



**COMMERCIE BOVEN PRIVACY**

# AAN DE HAAL MET JE KWAAAL

Is Karel dyslectisch?

Is Tom verslaafd  
aan alcohol?

Is Kim depressief?

Heeft Wesley een  
gameverslaving?

Is Jennifer zwanger?



Op websites kijken voor informatie over een ziekte of verslaving? Dat pakt niet goed uit voor je privacy. Alle sites in onze steekproef laten advertentie- of marketingbedrijven meekijken, **zonder de vereiste toestemming van de bezoeker.**

## DURE RECLAME

Adverteerders betalen forse bedragen om te adverteren bij zoekresultaten die met ziekten en verslavingen te maken hebben. Adverteren in Google gaat met een veilingstelsel. Om een goede kans te maken betalen de adverteerders minstens €1 per aangeklikte advertentie bij zoektermen als longziekten, lage bloeddruk en depressiebehandeling. De (ggz) klinieken die willen adverteren bij zoektermen als alcoholverslaving of cocaïneverslaving zouden zelfs minstens €5 bieden. Concurrenten bieden bij Google al snel tegen elkaar op en dan kan het hard gaan.

Bedrijven betalen fors voor de advertenties

Concurrenten bieden al snel tegen elkaar op

Bedrijven willen steeds meer van ons weten. Om ons optimaal te bedienen en natuurlijk ook om meer aan ons te verdienen. Op zich is daar niet zo veel mis mee, maar het staat wel op gespannen voet met een belangrijk grondrecht: het recht op privacy. Wetgeving zou de privacy van burgers goed moeten beschermen. Voor websites geldt de eis dat ze advertentie- en marketingbedrijven niet zomaar mogen laten 'meekijken'; daar moeten de bezoekers zelf eerst mee instemmen. Onze steekproef maakt duidelijk dat sites op grote schaal lak hebben aan deze eis.

## Tracking cookies

Wij selecteerden 20 goed door Google gevonden Nederlandse websites met informatie over uiteenlopende ziekten en verslavingen (zie de tabel op pagina 25). Je zou denken dat juist deze websites extra voorzichtig zijn met de privacy van bezoekers, maar dat valt tegen. Alle sites in onze steekproef plaatsten direct

(zonder toestemming van de bezoeker) één of meer marketinggerelateerde tracking cookies: bestandjes die de computer identificeerbaar maken voor de advertentiesystemen van Google (DoubleClick), Facebook en andere advertentieplatforms. Die bestandjes houden je surfgedrag bij (tracken) op diverse websites. Het gaat hier niet om tracking cookies die bedoeld zijn voor het goed functioneren van de site of website-analyse (deze mogen wel zonder toestemming geplaatst worden).

## Achternvolgd door reclame

Dus je zit te googelen, op zoek naar informatie over een aandoening of verslaving, en belandt op een van de onderzochte sites. Vervolgens krijgt het advertentiesysteem van Google (DoubleClick), Facebook of een ander marketingbedrijf direct een seintje dat je bijvoorbeeld een pagina over depressiviteit of alcoholverslaving aan het lezen bent. Websites die zonder >>



## CAMPAGNELEIDER INGE PIEK: 'IEDEREEN IS EEN BN'ER'

Websites mogen tracking-systemen niet zomaar toepassen

'Het is ongelooflijk dat websites die informatie over ziekten en verslavingen geven, zo onzorgvuldig omgaan met gegevens van bezoekers. Je verwacht niet dat een bezoek aan bijvoorbeeld een verslavingssite direct aan Facebook of het advertentieplatform van Google

wordt gemeld! Websites mogen zulke tracking-systemen helemaal niet toepassen zonder toestemming van de bezoeker. Onder de noemer 'Iedereen een BN'er' maakt de Consumentenbond duidelijk dat online-bedrijven inmiddels zó veel van ons weten dat niemand

nog geheimen voor ze heeft. Ons doel is dit aan consumenten uitleggen en hen weerbaar maken met praktische stappenplannen. Zo worden ze weerbaas over eigen data. En uiteraard spreken we organisaties aan die niet goed omgaan met persoonsgegevens.'



“Deze bedrijven zitten ons zó dicht op de huid dat ze heel erg veel van ons weten”



## WAT KUN JE ZELF DOEN?

Hoe voorkom je dat advertentie-systemen je op het web ‘achtervolgen’ met reclame en ook steeds meer van je te weten komen?

- Klik niet direct op OK of Akkoord als een website vraagt of hij cookies mag plaatsen. Op onze Consumentenbondsite kun je op Niet akkoord klikken en functioneert de website toch goed. Daarmee maak je het onze marketingafdeling wel moeilijker om passende aanbiedingen te doen, maar er is in elk geval een keuze.
- Liever helemaal geen risico lopen op (ongewenste) tracking? Installeer dan een adblocker: een uitbreiding op de browser die advertenties en ook tracking-cookies tegenhoudt van advertentieplatforms en andere bedrijven. Goede gratis adblockers zijn onder andere uBlock Origin en Ghostery. Kijk op consumentenbond.nl/adblockers hoe ze werken en hoe je ze aan de browser toevoegt.
- Gebruik bij het zoeken op internet een privacyvriendelijke zoekmachine, zoals duckduckgo.com of startpage.com. Met deze laatste gebruik je Google, maar dan via een omweg (een ‘proxy’) zodat Google zijn database niet kan voeden met persoonlijke zoekvragen van bezoekers.

toestemming marketing-/reclame-tracking cookies van een derde partij plaatsen, overtreden de ‘cookiewet’ (Telecommunicatiewet). Die tracking cookies leiden tot irritante reclames (banners) die je achtervolgen. Je kijkt op site A naar informatie over aambeien en op site B verschijnt plotseling een advertentie voor aambeienzalf. Advertentiebedrijven kunnen zo een nauwkeurig profiel maken van de internetgebruikers die ze volgen. Het gevaar voor ieders privacy zit hem erin dat deze bedrijven ons zó dicht op de huid zitten dat ze heel erg veel van ons weten. Een voorbeeld: het is al mogelijk om advertenties voor te schotelen aan Facebookgebruikers met het kenmerk ‘kanker’, ‘erfelijke aandoening’ of ‘anonieme gokker’; zie ook het artikel op pagina 12.

## Geschrokken

Natuurlijk hebben we aan de bel getrokken bij de onderzochte websites. De meeste site-eigenaren reageerden geschrokken; ze wisten hier niets van. Velen voeren als excuus aan dat het onderhouden van de website en de marketingcampagnes zijn uitbesteed aan een bedrijf. Op twee na meldden alle sites snel de reclamecookies weg te zullen (laten) halen óf ze pas te plaatsen als er door de sitebezoeker is ingestemd met een bericht over deze cookies; het wettelijke minimum. Alleen Mens-en-gezondheid.infonu.nl wil geen concrete toezegging doen en Verslaving.nu heeft nog niet gereageerd. We zullen deze zomer controleren of de websites hun belofte nakomen.

## Privacyverklaring onvolledig

We hebben ook de privacyverklaring van de websites bekeken. Zonder duidelijke privacyverklaring heb je als consument geen idee wat een bedrijf met je gegevens doet. Er moet duidelijk in staan welke gegevens worden verzameld, met welk doel en met wie de gegevens worden gedeeld. Ook de bewaartermijn moet vermeld zijn. Alle verklaringen hebben een of meer

tekortkomingen. Bij Trubendorffer.nl ontbreekt de privacyverklaring zelfs helemaal! Vrijwel alle benaderde websites reageerden dat ze (op onze aanwijzingen) verbeteringen zullen doorvoeren of dat al hebben gedaan. Ook dit checken wij deze zomer.

## Onveilige verbinding

Van de 20 sites werken er 6 met een niet-versleutelde verbinding. Als hackers de verbinding weten te kapen kunnen ze meekijken met het bezoek en ingevoerde gegevens kopiëren. Bij een wél beveiligde website zie je een slotje staan naast het webadres in de browser. Zeker als je gegevens invult op de site, bijvoorbeeld bij een interactieve zelftest (‘bent u verslavingsgevoelig, test het hier’) of een brochure over een bepaalde aandoening aanvraagt, is de beveiliging belangrijk. De versleuteling ontbrak op Depressie.nl, Psychischegezondheid.nl (bij bepaalde onderdelen), Trubendorffer.nl (een site over verslavingen) en bij het webforum van Alzheimer-nederland.nl. Binnen een week nadat we hen om commentaar vroegen, hadden deze sites alsnog een beveiligde verbinding. Alzheimer-nederland.nl beloofde de beveiliging per 1 juli geregeld te hebben. Mens-en-gezondheid.infonu.nl bestudeert de mogelijkheden nog en van Verslaving.nu kregen we geen reactie.

## Verdienmodellen

De onderzochte sites hebben uiteenlopende verdienmodellen. Dokterdokter.nl en Gezondheidsnet.nl zijn sites die leven van bannerinkomsten op duizenden pagina’s over kleine en grote kwalen. Dokterdokter.nl toont bij aandoeningen ook specialisten, die voor deze vermelding moeten betalen. Een tweede categorie zijn goede-doelen-sites die veel informatie leveren over ‘hun’ aandoening, maar uiteraard ook nieuwe donateurs werven. Wat opvalt bij deze sites is dat je meestal onnodig veel gegevens (zoals je huisadres) moet invullen om een pdf-brochure te kunnen downloaden of bij



het doneren van geld. Het is te begrijpen dat goede doelen deze gegevens willen gebruiken om in contact te blijven met donateurs en belangstellenden, maar ze moeten er wel eerlijk over zijn. En dat niet alleen in de privacyverklaring, maar al direct bij het vragen van deze gegevens. Sommige doen het goed: de Hartstichting meldt direct dat de persoonsgegevens worden gebruikt om je weer te benaderen, maar ook hoe je van deze werving afkomt. De brochures over hart- en vaatziekten kun je bovendien downloaden zonder naam en adres op te geven. Een derde categorie zijn de websites van (ketens van) klinieken voor verslaving en psychiatrische zorg. Je kunt op deze sites informatie vinden over deze

onderwerpen en vaak kun je je aanmelden voor een adviesgesprek in hun klinieken. Voor een behandeling (meestal vergoed door de zorgverzekering) is vrijwel altijd een verwijsbrief nodig van de huisarts. De behandelmogelijkheden bekender maken bij het publiek is de belangrijkste taak van deze websites. Waarom daar advertentiecokies bij nodig zijn begrijpen we niet.

### Conclusie

Websites over privacygevoelige onderwerpen die illegaal advertentieplatforms laten meekijken, privacyverklaringen die niet deugen, en soms onveilige verbindingen: er is veel mis bij de onderzochte sites. Verreweg de meeste reageren geschrokken en beloven de problemen

snel te zullen verhelpen. Wie geen risico wil nemen met zijn privacy installeert een zogeheten adblocker die de meeste ongewenste tracking cookies door reclamebedrijven tegenhoudt; zie het kader Wat kun je zelf doen? <<



## WEINIG PRIVACY OP GEZONDHEIDSSITES

WEBSITE	COMMERCIELE TRACKING: TOESTEMMING GEVRAAGD?	PRIVACY-VERKLARING COMPLEET?	ZICHTBAAR VEILIGE VERBINDING?
<b>SITES OVER ZIEKTEN</b>			
Alzheimer-nederland.nl	X	X	X
Depressie.nl	X	X	X
Dokterdokter.nl	X	X	✓
Gezondheidsnet.nl	X	X	✓
Hartstichting.nl	X	X	✓
Kanker.nl	X	X	✓
Longfonds.nl	X	X	✓
Mens-en-gezondheid.infonu.nl	X	X	X
Psychischegezondheid.nl	X	X	X
Psyq.nl	X	X	✓
<b>SITES OVER VERSLAVINGEN</b>			
Alcoholinfo.nl	X	X	✓
Brijder.nl	X	X	✓
Dehoop.org	X	X	✓
Drugsinfo.nl	X	X	✓
Drugsinfoteam.nl	X	X	✓
Jellinek.nl	X	X	✓
Spoor6.nl	X	X	✓
Trubendorffer.nl	X	X	X
Verslaving.nu	X	X	X
Vnn.nl	X	X	✓

De websites zijn onderzocht in april en mei. De meeste eigenaren beloven verbeteringen door te zullen voeren of zeggen dat al gedaan te hebben; wij gaan dit later deze zomer controleren.

### HARDNEKKIGE AAMBEIENZALF

Niet alleen schoenen en jurkjes die je in een webshop hebt bekeken 'achtervolgen' je in advertenties, ook behandelingen bij aandoeningen. Wie met een aambeienvraag op Gezondheidsnet.nl terecht komt, krijgt praktische tips maar (onzichtbaar) ook een tracking cookie die het bezoek aan de pagina over aambeien registreert. Ook de site Dokterdokter.nl werkt met hetzelfde advertentiesysteem. Daarom word je aan een aambeienzalfje 'herinnerd' met een banner (reclame). Het onzichtbare advertentiesysteem weet dus heel veel van je. Tenzij je een adblocker installeert; zie het kader Wat kun je zelf doen?



### @ OP ONZE SITE

Kijk op consumentenbond.nl/ baasovereigendata voor informatie over onze campagne 'Iedereen een BN'er' met tips om onlineprivacy terug te winnen.

# SMAAKT DIT NAAR MEER?

Ontdek gratis 2 maanden\* lang alle tests en tips van de Consumentenbond.

Ja, ik wil gratis kennismaken

Ik ontvang liever de nieuwsbrief



\*) maandelijks opzegbaar, ook tijdens de eerste 2 maanden