

# Guidelines



## **Retningslinjer 06/2022 om den praktiske gennemførelse af mindelige løsninger**

**Version 2.0**

**Vedtaget den 12. maj 2022**

## Versionshistorik

Version 2.0	12. maj 2022	Vedtagelse af retningslinjer 06/2022 I forhold til version 1.0 er der kun foretaget mindre redaktionelle ændringer med henblik på offentliggørelse.
Version 1.0	18. november 2021	Vedtagelse af Databeskyttelsesrådets interne dokument 06/2021 Medlemmerne af Databeskyttelsesrådet besluttede at drøfte offentliggørelsen af dokumentet efter en periode på seks måneder og fik dermed mulighed for at drage praktiske erfaringer i perioden

## Indholdsfortegnelse

1	MÅL OG ANVENDELSESOMRÅDE .....	4
2	DEFINITION AF BEGREBET "MINDELIG LØSNING" .....	5
2.1	Generel baggrund.....	5
2.2	Sammenhæng til GDPR .....	6
2.3	Formålet med mindelige løsninger generelt.....	9
3	GENEREL JURIDISK ANALYSE .....	9
3.1	Beføjelse til at nå en mindelig løsning som en af tilsynsmyndighedernes beføjelser.....	9
3.2	Proceduren for mindelige løsninger i sammenhæng med étstedsordningen .....	10
3.2.1	Mindelig løsning opnået af den klagemodtagende berørte tilsynsmyndighed i den indledende undersøgelsesfase.....	10
3.2.2	Den ledende tilsynsmyndighed har forsøgt at finde en mindelig løsning.....	11
3.2.3	Sager i henhold til artikel 56, stk. 2 .....	16
4	JURIDISKE KONSEKVENSER OG PRAKTISKE ANBEFALINGER.....	17
4.1	Anvendelse af princippet om god forvaltningsskik ved proceduren for mindelige løsninger under étstedsordningen.....	17
4.2	Samarbejdsproceduren efter en mindelig løsning opnået af den ledende tilsynsmyndighed 18	
4.3	Mindelig løsning i sager i henhold til artikel 56, stk. 2 .....	19
	Bilag 1: RELEVANTE TRIN I BEHANDLINGEN AF EN SAG VIA MINDELIG LØSNING .....	21
	Bilag 2: LANDE, HVOR DET IKKE ER MULIGT AT INDGÅ MINDELIGE LØSNINGER I HENHOLD TIL DEN NATIONALE LOVGIVNING .....	24

## Det Europæiske Databeskyttelsesråd har —

under henvisning til artikel 70, stk. 1, litra e), i 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 og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (herefter "GDPR"),

under henvisning til EØS-aftalen, særligt bilag XI og protokol 37 som ændret ved afgørelse nr. 154/2018 truffet af Det Blandede EØS-Udvalg den 6. juli 2018<sup>1</sup>,

under henvisning til artikel 12 og artikel 22 i Databeskyttelsesrådets forretningsorden —

### VEDTAGET FØLGENDE RETNINGSLINJER

## 1 MÅL OG ANVENDELSESOMRÅDE

1. Praksis har vist, at mange tilsynsmyndigheder anvender mindelige løsninger som instrument ved behandling af klager. Det bør også bemærkes, at der findes forskellige former for mindelige løsninger, og at de derfor håndteres forskelligt af tilsynsmyndighederne som følge af forskelle i de nationale lovgivninger. Databeskyttelsesforordningen (GDPR) anvender kun udtrykket "mindelig løsning" i betragtning 131 med henvisning til behandlingen af lokale sager i henhold til artikel 56, stk. 2, i GDPR, men begrænser ikke udtrykkeligt mulighederne for at lette behandlingen af denne type sager til lokale sager. Den deraf følgende uklarhed i reguleringen af mindelige løsninger i ikke-lokale sager er blevet afhjulpet på forskellige måder, nogle i henhold til medlemsstaternes lovgivning og andre ved fortolkning. På baggrund af de forskellige fortolkninger og forskelle i de nationale lovgivninger om klagebehandling og mindelige løsninger (hvis der er lovgivet herom) er instrumentet for mindelige løsninger blevet gennemført meget forskelligt i medlemsstaterne.
2. Tilsynsmyndighederne bør udøve deres beføjelser i overensstemmelse med specifikke krav i medlemsstaternes procesret. Det gælder også sagsbehandlingen. Den nationale procesret skal imidlertid følge ækvivalensprincippet og effektivitetsprincippet og må derfor ikke gøre det uforholdsmæssigt vanskeligt eller praktisk umuligt at udøve rettigheder i henhold til EU-retten (dvs. GDPR). Med nærværende retningslinjer ønsker Databeskyttelsesrådet derfor at redegøre for bedste praksis for en konsekvent anvendelse af GDPR på nationalt plan og EU-plan i det omfang, det er hensigtsmæssigt for anvendelsen af instrumentet for mindelige løsninger, idet der tages hensyn til de forskellige nationale proceduremæssige lovgivninger, for så vidt som et sådant instrument udtrykkeligt er blevet gennemført, til proceduren for étstedsordningen i henhold til GDPR og til det tekniske miljø (IMI).
3. Tilsynsmyndighederne kan behandle sager med andet udgangspunkt end klager, f.eks. sager baseret

---

<sup>1</sup> Henvisninger til "medlemsstater" i disse retningslinjer skal forstås som henvisninger til "EØS-medlemsstater".

på medierapporter eller ex officio-undersøgelser. Nærværende retningslinjer omhandler dog kun den praktiske gennemførelse af mindelige løsninger i sager, der udspringer af en klage fra en registreret person, eftersom muligheden for et forlig forudsætter, at der foreligger en tvist mellem to enheder, i dette tilfælde en klage indgivet af en registreret person mod en dataansvarlig (se også punkt 2.1 nedenfor). Derudover kan klagerne opdeles i i) nationale sager uden grænseoverskridende karakter, ii) sager, hvor étstedsordningen finder anvendelse, fordi sagen er af grænseoverskridende karakter, og iii) grænseoverskridende sager, der behandles lokalt i henhold til artikel 56, stk. 2, i GDPR. Selv om praksis viser, at mindelige løsninger kan anvendes i alle typer sager, omhandler nærværende retningslinjer dog primært klager af grænseoverskridende karakter.

## 2 DEFINITION AF BEGREBET "MINDELIG LØSNING"

### 2.1 Generel baggrund

4. GDPR definerer ikke betydningen af udtrykket "mindelig løsning" og henviser kun til dette udtryk i betragtning 131.<sup>2</sup> Den mest relevante betydning af ordet "løsning" er "en ordning" og "en officiel aftale, der har til formål at bilægge en tvist eller en konflikt". Oxford English Dictionary forklarer adjektivet "amicable" som "karakteriseret ved venlighed og fravær af uoverensstemmelse".
5. Den mere generelle definition af mindelige løsninger i advokaterhvervet og i andre internationale dokumenter er retningsgivende for fastlæggelse af definitionen af mindelige løsninger. F.eks. benytter Det Internationale Handelskammer ("ICC") en række tvistbilæggelsesprocedurer, der kan betragtes som "mindelige løsninger"<sup>3</sup>. Den primære procedure ved mindelige løsninger, der anvendes af ICC, synes at være mægling, der beskrives som en "fleksibel og konsensusbaseret teknik, hvor en neutral mægler hjælper parterne med at nå frem til en forhandlingsløsning på deres tvister". Ifølge ICC er sådanne forlig, der opnås gennem mægling, kontraktligt bindende og kan i vid udstrækning håndhæves. Verdenshandelsorganisationen ("WTO") betegner mindelige løsninger som "gensidigt aftalte løsninger", der udgør en "forhandlingsløsning" mellem de involverede parter, som muliggør en hurtig og skræddersyet løsning på en tvist.<sup>4</sup> Desuden omtaler Den Europæiske Unions Kontor for

---

<sup>2</sup> Betragtning 131: "Hvis en anden tilsynsmyndighed burde fungere som ledende tilsynsmyndighed i forbindelse med den dataansvarliges eller databehandlerens behandlingsaktiviteter, men en klages konkrete indhold eller en mulig overtrædelse kun vedrører den dataansvarliges eller databehandlerens behandlingsaktiviteter i den medlemsstat, hvor klagen er indgivet, eller den konstaterede mulige overtrædelse og forholdet ikke i væsentlig grad påvirker eller sandsynligvis ikke i væsentlig grad vil påvirke registrerede i andre medlemsstater, bør den tilsynsmyndighed, der modtager en klage eller konstaterer eller på anden måde underrettes om situationer, som indebærer mulige overtrædelser af denne forordning, søge at nå frem til en mindelig løsning med den dataansvarlige, og hvis dette ikke lykkes, udøve alle sine beføjelser. <sup>2</sup>Dette bør omfatte: specifik behandling, der foretages på tilsynsmyndighedens medlemsstats område eller for så vidt angår registrerede på den pågældende medlemsstats område, behandling, der foretages som led i udbud af varer eller tjenesteydelser specifikt rettet mod registrerede på tilsynsmyndighedens medlemsstats område, eller behandling som skal vurderes under hensyntagen til relevante retlige forpligtelser i henhold til medlemsstaternes nationale ret. "

<sup>3</sup> <https://iccwbo.org/dispute-resolution-services/mediation/icc-international-centre-for-adr/>.

<sup>4</sup> Wolfgang Alschner, Amicable Settlements of WTO Disputes: Bilateral Solutions in a Multilateral System, World Trade Review, bind 13, afsnit 1, 2014, s. 65-102.

Intellektuel Ejendomsret ("EUIPO") mindelige løsninger som en "udenretlig proces, der fører til en løsning forhandlet mellem parterne [...] gennem mægling"<sup>5</sup>. Det Europæiske Forbrugercenter ("ECC") henviser også til mindelige løsninger<sup>6</sup> som en form for "alternative tvistbilæggelsesprocedurer", som fastsat i direktivet om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet<sup>7</sup>, som procedurer, der "gennemføres af neutrale udenretlige organer såsom forligsmænd, mæglere, voldgiftsmænd, ombudsmanden og klagenævn"<sup>8</sup>, og hvor "forbrugere og virksomheder forsøger at bilægge en tvist i fællesskab [...] ved at høre begge parter, undersøge den retlige situation, drøfte mulige løsninger og endelig fremsætte forslag til voldgiftsaftale"<sup>9</sup>.

6. Alt i alt ser det ud til, at begrebet mindelige løsninger generelt bruges om alternativ tvistbilæggelse gennem procedurer, der fører til en mindelig afslutning af en sag. Resultatet er et forlig mellem parterne, og selve proceduren foregår i mindelighed. Procedurene kan spænde fra forhandling mellem parterne til formelle mæglinger eller faciliterede forlig.

## 2.2 Sammenhæng til GDPR

7. I forbindelse med databeskyttelsesmyndighedernes behandling af klager betragter de fleste medlemsstater mindelige løsninger som en "alternativ tvistbilæggelse". I de fleste tilfælde sker processen frem mod en mindelig løsning ved mægling, når en klage indgives til tilsynsmyndigheden vedrørende påstået overtrædelse af GDPR, navnlig vedrørende registreredes rettigheder, for at løse sagen til den registreredes fordel. I sådanne tilfælde skal løsningen indgås mellem den dataansvarlige og den registrerede under tilsyn af tilsynsmyndigheden, som er moderator i forløbet. Tilsynsmyndigheden fungerer således som en form for formidler i processen til afgørelse af klagen. I modsætning til en egentlig "mægler" deltager tilsynsmyndigheden aktivt i proceduren, da tilsynsmyndigheden samtidig skal opfylde sine forpligtelser som tilsynsmyndighed og derfor er forpligtet til at behandle klagen, undersøge klagens genstand og detaljer i passende omfang og informere den registrerede om forløbet eller resultatet af klagebehandlingen.
8. Da GDPR kun i begrænset omfang omhandler mindelige løsninger, afgør den enkelte medlemsstats lovgivning og politik i høj grad, hvilke alternative tvistbilæggelsesprocedurer der anvendes, og de krav og betingelser, der gælder for processen. En analyse af gældende praksis viser, at i forbindelse med mindelige løsninger omfatter størstedelen af de nationale retssystemer den modtagende tilsynsmyndighed, den dataansvarlige (eller databehandleren) og den registrerede i sagen samt, hvis det er relevant, den ledende tilsynsmyndighed.

---

<sup>5</sup> EUIPO, Decision No. 2013-3 of the Presidium of the Board of Appeal of 5 July 2013 on the amicable settlement of disputes ("Afgørelse om mægling"), <https://euipo.europa.eu/ohimportal/en/mediation#>.

<sup>6</sup> [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/informal-dispute-resolution/index\\_da.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/informal-dispute-resolution/index_da.htm)

<sup>7</sup> Direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF

<sup>8</sup> [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index\\_da.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index_da.htm)

<sup>9</sup> F.eks. den tilsvarende tyske hjemmeside <https://www.evz.de/einkaufen-internet/odr-adr/beratung-schlichtung.html>

9. Det skal bemærkes, at den registrerede i nogle medlemsstater ikke er part i den administrative procedure mod den dataansvarlige. I disse medlemsstater kan tilsynsmyndigheden anvende en tilsvarende tvistbilæggelsesprocedure til den, der er beskrevet i disse retningslinjer, og afslutte en sag, hvis den vurderer, at den dataansvarlige har opfyldt kravene, men uden at høre den registrerede. Sådanne bilæggelsesprocesser bliver imidlertid ikke behandlet i disse retningslinjer.
10. Mindelige løsninger anses som hovedregel som mulige i alle faser af en procedure, selv om nogle tilsynsmyndigheder angiver, at en mindelig løsning kun er mulig i de tidlige faser af sagsbehandlingen, før der er truffet andre foranstaltninger. I nogle medlemsstater finder mindelige løsninger kun anvendelse i lokale sager, fordi GDPR kun anvender begrebet i betragtning 131, hvor den relevante tilsynsmyndigheds fremgangsmåde i lokale sager beskrives tilsvarende. De fleste tilsynsmyndigheder anser imidlertid instrumentet for mindelige løsninger som tilladt i alle typer sager, uanset om de er grænseoverskridende eller af lokal karakter.
11. Med hensyn til betragtning 131 er anvendelsesområdet for sådanne aftaler begrænset til sager, hvor den berørte tilsynsmyndighed, der modtager klagen, finder, at sagens konkrete genstand eller den mulige overtrædelse kun vedrører den dataansvarliges eller databehandlerens behandlingsaktiviteter i den medlemsstat, hvor klagen er indgivet, eller (sandsynligvis) ikke i væsentlig grad påvirker registrerede i andre medlemsstater. Ved valg af, om der skal søges en mindelig løsning, bør følgende, som det anføres i betragtningen, tages i betragtning: i) den specifikke behandling, der foretages på medlemsstatens område eller vedrørende registrerede på den pågældende medlemsstats område, ii) behandling, der foretages i forbindelse med et udbud af varer eller tjenesteydelser, der specifikt er rettet mod registrerede på medlemsstatens område, eller iii) behandling, der skal vurderes under hensyntagen til relevante retlige forpligtelser i henhold til medlemsstatens lovgivning. Lovgivning, der udtrykkeligt tillader mindelige løsninger, er dog ikke altid begrænset til disse krav.
12. I princippet afhænger valget af, om der kan søges en mindelig løsning eller ej, af medlemsstaternes lovgivning og/eller den involverede tilsynsmyndigheds skøn. Med hensyn til de kriterier, der ligger til grund for, om sager anses for egnede til en mindelig løsning, kan kriterierne på den ene side omfatte måden, hvorpå tilsynsmyndigheden har fået kendskab til sagen. Proceduren for en mindelig løsning kan derfor udelukkende blive vurderet som anvendelig i sager, hvor der er indgivet en klage.
13. Mindelige løsninger bør generelt kun betragtes som mulige i sager vedrørende de registreredes rettigheder, der er fastsat i artikel 12 ff. i GDPR, da den registrerede kun i denne type sager kan benytte sine egne rettigheder som part i sagen. Under behørig hensyntagen til de enkelte medlemsstaters nationale lovgivning er en sådan afgørelse imidlertid underlagt tilsynsmyndighedens skøn, da tilsynsmyndigheden skal vurdere den enkelte sag mere overordnet.
14. På den anden side kan sagens faktiske omstændigheder være afgørende. Sådanne særlige omstændigheder, hvorunder det afgøres, om en mindelig løsning kan gennemføres eller ej, kan være reguleret af nationale bestemmelser, hvorimod GDPR ikke indeholder bestemmelser herom (bortset

fra betragtning 131). I praksis kan følgende generelle kriterier være retningsgivende for tilsynsmyndighedens beslutning om at indlede en procedure til en mindelig løsning: det er sandsynligt, at sagen reelt kan løses i mindelighed, kun et begrænset antal registrerede berøres, og hvorvidt der kan konstateres en systemisk fejl,<sup>10</sup> overtrædelsen af databeskyttelsen er tilfældig eller utilsigtet (i betydningen uagtsomhed), sagen omfatter behandling af et begrænset antal personoplysninger, virkningerne af overtrædelsen er ikke af væsentlig varighed og karakter (hvilket betyder, at der ikke foreligger alvorlige konsekvenser eller krænkelse af frihedsrettigheder og rettigheder). Desuden kan sandsynligheden for fremtidige yderligere overtrædelser være en afgørende faktor. Derudover kan den bredere samfundsmæssige betydning og den offentlige interesse ved tilsynsmyndighedens håndhævelse, eventuelt på baggrund af udpegede områder, der kræver særlig årvågenhed, samt i hvor høj grad en tilsynsmyndighed er i stand til at træffe effektive foranstaltninger, være afgørende.

**Eksempel 1:**

En dataansvarlig eller databehandler accepterer at give alle de oplysninger, som tilsynsmyndigheden anmoder om med henblik på at afgøre en klage, såsom klart bevis for, at vedkommende har overholdt artikel 33 og 34 i GDPR i tilfælde af brud på persondatasikkerheden. Årsagen til, at anmodningen ikke straks blev besvaret (i overensstemmelse med artikel 12 i GDPR), var en uoverensstemmelse i den interne kommunikationsproces.

15. Desuagtet er det vigtigt at bemærke, at en tilsynsmyndighed har ret til yderligere at undersøge sagen, selv efter at der er fundet en mindelig løsning, dog under en anden eller forskellig procedure efter eget skøn. Myndigheden kan fortsætte sagen på eget initiativ, hvis den f.eks. mener, at der bør pålægges en bøde, eller myndigheden modtager lignende klager over den samme dataansvarlige, hvilket fører til den konklusion, at den dataansvarlige ikke har opfyldt sin forpligtelse til at afhjælpe overtrædelserne af databeskyttelsesreglerne, eller hvis klagen og/eller undersøgelserne afslører andre, eventuelt systemiske overtrædelser, der kan have yderligere konsekvenser eller virkninger for andre registrerede. Det samme gælder, når den mindelige løsning kun vedrører dele af en klage, mens andre eller supplerende spørgsmål i sagen behandles på anden måde. Desuden hindrer en mindelig løsning ikke, at den registrerede vender tilbage til tilsynsmyndigheden, hvis det (senere) viser sig, at den dataansvarlige ikke har overholdt den aftalte løsning. Disse omstændigheder bør meddeles den dataansvarlige og klageren på en klar og gennemsigtig måde, før en mindelig løsning indgås.

**Eksempel 2:**

Den registrerede indgiver en klage over, at en dataansvarlig kræver pas som identifikationsmiddel for at slette en konto, som den registrerede har på den dataansvarliges platform. Tilsynsmyndigheden anser den individuelle klage for egnet til forsøg på en mindelig løsning, idet den registrerede kan imødekommes, hvis kravet om pas ophæves, og kontoen slettes. Tilsynsmyndigheden indleder imidlertid en undersøgelse på eget initiativ vedrørende den dataansvarliges politik for databehandling i forbindelse med platformskonti for at sikre, at den dataansvarlige bringer sine politikker i overensstemmelse med bestemmelserne i GDPR.

<sup>10</sup> Se eksempel 2 nedenfor vedrørende dette kriterium.



## 2.3 Formålet med mindelige løsninger generelt

16. Ud over at nå frem til et tilfredsstillende resultat for den registrerede er mindelige løsninger værktøjer til at sikre, at den dataansvarlige overholder GDPR. Hvis der indgives en klage, fordi en dataansvarlig ikke har opfyldt den registreredes rettigheder i henhold til artikel 12-22 i GDPR, kan håndhævelsen af registreredes rettigheder fremskyndes ved en mindelig løsning mellem aktørerne. Vurderingen af, om en mindelig løsning af en klage er vellykket, bør omfatte to elementer: på den ene side den registreredes tilfredshed i den konkrete sag vedrørende de specifikke forhold, som klagen omhandler, og på den anden side, hvor det er relevant og påkrævet i henhold til national lovgivning, den dokumentation, som den dataansvarlige har fremlagt for tilsynsmyndigheden som bevis for, at den dataansvarlige har imødekommet den registreredes anmodninger og overholdt de gældende databeskyttelseskrav. Tilsynsmyndigheden bør imidlertid i praksis og under hensyntagen til sagens omstændigheder og det givne samarbejde med andre tilsynsmyndigheder, der er involveret i sagen, afgøre, om den mindelige løsning er tilstrækkelig til at sikre fuld overholdelse af databeskyttelsesforordningen på baggrund af de juridiske spørgsmål, der er forbundet med eller følger af den specifikke klage over den konkrete dataansvarlige.
17. Mindelige løsninger bør derfor ses generelt som et af tilsynsmyndighedens redskaber til at behandle klager fra registrerede og sikre beskyttelse af registreredes rettigheder. Samtidig skal det bemærkes, at mindelige løsninger ikke nødvendigvis er en hensigtsmæssig løsning i alle sager. Selv om det påhviler tilsynsmyndighederne selv at afgøre, om en mindelig løsning kan anvendes i en given sag eller ej, skal en sådan vurdering foretages på grundlag af strukturerede, ensartede, gennemsigtige og forklarlige kriterier som dem, der er nævnt i punkt 12 ff., og under hensyntagen til eventuelle bestemmelser i national ret.
18. Tilsynsmyndighedens korrigerende beføjelser er af afgørende betydning for at håndhæve og opretholde det høje beskyttelsesniveau, som GDPR har til formål at sikre alle registrerede, som ofte står i en vanskelig situation over for den dataansvarlige eller er afhængig af denne. Bilæggelse af en tvist gennem en procedure til en mindelig løsning over for en tilsynsmyndighed, hvor processen håndteres som gennem en facilitator, kan dermed være en måde at håndtere og løse en sådan ubalance på og finde en løsning, der er acceptabel for alle parter, navnlig den registrerede, for så vidt angår opfyldelsen af vedkommendes rettigheder.

## 3 GENEREL JURIDISK ANALYSE

### 3.1 Beføjelse til at nå en mindelig løsning som en af tilsynsmyndighedernes beføjelser

19. En mindelig løsning har retsgrundlag i de opgaver, der direkte pålægges tilsynsmyndigheder i henhold til GDPR (artikel 57, stk. 1, litra a) og f), i GDPR) og desuden i de beføjelser, der er tillagt tilsynsmyndigheder i henhold til national lovgivning inden for rammerne af artikel 58, stk. 6, i GDPR,

hvis national lovgivning foreligger.

20. I det første tilfælde finder artikel 57, stk. 1, litra a) og f), i GDPR generelt anvendelse og danner et solidt grundlag for, at en tilsynsmyndighed kan benytte alle muligheder for at "behandle" klager (jf. artikel 57, stk. 1, litra f)) og "håndhæve" (jf. artikel 57, stk. 1, litra a)) anvendelsen af forordningen, hvor det er relevant. Artikel 57, stk. 1, litra f), sammenholdt med artikel 77 og 78, indebærer en individuel ret til at få enhver klage (hvis den kan antages til behandling) behandlet og undersøgt i det omfang, det er nødvendigt for at nå et resultat, der er passende i forhold til klagens art og omstændighederne. Det er imidlertid op til den enkelte kompetente tilsynsmyndighed at afgøre, i hvilket omfang en klage skal undersøges. Et resultat kunne f.eks. være, at parterne i klagen gennem tilsynsmyndighedens mellemkomst afgør sagen i mindelighed.
21. Tilsynsmyndighederne kan i det andet scenarie bemyndiges af medlemsstaterne til at udøve yderligere beføjelser i henhold til national ret, jf. artikel 58, stk. 6, i GDPR. De nærmere detaljer vedrørende den operationelle sagsbehandling, for at tilsynsmyndigheden (herunder en ledende tilsynsmyndighed) kan nå frem til en mindelig løsning, fremgår af de nationale bestemmelser.

### 3.2 Proceduren for mindelige løsninger i sammenhæng med étstedsordningen

22. For at vurdere den rolle, som den mindelige løsning spiller i forbindelse med proceduren for étstedsordningen, kan der i første omgang henvises til rationalet bag en sådan procedure som fastsat i artikel 60, stk. 1, i GDPR. Som præciseret i Databeskyttelsesrådets retningslinjer 02/2022 om anvendelsen af artikel 60 i GDPR<sup>11</sup> "fastsætter artikel 60, stk. 1, grundlæggende og overordnede principper, som finder anvendelse i alt samarbejde mellem tilsynsmyndigheder. I overensstemmelse med denne artikels ordlyd er de centrale begreber i samarbejdsproceduren "en bestræbelse på at nå til enighed" og forpligtelsen til at "udveksle alle relevante oplysninger". Endvidere "[...] skal disse forpligtelser opfyldes af den ledende tilsynsmyndighed og alle berørte tilsynsmyndigheder (gensidig forpligtelse)".

#### 3.2.1 Mindelig løsning opnået af den klagemodtagende berørte tilsynsmyndighed i den indledende undersøgelsesfase

23. Databeskyttelsesrådet ønsker at påpege, at selv om mindelige løsninger kun nævnes i betragtning 131, kan det også være god praksis at søge en mindelig løsning, når en tilsynsmyndighed behandler en sag, der ikke opfylder betingelserne i artikel 56, stk. 2, i GDPR, afhængigt af de nationale retsplejeregler.
24. Betragtning 131 hindrer som sådan ikke, at den berørte tilsynsmyndighed, der modtager en klage, som led i den indledende undersøgelse forsøger at nå en sådan løsning, samtidig med at klagens "fulde" grænseoverskridende omfang fastlægges. Den specifikke tilgang kan dog afhænge af, om den dataansvarlige har en virksomhed på den modtagende tilsynsmyndigheds område eller ej. Som

---

<sup>11</sup> Punkt 37 og 38 i Databeskyttelsesrådets retningslinjer 02/2022 om anvendelsen af artikel 60 i GDPR.

allerede præciseret i afsnit 2 er de involverede parter, især klagerens, gensidige tilfredshed nødvendig ved en mindelig løsning. Hvis dette er tilfældet, og den berørte tilsynsmyndighed på forhånd kan konstatere en sådan gensidig tilfredshed, bør den modtagende tilsynsmyndighed i undersøgelsesfasen vedrørende klagen, f.eks. efter at den dataansvarlige har efterkommet anmodningen vedrørende den registreredes rettigheder til både den registreredes og den modtagende tilsynsmyndigheds tilfredshed, ikke længere underrette den ledende tilsynsmyndighed om sagen gennem IMI-meddelelse i henhold til artikel 56, da genstanden for klagen ikke længere er til stede. Det er derfor ikke nødvendigt at indlede en procedure vedrørende étstedsordningen ved at overføre sagen til IMI.

25. I henhold til betragtning 125 har den ledende tilsynsmyndighed generelt kompetence til at vedtage juridisk bindende afgørelser om den relevante dataansvarlige eller databehandler i forbindelse med étstedsordningen. I henhold til artikel 56, stk. 6, i GDPR er den ledende tilsynsmyndighed desuden den dataansvarliges/databehandlerens "eneste modpart" ved den pågældende grænseoverskridende behandling. Derfor bør den modtagende tilsynsmyndighed meddele sagen og resultatet til den ledende tilsynsmyndighed på et passende tidspunkt, f.eks. kvartalsvis (dvs.: gennem frivillig gensidig bistand), i overensstemmelse med det samarbejdskrav, der er en del af mekanismen bag étstedsordningen, således at den ledende tilsynsmyndighed kan træffe enhver foranstaltning, som den finder passende over for den pågældende dataansvarlige.
26. Det indebærer, at den ledende tilsynsmyndighed bør underrettes om de indgåede mindelige løsninger, som den berørte tilsynsmyndighed har opnået i en sådan indledende fase; også aggregerede oplysninger. En mere specifik vejledning herom findes i afsnit 4 nedenfor ("Henstillinger").
27. Der kan naturligvis være tilfælde, hvor den berørte tilsynsmyndighed kun opnår en delvis løsning over for den dataansvarlige/databehandleren, dvs. at ikke alle anmodninger imødekommes, og det dermed bliver nødvendigt at inddrage den ledende tilsynsmyndighed for at stille alle de løsningsmuligheder til rådighed for den registrerede, som sikres i henhold til GDPR.
28. RETLIGE KONSEKVENSER: Den mindelige løsning, som en berørt tilsynsmyndighed har beføjelse til at indgå som led i den indledende undersøgelse af den modtagne klage, kan gøre det unødvendigt at indlede en artikel 60-procedure, for så vidt som den opnåede løsning er til de involverede parter fulde tilfredshed. Hvis dette ikke er tilfældet, og som følge af princippet om retten til god forvaltning i henhold til artikel 41 i EUChFR, som også finder anvendelse på sager under kvikskrankeordningen, bør den ledende tilsynsmyndighed derefter overveje årsagerne til, at den berørte tilsynsmyndighed ikke kunne nå frem til en mindelig løsning i den indledende fase, og afgøre, om endnu et forsøg kunne føre til en afslutning af klagen inden for en rimelig frist.

### 3.2.2 Den ledende tilsynsmyndighed har forsøgt at finde en mindelig løsning

29. Hvis den ledende tilsynsmyndighed beslutter at forsøge at nå frem til en mindelig løsning efter at have modtaget sagen, følger et centralt krav til opfyldelse igen af baggrunden for samarbejdsproceduren under kvikskrankeordningen, dvs. behovet for, at berørte tilsynsmyndigheder og den ledende

tilsynsmyndighed samarbejder med henblik på at nå til enighed.

30. Det er vigtigt at fastslå, at Databeskyttelsesrådet anerkender, at den ledende tilsynsmyndighed i alle faser af proceduren frit kan afholde en formel høring af den registrerede (gennem den klagemodtagende berørte tilsynsmyndighed som modpart) og med samtykke fra alle involverede parter (f.eks. den registrerede, den dataansvarlige, den eller de berørte tilsynsmyndigheder og eventuelt tredjeparter) afslutte en sag, når den påståede overtrædelse er udbedret, også uden specifik national lovgivning. Den ledende tilsynsmyndighed kan gøre dette, hvis den finder, at de oplysninger, der er indsamlet gennem sagens undersøgelser, er tilstrækkelige til at afslutte sagen på denne måde. Denne type løsning kan ses som en due diligence-tilgang som følge af den skønsmargen, der ligger til grund for fastsættelsen af betingelserne og kravene i sagsbehandlingen, da den udgør en løsning, hvor tilsynsmyndighederne kan opretholde det høje beskyttelsesniveau, som GDPR kræver, ved at anerkende, at nogle sager kan løses effektivt ved at facilitere dialogen mellem parterne. Det kan medføre fordele for klageren, hvis rettigheder i henhold til GDPR hurtigt håndhæves, samt for den dataansvarlige, som får mulighed for at bringe sin adfærd i overensstemmelse med GDPR.
31. Det betyder, at den ledende tilsynsmyndighed bør være opmærksom på behovet for at inddrage de berørte tilsynsmyndigheder i alle faser af proceduren. Hvor den ledende tilsynsmyndighed uden tvivl er den involverede dataansvarliges eneste modpart (se igen artikel 56, stk. 6, i GDPR), har klageren sin étstedsordning via den kompetente berørte tilsynsmyndighed, som har modtaget klagen.
32. Denne gensidige udveksling af oplysninger er også et middel til at sikre overholdelse af en korrekt proces og klagerens ret til at blive hørt i forbindelse med den procedure, som den ledende tilsynsmyndighed søger at gennemføre, delvist med henblik på at fremlægge sine synspunkter ud over de oplysninger, som den berørte tilsynsmyndighed allerede har givet. Her spiller den ledende tilsynsmyndighed en central rolle som facilitator af hele processen gennem udveksling af oplysninger og dokumenter med den berørte tilsynsmyndighed. Det bør også påpeges, at den ledende tilsynsmyndigheds skønsmargen i forbindelse med behandlingen af klagen gennem et forsøg på at indgå en mindelig løsning mellem den registrerede og den dataansvarlige nødvendigvis bliver påvirket af de oplysninger og dokumenter, der udveksles i henhold til artikel 60, stk. 1, i GDPR, navnlig hvis den berørte tilsynsmyndighed allerede uden held har forsøgt at nå en mindelig løsning i undersøgelsesfasen.
33. Den ledende tilsynsmyndighed, der vælger en mindelig løsning som en måde at løse tvisten med den dataansvarlige på, bør vurdere sandsynligheden for, at en sådan tilgang kan sikre et vellykket resultat, dvs. håndhævelse af den registreredes rettigheder, på baggrund af alle relevante omstændigheder, herunder forventningerne hos den berørte tilsynsmyndighed, der har overført klagen til den ledende tilsynsmyndighed i henhold til kravene i artikel 56, stk. 1, i GDPR. Navnlig hvis en berørt tilsynsmyndighed i henhold til artikel 60, stk. 1, meddeler, at et sådant forsøg allerede er gjort i undersøgelsesfasen uden resultat, enten fordi den registrerede har afvist at acceptere løsningen med den dataansvarlige, eller fordi den dataansvarlige ikke har besvaret den berørte tilsynsmyndigheds opfordring til at efterkomme den registreredes anmodning, bør den ledende tilsynsmyndighed meget

nøje overveje, om et nyt forsøg på at nå til en mindelig løsning på klagen reelt tjener de registreredes interesser og følger databeskyttelseslovgivningen generelt. En mere formaliseret tilgang, hvor den ledende tilsynsmyndighed udøver hele sin myndighed over for den dataansvarlige, også i henhold til artikel 58 i GDPR, kan være det foretrukne tiltag. Det samme gælder, hvis den berørte tilsynsmyndighed ikke har gjort et sådant forsøg forud for overførslen af klagen til den ledende tilsynsmyndighed, uanset begrundelsen, og følgelig ikke har givet meddelelse til den ledende tilsynsmyndighed herom. I begge tilfælde bør den ledende tilsynsmyndighed vurdere sandsynligheden for, at en mindelig løsning kan nås, så den ledende tilsynsmyndighed kan vælge den mest hensigtsmæssige måde at håndtere den foreliggende sag på, reducere unødige administrative opgaver og undgå risikoen for ressourcekrævende procedurer vedrørende étstedsordningen for at imødegå betænkeligheder og tvivl eller begrundede og relevante indsigelser fra den eller de berørte tilsynsmyndigheder.

34. Hvis den ledende tilsynsmyndighed når til den konklusion, at en mindelig løsning er hensigtsmæssig i den foreliggende sag, skal den betragte løsningen som en del af en procedure vedrørende étstedsordningen og handle i overensstemmelse hermed. Databeskyttelsesrådet har allerede i artikel 60-retningslinjerne præciseret, at "for at gøre det lettere at nå til enighed bør oplysningerne udveksles på et tidspunkt, hvor det stadig er muligt for den ledende tilsynsmyndighed at inddrage de berørte tilsynsmyndigheders synspunkter. Dette [...] bør forhindre, at berørte tilsynsmyndigheder får forelagt de faktiske omstændigheder, f.eks. fordi visse faser af proceduren kan være udelukket i henhold til national ret"<sup>12</sup>.
35. I forbindelse med en mindelig løsning betyder det, at den ledende tilsynsmyndighed forventes at informere den eller de berørte tilsynsmyndigheder om den foreslåede løsning, inden sagen afsluttes, jf. artikel 60, stk. 3, første punktum. Som Databeskyttelsesrådet påpegede i artikel 60-retningslinjerne, er "[...] de berørte tilsynsmyndigheders deltagelse i samarbejdsproceduren ikke begrænset til retten til at fremsætte en relevant og begrundet indsigelse i henhold til artikel 60, stk. 4. Inden udarbejdelsen af udkastet til afgørelse bør de berørte tilsynsmyndigheder navnlig kunne bidrage til den overordnede procedure og bør også have mulighed for at give udtryk for deres synspunkter inden udarbejdelse af udkastet til afgørelse".<sup>13</sup>
36. Det er klart, at det overlades til den ledende tilsynsmyndigheds skøn på baggrund af alle faktorer nævnt i de foregående punkter at afgøre, om en uformel høring af den eller de berørte tilsynsmyndigheder reelt er nødvendig i den foreliggende sag. Som nævnt i ovenstående punkt 12 ff. kan de særlige forhold ved den klage, der søges afgjort ved en mindelig løsning, reelt bevirke, at den ledende tilsynsmyndighed og den berørte tilsynsmyndighed, ligeledes baseret på oplysningerne udvekslet på forhånd i henhold til artikel 60, stk. 1, på det tidspunkt, hvor klagen overføres til den ledende tilsynsmyndighed, allerede kan afgøre deres holdning til muligheden for at afgøre klagen til klagerens fulde tilfredshed ved at fjerne den bagvedliggende årsag til tvisten. I et sådant tilfælde kan den ledende

---

<sup>12</sup> Punkt 55 i Databeskyttelsesrådets retningslinjer 02/2022 om anvendelsen af artikel 60 i GDPR.

<sup>13</sup> Punkt 93 i Databeskyttelsesrådets retningslinjer 02/2022 om anvendelsen af artikel 60 i GDPR.

tilsynsmyndighed meget vel beslutte, at afgørelsen af klagen direkte kan være genstand for det udkast til afgørelse, der skal indgives i henhold til artikel 60, stk. 3, i GDPR. Hvis den berørte tilsynsmyndighed har meddelt, at der ikke er indgået en løsning i undersøgelsesfasen, eller at det ikke er forsøgt, før sagen blev overdraget til den ledende tilsynsmyndighed, bør den ledende tilsynsmyndighed til gengæld være opmærksom på étstedsordningens mål om enighed og anmode om en uformel høring af de(n) berørte tilsynsmyndighed(er) på forhånd for at vurdere, om et (eller endnu et) forsøg kunne føre til en rimelig afslutning af klagen.

37. I sidste ende vil den ledende tilsynsmyndighed være forpligtet til at forelægge et udkast til afgørelse for de berørte tilsynsmyndigheder, hvori vilkårene for løsningen fastlægges (herunder de skridt, som den dataansvarlige/databehandleren påviseligt har taget for at imødekomme klagerens anmodninger til deres fulde tilfredshed) i overensstemmelse med artikel 60, stk. 3, i GDPR. Som præciseret i artikel 60-vejledningen skal den ledende tilsynsmyndighed forelægge et udkast til afgørelse for de berørte tilsynsmyndigheder i alle tilfælde, også når klager trækkes tilbage af klageren, efter at artikel 60-proceduren er indledt, eller hvis der ikke er truffet nogen væsentlig (endelig) afgørelse i henhold til national ret.<sup>14</sup> Det samme gælder, når sager (kun) anses for at være trukket tilbage, f.eks. i henhold til national lovgivning. I et sådant tilfælde tjener udkastet til afgørelse som en endelig koordinering mellem alle de tilsynsmyndigheder, der er involveret i proceduren under kvikskrankeordningen<sup>15</sup>.
38. Som anført ovenfor vil udkastet til afgørelse bidrage til at konsolidere den løsning, som den ledende tilsynsmyndighed har opnået med samtykke fra de berørte tilsynsmyndigheder. Det vil være en "sui generis"-afgørelse, hvori det fastslås, at klagen er blevet afgjort af den ledende tilsynsmyndighed til de involverede parter gensidige tilfredshed (navnlig den registrerede og den dataansvarlige), hvorved en sådan tilfredshed meddeles i overensstemmelse med kravene i den ledende tilsynsmyndigheds nationale lovgivning, og at behandlingen af sagen afsluttes i overensstemmelse hermed. Klagen forkastes eller afvises ikke af den ledende tilsynsmyndighed, men den imødekommes heller ikke. Den indgåede mindelige løsning udgør i den sammenhæng en anden metode til at afslutte klagebehandlingsproceduren under étstedsordningen ved en aftale mellem parterne, som fjerner årsagen til tvisten ved de foranstaltninger, som den ledende tilsynsmyndighed har truffet.
39. Med den formelle forelæggelse af et sådant instrument, som er påkrævet i henhold til proceduren for étstedsordningen af hensyn til retssikkerheden og gennemsigtigheden, begynder perioden på fire uger for reaktioner fra den eller de berørte tilsynsmyndigheder i henhold til artikel 60, stk. 4, i GDPR. Det skal i denne forbindelse understreges, at hvis de korrekte oplysninger er udvekslet inden forelæggelsen af udkastet til afgørelse, jf. de foregående punkter, og de(n) ledende tilsynsmyndighed(er) ikke har udtrykt tvivl om, hvorvidt klagen kunne løses mindeligt og i samarbejde, bør de omhyggeligt overveje, om de ønsker at gøre indsigelse mod, at der blev indgået en mindelig løsning.
40. Det betyder ikke, at berørte tilsynsmyndigheder er afskåret fra at fremsætte begrundede og relevante

---

<sup>14</sup> Punkt 99 i Databeskyttelsesrådets retningslinjer 02/2022 om anvendelsen af artikel 60 i GDPR.

<sup>15</sup> Punkt 100 i Databeskyttelsesrådets retningslinjer 02/2022 om anvendelsen af artikel 60 i GDPR.

indsigelse i disse situationer. Rationalet bag en mindelig løsning ligger imidlertid i at opnå den registreredes (og den dataansvarliges) begrundede tilfredshed rettidigt og på grundlag af en gensidig aftale, som vurderes af den ledende tilsynsmyndighed under étstedsordningen og på baggrund af flere faktorer som nævnt ovenfor. Alt i alt bør begrundede og relevante indsigelser være en undtagelse ved mindelige løsninger, hvis den ledende tilsynsmyndighed under proceduren har taget behørigt hensyn til konsensusmålet. Derfor kan (og bør) iterationer med reviderede udkast til afgørelser og/eller tvistbilæggelse undgås.

41. Hvis der ikke (længere) er begrundede og relevante indsigelser, fører proceduren til situationen i henhold til artikel 60, stk. 6, dvs. at udkastet til afgørelse bliver bindende for den ledende tilsynsmyndighed og de berørte tilsynsmyndigheder. Efterfølgende vedtager den ledende tilsynsmyndighed afgørelsen i henhold til artikel 60, stk. 7, og meddeler den til den dataansvarliges eller databehandlerens hovedvirksomhed eller eneste virksomhed, alt efter hvad der er relevant, herunder et resumé af de relevante kendsgerninger og begrundelser. Den berørte tilsynsmyndighed, som klagen er indgivet til, underretter klageren om afgørelsen.
42. Det blev forklaret i punkt 15 ovenfor, at den mindelige løsning ikke nødvendigvis har til formål at dække hele klagens genstand, dvs. at der kan være dele af en klage, som den ledende tilsynsmyndighed ikke finder egnede til en mindelig løsning. Som allerede anført i punkt 33 ff. vil dette sandsynligvis kræve, at den ledende tilsynsmyndighed omhyggeligt undersøger, om en mindelig løsning overhovedet er hensigtsmæssig, også for de øvrige dele af klagen. Hvis den ledende tilsynsmyndighed stadig finder det hensigtsmæssigt at indgå en mindelig løsning af dele af en klage og behandle de resterende dele ved en "standardprocedure" (dvs. ikke-mindelig), vil dette klart påvirke hele proceduren og resultatet heraf.
43. De forskellige muligheder ved en sammensat løsning skal meddeles de berørte tilsynsmyndigheder, inden udkastet til afgørelse uploades. Udkastet skal i så fald indeholde en begrundelse for, hvilke dele af klagen der blev endeligt afgjort ved en mindelig løsning, og for hvilke dele den ledende tilsynsmyndighed afviste, forkastede eller imødekom den registreredes anmodninger. For sidstnævnte dele (dvs. delvis afvisning/forkastning) vil de efterfølgende trin i étstedsproceduren blive reguleret af artikel 60, stk. 9, i GDPR. Den ledende tilsynsmyndighed kan også beslutte, at disse øvrige dele af klagen skal undersøges nærmere, og kan derfor foreslå de berørte tilsynsmyndigheder forskellige løsninger, herunder indledning af en særskilt procedure på eget initiativ for disse dele. Dette skal klart fremgå af de oplysninger, der ledsager udkastet til afgørelse.

**Eksempel 3:**

I en klage, der er modtaget og undersøgt af den berørte tilsynsmyndighed, hævder den registrerede, at den dataansvarlige ikke har besvaret den registreredes anmodning om at udøve sin ret til indsigt i sine personoplysninger i henhold til artikel 15 i GDPR og dermed ikke har givet den registrerede mulighed for at anmode om berigtigelse i henhold til artikel 16 i GDPR af, hvad han mener er ukorrekte oplysninger om ham. Den berørte tilsynsmyndighed har ikke forsøgt at bilægge klagen ved

en mindelig løsning. Den ledende tilsynsmyndighed, der modtager klagen fra den berørte tilsynsmyndighed, mener, at det er berettiget at forsøge at nå en mindelig løsning på baggrund af de foreliggende forhold. Den ledende tilsynsmyndighed underretter derefter den berørte tilsynsmyndighed om, at den har til hensigt at gøre dette, og modtager samtykke fra den berørte tilsynsmyndighed (som kontakter klageren herom). Den ledende tilsynsmyndighed kontakter den dataansvarlige og opfordrer denne til at efterkomme anmodningerne. Den dataansvarlige efterkommer anmodningen om indsigt, men har ikke til hensigt at berigtige de registrerede oplysninger om klageren på grund af en udestående betalingsanmodning stilet til klageren på grundlag af sådanne oplysninger. Den ledende tilsynsmyndighed forelægger et udkast til afgørelse for den berørte tilsynsmyndighed med en kort beskrivelse af sagen, den foreslåede bilæggelse af anmodningen om adgang og de relevante betingelser. Samtidig underretter den ledende tilsynsmyndighed den berørte tilsynsmyndighed om, at der vil blive indledt en særskilt sag for at undersøge den dataansvarliges afvisning af klagerens anmodning om berigtigelse. Da der ikke indgives begrundede og relevante indsigelser fra den berørte tilsynsmyndighed, vedtager den ledende tilsynsmyndighed afgørelsen om en mindelig løsning på anmodningen om adgang og underretter den dataansvarlige, mens den berørte tilsynsmyndighed underretter klageren herom i henhold til databeskyttelsesforordningens artikel 60, stk. 7, andet punktum.

### 3.2.3 Sager i henhold til artikel 56, stk. 2

44. En undtagelse fra étstedsreglen er den såkaldte "lokale sag" i henhold til artikel 56, stk. 2, i GDPR. Der kan som allerede nævnt<sup>16</sup> henvises til betragtning 131, der nævner "mindelig løsning" i forbindelse med grænseoverskridende "behandlingsaktiviteter" med lokal virkning.
45. Betragtning 131 skal således også tages i betragtning, hvis sagen er blevet behandlet lokalt, dvs. af den berørte tilsynsmyndighed, der har modtaget klagen, i henhold til artikel 56, stk. 2. Betragtning 131 tjener som hjælp til fortolkning og fremhæver de muligheder, som tilsynsmyndighederne har i sagsbehandlingen ved sådanne sager. De berørte tilsynsmyndigheder opfordres udtrykkeligt til at søge en mindelig løsning ("bør søge at nå frem til en mindelig løsning med den dataansvarlige") i sager med kun lokal og mindre virkning. I betragtning 131 foreslås det således, at en berørt tilsynsmyndighed helst bør søge en mindelig løsning i "lokale sager" (hvis det overhovedet er muligt, igen i lyset af betingelserne i stk. 11 og 12).
46. Da samarbejdet i forbindelse med étstedsordningen sigter mod at opnå "konsensus" og kræver, at "alle relevante oplysninger" udveksles mellem den berørte tilsynsmyndighed og den ledende tilsynsmyndighed, skal den ledende tilsynsmyndighed som allerede nævnt underrettes om indgåede mindelige løsninger, da de "systemiske" elementer af overtrædelsen eller den manglende overholdelse, der ligger til grund for klagen, kun kan vurderes fuldt ud af den ledende tilsynsmyndighed.
47. Databeskyttelsesrådet minder om, at selv om klageren er tilfreds med løsningen, navnlig fordi der blev givet fuld adgang, data blev berigtiget som anmodet, eller oplysningerne blev slettet, indebærer den mindelige løsning indgået af den berørte tilsynsmyndighed ikke, at de retsmidler, der står til rådighed

---

<sup>16</sup> Se punkt 23 og 24.



for den ledende tilsynsmyndighed, er udtømt. Uanset om der er opnået en mindelig løsning, har den ledende tilsynsmyndighed mulighed for at indlede en officiel undersøgelse (ex officio) i sagen, hvorefter hele proceduren for étstedsordningen aktiveres i overensstemmelse med artikel 60 i GDPR. Den ledende tilsynsmyndighed kan i alle tilfælde beslutte at undersøge sagen og træffe korrigerende foranstaltninger, herunder bøder, mod den dataansvarliges hovedvirksomhed i tilfælde af gentagne overtrædelser eller manglende overholdelse af de registreredes anmodninger som meddelt bl.a. af andre berørte tilsynsmyndigheder under lignende omstændigheder.

48. I forbindelse med en procedure i henhold til artikel 56, stk. 2, bør den berørte tilsynsmyndighed give den ledende tilsynsmyndighed relevante oplysninger samt overveje gensidig bistand, og den bør træffe foranstaltninger med henblik på et effektivt samarbejde, herunder oplysninger om resultatet af den mindelige løsning og/eller resultaterne af udøvelsen af dens fulde beføjelser i henhold til artikel 56, stk. 5, i GDPR.

## 4 JURIDISKE KONSEKVENSER OG PRAKTISKE ANBEFALINGER

### 4.1 Anvendelse af princippet om god forvaltningsskik ved proceduren for mindelige løsninger under étstedsordningen

49. Proceduren for mindelige løsninger under étstedsordningen som skitseret ovenfor<sup>17</sup> bør læses på baggrund af det generelle princip om retten til god forvaltning — og i overensstemmelse med det generelle princip om retfærdig rettergang som nævnt i betragtning 129 og artikel 58, stk. 4, i GDPR: Det vil sige, at proceduren for en mindelig løsning, der anvendes af en tilsynsmyndighed, der har beføjelse til at anvende denne type administrative retsmidler, bør overholde princippet om god forvaltningsskik og retfærdig rettergang i alle sager.<sup>18</sup>
50. Når den berørte tilsynsmyndighed modtager en klage, skal den i første omgang præcisere sin specifikke rolle<sup>19</sup> i henhold til artikel 55 og 56 i GDPR. Betydningen af undersøgelsesfasen efter indgivelse af en klage til en tilsynsmyndighed bør fremhæves i denne forbindelse<sup>20</sup>, uanset hvordan den pågældende sag efterfølgende løses, da de relevante elementer skal indgå i sagsakterne fra tidligt i forløbet.
51. I det andet trin skal den pågældende sag også vurderes ud fra de involverede parter synspunkt, dvs. den registrerede, der har indgivet klagen, den eller de dataansvarlige og eventuelle databehandlere. Deres relation og klagens art afgør, om en mindelig løsning kan afslutte sagen, nemlig den dataansvarliges overholdelse af databeskyttelsesforordningen og den registreredes tilfredshed. Sidst

---

<sup>17</sup> Se del 3 "Generel juridisk analyse".

<sup>18</sup> Det indebærer som minimum, at enhver har ret til at blive hørt, inden der træffes en individuel foranstaltning, som måtte berøre vedkommende negativt, retten for enhver til aktindsigt i de akter, der vedrører vedkommende, under iagttagelse af legitime fortrolighedshensyn samt tavshedspligt og sagernes fortrolighed, forvaltningens pligt til at begrunde sine beslutninger.

<sup>19</sup> Den ledende eller berørte tilsynsmyndighed, tidligere artikel 56, stk. 1, i GDPR.

<sup>20</sup> Se WP244, rev. 01, og punkt 50 i Databeskyttelsesrådets retningslinjer 02/2022 om anvendelsen af artikel 60 i GDPR.

men ikke mindst skal udfaldet af en sådan procedure for hver tilsynsmyndighed og de retlige konsekvenser for de involverede parter undersøges nærmere for at vurdere, om en sag i sidste ende er egnet til en mindelig løsning.

52. Hvis der ved den indledende undersøgelse (objektiveret som anbefalet i foregående afsnit) kan opnås en mindelig løsning, som alle berørte parter er tilfredse med (der også, men ikke udelukkende, har til formål at vurdere anvendeligheden af artikel 56, stk. 2, i GDPR), bør den berørte tilsynsmyndighed, hvor klagen blev indgivet, ikke videregive klagen til den formodede ledende tilsynsmyndighed (f.eks. gennem en IMI-meddelelse i henhold til artikel 56), da genstanden for klagen ikke længere forefindes (jf. punkt 24).
53. Den modtagende tilsynsmyndighed bør dog meddele sagen og resultatet til den ledende tilsynsmyndighed på et passende tidspunkt, f.eks. kvartalsvis (f.eks. gennem proceduren for frivillig gensidig bistand). Dette har til formål at sætte den ledende tilsynsmyndighed i stand til fuldt ud at varetage sin rolle som "eneste modpart" (i alle henseender) for den pågældende dataansvarlige/databehandler (jf. artikel 56, stk. 6, i GDPR). Hvis den berørte tilsynsmyndighed i løbet af den indledende undersøgelsesfase ikke er i stand til at nå en mindelig løsning eller kun en løsning vedrørende dele af den klage, der er indgivet til den og meddelt den ledende tilsynsmyndighed, bør oplysningerne om, at der ikke er indgået en mindelig løsning, under alle omstændigheder videregives til den ledende tilsynsmyndighed, da det uden tvivl er "relevante oplysninger" som omhandlet i artikel 60, stk. 1, i GDPR.

#### 4.2 Samarbejdsproceduren efter en mindelig løsning opnået af den ledende tilsynsmyndighed

54. Proceduren til en mindelig løsning bør følge betingelserne navnlig i GDPR (artikel 60, betragtning 129 og 143), da den skal munde ud i en afgørelse fra den kompetente tilsynsmyndighed (den ledende tilsynsmyndighed i forbindelse med étstedsordningen), efter at afgørelsen er blevet fundet via samarbejdsproceduren. Der skal i denne forbindelse henvises til analysen af begrundelsen for og indholdet af det udkast til afgørelse, som den ledende tilsynsmyndighed skal forelægge, jf. artikel 60-vejledningen<sup>21</sup> (jf. navnlig punkt 109-111).
55. Den mindelige løsning, der er opnået under étstedsordningen vedrørende en klage, kræver derfor en afgørelse fra den ledende tilsynsmyndighed i overensstemmelse med artikel 60, stk. 3, i GDPR, da dette er en forpligtelse, der pålægges den ledende tilsynsmyndighed i alle grænseoverskridende behandlingssager. Det er en "sui generis"-afgørelse, hvori det fastslås, at klagen er blevet afgjort af den ledende tilsynsmyndighed til parternes gensidige tilfredshed (navnlig den registrerede og den dataansvarlige).
56. En mindelig løsning kan anses som anvendelse af nogle af tilsynsmyndighedens beføjelser, som ikke

---

<sup>21</sup> Databeskyttelsesrådets retningslinjer 02/2022 om anvendelsen af artikel 60 i GDPR.

indebærer korrigerende beføjelser, jf. artikel 58, stk. 2. Som anført ovenfor (jf. Punkt 15 og 43), kan den ledende tilsynsmyndighed, afhængigt af den nationale lovgivning, ikke forhindres i at anvende sådanne beføjelser selv i sager, der afgøres ved mindelig løsning.

57. Udkastet til afgørelse bør derfor indeholde følgende oplysninger:
- at klagen helt eller delvis er afgjort i mindelighed
  - begrundelserne for beslutningen om at søge en mindelig løsning i den konkrete sag
  - omfanget af den mindelige løsning i lyset af de overordnede forhold, der behandles i klagen
  - at behandlingen af den specifikke klage vil blive afsluttet.
58. Udkastet til afgørelse kan også beskrive, at den påståede overtrædelse er blevet afhjulpet, og hvordan det er gjort.
59. Hvis det er relevant, kan udkastet til afgørelse og/eller de relevante oplysninger, der gives til den eller de berørte tilsynsmyndigheder, desuden indeholde oplysninger om eventuelle planlagte korrigerende foranstaltninger, hvilket navnlig kan være tilfældet, når en mindelig løsning kun er delvist indgået.
60. Den ledende tilsynsmyndighed bør under alle omstændigheder underrette den registrerede om konsekvenserne af en mindelig løsning med fyldestgørende oplysninger, navnlig at løsningen afslutter behandlingen af klagen. Oplysningerne om omfanget af den mindelige løsning og konsekvenserne heraf skal formidles via den berørte tilsynsmyndighed, som er den registreredes primære modpart i hele processen. Med henblik herpå kan de uformelle procedurer anvendes, der er udviklet under IMI-mekanismerne, navnlig kan en artikel 60-procedure vedrørende en "uformel høring" eller en artikel 61-procedure vedrørende "frivillig gensidig bistand" iværksættes af den ledende tilsynsmyndighed for at formidle det foreslåede resultat af sagen og indhente synspunkter fra de involverede berørte tilsynsmyndigheder, inden de går videre til den formelle udsendelse af et udkast til afgørelse.
61. Da en mindelig løsning i de fleste medlemsstater kun gælder for klagens parter (den registrerede, den dataansvarlige/databehandleren og, hvis det er relevant, tilsynsmyndigheden), og den dataansvarlige eller databehandleren forpligter sig til at afhjælpe overtrædelsen og gennemføre foranstaltninger til at sikre overholdelse af databeskyttelsesforordningen, kan det forekomme, at løsningen kun omfatter dele af klagen. I så tilfælde er de resterende dele genstand for den ledende tilsynsmyndigheds videre undersøgelse og afgørelse.

### 4.3 Mindelig løsning i sager i henhold til artikel 56, stk. 2

62. Med hensyn til mindelige løsninger i tilfælde, hvor en berørt tilsynsmyndighed behandler en klage i henhold til artikel 56, stk. 2 (dvs. som en lokal sag)<sup>22</sup>, bør tilsynsmyndigheden være opmærksom på behovet for gennemsigtighed og ensartethed, der ligger til grund for hele étstedsordningen, og bør

---

<sup>22</sup> I henhold til artikel 56, stk. 5, i GDPR skal den berørte tilsynsmyndighed "behandle [sagen] i henhold til artikel 61 og 62", dvs. ved at udøve sine fulde beføjelser (også i henhold til artikel 56, stk. 1, i GDPR).

derfor sørge for at give andre tilsynsmyndigheder regelmæssige (hvis sammenfattede) oplysninger om sådanne sager.

63. Den berørte tilsynsmyndighed bør navnlig underrette den ledende tilsynsmyndighed om (en eventuel) løsning som resultat af den lokale sag gennem IMI-systemet. Da løsningen kun kan omfatte en del af den klage, der behandles lokalt af den berørte tilsynsmyndighed, kan denne træffe yderligere (herunder korrigerende) foranstaltninger med hensyn til de resterende dele, der ikke er blevet afgjort til parternes tilfredshed på den ovenfor beskrevne måde. Den berørte tilsynsmyndighed skal i henhold til artikel 77, stk. 2, underrette klageren om, at de resterende dele af klagen vil blive behandlet.

## BILAG 1: RELEVANTE TRIN I BEHANDLINGEN AF EN SAG VIA MINDELIG LØSNING

64. Følgende tjekliste har til formål at beskrive de konkrete trin i sagsbehandlingen, der kan være relevante ved en mindelig løsning. Tjeklisten skal derfor ikke forstås som et "ja/nej"-diagram, der viser forskellige konsekvenser, men snarere som en oversigt over de forskellige konkrete faser i proceduren samt de relevante skridt, der skal tages i henhold til bedste praksis. Mens afsnit 1) omfatter sagens grundlæggende omstændigheder, kan manglende afkrydsning af et af felterne i afsnit 2) til 5) føre til, at myndigheden bliver nødt til at tage yderligere skridt.

### Tjekliste: Trin i behandlingen af en sag via mindelig løsning

#### 1) Sagens baggrund

- ) Hvordan er proceduren blevet indledt?
  - Klage
  - Medierapporter, undersøgelser på eget initiativ osv.
  - Indmeldinger fra berørte tredjeparter
  
- ) Hvad er sagens karakter?
  - Lokal sag (artikel 56, stk. 2, og betragtning 131 i GDPR)
  - Grænseoverskridende sag
  
- ) Sag egnet til mindelig løsning, fordi (jf. punkt 14)
  - o begrænset antal berørte registrerede
  - o systemisk fejl kan ikke konstateres
  - o tilfældig eller utilsigtet overtrædelse af databeskyttelsesreglerne
  - o begrænset antal personoplysninger
  - o virkning af overtrædelsen ikke af alvorlig varighed/art
  - o sandsynlighed for yderligere overtrædelser i fremtiden
  - o ingen/ringe samfundsmæssig betydning/offentlig interesse
  - o ...

#### 2) Tidligt samarbejde med andre tilsynsmyndigheder (hvis relevant)

- ) Virkninger af eventuelle foranstaltninger, der allerede er truffet i forbindelse med proceduren

(f.eks. for den ledende tilsynsmyndighed, hvis relevant: Har den berørte tilsynsmyndighed allerede forsøgt at finde en mindelig løsning i forbindelse med den indledende undersøgelse?)

.....

- ) Konsulteret ledende tilsynsmyndighed (hvis relevant)
- - Oversat version af klagen
  - Tidligere kommunikation mellem den registrerede og den dataansvarlige
  - 
  - Andre vigtige oplysninger

- ) Anden/andre berørt(e) tilsynsmyndighed(er), der er hørt
- - Oversat version af klagen
  - Andre vigtige oplysninger

### **3) Høring af alle berørte parter i en tidlig fase**

- ) Den registrerede
- - Generelle oplysninger i henhold til artikel 77, stk. 2, i GDPR
  - Generel interesse i en mindelig løsning
  - Ingen andre grunde til specifik behandling af sagen
  - Disse oplysninger er blevet videregivet til den involverede berørte tilsynsmyndighed og, hvor det er relevant, til den ledende tilsynsmyndighed

- ) Dataansvarlig/databehandler
- - Officiel høring har fundet sted
  - Den dataansvarlige/databehandleren er villig til at sikre overholdelse af lovgivningsmæssige krav
  - Der er mulighed for at opnå overholdelse inden for en passende tidsramme
  - Disse oplysninger er blevet videregivet til den involverede berørte tilsynsmyndighed og, hvor det er relevant, til den ledende tilsynsmyndighed (f.eks. via en uformel høring)

- ) Tredjepart (hvis relevant)
- Ingen berørte tredjeparters rettigheder
  - Der er ingen rettigheder for tredjeparter, der er til hinder for en aftale (f.eks. fordi imødekomme af klagerens anmodning om indsigt påvirker en tredjeparts

databeskyttelsesrettigheder)

**4) Er der fundet en mindelig løsning?**

- ) Den registreredes tilfredshed påvist
- Den meddelte overtrædelse er afhjulpet
  - Ingen indsigelse fra den registrerede
  - Den registrerede vendte tilbage inden for en passende tidsramme

- ) Den dataansvarlige/databehandleren fremlagde bevis for overholdelse

- ) Hvis relevant: Den ledende tilsynsmyndighed/den berørte tilsynsmyndighed fik disse oplysninger

**5) Er den endelige afgørelse i overensstemmelse med artikel 60 i GDPR (sager under étstedsordningen)?**

- ) Afgørelsen indeholder alle relevante oplysninger (jf. punkt 57 ff.)
- ) Det (hvis relevant: reviderede) udkast til afgørelse er blevet rundsendt via IMI
- Udkastet til afgørelse er sendt
  - Der har ikke været begrundede og relevante indsigelser
  - Der har været begrundede og relevante indsigelser, men de kan alle løses
- ) Den endelige afgørelse er blevet rundsendt via IMI
- Den dataansvarlige/databehandleren er blevet underrettet om afgørelsen
  - Den registrerede er informeret om afgørelsen

## BILAG 2: LANDE, HVOR DET IKKE ER MULIGT AT INDGÅ MINDELIGE LØSNINGER I HENHOLD TIL DEN NATIONALE LOVGIVNING

65. Følgende lande har tilkendegivet, at mindelige løsninger ikke er mulige i henhold til deres nationale lovgivning:

- Cypern
- Tjekkiet
- Danmark
- Estland
- Finland
- Frankrig
- Grækenland
- Malta
- Polen
- Portugal
- Slovakiet
- Slovenien
- Spanien
- Sverige