

**VERZOEKSCRIFT**  
**EX ART. 22 LID 1 AVG JO. ART. 35 LID 1 UAVG**

Rechtbank Amsterdam  
Sector civiel

Verzoekers in deze procedure zijn:

1. [Verzoeker 1];
2. [Verzoeker 1];
3. [Verzoeker 1];
4. [Verzoeker 1];

allen te dezer zake woonplaats kiezende te (1019 AZ) Amsterdam aan het adres Panamalaan 6G, ten kantore van Ekker Advocatuur, van wie mr. A.H. Ekker tot advocaat wordt gesteld en als zodanig zal optreden.

Belanghebbende is de **besloten vennootschap UBER B.V.**, gevestigd en kantoorhoudende te (1097 DP) Amsterdam aan het adres Meester Treublaan 7, hierna ook te noemen 'Uber B.V.' of 'Uber'.

**1. INLEIDING**

1. [verzoeker 1], [verzoeker 2] en [verzoeker 3] zijn gevestigd in het Verenigd Koninkrijk. [verzoeker 4] is gevestigd in Portugal. Verzoekers zijn allen werkzaam geweest voor Uber B.V. als private hire driver.
2. Uber Technologies, Inc. (algemeen bekend als 'Uber') is een van oorsprong Amerikaans bedrijf dat actief is in 67 landen. De activiteiten die aanleiding hebben gegeven tot dit verzoekschrift werden verricht via Uber B.V., een van de dochterondernemingen van Uber Technologies Inc. Alle verwijzingen naar Uber in dit verzoekschrift zien derhalve (mede) op Uber B.V.
3. Via haar mobiele applicaties (de Uber App en de Uber Driver App) brengt Uber haar klanten in contact met gelicentieerde chauffeurs. Wereldwijd werken 3.9 miljoen chauffeurs voor Uber, waarvan naar schatting enkele honderdduizenden in de EU en 43.000 in Londen. In 2016 heeft de Engelse rechter bepaald dat de verhouding tussen Uber en de chauffeurs onder het recht van Engeland en Wales aangemerkt dient te worden als een arbeidsverhouding.
4. Verzoekers hebben ieder afzonderlijk van Uber B.V. een bericht ontvangen waarin hen – kort gezegd – is medegedeeld dat hun Uber Driver account is gedeactiveerd omdat Uber heeft geconstateerd dat zij de toepasselijke Uber voorwaarden hebben geschonden en zich schuldig hebben gemaakt aan frauduleuze activiteiten. Uber verwijst in dit verband naar verschillende documenten, waaronder de Driver Terms, de 'partner agreement', de 'Services Agreement' en de 'Community Guidelines' (productie 1, bijlage 1 t/m 4). Uit de genoemde berichten blijkt dat Uber ten aanzien van verzoekers de volgende besluiten heeft genomen (hierna: 'de Besluiten'):

- het besluit waarbij Uber vaststelt dat verzoekers hun contractuele verplichtingen jegens Uber hebben geschonden;
  - het besluit om de samenwerking met verzoekers te beëindigen;
  - het besluit om de Uber Driver account van verzoekers te deactiveren.
5. Verzoekers bestrijden dat zij zich schuldig gemaakt hebben aan fraude en zijn van oordeel dat van een schending van de toepasselijke voorwaarden derhalve geen sprake is. Zij stellen zich bovendien op het standpunt dat Uber in strijd handelt met art. 22 lid 1 AVG door in dit kader gebruik te maken van geautomatiseerde besluiten. Verzoekers hebben Uber daarom per brief d.d. 9 september onder meer gesommeerd om de deactivering van hun accounts ongedaan te maken en alle overige maatregelen te treffen om verzoekers in staat te stellen hun werkzaamheden voor Uber B.V. te hervatten (productie 1).
6. Uber stelt zich – kort gezegd – op het standpunt dat de Besluiten “niet uitsluitend op basis van geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens [zijn] genomen” aangezien de verdachte activiteiten van verzoekers door werknemers van Uber zijn beoordeeld. Uber ziet daarom geen grond om de deactivatie van verzoekers te herroepen (productie 2).
7. Gezien het voorgaande wenden verzoekers zich tot uw rechtbank met het verzoek om – kort gezegd – de Besluiten te vernietigen en Uber te bevelen om de deactivering van de Uber Driver accounts van verzoekers ongedaan te maken.

## 2. ACHTERGROND

8. Uber is wereldwijd een van de grootste aanbieders van mobiele platforms en baseert haar bedrijfsvoering voor een zeer groot deel op het gebruik van Artificial Intelligence (AI) en algoritmes. Forbes magazine schreef hierover het volgende:

*AI is so central at the company, whether or not it should be used is not even a question anymore.*

*"We don't even think about it anymore," Uber director of product Jairam Ranganathan said today at VB Transform, an AI-focused conference. "It's kinda like not thinking about computers."*

*In other words, machine learning and neural networks are now core to just about every business process. Uber uses AI for fraud detection, risk assessment, safety processes, marketing spend and allocation, matching drivers and riders, route optimization, driver onboarding, and just about everywhere else it's possible to apply.<sup>1</sup>*

9. Blijkens informatie op haar website maakt Uber bij het opsporen van fraude gebruik van Mastermind, een geavanceerd softwaresysteem, dat Uber beschrijft als: “a rules engine that can detect highly evolved forms of fraud in a fraction of a second”.<sup>2</sup>
10. Mastermind kan de toegang tot het Uber platform automatisch blokkeren wanneer een gebruiker als een ‘high risk user’ wordt aangemerkt:

---

<sup>1</sup> Forbes magazine, 22 augustus 2018, *Uber Might Be The First AI-First Company, Which Is Why They 'Don't Even Think About It Anymore'*.

<sup>2</sup> Zie <https://eng.uber.com/mastermind/>

*For example, if Mastermind determines a user has moderate risk for fraudulent activity, it slows down their ride request velocity to allow the system more time to analyze the user. At the extreme end of the spectrum, if Mastermind determines a user has high risk, it may reject their ride request and ban them.<sup>3</sup> (onderstreping advocaat)*

11. Uber hanteert als uitgangspunt dat vermeend frauduleuze activiteiten automatisch worden opgespoord en gesanctioneerd en dat menselijke betrokkenheid alleen aan de orde komt in uitzonderlijke omstandigheden, wanneer Uber meent dat een door Mastermind bepaalde regel niet nauwkeurig genoeg is:

*[...] we need to continually improve Mastermind to automatically evaluate the effectiveness of rules over time. We also plan to send cases for manual review if confidence in the rule isn't high enough. (onderstreping advocaat)*

12. Het voorgaande komt mede tot uitdrukking in de Privacy Notice van Uber:

*2. Safety and security.*

*We use personal data to help maintain the safety, security, and integrity of our services and users. This includes: [...] Using device, location, profile, usage, and other data to prevent, detect, and combat fraud or unsafe activities.*

*[...]*

*9. Automated decision-making*

*We use personal data to make automated decisions relating to use of our services. This includes: [...] Deactivating users who are identified as having engaged in fraud or activities that may otherwise harm Uber, its users, and others. In some cases, such as when a user is determined to be abusing Uber's referral program, such behavior may result in automatic deactivation.*

### **3. JURIDISCH KADER**

13. Verzoekers zijn ten aanzien van de persoonsgegevens die Uber over hen verwerkt, aan te merken als betrokkene in de zin van de art. 4 onderdeel 1 AVG. De betreffende gegevens zijn immers herleidbaar tot verzoekers, onder ander via de accountgegevens (naam, adres, telefoonnummer, etc.) in de Uber Driver App.
14. Uber B.V. en Uber Technologies Inc. treden op als verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens die worden verzameld in verband met het gebruik van de diensten van Uber in de Europese Economische ruimte en het Verenigd Koninkrijk (zie de Uber Privacy Notice, ([productie 3](#))). Voor zover Uber B.V. en Uber Technologies Inc. optreden als gezamenlijke verantwoordelijken, kiezen Verzoekers ervoor om hun rechten uit te oefenen jegens Uber B.V., conform het bepaalde in art. 26 lid 1 AVG.

#### **Geautomatiseerde besluitvorming en profilering**

15. Art. 22 AVG luidt:

*Geautomatiseerde individuele besluitvorming, waaronder profilering*

---

<sup>3</sup> Ibid

1. *De betrokkene heeft het recht niet te worden onderworpen aan een uitsluitend op geautomatiseerde verwerking, waaronder profilering, gebaseerd besluit waaraan voor hem rechtsgevolgen zijn verbonden of dat hem anderszins in aanmerkelijke mate treft.*
2. *Lid 1 geldt niet indien het besluit:*
  - a) *noodzakelijk is voor de totstandkoming of de uitvoering van een overeenkomst tussen de betrokkene en een verwerkingsverantwoordelijke;*
  - b) *is toegestaan bij een Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling die op de verwerkingsverantwoordelijke van toepassing is en die ook voorziet in passende maatregelen ter bescherming van de rechten en vrijheden en gerechtvaardigde belangen van de betrokkene; of*
  - c) *berust op de uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene.*
3. *In de in lid 2, punten a) en c), bedoelde gevallen treft de verwerkingsverantwoordelijke passende maatregelen ter bescherming van de rechten en vrijheden en gerechtvaardigde belangen van de betrokkene, waaronder ten minste het recht op menselijke tussenkomst van de verwerkingsverantwoordelijke, het recht om zijn standpunt kenbaar te maken en het recht om het besluit aan te vechten.*
4. *De in lid 2 bedoelde besluiten worden niet gebaseerd op de in artikel 9, lid 1, bedoelde bijzondere categorieën van persoonsgegevens, tenzij artikel 9, lid 2, punt a) of g), van toepassing is en er passende maatregelen ter bescherming van de gerechtvaardigde belangen van de betrokkene zijn getroffen.*

16. De AVG definieert profilering als volgt:

*"profilering": elke vorm van geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens waarbij aan de hand van persoonsgegevens bepaalde persoonlijke aspecten van een natuurlijke persoon worden geëvalueerd, met name met de bedoeling zijn beroepsprestaties, economische situatie, gezondheid, persoonlijke voorkeuren, interesses, betrouwbaarheid, gedrag, locatie of verplaatsingen te analyseren of te voorspellen (art. 4 onderdeel 4 AVG).*

17. Bij het toepassen van profilering dient Uber passende wiskundige en statistische procedures te hanteren en technische en organisatorische maatregelen te treffen om een voor de betrokkene behoorlijke en transparante verwerking te garanderen, waaronder om onjuistheden in persoonsgegevens te corrigeren en het risico op fouten te minimaliseren. Ook moeten discriminerende gevolgen van profilering worden voorkomen (Overweging 71 AVG). Deze voorwaarden zijn ook neergelegd in het algemene beginsel van "behoorlijke gegevensverwerking" ("fair" in de Engelse versie) op grond van artikel 5 lid 1 sub a AVG.

**Betekenisvolle menselijke tussenkomst**

18. Artikel 22 lid 1 AVG betreft besluiten die "uitsluitend" gebaseerd zijn op geautomatiseerde verwerking. Dit betekent dat er in het besluitvormingsproces geen sprake is van menselijke tussenkomst, aldus de European Data Protection Board (EDPB) (voorheen de art. 29 Werkgroep) ([productie 5](#), p. 24). Het enkel voorwenden van menselijke tussenkomst is niet voldoende; menselijke tussenkomst dient *betekenisvol* te zijn.

19. De EDPB licht dit als volgt toe:

**Voorbeeld**

*Een geautomatiseerd proces produceert iets wat in feite een aanbeveling betreffende een betrokkene is. Als een mens het proces beoordeelt en bij het nemen van het definitieve besluit rekening houdt met andere factoren, zou dat besluit niet "uitsluitend op geautomatiseerde verwerking gebaseerd" zijn.*

*De verwerkingsverantwoordelijke kan de bepalingen van artikel 22 niet omzeilen door menselijke tussenkomst voor te wenden. Als iemand bijvoorbeeld routinematig automatisch gegenereerde profielen toepast op personen zonder het resultaat daadwerkelijk te beïnvloeden, is dit nog steeds een uitsluitend op geautomatiseerde verwerking gebaseerd besluit.*

*Om daadwerkelijke menselijke tussenkomst te realiseren moet de verwerkingsverantwoordelijke ervoor zorgen dat al het toezicht op de besluitvorming zinvol is, en niet slechts een symbolische handeling vormt. Deze tussenkomst moet worden uitgevoerd door iemand die bevoegd en bekwaam is om het besluit te veranderen. Hij moet alle relevante gegevens in zijn analyse betrekken.*

*In het kader van zijn gegevensbeschermingseffectbeoordeling moet de verwerkingsverantwoordelijke de mate van menselijke tussenkomst in het besluitvormingsproces en de fase waarin deze plaatsvond vaststellen en registreren.*

20. De Information Commissioner's Office (ICO), de privacy-toezichthouder in het Verenigd Koninkrijk, heeft nader toegelicht aan welke voorwaarden betekenisvolle menselijke tussenkomst dient te voldoen (productie 6, p. 98 - 99.):

*Regardless of their relative merits, automated decisions are treated differently to human decisions in data protection law. Specifically, Article 22 of the GDPR restricts fully automated decisions which have legal or similarly significant effects on individuals to a more limited set of lawful bases and requires certain safeguards to be in place.*

*By contrast, the use of decision support tools which only **support** human decision-making are not subject to these conditions. As a result of these restrictions and safeguards, automated decision-making arguably carries a higher risk than human decision-making (even though it may in some cases mitigate some of the risks of human decision-making).*

*If you decide to use AI only to **support** human decision-making, you should be aware that a decision does not fall outside the scope of Article 22 just because a human has 'rubber-stamped' it. The human input needs to be **meaningful**. The degree and quality of human review and intervention before a final decision is made about an individual are key factors in determining whether an AI system is being used for automated decision-making or merely as decision-support.*

*Ensuring human input is meaningful in these situations is not just the responsibility of the human using the system. Senior leaders, data scientists, business owners, and oversight functions, among others, are expected to play an active role in ensuring that AI applications are designed, built, and used as intended.*

*If you are deploying AI systems which are designed as decision support tools, and therefore are intended to be outside the scope of Article 22, you should be aware of existing guidance on these issues from both the ICO and the EDPB.*

*The key considerations are:*

- *human reviewers must be involved in checking the system's recommendation and should not just apply the automated recommendation to an individual in a routine fashion;*
- *reviewers' involvement must be active and not just a token gesture. They should have actual 'meaningful' influence on the decision, including the 'authority and competence' to go against the recommendation; and*

- *reviewers must ‘weigh-up’ and ‘interpret’ the recommendation, consider all available input data, and also take into account other additional factors.*

21. De ICO wijst in dit verband op twee belangrijke factoren: *automation bias* en *lack of interpretability* (productie 7, p. 3 e.v.). Beide kunnen leiden tot de conclusie dat sprake is van besluiten die uitsluitend gebaseerd zijn op geautomatiseerde verwerking (“solely automated”):

*What do we mean by automation bias?*

*AI models are based on mathematics and data, and because of this people tend to think of them as objective and trust their output.*

*The terms automation bias or automation-induced complacency describe how human users routinely rely on the output generated by a computer decision-support system and stop using their own judgement, or stop questioning whether the output might be wrong. If this happens when using an AI system, then there is a risk that the system may unintentionally be classed as solely automated under the law.*

*What do we mean by lack of interpretability?*

*Some types of AI systems, for example those using deep learning, may be difficult for a human reviewer to interpret.*

*If the inputs and outputs of AI systems are not easily interpretable, and other explanation tools are not available or reliable, there is a risk a human will not be able to meaningfully review the output of an AI system.*

*If meaningful reviews are not possible, the reviewer may start to just agree with the system’s recommendations without judgement or challenge, this would mean the decision was ‘solely automated’.*

22. De ICO noemt verschillende aspecten die van belang zijn bij het beoordelen van de genoemde risico’s. Het is onder andere van belang dat alle relevante factoren worden meegewogen (productie 7, p. 6):

*If human reviewers can only access or use the same data used by the AI system, then arguably they are not taking into account other additional factors. This means that their review may not be sufficiently meaningful and the decision may end up being considered solely automated under GDPR.*

*If needed, organisations have to think about how to capture additional factors. For example, getting the human reviewers to interact directly with the person the decision is about to gather such information.*

23. Bij het beoordelen van de interpretability zijn onder andere de volgende aspecten van belang (productie 7, p. 7 e.v.):

- *Can the human reviewer predict how the system’s outputs will change if given different inputs?*
- *Can the human identify the most important inputs contributing to a particular output?*
- *Can the human identify when the output might be wrong?*

24. Tot slot wijst de ICO op het belang van goede training:

*Training is pivotal to ensuring an AI system is considered non-solely automated.*

*As a starting point, human reviewers should be trained:*

- *to understand how an AI system works and its limitations;*
- *to anticipate when the system may be misleading or wrong and why;*
- *to have a healthy level of scepticism in the AI system's output and given a sense of how often the system could be wrong;*
- *to understand how their own expertise is meant to compliment the system, and be provided with a list of factors to take into account;*
- *and to provide meaningful explanations for either rejecting or accepting the AI system's output – a decision they should be responsible for. A clear escalation policy should also be in place.*

*In order for the training to be effective, it is important that human reviewers have the authority to override the output generated by the AI system and they are confident that they will not be penalised for so doing. This authority and confidence cannot be created by policies and training alone: a supportive organisational culture is also crucial.*

#### **Transparantieverplichting**

25. De verwerkingsverantwoordelijke dient de betrokkene te informeren over de verwerking van zijn persoonsgegevens. Deze informatie dient op grond van art. 13 lid 2 sub f) en art. 14 lid 2 sub g) AVG mede betrekking te hebben op:

*het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van de in artikel 22, leden 1 en 4, bedoelde profilering, en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.*

#### **Verantwoordingsplicht**

26. De verwerkingsverantwoordelijke dient te bewerkstelligen dat persoonsgegevens worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is en dient de naleving van deze beginselen te kunnen aantonen (Art. 5 lid 2 Jo art. 5 lid 1 sub a AVG). De bewijslast ten aanzien van de voorwaarden die de AVG stelt aan geautomatiseerde besluitvorming ligt derhalve bij Uber.

#### **Verzoekschrift bij afwijzing verzoek op grond van art. 22 AVG**

27. Indien de verwerkingsverantwoordelijke geen bestuursorgaan is en de Awb dus niet van toepassing is, kan de betrokkene de verzoekschriftprocedure uit het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering volgen. Art 35 lid 1 Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) luidt:

*Indien de beslissing op een verzoek als bedoeld in artikel 34 is genomen door een ander dan een bestuursorgaan, kan de belanghebbende zich tot de rechtbank wenden met het schriftelijk verzoek de verwerkingsverantwoordelijke te bevelen het verzoek als bedoeld in de artikelen 15 tot en met 22 van de verordening alsnog toe of af te wijzen.*

28. Een procedure tegen een verwerkingsverantwoordelijke kan worden ingesteld bij de gerechten van de lidstaat waar de verwerkingsverantwoordelijke een vestiging heeft (art. 79 lid 2 AVG).

#### **4. BESLUITEN UBER ZIJN GEAUTOMATISEERDE BESLUITEN**

29. De Besluiten dienen te worden aangemerkt als geautomatiseerde besluiten in de zin van art. 22 lid 1 AVG. Deze besluiten zijn, blijkens de website van Uber, immers uitsluitend gebaseerd op geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens van verzoekers terwijl geen sprake is van betekenisvolle menselijke tussenkomst. Bovendien zijn aan deze besluiten voor verzoekers rechtsgevolgen verbonden, althans worden verzoekers hierdoor in aanmerkelijke mate getroffen.

#### **Uitsluitend gebaseerd op geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens, waaronder profilering ('solely automated')**

30. Vast staat de besluiten met betrekking tot verzoekers uitsluitend zijn gebaseerd op geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens. Dit komt duidelijk naar voren uit de Privacy Notice van Uber en uit andere door Uber op haar website openbaar gemaakte informatie.
31. Het ontbreken van betekenisvolle menselijke tussenkomst bij de bestreden besluiten blijkt verder uit het feit dat de door Uber verzonden berichten aangaande de deactivering grotendeels gestandaardiseerde en zeer algemene teksten bevatten. In deze teksten wordt niet specifiek uitgelegd aan welke specifieke frauduleuze handelingen verzoekers zich schuldig zouden hebben gemaakt. Dit geldt eveneens voor de antwoorden die verzoekers ontvingen op vragen over de deactivering.
32. De genoemde besluiten zijn bovendien (mede) gebaseerd op profilering in de zin van art. 22 lid 1 en art. 4 onderdeel 4 AVG. Uber verwerkt blijkens haar Privacy Notice immers grote hoeveelheden gegevens van verzoekers, onder andere met als doel om persoonlijke aspecten van verzoekers, zoals beroepsprestaties, betrouwbaarheid, gedrag, locatie en verplaatsingen, te analyseren.

#### **Rechtsgevolgen**

33. Aan de bestreden besluiten zijn voor verzoekers rechtsgevolgen verbonden, aangezien deze besluiten hebben geleid tot een onmiddellijke beëindiging van de arbeidsovereenkomst tussen Uber en gebruiker, althans tot onmiddellijke beëindiging van hun samenwerking.
34. Verzoekers worden eveneens in aanmerkelijke mate getroffen door de bestreden besluiten. Als gevolg van de deactivering van hun Uber Driver account kunnen verzoekers immers geen werkzaamheden verrichten via Uber B.V. Dit leidt tot een aanzienlijke inkomensderving en in sommige gevallen tot schade, bijvoorbeeld vanwege het feit dat door verzoekers gedane investeringen in het verkrijgen van licenties en de aanschaf van een auto voor niets blijken te zijn geweest.
35. Daarnaast kan deactivering door Uber ertoe leiden dat de taxilicentie van een chauffeur wordt ingetrokken. Uber is namelijk wettelijk verplicht om iedere beslissing tot deactivering of ontslag te melden bij de toezichthouder. De App Drivers & Couriers Union (ADCU) geeft aan dat de toezichthouder chauffeurs naar aanleiding van dergelijke meldingen regelmatig oproept voor een herbeoordelingsgesprek. Dit brengt chauffeurs in een moeilijke situatie omdat Uber het besluit tot deactivering nauwelijks toelicht.

#### **Geen betekenisvolle menselijke tussenkomst**

36. Uber stelt zich op het standpunt dat de activiteiten van verzoekers door "gespecialiseerde medewerkers" zijn beoordeeld. Uber heeft, afgezien van een algemene en niet nader onderbouwde



stelling in de reactie op de sommatiebrief van verzoekers, echter niet nader onderbouwd dat daarmee sprake zou zijn van betekenisvolle menselijke tussenkomst.

37. Uber heeft met name niet aangetoond dat de bij geautomatiseerde besluitvorming betrokken medewerkers:
- een betekenisvolle invloed hebben op het besluit, wat onder andere betekent dat zij de ‘autoriteit en competentie’ dienen te hebben om tegen dit besluit in te gaan;
  - de aanbeveling van het door Uber toegepaste kunstmatig intelligente systeem ‘wegen’ en ‘interpreteren’, waarbij zij alle beschikbare data in overweging nemen en acht slaan op aanvullende factoren;
  - kunnen voorspellen hoe de ‘output’ van het systeem verandert als de ‘input’ worden aangepast;
  - kunnen bepalen welke input het meest heeft bijgedragen aan een specifieke output;
  - kunnen bepalen wanneer de output foutief is;
  - door Uber zijn getraind om:
    - (1) te begrijpen hoe het kunstmatig intelligente systeem werkt en wat de beperkingen van het systeem zijn;
    - (2) te anticiperen wanneer de uitkomsten misleidend of fout zijn;
    - (3) voldoende sceptisch te zijn ten aanzien van de output van het kunstmatig intelligente systeem en een indruk te hebben van hoe vaak het systeem het fout heeft;
    - (4) te begrijpen hoe hun eigen deskundigheid nodig is om het systeem aan te vullen, waarbij zij de beschikking krijgen over een lijst van factoren waarmee in dat licht rekening moet worden gehouden;
    - (5) een betekenisvolle verklaring te geven voor het verwerpen of accepteren van de output van het kunstmatig intelligente systeem – een besluit waarvoor zij verantwoordelijk dienen te zijn. Hiervoor dient een heldere escalatieprocedure te bestaan.
38. Zelfs indien wordt aangenomen dat bij de Besluiten sprake is geweest van enige menselijke betrokkenheid, rust op Uber de bewijslast om aan te tonen:
- over welke informatie en documentatie de betrokken Uber-medewerkers bij het beoordelen van de Besluiten de beschikking hebben gehad;
  - hoeveel tijd de betrokken werknemers aan de Besluiten hebben besteed;
  - welke specifieke gegevens, informatie en documentatie de betrokken medewerkers hebben meegewogen bij hun beoordeling van ieder afzonderlijk besluit;
  - hoe de onderbouwing van de Besluiten schriftelijk is vastgelegd.

39. Uber heeft evenmin toegelicht hoe zij bewerkstelligt dat haar medewerkers zich gerechtigd voelen om de uitkomsten van het kunstmatig intelligente systeem te overrulen, zonder te hoeven vrezen voor represailles vanuit het management. Dit vertrouwen kan niet enkel worden verkregen door middel van beleid en trainingen; een ondersteunende bedrijfscultuur is hiervoor eveneens cruciaal, aldus de ICO (productie 7, p. 9). In dit kader dient Uber statistische informatie te verstrekken waaruit blijkt welk percentage van de geautomatiseerde besluiten betreffende deactivering wegens fraude door medewerkers van Uber wordt aangepast of teniet wordt gedaan.
40. Ter voorkoming van ‘automation bias’ en ‘lack of interpretability’ dient Uber ten slotte te verzekeren dat medewerkers die belast zijn met menselijke tussenkomst toegang hebben tot alle relevante informatie en dat zij aanvullende omstandigheden meewegen. Dit kan onder andere betekenen dat zij direct contact op dienen te nemen met de persoon op wie het geautomatiseerde besluit betrekking heeft, om deze informatie te verkrijgen (productie 7, p. 6).
41. De genoemde voorwaarde is in dit geval van bijzonder belang omdat de beweerdelijke overtredingen en beweerdelijke frauduleuze handelingen van verzoekers alle een bepaalde opzet of intentie van verzoekers veronderstellen. Deze opzet kan niet enkel door een algoritme worden vastgesteld. Uber had daarom, voorafgaand aan het nemen van de Besluiten, contact op had moeten nemen met verzoekers en hen ten minste had moeten vragen om een toelichting en om alle nadere informatie die van belang kon zijn.

#### **5. JURIDISCHE GRONDSLAG ONTBREEKT**

42. Voor de toepassing van de hierboven omschreven geautomatiseerde besluitvorming ontbreekt een juridische grondslag. Uber kan immers geen beroep doen op een van de in art. 22 lid 2 AVG genoemde uitzonderingen. Verzoekers hebben immers geen uitdrukkelijke toestemming verleend als bedoeld in art. 22 lid 2 sub c AVG. Uber kan evenmin een rechtsgeldig beroep doen op een unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling als bedoeld in art. 22 lid 2 sub b AVG.
43. De toepassing van geautomatiseerde besluitvorming was evenmin noodzakelijk voor de uitvoering van de tussen partijen geldende overeenkomst (art. 22 lid 2 sub a AVG). De Besluiten waren immers niet gericht op de uitvoering van de tussen Uber en verzoekers geldende overeenkomst en kunnen, bij gebrek aan voldoende onderbouwing, evenmin worden beschouwd als noodzakelijk voor een rechtsgeldige beëindiging daarvan.
44. Uber heeft ten slotte niet aangetoond dat voldaan is het vereiste van noodzakelijkheid. Dit is een voorwaarde om een rechtsgeldig beroep te kunnen doen op de uitzonderingsgrond van art. 22 lid 2 sub a AVG. De noodzakelijkheidstoets impliceert een afweging van de proportionaliteit en subsidiariteit van geautomatiseerde besluitvorming. Een inbreuk op de belangen van betrokkenen mag niet onevenredig zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel, en dit doel moet in redelijkheid niet op een andere, voor de betrokkene minder nadelige, wijze kunnen worden verwekelijkt. De aanwezigheid van een wettelijke rechtvaardigingsgrond, zoals een beroep op contractuele bepalingen, maakt een belangenafweging aan de hand van vermelde beginselen niet overbodig. Bij deze afweging moeten omstandigheden van het geval in aanmerking worden genomen.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097 (Santander), r.o. 3.3.

45. Hiervoor is reeds toegelicht dat de Besluiten grote gevolgen hebben gehad voor verzoekers. De toepassing van geautomatiseerde besluitvorming is in dit licht niet proportioneel te noemen, mede gezien het feit dat Uber heeft nagelaten om passende maatregelen te treffen als bedoeld in art. 22 lid 3 AVG (zie randnr. 46. e.v.) haar wettelijke transparantieplichtingen met betrekking tot geautomatiseerde besluiten heeft geschonden (zie randnr. 51). Uber had haar doeleinden bovendien met andere doeltreffende en minder nadelige middelen kunnen nastreven, bijvoorbeeld door te voorzien in zorgvuldige procedures die de beoordeling van vermoedens van fraude volledig bij menselijke medewerkers neerlegt.

#### **6. SCHENDING RECHTEN VERZOEKERS OP GROND VAN ART. 22 LID 3 AVG**

46. Zelfs als Uber BV een wettelijke grondslag had voor het toepassen van geautomatiseerde besluitvorming in de zin van art. 22 lid 1 AVG, hetgeen verzoekers nadrukkelijk bestrijden, dan handelde Uber nog steeds in strijd met art. 22 lid 3, dat Uber verplicht tot het treffen van:

*passende maatregelen ter bescherming van de rechten en vrijheden en gerechtvaardigde belangen van de betrokkene, waaronder ten minste het recht op menselijke tussenkomst van de verwerkingsverantwoordelijke, het recht om zijn standpunt kenbaar te maken en het recht om het besluit aan te vechten.*

47. De genoemde rechten, vrijheden en gerechtvaardigde belangen omvatten in casu het eigendomsrecht (art. 1, protocol 1 EVRM), het recht op vrijheid van vestiging en het gerechtvaardigd belang van verzoekers om als Uber-chauffeur werkzaam te zijn.
48. Uber heeft verzuimd om ten aanzien van verzoekers genoemde maatregelen te treffen. Uber heeft verzoekers immers niet in de gelegenheid gesteld om hun standpunt kenbaar te maken of de Besluiten aan te vechten. De door Uber aan verzoekers verzonden berichten vermelden immers nadrukkelijk dat de Besluiten definitief zijn en dat verzoekers niet in de gelegenheid worden gesteld om bezwaar te maken. Zo meldt het bericht aan [verzoeker 1] het volgende (productie 1, bijlage 1b):

*Unfortunately, this is a final decision, and you will not be granted the opportunity to appeal.*

49. Bovendien heeft Uber aan verzoekers niet de informatie verstrekt die zij nodig hebben om deze rechten op een zinvolle wijze te kunnen uitoefenen. In de eerste plaats heeft Uber nagelaten om de gronden voor de Besluiten in begrijpelijke bewoordingen uit te leggen. De door verzoekers ontvangen berichten bevatten immers enkel zeer algemeen geformuleerde standaardteksten.
50. Verzoekers zijn kortom terecht gekomen in een Kafkaëske situatie, waarin hun rechten zijn geschonden op grond van ongefundeerde beschuldigingen zonder dat zij zich hiertegen konden verweren.

#### **7. SCHENDING OVERIGE WETTELIJKE VERPLICHTINGEN**

51. Uber B.V. heeft jegens verzoekers niet voldaan aan de op haar rustende transparantie-verplichtingen in de zin van art. 13, 14 en 15 AVG. Verzoekers hebben voorafgaand aan de toepassing van geautomatiseerde besluitvorming en/of profilering met name geen nuttige informatie ontvangen over de onderliggende logica daarvan, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor verzoekers.

#### **8. VERZOEK OM Vernietiging Besluiten**

52. Uber is niet tegemoetgekomen aan het verzoek van verzoekers om de Besluiten ongedaan te maken, althans om te voorzien in menselijke tussenkomst als bedoeld in art. 22 lid 3 AVG. Op grond van art. 22 lid 1 AVG Jo. 22 lid 3 AVG Jo. art. 35 lid 1 UAVG vragen verzoekers uw rechtbank daarom deze verzoeken alsnog toe te wijzen.

#### **9. SCHADEVERGOEDING**

53. Gezien het voorgaande vormen de Besluiten een inbreuk op het recht van verzoekers om niet onderworpen te worden aan geautomatiseerde besluitvorming (art. 22 lid 1 AVG). Uber B.V. heeft eveneens onrechtmatig gehandeld jegens verzoekers door de Uber Driver accounts van verzoekers zonder gegronde redenen te deactiveren.
54. Verzoekers hebben als gevolg van dit onrechtmatig handelen aanzienlijke materiële en immateriële schade geleden. Deze schade bestaat enerzijds uit door verzoekers gederfde inkomsten, nu zij als gevolg van de deactivering van hun account geen werkzaamheden voor Uber hebben kunnen verrichten.
55. Anderzijds heeft de deactivering voor verzoekers een aanzienlijke emotionele impact gehad. Het plotselinge verlies van hun volledige inkomen via Uber heeft voor hen tot veel stress geleid. Verzoekers zijn door de beschuldiging van fraude bovendien aanmerkelijk in hun eer en goede naam geschaad, mede gezien het stigmatiserende effect van een beschuldiging van fraude, zowel binnen de werksfeer als daarbuiten. Tot slot zijn verschillende verzoekers, naar aanleiding van meldingen door Uber, geconfronteerd met onderzoeken door Transport for London (TFL), die mogelijk kunnen leiden tot intrekking van hun private hire licenses.
56. Uber is op grond van art. 82 lid 1 AVG aansprakelijk voor de door verzoekers geleden materiële en immateriële schade. In de rechtspraak is bepaald dat schadevergoeding wegens schending van privacyrechten om redenen van proceseconomie en effectiviteit kunnen worden meegenomen in een door de betrokkene aanhangig gemaakte verzoekschriftprocedure.<sup>5</sup>

#### **10. TOELICHTING DWANGSOM**

57. Verzoekers vragen om oplegging van een dwangsom ter hoogte van € 10.000. De hoogte van deze dwangsom is om verschillende redenen gerechtvaardigd. In de eerste plaats heeft de deactivering van de gebruikaccounts van verzoekers voor hen grote financiële gevolgen gehad. Zij zijn hierdoor immers hun voornaamste of enige bron van inkomsten kwijtgeraakt. Verzoeker hebben er derhalve groot belang bij dat Uber deze deactivering zo spoedig mogelijk ongedaan maakt.
58. In de tweede plaats dient de hoogte van de dwangsom gerelateerd te zijn aan de omzet en financiële draagkracht van Uber. Uber had in 2019 een wereldwijde omzet van 14 miljard dollar. De gevorderde dwangsom is in dit licht proportioneel te noemen.

#### **REDENEN WAAROM:**

Verzoekers zich wenden tot Uw rechtbank met het eerbiedig verzoek:

- I. de geautomatiseerde besluiten van Uber B.V. aangaande de beweerdelijke schending van door Uber gehanteerde voorwaarden en/of de beweerdelijke frauduleuze handelingen van verzoekers en/of de beëindiging van de tussen Uber B.V. en verzoekers bestaande overeenkomst en/of de

---

<sup>5</sup> Gerechtshof Den Haag, 1 september 2015, ECLI:NL:GHDHA:2015:2332, r.o. 17.

deactivering van de Uber Driver accounts van verzoekers te vernietigen, althans te verklaren voor recht dat belanghebbende onrechtmatig heeft gehandeld jegens verzoekers door bij het toepassen van geautomatiseerde besluiten in strijd te handelen met art. 13 AVG en/of art. 14 AVG en/of art. 22 lid 1 AVG en/of haar verplichting tot het treffen van technische en organisatorische maatregelen om een voor verzoekers behoorlijke en transparantie te garanderen;

- II. Uber B.V. te bevelen om, binnen een week na betekening van de beschikking op dit verzoekschrift, althans binnen een door Uw rechtbank te bepalen redelijke termijn, de deactivering van de Uber Driver account van verzoekers ongedaan te maken, althans verzoekers toegang te geven tot een nieuw Uber Driver account en alle overige maatregelen te treffen om verzoekers in staat te stellen hun werkzaamheden voor Uber te hervatten;
- III. Uber B.V. te veroordelen tot vergoeding van de door verzoekers geleden materiële en immateriële schade, vermeerderd met de wettelijke rente als bedoeld in art. 6:119 BW over deze bedragen, vanaf de datum van indiening van dit verzoekschrift tot aan de dag van de betaling;
- IV. Uber B.V. te bevelen om, binnen een maand na betekening van de beschikking op dit verzoekschrift, althans binnen een door Uw rechtbank te bepalen redelijke termijn, aan verzoekers in een gangbare elektronische vorm inzage te geven in het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van de in artikel 22, leden 1 en 4 bedoelde profilering, en ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor verzoekers;
- V. Uber B.V. te bevelen tot betaling van een dwangsom van € 10.000 (tienduizend euro), althans van een door uw rechtbank te bepalen dwangsom, voor iedere dag of deel daarvan dat Uber B.V. in gebreke blijft om geheel te voldoen aan een of meer van de onder II en III genoemde bevelen;
- VI. Uber B.V. te veroordelen in de kosten van dit geding;
- VII. de te geven beschikking uitvoerbaar bij voorraad te verklaren;
- VIII. een dag en uur te bepalen, waarop de behandeling van dit verzoekschrift zal aanvangen.

Advocaat

---

Deze zaak wordt behandeld door mr. dr. A.H. Ekker:

*Ekker Advocatuur  
Panamalaan 6G  
1019 AZ Amsterdam  
T: +31 (0)6 43 77 53 35  
anton@ekker.legal*