



**Geschillenkamer**

**Beslissing ten gronde 17/2020 van 28 april 2020**

**Nr. van het dossier: DOS-2019-05450**

**Betreft: Klacht van twee klanten tegen hun bank naar aanleiding van hun verzoek om kennisgeving per kerende post van alle persoonsgegevens die de bank over hen bezit.**

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, bestaande uit de heer Hielke Hijmans, voorzitter, en de heren Jelle Stassijns en Christophe Boerave, leden, die de zaak in de huidige samenstelling behandelt;

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 de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, hierna "*Wet inzake gegevensbescherming*";

Gelet op het huishoudelijk reglement van de Gegevensbeschermingsautoriteit, 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 klagers
- de verweerder (verwerkingsverantwoordelijke)

**1. Historiek van de procedure**

1. Gelet op de klacht van 16 oktober 2019 die de klagers via hun raadsman bij de Gegevensbeschermingsautoriteit hebben ingediend;
2. Gelet op de bijkomende inlichtingen die door de raadsman van de klagers aan de GBA op 13 november 2019 werden bezorgd;
3. Gelet op de beslissing van 22 november 2019 van de Eerstelijnsdienst van de Gegevensbeschermingsautoriteit (hierna "GBA") om de klacht ontvankelijk te verklaren en de overdracht ervan aan de Geschillenkamer op diezelfde datum;
4. Gelet op de beslissing van de voorzitter van de Geschillenkamer dat het dossier klaar was voor behandeling ten gronde overeenkomstig de artikelen 95 § 1, 1 en 98 WOG, heeft de voorzitter de partijen per aangetekende brief van 20 januari 2020 uitgenodigd hun conclusies in te dienen, samen met een kopie van de klacht en de inventaris van het dossier.
5. Gelet op de brief van 31 januari 2020 waarin de raadsman van de verweerder een kopie vragen van de stukken van het dossier, welke hen werd bezorgd door het secretariaat van de Geschillenkamer op 4 februari 2020.
6. Gelet op de conclusies van de verweerder, ontvangen op 21 februari 2020;
7. Gelet op de conclusies van de klagers, ontvangen op 6 maart 2020;
8. Gelet op de syntheseconclusies van de verweerder, ontvangen op 20 maart 2020.

**2. De feiten en het voorwerp van de klacht**

9. De klagers zijn klanten van de verweerder voor bankrekeningen die zijn verbonden aan hun activiteiten als zaakvoerders van verschillende ondernemingen. Per brief via hun raadsman van 10 september 2019 hebben de klagers de verweerder gevraagd om per kerende post hen in kennis te stellen van alle persoonsgegevens die de bank over hen bezit. Deze vraag was als

volgt geformuleerd: *"Mijn cliënten vragen dat u hen onverwijld en per omgaande de kopie bezorgt van alle persoonsgegevens die u in bezit hebt, en hen in kennis stelt van alle bijkomende informatie die u over hen bezit"*. Deze vraag werd gesteld in de context van een betwisting over het afsluiten van de bankrekeningen van de klagers door de verweerder.

10. In zijn antwoord vroeg de verweerder per brief van 11 september 2019 bijkomende informatie: *"Met betrekking tot het verzoek om recht op toegang te krijgen, hebben wij, om uw verzoek te kunnen behandelen, de volgende informatie nodig: welk recht wenst u uit te oefenen en om welke reden? Gelieve bij uw brief een kopie van de voorzijde van de identiteitskaart van uw cliënten te voegen en deze te sturen naar....»*.
11. De klagers waren van mening niet te hoeven voldoen aan dit verzoek om een kopie van hun identiteitskaart te sturen en verdere precisering te geven. Per e-mail van 12 september 2019 hebben de klagers via hun raadsman meegedeeld dat *"het verzoek geformuleerd in de brief van 10 september 2019 volstrekt niet dubbelzinnig was, namelijk het bezorgen van de kopie van alle persoonsgegevens die u over mijn cliënten in bezit hebt"*, en dat deze e-mail het begin vormde van de termijn voor het bezorgen van de gevraagde informatie. In deze e-mail verduidelijkte de raadsman van de klagers trouwens dat het verzoek van zijn cliënten was gebaseerd op de *"Wet inzake gegevensbescherming"*, en meer bepaald artikel 38 § 1.
12. Op 16 oktober 2019 hebben de klagers een klacht ingediend bij de GBA, stellende dat de verweerder nog altijd niet had geantwoord op hun verzoek om toegang te krijgen tot hun persoonsgegevens.
13. In hun klacht beweerden de klagers meer bepaald dat de verweerder de behandeling van hun verzoek niet afhankelijk kon maken van een precisering over het recht dat ze wensten uit te oefenen, noch van het versturen van een kopie van de identiteitskaart van de klagers. De klagers zijn van mening dat hun verzoek om toegang te krijgen tot de gegevens duidelijk werd meegedeeld in de e-mail van 10 september en dat de verweerder geen reden had om te twijfelen aan hun identiteit of aan de geldigheid van de door hun raadsman bezorgde informatie over hun identiteit.

### **3. De conclusies uitgewisseld naar aanleiding van de klacht**

14. In zijn conclusies verklaart de verweerder dat het niet antwoorden op het verzoek om toegang binnen de door de AVG bepaalde termijnen, het gevolg is van een uitzonderlijke samenloop van omstandigheden: het verzoek was geformuleerd in het kader van een grotere betwisting

en werd niet ingediend volgens de door de verweerder voorziene procedures in overeenstemming met artikel [X] van zijn privacyverklaring, namelijk via e-mail met een kopie van de identiteitskaart of via diverse applicaties. Volgens de verweerder heeft een menselijke fout vervolgens tot een vertraging van het antwoord geleid: de contactpersoon van de klagers bij de verweerder had het verzoek naar een verkeerde geadresseerde doorgestuurd en die persoon was daarna afwezig wegens ziekte zonder dat er voor enige back-up was gezorgd.

15. De verweerder is ten slotte van mening dat de klacht ongegrond is, omdat hij is gebaseerd op een verkeerd artikel van de wet: de klagers beroepen zich immers op bepalingen van de Wet inzake gegevensbescherming die betrekking hebben op de verzoeken om toegang tot verwerkte gegevens door de overheden in artikel 26, 7° van die wet, in het toepassingsgebied dat geen betrekking heeft op de verweerder.
16. In hun conclusies van repliek onderstrepen de klagers dat hun verzoek om toegang tot de persoonsgegevens die de verweerder over hen in bezit heeft, op een voldoende duidelijke manier werd geformuleerd in de brief van 10 januari 2020. De klagers verwijten de verweerder dat hij hen de gevraagde persoonsgegevens laattijdig en gedeeltelijk heeft bezorgd, namelijk vier maanden later, en zonder enige verduidelijking over de reden waarom de verweerder een einde had gesteld aan zijn contractuele relaties (bankrekeningen) met de klagers. De klagers zijn van mening dat de verweerder een dergelijke beslissing niet had kunnen nemen zonder *"te beschikken over informatie en/of deze te hebben verzameld, op basis waarvan hij de beslissing heeft genomen om elke commerciële relatie te verbreken"* en dat deze informatie, bestaande uit persoonsgegevens, door de verweerder meegedeeld diende te worden aan de klagers. De klagers wijzen er ten slotte op dat door deze gegevens niet mee te delen de verweerder nog steeds inbreuk pleegt op de AVG, en meer bepaald artikel 15.
17. In zijn conclusies van antwoord voert de verweerder aan dat de Geschillenkamer geen rekening kan houden met de wettelijke grondslag die de klagers enkel door middel van de conclusie hebben ingeroepen. Volgens de verweerder volgt uit de artikelen 94 en 95 WOG dat de feiten en grieven die in de klacht worden ingeroepen, moeten worden verduidelijkt in de klacht of middels een onderzoek dat de Geschillenkamer kan vragen aan de Inspectiedienst binnen de 30 dagen na de ontvankelijkheidsverklaring van de klacht. Volgens de interpretatie van de verweerder moet de kwalificatie van de in de klacht beschreven feiten worden bevroren vanaf het moment dat de Geschillenkamer oordeelt dat het dossier gereed is om ten gronde te worden behandeld, en dit in overeenstemming met artikel 95 WOG. De verweerder verwijst in dit geval naar de brief van 20 januari 2020 waarin de Geschillenkamer de partijen uitnodigde om conclusies in te dienen en waarin de klacht werd beschreven als een verzoek om toegang

tot persoonsgegevens, geformuleerd op basis van de artikelen 36 § 4 en § 5, en 38 § 1" van de Wet inzake gegevensbescherming, in overeenstemming met de wettelijke bepalingen die in het begin door de klagers werden ingeroepen. In dit opzicht is het volgens de verweerder *"niet toegelaten dat de klagers het geweer van schouder wisselen in de loop van de procedure en een nieuwe grond voor hun klacht inroepen, zoals het ook niet toegelaten is dat de Geschillenkamer eens de onderzoeksfase is afgesloten, het toepassingsgebied van de procedure verandert [...] het toelaten van een dergelijke wijziging van de bewoording terwijl de mogelijkheid bestond de Inspectiedienst erbij te betrekken, en zelfs de WOG geen enkele bepaling bevat die de klager of de Geschillenkamer toelating geeft tot een dergelijke wijziging, zou leiden tot zeer ernstige schendingen van de rechten van de verdediging van de verantwoordelijken en verwerkers die voor de Geschillenkamer worden aangeklaagd[...] Als er maar de minste twijfel zou bestaan over de juridische kwalificatie van een klacht en de gegrondheid daarvan (bijv. een klacht ingediend door een privépersoon zonder tussenkomst van een advocaat), zou het aan de Geschillenkamer zijn om de Inspectiedienst van de GBA te vragen de kwestie op te helderen"*. Aldus zijn de klagers van mening dat door geen bijkomend onderzoek te vragen aan de Inspectiedienst en door te stellen dat het dossier ten gronde behandeld kon worden zonder onderzoek, de Geschillenkamer overduidelijk van mening is dat de gekozen juridische kwalificatie de enige juiste was om toegang te vragen tot de persoonsgegevens van de klagers.

18. In ondergeschikte orde gaat de verweerder uit van de ongegrondheid van het verzoek op basis van artikel 15 van de AVG, stellende dat hij zijn antwoord aan de klagers heeft bezorgd op 10 januari 2020 en dat de langer dan normale termijn voor het antwoord te wijten was aan een menselijke fout in combinatie met de ziekte van een sleutelfiguur in de procedure. De verweerder legt trouwens de maatregelen voor die hij heeft genomen om deze tekortkomingen in de toekomst te vermijden.
19. Met betrekking tot de bewering van de klagers wat betreft het onvolledige karakter van de door de verweerder bezorgde persoonsgegevens (geen antwoord omtrent de redenen van de contractuele verbreking), beroept de verweerder zich op de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten (wet "WG/FT"), die hem verbiedt welke reden dan ook voor een verbreking aan welke klant dan ook mee te delen, ongeacht of op deze al dan niet vermoedens van witwaspraktijken rusten volgens de verweerder.

#### **4. Wat betreft de redenen voor de beslissing**

**Wat betreft de bevoegdheid van de Geschillenkamer om te oordelen over de gegrondheid van de klacht op basis van de juridische kwalificatie van de feiten, zoals bij conclusie gewijzigd door de klagers, en op basis van een nieuwe grief, bij conclusie ingediend door de klagers**

20. Overeenkomstig de wettelijke grondslag ingeroepen in hun klacht, vragen de klagers toegang tot de persoonsgegevens die de verweerder van hen in bezit heeft, op basis van de bepalingen van de Wet inzake gegevensbescherming onder Titel 2 van deze wet en die specifiek van toepassing zijn op *"de bevoegde autoriteiten met het oog op de voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van strafbare feiten of de tenuitvoerlegging van straffen, met inbegrip van de bescherming tegen en de voorkoming van gevaren voor de openbare veiligheid, en die Richtlijn 2016/680/UE van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door bevoegde autoriteiten, ten uitvoer legt"* (de *"Richtlijn Politie en Justitie"*)<sup>1</sup>.
21. In dat verband stelt de verweerder in zijn conclusies terecht dat hij als bedrijf dat bankdiensten levert, niet valt onder het toepassingsgebied van Titel 2 van de Wet inzake gegevensbescherming.
22. De verweerder betwist evenwel ten onrechte de bevoegdheid van de Geschillenkamer om de in de klacht vermelde feiten te onderzoeken – een verzoek om toegang tot persoonsgegevens – in het licht van de wettelijke grondslag die wordt ingeroepen door de klagers in hun conclusies, namelijk, artikel 15 van de AVG, stellende dat enkel de Inspectiedienst bevoegd zou zijn om de feiten, voorgelegd in de oorspronkelijke klacht, te herkwalificeren. Zo betwist de verweerder onder andere ten onrechte dat de Geschillenkamer bevoegd zou zijn om nieuwe feiten of grieven te onderzoeken die door de klagers bij conclusie zijn ingeroepen (zoals het feit dat het inmiddels gekregen antwoord op hun verzoek om toegang onvolledig zou zijn).
23. De Geschillenkamer is een orgaan van de GBA, opgericht krachtens artikel 4(1) van de WOG, dat binnen de GBA een zekere autonomie heeft en haar beslissingen volledig onafhankelijk neemt in overeenstemming met artikel 43 van de WOG. De GBA is in België de autoriteit die verantwoordelijk is voor de controle op de naleving van de AVG in de zin van artikel 8 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie<sup>2</sup>, artikel 16 van het Verdrag betreffende

---

<sup>1</sup> Artikel 25 van de Wet inzake gegevensbescherming. Voor uitleg over het toepassingsgebied van titel 2 van de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, zie het advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer nr. 33/2018 van 11 april 2018 over het voorontwerp van wet betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, blz. 59, nr. 194.

<sup>2</sup> Handvest van de grondrechten van de Europese Unie, PB C 326, 26.10.2012, blz. 391–407.

de werking van de Europese Unie<sup>3</sup> en artikel 51 van de AVG. Deze controle door de GBA en haar Geschillenkamer is een essentieel element voor de bescherming van personen bij de verwerking van persoonsgegevens, zoals die met name geregeld is door de AVG<sup>4</sup>.

24. Krachtens de artikelen 51.1, 51.2 en 52.1 van de AVG moeten de lidstaten immers een of meerdere onafhankelijke autoriteiten belasten met het toezicht op de toepassing van de AVG om aldus de grondrechten en fundamentele vrijheden van natuurlijke personen in verband met de verwerking van hun persoonsgegevens te beschermen, en om het vrije verkeer van persoonsgegevens binnen de Unie te vergemakkelijken. Deze controleautoriteiten moeten hun bevoegdheden uitoefenen met het oog op de doeltreffende uitvoering van het Europees recht inzake de bescherming van gegevens, met inbegrip van de AVG. Het verzekeren van het nuttige effect van het Europese recht is een van de belangrijkste taken van de autoriteiten van de lidstaten volgens het recht van de Europese Unie.<sup>5</sup>
25. De controleautoriteiten moeten de uitoefening van grondrechten in verband met de bescherming van persoonsgegevens vergemakkelijken. Zij moeten daartoe een actieve rol spelen door middel van opdrachten en bevoegdheden overeenkomstig de artikelen 57 en 58 van de AVG. Zo moet bijvoorbeeld krachtens artikel 57.2 van de AVG elke controleautoriteit het indienen van klachten door een betrokkene of door een organisme "faciliteren". Het is dan ook logisch dat de behandeling van een klacht de uitoefening van rechten moet faciliteren en ertoe moet bijdragen dat de burgers een betere controle over hun persoonsgegevens krijgen.
26. Het recht om klacht in te dienen bij de GBA werd ingesteld door de wetgever als een alternatief voor de gerechtelijke procedure (zie de artikelen 77 tot en met 79 van de AVG). Het indienen van een klacht moet gemakkelijk zijn voor de betrokkenen van wie de persoonsgegevens worden verwerkt. De voorwaarden inzake de ontvankelijkheid van deze klacht worden trouwens op minimale wijze gedefinieerd in artikel 60 WOG. Om ontvankelijk te zijn moet een bij de GBA ingediende klacht immers opgesteld zijn in een van de landstalen, een "*uiteenzetting bevatten van de feiten, alsook de nodige indicaties voor de identificatie van de verwerking waarop ze betrekking heeft*" en vallen onder de bevoegdheid van de GBA (artikel 60 van de WOG).
27. Aldus hoeven de klagers geen wettelijke bepaling in te roepen opdat hun klacht bij de GBA ontvankelijk zou zijn, op voorwaarde dat de GBA kan bepalen dat de klacht betrekking heeft

---

<sup>3</sup> Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, PB C 326, 26.10.2012, blz. 47–390.

<sup>4</sup> HvJEG, 9 maart 2010, *Commissie van de Europese Gemeenschappen/Bondsrepubliek Duitsland*, C-518/07, par. 23.

<sup>5</sup> Zie Koen Lenaerts, Piet Van Nuffel, *Europees recht* (6<sup>de</sup> editie), Intersentia, 2017, blz. 95-100, en meer bepaald over de gegevensbeschermingsautoriteiten, Hielke Hijmans, *The European Union as Guardian of Internet Privacy*, Springer 2016, Hoofdstuk 7.

op een wettelijke bepaling die zij dient te controleren. Op het ogenblik dat ze onderzoekt of de klacht gegrond is, moet de Geschillenkamer dus niet beoordelen of de klagers in de formeel bij de GBA ingediende klacht wel de juiste wettelijke bepaling hebben ingeroepen als ondersteuning van hun verzoek, maar wel of de betrokken feiten een inbreuk vormen op een van de wettelijke bepalingen waarvan de GBA de naleving moet controleren.

28. Zo ook hoeven de klagers niet alle pertinente feiten van de beweerde inbreuk in hun klacht aan te voeren. De Geschillenkamer moet hen kunnen helpen door gerichte vragen te stellen om een goed begrip in feite en in rechte te krijgen van de mogelijke inbreuk op een grondrecht waarvoor haar aandacht wordt gevraagd. De Geschillenkamer kan ook rekening houden met grieven die later bij conclusie door de klager worden uiteengezet, op voorwaarde dat het gaat om feiten of juridische argumenten in verband met de beweerde inbreuk die is voorgelegd in de klacht, en met naleving van de rechten van de verdediging.
29. Tijdens de op de klacht volgende procedure heeft de Geschillenkamer dus de mogelijkheid om de juridische kwalificatie van de haar voorgelegde feiten te veranderen, of nieuwe feiten in verband met de klacht te onderzoeken, zonder noodzakelijkerwijs een beroep te doen op de tussenkomst van de Inspectiedienst, meer bepaald door vragen te stellen aan de partijen of door rekening te houden met nieuwe feiten of kwalificaties die bij conclusie worden ingeroepen, en dit binnen de grenzen van het contradictoir debat, namelijk voor zover de partijen de gelegenheid hebben gekregen om te debatteren over deze feiten of juridische kwalificaties op een wijze die in overeenstemming is met de rechten van de verdediging. Indien nodig is het aan de Geschillenkamer om aan te zetten tot dit debat, hetzij in zijn brief met het verzoek conclusies in te dienen op basis van artikel 98 van de WOG, hetzij later in het kader van een heropening van de debatten.
30. In deze context doet het feit dat rekening wordt gehouden met een nieuwe juridische kwalificatie, ingeroepen door de klager, geen afbreuk aan het eerlijke verloop van de procedure en de gelijkheid van wapens, a fortiori aangezien de beslissingen van de Geschillenkamer ontvankelijk zijn voor een beroepsprocedure bij het Marktenhof<sup>6</sup>.
31. De procedure die wordt gevoerd voor de Geschillenkamer heeft dus niet een strikt accusatoir karakter, zoals dat vaak het geval is voor de Belgische burgerlijke rechtbanken, en de Geschillenkamer kan op eigen initiatief het voorwerp van de klacht in feite of in rechte wijzigen.

---

<sup>6</sup> Hof van beroep van Brussel (NL), 12 juni 2019, 2019/AR, Gielen J. tegen GBA, punt 4.2.



32. Deze inquisitoire bevoegdheid die de Geschillenkamer zich per geval toekent, is gerechtvaardigd en noodzakelijk in de context waarin de Geschillenkamer belast wordt met de controle op de uitoefening van rechten die integraal deel uitmaken van het grondrecht van de bescherming van persoonsgegevens, in het kader van de toepassing van artikel 8.3 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie.
33. De Geschillenkamer verwijst in dit verband naar het arrest van het Marktenhof van 9 oktober 2019, uitgesproken in de zaak tussen de GBA en de SA ING, waarbij het Hof preciseerde dat de uitoefening van een recht, zoals bepaald door de AVG als het recht op rectificatie van persoonsgegevens, geen gewoon subjectief recht is van de partijen, maar de uitoefening impliceert van de bevoegdheden van de GBA op basis van het objectieve recht, en dit in de context waar het recht op rectificatie integraal deel uitmaakt van het grondrecht van de bescherming van persoonsgegevens, en waarbij artikel 8.3 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie<sup>7</sup> wordt uitgevoerd. Dezelfde redenering geldt voor het recht op toegang tot persoonsgegevens (art. 15 AVG) dat het voorwerp uitmaakt van de bij de Geschillenkamer ingediende klacht in het kader van het onderhavige geschil.
34. In dit geval impliceert aldus het verzoek tot uitoefening van een in de AVG bepaald recht, zoals het recht op toegang tot persoonsgegevens vervat in haar artikel 15, de uitoefening van de bevoegdheden van de GBA op basis van het objectieve recht, en heeft dit niet alleen betrekking op de subjectieve rechten van de partijen, in de zin dat de uitoefening van deze rechten integraal deel uitmaakt van het grondrecht van de bescherming van persoonsgegevens, en wordt artikel 8.3 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie ten uitvoer gelegd.
35. De Geschillenkamer is dus bevoegd om de gegrondheid van het verzoek te onderzoeken, zoals het bij conclusie juridisch werd geherkwalificeerd en op basis van artikel 15 AVG werd ingediend. De Geschillenkamer is ook bevoegd om de grieven te onderzoeken die de verweerders bij conclusie hebben uiteengezet met betrekking tot het onvolledige karakter van het antwoord dat werd gegeven op het verzoek om toegang, aangezien deze grief verband houdt met het verzoek om toegang dat het voorwerp uitmaakt van de initiële klacht.

## **Wat betreft de gegrondheid van het ingediende verzoek op basis van artikel 15 van de AVG**

---

<sup>7</sup> Brussel (NL), 9 oktober 2019, *ING tegen GBA*, 2019/AR/1006, p. 16.

36. Krachtens artikel 15.1 van de AVG *"heeft de betrokkene 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:*
- *de verwerkingsdoeleinden,*
  - *de betrokken categorieën van persoonsgegevens,*
  - *de ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt [...],*
  - *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;*
  - *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;*
  - *dat de betrokkene het recht heeft klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit;*
  - *wanneer de persoonsgegevens niet bij de betrokkene worden verzameld, alle beschikbare informatie over de bron van die gegevens;*
  - *het bestaan van een 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."*
37. Er moet in voorkomend geval ook informatie worden verstrekt met betrekking tot de passende waarborgen wanneer de persoonsgegevens worden doorgegeven aan een derde land of een internationale organisatie (art. 15.2 AVG).
38. Ten slotte bepaalt artikel 15.3 van de AVG ook: *"de verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de betrokkene een kopie van de persoonsgegevens die worden verwerkt"*. Deze kopie is de voorgeschreven modaliteit voor elk antwoord op een verzoek om toegang.
39. De bepalingen van de AVG zijn rechtstreeks van toepassing op verwerkingen die territoriaal zijn gedefinieerd in haar artikel 3, en dit met uitzondering van de bepalingen die de lidstaten een beoordelingsbevoegdheid geven met betrekking tot de uitvoering van de AVG<sup>8</sup>. Artikel 15 van de AVG maakt deel uit van de rechtstreeks toepasselijke bepalingen van de AVG, die de klagers mogen inroepen ter ondersteuning van hun verzoek om toegang tot de hen betreffende persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van de activiteiten van een verwerkingsverantwoordelijke op het Belgische grondgebied.

---

<sup>8</sup> Een dergelijke beoordelingsbevoegdheid werd bijvoorbeeld voorzien met betrekking tot de toepasselijke voorwaarden betreffende de instemming van kinderen in artikel 8 van de AVG, dat de lidstaten de mogelijkheid geeft om bij de minimumleeftijd te bepalen boven welke grens de ouderlijke toelating niet vereist is.

40. In het onderhavige geval moet de Geschillenkamer onderzoeken of de verweerder al dan niet inbreuk heeft gemaakt op artikel 15 van de AVG dat bepaalt dat verwerkingsverantwoordelijken gevolg moeten geven aan verzoeken om toegang tot hun persoonsgegevens. De AVG legt immers geen enkele procedurevoorwaarde op voor de uitoefening van het recht op toegang, zoals het invoeren van een specifieke wettelijke grondslag.
41. Vanuit het standpunt van de verdediging en het recht op een eerlijk proces, moet de Geschillenkamer bovendien onderzoeken of de initiële klacht voldoende begrijpelijk was wat betreft het doel ervan, om door de verweerder begrepen te worden als verzoek om toegang op basis van artikel 15 van de AVG. Als dit niet het geval is moet de Geschillenkamer de feiten herkwalficeren en een contradictoir debat hierover toelaten, hetzij in zijn brief met het verzoek conclusies in te dienen op basis van artikel 98 van de WOG, hetzij later in het kader van een heropening van de debatten.
42. In het kader van de aan hem voorgelegde klacht stelt de Geschillenkamer vast dat de verweerder wel degelijk heeft geantwoord op het verzoek om toegang (ook al was dit laat, gezien de termijn van een maand zoals bepaald in artikel 12 van de AVG). Het eerste antwoord van de verweerder aan de klagers verwijst trouwens expliciet naar een "*verzoek om toegang*" tot persoonsgegevens (e-mail van 11 september 2019: "*Met betrekking tot het verzoek om recht op toegang [...]?*").
43. Uit de feiten, uiteengezet door de klagers en niet betwist door de tegenpartij, blijkt dat het verzoek om toegang op een voldoende duidelijke manier was geformuleerd, zodat de verweerder kon weten dat het ging om een verzoek om uitoefening van het recht op toegang, zoals bepaald in artikel 15 van de AVG. De Geschillenkamer is dus van mening door de klacht terecht te zijn belast met het onderzoek van de feiten waaruit een mogelijke inbreuk op het recht op toegang op grond van artikel 15 van de AVG kan blijken.
44. De Geschillenkamer is dus bevoegd om rekening te houden met de grieven die door de klager bij conclusie worden uiteengezet, op basis van artikel 15 van de AVG in plaats van de artikelen 36, § 4 en § 5, alsmede artikel 38, § 1 van de wet van 30 juli 2018 (Wet inzake gegevensbescherming).
45. De Geschillenkamer stelt eveneens vast dat de verweerder zijn argumenten bij conclusie heeft kunnen uiteenzetten, zeker in ondergeschikte orde, en zijn grieven kenbaar heeft kunnen maken met betrekking tot het verzoek om toegang van de klagers op basis van artikel 15 van

de AVG. De Kamer hoeft op dit punt de debatten niet opnieuw te openen, en besluit bevoegd te zijn om de klacht en de twee grieven te onderzoeken en te behandelen, namelijk het laattijdige en onvolledige karakter van het antwoord van de verweerder op een verzoek om toegang tot persoonsgegevens, met inbegrip van de vraag aan de klagers om een kopie te bezorgen.

**Wat betreft het niet naleven van de verplichting om te antwoorden op een verzoek om toegang tot persoonsgegevens binnen een maand na ontvangst van dat verzoek**

46. Krachtens artikel 12.3 van de AVG juncto artikel 15 van de AVG moet het antwoord op een verzoek om toegang tot persoonsgegevens worden gegeven binnen een maand na ontvangst van het verzoek. Deze termijn kan met twee maanden worden verlengd, afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en van het aantal verzoeken, op voorwaarde dat de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene in kennis stelt van deze verlenging en van de reden voor de vertraging, binnen een maand na ontvangst van het verzoek (artikel 12.3 van de AVG).
47. De verweerder had als verwerkingsverantwoordelijke van de persoonsgegevens van de klagers dus de verplichting om te antwoorden op hun verzoek om toegang tot hun persoonsgegevens en op hun verzoek een kopie van deze persoonsgegevens te ontvangen binnen de maand na ontvangst van dit verzoek, tenzij deze termijn werd verlengd om redenen die binnen de maand meegedeeld dienden te worden aan de klagers. De Geschillenkamer stelt vast dat de verweerder niet binnen de voorgeschreven termijn heeft gereageerd op het verzoek om toegang en ook niet binnen de maand de redenen heeft opgegeven waarom het meedelen van deze informatie werd uitgesteld.
48. De Geschillenkamer is van mening dat het uitblijven van een antwoord hier een inbreuk betekent op de artikelen 15.1, 15.3 et 12.3 van de AVG, en wel om de volgende redenen:
49. *Ten eerste* stelt de Geschillenkamer vast dat het verzoek om toegang voldoende duidelijk was wat betreft de identiteit van de betrokkenen, om de verweerder toe te laten erop te antwoorden binnen een termijn van een maand. De verweerder heeft immers geen reden opgegeven waarom hij bijkomende informatie vroeg om de klagers te identificeren, zoals is toegelaten volgens artikel 12.6 van de AVG, dat bepaalt dat de verwerkingsverantwoordelijke "om aanvullende informatie mag vragen die nodig is ter bevestiging van de identiteit van de betrokkene" wanneer "hij redenen heeft om te twijfelen aan de identiteit van de natuurlijke

*persoon die het verzoek indient als bedoeld in de artikelen 15 tot en met 21*", en dit binnen een maand na ontvangst van het verzoek (art. 12.3 AVG).

50. De verweerder mocht de klagers dus inderdaad vragen bijkomende informatie te verstrekken (zoals een identiteitskaart) ter bevestiging van hun identiteit, op voorwaarde dat hij redenen had om te twijfelen aan de identiteit van de natuurlijke persoon die het verzoek indiende. In het onderhavige geval heeft de verweerder geen reden opgegeven waarom hij zou twijfelen aan het mandaat van hun raadsman, advocaat bij de balie, om cliënten te vertegenwoordigen, en ook heeft hij geen reden opgegeven waarom hij zou twijfelen aan de verklaringen van deze advocaat met betrekking tot de identiteit van zijn cliënten, en dit als rechtvaardiging voor het verzoek een kopie van de voorzijde van de identiteitskaart van de cliënten te bezorgen. De verweerder heeft de klagers trouwens geantwoord per brief van 9 januari 2020, gericht aan een van de klagers. Dit feit bewijst dat de verweerder uiteindelijk geen enkele twijfel had over de identiteit van de klager. Zonder een oordeel te vellen over de vraag of afhankelijk van de omstandigheden, de aard en het volume van de door haar verwerkte gegevens, een bankinstelling als verweerder al dan niet gerechtigd is om standaard een kopie te vragen van de identiteitskaart van iedereen die het recht op toegang tot persoonsgegevens wenst uit te oefenen, stelt de Geschillenkamer in het onderhavige geval vast dat de tussenkomst van een advocaat aan de balie van Brussel en een brief verstuurd op zijn papier, de verweerder kon toelaten de feitelijke gegevens, gestuurd door die advocaat met betrekking tot de identiteit van zijn cliënten, te valideren.
51. Het was aan de verweerder om alle door de klagers gevraagde persoonsgegevens te bezorgen, te weten, volgens de interpretatie van de Geschillenkamer, alle persoonsgegevens en alle informatie daaromtrent, zoals bedoeld in artikel 15 van de AVG.
52. *Ten tweede* stelt de Geschillenkamer vast dat het verzoek om toegang en een kopie van de persoonsgegevens in het bezit van de verweerder, wat het voorwerp betreft, voldoende duidelijk geformuleerd was door de klagers, zodat de verweerder er binnen een termijn van een maand op kon antwoorden. De Geschillenkamer houdt ook rekening met het feit dat de artikelen 15.1 en 15.3 juncto 12.3 van de AVG de verweerder niet toelaten om zijn antwoord op het verzoek om toegang uit te stellen door een vraag om verduidelijking over de "rechten" die de klagers wensten uit te oefenen met hun verzoek om toegang.
53. De Geschillenkamer begrijpt wel dat de verweerder de klagers heeft gevraagd om te preciseren welke rechten ze wensten uit te oefenen, voor zover volgens de jurisprudentie van het Hof van Justitie is geoordeeld dat om te voldoen aan een verzoek betreffende het recht op toegang "het volstaat dat aan die aanvrager een volledig overzicht, in begrijpelijke vorm,

van deze gegevens wordt gegeven, dat wil zeggen in een vorm die deze aanvrager in staat stelt kennis te nemen van die gegevens en te controleren of zij juist zijn en zijn verwerkt in overeenstemming met deze richtlijn, opdat hij eventueel de hem bij die richtlijn verleende rechten kan uitoefenen.”<sup>9</sup>. Deze jurisprudentie (onder de oude Richtlijn 95/46)<sup>10</sup> is relevant in de zin dat ze de verzoeken om toegang niet onderwerpt aan de voorwaarde op te geven welk recht de betrokkene wenst uit te oefenen naar aanleiding van zijn verzoek om toegang. Overweging 63 van de AVG preciseert inderdaad dat door het recht op toegang tot zijn persoonsgegevens de betrokkene “*zich van de verwerking op de hoogte kan stellen en de rechtmatigheid daarvan kan controleren*”, zonder te vermelden dat de verwerkingsverantwoordelijke zijn antwoord mag uitstellen in afwachting van informatie over de doeleinden van het verzoek om toegang.

54. Overweging 63 van de AVG preciseert evenwel dat het mogelijk moet zijn voor de verwerkingsverantwoordelijke om het antwoord op een verzoek om recht op toegang uit te stellen om bijkomende specifieke informatie te krijgen, te weten, “*op welke informatie of welke verwerkingsactiviteiten het verzoek betrekking heeft*”, en dit wanneer de verwerkingsverantwoordelijke een grote hoeveelheid gegevens betreffende de betrokkene verwerkt. In voorkomend geval moet de verwerkingsverantwoordelijke “*de uitoefening van de rechten faciliteren*” van de betrokkenen krachtens artikel 12.2 van de AVG, wat de mogelijkheid uitsluit om niet-relevante en/of verdragende vragen te stellen, te meer dat artikel 8.2 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie het recht van inzage vermeldt, en dit dus een van de grondslagen is van het recht op de bescherming van de persoonsgegevens.
55. In het onderhavige geval werden de enige mogelijke vragen om bijkomende informatie volgens overweging 63 van de AVG<sup>11</sup> niet gesteld door de verweerder, en de Geschillenkamer is dan ook van mening dat de inhoud van het verzoek om toegang, zoals geformuleerd door

---

<sup>9</sup> HVJEG, 17 juli 2014, *Y.S./Minister voor Immigratie, Integratie en Asiel, en Minister voor Immigratie, Integratie en Asiel/ M. en S.*, C-141/12 en C-372/12, grond 57: “*Ook al legt de richtlijn 95/46 de lidstaten op dat ze moeten verzekeren dat elke betrokkene van de verwerkingsverantwoordelijke alle persoonsgegevens krijgen van het type dat hij verwerkt over de betrokkene, dan wordt het aan deze staten overgelaten om de concrete materiële vorm te bepalen voor deze communicatie, op voorwaarde dat deze “duidelijk” is, dat wil zeggen dat ze de betrokkene moet toelaten om kennis te nemen van deze gegevens en te controleren of deze juist zijn en worden verwerkt in overeenstemming met deze richtlijn, zodat deze persoon in voorkomend geval de rechten kan uitoefenen die hem worden toegekend in de artikelen 12, onder b) en c), 14, 22 en 23 daarvan (zie in die zin het arrest Rijkeboer, EU:C:2009:293, punten 51 en 52)*”; zie ook de opmerkingen over deze beslissing in C. de Terwangne en K. Rosier (dir.), *De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR): grondige analyse*, CRIDS, Larcier, Brussel, 2018, blz. 432-443.

<sup>10</sup> Richtlijn 95/46/CE van het Europees Parlement en van de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, JO L 281, 23.11.1995, p. 31-50.

<sup>11</sup> Richtlijn 95/46/CE van het Europees Parlement en van de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, JO L 281, 23.11.1995, p. 31-50.

de klagers, voldoende duidelijk was om de verweerder toe te laten op het verzoek te antwoorden binnen de wettelijke termijn van een maand vanaf de datum van ontvangst.

56. Daarenboven herinnert de Geschillenkamer er ten slotte aan dat de AVG de geldigheid van een verzoek om toegang niet afhankelijk maakt van het invoeren van een specifieke wettelijke grondslag, zoals artikel 15 van de AVG. In dit opzicht volstaat het dat het voorwerp van het verzoek voldoende duidelijk is, namelijk de toegang tot en/of de kopie van de persoonsgegevens. In het onderhavige geval stelt de Geschillenkamer vast dat het verzoek in dit opzicht voldoende duidelijk was, wat wordt bewezen door het feit dat de verweerder het verzoek van de klagers onmiddellijk heeft herkend als een verzoek om toegang tot hun gegevens, wat volgt uit de formulering van het eerste antwoord op dit verzoek dat werd gegeven door de verweerder (e-mail van 11 september 2019: "*Met betrekking tot het verzoek om recht op toegang, ...*").
57. Bijgevolg stelt de Geschillenkamer een inbreuk vast op de artikelen 15.1, 15.3 en 12.3 van de AVG vanwege de verweerder.

### **Wat betreft het al dan niet volledige karakter van het antwoord op het verzoek om toegang**

58. De Geschillenkamer beslist om verder geen gevolg te geven aan de door de klagers bij conclusie vermelde grief, namelijk het volgens hen onvolledige karakter van het antwoord van de verweerder met betrekking tot de toegang tot de eventuele persoonsgegevens om reden van de beslissing de commerciële relatie tussen de partijen te verbreken.
59. In het onderhavige geval is de Geschillenkamer van mening dat dit verzoek om toegang plaatsvindt binnen een ruimere commerciële betwisting en dat een feitenrechter moet oordelen over de volgende vragen: had de verweerder al of niet het recht om zonder reden de commerciële relatie met de klagers te verbreken, en is het juist dat de bepalingen inzake witwassen die hij moet toepassen hem vrijstellen van elke verplichting tot informatie over de redenen voor de beslissing tot verbreking.
60. De Geschillenkamer wil evenwel een aantal zaken verduidelijken en een kanttekening plaatsen met betrekking tot de omvang van de te verstrekken informatie als antwoord op verzoeken om toegang op basis van artikel 15 van de AVG. Voor zover in het verzoek van de klagers niet werd vermeld welke persoonsgegevens of precieze informatie met betrekking tot deze gegevens werden gevraagd van de verschillende soorten informatie zoals bepaald in artikel 15.1 van de AVG (bijv. opslagperiode, oorsprong van de persoonsgegevens enz.), is de

Geschillenkamer van mening dat de verweerder binnen de wettelijke termijn van een maand ten minste een volledig overzicht had moeten bezorgen van de gegevens of categorieën van persoonsgegevens die werden verwerkt (art. 15.1.b), met inbegrip van de verwerkingsdoeleinden (art. 15.1.a), de ontvangers of categorieën van ontvangers voor elke categorie van gegevens (art. 15.1.c), indien mogelijk de opslagperiode of de criteria gebruikt om die termijnduur te bepalen (art. 15.1.d), de bron van de gegevens indien ze niet werden bij de betrokkene werden verzameld (art. 15.1.g), alsmede de informatie bepaald in de artikelen 15.1.e, f en h en 15.2 van de AVG. Met betrekking tot de vorm van deze informatie is de Geschillenkamer van mening dat door die informatie de betrokkene zich op de hoogte kan stellen van de gegevensverwerking en de rechtmatigheid daarvan kan controleren, overeenkomstig het doel van het recht op toegang, zoals expliciet vermeld in overweging 63 van de AVG.

61. Als de verwerkingsverantwoordelijke niet dadelijk alle informatie verstrekt die de betrokkene geacht wordt te ontvangen op grond van artikel 15 van de AVG, is de Geschillenkamer van mening dat hij in het antwoord op het verzoek om toegang ten minste moet preciseren op welke manier de betrokkene deze bijkomende informatie met betrekking tot de verwerkte gegevens kan bekomen, bijvoorbeeld de Privacyverklaring, op voorwaarde dat dit document in dat opzicht voldoende duidelijk is en de verwijzing naar dat document voldoende precies is, zodat de betrokkene de informatie, zoals bedoeld in artikel 15.1 van de AVG, gemakkelijk kan vinden.
62. De Geschillenkamer stelt vast dat de verweerder beschikt over een geautomatiseerd systeem om op dit soort vragen te antwoorden<sup>12</sup>. De Geschillenkamer merkt evenwel op dat dit automatische antwoord niet alle informatie bevat zoals bedoeld in artikel 15.1 van de AVG. De Geschillenkamer constateert dat het door de verweerder aan de klagers gegeven antwoord met name informatie bevatte over de categorieën van verwerkte gegevens, hun oorsprong en de verwerkingsdoeleinden, alsmede over de keuzes van de klagers met betrekking tot gegevensverwerking voor marketingdoeleinden. Verder werd de verzoeker gevraagd om elk verzoek om bijkomende informatie te richten aan een e-mailadres van de bank.
63. Aldus verstrekt het document geen enkele informatie over:
  - de ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt, met name ontvangers in derde landen of internationale organisaties (art. 15 § 1, c AVG);

---

<sup>12</sup> Syntheseconclusies van de verweerder; brief van de verweerder aan de klagers van 9 januari 2020.



- de periode gedurende welke de persoonsgegevens naar verwachting zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen (art. 15 § 1, d AVG);
  - het recht 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 (art. 15 § 1, e AVG);
  - het recht klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit (art. 15 § 1, f AVG);
  - 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 (art. 15 § 1, h AVG);
  - als de persoonsgegevens werden doorgegeven aan een derde land of een internationale organisatie, de passende waarborgen die worden gegeven inzake de doorgifte (art. 15 § 2 AVG).
64. Het door de verweerder geformuleerde antwoord lijkt de Geschillenkamer dus onvolledig. De Geschillenkamer neemt deze grieven evenwel niet in aanmerking voor zover zij niet het voorwerp uitmaakten van een contradictoir debat in het kader van het onderhavige geschil. De Geschillenkamer begrijpt dat de betwisting van de klagers betrekking heeft op het onvolledige karakter van de categorieën van verstrekte gegevens voor wat betreft de redenen van de contractuele verbreking, en niet op het mogelijk onvolledige karakter van de verstrekte informatie over de door de verweerder in het algemeen verwerkte gegevens. De Geschillenkamer opent dus geen nieuwe debatten over dit laatste punt.
65. Rekening houdend met de voorgelegde feiten en grieven, seponereert de Geschillenkamer de klacht met betrekking tot de grief over het onvolledige karakter van het antwoord op het verzoek om toegang.

### **Wat betreft de corrigerende maatregelen en de sancties**

66. Volgens de bewoordingen van artikel 100 WOG heeft de Geschillenkamer 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.”*

67. De klagers vragen de Geschillenkamer hun klacht gegrond te verklaren. De klacht bevat geen specifiek dispositief wat betreft de gevraagde maatregelen. De Geschillenkamer begrijpt dat de klagers vragen dat hij vaststelt dat het antwoord op hun verzoek om toegang laattijdig en onvolledig was, en dat Geschillenkamer de verweerder gelast te voldoen aan hun verzoek om toegang tot de volgens de klagers nog niet meegedeelde persoonsgegevens.

68. De verweerder erkent laattijdig te hebben gereageerd op het verzoek om toegang, maar ontkent te beschikken over andere persoonsgegevens over de klagers dan die hen werden bezorgd. De verweerder rechtvaardigt de antwoordtermijn van 4 maanden door een samenloop van omstandigheden. Ter herinnering, de ontvanger van het verzoek was afwezig door ziekte zonder dat er voor een back-up was gezorgd, in de context dat het verzoek niet was ingediend volgens de door de verweerder daartoe voorziene procedures in overeenstemming met artikel [X] van zijn privacybeleid, namelijk via een e-mail met een kopie van de identiteitskaart, of via diverse applicaties. De verweerder heeft maatregelen genomen om dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen, en vraagt de Geschillenkamer dan ook om daarmee rekening te houden met het oog op de te bevelen maatregelen.”<sup>13</sup>

69. De verweerder verwijst bovendien naar het bestaan van een procedure voor de verwerking van verzoeken om toegang die in 2018 is ingevoerd. Sindsdien werden volgens de informatie

---

<sup>13</sup> Syntheseconclusies van de verweerder, p. 9.

van de verweerder meer dan 25600 verzoeken behandeld, zonder dat een klant een klacht indiende.

70. In deze context vraagt de verweerder om geen gevolg te geven aan de klacht omdat hij deze ongegrond vindt, gelet op de wettelijke grondslag die de klagers inroepen. In ondergeschikte orde, indien de Geschillenkamer van mening zou zijn de klacht te moeten behandelen, vraagt de verweerder ontslag van rechtsvervolging in overeenstemming met artikel 100, § 1, 2 WOG. In uiterst ondergeschikte orde vraagt de verweerder de opschorting van de uitspraak in overeenstemming met artikel 100, § 1, 3 WOG. Meer bepaald is de verweerder van mening dat gezien de bijzondere omstandigheden in deze zaak, namelijk het duidelijk ongegronde karakter van de beweringen van de klagers, de menselijke fout en de aanzienlijke inspanningen die hij heeft gedaan om verzoeken om toegang te beantwoorden, een andere sanctie buitenmaats zou zijn. De verweerder verzoekt bovendien om geheimhouding bij de bekendmaking van de beslissing door deze te "anonimiseren", voor zover hem in deze zaak geen enkele onachtzaamheid kan worden verweten.
71. In het onderhavige geval herinnert de Geschillenkamer eraan dat het recht op toegang tot persoonsgegevens, bedoeld in artikel 15 van de AVG, een grondrecht is bij de bescherming van persoonsgegevens. De antwoordtermijn van een maand is niet alleen van toepassing sinds de invoering van de AVG op 24 mei 2018, maar al sinds de inwerkingtreding in 1993 van de wet van 8 december 1992 met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens die eraan voorafging en waar de termijn 45 dagen was (artikel 10 § 1 lid 3 van die vorige wet). Het niet-naleven van de termijn van 30 dagen vormt volgens de Geschillenkamer een verzuim.
72. Het door de verweerder ingeroepen argument dat een menselijk fout heeft plaatsgevonden en een persoon ziek was, houdt dus geen stand. Deze uitzonderlijke omstandigheden doen niets af aan de omstandigheid dat op het ogenblik van de feiten er geen enkele procedure was om de verzoeken om toegang te behandelen, behalve de door de verweerder aanbevolen standaard communicatie.
73. In zijn conclusie erkent de verweerder immers dat de behandeling van het verzoek van de klagers een zekere vertraging heeft opgelopen en bevestigt hij dat er organisatorische en gepaste maatregelen zijn genomen om dit in de toekomst te vermijden:

*"Door een ongelukkige samenloop van omstandigheden, meer bepaald de lange afwezigheid van de bevoegde beheerder (door ziekte) alsmede door een menselijke fout bij het versturen van een e-mail, kon het verzoek niet worden opgevolgd volgens de normale procedure. Om*

*dit in de toekomst te vermijden heeft de verweerder bepaalde concrete maatregelen genomen:*

*i) de instelling van een systeem voor interne oproepen, waarop strikt wordt toegezien: als de bevoegde persoon die een klacht coördineert of behandelt, afwezig is, zal deze persoon in de toekomst opgevolgd worden door een reservepersoon die een geautomatiseerde oproep zal ontvangen.*

*ii) de instelling van herinneringen aan de mogelijkheid tot toegang via geautomatiseerde tools: aangezien elke betrokkene zijn eigen gegevens in diverse applicaties kan raadplegen moet de verweerder deze mogelijkheid nog zichtbaarder maken, meer bepaald door middel van een standaardantwoord om iedereen die een verzoek om toegang indient te herinneren aan het bestaan van deze tools. Op deze manier kan elke betrokkene genieten van het gemak en de snelheid van deze tools. Uiteraard kan een handmatige behandeling van het verzoek ook als de betrokkene dit wenst, maar dit moet toelaten de procedure nog doeltreffender te maken.<sup>14</sup>*

74. De Geschillenkamer neemt nota van de door de verweerder geleverde inspanningen met het oog op een betere toekomstige behandeling van de verzoeken om toegang die buiten deze specifieke geautomatiseerde procedures worden ingediend, en beperkt zich dan ook tot een berisping ten aanzien van de verweerder op grond van artikel 100 § 1, 5 WOG. De Geschillenkamer onthoudt zich van enige andere sanctie, aangezien dit de eerste klacht is die hij ontvangt over de verwerking van verzoeken om toegang door de verweerder, die uiteraard wel verantwoordelijk is voor het gebruik van geschikte procedures voor de effectieve uitoefening van het recht op toegang (art. 24 AVG juncto art. 15 AVG).
75. Op basis van deze vaststelling van een inbreuk op de AVG, moeten de klagers – zo nodig – voor de feitenrechter doen gelden dat het hier uitblijven van een antwoord hen al dan niet de mogelijkheid heeft ontnomen om hun rechten te doen gelden voor de rechtbank, in de veronderstelling dat het laattijdig gegeven antwoord in het kader van een dergelijke procedure als onvolledig zou worden aangemerkt, wat de Geschillenkamer in het onderhavige geval niet kan beoordelen op grond van de hem voorgelegde feiten.
76. Rekening houdend met het belang van transparantie met betrekking tot het besluitvormingsproces en de beslissingen van de Geschillenkamer, zal deze beslissing overigens gepubliceerd worden op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit met schrapping van de rechtstreekse identificatiegegevens van de partijen en de geciteerde personen (natuurlijke personen of rechtspersonen).

---

<sup>14</sup> Syntheseconclusies van de verweerder, p. 9 titel 5 "Maatregelen voor de toekomst".

**OM DEZE REDENEN,**

Beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit na beraadslaging om:

- De klacht gegrond te verklaren wat betreft het laattijdige karakter van het door de verweerder verstrekte antwoord op het door de klagers ingediende verzoek om toegang tot persoonsgegevens, een inbreuk vast te stellen op de artikelen 15.1 en 15.3 juncto 12.1 van de AVG, en om die reden de verweerder een berisping te geven op grond van artikel 100 § 1, 5 WOG;
  
- De klacht zonder gevolg te klasseren (art. 100 § 1, 1 WOG) wat betreft het onvolledige karakter van het door de verweerder verstrekte antwoord op het verzoek om toegang tot persoonsgegevens, meer bepaald met betrekking tot de eventueel verwerkte persoonsgegevens in verband met de redenen van de contractuele verbreking door de verweerder.

Tegen deze beslissing kan op grond van artikel 108, § 1 WOG beroep worden aangetekend bij het Marktenhof, binnen een termijn van 30 dagen vanaf de kennisgeving ervan, met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verweerder.

Hielke Hijmans

Voorzitter van de Geschillenkamer