

# Vejledning

24-11-2016

Dansk Energi  
Vodroffsvej 59  
1900 Frederiksberg C  
T: +45 35 300 400



## Vejledning om persondata på elforsyningsområdet





## Vejledning om behandling af personoplysninger i elforsyningen

1	Indledning .....	3
2	Typisk behandling af personoplysninger på forsyningsområdet .....	4
2.1	Overblik over persondata og behandlingen heraf .....	4
3	Persondataloven .....	5
4	Hvilke oplysninger omfattes af persondataloven? .....	5
5	Hvornår må personoplysninger behandles? .....	6
5.1	Almindelige personoplysninger .....	6
5.2	Følsomme personoplysninger .....	8
5.3	Andre følsomme oplysninger.....	9
5.4	Behandling af kundens CPR-nummer .....	10
6	Behandlingsregler (god databehandlingssskik) .....	10
7	Anmeldelse og godkendelse af behandling af følsomme personoplysninger.....	12
8	Den registreredes (kundens) rettigheder .....	12
8.1	Oplysningspligten – Information til kunden fra elleverandør og netselskab om dennes rettigheder .....	12
8.2	Besvarelse af en anmodning om aktindsigt.....	13
9	Netselskab og elleverandør som dataansvarlige .....	14
9.1	Sanktioner.....	14
10	Databehandlere .....	15
10.1	Energinet.dk som databehandler for netselskab og elleverandør (aktøraftalerne) .....	15
11	Tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger.....	16
11.1	Udarbejdelse af IT-politik .....	17
11.2	Dansk Energis faglige udvalg for IT-sikkerhed (ITS) .....	17
11.3	Krav om kryptering ved overførsel af CPR-numre .....	18
11.4	Intern overvågning .....	18
11.5	Datahubben .....	19
12	Udlevering af forbrugsoplysninger til det offentlige .....	20
12.1	Registerbaseret sagsbehandling og digitale sagsbehandlingsskridt mv. i den offentlige forvaltning.....	20
12.2	Udlevering af forbrugsoplysninger til kommunen.....	20
12.3	Videregivelse af forbrugsoplysninger til politiet.....	21
13	Videregivelse af personoplysninger til brug for markedsføring .....	21
13.1	Indsigelsesretten.....	22



## 1 Indledning

Den 1. april 2016 kom der nye regler på elmarkedet. De betyder en ændret rollefordeling mellem elleverandører og netselskaber bl.a. i forhold til afbrydelser af elforsyningen hos kunder, der ikke kan betale deres elregning.

Med den ændrede rollefordeling bliver elleverandøren kundens primære kontaktpunkt. Kunden køber således en samlet ydelse af elleverandøren indeholdende både køb og transport af strøm, og dermed har kunden ikke længere et løbende betalingsforhold til sit netselskab.

Kunden har dog fortsat et aftaleretligt forhold til sit lokale netselskab, for så vidt angår selve nettilslutningen. Dette forhold reguleres af netselskabets Tilslutningsbestemmelser<sup>1</sup>. Det er desuden netselskabet, der foretager den fysiske afbrydelse af en kundes elforsyning.

Med denne vejledning gives et overblik over de væsentligste<sup>2</sup> persondataretlige regler og problemstillinger, som har en betydning på elforsyningsområdet efter 1. april 2016. Vejledningen beskriver reglerne i hovedtræk og er derfor ikke et udtryk for en fuldstændig gennemgang af persondatalovens bestemmelser. Spørgsmål om behandling af personoplysninger kan rettes til Datatilsynet. Den fuldstændige lovtekst, kan findes på [www.retsinformation.dk](http://www.retsinformation.dk).

Vejledningen tager udgangspunkt i den gældende persondatalov<sup>3</sup> og tager således ikke stilling til den nye persondataforordning<sup>4</sup> og de ændringer, den medfører, når den finder anvendelse i dansk ret fra den 25. maj 2018.

Dansk Energi vil naturligvis i den kommende tid have stort fokus på hvilke konsekvenser, som de kommende nye EU-regler vil få på elforsyningsområdet, herunder for de enkelte elselskabers håndtering af personoplysninger. Justitsministeriet har i gangsat et arbejde med at se på de bestemmelser i forordningen, der er overladt til de enkelte medlemslande at fortolke med henblik på, at der laves en dansk følgelovgivning til persondataforordningen. Det arbejde vil Dansk Energi følge tæt.

Formålet med nærværende vejledning er at sikre, at der i elbranchen er en fælles forståelse for, hvordan de nugældende regler for behandling af personoplysninger efterleves på elforsyningsområdet. Det er Dansk Energis vurdering, at en korrekt efterlevelse af de *nugældende* regler giver et solidt afsæt for en korrekt efterlevelse af de *kommende* regler for håndtering af personoplysninger.

---

<sup>1</sup> Et netselskabs Tilslutningsbestemmelser kan findes på netselskabets hjemmeside. Samtlige netselskaber i Danmark anvender Dansk Energis standard for Tilslutningsbestemmelser, som kan findes [her](#).

<sup>2</sup> Vejledningen er ikke udtryk for en udtømmende opstilling af persondataretlige problemstillinger på elforsyningsområdet. Vejledningen tager desuden ikke stilling til virksomheders håndtering af personoplysninger i forbindelse med personaleadministration, da dette ligger uden for Dansk Energis kompetenceområde.

<sup>3</sup> [Lov nr. 429 af 31. maj 2000 med senere ændringer](#)

<sup>4</sup> [Europa-Parlamentets og Rådets forordning \(EU\) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger](#)

## 2 Typisk behandling af personoplysninger på forsyningsområdet

Som et naturligt led i aftaleindgåelsen på elforsyningsområdet, indsamler og behandler elleverandører og netselskaber personoplysninger relateret til den enkelte kunde. Det drejer sig om helt sædvanlige personoplysninger til brug for administration af det løbende kontraktforhold, såsom navn, adresse, e-mail, telefonnummer og evt. andre relevante identifikationsoplysninger. Elleverandøren indhenter herudover elkundens samtykke til behandling af kundens CPR-nummer. Behandlingen af sådanne almindelige personoplysninger skal ske i overensstemmelse med persondatalovens bestemmelser.

Elleverandører har i visse situationer ret til at få forsyningen af et forbrugssted afbrudt<sup>5</sup>. Elleverandøren anmoder via datahubben<sup>6</sup> det pågældende netselskab om afbrydelse af kunden, og netselskabet udfører herefter afbrydelsen i overensstemmelse med Standardaftalens bestemmelser og de tilhørende Servicevilkår<sup>7</sup>.

I forbindelse med afbrydelsesprocessen kan det forekomme, at elleverandøren og netselskabet indsamler, behandler og videregiver oplysninger af personfølsom karakter, såsom fx oplysninger om at kommunen eller politiet er eller skal inddrages i afbrydelsessagen. Behandlingen af sådanne personfølsomme oplysninger skal ske i overensstemmelse med persondatalovens bestemmelser.

Endeligt indhenter netselskabet, som måleransvarlig virksomhed efter elforsyningsloven<sup>8</sup>, måldata hos den enkelte kunde til brug for afregning af de enkelte elleverandører i netområdet. Måldata videregives til datahubben, hvor elleverandørerne gør brug af dem til brug for afregning af slutkunden.

### 2.1 Overblik over persondata og behandlingen heraf

Dansk Energi anbefaler, at man som netselskab og elleverandør skaber sig et overblik over de persondata, man behandler i sin virksomhed. Det kan man gøre ved, at virksomheden stiller sig selv nogle helt grundlæggende spørgsmål vedrørende håndtering af persondata<sup>9</sup>:

- ✓ *Hvilke personoplysninger bliver behandlet?*
- ✓ *Hvilke typer af teknologier anvendes?(fx forskellige databaser)*
- ✓ *Hvordan foregår indsamlingen af personoplysninger?*
- ✓ *Til hvilket formål behandles personoplysningerne?*
- ✓ *På hvilket retligt grundlag foretages behandlingen? Samtykke? Retlig forpligtelse?*
- ✓ *Hvilken behandling finder sted?(fx opbevaring, videregivelse)*
- ✓ *Hvem har adgang til data? (fx hvilke personalegrupper)*
- ✓ *Videregives data til andre?*

<sup>5</sup> Dette følger af [elforsyningslovens § 6 b](#)

<sup>6</sup> Datahubben er en fælles platform (drevet af Energinet.dk), som indeholder de oplysninger om kunder, forbrug og priser, der er nødvendige for el-detailmarkedet i Danmark. Læs mere [her](#).

<sup>7</sup> Standardaftalen og Servicevilkår kan findes på [Dansk Energis hjemmeside](#)

<sup>8</sup> Jf. elforsyningslovens § 22, stk. 1, nr. 2.

<sup>9</sup> Inspirationen til disse spørgsmål er fundet i [DI's vejledning om persondataforordningen](#). Spørgsmålene danner derfor også et godt afsæt for virksomhedens efterlevelse af persondataforordningen, når den træder i kraft den 25. maj 2018.

- ✓ *Hvem har ansvaret for personoplysningernes sikkerhed? (tegn evt. et flowdiagram over, hvor oplysningerne ligger og hvem, der kan tilgå dem)*

Nogle af spørgsmålene vil være nemmere for en virksomhed at tage stilling til efter læsning af nærværende vejledning.

### 3 Persondataloven

Lov om behandling af personoplysninger er hovedloven for, hvornår og hvordan *personoplysninger* kan og skal *behandles*.

Med "personoplysninger"<sup>10</sup> menes enhver information vedrørende en identificeret eller identificerbar fysisk person, fx oplysninger om en persons fysik, psyke, økonomiske, sociale eller kulturelle identitet.

En "identificerbar person" er en person, der direkte eller indirekte kan identificeres<sup>11</sup>. Også selvom det kun er muligt for særligt indviede at forstå, hvem oplysningen vedrører. Helt anonymiserede oplysninger er ikke omfattet.

Med "behandling" menes enhver operation eller række af operationer med eller uden brug af elektronisk databehandling, som oplysninger gøres til genstand for. Det kunne fx være indsamling, registrering, søgning, videregivelse, samkøring osv. Persondataloven gælder som hovedregel for al elektronisk behandling af personoplysninger. Desuden gælder loven for manuel behandling af personoplysninger, som er indeholdt i et register.

Fravigelse af persondataloven kan kun ske ved lov, og det skal specifikt fremgå af selve loven, at der sker en fravigelse af persondataloven. På elforsyningslovens område, herunder i bekendtgørelser og i Energinet.dks markedsforskrifter, er der ikke foretaget fravigelser af persondataloven. Et netselskabs eller en elleverandørs behandling af persondata skal således altid have hjemmel i persondatalovens bestemmelser.

### 4 Hvilke oplysninger omfattes af persondataloven?

Persondataloven opdeler personoplysninger i følgende grupper<sup>12</sup>:

*Følsomme oplysninger* om menneskers rent private forhold. Det drejer sig om oplysninger om racemæssig eller etnisk baggrund, politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning, fagforeningsmæssige tilhørsforhold og oplysninger om helbredsmæssige og seksuelle forhold.

*Oplysninger om andre rent private forhold anses også for at være følsomme*. Det drejer sig om oplysninger om strafbare forhold, væsentlige sociale problemer og lignende følsomme privatlivsoplysninger, fx om interne familieforhold.

De oplysningstyper, der ikke vedrører rent private forhold, kaldes *almindelige*

<sup>10</sup> Persondatalovens § 3, nr. 1.

<sup>11</sup> Kan også være en enkeltmandsvirksomhed, idet informationer om denne enkeltmandsvirksomhed kan henføres til én bestemt identificerbar, fysisk person.

<sup>12</sup> Persondatalovens §§ 6-8.

*personoplysninger*. Almindelige personoplysninger kan fx være identifikationsoplysninger (navn, adresse, tlf.nr., e-mail mv.), oplysninger om hvor stort elforbrug den enkelte husstand har (og på hvilket tidspunkt af døgnet), kundeforhold eller andre lignende ikke følsomme oplysninger.

## 5 Hvornår må personoplysninger behandles?

### 5.1 Almindelige personoplysninger

Behandling af almindelige personoplysninger<sup>13</sup>, det vil sige identifikationsoplysninger såsom fx navn, adresse, e-mail, tlf.nr. samt måledata, må finde sted, hvis en af følgende betingelser i persondataloven er opfyldt:

- ✓ Den registrerede har givet sit udtrykkelige samtykke (§ 6, stk.1, nr. 1).
- ✓ Behandlingen er nødvendig af hensyn til opfyldelse af en aftale, som den registrerede er part i, eller af hensyn til gennemførelse af foranstaltninger, der træffes på den registreredes anmodning forud for indgåelsen af en sådan aftale (§ 6, stk.1, nr. 2).
- ✓ Behandlingen er nødvendig for at overholde en retlig forpligtelse, som påhviler den dataansvarlige, så som fx netselskabets forpligtelse til at måle levering og aftag af elektricitet i nettet (§ 6, stk.1, nr. 3).
- ✓ Behandlingen er nødvendig for, at den dataansvarlige eller den tredjemand, til hvem oplysningerne videregives, kan forfølge en berettiget interesse, og hensynet til den registrerede ikke overstiger denne interesse (§ 6, stk. 1, nr. 7).

Selvom en af ovenstående betingelser er opfyldt, må behandlingen kun finde sted, såfremt den ikke strider imod principperne i persondatalovens § 5 om god databehandlingsskik, herunder fx at der ikke må behandles flere persondata end højst nødvendigt og ikke i længere tid end nødvendigt. Se nærmere herom i afsnit 6 om *god databehandlingsskik* samt nedenfor under overskriften *Kun nødvendige oplysninger*.

Behandlingen af sådanne oplysninger på elforsyningsområdet sker typisk i forbindelse med og som følge af elleverandørens indgåelse af en elhandelsaftale med kunden. Herved indgår kunden også per automatik i et aftaleretligt forhold med det lokale netselskab, der reguleres af netselskabets Tilslutningsbestemmelser.

#### *Navn og adresse mv.*

Det lægges til grund, at netselskabets og elleverandørens behandling af identifikationsoplysninger såsom navn(e), adresse, e-mail og telefonnummer er nødvendige af hensyn til opfyldelse af en aftale, som den registrerede er part i, jf. persondatalovens § 6, stk. 1, nr. 2.

#### *Målerdata*

Måledata(forbrug) indhentes, jf. persondatalovens § 6, stk. 1, nr. 3., som led i netselskabets overholdelse af en retlig forpligtelse til at måle levering og aftag af

<sup>13</sup> Det skal bemærkes, at almindelige personoplysninger kan opdeles i fortrolige og ikke-fortrolige. Ex på ikke-fortrolige, almindelige personoplysninger er fx navn, adresse, telefonnr. mv. Ex på fortrolige, almindelige personoplysninger er fx oplysninger om løn og andre økonomiske forhold (som nemlig ikke er omfattet af persondatalovens bestemmelse om følsomme oplysninger i pdl's §§ 7 og 8).

elektricitet i nettet<sup>14</sup>. Tilsvarende gælder for netselskabets videregivelse af måledata til datahubben. Herudover anvender netselskaberne måledata til brug for optimering og drift af nettet, herunder opretholdelse af tilstrækkelig kapacitet i nettene til gavn for forsynings sikkerheden. Det lægges til grund, at en sådan behandling kan ske med hjemmel i persondatalovens § 6, stk. 1, nr. 3 (retlig interesse) eller nr. 7 (nødvendig for at dataansvarlig kan varetage berettiget interesse).

Elleverandørens behandling af måledata er nødvendig af hensyn til opfyldelse af elhandelsaftalen og den heraf følgende fakturering af kunden, jf. persondatalovens § 6, stk. 1, nr. 2.

#### *CPR-numre*

Elleverandørens behandling af kundens CPR-nummer sker på baggrund af kundens samtykke, jf. persondatalovens § 11, stk. 2, nr. 2, som fx indhentes i forbindelse med aftaleindgåelsen<sup>15</sup>. Se desuden afsnit 5.4 nedenfor.

#### *Videregivelse til statistiske eller videnskabelige formål*

Almindelige personoplysninger kan behandles til videnskabelige eller statistiske formål uden den registreredes samtykke med hjemmel i persondatalovens § 6, stk. 1, nr. 5. Det vil sige, at netselskaber kan udlevere kunders måledata til brug for videnskabelige og statistiske formål, uden at måledata er aggregeret, hvis udleveringen er nødvendig af hensyn til udførelse af en opgave i samfundets interesse. Det kunne fx være udlevering af måledata til DEFU<sup>16</sup> i forbindelse med DEFUs analyser for optimering af elnettet<sup>17</sup>.

Persondatalovens bestemmelser skal naturligvis iagttages (dvs. fx sikre, at oplysningerne ikke falder i de forkerte hænder), men Datatilsynet skal ikke, som hvis der var tale om personfølsomme oplysninger, godkende projektet.

Til gengæld gælder der, at oplysninger, der er behandlet med videnskabeligt eller statistisk formål, imidlertid kun må videregives til tredjemand – det vil sige en ny dataansvarlig – efter forudgående tilladelse fra Datatilsynet og kun med henblik på udførelsen af andre statistiske eller videnskabelige undersøgelser. Og dette krav om forudgående tilladelse til videregivelse gælder både i forhold til følsomme og ikke-følsomme personoplysninger, så som fx energiforbrug. Datatilsynet kan stille nærmere vilkår for videregivelsen<sup>18</sup>.

---

<sup>14</sup> Jf. elforsyningslovens § 20, stk. 1, nr. 4.

<sup>15</sup> Se fx afsnittet om persondata i [Dansk Energis forslag til leveringsbetingelser](#). Det skal bemærkes, at det er juridisk uklart, hvorvidt hjemlen for elleverandørens behandling af CPR-numre også kan findes i persondatalovens § 11, stk. 2, nr. 1, hvorefter behandlingen følger af lov eller bestemmelser fastsat i henhold til lov. Det skyldes, at det er uklart hvilken retlig status Energinet.dks markedsforskrifter, som regulerer forholdene for aktørerne i markedet og herunder også kravet om indhentelse af CPR-nummer, har – dvs. om de i henhold til persondatalovens § 11 kan siges at have status af *lov eller bestemmelser fastsat i henhold til lov*.

<sup>16</sup> DEFU står for *Dansk Energi Forskning & Udvikling*. DEFU tilbyder en række konsulentytelser vedrørende diagnosticering og analyse af elektriske forsyningsnet.

<sup>17</sup> Hvis der er tale om analysearbejde "efter instruks" fx fra et energiselskab, som leverer dataene, vil den, der laver analysearbejdet, muligvis blot være databehandler for dataene. I et sådan tilfælde vil der skulle udfærdiges en databehandleraftale. Det vil være en konkret vurdering.

<sup>18</sup> Se persondatalovens § 10.

### *Kun nødvendige oplysninger*

Selvom en af ovenstående betingelser efter § 6 er opfyldt, må behandlingen kun finde sted, såfremt den ikke strider imod principperne i persondatalovens § 5 om god databehandlingsskik, herunder fx at der ikke må behandles flere persondata end højst nødvendigt og ikke i længere tid end nødvendigt. Se nærmere herom i afsnit 6 om *god databehandlingsskik*.

Det betyder også, at virksomheden bør være opmærksom på eventuelle fritekstfelter og lignende, hvor personoplysninger, fx fra telefonsamtaler med kunder, nedfældes. Brug af sådanne fritekstfelter bør minimeres mest muligt, og personoplysninger, der ikke falder i kategorien *navn, adresse, e-mail, tlf-nummer, CPR-nummer* eller lignende samt *måledata*, bør ikke registreres eller opbevares. Se dog afsnit 5.2 om *følsomme personoplysninger* nedenfor.

### *5.2 Følsomme personoplysninger*

Behandling af følsomme oplysninger så som fx oplysninger om helbredsmæssige forhold kan på elforsyningsområdet ske, hvis en af følgende betingelser er opfyldt:

- ✓ Udtrykkeligt samtykke (§ 7, stk. 2, nr. 1).
- ✓ Behandlingen er nødvendig for at beskytte den registreredes eller en anden persons vitale interesser i tilfælde, hvor den pågældende ikke fysisk eller juridisk er i stand til at give sit samtykke (§ 7, stk. 2, nr. 2).
- ✓ Behandlingen er nødvendig for, at et retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares (§ 7, stk. 2, nr. 4).

Selvom en af ovenstående betingelser er opfyldt, må behandlingen kun finde sted, såfremt den ikke strider imod principperne i persondatalovens § 5 om god databehandlingsskik, herunder fx, at der ikke må behandles flere persondata end højst nødvendigt og ikke i længere tid end nødvendigt. Se nærmere herom i afsnit 6 om *god databehandlingsskik* samt nedenfor under overskriften *Kun nødvendige oplysninger*.

Behandling af oplysninger om helbredsmæssige forhold sker fx, når elleverandør eller netselskab bliver opmærksom på, at en kunde virker senil eller på anden vis udviser en hjælpeløs adfærd, og dette registreres.

En sådan helbredsoplysning kan være relevant at registrere og videregive enten fra netselskab til elleverandør eller fra elleverandør til netselskab i forbindelse med afbrydelse af den pågældende kunde for at sikre, at en afbrydelse ikke får u hensigtsmæssige konsekvenser for den pågældende.

I et sådan tilfælde vil det ofte ikke være muligt at indhente kundens samtykke. Behandlingen antages imidlertid at være nødvendig for at beskytte kundens vitale interesser, jf. persondatalovens § 7, stk. 2, nr. 2.

I de afbrydelsessituationer, hvor elleverandør eller netselskab får kendskab til, at en kunde har iltapparat, og hvor der er behov for at videregive denne oplysning enten fra netselskab til elleverandør eller omvendt, bør et udtrykkeligt samtykke til behandlingen af oplysningen i første omgang indhentes. Kan dette ikke lade sig gøre, må det vurderes, om behandlingen af oplysningen er nødvendig for at beskytte den



registreredes vitale interesser, hvilket vurderes at kunne være tilfældet i en afbrydelsessag, jf. persondatalovens § 7, stk. 2, nr. 2.

### *Kun nødvendige oplysninger*

Selvom en af ovenstående betingelser i § 7 er opfyldt, må behandlingen kun finde sted, såfremt den ikke strider imod principperne i persondatalovens § 5 om god databehandlingsskik, herunder fx at der ikke må behandles flere persondata end højst nødvendigt og ikke i længere tid end nødvendigt. Se mere herom under *afsnit 6 om god databehandlingsskik*.

Det betyder også, at virksomheden bør være opmærksom på eventuelle fritekstfelter og lignende, hvor følsomme personoplysninger, fx fra telefonsamtaler med kunder, nedfældes. Brug af sådanne fritekstfelter bør minimeres mest muligt, da det mindsker overblikket over, hvad det er for følsomme personoplysninger, som virksomheden ligger inde med – og øger dermed risikoen for overtrædelse af persondatalovens krav.

### *5.3 Andre følsomme oplysninger*

Behandling af andre følsomme oplysninger, så som strafbare forhold, væsentlige sociale problemer og andre rent private forhold, kan ske, hvis kunden har givet sit udtrykkelige samtykke hertil, eller hvis behandlingen er nødvendig til varetagelsen af en berettiget interesse, og denne interesse klart overstiger hensynet til den registrerede<sup>19</sup>.

Dette kunne fx være oplysninger om truende adfærd på en ejendom, som giver anledning til, at politiet skal kontaktes, eller som i hvert fald giver anledning til agtpågivenhed, når en tekniker skal ud på adressen og fx foretage en afbrydelse. Eller oplysninger om børn på ejendommen, der kan give anledning til indberetninger til kommunen<sup>20</sup>.

I et tilfælde, hvor en kunde udviser truende adfærd i forbindelse med en afbrydelse, der foretages fysisk på adressen, vil det ofte ikke være muligt at indhente kundens samtykke. Behandlingen af oplysningen om, at kunden udviser truende adfærd, må derfor baseres på en afvejning af hensynet til den registrerede og hensynet til selskabets ansatte, jf. persondatalovens § 8, stk. 4.

Alt afhængigt af de konkrete omstændigheder bør en sådan afvejning falde ud til fordel for selskabets ansatte, hvorfor oplysningen om fx truende adfærd godt kan behandles.

I sager om tyveri af strøm, hvor forholdet er anmeldt til politiet og derfor håndteres efter straffeloven, må det antages, at oplysninger om den pågældende forbrugers måledata og andre oplysninger i relation til strømtyveriet vil kunne kategoriseres som oplysninger

---

<sup>19</sup> Selvom en af disse betingelser er opfyldt, må behandlingen kun finde sted, såfremt den ikke strider imod principperne i persondatalovens § 5 om god databehandlingsskik, herunder fx at der ikke må behandles flere persondata end højst nødvendigt og ikke i længere tid end nødvendigt. Se nærmere herom i afsnit 6 om god databehandlingsskik.

<sup>20</sup> Serviceloven (lovbkg. nr. 1284 af 17. november 2015 om social service) § 154: "Den, der får kendskab til, at et barn eller en ung under 18 år fra forældres eller andre opdrageres side udsættes for vanrøgt eller nedværdigende behandling eller lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, har pligt til at underrette kommunen."

om strafbare forhold, der kan behandles uden samtykke fra kunden, ligeledes i henhold til persondatalovens § 8, stk. 4<sup>21</sup>.

#### *Kun nødvendige oplysninger*

Selvom en af ovenstående betingelser efter § 8, stk. 4, er opfyldt, må behandlingen kun finde sted, såfremt den ikke strider imod principperne i persondatalovens § 5 om god databehandlingsskik, herunder fx at der ikke må behandles flere persondata end højst nødvendigt og ikke i længere tid end nødvendigt. Se mere herom under *afsnit 6 om god databehandlingsskik*.

Det betyder også, at virksomheden bør være opmærksom på eventuelle fritekstfelter og lignende, hvor andre følsomme personoplysninger (persondatalovens § 8, stk. 4), fx fra telefonsamtaler med kunder, nedfældes. Brug af sådanne fritekstfelter bør minimeres mest muligt, da det mindsker overblikket over, hvad det er for følsomme personoplysninger, som virksomheden ligger inde med – og øger dermed risikoen for overtrædelse af persondatalovens krav.

#### *5.4 Behandling af kundens CPR-nummer*

Den 1. april 2016 blev det nødvendigt at oplyse sit CPR-nummer, når man som elkunde indgår en aftale med en elleverandør, og når man skifter elleverandør<sup>22</sup>.

Det lægges til grund, at kunden selv, ved aftaleindgåelsen og i forbindelse med leverandørskifte, frivilligt oplyser sit CPR-nummer, hvorfor kundens samtykke er hjemlen for elleverandøren til at måtte behandle CPR-nummeret efter persondataloven<sup>23</sup>. Herudover må behandlingen desuden kun finde sted, såfremt den ikke strider imod principperne i persondatalovens § 5 om *god databehandlingsskik* – se *afsnit 6 nedenfor*.

Det skal bemærkes, at den registrerede altid kan tilbagekalde sit samtykke, jf. herved persondatalovens § 38.<sup>24</sup>

Se nærmere om Datatilsynets anbefalinger vedrørende datasikkerhed ved behandling af CPR-numre under afsnit 11.3.

## **6 Behandlingsregler (god databehandlingsskik)**

Ud over at der – som ovenfor nævnt – skal være en hjemmel til at behandle personoplysninger, indeholder persondataloven også nogle generelle

---

<sup>21</sup> Om der kan ske videregivelse af sådanne oplysninger, fx til politiet i forbindelse med den pågældende sag, må evt. vurderes efter interesseafvejningsreglen i pdl.'s § 8, stk. 5 og i det hele taget efter dansk rets regler om bevisførelse. Der henvises i øvrigt til Dansk Energis [Vejledning i håndtering af tyverisager](#)

<sup>22</sup> Kravet fremgår af Energinet.dks Markedsforskrift H1. Indsamlingen af CPR-numre er indført for at sikre forbrugerne mod fejlagtige leverandørskift. Jf. Energitilsynets metodegodkendelse har Datatilsynet ikke haft indsigelser herimod.

<sup>23</sup> Persondatalovens § 11, stk. 2, nr. 2.

<sup>24</sup> Da der i medfør af markedsforskrifterne er krav om oplysning af CPR-nummer i datahubben for at kunne indgå en elhandelsaftale, vil en tilbagekaldelse af et samtykke om behandling af CPR-nummer kunne betyde, at aftaleforholdet mellem kunden og elleverandøren ikke kan opretholdes.

behandlingsregler<sup>25</sup>, som altid skal være opfyldt. De er også kendt under samlebetegnelsen ”god databehandlingssskik”. Det drejer sig om følgende:

- ✓ Indsamlingen skal ske til udtrykkeligt angivne og saglige formål, og senere behandling må ikke være uforenelige hermed<sup>26</sup>.
- ✓ Oplysningerne, som behandles, skal være relevante og tilstrækkelige og må ikke omfatte mere, end hvad der kræves til opfyldelse af de omtalte formål. Det vil sige, at oplysninger ikke må opbevares længere end nødvendigt i forhold til det formål, som oplysningerne er indsamlet til, og skal i så fald slettes.
- ✓ Der skal sikres en ajourføring af oplysningerne. Desuden skal der foretages kontrol for at sikre, at der ikke behandles urigtige eller vildledende oplysninger. Vildledende eller urigtige oplysninger skal slettes eller berigtiges.
- ✓ Indsamlede oplysninger må ikke opbevares på en måde, der giver mulighed for at identificere den registrerede i et længere tidsrum end det, der er nødvendigt af hensyn til de formål, hvortil oplysningerne behandles.

Formålet med indsamlingen af en kundes personoplysninger på elområdet fremgår af Dansk Energis forslag til leveringsbetingelser samt af Dansk Energis forslag til Tilslutningsbestemmelser<sup>27</sup>.

Elleverandør og netselskab skal sørge for, at der alene behandles oplysninger om den enkelte kunde, der er relevante og nødvendige for det enkelte kundeforhold. Det er vigtigt, at der ikke registreres personoplysninger ”bare fordi”. Der skal være et sagligt formål.

Derfor er det også vigtigt, at der internt i virksomheden foretages en ajourføring og kontrol af oplysninger således, at vildledende eller urigtige oplysninger kan blive slettet eller rettet.

Oplysninger, der ikke længere er relevante – det vil sige, hvor der ikke længere er en saglig begrundelse for at behandle dem – skal slettes<sup>28</sup> eller anonymiseres<sup>29</sup>. Datatilsynet har over for en elleverandør udtalt sig om netop slettepligten i en sag om opbevaring af afsluttede supportsager, som ikke var nødvendigt at opbevare længere<sup>30</sup>.

---

<sup>25</sup> Persondatalovens § 5 stiller nogle grundlæggende krav ved behandling af oplysninger, som altid skal opfyldes, uanset at behandlingen i øvrigt har hjemmel i §§ 6, 7 eller 8.

<sup>26</sup> Bemærk dog, at senere behandling af oplysninger, der alene sker i historisk, statistisk eller videnskabeligt øjemed, ikke anses for uforeneligt med de formål, hvortil oplysningerne er indsamlet, jf. persondatalovens § 5, stk. 2, 2. pkt.

<sup>27</sup> Se afsnit om persondata i [Dansk Energis forslag til Leveringsbetingelser til aftale om elsalg samt forslag til Tilslutningsbestemmelser](#)

<sup>28</sup> Sletning af personoplysninger betyder i praksis, at personoplysninger uigenkaldeligt fjernes fra alle de lagringsmedier, hvorpå de har været lagret, og at personoplysninger på ingen måde kan genskabes. Dette gælder for samtlige lagringsmedier, der har været i anvendelse i forbindelse med den pågældende databehandling, jf. [Datatilsynet](#)

<sup>29</sup> Der skal være tale om en uigenkaldelig afidentificering. Det skal vurderes konkret, om en anonymisering er tilstrækkelig, eller om personen stadig er identificerbar. Det kommer an på de faktiske omstændigheder, jf. [Datatilsynet](#)

<sup>30</sup> Se punkt 1 i Datatilsynets afgørelse [her](#)

Dansk Energi anbefaler, at virksomheder løbende – og med et passende interval – foretager en gennemgang af registrerede persondata med henblik på ajourføring af relevante personoplysninger samt eventuel sletning af forældede data.

## 7 Anmeldelse og godkendelse af behandling af følsomme personoplysninger

I visse tilfælde skal Datatilsynets forudgående tilladelse indhentes, inden behandling af personoplysningerne lovligt kan ske. Det gælder bl.a. ved behandling af *personfølsomme oplysninger*<sup>31</sup>.

Da der på elforsyningsområdet – hos både elleverandører og netselskaber – kan forekomme behandling af personfølsomme oplysninger i forbindelse med afbrydelser af kundens elforsyning, skal samtlige netselskaber og elleverandører forudgående have indhentet en sådan tilladelse.

Dansk Energi har i dialog med Datatilsynet fået udarbejdet en standardiseret anmeldelsesprocedure, som Dansk Energi ved brev af 16. juni 2016 har orienteret branchen om<sup>32</sup>. På baggrund af anmeldelserne vil Datatilsynet udfærdige de enkelte selskabers tilladelser.

Datatilsynet fastsætter, i forbindelse med udfærdigelsen af tilladelsen, nærmere vilkår for udførelsen af behandlingerne til beskyttelse af de registreredes (kundernes) privatliv. Dette kan fx være specifikke krav til virksomhedens tekniske eller organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger ved behandling af personoplysninger.

En tilsidesættelse af vilkår for tilladelsen vil kunne føre til bøde- eller fængselsstraf på op til 4 måneder.

## 8 Den registreredes (kundens) rettigheder

### 8.1 Oplysningspligten – Information til kunden fra elleverandør og netselskab om dennes rettigheder

Når personoplysninger indsamles, skal den dataansvarlige give den registrerede meddelelse om følgende<sup>33</sup>:

- ✓ Den dataansvarliges identitet
- ✓ Formålet med behandlingen af oplysningerne
- ✓ Reglerne om indsigt og berigtigelse

<sup>31</sup> Persondatalovens § 48, jf. § 50. Det skal bemærkes, at krav om forudgående anmeldelse før behandling af følsomme personoplysninger falder bort, når den nye EU-forordning får virkning den 25. maj 2018. Dansk Energi har imidlertid vurderet, at behandling af personfølsomme oplysninger uden retmæssig godkendelse i henhold til gældende ret i en periode på 2 år ikke var hensigtsmæssig.

<sup>32</sup> Brevet er ligeledes samme dato udsendt pr. mail. Se i øvrigt Medlemsinformation nr. 58/2016.

<sup>33</sup> Persondatalovens § 28. Det skal bemærkes, at det er elleverandøren, der efter Energinet.dks markedsforskrift I er ansvarlig for at lægge alle kunderelaterede stamdata i datahubben (netvirksomheden er ansvarlig for de målepunktsrelaterede stamdata). Netvirksomheden har adgang til, og modtager opdatering af, kunderelaterede stamdata undtagen CPR-nr. 1 og 2, dataadgangs-CVR-nr. og web-access-kode. I en sådan situation, hvor netselskabet ikke får personoplysninger fra den registrerede selv (men fra datahubben), vil det være persondatalovens § 29, der gælder for oplysningspligten.

Af Dansk Energis forslag til leveringsbetingelser ved indgåelse af en aftale om salg af elektricitet til en husholdningskunde<sup>34</sup> anføres hvilke oplysninger, som elleverandøren indsamler, og til hvilke formål. Herudover fremgår det, at kunden kan få indsigt i oplysningerne samt anmode elleverandøren om at berigtige fejlagtige oplysninger.

Dansk Energi anbefaler, at en sådan information fremgår af elleverandørens leveringsbetingelser for på denne måde at leve op til persondatalovens krav om information til den registrerede (kunden). Samtidigt anbefales det, at informationen kan findes på elleverandørens hjemmeside – eventuelt med link til leveringsbetingelserne.

I Dansk Energis standard for Tilslutningsbestemmelser<sup>35</sup>, som gælder i forholdet mellem netkunde og netselskab, og som langt de fleste netselskaber anvender, er ligeledes indsat et afsnit om behandling af personoplysninger, herunder hvilke oplysninger der behandles, til hvilket formål samt mulighed for indsigt og berigtigelse. Det pågældende netselskabs Tilslutningsbestemmelser bør ligge let tilgængeligt på netselskabets hjemmeside.

Desuden anbefales det, at netselskabet – såfremt der afbrydes ude på adressen og dermed afleveres en afbrydelsessedel<sup>36</sup> – også dér giver meddelelse til kunden om, at netselskabet i forbindelse med afbrydelsen kan behandle personoplysninger og kundens ret til indsigt og berigtigelse. Formuleringen fra Tilslutningsbestemmelsernes afsnit 1.8 kan fx anvendes i den forbindelse.

Herudover gøres opmærksom på, at Datatilsynet har lagt stor vægt på netop opfyldelse af oplysningsforpligtelsen i en afgørelse på elforsyningsområdet vedrørende optagelse af telefonsamtaler med kunder.<sup>37</sup>

## 8.2 Besvarelse af en anmodning om aktindsigt

Persondataloven indeholder regler, som giver den registrerede (kunden) en række rettigheder over for de dataansvarlige virksomheder, som behandler personoplysninger<sup>38</sup>.

Kundens rettigheder omfatter navnligt følgende:

- ✓ ret til, på begæring, at få information fra den dataansvarlige om, at der indsamles oplysninger (se afsnit 8.1),
- ✓ ret til indsigt i de oplysninger, der behandles (se afsnit 8.1),
- ✓ ret til at protestere mod, at behandling af oplysninger finder sted (kun hvis indsigelsen er berettiget, må behandlingen ikke fortsætte),
- ✓ ret til at protestere mod, at oplysninger videregives med henblik på markedsføring (dette uddybes i afsnit 13), og
- ✓ ret til at få oplysninger, der er urigtige eller vildledende, rettet eller slettet, samt i den forbindelse at forlange, at andre, der har modtaget oplysningerne, orienteres om dette.

<sup>34</sup> Se afsnittet om persondata i [Dansk Energis forslag til leveringsbetingelser](#)

<sup>35</sup> Se afsnittet om persondata i [Dansk Energis standard for Tilslutningsbestemmelser i Engrosmodellen](#)

<sup>36</sup> Se [Servicevilkårenes punkt 2.2.3. g\)](#)

<sup>37</sup> Se punkt 3 i Datatilsynets afgørelse [her](#)

<sup>38</sup> Persondatalovens afsnit III, herunder i særdeleshed § 31 og §§ 35-37.

Den dataansvarlige skal besvare begæringen snarest muligt, og er begæringen ikke besvaret inden 4 uger efter modtagelse, skal den dataansvarlige underrette den pågældende om grunden hertil, samt om hvornår svar på begæringen kan forventes at foreligge.

Det er Dansk Energis forventning, at, med det stadigt stigende fokus på behandling af personoplysninger, vil omfanget af kundeforhøvelser med anmodning om indsigt stige.

Det er derfor vigtigt, at både elleverandør og netselskab har en i forvejen fastlagt "køreplan" for, hvordan en sådan henvendelse behandles, og at ansatte i virksomheden er informeret om, at kunderne har disse rettigheder.

## 9 Netselskab og elleverandør som dataansvarlige<sup>39</sup>

Både netselskab og elleverandør er hver især dataansvarlige efter persondataloven for de personoplysninger, der behandles hos den enkelte elleverandør eller det enkelte netselskab. Det er derfor den enkelte elleverandør eller det enkelte netselskab, der skal sikre, at alle de forpligtelser, der følger af persondataloven, overholdes, herunder fx pligten til at ajouføre de indhentede personoplysninger.

Netselskab og elleverandør forpligtes desuden til at træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med loven<sup>40</sup>. Se mere herom nedenfor under afsnit 11 om *tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger*.

### 9.1 Sanktioner

Datatilsynet påser af egen drift, eller efter klage fra en registreret, at en behandling finder sted i overensstemmelse med loven. Datatilsynet kan desuden udtale kritik og i særlige tilfælde udstede påbud eller forbud, hvis overtrædelse vil kunne straffes med bøde eller fængsel op til 4 måneder.<sup>41</sup>

Efter persondatalovens § 69 skal den dataansvarlige erstatte skade, der er forvoldt ved behandling i strid med persondatalovens regler. I en række situationer, der har været forelagt domstolene, har der i de tilfælde, hvor det er blevet antaget, at der foreligger en persondataretlig krænkelse, der gør økonomisk compensation berettiget, blevet tilkendt den krænkede part godtgørelse efter erstatningsansvarslovens § 26 om godtgørelse for tort.

<sup>39</sup> Se i øvrigt Datatilsynets beskrivelse af hhv. dataansvarlig og databehandler [her](#)

<sup>40</sup> Persondatalovens § 41, stk. 3.

<sup>41</sup> Persondataforordningen, der får virkning den 25. maj 2018, giver mulighed for fastsættelse af langt højere bøder, end hvad man har tradition for i Danmark, på området for overtrædelse af persondatalovgivning. Hvordan dette vil blive "implementeret" i dansk ret, vil Dansk Energi naturligvis følge tæt.

## 10 Databehandlere<sup>42</sup>

En elleverandør eller et netselskab kan vælge at lade en ekstern aktør, fx et IT-firma, behandle de personoplysninger, som henholdsvis elleverandøren eller netselskabet er *dataansvarlige* for. Det sker fx, hvis et netselskab eller en elleverandør anvender en såkaldt cloud-løsning, hvor man flytter selskabets server, styresystem og dermed data ”ud af huset”<sup>43</sup>.

I en sådan situation behandler den eksterne aktør personoplysningerne på vegne af netselskabet eller elleverandøren og bliver således *databehandler*.

Det er den dataansvarlige, der har ansvaret for at sikre, at databehandleren træffer de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at personoplysningerne hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med loven<sup>44</sup>.

Den dataansvarlige skal sikre ovenstående ved at indgå *databehandleraftale* med den eksterne aktør; en aftale, der pålægger den eksterne aktør at træffe de nødvendige tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger. Den dataansvarlige skal aktivt sikre, at de krævede sikkerhedsforanstaltninger overholdes hos databehandleren, og det kan i den sammenhæng være relevant at indhente en årlig revisionserklæring fra en uafhængig tredjepart<sup>45</sup>.

Det bemærkes, at Datatilsynet har stort fokus på, at virksomheder, der behandler personoplysninger, får indgået korrekte databehandleraftaler, såfremt den dataansvarlige benytter sig af eksterne samarbejdspartnere, der herved kommer til at behandle personoplysninger på vegne af den dataansvarlige virksomhed.

Et eksempel på indholdet i en sådan databehandleraftale kan findes på [Datatilsynets hjemmeside](#)<sup>46</sup>.

### 10.1 *Energinet.dk som databehandler for netselskab og elleverandør (aktøraftalerne)*

Elleverandøren anmoder via datahubben netselskabet om afbrydelse af et målepunkt. Elleverandøren giver via datahubben besked til netselskabet, hvis elleverandøren på forhånd er bekendt med, at særlige forhold gør sig gældende i relation til afbrydelsen, fx at kommunen eller politiet er inddraget i afbrydelsen<sup>47</sup>.

Samme underretningsforpligtelse gør sig gældende fra netselskabet til elleverandøren, såfremt netselskabet ikke kan foretage afbrydelsen. Netselskabet skal via datahubben

---

<sup>42</sup> Se i øvrigt Datatilsynets beskrivelse af hhv. dataansvarlig og databehandler [her](#)

<sup>43</sup> Såfremt der er tale om cloud-løsninger, hvor oplysninger overføres til tredjelande, henledes opmærksomheden særligt på persondatalovens § 27, hvoraf følger yderligere krav.

<sup>44</sup> Persondatalovens § 42.

<sup>45</sup> Se [Datatilsynets hjemmeside](#) om databehandleraftaler.

<sup>46</sup> Herudover skal det bemærkes, at der med den nye EU-forordning sker en betydelig skærpelse af kravene til indholdet af databehandleraftaler.

<sup>47</sup> Se Servicevilkårenes afsnit 2.2.1. b) [her](#)

oplyse elleverandøren om årsagen til, at afbrydelsen ikke kunne foretages, fx hvis netselskabet vurderer, at der er behov for, at kommunen skal inddrages<sup>48</sup>.

Energinet.dk er *databehandler* for de oplysninger, der, i forbindelse med elleverandørens anmodning hos netselskabet om afbrydelse, sendes via datahubben, og som ikke lagres i datahubben på samme måde, som kundens stamdata gør.

Da Energinet.dk i afbrydelsessager er databehandler for de personoplysninger, som netselskaber og elleverandører sender via datahubben, skal der være en *databehandleraftale* mellem Energinet.dk og de enkelte netselskaber og elleverandører.

En sådan databehandleraftale er indarbejdet i aktøraftalerne mellem Energinet.dk og de enkelte elleverandører/netselskaber<sup>49</sup>.

## 11 Tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger

Det fremgår ikke specifikt af persondataloven hvilke tekniske sikkerhedsforanstaltninger, som den dataansvarlige bør træffe. Til gengæld er der i medfør af persondataloven udstedt en bekendtgørelse og en tilhørende vejledning om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger<sup>50</sup>.

Vejledningen og bekendtgørelsen er i udgangspunktet udstedt til myndigheders behandling af personoplysninger, men Datatilsynet har udtalt, at principperne i bekendtgørelsen og den tilhørende vejledning ligeledes finder anvendelse over for private databehandlere.

Vejledningen stiller bl.a. krav om logning af følsomme personoplysninger samt kontrol med afviste adgangsforsøg på en computer.

Datatilsynets anfører desuden på sin hjemmeside, at der ved tilslutning til internettet eller andre åbne net skal træffes foranstaltninger, som sikrer imod uvedkommende trafik og forhindrer adgang fra det åbne net til den dataansvarliges interne net.

Efter Datatilsynets opfattelse bør den dataansvarlige som minimum træffe følgende foranstaltninger:

- ✓ Etablering og vedligeholdelse af en firewall, som sikrer gennemførelse af myndighedens sikkerhedspolitik, herunder fx spærring for adgang til suspekte hjemmesider.
- ✓ Ajourføring af servere og pc-arbejdspladser med sikkerhedsopdateringer, som sikrer mod ondsindet udnyttelse af sårbarheder i de anvendte programmer.
- ✓ Etablering af virusværn, som løbende holdes ajourført.
- ✓ Opsætning af sikkerhedsindstillingerne i browseren og e-postklienten på de enkelte pc-arbejdspladser således, at der opnås den ønskede sikkerhedspolitik omkring websteder, cookies og modtagelse af eksekverbar kode (plug-ins, mv.).

<sup>48</sup> Se Servicevilkårenes afsnit 2.2.1. i) [her](#)

<sup>49</sup> Se aktøraftalerne for henholdsvis netvirksomheder og elleverandører. Punkt 4.3 – 4.8. [her](#)

<sup>50</sup> Se <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=1002>



Dansk Energi skal desuden henlede opmærksomheden på Datatilsynets godkendelse af behandling af personfølsomme oplysninger på elforsyningsområdet<sup>51</sup> (se nærmere herom i afsnit 7). Af Datatilsynets godkendelse fremgår det, at virksomhederne skal fastsætte nærmere sikkerhedsforanstaltninger, herunder bl.a. at der træffes forholdsregler med henblik på at forhindre uvedkommendes adgang til oplysningerne. Herudover stilles krav om logning af alle anvendelser af personoplysninger samt om kryptering ved transmission af følsomme personoplysninger over det åbne net.

Herudover har Rådet for Digital Sikkerhed i samarbejde med Erhvervsstyrelsen udarbejdet et værktøj ([www.sikkerhedstjekket.dk](http://www.sikkerhedstjekket.dk)), der kan hjælpe virksomheder med at få et overblik over IT-sikkerheden i virksomheden. Ved svar på en række spørgsmål kan virksomheden få et fingerpeg om, hvor fokus bør være i virksomhedens fremadrettede sikkerhedsindsats.

Endeligt henvises til Digitaliseringsstyrelsens guide til implementering af [ISO 27001](#)

### *11.1 Udarbejdelse af IT-politik*

Persondataloven stiller ikke decideret krav om, at en virksomhed, der behandler personoplysninger efter persondataloven, har udarbejdet en IT-politik. På baggrund af Datatilsynets ovennævnte vejledning om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger skal Dansk Energi dog kraftigt anbefale, at man som elleverandør og netselskab udarbejder en intern IT-politik (fx som en del af en personalehåndbog), der sikrer, at medarbejdernes brug af IT ikke bliver en risikofaktor i forhold til, at de personoplysninger, som virksomheden ligger inde med, falder i de forkerte hænder.

DI har udarbejdet [ti gode råd om IT-sikkerhed](#) samt en skabelon for en IT-politik, som kan tjene til inspiration.

Der henvises i øvrigt til Branchefællesskabet for Intelligent Energi, som har udarbejdet [ti anbefalinger om IT-sikkerhed i udbudsprocesser](#).

### *11.2 Dansk Energis faglige udvalg for IT-sikkerhed (ITS)*

ITS er Dansk Energis faglige udvalg for IT-sikkerhed. Udvalget har til formål at have fokus på IT-sikkerhed relateret bl.a. til IT-systemer, der understøtter forsynings- og forretningskritiske systemer og processer samt behandling og beskyttelse af personfølsomme oplysninger.

Udvalget arbejder bl.a. for en løbende monitorering af branchens IT-sikkerhedsmæssige modenhed, herunder både processuelt, teknisk og sikkerhedskultur-mæssigt. Udvalget arbejder endvidere for øget videndeling og et tættere operationelt IT-sikkerheds- og IT-beredskabsmæssigt samarbejde på tværs af Dansk Energis medlemskreds.

Det er forventningen, at udvalgets arbejde generelt vil øge branchens opmærksomhed på IT-sikkerhed – også i forhold til behandling af personoplysninger i energisektoren.

---

<sup>51</sup> Dansk Energi har ved brev og mail af 16. juni 2016 udsendt Datatilsynets udkast til godkendelse til elleverandører og netselskaber.

Herudover har Dansk Energi udarbejdet en brancheintern platform for hele Dansk Energis medlemskreds med det formål at videndele om IT- og datasikkerhed. Ud over videndeling åbner platformen op for muligheden for, at virksomheden kan måle, i hvor høj grad den efterlever forskellige standarder og kommende lovgivning bl.a. ISO 27001-standarden og EU's Persondataforordning. Dansk Energi ser platformen som et vigtigt værktøj til "selvhjælp" og som et værktøj, hvor erfaringer og praktiske eksempler fra andre ligesindede kan deles på tværs. Platformen tilbydes i første omgang til Dansk Energis medlemmer frem til 31. juli 2017. Kontakt Dansk Energi for yderligere oplysninger om platformen<sup>52</sup>.

### 11.3 Krav om kryptering ved overførsel af CPR-numre

Datatilsynet stiller *udtrykkeligt krav* om kryptering ved overførsel af CPR-numre via hjemmesider. Manglende kryptering kan medføre påbud fra Datatilsynet og i yderste konsekvens politianmeldelse og straf.

Datatilsynet anfører på sin hjemmeside, at kommunikationen via hjemmesider kan sikres ved hjælp af SSL-kryptering el. lign. Der er mulighed for at implementere forskellige grader af kryptering, herunder også det der betegnes som "stærk kryptering" (128 bit SSL/TLS-forbindelse). Anvendelsen af sikker kommunikation kræver ikke implementering af en særlig løsning hos virksomhedens kunder eller brugere af hjemmesiden. Løsningen medfører samtidigt, at brugerne via hjemmesidens certifikat kan sikre sig, at der kommunikeres med den rette modtager<sup>53</sup>.

Datatilsynet *anbefaler* desuden kryptering, når CPR-numre sendes med e-mail via internettet. Datatilsynet *anbefaler* også, at det desuden vurderes, om der virkelig er behov for at sende CPR-numre i e-mails<sup>54</sup>.

### 11.4 Intern overvågning

Det skal bemærkes, at der på elforsyningsområdet – også i engrosmodellen – gælder et krav om intern overvågning. Den interne overvågning skal medvirke til, at en konkurrenceudsat elleverandør ikke kan opnå fordele, fordi denne er selskabsmæssigt forbundet med et netselskab (monopol).

Et netselskab skal bl.a. sikre, at forretningsmæssigt følsomme oplysninger, som virksomheden modtager under udøvelsen af sin virksomhed, behandles fortroligt. Det kan være kundespecifikke oplysninger, som netselskabet, før engrosmodellens ikrafttræden, alene havde i kraft af sin status som monopolvirksomhed, så som fx oplysninger om en kundes restancer og andre økonomiske forhold.

Der eksisterer således en række sikkerhedssystemer hos de koncernforbundne selskaber, der forhindrer uvedkommendes adgang til en række oplysninger, og som

---

<sup>52</sup> Se i øvrigt Medlemsinformation nr. 62/2016.

<sup>53</sup> Jf. [Datatilsynet](#)

<sup>54</sup> Det skal i den forbindelse bemærkes, at Dansk Energis udkast til elhandelskontrakter indeholder en linje, hvor forbrugers CPR-nr. kan påføres. Såfremt kontrakten sendes ved anvendelse af e-mail, kan det overvejes, at undlade indsættelse af kundens CPR-nr. og i stedet kommunikere dette ad anden, sikrere vej. Der er således ikke noget lovgivningsmæssigt krav om, at CPR-nr. fremgår af kontrakten.

derfor også, et langt stykke hen ad vejen, forhindrer uvedkommendes adgang i forhold til persondatalovens regler herom.

### 11.5 Datahubben

Energinet.dk er, som ejer og driftsansvarlig for datahubben, dataansvarlig for stamdata og måledata, som opbevares og videregives i datahubben. Energinet.dk er derfor, efter persondataloven, ansvarlig for at foretage de nødvendige tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger for at sikre mod, at personoplysninger i datahubben hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med persondataloven.

For at Energinet.dk kan leve op til persondatalovens krav om at sikre data mod misbrug mv., har det været nødvendigt at udforme nogle markedsforskrifter omkring aktørernes (netselskaber og elleverandørs) brug af datahubben. Af markedsforskrift H1<sup>55</sup> fremgår det således, at:

*”Det er aktørens ansvar, og aktøren indestår for, at aktøren alene indhenter og behandler oplysninger, herunder kommunikerer oplysninger med DataHub i overensstemmelse med gældende lovgivning, herunder særligt lov om behandling af personoplysninger. Aktøren er således særligt forpligtet til at sikre sig nødvendigt samtykke, hvis aktøren ønsker at behandle oplysninger, som er henførbare til en fysisk person. Aktøren er således forpligtet til at sikre og i nødvendigt omfang indhente samtykke til den ønskede behandling af oplysninger om kunden, som aktøren ønsker at foretage.*

*Det er aktørens ansvar, og aktøren indestår for at have truffet de nødvendige og tilstrækkelige tekniske (herunder IT) og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger om kunder hændeligt eller ulovligt fortabes, forringes eller kommer uvedkommende til kendskab.”*

Endvidere fremgår det, at ovenstående kan sanktioneres af Energinet.dk i medfør af elforsyningsloven § 31, stk. 3, jf. stk. 2.

Det skal i øvrigt bemærkes, at Datatilsynet har udtalt kritik i forhold til en elleverandørs håndtering af adgangskoder til datahubben. Datatilsynet fandt, at den af elleverandøren anvendte adgangskode til datahubben ikke havde den tilstrækkelige sikkerhed<sup>56</sup>.

Herudover bemærkes, at det ikke er hensigten med datahubben, at der skabes en adgang til behandling af personoplysninger i videre omfang, end hvad der følger af persondataloven<sup>57</sup>.

Der henvises i øvrigt til afsnit 10.1 vedrørende Energinet.dk som databehandler.

<sup>55</sup> Se afsnit 3.2 i [markedsforskrift H1](#)

<sup>56</sup> Se punkt 2 i Datatilsynets afgørelse [her](#)

<sup>57</sup> Jf. forarbejderne til lov nr. 577/2015.

## 12 Udlevering af forbrugsoplysninger til det offentlige

Ikke sjældent modtager Dansk Energi henvendelser fra medlemmer, der er blevet mødt af et krav fra fx politi eller kommune om udlevering af en bestemt kundes måledata/elforbrug på en bestemt adresse. Imidlertid kan et netselskab eller en elleverandør ikke uden videre udlevere sådanne oplysninger. Netselskab eller elleverandør bør være opmærksom på nedenstående:

### 12.1 Registerbaseret sagsbehandling og digitale sagsbehandlingsskridt mv. i den offentlige forvaltning

Det følger af lov om aktiv socialpolitik, at kommunen, når den træffer afgørelser om integrationsydelse, uddannelseshjælp og kontanthjælp, i videst muligt omfang skal indhente de nødvendige oplysninger fra elektroniske registre, som kommunen har adgang til.

Reglen skal sikre, at sagsbehandlingen af sager om tilkendelse af kontanthjælp mv. bliver nemmere at administrere ved anvendelse af oplysninger om en person, der allerede findes i et register, frem for at der skal indhentes oplysninger fra den pågældende via fx lønsedler, oversigter over bankoplysninger, bopælsoplysninger mv.

Kommunen skal derfor som udgangspunkt basere sagsbehandlingen på de oplysninger, som allerede findes om en person. Hvis en person, som ansøger om kontanthjælp, i forbindelse med ansøgningen har givet kommunen oplysninger om forhold, som skal indgå i vurderingen af, om den pågældende er berettiget til kontanthjælp, kan kommunen anvende disse oplysninger i forbindelse med afgørelsen.

Indhentelse af oplysninger skal ske inden for rammerne af reglerne i såvel forvaltningsloven som persondataloven mv. om indhentelse af oplysninger, herunder reglerne om samtykke og partshøring. Kommunen skal derfor, inden den foretager en datasamkøring, orientere de berørte personer.

### 12.2 Udlevering af forbrugsoplysninger til kommunen

CPR-lovens § 10 indeholder følgende bestemmelse vedrørende korrekt bopælsregistrering:

*En kommunalbestyrelse, der får formodning om, at en person ikke er korrekt bopælsregistreret, skal undersøge sagen for at rette eventuelle fejl. [...]*

*Stk. 2. Kommunalbestyrelsen kan til brug for undersøgelsen af en persons bopælsforhold [...] afkræve følgende oplysninger:*

- 1) *En nærmere redegørelse fra vedkommende selv [...].*
- 2) *En erklæring [...] om, hvem der bor eller opholder sig i ejendommen eller lejligheden.*
- 3) *Oplysninger fra [...], **private tele- og forsyningselskaber**, [...] med henblik på at fastlægge vedkommendes bopælsforhold.*

Af bemærkningerne til ovennævnte stk. 2, nr. 3 fremgår det, at:

*"[...] De oplysninger, der kan kræves oplyst for at belyse en bopæls sag, er den adresse, den pågældende har oplyst til andre at bo på, f.eks. til*

*vedkommendes bank eller fagforening, og det samlede forbrug af el, vand, varme, gas samt telefon i en bestemt periode, samt navnene på en lejekontrakt. [...].”*

Bestemmelsen, der tilsyneladende er møntet på kommunens pligt til at sikre korrekt bopælsregistrering af kommunens borgere efter lovens § 6, anvendes også af kommunen i de såkaldte ”dyneløftesager” til afdækning af eventuelle samlivsforhold, som kan have betydning for en persons ret til fx kontanthjælp. Imidlertid kan kommunen ikke med henvisning til CPR-lovens § 10 indhente de nævnte oplysninger til *andre* formål end undersøgelse af den pågældendes persons bopælsregistrering og -forhold.

Netselskabet – og eventuelt elleverandøren – skal derfor holde sig for øje dels, at bopælsundersøgelsen alene vedrører den relevante adresse, og dels at det kun er den pågældende persons elforbrug, som kommunen undersøger, der kan og skal gives oplysninger omkring. At netselskabet fx også har registreret en anden persons navn på adressen, er ikke en oplysning, der er omfattet af bestemmelsen. Netselskabets eller elleverandørens udlevering af sådanne oplysninger vil i værste fald kunne føre til en overtrædelse af persondatalovens bestemmelser.

Det anbefales, at netselskaber og elleverandører altid, forud for en udlevering, beder om myndighedens hjemmel til at få oplysninger udleveret.

### 12.3 Videregivelse af forbrugsoplysninger til politiet

Udlevering af forbrugsoplysninger til brug for politiets efterforskning i straffesager (fx sager om brandstiftelse) kræver som udgangspunkt en retskendelse (dommerkendelse). Men politiet har i medfør af regler i retsplejeloven relativt vidtgående beføjelser til i særlige tilfælde at gennemføre efterforskningsskridt uden først at indhente en kendelse.

Dansk Energi anbefaler derfor, at selskaberne udviser forsigtighed og sikrer sig, at politiet har den fornødne hjemmel til at få oplysninger (fx måledata) udleveret, enten i form af en retskendelse eller i medfør af særlige regler om efterforskningsskridt, hvor en retskendelse ikke er påkrævet.

## 13 Videregivelse af personoplysninger til brug for markedsføring

Persondatalovens indeholder særlige regler om videregivelse af oplysninger om forbrugere<sup>58</sup> (kundeoplysninger) til brug for andre virksomheders markedsføring<sup>59</sup>.

Uden forbrugers udtrykkelige samtykke må en erhvervsdrivende kun videregive sådanne oplysninger, hvis der er tale om ”generelle kundeoplysninger”.

Som eksempler på generelle kundeoplysninger, der vil kunne videregives uden samtykke, kan nævnes oplysninger om forbrugers (kundens) navn, adresse, køn og alder. Det samme gælder generelle oplysninger som fx, at kunden er husejer, bilejer,

<sup>58</sup> Forbrugerbegrebet omfatter kun *privatpersoner*, ikke virksomheder, foreninger og myndigheder og heller ikke fysiske personer som erhvervsdrivende i personlig form (enkeltmandsvirksomhed).

<sup>59</sup> Se pdl § 6, stk. 2-4.

computerejer og lignende. Der må således ikke være tale om detaljerede kundeoplysninger eller forbrugsvaner.

Oplysningerne må dog ikke videregives, hvis forbrugeren har gjort indsigelse imod det, herunder ved at få markeret i CPR-registret, at han eller hun ikke ønsker henvendelser i markedsføringsmæssigt øjemed ("Robinsonlisten").

### *13.1 Indsigelsesretten*

I de tilfælde, hvor videregivelse eller anvendelse efter reglerne i persondataloven kan ske uden den registreredes (kundens) samtykke, skal virksomheden (den dataansvarlige) overholde de procedureregler, der er fastlagt i persondatalovens § 36.

Heraf fremgår det, at en forbruger kan fremsætte indsigelse mod en videregivelse af oplysninger med henblik på markedsføring. Desuden skal virksomheden, inden en videregivelse i markedsføringsmæssigt øjemed, undersøge i CPR-registret, om forbrugeren har frabedt sig reklamehenvendelser. Herudover skal virksomheden gøre forbrugeren opmærksom på retten til at gøre indsigelse inden for to uger.

Det skal bemærkes, at persondatalovens § 6, stk. 2-4 og § 36 alene tager stilling til lovligheden af videregivelsen af personoplysninger til brug for markedsføring. Persondataloven tager således ikke stilling til lovligheden af selve henvendelsen til forbrugeren.

Reglerne for, hvornår en virksomhed må henvende sig til en forbruger i markedsføringsmæssigt øjemed, findes i markedsføringslovens § 6 om uanmodet forretningshenvendelser<sup>60</sup>.

---

<sup>60</sup> Se § 6 i markedsføringsloven <https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=158302>