

Sådan behandler Livslinien dine personoplysninger

Juni 2024

1 Baggrund

Når du er bruger af Livsliniens telefonrådgivning eller chatrådgivning, har du ret til at modtage information om, hvordan vi behandler dine personoplysninger.

Du skal dog vide, at du som bruger af vores rådgivning er anonym overfor vores rådgivere. Vi kan derfor ikke se, hvem du er, hverken når du bruger Livsliniens chatrådgivning eller telefonrådgivning, medmindre du selv fortæller os det.

Du kan læse mere om behandling af dine personoplysninger herunder.

2 Behandler Livslinien mine personoplysninger?

Når du kontakter Livsliniens rådgivning, er du anonym overfor vores rådgivere. Rådgiverne kan derfor ikke se, hvem du er, når du bruger rådgivningen – hverken når du bruger Livsliniens chatrådgivning eller telefonrådgivning.

Vi kan dog ikke udelukke, at vi kan komme til at behandle dine personoplysninger, hvis du selv oplyser om det undervejs i dialogen med vores rådgivere.

Da vores rådgivning er baseret på digital kommunikation via internettet, er vi desuden nødt til at behandle tekniske oplysninger, som efter lovgivningen kategoriseres som personoplysninger. Vores rådgivere har ikke adgang til oplysningerne, og de kan derfor ikke se, hvem du er. Vi anvender heller ikke oplysningerne til at identificere dig. Oplysningerne er udelukkende nødvendige for, at vi kan gøre brug af digital kommunikation.

3 Hvorfor behandler Livslinien mine personoplysninger?

Som udgangspunkt er du altid anonym overfor vores rådgivere, når du er bruger af Livsliniens chatrådgivning eller telefonrådgivning.

Undervejs i rådgivningen kan det ske, at du giver os oplysninger om dig selv eller andre. Vi bruger oplysningerne til at yde dig effektiv støtte og rådgivning.

I nogle tilfælde oplever vores rådgivere, at vores brugere gerne vil have akut hjælp. I de situationer kan brugeren oplyse os om navn og adresse, hvorefter vi kontakter alarmcentralen (112) og beder om akut assistance.

Vores systemudbyder behandler desuden nogle få tekniske oplysninger, som er nødvendige for, at du kan gøre brug af Livsliniens chatrådgivning.

4 Har Livslinien lov til at behandle mine personoplysninger?

Når du gør brug af Livsliniens chatrådgivning, beder vi dig altid om dit samtykke. Selvom du er helt anonym overfor vores rådgivere, kan vi ikke udelukke, at der vil være personoplysninger blandt de informationer, som du giver os.

Du kan altid trække dit samtykke tilbage, hvorefter vi har pligt til at stoppe med at behandle dine personoplysninger.

I visse tilfælde, herunder når du gør brug af Livsliniens telefonrådgivning, eller hvis du ikke er i stand til at afgive et gyldigt samtykke, behandler vi dine personoplysninger på baggrund af Datatilsynets tilladelse. Datatilsynet har givet os deres tilladelse til, at vi kan behandle personoplysninger uden brugers samtykke, når det er nødvendigt for, at Livslinien kan yde effektiv støtte og rådgivning til vores brugere.

Hvis du har givet os dine personoplysninger, har vi desuden pligt til at videregive dine personoplysninger i visse tilfælde:

- Livslinien er omfattet af underretningspligt efter § 135 i Barnets Lov. Det betyder, at vi skal underrette de sociale myndigheder, hvis vi får kendskab til forhold, der udgør en fare for et barn eller en ung.
- Livslinien er omfattet af afværgepligt efter § 253 i Straffeloven. Det betyder, at vi har pligt til at hjælpe personer, der er livsfare.

5 Hvor længe behandler Livslinien mine personoplysninger?

Vi opbevarer som udgangspunkt ikke personoplysninger om brugere af Livsliniens telefonrådgivning efter opkaldets afslutning.

Vi opbevarer personoplysninger om brugere af Livsliniens chatrådgivning i maksimalt 7 dage efter chatens afslutning.

Nogle gange kontaktes vi af brugere, der har kontaktet os før, og som er hyppige brugere af rådgivningen. I disse tilfælde kan vi notere forskellige oplysninger, som hjælper os med at yde effektiv støtte og rådgivning. Vi sørger dog altid for at anonymisere oplysningerne, som vi noterer os. Oplysningerne slettes, når vi vurderer, at opbevaringen ikke længere er nødvendig.

6 Har jeg ret til at få slettet mine personoplysninger?

Du har en række rettigheder, når vi behandler dine personoplysninger. En af rettighederne drejer sig om, at du kan bede os om at slette dine personoplysninger.

Du kan her se alle de rettigheder, som du har. Vær opmærksom på, at dine rettigheder i visse tilfælde kan være begrænsede. Hvis du ønsker at gøre brug af dine rettigheder eller vide mere om dine rettigheder, er du velkommen til at kontakte os.

Dine rettigheder omfatter følgende:

- **Ret til indsigt:** Du har ret til at bede om indsigt i de oplysninger, som vi behandler om dig.
- **Ret til berigtigelse:** Du har ret til at bede om, at vi retter urigtige oplysninger om dig.
- **Ret til sletning:** Du har ret til at bede om, at vi sletter oplysninger om dig.
- **Ret til begrænsning:** Du har ret til, at vi begrænser vores behandling af dine personoplysninger.
- **Ret til indsigelse:** Du har ret til at gøre indsigelser over vores behandling af dine personoplysninger.
- **Ret til dataportabilitet:** Du har ret til at bede om at få dine personoplysninger overført til andre.
- **Ret til at tilbagetrække dit samtykke:** Når vi behandler dine oplysninger på baggrund af dit gyldige samtykke, har du til enhver tid ret til at trække dit samtykke tilbage. Hvis du vælger at trække dit samtykke tilbage, påvirker det ikke lovligheden af vores behandling af dine personoplysninger på baggrund af dit tidligere meddelte samtykke og op til tidspunktet for tilbagetrækningen. Hvis du tilbagetrækker dit samtykke, har det derfor først virkning fra dette tidspunkt.
- **Ret til at klage til Datatilsynet:** Du har til enhver tid ret til at indgive en klage til Datatilsynet, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på www.datatilsynet.dk.

Du kan læse mere om dine rettigheder på Datatilsynets hjemmeside (www.datatilsynet.dk).

7 Hvor behandles mine personoplysninger?

Vores rådgivninger befinder sig i Danmark (Aarhus og København). Vi bruger dog også forskellige systemleverandører og lignende databehandlere, som kan være etableret i og udenfor EU/EØS. Når vi behandler personoplysninger på lokationer udenfor EU/EØS, sørger vi for passende beskyttelse af oplysningerne.

Du er velkommen til at kontakte os, hvis du vil vide mere.

8 Henvisning til retsgrundlag

Vi har pligt til at informere dig om de regler, som udgør grundlaget for vores behandling af dine personoplysninger, når du er bruger af Livsliniens rådgivning.

Livslinien behandler personoplysninger om brugere af rådgivningen på grundlag af følgende regler:

- **Samtykke**, jf. Databeskyttelsesforordningens artikel 6(1)(a) og artikel 9(2)(a), jf. Databeskyttelsesforordningens artikel 7, og
- **Samfundets interesse**, jf. Databeskyttelsesforordningens artikel 6(1)(e) og artikel 9(2)(g), jf. Databeskyttelseslovens § 7, stk. 4

- **Vores retlige forpligtelse** vedrørende underretningspligt og afværgepligt, jf. Databeskyttelsesforordningens artikel 6(1)(c).

Overførsel af personoplysninger til modtagere udenfor EU/EØS baseres på følgende:

- Standardkontraktbestemmelser om databeskyttelse vedtaget af EU-Kommissionen, jf. Databeskyttelsesforordningens artikel 46(2)(c)
- Kommissionens afgørelse om tilstrækkeligheden af beskyttelsesniveauet, jf. Databeskyttelsesforordningens artikel 45.

9 Livsliniens kontaktoplysninger

Livslinien

Havnegade 53B, 1.

1058 København K

CVR: 20 59 49 93

Tlf. 33 32 11 19

Mail: livslinien@livslinien.dk / web: www.livslinien.dk