



Geschillenkamer

Beslissing ten gronde 13/2019 van 17 december 2019

Dossiernr. : DOS-2019-04234

Betreft: Rechten van de betrokkene, niet-ophalen van aangetekende zending - boete

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, bestaande uit de heer Hielke Hijmans, voorzitter, en de heren Romain Robert en Dirk Van Der Kelen;

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 GBA-wet)*;

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;

Beslist als volgt:

1. Feiten en procedure

1. De klacht van de eiseres tegen de verwerkingsverantwoordelijke werd op 14 augustus 2019 door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard.
2. De klacht en de feiten waarop deze betrekking heeft, kunnen als volgt worden samengevat. De eiseres maakte gebruik van de diensten van de verwerkingsverantwoordelijke, gespecialiseerd in gespecialiseerde verpleegkundige zorg en dit om meerdere gezondheidszorgen te ontvangen. Zij ontving op 13 mei 2019 een brief van de gedelegeerd bestuurster van de verwerkingsverantwoordelijke (een vzw) waarin zij de gebruikers van de diensten van de verwerkingsverantwoordelijke er attent op maakte dat zij voor de regionale verkiezingen van mei 2019 naast twee andere politiek vooraanstaande figuren op een kieslijst stond.
3. Naar aanleiding van dit feit, probeerde de eiseres (zelf) haar recht op toegang en gegevenswissing (via haar raadsman) bij de verwerkingsverantwoordelijke uit te oefenen, en zij voert aan dat hij geen actie heeft ondernomen.
4. Het is in die context dat de eiseres bij de Autoriteit een klacht heeft ingediend.
5. Op grond van art. 95, §1, 1^o en art. 98 van de wet van 3 december 2017 *tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit*, beslist de Geschillenkamer op 26 augustus 2019 met betrekking tot voorliggende klacht dat het dossier ten gronde kan behandeld worden." In deze beschikking is een tijdschema opgenomen voor het uitwisselen van conclusies en de partijen werden op 26 augustus 2019 daarvan ingelicht via een aangetekende zending met ontvangstbevestiging, die diezelfde dag werd verstuurd.
6. De aangetekende brief (met ontvangstbevestiging) die naar de verwerkingsverantwoordelijke werd gestuurd, werd door bpost teruggestuurd naar de Geschillenkamer als "NON RECLAME ". Diezelfde brief wordt op 1 oktober 2019 opnieuw aangetekend verstuurd eveneens met ontvangstbevestiging naar de verwerkingsverantwoordelijke. Ook deze brief stuurde bpost terug naar de Geschillenkamer als "NON RECLAME".
7. Ondertussen had de eiseres haar conclusies meegedeeld met een brief van 15 oktober 2019, ontvangen op 16 oktober 2019. In de eerste plaats worden de redenen uiteengezet waarom zij van mening is dat er sprake is van een inbreuk door de verwerkingsverantwoordelijke op de artikelen 12 en 15 van de AVG, die des te ernstiger zou zijn omdat het gaat om de verwerking van de in artikel 9 van de AVG bedoelde bijzondere categorieën van gegevens. Ook wordt aangegeven hoe zij van mening is dat er sprake is van een inbreuk op artikel 17 van de AVG (aangezien de verwerkingsverantwoordelijke op grond van artikel 6 van de AVG niet aantoont op welke basis hij de gegevens verwerkt, zouden de gegevens onwettig zijn, met name omdat hij zich van het doel van de

verwerking zou hebben gedistantieerd door een politiek gemotiveerde brief te sturen, en de gegevens dus zouden moeten worden gewist). Gezien de diensten die door de verwerkingsverantwoordelijke aan de eiseres worden aangeboden, gaat zij ervan uit dat de verwerkingsverantwoordelijke bijzondere categorieën van persoonsgegevens verwerkt, als bedoeld in artikel 9 van de AVG. Zij verzoekt de verwerkingsverantwoordelijke de verzoeken van de eiseres in te willigen.

2. Aanhangigmaking

8. De eiseres diende bij de Autoriteit uitdrukkelijk een klacht in voor inbreuk op de artikelen 12 en 15 van de AVG door de verwerkingsverantwoordelijke.
9. De eiseres sluit haar uiteenzetting van de feiten af met deze twee alinea's:

"Met haar brief van 13 mei 2019 heeft de VZW Y zich volledig gedistantieerd van de verwerkingsdoeleinden die de gebruikers terecht van een verpleegkundig platform kunnen verwachten.

Bij brief van 12 augustus 2019 verzocht de eiseres ook (via haar raadsman) om verwijdering van haar persoonsgegevens. Zij is echter voornemens een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit wegens schending van het recht van toegang en het recht op transparantie, die worden erkend in de artikelen 12 en 15 van de AVG".

10. Daarom verzoekt de eiseres in haar conclusies "dat de verweerder met betrekking tot de vermeende inbreuk op de artikelen 12 en 15 van de AVG, wordt gelast te voldoen aan haar verzoeken met betrekking tot de uitoefening van haar rechten, én met betrekking tot de vermeende inbreuk op artikel 17 van de AVG "verzoekt zij de verwijdering van alle haar betreffende persoonsgegevens die nog steeds in het bezit zijn van de verweerder." Zij houdt in haar conclusies staande dat er geen gevolg is gegeven aan haar verzoeken, en eindigt met het verzoek aan de Geschillenkamer :

Om de klacht ontvankelijk en gegrond te verklaren;

De verwerkingsverantwoordelijke te gelasten aan de verzoeken van de eiseres te voldoen om haar in staat te stellen haar rechten binnen een maand na de beschikking uit te oefenen, op straffe van een dwangsom van 1000 EUR per dag vertraging ;

Het wissen van de gegevens van de eiseres die in het bezit zijn van de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerkingsverantwoordelijke te gelasten de eiseres

daarvan in kennis te stellen binnen een maand na de beschikking, op straffe van een dwangsom van 1000 EUR per dag vertraging.

11. Op grond van deze elementen (hierboven, punten 8 tot 10), is de Geschillenkamer uitsluitend gevat voor de volgende vermeende feiten: het feit dat de verwerkingsverantwoordelijke geen gevolg heeft gegeven aan de verzoeken van de eiseres om haar recht op toegang en recht op gegevenswissing uit te oefenen, wat in strijd is met de artikelen 12, 15 en 17 van de AVG. Bovendien staat het de eiseres vrij om een nieuwe klacht in te dienen bij de Autoriteit indien later zou blijken dat de verwerkingsverantwoordelijke haar persoonsgegevens niet in overeenstemming met de AVG heeft verwerkt.

3. Redenen voor de beslissing over de tekortkomingen

12. Artikel 15 van de AVG bepaalt dat:

"1. De betrokkene heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke uitsluitend te verkrijgen over het al dan niet verwerken van hem betreffende persoonsgegevens en, wanneer dat het geval is, om inzage te verkrijgen van die persoonsgegevens en van de volgende informatie:

- a) de verwerkingsdoeleinden;
- b) de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- c) de ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt, met name ontvangers gevestigd in derde landen of internationale organisaties;
- d) indien mogelijk, de periode gedurende welke de persoonsgegevens naar verwachting zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen;
- e) dat de betrokkene het recht heeft de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken dat persoonsgegevens worden gerectificeerd of gewist, of dat de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens wordt beperkt, alsmede het recht tegen die verwerking bezwaar te maken;
- f) dat de betrokkene het recht heeft klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit;
- g) wanneer de persoonsgegevens niet bij de betrokkene worden verzameld, alle beschikbare informatie over de bron van die gegevens;
- h) 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."

2. Wanneer persoonsgegevens worden doorgegeven aan een derde land of een internationale organisatie, heeft de betrokkene het recht in kennis te worden gesteld van de passende waarborgen overeenkomstig artikel 46 inzake de doorgifte.

3. De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de betrokkene een kopie van de persoonsgegevens die worden verwerkt. Indien de betrokkene om bijkomende kopieën verzoekt, kan de verwerkingsverantwoordelijke op basis van de administratieve kosten een redelijke vergoeding vragen. Wanneer de betrokkene zijn verzoek elektronisch indient, en niet om een andere regeling verzoekt, wordt de informatie in een gangbare elektronische vorm verstrekt.

4. Het in lid 3 bedoelde recht om een kopie te verkrijgen, doet geen afbreuk aan de rechten en vrijheden van anderen.

13. Artikel 17.1 van de AVG bepaalt met name dat de betrokkene het recht heeft om van de verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig mogelijk de verwijdering van hem of haar betreffende persoonsgegevens te verkrijgen in een door de verwerkingsverantwoordelijke vastgestelde reeks omstandigheden, mits een van de in artikel 17.3 genoemde gevallen zich in het onderhavige geval niet voordoet.

14. In het geval van verzoeken tot uitoefening van het recht op toegang van de betrokkene overeenkomstig artikel 15 van de AVG en haar recht op het wissen van gegevens overeenkomstig artikel 17 van de AVG, bepaalt artikel 12.3 van de AVG :

«De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de betrokkene onverwijld en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek krachtens de artikelen 15 tot en met 22 informatie over het gevolg dat aan het verzoek is gegeven. Die termijn kan indien nodig met nog eens twee maanden worden verlengd, afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en van het aantal verzoeken. De verwerkingsverantwoordelijke stelt de betrokkene binnen één maand na ontvangst van het verzoek in kennis van een dergelijke verlenging. Wanneer de betrokkene zijn verzoek elektronisch indient, wordt de informatie indien mogelijk elektronisch verstrekt, tenzij de betrokkene anderszins verzoekt».

15. In onderhavig geval heeft de eiseres bij aangetekend schrijven van 7 juni 2019 de aandacht van de verwerkingsverantwoordelijke gevestigd op een verzoek om haar recht op toegang uit te oefenen krachtens artikel 15 van de AVG. In wezen vroeg zij om een kopie van de gegevens die over haar zouden worden verwerkt, alsmede om een reeks gegevens, namelijk de categorieën gegevens die worden bijgehouden, de doeleinden van de verwerking, de bewaartermijn van de gegevens en de

categorieën van ontvangers aan wie de gegevens worden verstrekt. Het adres dat op deze brief vermeldt wordt is het volgende : VZW Y...

16. De eiseres diende een document in waarin stond dat de aangetekende post op 29 juni 2019 niet was opgeëist door de geadresseerde en derhalve was teruggestuurd naar de afzender.
17. De raadsman van de eiseres stuurde op zijn beurt een brief, ditmaal een gewone brief, op 12 augustus 2019 aan de verwerkingsverantwoordelijke, waarin hij vaststelde dat omdat na een maand niet aan het verzoek van de eiseres was voldaan, de verwerkingsverantwoordelijke formeel in gebreke was gesteld om de persoonsgegevens van de eiseres te verwijderen en waarin hij meedeelde dat er een klacht was ingediend bij de Autoriteit met betrekking tot inbreuken op de artikelen 12 en 15 van de AVG. Het betreft een gewone brief, verstuurd naar het hierboven vermelde adres.
18. De eiseres voert aan dat ook aan deze brief geen gevolg werd gegeven.
19. Uit alle elementen van het dossier blijkt dat er geen twijfel mogelijk is dat er geen gevolg is gegeven aan de twee verzoeken die de eiseres richtte aan de verwerkingsverantwoordelijke. Integendeel, uit de hierna volgende uiteenzetting zal blijken dat de Geschillenkamer ook moeilijkheden heeft ondervonden om in contact te treden met de verwerkingsverantwoordelijke.
20. In dit verband stelt de Geschillenkamer vast op basis van de documenten in het dossier dat de verwerkingsverantwoordelijke binnen de in artikel 12.3 van de AVG vastgestelde termijn van één maand niet heeft gereageerd en de eiseres niet in kennis heeft gesteld van de maatregelen die werden genomen naar aanleiding van haar verzoeken op grond van de artikelen 15 en 17 van de AVG, noch van de redenen waarom deze termijn zou moeten worden verlengd, en evenmin aan de eiseres de informatie heeft verstrekt op grond van artikel 15 van de AVG. Bijgevolg heeft de verwerkingsverantwoordelijke de verplichtingen van de artikelen 12.3 en 15 van de AVG niet nageleefd.

4. Redenen van de beslissing voor de corrigerende maatregelen

21. De niet-naleving van de artikelen 12.3 en 15 (hierboven punten 12-20) moet in de juiste context worden geplaatst om de meest geschikte corrigerende maatregelen vast te stellen. In de eerste brief aan de verwerkingsverantwoordelijke merkte de eiseres op dat zij "momenteel gebruik maakt van de diensten van [de vzw] voor bloedtesten". In de brief die de gedelegeerd bestuurster van de verwerkingsverantwoordelijke aan de eiseres heeft gestuurd, handtekent mevrouw Z zich als "Verpleegkundige Specialist in Oncologie". In haar conclusies legde de eiseres uit dat zij ernstige

gezondheidsproblemen had, dat zij gebruik had gemaakt van de diensten van de verwerkingsverantwoordelijke en dat verpleegkundigen daarom verschillende keren bij haar thuis waren geweest om verschillende soorten zorg te verlenen.

22. In het licht van deze elementen is de eiseres in haar conclusies terecht van mening dat het waarschijnlijk is dat de verwerkingsverantwoordelijke speciale categorieën gegevens, als bedoeld in artikel 9 van de AVG verwerkt, namelijk in dit geval gegevens betreffende de gezondheid. De Geschillenkamer is van mening dat uit de documenten in het dossier blijkt dat de verwerkingsverantwoordelijke gezondheidsgegevens verwerkt.
23. De wettelijke regeling die in artikel 9 van de AVG is gereserveerd voor de verwerking van dergelijke gegevens, is ingegeven door het aanzienlijke risico dat dit soort verwerking kan inhouden voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen. Considerans 51 van de AVG bepaalt hierover dat de "persoonsgegevens die door hun aard bijzonder gevoelig zijn wat betreft de grondrechten en fundamentele vrijheden een specifieke bescherming genieten aangezien de context van de verwerking ervan significante risico's kan meebrengen voor de grondrechten en de fundamentele vrijheden".
24. Wat de verwerking van bijzondere categorieën gegevens betreft, is het voor de eiseres des te belangrijker dat zij de rechtmatige verwerking van deze gegevens kan controleren door gebruik te maken van het recht op toegang. In het onderhavige geval kan de eiseres - gezien de brief over de verkiezingen die zij heeft ontvangen en de auteur ervan (punt 2 hierboven) - namelijk een gedelegeerd bestuurder van de verwerkingsverantwoordelijke, zich terecht zorgen maken over de vraag of de verwerkingsverantwoordelijke al dan niet een inbreuk op de gegevens heeft begaan, en terecht van mening is dat het uitlekken van gegevens negatieve gevolgen voor haar situatie kan hebben. Het stilzwijgen van de verwerkingsverantwoordelijke is daarom des te zorgwekkender.
25. Aangezien de verwerkingsverantwoordelijke niet op de verzoeken van de eiseres heeft geantwoord, is de Geschillenkamer van oordeel dat het vooreerst aangewezen is om, overeenkomstig artikel 100, § 1, 6° van de WOG de verwerkingsverantwoordelijke te gelasten om binnen 20 werkdagen na de kennisgeving van deze beslissing (de datum van verzending van deze beslissing door de griffie wordt geacht de datum van kennisgeving te zijn) ondanks de in artikel 12 van de AVG vastgestelde termijnen, wegens de context waarnaar wordt verwezen: om in de eerste plaats gevolg te geven aan het verzoek van de eiseres om toegang, overeenkomstig de artikelen 12 en 15 van de AVG, en in de tweede plaats om gevolg te geven aan het verzoek van de eiseres om gegevenswissing, overeenkomstig de artikelen 12 en 17 van de AVG.
26. Vervolgens is de Geschillenkamer van oordeel dat in casu de niet-naleving van de artikelen 12. 3 en 15 van de AVG, in zijn context bezien, de oplegging van een administratieve geldboete

overeenkomstig de artikelen 100, 13° en 101 van de WOG en 83 van de AVG rechtvaardigt. De aard van de verwerking (artikel 83.2, a) van AVG), zoals blijkt uit de context ervan (zie hierboven, punten 21-24), houdt ook in dat de niet-naleving van de artikelen 12.3 en 15 van de AVG ernstig is. De Geschillenkamer beschikt niet over informatie in het dossier met het oog op de beoordeling van artikel 83.2, b) tot en met k), van de AVG. Zij is van mening dat in het onderhavige geval een boete van 2 000 EUR voor deze tekortkoming doeltreffend, proportioneel en afschrikkend is overeenkomstig artikel 83.1 van de AVG.

27. Gezien het belang van transparantie met betrekking tot het besluitvormingsproces en de beslissingen van de Geschillenkamer zal dit besluit worden gepubliceerd op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit, waarbij de directe identificatiegegevens van de genoemde partijen en personen zullen worden verwijderd.

**OM DIE REDENEN,
DE GESCHILLENKAMER,**

gelast de vzw, krachtens artikel 100, §1, 6° van de WOG binnen 20 werkdagen na kennisgeving van deze beschikking (de datum van verzending van deze beschikking door de griffie wordt beschouwd als de datum van kennisgeving): :

om in eerste instantie te voldoen aan het verzoek om toegang van de eiseres overeenkomstig de artikelen 12 en 15 van de AVG, ondanks de in artikel 12 van de AVG, vastgestelde termijnen;

en in de tweede plaats om te voldoen aan het verzoek van de eiseres om verwijdering, overeenkomstig de artikelen 12 en 17 van de AVG, niettegenstaande de in artikel 12 van de AVG vastgestelde termijnen;

krachtens de artikelen 100, 13° en 101 van de WOG zoals artikel 83 van de AVG aan de vzw Y, een boete van 2000 EUR oplegt voor het in gebreke blijven van de artikelen 12.3. en 15 van de AVG en dit omwille van de voormelde tekortkomingen;

beslist tot slot dat deze beslissing zal betekend worden aan de vzw Y per aangetekende brief met ontvangstbevestiging en per gewone brief.

28. Tegen deze beslissing kan op grond van art. 108, §1 van de wet van 3 december 2017, beroep worden aangetekend binnen een termijn¹ van dertig dagen, vanaf de betekening van de kennisgeving, bij het Marktenhof, met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verweerder.

Hielke Hijmans
Voorzitter van de Geschillenkamer

¹ Hof van Beroep te Brussel