



Geschillenkamer

Beslissing 13/2024 van 22 januari 2024

Dossiernummer : DOS-2023-05059

Betreft : Klacht wegens het (onvoldoende) gebrek aan uitvoering geven aan een verzoek tot gegevenswissing

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke HUMANS, alleenzetelend voorzitter;

Gelet op Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 *betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG* (algemene verordening gegevensbescherming), hierna “AVG”;

Gelet op de wet van 3 december 2017 *tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit*, hierna “WOG”;

Gelet op het reglement van interne orde, zoals goedgekeurd door de Kamer van Volksvertegenwoordigers op 20 december 2018 en gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad* op 15 januari 2019;

Gelet op de stukken van het dossier;

Heeft de volgende beslissing genomen inzake:

De klager: X, hierna “de klager”;

De verweerder: Y, hierna “de verweerder”.

I. Feiten en procedure

1. Op 6 december 2023 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen de verweerder.

De klager had in 2021 een contract met betrekking tot antivirussoftware gesloten met de verweerder. Dit contract werd in november 2022 vernieuwd. Op 23 november 2023 heeft de klager deze overeenkomst beëindigd en aan de verweerder verzocht om zijn account en persoonsgegevens te verwijderen, gelet op de beëindiging van de contractuele relatie. De klager stelt dat hij op zijn herhaalde verzoeken geen passend antwoord inzake de verwijdering van zijn persoonsgegevens mocht ontvangen.

2. Op 8 december 2023 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG¹ en wordt de klacht op grond van artikel 62, § 1 van de WOG overgemaakt aan de Geschillenkamer².
3. Ingevolge artikel 95, § 2, 3^o van de WOG alsmede artikel 47 van het reglement van interne orde van de GBA kunnen de partijen om een afschrift van het dossier verzoeken. Indien één van beide partijen gebruik wenst te maken van de mogelijkheid tot het raadplegen en het kopiëren van het dossier, dient deze zich te wenden tot het secretariaat van de Geschillenkamer, bij voorkeur via litigationchamber@apd-gba.be.

II. Motivering

II.1. Bevoegdheid van de Geschillenkamer

4. De Geschillenkamer stelt vast dat de klacht werd ingediend tegen de verweerder die gevestigd is buiten het grondgebied van de Europese Economische Ruimte.
5. Opdat de Geschillenkamer – als orgaan van de Gegevensbeschermingsautoriteit waarop de klager op grond van artikel 77 van de AVG beroep deed - bevoegd zou zijn voor de behandeling van zijn klacht, is het in de eerste plaats noodzakelijk dat de AVG van toepassing is op de litigieuze feiten of dat andere wetgeving met betrekking tot gegevensbescherming die de basis kunnen vormen van de bevoegdheid van de Geschillenkamer, van toepassing is.
6. Wat het territoriale toepassingsgebied van de AVG betreft, artikel 3 van de AVG onderscheidt twee verschillende gevallen. In het eerste geval (artikel 3.1 van de AVG), worden de gegevensverwerkingen verricht in het kader van de activiteiten van een

¹ Overeenkomstig artikel 61 van de WOG deelt de Geschillenkamer bij dezen aan de partijen mee dat de klacht ontvankelijk is verklaard.

² Overeenkomstig artikel 95, § 2 van de WOG deelt de Geschillenkamer bij dezen aan de partijen mee dat het dossier naar aanleiding van deze klacht aan haar is overgedragen.

vestiging van een verwerkingsverantwoordelijke op het grondgebied van de Europese Economische Ruimte. Deze eerste hypothese vooronderstelt dus het bestaan van een vestiging³ op het grondgebied van Europese Economische Ruimte. De klacht in onderhavige zaak is gericht tegen een rechtspersoon die in het Verenigd Koninkrijk is gevestigd. Er is geen vestiging op het grondgebied van de Europese Economische Ruimte. Artikel 3.1. van de AVG is dus niet van toepassing.

7. Het tweede geval voorzien in artikel 3.2 AVG preciseert dat de AVG van toepassing is op de verwerking van persoonsgegevens die voldoen aan de volgende drie cumulatieve voorwaarden:
 - de verwerking is gebeurd door een verwerkingsverantwoordelijke die niet gevestigd is in de Europese Economische Ruimte;
 - de verwerking betreft betrokkenen die zich bevinden op het grondgebied van de Europese Economische Ruimte; en
 - deze verwerkingsactiviteiten houden verband met:
 - a) het aanbieden van goederen of diensten aan deze betrokkenen (artikel 3.2.a) AVG) of
 - b) het monitoren van hun gedrag, voor zover dit gedrag in de Europese Economische Ruimte plaatsvindt (artikel 3.2.b) AVG).
8. Op basis van de stukken in het dossier stelt de Geschillenkamer vast dat *in casu* aan deze cumulatieve voorwaarden voldaan is. Voor wat betreft de eerste voorwaarde stelt de Geschillenkamer vast dat de verweerder inderdaad niet gevestigd is in de Europese Economische Ruimte. Voor wat betreft de tweede voorwaarde merkt de Geschillenkamer op dat uit de klacht niet duidelijk blijkt of de klager zich bevond op het grondgebied van de Europese Economische Ruimte. Echter, gelet op het feit dat de klager zijn woonplaats in België heeft en er geen indicaties zijn dat de klager zich op het moment van de aangeklaagde feiten buiten het grondgebied van de Europese Economische Ruimte bevond, wordt ook aan de tweede voorwaarde voldaan is. De derde voorwaarde vereist dat de verwerkingsactiviteit in kwestie verband houdt met “het aanbieden van goederen en diensten”, of met “monitoring van gedrag van de betrokkenen”.
9. Het aanbieden van goederen en diensten moet worden begrepen als een aanbod van goederen en diensten die specifiek gericht zijn op de betrokkenen in de Europese Economische Ruimte ⁴. Deze elementen moeten *in concreto* beoordeeld worden om te

³ Het begrip vestiging wordt uitgelegd in overweging 22: Vestiging veronderstelt het effectief en daadwerkelijk uitoefenen van activiteiten via bestendige verhoudingen. De rechtsvorm van dergelijke verhoudingen, of het nu gaat om een bijkantoor of om een dochteronderneming met rechtspersoonlijkheid, is daarbij niet doorslaggevend.

⁴ EDPB Richtsnoeren 3/2018 over het territoriale toepassingsgebied van de AVG (artikel 3) dd. 19 november 2019, p. 17, te raadplegen via https://edpb.europa.eu/sites/default/files/files/file1/edpb_guidelines_3_2018_territorial_scope_nl.pdf.

kunnen bepalen of er sprake is van het aanbieden van goederen en diensten.⁵ In overweging 23 van de AVG wordt dit verduidelijkt: “Om te bepalen of een dergelijke verwerkingsverantwoordelijke of verwerker goederen of diensten aan betrokkenen in de Unie aanbiedt, moet worden nagegaan of de verwerkingsverantwoordelijke of verwerker klaarblijkelijk voornemens is diensten aan te bieden aan betrokkenen in één of meer lidstaten in de Unie.”

10. Verder wordt in deze overweging het volgende gesteld: *‘[d]e toegankelijkheid van de website van de verwerkingsverantwoordelijke, van de verwerker of van een tussenpersoon in de Unie, van een e-mailadres of van andere contactgegevens of het gebruik van een in het derde land waar de verwerkingsverantwoordelijke is gevestigd, algemeen gebruikte taal is op zich ontoereikend om een dergelijk voornemen vast te stellen, maar ook uit andere factoren zoals het gebruik van een taal of een valuta die in één of meer lidstaten algemeen wordt gebruikt, met de mogelijkheid om in die taal goederen en diensten te bestellen, of de vermelding van klanten of gebruikers in de Unie, kan blijken dat de verwerkingsverantwoordelijke voornemens is goederen en diensten aan betrokkenen in de Unie aan te bieden.’*⁶
11. De Geschillenkamer stelt vast dat de website van de verweerder beschikbaar is in verschillende talen van de Europese Economische Ruimte, zoals Nederlands, maar ook bijvoorbeeld Duits, Portugees, Spaans en betalingen kunnen in euro's verricht worden. De goederen die worden geleverd door de verweerder zijn o.a. antivirusprogramma's die geleverd kunnen worden naar de EER. Bijgevolg oordeelt de Geschillenkamer dat aan deze derde voorwaarde eveneens voldaan is.
12. Het bovenstaande doet de Geschillenkamer vermoeden dat aan de voorwaarden van artikel 3.2 AVG voldaan is waardoor de verwerkingen door de in een derde land gevestigde verweerder binnen het toepassingsgebied van de AVG zou vallen.

II.2. Uitoefening van het recht op gegevenswissing

13. Artikel 17.1 AVG bepaalt dat de betrokkene van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt.

⁵ D. SVANTESSON “Article 3. Territorial scope”, in C. KUNER a.o., the EU General Data Protection Regulation, A Commentary, Oxford University Press 2020, p. 90.

⁶ EDPB Richtsnoeren 3/2018 over het territoriale toepassingsgebied van de AVG (artikel 3) dd. 19 november 2019, p. 18, te raadplegen via https://edpb.europa.eu/sites/default/files/files/file1/edpb_guidelines_3_2018_territorial_scope_nl.pdf.

14. Overeenkomstig artikel 12.3 AVG verstrekt de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene onverwijld en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek krachtens de artikelen 15 tot en met 22 AVG informatie over het gevolg dat aan het verzoek is gegeven. Afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en van het aantal verzoeken kan die termijn indien nodig met nog eens twee maanden worden verlengd. De verwerkingsverantwoordelijke stelt de betrokkene binnen één maand na ontvangst van het verzoek in kennis van een dergelijke verlenging.
15. De Geschillenkamer stelt vast op basis van de stukken die de klacht staven dat de klager zijn recht op gegevenswissing conform artikel 17.1 AVG heeft uitgeoefend op o.a. 23 november 2023. Ingevolge artikel 12.3 AVG dient de verwerkingsverantwoordelijke, *in casu* de verweerder, op het verzoek tot gegevenswissing te antwoorden binnen één maand na ontvangst van het verzoek. Eventueel kan deze termijn met nog eens twee maanden verlengd worden, gelet op de complexiteit van het verzoek. De klager moet dan binnen de maand na het verzoek tot gegevenswissing over deze verlenging geïnformeerd worden. Indien de verweerder beslist om geen gevolg te geven aan het verzoek van de klager, moet zij dit binnen één maand na de ontvangst van het verzoek meedelen aan de betrokkene, overeenkomstig artikel 12.4 AVG. De Geschillenkamer kan niet vaststellen op basis van het dossier dat de klager enig antwoord heeft mogen ontvangen over het gevolg dat door de verweerder aan de gegevenswissing gegeven wordt. Hierdoor zou de verwerkingsverantwoordelijke potentieel gehandeld hebben in strijd met artikel 12.3 en 12.4 AVG, alsook artikel 17.1 AVG.
16. Bovenstaande analyse doet de Geschillenkamer vermoeden dat dient te worden geconcludeerd dat door de verweerder mogelijk een inbreuk op de bepalingen van de AVG werd gepleegd, dewelke rechtvaardigt dat *in casu* wordt overgegaan tot het nemen van een beslissing op grond van artikel 95, § 1, 5° van de WOG, meer bepaald
17. Onderhavige beslissing is een *prima facie* beslissing genomen door de Geschillenkamer overeenkomstig artikel 95 van de WOG op grond van de door de klager ingediende klacht, in het kader van de “*procedure voorafgaand aan de beslissing ten gronde*”⁷ en geen beslissing ten gronde van de Geschillenkamer in de zin van artikel 100 van de WOG.
18. De Geschillenkamer heeft aldus beslist om op grond van artikel 58.2c AVG en artikel 95, § 1, 5° van de WOG, de verweerder te bevelen dat wordt voldaan aan het verzoek van de betrokkene om zijn rechten uit te oefenen, meer bepaald het recht op gegevenswissing (“*recht op vergetelheid*”) zoals bepaald in artikel 17 AVG.

⁷ Afdeling 3, Onderafdeling 2 van de WOG (artikelen 94 t.e.m. 97).

19. Onderhavige beslissing heeft tot doel de verweerder in kennis te stellen van het feit dat deze een inbreuk op de bepalingen van de AVG heeft gepleegd en deze in de mogelijkheid te stellen zich alsnog te conformeren met voornoemde bepalingen.
20. Indien de verweerder evenwel niet akkoord gaat met de inhoud van onderhavige *prima facie* beslissing en van oordeel is dat deze feitelijke en/of juridische argumenten kan laten gelden die tot een andere beslissing zouden kunnen leiden, kan deze via het e-mailadres litigationchamber@apd-gba.be een verzoek tot behandeling ten gronde van de zaak richten aan de Geschillenkamer en dit binnen de termijn van 30 dagen na de kennisgeving van deze beslissing. De tenuitvoerlegging van onderhavige beslissing wordt desgevallend gedurende voormelde periode geschorst.
21. In geval van een voortzetting van de behandeling van de zaak ten gronde, zal de Geschillenkamer de partijen op grond van de artikelen 98, 2° en 3° *juncto* artikel 99 WOG uitnodigen hun verweermiddelen in te dienen alsook alle stukken die zij nuttig achten bij het dossier te voegen. De onderhavige beslissing wordt desgevallend definitief opgeschort.
22. Tot slot wijst de Geschillenkamer er volledigheidshalve op dat een behandeling ten gronde van de zaak kan leiden tot het opleggen van de maatregelen vermeld in artikel 100 WOG⁸.
23. Aangezien de klacht is ingediend in de Nederlandse taal wordt deze beslissing in het Nederlands opgesteld. Een Engelstalige kopie van deze beslissing wordt aan de verweerder bezorgd.

III. Publicatie van de beslissing

24. Gelet op het belang van transparantie met betrekking tot de besluitvorming van de Geschillenkamer, wordt deze beslissing gepubliceerd op de website van de

⁸ Artikel 100. § 1. De Geschillenkamer heeft de bevoegdheid om:

- 1° een klacht te seponeren;
- 2° de buitenvervolginstelling te bevelen;
- 3° de opschorting van de uitspraak te bevelen;
- 4° een schikking voor te stellen;
- 5° waarschuwingen en berispingen te formuleren;
- 6° te bevelen dat wordt voldaan aan de verzoeken van de betrokkene om zijn rechten uit te oefenen;
- 7° te bevelen dat de betrokkene in kennis wordt gesteld van het veiligheidsprobleem;
- 8° te bevelen dat de verwerking tijdelijk of definitief wordt bevroren, beperkt of verboden;
- 9° te bevelen dat de verwerking in overeenstemming wordt gebracht;
- 10° de rechtzetting, de beperking of de verwijdering van gegevens en de kennisgeving ervan aan de ontvangers van de gegevens te bevelen;
- 11° de intrekking van de erkenning van certificatie-instellingen te bevelen;
- 12° dwangsommen op te leggen;
- 13° administratieve geldboeten op te leggen;
- 14° de opschorting van grensoverschrijdende gegevensstromen naar een andere Staat of een internationale instelling te bevelen;
- 15° het dossier over te dragen aan het parket van de procureur des Konings te Brussel, die het in kennis stelt van het gevolg dat aan het dossier wordt gegeven;
- 16° geval per geval te beslissen om haar beslissingen bekend te maken op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit.

Gegevensbeschermingsautoriteit. Het is evenwel niet nodig dat daartoe de identificatiegegevens van de partijen rechtstreeks worden bekendgemaakt.

OM DEZE REDENEN,

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, onder voorbehoud van de indiening van een verzoek door de verweerder tot behandeling ten gronde overeenkomstig artikel 98 e.v. van de WOG, om:

- op grond van **artikel 58.2.c) van de AVG** en **artikel 95, § 1, 5° van de WOG** de verweerder te bevelen dat wordt voldaan aan het verzoek van de betrokkene om zijn rechten uit te oefenen, *meer bepaald het recht op gegevenswissing (artikel 17.1 AVG), en over te gaan tot wissing van de persoonsgegevens van betrokkene op de websites*], en dit binnen de termijn van 30 dagen te rekenen vanaf de kennisgeving van deze beslissing;
- de verweerder te bevelen de Gegevensbeschermingsautoriteit (Geschillenkamer) per e-mail binnen dezelfde termijn op de hoogte te stellen van het gevolg dat aan deze beslissing wordt gegeven via het e-mailadres litigationchamber@apd-gba.be; en
- bij gebrek aan de tijdige uitvoering van het hierboven gestelde door de verweerder, de zaak ambtshalve ten gronde te behandelen overeenkomstig **artikelen 98 e.v. van de WOG**.

Op grond van artikel 108, § 1 van de WOG, kan binnen een termijn van dertig dagen vanaf de kennisgeving tegen deze beslissing beroep worden aangetekend bij het Marktenhof (hof van beroep Brussel), met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verweerder.

Een dergelijk beroep kan worden aangetekend middels een verzoekschrift op tegenspraak dat de in artikel 1034^{ter} van het Gerechtelijk Wetboek opgesomde vermeldingen dient te bevatten⁹. Het verzoekschrift op tegenspraak dient te worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof

⁹ Het verzoekschrift vermeldt op straffe van nietigheid:

1° de dag, de maand en het jaar;

2° de naam, voornaam, woonplaats van de verzoeker en, in voorkomend geval, zijn hoedanigheid en zijn rijksregister- of ondernemingsnummer;

3° de naam, voornaam, woonplaats en, in voorkomend geval, de hoedanigheid van de persoon die moet worden opgeroepen;

4° het voorwerp en de korte samenvatting van de middelen van de vordering;

5° de rechter voor wie de vordering aanhangig wordt gemaakt;

6° de handtekening van de verzoeker of van zijn advocaat.

overeenkomstig artikel 1034¹⁰*quinquies* van het Ger.W.¹⁰, dan wel via het e-Deposit informaticasysteem van Justitie (artikel 32^{ter} van het Ger.W.).

(get). Hielke HIJMANS

Voorzitter van de Geschillenkamer

¹⁰ Het verzoekschrift met zijn bijlage wordt, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, bij aangetekende brief gezonden aan de griffier van het gerecht of ter griffie neergelegd.