



Geschillenkamer

Beslissing 10/2021 van 03 februari 2021

Dossiernr. : DOS-2020-05796

Betreft: klacht tegen een bedrijf dat geen gevolg heeft gegeven aan een verzoek tot uitoefening van rechten

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, bestaande 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 GBA-wet)*;

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

Gelet op de stukken van het dossier;

Heeft de volgende beslissing genomen inzake:

- de klager: X
- De verwerkingsverantwoordelijke : bedrijf Y

I. Feiten en historiek van de procedure

1. De klacht van de klager is gericht tegen bedrijf Y omdat het hem via e-mails rappels stuurt voor facturen die hem niet aangaan. Hij verklaart dat hij hierover herhaaldelijk bij het bedrijf heeft geklaagd, zonder een antwoord te hebben ontvangen.
2. Uit de dossierstukken blijkt dat de klager verschillende e-mails ontving van bedrijf Y. Op 21 september 2020 ontvangt hij een e-mail waarin hem wordt meegedeeld dat een schuldvordering van C op Y SA is overgedragen in verband met een schuld van A. De klager antwoordde op deze e-mail op dezelfde dag en vroeg om een kopie van de factuur die bij dit dossier behoort. Dit werd hem op 24 september 2020 toegezonden.
3. Dezelfde dag antwoordde de klager dat de brief hem niet aanging, omdat hij niet de geadresseerde was. Hij verzoekt tevens, in het kader van de AVG, dat deze fout wordt rechtgezet en dat zijn gegevens volledig worden gewist, tenzij deze juridisch noodzakelijk blijken te zijn. Ook verzoekt hij om een onderzoek naar deze gegevensverwarring en wilde hij weten of zijn eigen gegevens dezelfde fouten vertoonden als die van de persoon aan wie de post was geadresseerd. Tot slot vroeg hij om bevestiging van de genomen maatregelen.
4. Op 5 oktober 2020 ontvangt de klager een e-mail waarin hem wordt meegedeeld dat er een bemiddelingsprocedure bij de rechtbank zal plaatsvinden wegens een schuld van A aan D. Op dezelfde dag stuurde klager een soortgelijke e-mail terug als die van 24 september 2020, getiteld "Formele kennisgeving". Naast de hierboven genoemde elementen (zie punt 3) vraagt hij ook toegang tot al zijn gegevens, die door Y worden bewaard.
5. Op 7 december 2020 ontving de klager per e-mail een aanmaningsbrief voor de invordering van onbetaalde schulden, gericht aan B, namens E.
6. De aanmaningsbrieven, de overdracht van schuldvorderingen en de bemiddelingsprocedure bevatten elk een login en een wachtwoord waarmee het dossier op de website kan worden geraadpleegd [...].
7. Op 7 december 2020 dient de klager klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit. Op 5 januari 2021 wordt de klacht ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 WOG en wordt de klacht op grond van art. 62, §1 WOG overgedragen aan de Geschillenkamer.

II. Over de redenen voor de beslissing

8. De Geschillenkamer is van oordeel dat de verzoeken van de klager met zijn e-mails van 24 september en 5 oktober 2020, een uitoefening vormen van zijn recht op toegang, rectificatie en gegevenswijziging, als bedoeld in respectievelijk de artikelen 15.1 16 en 17.1 van de AVG.
9. Krachtens artikel 12.3 AVG moet de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene onverwijld en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek, informatie verstrekken betreffende het gevolg dat aan het verzoek werd gegeven, dan wel de betrokkene moet informeren dat de termijn van een maand – gelet op de complexiteit van het verzoek – met twee maanden wordt verlengd.
10. Uit het dossier blijkt niet dat de verwerkingsverantwoordelijke op enigerlei wijze op deze verzoeken heeft gereageerd op de datum van de klacht, d.w.z. meer dan twee maanden nadat de klager zijn eerste verzoek had verzonden.
11. De Geschillenkamer is van oordeel dat op basis van bovenstaande analyse moet worden geconcludeerd dat de verwerkingsverantwoordelijke de bepalingen van de AVG heeft geschonden. Meer in het bijzonder betreft de mogelijke schending het uitblijven van een antwoord op de verzoeken van de klager tot uitoefening van zijn recht op toegang (artikel 15.1 van de AVG), zijn recht op rectificatie (artikel 16 van de AVG) en zijn recht op wijziging (artikel 17.1 van de AVG), *juncto* artikel 12.3 van de AVG, en dit in het bijzonder gelet op :
 - De door de klager overgelegde documenten die het bestaan aantonen van de post waarop de klacht betrekking heeft ;
 - Door de klager verstrekte documenten waaruit blijkt dat hij zijn rechten ten aanzien van de verwerkingsverantwoordelijke heeft uitgeoefend.
12. Dit rechtvaardigt dat in het onderhavige geval een besluit moet worden genomen om overeenkomstig artikel 95, § 1, 5°, van de WOG de naleving van het verzoek van de klager te gelasten.
13. Onderhavige beslissing is een *prima facie* beslissing genomen door de Geschillenkamer overeenkomstig artikel 95 WOG op grond van de door de klager ingediende klacht, in het kader van de *'procedure voorafgaand aan de beslissing ten gronde'*¹ en geen beslissing ten gronde van de Geschillenkamer in de zin van artikel 100 WOG.

¹ Afdeling 3, Onderafdeling 2 WOG (artikelen 94 t.e.m. 97).

14. Onderhavige beslissing heeft tot doel de verwerkingsverantwoordelijke in kennis te stellen van het feit dat deze mogelijk een inbreuk op de bepalingen van de AVG heeft gepleegd en deze in de mogelijkheid te stellen zich alsnog te conformeren met voornoemde bepalingen.
15. Indien de verwerkingsverantwoordelijke evenwel niet akkoord gaat met de inhoud van onderhavige *prima facie* beslissing en van oordeel is dat deze feitelijke en/of juridische argumenten kan laten gelden die tot een andere beslissing zouden kunnen leiden, kan deze via het e-mailadres litigationchamber@apd-gba.be een verzoek tot behandeling ten gronde van de zaak richten aan de Geschillenkamer en dit binnen de termijn van 14 dagen na de kennisgeving van deze beslissing [idem als termijn opgelegd voor uitvoering in beschikkend gedeelte]. De tenuitvoerlegging van onderhavige beslissing wordt desgevallend gedurende voormelde periode geschorst.
16. In geval van een voortzetting van de behandeling van de zaak ten gronde, zal de Geschillenkamer de partijen op grond van de artikelen 98, 2° en 3° *juncto* artikel 99 WOG uitnodigen hun verweermiddelen in te dienen alsook alle stukken die zij nuttig achten bij het dossier te voegen. De onderhavige beslissing wordt desgevallend definitief opgeschort.
17. De Geschillenkamer wijst er, met oog op transparantie, tot slot op dat een behandeling ten gronde van de zaak kan leiden tot het opleggen van de maatregelen vermeld in artikel 100 WOG².
18. Gezien het belang van transparantie met betrekking tot het besluitvormingsproces en de beslissingen van de Geschillenkamer, zal dit besluit worden gepubliceerd op de website van de GBA, waarbij de

² 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.

directe identificatiegegevens van de genoemde partijen en personen, al dan niet natuurlijke of rechtspersonen, zullen worden verwijderd.

19. Ten slotte wenst de Geschillenkamer het volgende te benadrukken:

Indien één van beide partijen gebruik wenst te maken van de mogelijkheid tot het raadplegen en het kopiëren van het dossier (art. 95, §2, 3° WOG), moet deze zich wenden tot het secretariaat van de Geschillenkamer, bij voorkeur via litigationchamber@apd-gba.be, teneinde een afspraak vast te leggen.

Indien om een kopie van het dossier wordt verzocht, worden de stukken zo mogelijk elektronisch of anders per gewone post bezorgd³.

OM DIE REDENEN,

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, onder voorbehoud van de indiening van een verzoek door de verwerkingsverantwoordelijke tot behandeling ten gronde overeenkomstig artikel 98 e.v. WOG, om:

- op grond van **artikel 58.2. c) AVG** en **artikel 95, §1. 5° WOG** de verwerkingsverantwoordelijke te bevelen dat wordt voldaan aan het verzoek van de betrokkene om zijn rechten uit **te oefenen**, meer bepaald zijn recht op toegang (artikel 15.1 van de AVG), zijn recht op rectificatie (artikel 16 van de AVG) en zijn recht op gegevenswissing (artikel 17.1 van de AVG) *juncto* artikel 12.3 van de AVG en een antwoord te verstrekken aan de klager binnen de termijn van 14 dagen te rekenen vanaf de betekening van deze beslissing;
- de verwerkingsverantwoordelijke te bevelen de Gegevensbeschermingsautoriteit (Geschillenkamer) per e-mail binnen dezelfde termijn op de hoogte te stellen van het resultaat van deze beslissing via het e-mailadres litigationchamber@apd-gba.be; en

³ Omwille van de geldende maatregelen om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken, wordt de mogelijkheid van raadpleging en kopiëren van het dossier ter plaatse momenteel niet geboden. Bovendien vindt alle communicatie in beginsel elektronisch plaats.

- bij gebrek aan de tijdige uitvoering van het hierboven gestelde door de verwerkingsverantwoordelijke, de zaak ambtshalve ten gronde te behandelen overeenkomstig **artikelen 98 e.v. WOG.**"

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.

Hielke Hijmans

Voorzitter van de Geschillenkamer