



Geschillenkamer

Beslissing 10/2020 van 1 april 2020

Dossiernummer : DOS-2020-00074

Betreft : Klacht wegens het nalaten gevolg te geven aan een verzoek tot gegevenswissing en bezwaar

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke Hijmans, voorzitter, alleen zetelend;

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

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

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

Gelet op de stukken van het dossier;

heeft de volgende beslissing genomen inzake:

- de klager: X
- de verwerkingsverantwoordelijke: Y

1. Feiten en procedure

Op grond van artikel 95, §2 van de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit, stelt de Geschillenkamer de verwerkingsverantwoordelijke in kennis van het feit dat ingevolge een klacht een dossier aanhangig is.

De klacht betreft het nalaten door verwerkingsverantwoordelijke om gevolg te geven aan het verzoek tot gegevenswissing en bezwaar geformuleerd door klager op grond van artikelen 17.1 en 21.2 AVG.

Per e-mail van 26 april 2018, verstuurd vanaf het e-mailadres X naar de e-mailadressen Y en Y, richtte klager een verzoek tot gegevenswissing aan de verwerkingsverantwoordelijke.

Per e-mail van 27 april 2018, verstuurd vanaf het e-mailadres Y, bevestigde verwerkingsverantwoordelijke de ontvangst van dit verzoek en preciseerde deze: *"Na uw verzoek en in overeenstemming met artikel 21 van de Europese verordening van 27 april 2016 over de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, delen wij u mee dat uw verzoek is geregistreerd. U zult geen commerciële acties meer per post ontvangen (...)"*.

Per e-mail van 19 maart 2019, verstuurd vanaf het e-mailadres X naar het e-mailadres Y, stelde klager de verwerkingsverantwoordelijke ervan in kennis dat hij opnieuw ongevroegde post van verwerkingsverantwoordelijke ontving en verzocht deze opnieuw zijn persoonsgegevens te wissen.

Per e-mail van 21 maart 2019, verstuurd vanaf het e-mailadres Y, bevestigde verwerkingsverantwoordelijke de ontvangst van het nieuwe verzoek tot gegevenswissing van klager en stelde deze:

"Hierbij delen wij u, overeenkomstig artikel 21 van de Europese verordening van 27 april 2016 over de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, mee dat uw verzoek is behandeld.

U zult verder geen commerciële acties meer ontvangen op uw adres. Gelieve nota te nemen dat de wijzigingen pas na 30 dagen effectief zullen zijn. Op voorhand bieden we u onze verontschuldigheden

[aan] indien u in die periode nog publiciteit ontvangt, eerder al gepland voordat wij uw aanvraag kregen”.

Op 6 januari 2020 diende klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit aangezien deze nieuwe gepersonaliseerde briefwisseling ontving van verwerkingsverantwoordelijke, met name een brief getiteld “W”, waarvan klager een kopie bij zijn klacht voegt.

Op 17 januari 2020 werd de klacht op grond van artikel 58 WOG ontvankelijk verklaard en werd deze overeenkomstig artikel 62, §1 WOG overgemaakt aan de Geschillenkamer.

2. Rechtsgrond

Artikel 17.1 AVG

“1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:

- a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;*
- b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a) of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;*
- c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;*
- d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;*
- e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;*
- f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.”*

Artikel 21 AVG

“1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens

op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

2. Wanneer persoonsgegevens ten behoeve van direct marketing worden verwerkt, heeft de betrokkene te allen tijde het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens voor dergelijke marketing, met inbegrip van profilering die betrekking heeft op direct marketing.

3. Wanneer de betrokkene bezwaar maakt tegen verwerking ten behoeve van direct marketing, worden de persoonsgegevens niet meer voor deze doeleinden verwerkt. (...)"

3. Motivering

Uit de stukken van het dossier blijkt dat klager op 26 april 2018 en op 19 maart 2019 een verzoek tot gegevenswissing (artikel 17.1 AVG) richtte tot de verwerkingsverantwoordelijke.

Ondanks deze verzoeken en ondanks het antwoord van verwerkingsverantwoordelijke waarbij deze stelt dat de gegevens van klager zullen worden verwijderd en hem geen post met betrekking tot commerciële acties meer zal worden toegestuurd, bleef klager briefwisseling per post vanwege de verwerkingsverantwoordelijke ontvangen.

Hieruit blijkt dat de verwerkingsverantwoordelijke geen nuttig gevolg heeft gegeven aan het verzoek tot gegevenswissing van klager *ex* artikel 17.1 AVG.

Bovendien kan het verzoek van klager eveneens worden beschouwd als een uitoefening van zijn recht van bezwaar overeenkomstig artikel 21.2 AVG, dat bepaalt dat de betrokkene te allen tijde het recht heeft bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens voor direct marketing.

Bij zijn klacht ingediend bij de Gegevensbeschermingsautoriteit op 6 januari 2020 voegt klager immers briefwisseling die hem per post werd toegestuurd door verwerkingsverantwoordelijke, meer bepaald een brief getiteld "W".

Dergelijke briefwisseling dient te worden beschouwd als direct marketing in de zin van artikel 21.2 AVG, m.n.: "*Elke communicatie, in welke vorm dan ook, gevraagd of ongevraagd, afkomstig van een organisatie of persoon en gericht op de promotie of verkoop van diensten, producten (al dan niet*

tegen betaling), alsmede merken of ideeën, geadresseerd door een organisatie of persoon die handelt in een commerciële of niet-commerciële context, die rechtstreeks gericht is aan een of meer natuurlijke personen in een privé- of professionele context en die de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengt”.¹

In zijn antwoorden (per e-mails van 27 april 2018 en 21 maart 2019) op de verzoeken tot gegevenswissing van klager, verwijst verwerkingsverantwoordelijke overigens zelf naar artikel 21 AVG.

Overeenkomstig artikel 21.3 AVG dient de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van direct marketingdoeleinden onmiddellijk te worden stopgezet na het formuleren van een bezwaar door de betrokkene.

De verwerkingsverantwoordelijke gaf echter evenmin gevolg aan dit bezwaar geformuleerd door klager overeenkomstig artikel 21.2 AVG.

Daarom oordeelt de Geschillenkamer dat de verwerkingsverantwoordelijke de AVG niet heeft nageleefd en wordt deze gelast alsnog over te gaan tot de stopzetting van de verwerking van de persoonsgegevens van klager voor direct marketingdoeleinden en tot wissing van zijn gegevens.

Gelet op de mogelijke organisatorische gevolgen van de bijzondere maatregelen opgelegd door het Ministerieel Besluit van 23 maart 2020 *houdende dringende maatregelen om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken*, zoals gewijzigd bij Ministerieel Besluit van 24 maart 2020, wordt aan de verwerkingsverantwoordelijke een langere termijn toegekend om uitvoering te geven aan deze beslissing en de Geschillenkamer hierover te informeren.

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.

¹ Aanbeveling Gegevensbeschermingsautoriteit nr. 01/2020 van 17 januari 2020 betreffende de verwerking van persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden, p. 9.

OM DEZE REDENEN,

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit om:

- op grond van **artikel 58.2, c) AVG** en **artikel 95, §1, 5° WOG** de verwerkingsverantwoordelijke te gelasten een gunstig gevolg te geven aan het verzoek tot gegevenswissing en het bezwaar ingediend door de klager op resp. 26 april 2018 en 19 maart 2019 overeenkomstig de artikelen 17.1 en 21.2 AVG;
- de verwerkingsverantwoordelijke te gelasten de Gegevensbeschermingsautoriteit (Geschillenkamer) per e-mail op de hoogte te stellen van het resultaat van deze beslissing uiterlijk 1 maand na de kennisgeving ervan (via het e-mailadres litigationchamber@apd-gba.be); en
- in geval de verwerkingsverantwoordelijke niet tijdig uitvoering geeft aan het hierboven gestelde, de zaak overeenkomstig **artikelen 98 e.v. WOG** ten gronde te behandelen.

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

(get.) Hielke Hijmans

Voorzitter van de Geschillenkamer