

INFORMATION OM BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

Tvistlösning hos Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd

1. **Bakgrund**

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd ("**FRN**") behandlar personuppgifter rörande dig i samband med prövning av tvister inom ramen för FRN:s tvistlösningsnämnd. Denna informationstext anger bl.a. hur FRN behandlar dina personuppgifter, vilka kategorier av personuppgifter som omfattas, hur länge dina personuppgifter behandlas samt vilka rättigheter du har i förhållande till behandlingen av dina personuppgifter.

Genomgående används begreppet "behandling", vilket inrymmer samtliga åtgärder som involverar personuppgifter, t.ex., insamling, hantering, lagring, delning, tillgång, användning, överföring, anonymisering och radering av personuppgifter.

2. **Ändamål med behandlingen av dina personuppgifter**

2.1. *Handläggning av ärende*

FRN behandlar dina personuppgifter i samband med handläggningen av ett ärende i tvistlösningsnämnden. Detta inkluderar behandling av dina personuppgifter för att registrera ärenden, föra diarium, kommunicera med parterna, möjliggöra korrespondens mellan parterna i ett ärende, kommunicera mellan nämndledamöter inom ramen för ett ärende samt i övrigt kunna sammanställa information för att kunna avgöra ett ärende. De personuppgifter som behandlas för detta ändamål är:

- Kontaktuppgifter (t.ex. namn, adress, e-postadress och telefonnummer);
- Personuppgifter som förekommer i inlagor (t.ex. fastighetsbeteckning); samt
- Personuppgifter som förekommer i dagboksblad

Dina personuppgifter som behandlas enligt denna punkt 2.1, behandlas med stöd av en intresseavvägning. FRN är en godkänd tvistlösningsnämnd enligt lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden och har ett berättigat intresse av att behandla personuppgifter inom ramen för tvistlösningsförfarandet när FRN utövar sin rätt att agera som tvistlösningsnämnd.

Personuppgifter som behandlas för det ovannämnda ändamålet kommer att behandlas under tiden för handläggningen av ärendet och därefter (i) till dess tillämplig preskriptionstid gått ut och (ii) vi fullgjort våra rättsliga förpliktelser. Efter denna tid kommer dina personuppgifter att avidentifieras på ett sätt som gör att det inte längre är möjligt att identifiera dig.

2.2. *Avidentifiering för att publicera beslut*

FRN kommer att behandla dina personuppgifter för att avidentifiera beslut för att kunna publicera dessa beslut på FRN:s hemsida, samt för att löpande kunna skicka ut beslut till sådana personer som prenumererar på nyheter rörande FRN:s beslut. De personuppgifter som kommer att behandlas för detta ändamål är:

- Kontaktuppgifter (t.ex. namn, adress, e-postadress och telefonnummer);

- Personuppgifter som förekommer i inlagor (t.ex. fastighetsbeteckning); samt
- Personuppgifter som förekommer i dagboksblad.

Dina personuppgifter som behandlas enligt denna punkt 2.2, behandlas med stöd av en intresseavvägning. FRN har ett berättigat intresse av att avidentifiera dina personuppgifter för att undvika att publicera beslut som innehåller personuppgifter.

Personuppgifter som behandlas för detta ändamål kommer endast att behandlas fram till dess att de har avidentifierats.

2.3. *Framtagande av statistik*

FRN är enligt lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden skyldigt att föra över viss statistik till Kammarkollegiet. Av denna anledning tar FRN fram statistik rörande bl.a. antalet mottagna tvister, den genomsnittliga tiden för lösningen av en tvist, hur stor andel av besluten som efterlevts av den förelagda parten etc. De personuppgifter som behandlas för detta ändamål är:

- Personuppgifter som förekommer i beslut; samt
- Personuppgifter som förekommer i dagboksblad.

Dina personuppgifter som behandlas enligt denna punkt 2.3, behandlas med stöd av att FRN har en rättslig förpliktelse enligt lagen om alternativ tvistlösning att föra statistik som ska översändas till Kammarkollegiet. Kammarkollegiet tar endast emot avidentifierad statistik från FRN varför några personuppgifter inte kommer att föras över till Kammarkollegiet. Avidentifieringen i sig är dock nödvändig för att kunna fullgöra den rättsliga förpliktelse som åligger FRN i egenskap av alternativ tvistlösningsnämnd.

Personuppgifter som behandlas för detta ändamål kommer endast att behandlas fram till dess att de har avidentifierats.

3. **Överföring av personuppgifter**

Dina personuppgifter kommer att delas med de parter som berörs i den tvist där dina personuppgifter behandlas. Detta sker inom ramen för handläggningen av ärendet där du är involverad. Parterna i tvisten kommer även att ta del av beslutet i icke-anonymiserad form.

FRN kommer dock inte att föra över några personuppgifter till någon extern part. Alla uppgifter som förs över till externa parter (som t.ex. prenumeranter eller till Kammarkollegiet) är avidentifierade på ett sätt som inte möjliggör identifiering av dig.

Hela ärendeakten sparas i digital form hos en extern tjänsteleverantör som lagrar dina personuppgifter i egenskap av personuppgiftsbiträde. FRN har ingått ett personuppgiftsbiträdesavtal med den externa tjänsteleverantören för att säkerställa att dina personuppgifter endast behandlas i enlighet med FRN:s instruktion, samt att den externa tjänsteleverantören vidtar lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder för att skydda dina personuppgifter.

4. Dina rättigheter

4.1. Rätt till rättelse och registerutdrag

FRN kommer att vidta åtgärder i enlighet med tillämplig lagstiftning för att hålla dina personuppgifter korrekta, fullständiga och uppdaterade. Du har rätt till rättelse av ofullständiga eller inkorrekta personuppgifter.

Vidare har du rätt att begära att få ut ett registerutdrag avseende dina personuppgifter som vi behandlar rörande dig.

4.2. Ytterligare rättigheter från och med 25 maj 2018

Från och med den 25 maj 2018 har du utökade rättigheter i förhållande till FRN:s behandling av dina personuppgifter, i enlighet med nedan.

i) Rätt att invända mot behandling

När behandlingen av dina personuppgifter sker på grundval av en intresseavvägning och du bedömer att ditt integritetsintresse väger tyngre än FRN:s legitima intresse att behandla dina personuppgifter har du rätt att, mot bakgrund av skäl hänförliga till din specifika situation, invända mot behandlingen genom att kontakta FRN på de kontaktuppgifter som anges i avsnitt 5 nedan. Om du motsätter dig behandlingen måste FRN visa ett tvingande berättigat skäl för att fortsatt kunna behandla personuppgifterna.

ii) Rätt till radering

Under vissa förutsättningar, t.ex. om du har invänt mot behandlingen och FRN inte kan visa ett tvingande berättigat skäl för att fortsätta behandlingen (och det saknas alternativ laglig grund), har du rätt att begära radering av dina personuppgifter. Rätten till radering kan vara inskränkt, t.ex. om uppgifterna behövs för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.

iii) Rätt till behandlingsbegränsning

Du har under vissa förutsättningar rätt att begränsa behandlingen av dina personuppgifter till att endast omfatta lagring av personuppgifterna. Detta kan exempelvis vara aktuellt om du behöver att vissa personuppgifter lagras för att du ska kunna fastställa, göra gällande eller försvara ett rättsligt anspråk.

iv) Rätt till tillgång

Du har rätt att erhålla en bekräftelse från FRN att dina personuppgifter behandlas av FRN och, om så är fallet, få tillgång till personuppgifterna och följande information:

- behandlingens ändamål;
- de kategorier av personuppgifter som behandlas;
- mottagare av personuppgifter;
- den tid under vilken personuppgifterna behandlas;
- information om de rättigheter som återges häri;
- information om källan från vilken personuppgifterna har samlats in; samt

- om det förekommer automatiserat beslutsfattande, inbegripet profilering.

Utöver detta har du även på begäran rätt att erhålla dina personuppgifter på ett vanligt förekommande elektroniskt format.

v) *Rätt till dataportabilitet*

När behandlingen av dina personuppgifter sker på grundval av ditt samtycke eller för att behandlingen är nödvändig för att fullgöra eller ingå ett avtal med dig, samt under förutsättning att personuppgifterna har samlats in direkt från dig, har du rätt att erhålla en kopia av dina personuppgifter på ett vanligt förekommande maskinläsbart format.

Då ingen av de behandlingar som FRN utför inom ramen för tvistlösningsförfarandet sker på grundval av någon av ovanstående lagliga grunder, är denna rättighet i normalfallet inte aktuell.

4.3. *Klagomål till tillsynsmyndighet*

Du får gärna kontakta oss med frågor eller klagomål som rör behandlingen av dina personuppgifter. Du har dock även alltid rätt att framföra klagomål avseende behandlingen av dina personuppgifter till Datainspektionen.

Datainspektionens beslut kan överklagas till allmän förvaltningsdomstol.

5. **Kontakta oss**

Om du har några frågor eller funderingar rörande behandlingen av dina personuppgifter, hör gärna av dig till FRN enligt nedanstående kontaktinformation.

Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd FRN AB (svb)

Org. nr: 559052–1893
Adress: First Office, Klarabergsgatan 35, 4 tr., 111 21 Stockholm
Telefon: 08-120 189 30
E-post: frn@frn.se