zij wel weten.

Het door NS genoemde "gerechtvaardigde belang" om mij op stationslocaties en in de trein te informeren, brengt dus op **geen** noodzaak met zich mee om enig persoonsgegeven van mij te verwerken.

(4) NS beroept zich in antwoord op vraag 4 van de AP **niet** op enig gerechtvaardigd belang om reizigers lastig te mogen vallen met allerlei ongewenste aanbiedingen, vermeende voordeeltjes of andere commerciële reclame.

Voorzorgshalve en volledigheidshalve constateer ik hier echter dat:

- het maken van reclame e.d. geen gerechtvaardigd belang meebrengt om de persoonsgegevens van mensen zonder hun toestemming te verwerken;
- het om reclame e.d. te kunnen maken, ook niet nodig is om persoonsgegevens van mensen zonder hun toestemming te verwerken.

(5) Het is mogelijk dat NS voornemens is **de eigen bedrijfsvoering** en dienstverlening zodanig te gaan inrichten dat (a) de dienstverlening aan klanten minder regelmatig en minder voorspelbaar wordt. en (b) het risico groter wordt op calamiteiten als gevolg waarvan NS grote reizigersstromen à la minute het recht wil kunnen ontzeggen om van bepaalde diensten gebruik te maken, en al die reizigers daar dan via meldingen op hun smartphone meteen over wil kunnen informeren. Het zou dan in feite gaan om een afbraak van de dienstverlening die NS quasi wil compenseren door reizigers strakker aan te sturen - met andere woorden, het vervangen van dienstverlening aan de klanten door controle over de klanten.

Een bekend voorbeeld van deze benadering, ontleend aan *The Age of Surveillance Capitalism* van Shoshana Zuboff (2019), is hoe een stad (Chicago?) achterstallig onderhoud aan de wegen wilde compenseren door burgers per minuut op de hoogte te houden waar zich precies op dat moment files bevonden, in de hoop om zo met slecht onderhouden wegen toch dezelfde hoeveelheid verkeer te kunnen bedienen, zonder het noodzakelijke, kostbare onderhoud te hoeven plegen.

Ook NS kampte (voorafgaand aan de corona-crisis in 2020-2021) met achterstallig onderhoud, in de vorm van een opgelopen tekort aan rijdend materieel na het afromen van "winst" ten behoeve van de kas van de grootaandeelhouder (de staat). **Slecht management** incl. het afromen van zg. "winst" levert echter **geen** gerechtvaardigd belang op in de zin van artikel 6 lid 1 onder f AVG.

Een vergelijkbare benadering werd zichtbaar tijdens de corona-crisis in 2020-2021, toen de Nederlandse regering enerzijds weigerde om geld beschikbaar te maken voor het verhogen van de IC-capaciteit of het flexibeler maken van de inzetbaarheid van ziekenhuiscapaciteit en andere zorgcapaciteit voor corona-patiënten, terwijl de regering anderzijds wel veel geld besteedde aan het optuigen van een aantal geldverslindende, digitale controle-instrumenten (corona-check-app, corona-meld-app, privacy-aantastende registratie van medische testen en van andere corona-testuitslagen, coronatoegangsbewijs).

Terecht is de Nederlandse regering hierover door velen bekritiseerd. De overgang van primair dienstverlenende overheden en grote bedrijven naar primair controlerende overheden en grote bedrijven doet afbreuk aan democratische en egalitaire verhoudingen in de maatschappij.

Het gaat hier in de kern om een vorm van bedrog om op kunstmatige wijze de illusie te creëren van een noodzaak voor meer digitale controle en verwerking van persoonsgegevens.

De AP zou zulke pogingen tot bedrog moeten onderkennen en daar als toezichthouder tegen moeten optreden, omdat zulk bedrog de privacy van burgers schaadt, op grote schaal.

(6) Verderop, in antwoord op vraag 5a van de AP (zie aldaar), geeft NS aan dat NS de verwerking van persoonsgegevens in het geval van homeprint tickets "noodzakelijk acht" om fraude te voorkomen "**met het oog op de kaders van UIC**". Naar aanleiding hiervan wil ik drie dingen naar voren brengen:

- a) "De kaders van UIC" vormen **geen** wettelijke grondslag in de zin van artikel 6 lid 1 AVG voor de legale verwerking van persoonsgegevens.
- b) NS onderbouwt **niet** waarom er bij homeprint-tickets een zodanig substantieel **frauderisico** zou bestaan, dat dit de verwerking van persoonsgegevens van alle treinreizigers zou rechtvaardigen.
- c) Bij homeprint-tickets met zitplaatsreservering of validiteit voor een specifieke treinrit is **preventie van fraude** in ieder geval **niet afhankelijk van verwerking van persoonsgegevens**, want twee reizigers kunnen niet tegelijk op dezelfde plek zitten of ongemerkt op hetzelfde tijdstip dezelfde rit maken. De conducteur kan in zo'n geval, zonder persoonsgegevens van reizigers te controleren, aan de hand van de reserveringen voor een bepaalde treinrit controleren of een reiziger rechtmatig in de trein zit, ook als die op een andere, niet-gereserveerde plek zou zijn gaan zitten. Immers, het is eenvoudig om te automatiseren dat de conducteur een melding krijgt wanneer hij of zij tijdens dezelfde treinreis twee keer een ticket scant dat gerelateerd is aan één en dezelfde zitplaats en/of een overlappende traject van één en dezelfde treinrit. Daarom is er voor deze tickets **geen** objectiveerbare noodzaak tot of gerechtvaardigd belang bij het verwerken van persoonsgegevens van de reiziger.

(7) Nog wat verder, in antwoord op vraag 5b van de AP (zie aldaar), geeft NS aan dat er "**zo'n 200 bestemmingen**" (in het buitenland) zijn waarbij een ticket uit een kaartautomaat kan worden gehaald, **zonder dat persoonsgegevens verstrekt hoeven te worden**.

Als het gaat om het vraagstuk van noodzaak en gerechtvaardigd belang, dan wijst dit erop dat er geen intrinsieke noodzaak of gerechtvaardigd belang bestaat om bij de verkoop van internationale tickets persoonsgegevens te verwerken. Immers, als het voor die 200 buitenlandse bestemmingen niet nodig is, waarom zou het voor andere bestemmingen dan wel nodig zijn? NS biedt daarvoor geen enkele onderbouwing.

NS en buitenlandse vervoerbedrijven lijken hun ***eigen keuzes m.b.t. interne bedrijfsvoering, het plaatsen en inrichten van automaten en het selectief aanbieden van tickets boven de wet te plaatsen***, in ieder geval boven de regelgeving die ***bij alle treinreizen*** respect voor privacy verplicht stelt en een nodeloze ongelijke behandeling van reizigers verbiedt.

Deze keuzes m.b.t. de interne bedrijfsvoering en de dienstverlening zijn ***in strijd met de AVG, voor zover zij NS en/of andere vervoerbedrijven noodzaken tot het overtreden van de AVG***. Van NS en andere vervoerbedrijven mag verwacht en geëist worden, dat zij bij innovaties in hun bedrijfsvoering rekening houden met de grenzen die de AVG en artikel 8 EVRM stellen.

(8) Dat er op dit punt door de AP en andere privacy-toezichthouders jarenlang niet gehandhaafd is, maakt dit niet anders.

5 Verplichtstelling van gegevensverwerking bij internationale treinreizen

Vraag AP: Worden bij het aanschaffen van een vervoersbewijs voor een internationale reis bij de NS een opgave van bovenstaande persoonsgegevens verplicht gesteld?

- a. Zo ja, wanneer?
- b. Zo nee, geef gemotiveerd aan hoe klager een vervoersbewijs voor internationale treinreizen aan kan schaffen, zonder dat daarbij zijn persoonsgegevens worden verwerkt.

Antwoord NS:

Ad 5a:

Bij online bestellingen worden persoonsgegevens altijd verplicht gesteld, o.a. omdat NS het ticket dan (digitaal) ter beschikking kan stellen en na-service kan leveren. De gegevens worden tevens gebruikt om tickets op naam te stellen (overeenkomstig de overeenkomst) wanneer dit nodig is. De tenaamstelling van homeprint tickets wordt gelet op de kaders van UIC onder meer ook noodzakelijk geacht om fraude te voorkomen (zie hiervoor onder het antwoord op vraag 3.b)

Ad 5b:

NS verkoopt sinds enige tijd geen tickets meer op waardepapier bij de balie. Thans wordt alleen bij bestellingen uit de kaartautomaat voor bepaalde bestemmingen geen persoonsgegevens verwerkt. Er zijn namelijk zo'n 200 bestemmingen waarbij een ticket uit de kaartautomaat kan worden gehaald, zonder dat persoonsgegevens verstrekt hoeven te worden.

Zienswijze Jonker:

Ad 5a:

(1) NS geeft hier strikt genomen opnieuw geen antwoord op de vraag van de AP, want NS beperkt zich hier tot een antwoord ten aanzien van **online geboekte** tickets voor internationale treinreizen, terwijl de vraag betrekking had op **alle** tickets voor internationale treinreizen. Maar uit de **gecombineerde antwoorden** van NS op vragen 5a en 5b blijkt dat NS op dit moment (dat wil zeggen: sinds november 2019) bij de aankoop van alle internationale treintickets behalve die naar 200 specifieke bestemmingen, **de verwerking van persoonsgegevens verplicht stelt**.

(2) Dat voor deze verplichtstelling van gegevensverwerking **geen** wettelijke grondslag bestaat in de zin van de AVG, heb ik reeds eerder beargumenteerd en onderbouwd, in mijn zienswijze ten aanzien van het antwoord van NS op vraag 4 van de AP.

Ad 5b:

(3) NS geeft aan sinds enige tijd **geen tickets op waardepapier meer te verkopen** bij de balie - maar zwijgt over de plicht van NS om dan een even privacy-vriendelijk alternatief te bieden, mede met het oog op de in de AVG vastgelegde principes van **data-minimalisatie en subsidiariteit**.

(4) Het is sterk de vraag of, en zo ja waar er tickets uit een kaartautomaat kunnen worden gehaald zonder dat er persoonsgegevens verstrekt hoeven te worden, zoals NS hier beweert. Verreweg de meeste kaartautomaten **accepteren inmiddels geen bankbiljetten meer**. In de praktijk is het ondoenlijk om internationale tickets van tientallen euro's met opgespaard muntgeld te betalen.

6 Verplichtstelling van gegevensverwerking bij gebruik van het Atlantis-systeem

Vraag AP: Van welke persoonsgegevens wordt opgave in het Atlantis-systeem verplicht gesteld?

Antwoord NS: Het is per vervoerder en bestemming afhankelijk of een tenaamstelling verplicht is (zie ook het antwoord op vraag 5 onder b). Bij een tenaamstelling wordt de voor- en achternaam (zoals vermeld op het identiteitsbewijs) verwerkt. Dit volgt uit de afspraken tussen vervoerders en de branche (zie hiervoor het tweede bullit onder het antwoord op vraag 1).

Zienswijze Jonker:

(1) Uit het antwoord van NS lijkt te spreken dat het huidige Atlantis-systeem, als technisch IT-systeem, op zichzelf *niet* vereist dat er bij verkoop van internationale tickets persoonsgegevens van klanten worden geëist. Dat is op zichzelf verheugend.

(2) Maar als de verwerking van persoonsgegevens geen technisch vereiste is van het Atlantis-systeem, hoe is het dan mogelijk dat baliemedewerkers mij meermalen lieten weten (met name op 31 januari 2019 en op 20 februari 2020) dat het na de afschaffing van het ATB-systeem technisch niet langer mogelijk was om internationale tickets uit te printen zonder de naam van de koper in het systeem in te voeren, omdat er inmiddels gebruik werd gemaakt van het Atlantis-systeem?

Immers, op 31 januari 2019 ging de baliemedewerker ertoe over, na raadpleging van de back-office, om alsnog het "buiten gebruik gestelde" ATB-systeem te gebruiken om voor mij een privacy-vriendelijk internationaal ticket uit te printen - omdat zij dat met het Atlantis-systeem niet kon. En op 20 februari 2020 verklaarde een andere baliemedewerker dat het nu technisch niet meer mogelijk was om een privacy-vriendelijk internationaal ticket voor mij uit te printen, omdat het ATB-systeem van het menu van haar scherm was verwijderd, waardoor zij alleen nog toegang had tot het Atlantis-systeem, dat geen anonieme tickets toestond.

Een mogelijke verklaring hiervoor zou zijn dat de *beheerder* van het Atlantis-systeem het systeem in opdracht van NS en/of andere vervoerbedrijven zodanig *heeft ingesteld*, dat baliemedewerkers niet meer bij machte zijn daarmee internationale tickets te printen of anderszins te produceren als zij niet eerst persoonsgegevens van de koper invoeren. Als dit het geval zou zijn, dan zouden NS en andere vervoerbedrijven hun beheerder(s) opdracht kunnen geven om die instelling te veranderen, zodat baliemedewerkers alsnog weer anonieme tickets kunnen uitprinten.

Dit uitprinten zou dan in principe ook weer op waardepapier kunnen gebeuren, net als bij het ATB-systeem.

Dit vereist nader onderzoek van de AP. De AP zou aan NS moeten vragen om duidelijkheid over de technische mogelijkheden en begrenzingen van het Atlantis-systeem in relatie tot het vereiste om op een privacy-vriendelijke, rechtmatige wijze internationale treintickets te verkopen.

(3) Zoals eerder reeds door mij opgemerkt, kunnen onderlinge afspraken van vervoerbedrijven en "de branche" in een rechtsstaat niet de geldende privacy-regelgeving buiten werking stellen.

7 Beveiligingsniveau van het Atlantis-systeem

Vraag AP: Geef gemotiveerd aan welke technische en/of organisatorische maatregelen de NS heeft getroffen om een passend beveiligingsniveau te waarborgen ten behoeve van klagers persoonsgegevens in het Atlantis-systeem.

Antwoord NS: Zie Bijlage 2 voor een overzicht van de maatregelen van NS gericht op systemen, medewerkers en leveranciers.

Bijlage 2 bij de antwoorden van NS is getiteld "Beveiligingsmaatregelen Atlantis-systeem" en bevat een engelstalige lijst van 28 onderwerpen met omschrijvingen. Ik geef hier alleen de titels weer:

- BSM-01: Awareness, education and training with regard to information security.
- BSM-02: Guidelines for classification.
- BSM-03: Management of special powers.
- BSM-04: Blocking access rights.
- BSM-05: Granting access to users.
- BSM-06: Managing user access rights.
- BSM-07: Secured login procedures.
- BSM-08: Backups.
- BSM-09: Change management.
- BSM-10: Control of technical vulnerabilities.
- BSM-11: Creating audit log files.
- BSM-12: Network measures.
- BSM-13: Management of information security incidents and improvements.
- BSM-14: Verification, testing and evaluation of business continuity measures and plans.
- BSM-15: Technical compliance check.
- ASMP-01: Pentests before and after acceptance.
- ASMP-02: Policy validation
- ASMP-03: External audit of agreements
- ASMP-04: Obligation of confidentiality.
- ASMP-05: Retention periods
- ASMP-06: Incident recording
- ASMPP-01: Encryption
- ASMPP-02: Integrity
- ASMPP-03: Pseudonymisation
- ASMPP-04: Acceptance testing
- ASMPP-05: Social engineering
- ASMPP-06: External audit
- Other measures to protect personal data

Zienswijze Jonker:

(1) Wat uit de lijst (inclusief omschrijvingen) om te beginnen blijkt, is **hoe ingewikkeld en kostbaar het is om digitaal verwerkte data adequaat te beveiligen**. De 28 onderwerpen bevatten in totaal 94 maatregelen, die kort en in algemene termen worden omschreven. De complexiteit en grootschaligheid van digitale systemen leidt ertoe dat er zeer veel risico's ontstaan. Dat zijn risico's die **niet** ontstaan als de betreffende data (persoonsgegevens) **niet** worden verwerkt.

In dit verband moet bovendien worden geconstateerd dat met al deze maatregelen de risico's worden **beperkt, maar niet uitgeschakeld**. Menselijke fouten, technische bugs, menselijk opportunisme met het oog op bepaalde (bijvoorbeeld bedrijfsinterne) belangen, kwaadwilligheid, function creep en externe invloed of druk (bijvoorbeeld van opsporingsdiensten) blijven allemaal reële risico's vormen voor de veiligheid van de data.

Daar komt nog bij dat het antwoord op de vraag wat "veilig" is, mede afhangt van de vraag om wiens veiligheid het gaat. De veiligheid van de data is, gezien vanuit het perspectief van een treinreiziger, iets anders dan de veiligheid, gezien vanuit het perspectief van een vervoerbedrijf, de verwerker van dat vervoerbedrijf, een samenwerkingsverband van vervoerbedrijven of een opsporingsdienst. Denk in dit verband ook aan de discussie over encryptie van email-verkeer. In de ogen van de één maakt encryptie het veiliger, in de ogen van andere partijen (bijv. opsporingsdiensten van de EU) maakt encryptie het juist onveiliger.

Geconcludeerd moet daarom worden dat de lange lijst van beveiligingsmaatregelen die NS heeft bijgevoegd, vooral laat zien waarom grootschalig digitaal verwerkte data **niet** veilig zijn.

Zoals auteur, columnist en privacy-voorvechter Maxim Februari het recentelijk uitdrukte, naar aanleiding van het zoveelste gegevenslek (vrij uit mijn geheugen): *"Wanneer gaat men nu eens onder ogen zien dat het lekken van digitale gegevens een feature is en geen bug?"*

(2) Het is belangrijk om te beseffen dat het bij NAW-gegevens van treinreizigers die worden gekoppeld aan tijdstippen en reistrajecten (bijv. treinritten) gaat om **locatiegegevens**. Locatiegegevens zijn gevoelig en bijna niet te anonimiseren.

Stel bijvoorbeeld dat er een (deel van een) gegevensverzameling lekt en op internet terechtkomt, waarbij blijkt dat een bepaalde reiziger op een bepaald tijdstip met de trein onderweg was ergens in Midden-Duitsland, terwijl haar partner dacht dat zij naar een congres was in Brussel? Dat kan heel onaangename gevolgen hebben, ongeacht of de betreffende reiziger op weg was naar een minnaar, of naar een consult bij een specialist op het gebied van een zeldzame ziekte waarover zij haar vermoedens tot dan toe geheim had gehouden.

(3) Het is mede vanwege dit soort kwetsbaarheden dat in de AVG het beginsel van **data-minimalisatie** is opgenomen. Dit houdt kort gezegd in dat er zo min mogelijk data in systemen verwerkt moeten worden, althans niet zonder ondubbelzinnige, vrijwillige toestemming van de betrokkene. De meest effectieve vorm van data-minimalisatie is uiteraard het **niet** verwerken van bepaalde data. Dat is de enige manier om de beveiligingsrisico's tot nul te reduceren.

(4) Tientallen jaren lang werd door internationale vervoerbedrijven deze vorm van data-minimalisatie **met succes toegepast**, met gebruikmaking van het ATB-systeem, waarbij tickets werden uitgeprint op waardepapier.

(5) NS heeft **geen enkele reden aangevoerd** waarom dit zeer privacy-vriendelijke systeem niet zou kunnen worden voortgezet.

NS heeft wat gemompeld over "investeringen" die nodig zouden zijn om het ATB-systeem te onderhouden. Ja, voor het onderhoud van elk systeem zijn nu eenmaal investeringen nodig. Daar is NS ook achter gekomen toen er als gevolg van een gebrek aan investeringen ca. 2019 "ineens" een tekort was aan rijdend materieel, waardoor het treinvervoer in Nederland in de problemen kwam. Anderzijds is NS bereid om enorme investeringen te doen in digitale, privacy-*on*vriendelijke systemen, zoals het OV-Chipkaartsysteem. Waarom dan niet in een privacy-vriendelijk ticketsysteem?

(6) Maar zoals ik naar aanleiding van de beantwoording van vraag 6 van de AP al aangaf, is het mogelijk dat ook bij gebruik van het huidige Atlantis-systeem deze mogelijkheid tot data-minimalisatie (met andere woorden "zero-knowledge") kan worden ingesteld. In dat geval is niet het technische IT-systeem het probleem, maar de **wens van vervoerbedrijven om de privacy van reizigers te schenden door hen nodeloos te dwingen hun reisdata af te staan.**

8 Vraag AP naar eventuele aanvullende informatie

Vraag AP: Heeft u aanvullende informatie waarvan u meent dat deze relevant is voor de beoordeling van onderhavige klacht door de AP? Zo ja, dan verzoekt de AP u deze informatie te verstrekken en voorzover relevant en mogelijk te onderbouwen met stukken.

Antwoord NS: Zoals reeds in de inleiding is aangegeven heeft NS kennis genomen van de klacht van de heer Jonker en stelt naar aanleiding daarvan vast dat er in casu grote gelijkenissen zijn met de procedure die reeds is gevoerd, waarbij de Raad van State op 10 november 2021 uitspraak heeft gedaan. NS verwijst dan ook - wellicht ten overvloede - naar de uitspraak op het hoger beroep van de heer Jonker tegen de uitspraak van de rechtbank Gelderland van 4 februari 2020 in de zaak nr. 19/3510 in het geding tussen de heer Jonker en de AP.

Zienswijze Jonker:

(1) Zoals ik in deze zienswijze reeds eerder heb aangegeven, heeft NS de AP in het verleden in deze casus welbewust onvolledig geïnformeerd. Ook in andere zaken heeft de NS relevante partijen op cruciale punten onvolledig en onjuist geïnformeerd (zie bijv. ook paragraaf 11 van deze zienswijze). De AP kan er daarom in redelijkheid niet van uitgaan dat NS haar deze keer wel volledig of zelfs maar adequaat heeft geïnformeerd. Het is aan de AP om de door NS aangevoerde feiten en eventuele door NS niet genoemde feiten op basis van onafhankelijk onderzoek te controleren en te achterhalen.

(2) NS verwijst naar de uitspraak van de Raad van State op 10 november 2021 in een door mij gevoerd hoger beroep (ECLI:NL:RVS:2021:2514). Van mijn kant verwijs ik naar de door mij ingediende stukken in dat hoger beroep, in het bijzonder mijn hogerberoepschrift d.d. 6 maart 2020, aangevuld d.d. 22 juni 2020 en d.d. 15 januari 2021. Ook verwijs ik in dit verband naar mijn eerder genoemde verzoekschrift d.d. 25 februari 2022 bij het Europese Hof voor de Rechten van de Mens.

9 Waarover NS en de AP zwijgen

9.1 Streeft NS d.m.v. "digi-drammen" naar volledige afschaffing privacy in het OV?

Hoewel er aanleiding voor is, vraagt de AP aan NS niet wat nu eigenlijk diens basishouding is ten aanzien van de privacy van reizigers in het openbaar vervoer.

Het OV-chipkaartsysteem is sinds 2008 met list en bedrog ingevoerd. Destijds werd door regering en vervoerbedrijven zowel aan de Tweede Kamer als aan burgers verzekerd dat burgers "met privacy" zouden kunnen "blijven reizen". Dit zou gerealiseerd worden door middel van de zogeheten "anonieme OV-chipkaart". Die chipkaart bleek niet werkelijk anoniem te zijn. Dat bleek al uit een onderzoek in 2010 door medewerkers van de Radboud-universiteit, maar NS en de AP hielden dat stil en pas negen jaar later werd een ander in de door mij gevoerde zaken door NS niet langer ontkend, naar aanleiding van de antwoorden van NS op vragen van de AP (maart 2019).

Bovendien worden reizigers die de zogenaamd "anonieme" OV-chipkaart gebruiken op verschillende manieren gediscrimineerd ten opzichte van gebruikers van "persoonsgebonden" OV-chipkaarten waarbij nooit ontkend is dat daarvoor persoonsgegevens worden verwerkt.

De aanvankelijke belofte dat verzamelde reisgegevens door NS niet met derden zouden worden gedeeld werd gebroken, bijvoorbeeld toen NS reisgegevens van studenten met DUO deelde. Dit was een klassiek voorbeeld van *function creep*.

In 2016 kwam via de website van een Duitse toeleverancier aan het licht dat NS en andere Nederlandse vervoerbedrijven streefden naar "ID-based ticketing", waarbij van de privacy van reizigers niets overblijft. Ik stelde de AP hiervan op 24 november 2016 per brief op de hoogte.

Vanaf ca. 2018 introduceerde NS arrangementen, bijv. "NS-Flex", die aan treinreizigers "extra service van deur tot deur" bieden, maar alleen als ze nog meer van hun persoonsgegevens prijsgeven aan een door NS ingezette, digitale "app". Tegelijk worden minder complexe arrangementen die in beginsel privacy-vriendelijk zouden kunnen zijn, door NS duurder gemaakt, afgeknepen en/of stapsgewijs uitgefaseerd (bijv. de traditionele voordeelurenkaart). Ook wordt de dienstverlening aan klanten minder voorspelbaar gemaakt om ze afhankelijker te maken van persoonlijke "last-minute"-meldingen waar ze alleen toegang toe krijgen als ze hun persoonsgegevens aan NS prijsgeven via een app.

Op deze wijze proberen NS en andere vervoerbedrijven overweging (15) van de AVG over techniekneutraliteit bij afwegingen over welke verwerking van persoonsgegevens is toegestaan, te omzeilen. Deze bedrijven proberen, aangemoedigd door digitaliseringslobby ECP, digitale technieken (bijv. websiteverkoop van tickets en verkoop via "apps") als "onvermijdelijk" te presenteren. Een dergelijke benadering wordt door S. Zuboff in *The Age of Surveillance Capitalism* "inevitabilism" genoemd.

In 2021 begonnen NS en andere vervoerbedrijven met de invoering van een nieuw digitaal betaalsysteem, "OVpay", zogenaamd alleen nog in de vorm van "proeven", hoewel de beslissing om dit systeem in te voeren feitelijk al was genomen, zonder dat goedkeuring van het parlement door

NS nodig werd geacht.⁸ Wanneer mensen voor OV betalen door hun bankpas te swipen en/of d.m.v. gps in al hun bewegingen gevolgd te worden, is er in het OV geen enkele privacy meer.

Inmiddels begint hier een daar wel maatschappelijke weerstand te ontstaan tegen het *“digi-drammen”* van overheden en grote bedrijven, inclusief NS, ten koste van de privacy van burgers.⁹ Ook beginnen sommige mensen te beseffen hoe vaak digitalisering van processen wordt misbruikt om wantoestanden onzichtbaar te maken en te houden, en om de verantwoordelijkheid voor die toestanden te verhullen (*“zoek te maken”*).¹⁰ Maar die weerstand lijktnog niet groot genoeg te zijn om een vervoerbedrijf als NS te bewegen tot meer respect voor privacy. Nog altijd melkt NS, samen met onderaannemer Translink, grootschalig de persoonlijke reisgegevens van treinreizigers die daar niet in echte vrijheid voor hebben kunnen kiezen (en dus niet *“ondubbelzinnig”* hebben ingestemd).

De hierboven zeer kort samengevatte gang van zaken in de afgelopen veertien jaar (sinds 2008), waarbij NS en andere vervoerbedrijven structureel proberen de privacy van reizigers steeds verder af te breken, zou voor de AP aanleiding moeten zijn om NS in de thans onderhavige casus expliciet te bevragen of NS als bedrijf überhaupt een voorstander is van het respecteren van de wettelijk voorgeschreven privacy van treinreizigers.

Voelt NS zich intrinsiek gemotiveerd om de wet te respecteren, of wordt de wet door NS slechts benaderd als een hinderpaal bij het nastreven van de eigen bedrijfsdoelen, en zoekt NS welbewust de grenzen van de legaliteit op?

Mocht NS in antwoord op die vraag dan expliciet of impliciet aangeven de privacy van treinreizigers eigenlijk niet nodig te vinden en te willen afschaffen, dan kan en moet de AP dat meenemen in haar afwegingen ten aanzien van de aanpak van deze zaak - en van NS in deze zaak.

8 Zie bijv. <https://www.ovpro.nl/special/2021/12/21/inchecken-met-betaalpas-in-ov-komende-zomer-overal-mogelijk/?gdpr=deny> (tevens opgenomen als bijlage); alsmede: <https://www.security.nl/posting/763487/Landelijk+inchecken+met+betaalpas+in+openbaar+vervoer+uitgesteld+naar+2023> (3 augustus 2022). Tevens opgenomen als bijlage bij deze zienswijze.

9 Zie bijv. de discussie *“Van bovenaf doorgedrukte digitalisering”*: <https://www.security.nl/posting/748899/Van+bovenaf+doorgedrukte+digitalisering>

10 Zie bijv. de discussie *“Het armoedeprobleem is nu nog zichtbaar”*: <https://www.security.nl/posting/762472/Het+armoede+probleem+is+nu+nog+zichtbaar>. Denk ook aan de rol van digitalisering en gegevensverwerking bij de Toeslagenaffaire, die begin 2020 leidde tot het aftreden van de regering Rutte-3.

9.2 Dubbelrol bij NS

(1) De brief van 19 juli 2022 waarin NS de vragen van de AP beantwoord is ondertekend door een medewerker van NS waarvan de functie onder haar naam wordt aangeduid als *"Functionaris voor gegevensbescherming en advocaat in dienstbetrekking"*. Ik heb deze functionaris enkele malen ontmoet tijdens bezwaar- en beroepsprocedures, maar zal haar naam hier niet noemen, omdat zij, anders dan bijvoorbeeld de eerder genoemde hoogleraar Gerrit-Jan Zwenne, bij mijn weten niet zelf in de publiciteit is getreden. Ik zal haar daarom aanduiden als mevrouw X.

De eerste keer dat ik mevrouw X ontmoette, was ca. 2017 in Den Haag. Dit was - als ik me goed herinner - bij een zitting van de bezwarencommissie van de AP, die toen in een groot, tijdelijk gebouw was gehuisvest dat geloof ik van een ministerie was of was geweest. Ik was daar samen met de heer Rikus Spithorst van de reizigersorganisatie Voor Beter OV. Tijdens de zitting trad mevrouw X op als "privacy-functionaris" van NS en gaf aan dat zij zeker openstond voor minnelijk overleg met mij over de zaak die voorlag. Na afloop van de zitting, in de entree van het gebouw, sprak zij mij in bijzijn van de heer Spithorst opnieuw aan en vroeg heel vriendelijk of ik geïnteresseerd was in zulk overleg. Ik antwoordde bevestigend en zij gaf aan op enig moment contact met mij te zullen opnemen.

Na afloop adviseerde de heer Spithorst mij om vooral in te gaan op zo'n uitnodiging, want "het is altijd beter om in gesprek te zijn met elkaar, en elkaar niet alleen in de rechtszaal te zien".

Er kwam echter nooit een uitnodiging van mevrouw X of van NS.

Enige tijd later, in 2018 of 2019, kwam ik mevrouw X opnieuw tegen, ditmaal voorafgaand aan de behandeling ter zitting van een door mij bij de Rechtbank Gelderland ingediend beroep. Tot mijn verbazing droeg zij dit keer een zwarte toga. Ik vroeg of zij nu een andere functie vervulde dan eerder. Ze antwoordde dat zij nu "ook" deze nieuwe functie vervulde. Kennelijk vervult ze die twee functies nog steeds, blijkens haar functieomschrijving onder de brief van NS van 19 juli jl.

In mijn ogen is het, met het oog op het intern onafhankelijk functioneren van een functionaris gegevensbescherming, onwenselijk als deze zelfde functionaris ook de rol van advocaat van de organisatie vervult in privacy-rechtszaken. Er treedt dan een vermenging op tussen verschillende belangen. Kan een FG (functionaris gegevensbescherming) intern nog wel onbevangen, op feitelijke inhoud gericht advies geven aan de organisatie, als deze zelfde functionaris ook met de bril van een advocaat van de organisatie moet kijken en de door het bestuur van de organisatie genomen beslissingen naar buiten toe moet verdedigen, ook als die vanuit het gezichtspunt van een FG niet optimaal zijn met het oog op de naleving van privacy-regelgeving?

Had NS in 2018 en 2019 de AP en de rechter op dezelfde wijze misleid m.b.t. de instructies voor baliemedewerkers en de stilgehouden afschaffing van het ATB-systeem als mevrouw X als FG zich wel zelfstandig (intern of extern) had kunnen uitspreken, zonder de bril van een advocaat van NS?

Ik vind dat de AP in het kader van de afhandeling van mijn handhavingsverzoek NS erop zou moeten attenderen dat een dergelijke dubbelrol onwenselijk is met het oog op het goed functioneren van een FG.

(2) Het is mij niet ontgaan dat dubbelrollen in Nederland vaker voorkomen, ook in kwesties die raken aan gegevensbescherming of het grondrecht op privacy. Dit lijkt goed te passen bij het Nederlandse Poldermodel, waarin mensen leren zich veelal als smeerolie op te stellen tussen verschillende belangen, of zich althans als zodanig te presenteren. Smeerolie wekt in de Nederlandse bestuurscultuur vertrouwen - bij andere smeerolie. Er zijn critici die dan spreken van "netwerkcorruptie", maar daar herkennen Nederlandse bestuurders en ambtenaren zich niet in, en daarmee is de kous af.

Al eerder, in paragraaf 3 van deze zienswijze, heb ik een andere dubbelrol genoemd, namelijk die van de heer Zwenne (privacy-hoogleraar en tevens als advocaat gemachtigde van NS).

In mijn analyse d.d. 7 oktober 2019 van een rondetafelgesprek van de kamercommissie Infrastructuur en Waterstaat over de omgang met data in het OV (zie: www.privacyfirst.nl) heb ik melding gemaakt van verschillende afhankelijkheden, waaronder die van een afdeling van het betreffende ministerie, die meende volledig "onafhankelijk" van het ministerie onderzoek te kunnen doen, en dus kennelijk niets geleerd had van de toen recente WODC-affaire. Deze afdeling verwarde beleidsondersteunend onderzoek met onafhankelijk wetenschappelijk onderzoek.

Niet veel later, in 2020-2021, zou een gelijksoortige verwarring nog veel grotere vormen aannemen tijdens de corona-crisis, waarin allerlei "wetenschappers" en "experts" selectief keken en selectief omgingen met feitelijke bevindingen omdat ze het internationaal gecoördineerde beleid van regeringen niet durfden af te vallen uit vrees voor schade aan hun carrières.

Nog weer een ander voorbeeld van verwarring tussen onafhankelijk onderzoek en het behartigen van belangen is het bedenksel van "begeleidingsethiek", vanaf eind 2019 gepromoot door de Nederlandse digitaliseringslobby ECP. Dit is een vorm van ethiek waarbij de uitkomst van ethische reflectie (Digitalisering moet! Digitalisering doet je goed!) van te voren vast staat. Alleen de weg *naar* die gewenste uitkomst kan in concrete gevallen nog verschillen, waarbij vooral onderzocht wordt wat opportuun is, niet wat ethisch is. Overigens ontkent ECP zelf een lobby-organisatie te zijn, ECP presenteert zichzelf als een "neutraal platform" en een "neutrale verbinder".

Dit zijn allemaal symptomen van een in Nederland tanend bewustzijn van wat onafhankelijk denken, onafhankelijk onderzoek en zelfstandig stelling nemen inhoudt. In het Nederlandse openbaar bestuur lijkt "ruggengraatloosheid" (m.a.w. "smeerolieachtigheid") een noodzakelijke kwalificatie te zijn geworden om toegelaten te worden tot verantwoordelijke functies. Intelligente aspirant-bestuurders verbergen hun ruggengraat, indien aanwezig, totdat ze een machtspositie hebben bereikt, om dan in het gunstigste geval te ontdekken dat ze hun ruggengraat niet meer terug kunnen vinden (er is dan sprake van een "*known unknown*"). In de regel vergeten ze echter tijdens hun carrière wat ruggengraat eigenlijk betekent en gaan geloven dat ze daarover beschikken wanneer ze vanuit hun bereikte positie iets luid durven te roepen (er is dan sprake van een "*unknown unknown*"). Er lijkt op dat punt sprake te zijn van "zinkend cultuurgoed", waarbij het boek *From Dawn to Decadence* (2000) van cultuurhistoricus Jacques Barzun in herinnering komt, evenals het recent verschenen boek *Wetenschap als religie* van Ronald Meester.

Vanwege deze ontwikkeling acht ik het noodzakelijk om de AP er hier aan te herinneren dat er voor toezichthouders zoiets bestaat als onafhankelijk denken en morele ruggengraat. Mocht de AP hierover meer informatie willen, dan ben ik bereid het nader toe te lichten.

9.3 Ontbrekende vragen van de kant van de AP m.b.t. de onderhavige casus

(1) In mijn brief van 22 juni 2020 naar aanleiding van de uitspraak van de voorzieningenrechter in mijn hoger beroep naar aanleiding van de afwijzing door de AP van mijn eerste handhavingsverzoek (9 juli 2018) in deze zaak, heb ik een aantal zaken genoemd die de AP snel had kunnen onderzoeken:

De voorzieningenrechter motiveert nergens waarom de voorlopigevoorzieningsprocedure zich niet zou lenen voor het geven van een opdracht aan de AP om zelf alvast, voorafgaand aan het rechterlijke onderzoek in de bodemprocedure, een aantal zaken te onderzoeken, zonder verder uitstel; of waarom een rechterlijke opdracht aan de AP tot het doen van zulk onderzoek "te verstrekkend" zou zijn. Het gaat dan om onderzoek naar de volgende vier zaken:

- (1) Welke organisaties zijn nu eigenlijk bij de door mij gemelde verwerking van persoonsgegevens betrokken als verwerkingsverantwoordelijke of verwerker?
- (2) Bij welk onderdeel of welke onderdelen van de door mij gemelde verwerking van persoonsgegevens is elk van die organisaties betrokken?
- (3) Welke privacy-toezichthouder (in Nederland of een andere EU-lidstaat) is bevoegd tot toezicht op welk onderdeel van de door mij gemelde verwerking van persoonsgegevens?
- (4) Welke verwerkingsverantwoordelijke(n) of verwerker(s) is of zijn voornemens het privacy-vriendelijke ATB-systeem technisch te ontmantelen, en zo ja, op welk tijdstip? (Dit kan de AP door middel van een eenvoudige brief aan hen vragen.)¹¹

(2) Verwacht had mogen worden dat de AP nu, twee jaar later, op zijn minst vragen had gesteld aan NS èn aan (op zijn minst) de door mij in de huidige procedure bij naam genoemde, buitenlandse vervoerbedrijven (Deutsche Bahn, SNCF en Thalys) om op de bovenstaande vier punten duidelijkheid te krijgen.

Ad (1): De AP had, mede in het licht van de mogelijkheid (conform art. 4 onder (7) AVG) dat verschillende organisaties gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijk zijn, aan NS **èn de andere genoemde vervoerbedrijven** de volgende **informatie** moeten vragen: *"Is uw vervoerbedrijf betrokken bij de verwerking van persoonsgegevens van Nederlandse treinreizigers die een internationaal treinticket kopen, en zo ja, in welke hoedanigheid: **verwerkingsverantwoordelijke, verwerker, of beide?** Geef alstublieft voor elke hoedanigheid aan om welke verwerkingen van welke persoonsgegevens het gaat."* De AP heeft deze vraag echter alleen aan NS gesteld, in vrij algemene termen, en NS niet eens gevraagd om een **lijst met alle binnen Europa actieve vervoerbedrijven waaraan NS persoonsgegevens van reizigers doorgeeft**.

Ad (2): de AP heeft alleen aan NS gevraagd welke persoonsgegevens NS verwerkt, maar zelfs aan NS niet specifiek gevraagd hoe die verwerking nu eigenlijk in zijn werk gaat. De AP heeft niet gevraagd **in welke data-systemen** de gegevens achtereenvolgens worden ingevoerd, en ook niet **welke verwerkers dat eventueel in opdracht van NS doen**, laat staan dat de AP naar de inhoud van de **verwerkingsovereenkomsten** heeft gevraagd die NS met dergelijke verwerkers heeft afgesloten. Ook heeft de AP niet gevraagd **welke organisatie nu eigenlijk het huidige Atlantis-systeem beheert en wie daar eigenaar van is**. NS heeft daarover in zijn beantwoording ook geen duidelijkheid gegeven.

¹¹ Aanvulling hoger beroep Jonker d.d. 22 juni 2020, paragraaf 2.2 (pag. 6). Zaaknr. 2020-01629/1 (ECLI:NL:RVS:2021:2514).

Ad (3): De antwoorden op de onder "Ad (1)" en "Ad (2)" door mij genoemde vragen hadden de AP in staat gesteld een **tussentijdse, voorlopige conclusie** te trekken ten aanzien van de vraag welke Europese toezichthouders op zijn minst bij de onderhavige zaak moeten worden betrokken conform de betreffende bepalingen in de AVG (waaronder artikelen 55 en 56 AVG, zoals genoemd in mijn handhavingsverzoek van 20 juni 2020). De AP had op basis daarvan dan zonder verder uitstel contact kunnen zoeken met de betreffende collega-toezichthouders.

Uiteraard zou in een latere fase van het onderzoek dan kunnen blijken dat er alsnog andere toezichthouders moeten worden betrokken bij de beoordeling van (onderdelen van) de verwerkingen. Maar een toezichthouder moet in een internationale zaak ergens beginnen, en mag niet wachten op de uitkomst van een onderzoek dat niet wordt gestart omdat alle toezichthouders afwachtend naar elkaar kijken.

Ad (4): Sinds mijn "undercover-onderzoekje" op 20 februari 2020 is duidelijk dat er in november 2019 technische maatregelen zijn genomen als gevolg waarvan baliemedewerkers geen ATB-tickets meer **kunnen** verkopen. In hoeverre het ATB-systeem in de back-offices van vervoerbedrijven en hun verwerkers is ontmanteld, is op dit moment nog steeds niet duidelijk, doordat de voorzieningenrechter het blijkens diens uitspraak van 12 juni 2020 niet nodig vond dat hierover toen al duidelijkheid kwam. Een eventuele ontmanteling was volgens die rechter "voor risico van NS".

De AP had in haar brief van 14 juni 2022 aan NS om informatie hierover kunnen vragen (wat is de stand van zaken?), maar heeft dat niet gedaan. Ook heeft de AP aan NS geen vragen gesteld met betrekking tot de eventuele (on)omkeerbaarheid van een mogelijk reeds gepleegde ontmanteling van het ATB-systeem. Dat is een gemiste kans, want als er sprake is van een overtreding door NS en/of andere vervoerbedrijven, dan kan de stand van zaken op dit punt relevant zijn voor de manier waarop de AP en/of andere toezichthouders de overtreding het beste kunnen aanpakken.

(3) Het hierboven beschreven gebrek aan nieuwsgierigheid van de AP naar de (basis)feiten van de zaak is nadelig voor de bescherming van de persoonsgegevens van burgers. En dat terwijl de AP een deel van deze vragen gewoon in diezelfde brief van 14 juni aan NS had kunnen stellen, en de rest in vergelijkbare, in het Engels vertaalde brieven, gericht aan Deutsche Bahn, SNCF, Thalys en Eurostar.

(4) Daarnaast had het op de weg van de AP gelegen om nu aan NS te vragen waarom NS in 2018 en 2019 in eerdere procedures (bezwaar- en beroep) tegenover de AP en de rechters **zweeg over de afschaffing van privacy-vriendelijke ATB-tickets**, ondanks het feit dat hierover in 2018 al internationale afspraken waren gemaakt tussen vervoerbedrijven, en ondanks het feit dat het ATB-systeem ten tijde van de rechtszitting op 16 december 2019 al daadwerkelijk technisch was uitgeschakeld (dit betreft de eerder door mij genoemde obstructie van NS ten aanzien van toezicht en rechtspleging).

Waarom heeft de AP in haar brief van 14 juni 2022 niet aan NS gevraagd waarom NS haar voor de gek heeft gehouden? Heeft de AP als "onafhankelijke" toezichthouder dan toch een ongeschreven zwijg- en gedoogplicht ten aanzien van NS? Wat is hier aan de hand?

10 Artikelen 8 en 18 van de Algemene voorwaarden van NS International

(1) In paragrafen 1 en 4 van deze zienswijze zijn de Algemene voorwaarden van NS International genoemd, met name artikel 8 ("Privacy") en artikel 18 ("Verstrekking van een vervoerbewijs").

(2) Ik heb betoogd dat een vervoerbedrijf in een rechtsstaat geldende privacy-regelgeving niet opzij kan zetten door middel van het opstellen van Algemene voorwaarden die dwingend aan reizigers worden opgelegd.

Los daarvan wil ik hier een korte blik werpen op de inhoud van de twee genoemde artikelen van deze algemene voorwaarden.

(3) Met betrekking tot artikel 8 ("Privacy") constateer ik dat NS in dit artikel eigenlijk alleen verklaart dat NS met persoonsgegevens alles mag doen wat niet door de AVG verboden is, zonder nader te specificeren wat dit dan is. NS mag de gegevens volgens NS gebruiken voor "de eigen bedrijfsdoeleinden". Tja, dat is dus voor alles wat NS wil.

Dit maakt duidelijk dat NS zichzelf geen enkele grens wil opleggen en alles laat afhangen van de grenzen die de toezichthouder en de rechter aan NS stellen. Deze weinig volwassen houding van NS vergt van de AP dat die als toezichthouder strikte grenzen stelt aan de omgang van NS met persoonsgegevens. Immers, de AP weet nu dat NS zich vrij acht elke maas in de wet of in het toezicht te benutten voor eigen, willekeurige doelen.

(4) Voor wat betreft artikel 18 van de Algemene voorwaarden zijn lid 9 en lid 11 voor de onderhavige casus relevant. Lid 9 luidt:

9. Vervoerbewijzen die op naam zijn gesteld zijn niet overdraagbaar. Vervoerbewijzen die niet op naam zijn gesteld zijn overdraagbaar. Vervoerbewijzen mogen niet met winst worden doorverkocht door reiziger of welke natuurlijke of rechtspersoon dan ook.

(5) Lid 11 van artikel 18 luidt:

11. Indien een Reiziger via NS International een overeenkomst met een andere spoorwegonderneming voor aansluitend vervoer sluit binnen dan wel buiten Nederlands grondgebied, treedt NS International op als Agent voor deze andere spoorwegonderneming. De vervoerovereenkomst komt dan tot stand tussen de Reiziger en deze andere spoorwegonderneming. Hierop zijn van toepassing de door deze spoorwegonderneming gehanteerde algemene vervoervoorwaarden en tariefvoorwaarden. Zie hiervoor www.nsiInternational.nl.

De hoedanigheid van NS als "Agent" van een buitenlands vervoerbedrijf, waarbij het buitenlandse bedrijf door middel van algemene voorwaarden **bepaalt welke persoonsgegevens van de reiziger op welke wijze geëist en verwerkt worden**, wijst erop dat NS in die gevallen moet worden beschouwt als "verwerker", terwijl het betreffende buitenlandse vervoerbedrijf dan moet worden beschouwt als "verwerkingsverantwoordelijke" in de zin van artikel 4 AVG. Zie ook mijn opmerkingen hierover in paragrafen 2 en 3 (m.n. onder punten (12) en (13)) van deze zienswijze.

11 Ontwikkelingen in het krachtenveld

(1) In de periode 2018-2021 heeft de AP in de onderhavige casus steeds geprobeerd om geen toezicht te houden en niet te handhaven. Dit past in het structurele gedragspatroon van de AP dat ik sinds 2014 heb waargenomen als burger die opkwam voor mijn privacy in het OV en elders. Of er nu, in 2022, en met name sinds mijn verzoekschrift aan het EVRM van 25 februari 2022, een verandering is van de houding van de AP met betrekking tot de onderhavige casus, weet ik niet.

(2) Ik zie **verschillende mogelijkheden**. De meest voor de hand liggende mogelijkheid is dat de AP nog steeds geen toezicht wil houden en nog steeds niet wil handhaven. Van de behandelend ambtenaar van de AP hoorde ik in maart 2022 dat de AP met de behandeling van het onderhavige handhavingsverzoek had gewacht op de uitspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State ten aanzien van mijn oorspronkelijke handhavingsverzoek. Die uitspraak kwam op 10 november 2021 (ECLI:NL:RVS:2021:2514). Het is mogelijk dat de AP zich door deze uitspraak gesterkt voelt om mijn handhavingsverzoek nu opnieuw te gaan afwijzen, en dat de nu gestarte behandeling van mijn handhavingsverzoek daarop gericht is.

Anderzijds meen ik enige verandering waar te nemen in de houding van Europese privacy-toezichthouders, verenigd in de EDPB, met name in de manier waarop zij reageren op bepaalde Europese plannen om de privacy van burgers nog verder te ondermijnen en af te schaffen. Het lijkt of de EDPB zich met name sinds medio 2020 (o.a. publicatie van *"Covid-19 and the Great Reset"*) kritischer is gaan opstellen en meer opkomt voor privacy. Aan de publieke uitspraken van de Nederlandse toezichthouder AP over het belang van privacy hecht ik weinig waarde meer - dat zijn woorden die in concrete casussen vaak niet tot uiting zijn gekomen in daden. Maar de publieke uitspraken van de EDPB doen vermoeden dat er op het hoogste Europese niveau een strijd gaande is over welke koers er in de toekomst moet worden gevaren met betrekking tot de privacy en gegevensbescherming van Europese burgers. Het zou me, puur intuïtief, ook niet verbazen als er sprake was van een (verhulde) machtsstrijd tussen EDPB en EDPS over wiens opvattingen het meeste publicitaire en politieke gewicht in de schaal leggen.¹²

(3) Welke positie en houding de AP in een eventuele richtingenstrijd inneemt, is me niet duidelijk. Ik heb nooit enig gesprek gehad met bijv. AP-voorzitter Aleid Wolfsen, laat staan enig informeel gesprek waarin ik tussen de regels iets zou kunnen proeven. Als burger verkeer ik in de weinig benijdenswaardige positie van een soort "Kremlin-watcher" op privacy-gebied.

Ik kan echter niet uitsluiten dat de AP, mede onder invloed van Europese ontwikkelingen, recentelijk haar houding ietwat heeft gewijzigd en dat dit ook tot uiting gaat komen in de behandeling van de onderhavige casus. Met andere woorden, ik kan niet uitsluiten dat er bij de AP

¹² EDPB (European Data Protection Board - Ned: het Europees Comité voor gegevensbescherming) is een onafhankelijk Europees orgaan dat erop toeziet dat de AVG consequent wordt toegepast en dat de samenwerking tussen de gegevensbeschermingsautoriteiten van de EU bevordert. Op 25 mei 2018 verving de EDPB de Artikel 29-werkgroep.

EDPS (European Data Protection Supervisor) is een door de EU ingestelde, formeel onafhankelijke toezichthouder met als primair doel het houden van toezicht op de omgang van Europese instanties met persoonsgegevens wanneer zij persoonsgegevens verwerken. Daarnaast adviseert de EDPS EU-instanties (waaronder de Europese Commissie) ten aanzien van de ontwikkeling van nieuwe beleidsvoornemens.

In mijn ogen is de onafhankelijkheid van de EDPB momenteel ietwat geloofwaardiger dan die van de EDPS, maar als buitenstaander weet ik er het fijne niet van. De EDPS neemt deel aan de beraadslagingen van de EDPB.

inmiddels een wil is ontstaan om in dit geval serieus toezicht te gaan houden en te gaan handhaven.

(4) Wat bij zo'n eventuele verandering van de houding van de AP ook een rol zou kunnen spelen, is dat er inmiddels al zo veel andere manieren zijn ontwikkeld en geïmplementeerd om de (reis)bewegingen van Europese burgers massaal en geautomatiseerd te monitoren en te volgen, dat het daarvoor niet langer nodig is om hun treinreizen rechtstreeks te registreren via persoonsgegevens die bij de aanschaf van treintickets worden verzameld. Er valt dan bijvoorbeeld te denken aan:

- de smartphones die bijna alle burgers inmiddels continu bij zich dragen en waarmee hun bewegingen (kunnen) worden gemonitord;
- de privacy-invasieve "apps" (IT-toepassingen, computerprogramma's) waarmee, zeg, 90% van de via internet aangeschafte tickets inmiddels wordt geboekt;
- de camera's met gezichtsherkenningfaciliteiten die inmiddels op steeds meer stations en andere plekken hangen - even los van de vraag of die gezichtsherkenning formeel en kenbaar is ingeschakeld en door wie die gegevens worden uitgelezen;
- de plannen voor een Europese digitale identiteit, waarbij persoonsgegevens weliswaar formeel "decentraal" zullen worden opgeslagen (in zogeheten "wallets"), maar die toch extra mogelijkheden biedt voor massale surveillance;
- de plannen voor een Central Bank Digital Currency (CBDC), waarvan nu nog gezegd wordt dat die niet in de weg staat aan het behoud van de mogelijkheid om contant te betalen (maar we weten allemaal dat dergelijke toezeggingen van bewindslieden, zoals minister A. van Huffelen, niets waard zijn. In de praktijk zal men proberen de weigering van contante betaling te legaliseren en contante betaling op andere manieren onaantrekkelijk te maken, d.m.v. feitelijke discriminatie van mensen die met privacy en dus contant willen betalen).

Kortom, als er in de onderhavige casus inmiddels sprake is van een achterhoedegevecht, vinden de Europese machthebbers en hun gelobbyde lakeien in het EU-parlement en het Nederlandse parlement het wellicht niet zo erg meer als ik dat achterhoedegevecht na jaren uitstel uiteindelijk zou winnen, omdat het in hun ogen materieel geen verschil meer maakt.

(5) Een andere factor die een rol zou kunnen spelen, is het besef bij het Nederlandse polder-regime (bestuurders, ambtenaren, adviesgremia van het "maatschappelijke middenveld") dat het vertrouwensverlies van burgers in de overheid en de regering zorgwekkende vormen begint aan te nemen als gevolg van de jarenlang volgehouden hypocrisie en leugenachtigheid van het bewind (soms samengevat in de term "Rutte-doctrine"). Denk aan het Toeslagenschandaal (leidend tot het quasi-aftreden van de toenmalige regering), het zonder aantoonbare noodzaak opzij schuiven van grondrechten (ook door rechters) tijdens corona-crisis, de torenhoge inflatie en nu de "stikstof-crisis", waardoor het jarenlang toedekken van zaken door onze bestuurders is ontmaskerd. Wellicht wordt het nu door het bestuur opportuun geacht om op bepaalde manieren te demonstreren dat wet en recht toch nog een beetje tellen in onze vermeende "democratische rechtsstaat".

Als gevolg van de tijdens de corona-crisis half uitgerolde massa-surveillance-instrumenten (corona-check-app, testplicht voor toegang tot maatschappelijke participatie, registratie van testuitslagen zonder respect voor de AVG, corona-toegangsbewijs) zijn veel mensen zich ook bewuster geworden van het belang van privacy en bescherming van persoonsgegevens. Misschien heeft dit ertoe geleid dat de AP nu iets meer durft op te komen voor de vervulling van haar wettelijke taak.

(6) In dit verband zijn uitlatingen van Nederlandse parlementariërs tijdens het recente kamerdebat over "digitalisering" relevant. Ik citeer een reactie van 1 juli 2022 op het forum Security.nl onder het topic "Van boven doorgedrukte digitalisering", die ik volledig onderschrijf:

Gisteren (30 juni) antwoordde VVD-kamerlid mw. Q.M. Rajkowski in het "hoofdpijnendebat over digitale zaken" op een vraag van kamerlid F.J.H. Jansen (FvD) over de plannen voor een Europese digitale identiteit. Na een tweede vraag van Jansen over een dergelijke digitale "applicatie" zei Rajkowski dat (het gebruik van?) zo'n Europese "wallet" met allerlei persoonsgegevens erin wat de VVD betreft nooit (formeel?) "verplicht" mag worden, maar ook zei ze: "**...zoals de VVD bij alle digitale ontwikkelingen zegt: de baliefunctie moet open blijven**, en digitalisering, digitale oplossingen en digitale communicatie mogen niet verplicht worden."

Bron: <https://debatgemist.tweedekamer.nl/debatten/hoofdpijnendebat-digitale-zaken> (ca. 0:26:30 tot 0:29:30).

Tjonge, zou de VVD dat echt menen? Hoe denkt de VVD dan over al die stationsbalies die de afgelopen tien jaar door NS met de zegen van de regeringen-Rutte zijn afgeschaft, zonder dat dit de concessie van NS op het hoofdrailnet op enige wijze in gevaar bracht? Of over het weigeren van contante betaling door winkels, bijv. IKEA, waar alleen nog pinbetaling wordt geaccepteerd - terwijl het voor een gigant als IKEA toch echt geen probleem is om contante betaling mogelijk te blijven maken? Waarom hebben de door de VVD geleide regeringen, ondanks allerlei waarschuwingen, NIETS gedaan om deze schadelijke effecten van digitalisering te voorkomen, sterker nog, waarom heeft de VVD digitalisering met alle mogelijke middelen op een onkritische wijze gepromoot? Moest het kalf eerst verdrinken voordat de VVD het wenste te gaan redden?¹³

Maar los van de hypocrisie van de VVD op (o.a.) dit punt, is de uitlating van dit kamerlid wellicht ook een teken dat er een kentering aan het ontstaan is in het denken van bestuurlijk Nederland.

(7) Daarnaast lijken twee Europese organisaties m.b.t. privacy-toezicht (EDPB en EDPS) het afgelopen jaar van koers te zijn veranderd en zich iets kritischer te zijn gaan opstellen, juist ten aanzien van Europese digitaliseringsplannen. Met het oog daarop moeten de nationale toezichthouders natuurlijk ook hun eigen geloofwaardigheid enigszins herstellen, na vele jaren waarin zij in veel concrete gevallen zo min mogelijk toezicht probeerden te (hoeven) houden. Het lijkt of de toezichthouders inmiddels gezamenlijk sommigen uit eigen kring enigszins tot de orde proberen te roepen, bijvoorbeeld de Ierse privacy-toezichthouder (Data Protection Commissioner), die er al jaren om bekend staat vooral het Ierse vestigingsklimaat voor Europese hoofdkwartieren van Amerikaanse bedrijven zoals Facebook te willen beschermen, en niet zozeer de persoonsgegevens van Europese burgers.

(8) Het is in dit krachtenveld dat de in en rond 2018 gemaakte internationale afspraken tussen Europese vervoerbedrijven met betrekking tot de beëindiging van privacy in het intra-Europese treinvervoer moeten worden gezien. Alleen zo kan de beperkte betekenis van die afspraken adequaat worden begrepen.

¹³ <https://www.security.nl/posting/748899/Van+bovenaf+doorgedrukte+digitalisering>, reactie op 01-07-2022 om 13:54 uur door EersteEnigeEchte M.J. - EEEMJ

De AP zou als toezichthouder bereid moeten zijn de relevantie van dit krachtenveld te onderkennen en, voor zover haar rol dat toestaat, ook te benoemen in relatie tot concrete casussen zoals de onderhavige casus. Uiteraard zou het benoemen hiervan politieke weerstand oproepen bij gevestigde politici, ambtenaren en lobbyisten die belang hebben bij het verhullen ervan. De vraag is dan hoeveel ruggengraat de formeel "onafhankelijke" AP heeft, en wil tonen.

Democratie en rechtsstaat kunnen alleen ontstaan of (voort)bestaan als mensen in verantwoordelijke functies de moed hebben om de manieren te benoemen waarop democratie, rechtsstaat en de belangen van gewone mensen telkens worden ondermijnd. Zo is het in de geschiedenis altijd geweest. Er is geen reden om aan te nemen dat het nu opeens anders zou zijn.

12 Conclusies: opleggen boete; nader onderzoek; maatregelen ter herstel van privacy

12.1 Verzoek aan de AP om opleggen boete aan NS vanwege obstructie

Gezien het verzwijgen door NS van cruciale informatie (zie paragraaf 1), verzoek ik de AP om aan NS vanwege obstructie van het toezicht en van de rechtspleging een boete op te leggen.

12.2 Verzoek aan de AP om nader onderzoek

Uit de antwoorden van NS kan worden afgeleid dat de AP als toezichthouder op een aantal punten nader onderzoek moet doen om mijn handhavingsverzoek adequaat te kunnen afhandelen. Naast de nog ontbrekende vragen die ik hiervoor in paragraaf 9.3 heb genoemd, zou de AP aan NS bijvoorbeeld ook moeten vragen om duidelijkheid over de technische mogelijkheden en begrenzings van het Atlantis-systeem in relatie tot het wettelijke vereiste om op een privacy-vriendelijke, rechtmatige wijze internationale treintickets te verkopen.

Kunnen er met het Atlantis-systeem ook anonieme tickets voor internationale treinreizen worden verkocht, en desgewenst worden uitgeprint op papier met echtheidskenmerken ("waardepapier") zoals bij het ATB-systeem?

12.3 Verzoek om maatregelen van de AP ter herstel van privacy-vriendelijke tickets

De mogelijkheid voor niet onredelijk bezwarende, wel privacy-vriendelijke aanschaf van internationale treintickets, met contant geld, moet hersteld en gewaarborgd worden. In beginsel zijn daarvoor twee mogelijkheden: balies met medewerkers die aan de reizigers service verlenen en contante betaling accepteren. En automaten waar internationale tickets (niet op naam) kunnen worden gekocht en die eveneens contante betaling accepteren in de vorm van bankbiljetten (het is onredelijk bezwarend om een ticket van 50, 100 of 200 euro met muntgeld te betalen).

Daar komt bij dat de aanschaf internationale treintickets niet volledig valt te automatiseren. Wie met enige regelmaat internationale treintickets heeft gekocht, weet dat zonder de expertise en actuele kennis van deskundige baliemedewerkers, het in veel gevallen onmogelijk is de beste en voordeligste tickets te vinden en aan te schaffen. Ik heb nog geen enkele automaat gezien die de dienstverlening van menselijke baliemedewerkers op dit punt kan vervangen. Die dienstverlening is alleen maar belangrijker geworden door de sterk toegenomen complexiteit sinds het railverkeer in Europa is versnipperd als gevolg van privatiseringen van nationale spoorwegmaatschappijen vanaf de jaren tachtig van de vorige eeuw, en het afbrokkelen van hun voormalige samenwerking.¹⁴

Balies voor internationale treintickets moeten daarom open blijven en waar nodig heropend worden. In Nederland zouden er, met het oog op het waarborgen van de privacy van internationale treinreizigers, op zijn minst op de volgende grote stations NS-balies moeten zijn waar ook internationale treintickets met behoud van privacy en met adequate dienstverlening kunnen

¹⁴ Denk bijvoorbeeld aan het feit dat het ATB-systeem is afgeschaft voordat de Spaanse spoorwegen de technische inwerkingstelling van het Atlantis-systeem gereed hadden, als gevolg waarvan er door NS geen internationale treintickets voor reizen naar of in Spanje meer verkocht konden worden. Door een gebrek aan samenwerking tussen internationale spoorbedrijven, en een gebrek aan interesse in dienstverlening aan de klanten, kozen NS, Deutsche Bahn en vergelijkbare vervoerbedrijven ervoor het ATB-systeem desondanks toch al uit te schakelen.

worden aangeschaft: **Amsterdam, Arnhem, Bergen op Zoom, Den Haag, Eindhoven, Enschede, Groningen, Leeuwarden, Maastricht, Rotterdam, Utrecht, Zwolle.**

Alleen al het voortbestaan van klantvriendelijke stationsbalies kan er bovendien aan bijdragen dat duurbetaalde, plat-commercieel denkende NS-bestuurders en -managers, in plaats van menselijke dienstverlening zoveel mogelijk uit te faseren, zich weer meer bewust worden van de waarde daarvan: voor treinreizigers, voor het maatschappelijke klimaat en voor goede, menselijke interne verhoudingen bij NS zelf.

Ik verzoek de AP om (al dan niet in samenwerking met andere toezichthouders) aan NS en andere relevante vervoerbedrijven opdracht te geven om reële voorwaarden te scheppen voor het behoud, dan wel herstel van de privacy van internationale treinreizigers, en om daarbij ook de belangrijke rol van bemenste stationsbalies in overweging te nemen.

Met vriendelijke groet,

Michiel Jonker

Bijlagen:

- | | | |
|----|---|---------|
| 1. | Algemene voorwaarden NS International, gedownload 3 augustus 2022 | pag. 45 |
| 2. | Berichten over de voorgenomen landelijke invoering van OVpay | pag. 64 |

Bijlage 2

(1) Bron: <https://www.ovpro.nl/special/2021/12/21/inchecken-met-betaalpas-in-ov-komende-zomer-overal-mogelijk/?gdpr=deny>

Gedownload: 5 augustus 2022

‘Inchecken met betaalpas in OV komende zomer overal mogelijk’

Gepubliceerd op 21-12-2021 om 08:50

Webinar nieuwe betaalmiddelen

In de zomer van 2022 moeten reizigers in heel Nederland met hun betaalpas en creditcard kunnen in- en uitchecken in het openbaar vervoer. Op dit moment is dit alleen nog mogelijk in de concessies Lelystad en Gooi en Vechtstreek. Reizen met een betaalpas is slechts een van de onderdelen van OVpay; eind 2023 moeten alle nieuwe betaalmogelijkheden een feit zijn.

“We introduceren bewezen technologie, maar doen dat wel op hele grote schaal. Daarom wilden we zeker weten dat het ook echt goed functioneert voor we het op grote schaal uitrollen. De afgelopen jaren is er heel veel gestudeerd en nagedacht. Wat we ontwikkeld hebben, komt nu voor reizigers beschikbaar”, zei Bas van Weele, programmadirecteur OV-betalen, in het webinar over de introductie van OVpay, de benaming van nieuwe betaalvormen.

Belangrijke mijlpaal

In het eerste kwartaal staat er flink wat te gebeuren, waarvoor de laatste details op dit moment worden uitgewerkt. “De organisatie en techniek moeten er klaar voor zijn en we willen zeker weten dat we de geleerde lessen toepassen. Daarna wordt het in- en uitchecken met de betaalpas mogelijk in een aantal grote concessies, waaronder die van GVB in Amsterdam. Dat wordt een belangrijke mijlpaal.”

Reizen met de bankpas is aanvankelijk beperkt tot voltarief saldoreizen. Het streven is wel om in “een behoorlijk tempo” mogelijk te maken dat reisproducten, zoals het studentenreisproduct en trajectabonnementen, gekoppeld kunnen worden. Daarvoor geldt wel afhankelijkheid van de bancaire sector. “We maken gebruik van het systeem van banken en tot op heden is de limiet van wat zij kunnen faciliteren dat er aan het einde van de dag een financiële transactie ontstaat. Dat is niet het geval met reisproducten waarvoor al betaald is of reizen op rekening”, aldus Van Weele.

Meer mogelijkheden

Nieuwe betaalmiddelen zijn niet alleen een noodzaak omdat de techniek achter de huidige OV-chipkaart per 2024 verdwijnt. “De filosofie achter nieuwe betaalvormen is dat de reiziger kiest wat hem of haar het beste past. Het innovatieprogramma is bedoeld om het aantal OV-reizigers te laten groeien door de drempel om met het OV te reizen zo laag mogelijk te maken. We kunnen bovendien veel meer service bieden. Zoals op het perron via een app kijken of je nu wel of niet

bent ingecheckd.” Deze app, die vervoerders ook in hun eigen app kunnen integreren, wordt binnenkort voor het eerst beproefd in Lelystad.

OVpay gaat uiteindelijk verder dan enkel een betaalpas of creditcard. Zo moet het ook mogelijk worden om te reizen met een mobiele telefoon waar geen betaalpas aan gekoppeld is. Ook wordt gewerkt aan enkelvoudig in- en uitchecken op het spoor en komt er een nieuwe OV-chipkaart aan. “En we werken aan een interoperabele barcode, zodat met één vooraf gekocht ticket met verschillende vervoerders kan worden gereisd.”

Goede eerste ervaringen

Gooi en Vechtstreek is een van de twee concessies waar afgelopen jaar een proef van start ging om te reizen met de betaalpas. Mark Thoma van Transdev Nederland zei in het OVPro-webinar blij te zijn met de eerste resultaten. “We zien het stapje voor stapje groeien omdat reizigers het positief ervaren. Chauffeurs ervaren het ook positief, ook dat is heel belangrijk. Van daaruit hebben we een mooie solide basis om hier verder mee aan de slag te gaan. Niet alleen als Transdev, maar voor het hele betaalprogramma.”

Technisch duiken weinig kinderziektes op, maar het bereiken van reizigers is nog wel een uitdaging. De huidige media-aandacht wordt bijvoorbeeld als een beperking ervaren. Er komt uiteindelijk een gezamenlijke landelijke campagne aan vanuit het innovatieprogramma, maar in coronatijd is het niet passend om reizigers op te roepen om met het OV te reizen. Het toevoegen van extra services noemt Thoma de volgende essentiële stap. “Je moet de servicebeleving van de OV-chipkaart evenaren en daar uiteindelijk overheen gaan. De techniek kunnen we nu het cijfer 9 geven, als je kijkt naar waar we naartoe willen met service scores we nu rond de 7.”

7 reacties op “Inchecken met betaalpas in OV komende zomer overal mogelijk”

Marijke Broerse-meijnen | 30.12.21 | 18:17

Ik ben 77 en heb geen zin meer om allerhande computergestuurde onzin te gaan leren. Begin bij de schooljeugd en elk jaar een paar leeftijden er bij dan kunnen de ouderen gewoon hun OV pas houden die ze nu hebben.

Marthine von Burg-de Jong | 30.12.21 | 19:25

Stel dat je net een nwe OV hebt moeten aanvragen ad. €7.50 ivm geldigheidstermijn. Wordt dat gecompenseerd?

Dinie Baars | 03.01.22 | 15:45

Inchecken met je pinpas: Ik voorzie nu al angstige taferelen voor oudere mensen in een drukke bus of tram!

Bas de Paauw | 29.01.22 | 13:50

Welke mogelijkheden zijn er wanneer mijn ov-chipkaart zijn geldigheid verliest (13-07-2022)? Ik heb geen zin om een nieuwe aan te schaffen en heb al zowel een Android als iOS mobieltje met een NFC-chip. Nu heeft iedere vervoerder een eigen iOS en/of Android app waarvan je iedere keer de gegevens moet invoeren om er gebruik van te kunnen maken.

G.J. Reitsma | 07.02.22 | 22:53

Het maakt de vervoerders e.d. niet zoveel uit of er problemen zullen zijn.

Het systeem zal u met de trechter in de keel worden gegoten en dan slikken.

Dat is het universum van 'het vervoer'. Soms blijkt dat uiteindelijk best te werken, maar de manier waarop is verschrikkelijk.

Annemieke Lemaire | 01.03.22 | 12:43

Ik ben wat verbaasd over de negatieve reacties. De bankpas lost een aantal problemen op: de kosten van de kaart, de beperkte houdbaarheid en de disproportionele hoeveelheid tegoed die je vast moet zetten om met de trein te reizen.

Wat vervelend blijft is het feit dat je voor iedere reiziger een eigen vervoersbewijs nodig hebt. Ik kan bijvoorbeeld niet vinden hoe het werkt als je reist met kinderen die zelf geen pas of telefoon hebben. Apart een kaartje kopen is niet gebruikersvriendelijk.

Gert-Jan | 18.06.22 | 08:55

"Ik ben wat verbaasd over de negatieve reacties. De bankpas lost een aantal problemen op: de kosten van de kaart"

Ik ben samen met mijn zoon met de bus gegaan. Mijn zoon met zijn OVkaart zonder korting 4,72. Ik heb met mijn pinpas ingechecked en er werd aan het eind van de dag maar liefs 11,90 afgeschreven dus wat lost de bankpas dan op?

(2) Bron: <https://www.security.nl/posting/763487/Landelijk+inchecken+met+betalpas+in+openbaar+vervoer+uitgesteld+naar+2023>

Gedownload: 5 augustus 2022

Landelijk inchecken met betaalpas in openbaar vervoer uitgesteld naar 2023

woensdag 3 augustus 2022, 10:06 door **Redactie**, 19 reacties

Deze zomer hadden reizigers in heel Nederland met hun betaalpas en creditcard moeten kunnen in- en uitchecken in het openbaar vervoer, maar dat is uitgesteld naar 2023. Tegenslagen aan de "techniekkant" zijn oorzaak van de vertraging. Alle vervoersbedrijven in Nederland werken onder de naam OVpay aan nieuwe betaalmethodes in het openbaar vervoer. Naast de ov-chipkaart moet het straks ook mogelijk zijn om in- en uit te checken met betaalpas, creditcard en telefoon. Ook wordt er getest met reizen op basis van gps-gegevens.

"We voeren OVpay stap voor stap in. We werken er hard aan om te zorgen dat iedereen in 2023 overal kan in- en uitchecken met OVpay. Inderdaad, dat duurt nog wel even", zo laten de vervoerders op de website van OVpay weten. Om de nieuwe betaalmethodes te kunnen introduceren is het nodig om 60.000 poortjes, paaltjes en kaartlezers aan te passen.

"Er zijn wat hiccups ontstaan", zegt Bas van Weele, programmadirecteur ov-betalen, tegenover het AD. "We hebben wat tegenslag gekend aan de techniekkant. Het blijft software, dus het is altijd complexer dan je denkt. Daarop is de planning aangepast." In verschillende regio's worden de nieuwe betaalmethodes getest. In- en uitchecken met contactloze betaalpas en creditcard is inmiddels mogelijk in Voorne-Putten, Rozenburg, Haaglanden, Delft, Zwolle, Zaanstreek en Gooi en Vechtstreek. Ook de nieuwe ov-chipkaart zal pas volgend jaar bruikbaar zijn.

Reacties:

Gisteren, 10:19 door Anoniem

Er zijn wat hiccups ontstaan om nog voor het OV te kiezen...

Gisteren, 11:12 door Anoniem

'Het blijft Software'? Zal het in 2023 dan opeens geen software meer zijn?

Gisteren, 11:38 door Anoniem

Door Anoniem: 'Het blijft Software'? Zal het in 2023 dan opeens geen software meer zijn?

Ik denk dat meneer van Weele een beetje gefrustreerd is geraakt door wat zijn ICT afdeling hem alsmaar vertelt...

Gisteren, 12:20 door Anoniem

Is het de bedoeling dat dit ook met buitenlandse betaalpassen gaat werken?

Gisteren, 12:29 door Anoniem

Als ik nou gewoon weer een papieren kaartje cash kan betalen, dan zou ik OV weer eens kunnen overwegen.

Gisteren, 12:36 door Anoniem

Beter gewoon gratis OV in heel europa. Opzouten met geld verdienen. Gratis zou de norm moeten zijn, daarmee krijg je die olie verstokers uit de auto.

Gisteren, 13:05 door majortom

Door Anoniem: Als ik nou gewoon weer een papieren kaartje cash kan betalen, dan zou ik OV weer eens kunnen overwegen.

Je had voorheen nog van die kaartjes die je bij Kruidvat kon kopen. Die zijn er helaas al een tijdje niet meer. Dat was zo ongeveer de enige mogelijkheid om anoniem van het OV gebruik te maken.

Gisteren, 13:23 door Anoniem

Door Anoniem: Beter gewoon gratis OV in heel europa. Opzouten met geld verdienen.
Gratis zou de norm moeten zijn, daarmee krijg je die olie verstokers uit de auto.

Jij werkt dan ook zeker gratis?

Gisteren, 13:30 door Anoniem

Door Anoniem: Als ik nou gewoon weer een papieren kaartje cash kan betalen, dan zou ik OV weer eens kunnen overwegen.

Ga euro en twee euro munten sparen en haal je kaartje bij zo'n gele automaat met muntgleuf.

Gisteren, 13:54 door Anoniem

Wat een VERSCHRIKKELIJK nieuws! Ik had me er zóóó op verheugd ;-)

Gisteren, 14:08 door majortom - Bijgewerkt: Gisteren, 14:08

Door Anoniem:

Door Anoniem: Als ik nou gewoon weer een papieren kaartje cash kan betalen, dan zou ik OV weer eens kunnen overwegen.

Ga euro en twee euro munten sparen en haal je kaartje bij zo'n gele automaat met muntgleuf.

De meeste van deze automaten (in ieder geval die in mijn woonplaats) accepteren alleen bankpas/creditcard betaling.

Gisteren, 15:08 door Anoniem

Door Anoniem: Als ik nou gewoon weer een papieren kaartje cash kan betalen, dan zou ik OV weer eens kunnen overwegen.

Het papieren kaartje is allang en breed ten grave gedragen.

Gisteren, 15:14 door Anoniem

Door Anoniem: Beter gewoon gratis OV in heel europa. Opzouten met geld verdienen.
Gratis zou de norm moeten zijn, daarmee krijg je die olie verstokers uit de auto.

Wat u zegt is pure utopie.

Ik heb altijd in de nacht gewerkt als beveiligder maar in de nacht rijdt geen openbaar vervoer meer.
En hoe kom je dan naar je werk? Juist ja, met de auto.

Gisteren, 17:00 door Anoniem

OV-chipkaart heeft nog nooit één dag fatsoenlijk gewerkt (vol met bugs die niet opgelost kunnen worden), dan nu alweer een nieuw systeem. Uiteraard gemaakt door Translink, aangezien daar zo'n goede ervaringen mee zijn.

ovpay.nl deelt jouw data/persoonsgegevens gewoon met Google, dus qua privacy zit het ook daar wederom snor.

Gisteren, 18:14 door Anoniem

Dit werkt al sinds jaar en dag in andere delen van de wereld (oa London), en dan komt ergens in 2023 Nederland nog eens aankakken? Wat een incompetentie.

Gisteren, 19:38 door Anoniem

OV-kaarten en alles dat ermee samenhangt, maar ook paspoorten zijn garantie voor een succesvolle klucht. Snap niet dat Endemol er nooit is ingesprongen. Had gegarandeerd hoge kijkcijfers geogst. 'Boer zoekt ruzie' zou het nu ook beter doen dan het zoek naar een vrouw...

Gisteren, 22:33 door Anoniem

Door Anoniem: Dit werkt al sinds jaar en dag in andere delen van de wereld (oa London), en dan komt ergens in 2023 Nederland nog eens aankakken? Wat een incompetentie.

Ja precies. En dan lijden de Translink OV bonzen volgens de oer-Hollandse opgeblazen eigendunk ook ook nog eens aan het Dunning-Kruger effect door te denken dat zij helemaal op hun eigen houtje dat wiel opnieuw en beter gaan uitvinden. Zelfs een kleuter is hier slimmer want die kijkt naar hoe een ander het doet en aapt dat na.

Maar... don't panic!... wij (Translink) hebben *even* de hiccups met de software.

"Neen beste Bas... dat hele OV betaal systeem dat jij op je zeepkist staat te verdedigen is een oneindig precies 20 jaar voortdurend hiccup infarct dat rammelt op het gebied van privacy van haver tot gort".

Die continuïteit is de enige zekerheid die je als reiziger hebt. En het verbaast mij niets dat de tersluikse reden van de hiccup in het innovatieproces bestaat uit het probleem dat dan net als een PIN-betaling bij de plaatselijke Appie Happie je niet te volgen bent, (naam, adres etc.) dat wel bestaat bij het gebruik van de OV kaart, en dat wil Translink niet loslaten.

(.....)