



## Personvernerklæring for Norsk ReiselivsForum

Personvernerklæringen er utarbeidet i tråd med personopplysningsloven § 1, jf. EU-forordning 2016/679 (nedenfor benevnt som «forordningen»).

### Behandlingsansvarlig

Norsk ReiselivsForum (ved daglig leder Anne B. Lea) er behandlingsansvarlig for personopplysninger.

### Personopplysninger som lagres

Vi lagrer følgende personopplysninger om våre ansatte:

Navn, adresse, telefonnummer, e-postadresse, fødselsnummer, kontonummer, legeerklæringer, egenerklæringer, søknadspapirer og medarbeidersamtaler.

Vi lagrer følgende personopplysninger om våre brukere (klagere):

Navn, adresse, telefonnummer, e-postadresse, billetter og eventuelt pass eller legitimasjon.

Vi lagrer følgende personopplysninger om våre tjenesteytere:

Navn og e-postadresse.

Vi lagrer følgende personopplysninger om våre nemndsmedlemmer:

Navn og e-postadresse. For enkelte også fødselsnummer og kontonummer.

Vi lagrer følgende personopplysninger om våre tjenesteytere:

Navn og e-postadresse.

### Formål med behandlingen

Formål med behandling av personopplysninger om våre ansatte:

Personopplysningene benyttes som bakgrunn for ansettelsesavtaler og lovbestemte forpliktelser for arbeidsgiver og arbeidstaker, jf. personopplysningsloven § 6.

Formål med behandling av personopplysninger om våre brukere (klagere):

Oppfylle rettslige forpliktelser i forbindelse med klagebehandling med hjemmel i lov eller forskrift,

Formål med behandling av personopplysninger om våre tjenesteytere:

Oppfylle rettslige forpliktelser i forbindelse med klagebehandling med hjemmel i lov eller forskrift.



Formål med behandling av personopplysninger om våre *nemndsmedlemmer*:

Oppfylle rettslige forpliktelser i forbindelse med klagebehandling med hjemmel i lov eller forskrift.

Formål med behandling av personopplysninger om våre *styremedlemmer*:

Styret oppfylder rettslige forpliktelser i forbindelse med oppfølging av sekretariatets arbeid.

## **Grunnlaget for behandlingen**

Grunnlaget for behandling av personopplysninger om våre *ansatte*:

Personopplysningsloven § 6 og forordningen artikkel 6 b) og 6 c) jf. arbeidsmiljøloven mv.

Grunnlaget for behandling av personopplysninger om våre *brukere (klagere)*:

Oppfylle rettslige forpliktelser med grunnlag i Transportklagenemndforskriften § 1-1 (Transportklagenemnda) og pakkereiseloven § 10-1 jf. avtale og vedtekter for klagenemnd for pakkereiser (Pakkereisenemnda). Hjemmel i forordningen er artikkel 6 c).

Grunnlaget for behandling av personopplysninger om våre *tjenesteytere*

Oppfylle rettslige forpliktelser med grunnlag i Transportklagenemndforskriften § 1-1 (Transportklagenemnda) og pakkereiseloven § 10-1 jf. avtale og vedtekter for klagenemnd for pakkereiser (Pakkereisenemnda). Hjemmel i forordningen er artikkel 6 c).

Grunnlaget for behandling av personopplysninger om våre *nemndsmedlemmer*:

Oppfylle rettslige forpliktelser med grunnlag i Transportklagenemndforskriften § 1-1 (Transportklagenemnda) og pakkereiseloven § 10-1 jf. avtale og vedtekter for klagenemnd for pakkereiser (Pakkereisenemnda). Hjemmel i forordningen er artikkel 6 c).

Grunnlaget for behandling av personopplysninger om våre *styremedlemmer*:

Oppfylle rettslige forpliktelser med grunnlag i Transportklagenemndforskriften § 1-1 (Transportklagenemnda) og pakkereiseloven § 10-1 jf. avtale og vedtekter for klagenemnd for pakkereiser (Pakkereisenemnda). Hjemmel i forordningen er artikkel 6 c).



## **Innhenting av personopplysninger**

### Innhenting av personopplysninger om ansatte:

Den ansatte gir selv opplysninger, enten i søknad eller underveis i ansettelsesforholdet.

### Innhenting av personopplysninger om brukere (klagere):

Brukerne (klagerne) gir selv personopplysninger i klageskjema på web, eller via skriftlig klage pr. post eller e-post.

### Innhenting av personopplysninger om tjenesteytere:

Tjenesteyterne oppgir selv navn og e-postadresse på forespørsel fra sekretariatet eller i tilsvaret under klagebehandlingen.

### Innhenting av personopplysninger om nemndsmedlemmer:

Navn og e-postadresse som gjelder nemndsmedlemmer mottas fra Forbrukerrådet eller bransjerepresentanter i forbindelse med at nemndsmedlemmene blir foreslått til godkjenning i styret. Medlemmene oppgir selv fødselsdato i forbindelse med undertegning av taushetserklæring.

### Innhenting av personopplysninger om styremedlemmer:

Sekretariatet mottar navn og kontaktinformasjon når styremedlemmer foreslås fra for eksempel bransjen, forbrukersiden eller organisasjoner. Styremedlemmer oppgir selv eventuelle ytterligere personopplysninger.

## **Utlevering av opplysninger til tredjepart**

Norsk ReiselivsForum deler ikke, overfører ikke eller på annen måte utleverer personopplysninger til andre, med mindre virksomheten må gjøre dette for å oppfylle oppgaver forankret i en rettslig forpliktelse. Opplysninger og dokumentasjon i en klage vil bli forelagt tjenesteyter som skal inngi tilsvaret i saken. I tilsvaret kan tjenesteyter gi opplysninger om klageren som vedrører saken.

## **Sletting av personopplysninger**

Opplysninger som er mottatt i forbindelse med klagebehandling lagres i saksbehandlingssystemet i tre år, og slettes deretter så snart det lar seg gjøre. Opplysningene oppbevares i den angitte perioden slik at Norsk ReiselivsForum kan svare på spørsmål knyttet til saken, og for å unngå at saken blir behandlet to ganger. En sak kan avvises dersom den tidligere er behandlet i nemnda, jf. transportklagenemndforskriften og lov om godkjenning av klageorganer i forbrukersaker.



Det finnes også en begrenset mulighet for gjenopptakelse/gjenåpning av avsluttet sak, jf. transportklagenemndforskriften og pakkereisenemndas vedtekter.

## **Rettigheter for den registrerte**

Norsk ReiselivsForum behandler personopplysninger i henhold til personopplysningsloven og gjeldende regelverk. Virksomheten gjør oppmerksom på at det kan kreves innsyn i og utlevering av egne personopplysninger, samt retting og sletting av opplysninger. Det kan klages til Datatilsynet på behandling av personopplysninger som er i strid med regelverket.

## **Rutiner for avvik (brudd på personopplysningssikkerheten)**

Ved brudd på personopplysningssikkerheten skal Norsk ReiselivsForum som behandlingsansvarlig uten ugrunnet opphold, og senest 72 timer etter å ha fått kjennskap til bruddet, melde fra til Datatilsynet, jf. forordningen artikkel 33. Unntak gjelder hvis det er lite trolig at bruddet vil medføre en risiko for fysiske personers rettigheter og frihet.

## **Personvernombud**

Norsk ReiselivsForum har ikke plikt til å ha eget personvernombud. Virksomheten behandler personopplysninger, men i den grad sensitive opplysninger behandles i virksomheten, er dette i begrenset omfang. Daglig leder i virksomheten skal påse at personopplysningslovens regler om behandling av personopplysninger blir fulgt. Daglig leder er Anne B. Lea, [abl@reiselivsforum.no](mailto:abl@reiselivsforum.no).

## **Informasjonssikkerhet**

Personopplysninger sikres ved fysisk og digital tilgangskontroll.

## **Kontaktinformasjon**

Henvendelser om personopplysninger som er registrert, retting eller sletting kan sendes skriftlig til:

E-post: [post@reiselivsforum.no](mailto:post@reiselivsforum.no)

Post: Norsk ReiselivsForum, Øvre Slottsgate 18, 0157 Oslo