



Dossiernummer : DOS-2023-04144

Betreft : Verwijdering van e-mailadres uit een mailinglijst voor marketingdoeleinden

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke HJUMANS, alleenzettelend 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: De heer X, hierna “de klager”;

De verweerder: Mevrouw Y, hierna “de verweerster”.

I. Feiten en procedure

1. De klacht heeft betrekking op het onvoldoende gevolg geven aan het recht van klager om bezwaar te maken tegen de ontvangst van ongewenste direct marketing e-mails.

De klager ontvangt op 21 juni 2023 direct marketing van de verweerster. Op 22 juni 2023 verzoekt de klager om uitgeschreven te worden van de mailinglijst. Diezelfde dag bevestigt de verweerster dat de klager uitgeschreven werd voor de nieuwsbrieven. Op 6 september 2023 informeert de klager de verweerster dat hij nog steeds direct marketing ontvangt. Nadat de klager op 6 oktober 2023 nogmaals direct marketing ontvangt, brengt de klager de verweerster op de hoogte dat hij klacht zal indienen bij de GBA.

2. Op 7 oktober 2023 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen de verweerster.
3. Op 20 oktober 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.

II. Motivering

4. De klager wenst zich uit te schrijven voor de nieuwsbrieven van de verweerder. De AVG definieert niet wat onder “direct marketing” verstaan wordt. Tot op heden bestaat er geen wettelijke, officiële of algemeen aanvaarde definitie van dit begrip op Europees niveau. Voortbouwend op Aanbeveling nr. 02/2013 van de CBPL van 30 januari 2013 betreffende direct marketing en bescherming van persoonsgegevens enerzijds en het voorstel van verordening van het Europees Parlement en de Raad van 18 september 2019 betreffende eerbiediging van de privacy en de bescherming van persoonsgegevens bij elektronische communicatie en tot intrekking van Richtlijn 2002/58/EG³, stelt de GBA voor om het begrip direct marketing als volgt te definiëren:

“Elke communicatie, in welke vorm dan ook, gevraagd of ongevraagd, afkomstig van een organisatie of persoon en gericht op de promotie of verkoop van diensten, producten (al dan niet tegen betaling), alsmede merken of ideeën, geadresseerd door een organisatie of persoon die handelt in een commerciële of niet-commerciële context, die rechtstreeks

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.

³ De tekst is via deze link te vinden: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CONSIL:ST_12293_2019_INIT&from=EN

gericht is aan een of meer natuurlijke personen in een privé- of professionele context en die de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengt.”⁴

5. De (ongevraagde) communicatie is gericht op het promoten van de activiteiten en het promoten van het imago van de verweerster naar het publiek toe, *in casu* de medewerking aan de totstandkoming van wetgeving. De boodschap is gericht aan geïdentificeerde natuurlijke personen (cfr. de aanspreking bij naam van de bestemmingen) en wordt verstuurd via elektronische communicatie, meer bepaald per e-mail. De Geschillenkamer stelt bijgevolg vast dat de nieuwsbrieven zoals ontvangen door de klager direct marketing uitmaken.
6. Artikel 21.2 AVG bepaalt dat elke betrokkene wiens persoonsgegevens worden gebruikt voor direct marketing het recht heeft om “bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens voor dergelijke marketing, met inbegrip van profilering die betrekking heeft op direct marketing”. Het derde lid van hetzelfde artikel bepaalt dat “[w]anneer de betrokkene bezwaar maakt tegen verwerking ten behoeve van direct marketing, worden de persoonsgegevens niet meer voor deze doeleinden verwerkt”. Wanneer een betrokkene bezwaar maakt tegen de verwerking van gegevens voor direct marketingdoeleinden, hoeft hij zijn bezwaar niet te motiveren.
7. 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.
8. De Geschillenkamer stelt vast dat de persoonsgegevens van de klager, zoals zijn e-mailadresadres inderdaad zijn gebruikt voor direct marketing, aangezien de klager een direct marketingmail heeft ontvangen op 22 juni 2023. De Geschillenkamer stelt eveneens vast het verzoek dd. 23 juni 2023 van de klager om uit de mailinglijst geschrapt te worden de uitoefening van zijn recht op bezwaar in de zin van artikel 21.2 AVG uitmaakt, omdat zijn verzoek dat zijn gegevens niet langer mogen worden gebruikt voor een specifiek doel, namelijk direct marketing.
9. Het is de verantwoordelijkheid van de verweerster, in haar hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke, om te reageren op de uitoefening van de rechten van de betrokkenen overeenkomstig de voorwaarden van artikel 12.3 van de AVG (zie *supra*, randnummer 5). De Geschillenkamer stelt vast dat het antwoord dd. 23 juni 2023 van de

⁴ <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/aanbeveling-nr.-01-2020.pdf>

verweerster op het verzoek tot schrapping uit de mailinglijst van de klager een tijdig antwoord uitmaakt overeenkomstig artikel 12.3 AVG. De klager maakt echter stukken over waaruit blijkt dat hij op 6 oktober 2023 nog een direct marketingmail ontving. De Geschillenkamer kan hieruit afleiden dat er mogelijks geen passend gevolg gegeven werd aan het bezwaar van de klager.

10. De Geschillenkamer is van oordeel dat op grond van bovenstaande analyse kan worden geconcludeerd dat door de verweerster 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 verweerster te gelasten te voldoen aan het verzoek van eiser om bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn gegevens voor direct-marketingdoeleinden overeenkomstig artikel 21.2 AVG.

11. 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*”⁵ en geen beslissing ten gronde van de Geschillenkamer in de zin van artikel 100 van de WOG.

De Geschillenkamer heeft aldus beslist om op grond van artikel 58.2.c) AVG en artikel 95, §1, 5° van de WOG, de verweerster te bevelen dat wordt voldaan aan het verzoek van de betrokkene om zijn rechten uit te oefenen, meer bepaald het recht op bezwaar zoals bepaald in artikel 21.2 AVG.

12. Onderhavige beslissing heeft tot doel de verweerster 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.

13. Indien de verweerster 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.

14. 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.

⁵ Afdeling 3, Onderafdeling 2 van de WOG (artikelen 94 t.e.m. 97).

15. 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 WOG⁶.

III. Publicatie van de beslissing

16. Gelet op het belang van transparantie met betrekking tot de besluitvorming van de Geschillenkamer, wordt deze beslissing gepubliceerd op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit. Het is evenwel niet nodig dat daartoe de identificatiegegevens van de partijen rechtstreeks worden bekendgemaakt.

⁶ 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.

OM DEZE REDENEN,

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, onder voorbehoud van de indiening van een verzoek door de verweerster 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 verweerster te bevelen dat wordt voldaan aan het verzoek van de betrokkene om zijn rechten uit te oefenen, *meer bepaald het recht op bezwaar (artikel 21.2 AVG), en over te gaan tot wissing van de persoonsgegevens uit de mailinglijst voor direct marketingdoeleinden* en dit binnen de termijn van 30 dagen te rekenen vanaf de kennisgeving van deze beslissing;
- de verweerster 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 verweerster, 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 bevatten⁷. Het verzoekschrift op tegenspraak dient te worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034^{quinquies} van het Ger.W.⁸, dan wel via het e-Deposit informaticasysteem van Justitie (artikel 32^{ter} van het Ger.W.).

(get). Hielke HIJMANS

Voorzitter van de Geschillenkamer

⁷ 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.

⁸ 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.