



Beslissing ten gronde 60/2023 van 24 mei 2023

Dossiernummer : DOS-2022-02378

Betreft : het raadplegen van camerabeelden in het kader van een tevredenheidsonderzoek

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke Hijmans, voorzitter, en de heren Frank De Smet en Christophe Boeraeve, leden;

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 klaagster: Mevrouw X, hierna “de klaagster”;

De verweerster: Y als raadsman Mr. Erik Greeve, kantoorhoudende te 2600 Berchem, Koninklijkelaan 60, hierna “de verweerster”.

I. Feiten en procedure

1. Op 31 mei 2022 dient de klaagster een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen de verweerster.
2. De verweerster baat als franchisenemer een [...] supermarkt uit. Om de klantentevredenheid te meten, voert franchisegever [...] zelf tevredenheidsenquêtes uit. Elke klant die beschikt over een getrouwheidskaart, zo ook de klaagster, wordt uitgenodigd via de toepassing (...) om een score van 1 tot 10 te geven op de tevredenheid over het winkelbezoek. Bij een score van 6 of lager, stuurt [...] dit door naar de betrokken winkel/franchisenemer die dan geacht wordt contact op te nemen met de klant om te kijken wat de oorzaak is van de lage score en dus lage tevredenheid, hetgeen in onderhavige zaak gebeurd is. Op vraag van verweerster liet de klaagster weten dat de lage score te wijten was aan het feit dat de (kassa)medewerkers niet altijd vriendelijk zouden zijn. Met het oog op een goede dienstverlening liet de verantwoordelijke medewerker van de verweerster aan de klaagster weten een onderzoek te zullen instellen, zonder meer informatie te verstrekken over de wijze waarop dit onderzoek zou verlopen. Om na te gaan waar of door wie de klaagster tijdens haar bezoek onvriendelijk bejegend zou geweest zijn, heeft de verwerkingsverantwoordelijke de camerabeelden geraadpleegd. Uit deze camerabeelden kon volgens de betrokken medewerker niet opgemaakt worden dat de klaagster door één of meerdere personeelsleden onvriendelijk behandeld zou geweest zijn. De verantwoordelijke medewerker liet dit ook weten aan de klaagster en zond haar daarbij een afbeelding waarop zowel de kassa-medewerkster als de klaagster zelf lachend te zien waren. Hierop heeft de klaagster een klacht gestuurd naar de klantendienst van [...] en heeft zij ook klacht ingediend bij de GBA.
3. Op 29 juni 2022 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 WOG en wordt de klacht op grond van artikel 62, §1 WOG overgemaakt aan de Geschillenkamer.
4. Op 30 juni 2022 wordt overeenkomstig artikel 96, §1 WOG het verzoek van de Geschillenkamer tot het verrichten van een onderzoek overgemaakt aan de Inspectiedienst, samen met de klacht en de inventaris van de stukken.
5. Op 16 augustus 2022 wordt het onderzoek door de Inspectiedienst afgerond, wordt het verslag bij het dossier gevoegd en wordt het dossier door de inspecteur-generaal overgemaakt aan de Voorzitter van de Geschillenkamer (artikel 91, §1 en §2 WOG).

Het verslag bevat vaststellingen met betrekking tot het voorwerp van de klacht en besluit dat er sprake is van:

1. een inbreuk op artikel 5, lid 1, a) en artikel 6, lid 1 van de AVG;

2. een inbreuk op artikel 5, lid 2, artikel 24, lid 1 en artikel 25, lid 1 en lid 2 van de AVG; en
 3. een inbreuk op artikel 12, lid 1 en lid 2, artikel 13, lid 1 en lid 2, artikel 5, lid 2, artikel 24, lid 1 en artikel 25, lid 1 van de AVG.
6. Op 17 augustus 2022 beslist de Geschillenkamer op grond van artikel 95, § 1, 1° en artikel 98 WOG dat het dossier gereed is voor behandeling ten gronde.
 7. Op 17 augustus 2022 worden de betrokken partijen per aangetekende zending in kennis gesteld van de bepalingen zoals vermeld in artikel 95, § 2, alsook van deze in artikel 98 WOG. Tevens worden zij op grond van artikel 99 WOG in kennis gesteld van de termijnen om hun verweermiddelen in te dienen.

Voor wat betreft de vaststellingen met betrekking tot het voorwerp van de klacht werd de uiterste datum voor ontvangst van de conclusie van antwoord van de verweerster vastgelegd op 12 oktober 2022, deze voor de conclusie van repliek van de klaagster op 2 november 2022 en ten slotte deze voor de conclusie van repliek van de verweerster op 23 november 2022.

8. Op 18 augustus 2022 aanvaardt de klaagster elektronisch alle communicatie omtrent de zaak en informeert zij de Geschillenkamer dat zij niets aan het onderzoeksverslag wenst toe te voegen.
9. Op 12 oktober 2022 ontvangt de Geschillenkamer de conclusie van antwoord vanwege de verweerster. De verweerster stelt dat de camerabeelden geraadpleegd werden met de beste bedoelingen, namelijk om remediërend op te treden om de ervaring van de klaagster als klant te verbeteren, maar dat zij beseft dat zij de camerabeelden niet had mogen raadplegen. De verweerster stelt dat zij verschillende beveiligingsmaatregelen genomen had, en dat dit voorval een eenmalige menselijke fout is. Voor wat betreft de informatieverplichtingen betreffende de raadpleging van de beelden, betoogt de verweerster dat de klaagster inderdaad niet voorafgaandelijk geïnformeerd werd over het – onrechtmatige - gebruik van de camerabeelden in het kader van het onderzoek van de beweringen van de klaagster.
10. Op 12 oktober 2022 informeert de Geschillenkamer de verweerster dat de klaagster niets wenst toe te voegen aan het Inspectieverslag.

II. Motivering

II.1. Artikel 5, lid 1, a) (rechtmatigheid) j° artikel 6, lid 1, en artikel 5, lid 2, artikel 24 lid 1 en artikel 25, lid 1 en lid 2 AVG (verantwoordingsplicht)

II.1.1. Artikel 5, lid 1, a) (rechtmatigheid) j° artikel 6, lid 1 AVG

II.1.1.1. Vaststellingen in het Inspectieverslag

11. De Inspectiedienst komt tijdens het inspectieonderzoek tot de volgende vaststellingen:
 - a. De verweerster voert tijdens het inspectieonderzoek aan dat er door haar geen persoonsgegevens verwerkt werden in het kader van de tevredenheidsenquête. De medewerker zou enkel toegang hebben tot de gegevens die hem worden bezorgd door [...] België.
 - b. De bewering dat de verweerster geen persoonsgegevens verwerkt is niet correct. Uit het dossier blijkt immers dat er in opdracht van de verweerster wel degelijk persoonsgegevens van de klaagster zijn verwerkt in het kader van de klacht. Zo liet de verweerster tijdens het inspectieonderzoek weten dat het traject van de klaagster door de winkel van de verweerster werd gevolgd en dat een screenshot van de camerabeelden werd genomen en bezorgd aan de klaagster.
 - c. Gelet op bovenstaande elementen toont de verweerster in haar antwoord niet aan op basis van welke rechtsgrond de persoonsgegevens van de klaagster werden verwerkt in het kader van het onderzoek naar aanleiding van de voormelde tevredenheidsenquête.
12. De Inspectiedienst stelt bijgevolg vast dat de verweerster de verplichtingen opgelegd door artikel 5, lid 1, a) en artikel 6, lid 1 AVG niet heeft nageleefd.
 - II.1.1.2. **Standpunt van de verweerster**
13. De verweerster betwist de vaststelling van de Inspectiedienst *an sich* niet maar wenst een en ander toe te lichten. De feiten hebben zich voorgedaan in het kader van een tevredenheidsonderzoek via de applicatie (...), dat enkel plaatsvindt bij personen met een getrouwheidskaart. Via de privacyvoorwaarden van de getrouwheidskaart van [...] wordt de betrokkene in kennis gesteld van de rechtsgronden op basis waarvan [...] de persoonsgegevens in het kader van een tevredenheidsenquête verwerkt, evenals de bewaartermijn. Wanneer via dergelijke tevredenheidsenquête een score wordt gegeven van 6 of minder op 10, dan wordt de franchisenemer door[...] gevraagd dit op te nemen en te onderzoeken.
14. Vooreerst wijst de verweerster erop dat het van belang is om het onderscheid te maken tussen de gegevens die worden verwerkt naar aanleiding van het verzoek van [...]– via de (...)

toepassing – om de klant te bevragen via het tevredenheidsonderzoek enerzijds en anderzijds het oneigenlijk gebruik van de camerabeelden voor de verdere opvolging van de score van 6 of minder op 10. Voor het gebruik van de (...) toepassing, merkt de verweerster op dat [...] de verwerkingsverantwoordelijke is die een overeenkomst heeft met (...). Bijgevolg meent de verweerster niet als verwerkingsverantwoordelijke voor de verzameling van de persoonsgegevens in het kader van de tevredenheidsenquêtes te moeten worden aangeduid.

15. Na ontvangst van de melding van [...] over de mindere tevredenheidsscore van de klagster, heeft de verweerster met haar contact genomen teneinde de redenen van de mindere score te kennen. Tijdens dit gesprek gaf de klagster aan dat zij niet tevreden was over de vriendelijkheid van de (kassa)medewerkers van de winkel. Uit oprechte bezorgdheid heeft de bevoegde medewerker van de verweerster een onderzoek gestart. Hij heeft dit gedaan door de camerabeelden te bekijken, om te kunnen vaststellen of klagster inderdaad onvriendelijk behandeld werd en desgevallend remediërend te kunnen optreden. Hoewel de betrokken medewerker dit met de beste bedoelingen heeft gedaan, beseffen en erkennen de verweerster en de medewerker dat hierdoor een foutief gebruik werd gemaakt van de camerabeelden.
16. Volledigheidshalve voegt de verweerster hieraan toe dat zij de camerabeelden verwerkt met het oog op de bewaking van de winkel in principe op basis van toestemming, door middel van de plaatsing van het vereiste pictogram met symbool zoals voorzien door de Camerawet en het KB van 10 februari 2008 tot vaststelling van de wijze waarop wordt aangegeven dat er camerabewaking plaatsvindt¹.

II.1.1.3. Beoordeling door de Geschillenkamer

17. Vooreerst stelt de Geschillenkamer vast dat de verweerster in haar conclusies argumenten opwerpt omtrent de rechtmatigheid van de verwerking van persoonsgegevens via de app (...) en de plaatsing van de bewakingscamera's. Aangezien het voorwerp van de klacht geen betrekking heeft op de rechtmatigheid van deze verwerkingen, en bij gebreke van een betwisting, zal de Geschillenkamer deze aspecten niet onderzoeken.
18. De Geschillenkamer zal *in casu* moeten beoordelen of de camerabeelden van de klagster al dan niet rechtmatig geraadpleegd werden.
19. De Geschillenkamer herinnert eraan dat ingevolge artikel 5, lid 1, a) AVG persoonsgegevens rechtmatig verwerkt moeten worden.
20. Zoals hierboven reeds vermeld betreft het voorwerp van de klacht het raadplegen van de camerabeelden in het kader van het onderzoek naar aanleiding van de mindere score op de

¹ Voluit: Wet van 21 maart 2007 tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's en koninklijk besluit van 10/02/2008 tot vaststelling van de wijze waarop wordt aangegeven dat er camerabewaking plaatsvindt, BS 21 februari 2008.

tevredenheidsenquête. De verweerster erkent dat deze verwerking niet op een rechtsgrond uit artikel 6, lid 1 AVG gestoeld was en dat deze litigieuze verwerking dus niet had mogen plaatsvinden.

21. Volgens artikel 6.1.f), van de AVG en de rechtspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie (hierna " het Hof ") moet aan drie cumulatieve voorwaarden zijn voldaan opdat een verwerkingsverantwoordelijke zich geldig op deze rechtmatigheidsgrondslag kan beroepen.²
22. Teneinde zich conform artikel 6, lid 1,f) van de AVG te kunnen beroepen op de rechtsgrond van het "gerechtvaardigd belang", dient de verwerkingsverantwoordelijke aan te tonen dat:
 - a) de belangen die hij met de verwerking nastreeft, als gerechtvaardigd kunnen worden erkend (de "doeltoets");
 - b) de beoogde verwerking noodzakelijk is voor de verwezenlijking van deze belangen (de "noodzakelijkheidstoets");
 - c) de afweging van deze belangen ten opzichte van de belangen, de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkenen doorweegt in het voordeel van de verwerkingsverantwoordelijke (de "afwegingstoets").
23. De Geschillenkamer is van mening dat de verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de uitoefening van zijn commerciële activiteiten aan de eerste voorwaarde *a priori* heeft voldaan, namelijk de tevredenheid van het cliënteel na te streven.
24. Ook aan de tweede voorwaarde lijkt te zijn voldaan, aangezien de camerabeelden noodzakelijk zijn om een duidelijk beeld te krijgen van de aard van de interacties van de klaagster met het (kassa-)personeel.
25. Aan de derde voorwaarde is echter niet voldaan. Het beeldmateriaal van de klaagster werd immers geraadpleegd zonder dat zij daarvan op de hoogte was (in strijd met artikel 13 van de AVG, zoals hierna wordt aangegeven) en zonder dat zij de betrokken verwerking kon verwachten. Ten minste om deze redenen weegt de afweging tussen de belangen, vrijheden en grondrechten van de klaagster en de verweerster in het voordeel van de klaagster.
26. Gelet op het bovenstaande stelt de Geschillenkamer vast dat er sprake is van een **schending op artikel 5, lid 1, a), artikel 6, lid 1 AVG.**

²² Zie met name Hof van Justitie van de Europese Unie (HvJ-EU), arrest van 11 november 2019 (C - 708/18) TK t. Asociația de Proprietari bloc MA-ScaraA, uitsproken en aanzien van artikel 7 f) van de richtlijn 95/46/EG.

II.2. Artikel 5, lid 2 artikel 24 lid 1 en artikel 25, lid 1 en lid 2 AVG (verantwoordingsplicht)

II.2.1. Vaststellingen in het Inspectieverslag

27. De Inspectiedienst heeft in het kader van het inspectieonderzoek gevraagd aan de verweerster welke de technische en organisatorische maatregelen genomen zijn genomen om ten aanzien van de klaagster de naleving van de beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens te waarborgen. In haar antwoord op deze vraag vermeldt verweerster kort welke persoonsgegevens van de klaagster zijn verwerkt in het kader van het onderzoek naar aanleiding de voormelde tevredenheidsenquête met als score 6/10. De Inspectiedienst merkt echter op dat deze vraag echter betrekking heeft op alle basisbeginselen van de AVG die moeten worden toegepast door iedere verwerkingsverantwoordelijke sinds 25 mei 2018 (dat is de datum waarop de AVG van toepassing werd op basis van artikel 99, lid 2 van de AVG), waardoor het gegeven antwoord onvolledig is, zo stelt het Inspectieverslag. De Inspectiedienst stelt bijgevolg vast dat de verweerster een inbreuk heeft begaan op artikel 5, artikel 24, lid 1 en artikel 25, lid 1 en lid 2 van de AVG.

II.2.2. Standpunt van de verweerster

28. De verweerster wijst erop dat zij wel degelijk organisatorische en technische maatregelen genomen heeft inzake de verwerking van de camerabeelden. Slechts een zeer beperkt aantal personen, waaronder de medewerker in kwestie, kunnen deze camerabeelden raadplegen. De personen die toegang hebben tot de beelden, waaronder deze medewerker werden geïnstrueerd wanneer en hoe deze beelden al dan niet mogen geraadpleegd worden. De toegang tot de beelden is beschermd door middel van paswoorden, en de nodige back-ups zijn aanwezig.

II.2.3. Beoordeling door de Geschillenkamer

29. Artikel 24, lid 1 van de AVG verplicht de verwerkingsverantwoordelijke om, rekening houdend met de aard, de omvang, de context en het doel van de verwerking, alsook met de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om te waarborgen en te kunnen aantonen dat de verwerking in overeenstemming met AVG wordt uitgevoerd. Deze maatregelen moeten ook worden geëvalueerd en zo nodig bijgewerkt. Dit artikel weerspiegelt het in artikel 5, lid 2 van de AVG neergelegde beginsel van "verantwoordingsplicht", volgens hetwelk "de verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk is voor de naleving van lid 1 (verantwoordingsplicht) en dit moet kunnen aantonen". Artikel 24, lid 2 van de AVG bepaalt dat, wanneer zulks in verhouding staat tot de verwerkingsactiviteiten, de in artikel 24, lid 1 van de AVG genoemde maatregelen, een passend gegevensbeschermingsbeleid omvatten dat door de verwerkingsverantwoordelijke wordt uitgevoerd.

30. Het is ook de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke om, overeenkomstig de artikelen 24 (verantwoordelijkheid) en 25 van de AVG (gegevensbescherming door ontwerp en als standaard), de noodzakelijke naleving van de regels van de AVG op doeltreffende wijze te integreren in het ontwerp van zijn verwerkingsactiviteiten en in zijn procedures.
31. Voor wat betreft de maatregelen die werden genomen vóór de litigieuze verwerking, stelt de verweerster dat de toegang tot de camerabeelden beperkt was tot enkele welbepaalde personen die de nodige instructies ontvangen hadden, en dat de toegang tot de beelden beschermd was met paswoorden.
32. Het voorval dat de onrechtmatige raadpleging van de camerabeelden door een werknemer van verweerster vormt, wijst erop dat er wel voorafgaandelijk technische en organisatorische maatregelen genomen waren door de verweerster, maar dat deze ontoereikend waren. Een voorbeeld van een voorafgaandelijke technische en organisatorische maatregel die genomen had moeten worden is een grondigere voorlichting omtrent de verwerking van persoonsgegevens aan de personeelsleden.
33. Gelet op het bovenstaande, en de vastgestelde inbreuk op artikel 5, lid 1, a) (rechtmatigheid) j^o artikel 6, lid 1 AVG stelt de Geschillenkamer vast dat er sprake is van een **schending op artikel 5, lid 2 artikel 24, lid 1 en artikel 25, lid 1 en 2 AVG** voor wat betreft de rechtmatigheid.
34. Voor wat betreft de andere grondbeginselen uit artikel 5, lid 1, b) t.e.m. f) stelt de Geschillenkamer vast dat het Inspectieverslag onvoldoende aanwijzingen of bewijzen bevat die aantonen er sprake zou zijn van een inbreuk op deze beginselen.

II.3. Artikel 12, lid 1 en lid 2 van de AVG, artikel 13, lid 1 en lid 2 van de AVG

II.3.1. Vaststellingen in het Inspectieverslag

35. In het kader van het Inspectieonderzoek werd aan de verweerster gevraagd hoe het recht op transparantie en informatie van de klagster door haar werd gewaarborgd. De verweerster heeft hierop geantwoord dat de sticker van de camerabewaking aan de ingang van de winkel zichtbaar is.
36. De Inspectiedienst stelt dat dit antwoord van de verweerster niet aantoont dat zij de klagster effectief transparant en bij de verkrijging van haar persoonsgegevens heeft geïnformeerd over de informatie die bezorgd moet worden overeenkomstig de artikelen 12 en 13 AVG. Die informatie moest immers aan de klagster worden bezorgd in het kader van het onderzoek dat werd uitgevoerd door een medewerker van de verweerster in navolging van een tevredenheidsenquête waarbij de klagster een score gaf van 6 op 10.

37. De verweerster toont volgens de Inspectiedienst niet aan welke technische en organisatorische maatregelen er werden genomen om het uitoefenen van de rechten van de betrokkenen (zoals het recht van inzage van de klaagster) te faciliteren en adequaat te kunnen opvolgen overeenkomstig artikel 12 van de AVG. De Inspectiedienst verwijst in dat verband naar:
- a. de vaststelling 1 uit het Inspectieverslag waaruit blijkt dat de verweerster ten onrechte beweert dat er geen persoonsgegevens zijn verwerkt;
 - b. het feit dat de verweerster in haar antwoord nergens melding maakt en kopie bezorgt van documenten die in de praktijk:
 - i. de directie en medewerkers van de verweerster informeren en sensibiliseren over het faciliteren en adequaat opvolgen van de rechten van de betrokkenen, en;
 - ii. ertoe bijdragen dat inbreuken en (menselijke) fouten inzake de rechten van de betrokkenen effectief en efficiënt worden opgevolgd en waar nodig worden gesanctioneerd.

II.3.2. Standpunt van de verweerster

38. De verweerster verwijst nogmaals naar het belang om het onderscheid te maken tussen de gegevens die worden verwerkt naar aanleiding van het verzoek van [...] – via de (...) toepassing – om de klant te bevragen naar aanleiding van een mindere score op het tevredenheidsonderzoek enerzijds en anderzijds het oneigenlijk gebruik van de camerabeelden voor de verdere opvolging.
39. Voor het gebruik van de (...) toepassing, merkt verweerster nogmaals op dat [...] de verwerkingsverantwoordelijke is die een overeenkomst heeft met (...).
40. Wat de camerabeelden betreft, wordt de klant normaliter gewezen op de verwerking door middel van het pictogram³ zoals voorzien in de Camerawet dat bij de ingang van de winkel werd geplaatst. De verweerster merkt echter op dat dit *in casu* is minder relevant is aangezien de camerabeelden hier niet hadden mogen gebruikt worden. Het is daarbij dus correct dat klaagster niet geïnformeerd werd over het - onrechtmatige - gebruik van de camerabeelden voor het onderzoek van de beweringen van klaagster. De verweerster benadrukt dat onder geen beding meer gebruik zal gemaakt worden van camerabeelden voor het onderzoeken van de klachten of verzuchtingen van klanten.
41. Verder wenst de verweerster te benadrukken dat van zodra de klacht van klaagster – via [...]– haar bekend is geworden, zij onmiddellijk de nodige stappen heeft ondernomen om

³ Wet van 21 maart 2007 tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's en koninklijk besluit van 10/02/2008 tot vaststelling van de wijze waarop wordt aangegeven dat er camerabewaking plaatsvindt, BS 21 februari 2008.

deze klacht te behandelen en naar een voor klaagster bevredigende oplossing te zoeken, die ook werd gevonden. In dit kader verwijst de verweerster naar een mail van de klaagster waarin zij de verweerster bedankt voor de bemiddeling en stelt dat het dossier mag worden afgesloten.

II.3.3. Beoordeling door de Geschillenkamer

42. De Geschillenkamer stelt vast dat de verweerster argumenten opwerpt met betrekking tot de transparantie- en informatieverplichtingen inzake de plaatsing van de camera en de verwerkingen via de (...) app. Aangezien het voorwerp van de klacht geen betrekking heeft op de informatieverplichtingen inzake de bewakingscamera's bij wijze van het voormeld pictogram, noch op de verwerkingen via de (...) app, en bij gebreke van een betwisting, zal de Geschillenkamer deze aspecten niet onderzoeken.
43. De Geschillenkamer moet oordelen of de klaagster afdoende geïnformeerd werd over de litigieuze verwerking, zijnde het raadplegen van de beelden in het kader van het tevredenheidsonderzoek, om aan de eisen van artikelen 12, lid 1, lid 2, en 13, lid 1 en lid 2 AVG te voldoen.
44. Artikel 12, lid 1 AVG schrijft voor dat de verwerkingsverantwoordelijke "passende maatregelen" neemt opdat de betrokkene de in de artikelen 13 en 14 bedoelde informatie [...] in verband met de verwerking in een beknopte, transparante, begrijpelijk en gemakkelijk toegankelijke vorm en in duidelijke en eenvoudige taal ontvangt, in het bijzonder wanneer de informatie specifiek voor een kind bestemd is". Artikel 12, lid 2 schrijft voor dat de verwerkingsverantwoordelijke de uitoefening van de rechten van de betrokkene moet faciliteren. Volgens overweging 39 van de AVG betekent de verplichting tot transparantie dat de personen op een toegankelijke en begrijpelijke manier geïnformeerd moeten worden, o.a. over de wijze waarop hun rechten uitgeoefend kunnen worden.
45. Op basis van de klacht, het Inspectieverslag en de conclusies van de verweerster, stelt de Geschillenkamer vast de betrokken medewerker de klaagster op de hoogte dat een onderzoek gevoerd zou worden n.a.v. de tevredenheidsenquête maar dat de klaagster niet geïnformeerd werd over de wijze van dit onderzoek. De klaagster werd immers niet geïnformeerd dat de camerabeelden door de medewerker geraadpleegd zouden worden voor dit onderzoek, waardoor de informatie zoals bepaald in artikel 13, lid 1 en 2 ook niet aan de klaagster werd meegedeeld. Gelet op het bovenstaande, stelt de Geschillenkamer **een schending van de artikelen 12, lid 1 en lid 2 en artikel 13, lid 1 en lid 2 AVG** vast.

III. Corrigerende maatregelen en sancties

46. Krachtens artikel 100 van de WOG heeft de Geschillenkamer de bevoegdheid om:

- 1° een klacht te seponeren;
 - 2° de buitenvervolginstelling te bevelen;
 - 3° een 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.
47. Voor wat betreft de sanctie voert de verweerster aan dat zij beseft dat het raadplegen en gebruiken van de camerabeelden bij het onderzoek van de opmerkingen van klaagster naar aanleiding van het tevredenheidsonderzoek ongepast en in strijd is met de AVG. De verweerster wenst wel te benadrukken dat het een eenmalige fout van één van haar medewerkers betrof die handelde zonder enig oogmerk om de privacy van de klaagster te schaden. Achteraf bekeken beseft de medewerker ook dat het bekijken van de beelden ongepast was en strijdig met de interne afspraken. De verweerster verzoekt de Geschillenkamer dan ook om bij haar beoordeling en gebeurlijke sanctionering hiermee rekening te willen houden.
48. Bij de beoordeling van de passende sanctie en/of corrigerende maatregel houdt de Geschillenkamer rekening met de erkenning door verweerster van een menselijke fout die de betwiste verwerking heeft veroorzaakt. De Geschillenkamer heeft ook rekening gehouden met de maatregelen die verweerster vóór en na het plaatsvinden van het betwiste feit heeft genomen, te weten de beperkte toegang tot de camerabeelden, zowel beperkt qua aantal personen, dan wel beperkt via het gebruik van paswoorden, en de instructies van de verweerster aan de medewerkster met betrekking tot het gebruik van de

camerabeelden. De Geschillenkamer stelt ook vast dat er gesprekken geweest zijn met de betrokken medewerker achteraf. De verweerster geeft ook blijk van goede wil door te vermelden dat zij weigert om nog gebruik te maken van de voormelde toepassing voor de tevredenheidsenquêtes in afwachting van de beslissing van de Geschillenkamer. De verweerster heeft ook contact opgenomen met de klagster om zich te verontschuldigen en om een minnelijke oplossing te vinden, en dat die ook gevonden werd. De Geschillenkamer houdt ook rekening met de verzachtende omstandigheden van de betrokken verwerking. In dit verband noemt verweerster als verzachtende omstandigheden ten eerste het feit dat het om een eenmalig menselijk en niet om een technisch incident ging, en dat er geen kwaadwillige intenties waren. Tot slot stelt de Geschillenkamer vast dat de litigieuze verwerking niet stelselmatig en op grote schaal wordt uitgevoerd en dat deze geen deel uitmaakt van de hoofdactiviteiten van de verweerster.

49. In deze omstandigheden beslist de Geschillenkamer om verweerster overeenkomstig artikel 100, §1, 5° van de WOG te berispen aangezien het raadplegen van camerabeelden op onrechtmatige wijze, en zonder te voldoen aan de toepasselijke transparantie- en informatieverplichtingen een inbreuk van de AVG inhoudt.

IV. Publicatie van de beslissing

50. 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.

OM DEZE REDENEN,

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, na beraadslaging, om:

- op grond van artikel 100, §1, 5° WOG een berisping te formuleren voor wat betreft het raadplegen van camerabeelden op een onrechtmatige wijze, zonder te voldoen aan de toepasselijke informatieverplichtingen, hetgeen een inbreuk op de artikelen 5, lid 1, a), lid 2, artikel 6, lid 1, artikel 12, artikel 13, artikel 24, lid 1 en artikel 25, lid 1 en lid 2 AVG inhoudt.

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 bevatten⁴. Het verzoekschrift op tegenspraak dient te worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034^{quinquies} van het Ger.W.⁵, dan wel via het e-Deposit informaticasysteem van Justitie (artikel 32^{ter} van het Ger.W.).

(get). Hielke HIJMANS

Voorzitter van de Geschillenkamer

⁴ 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.

⁵ 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.