



## Geschillenkamer

### Beslissing 119/2021 van 29 oktober 2021

**Dossiernummer : DOS-2021-05659**

**Betreft : Uitoefening van het recht op gegevenswissing zonder dat de verwerkingsverantwoordelijke daaraan gevolg geeft**

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

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:** de heer X, hierna “de klager”;

**De verwerkingsverantwoordelijke:** Y, hierna “de verwerkingsverantwoordelijke”

## I. Feiten en procedure

1. Op 21 augustus 2021 diende de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen de verwerkingsverantwoordelijke.
2. De klacht betreft de ontvangst van oproepen vanwege de verwerkingsverantwoordelijke nadat de klager in het verleden klant geweest is bij de verwerkingsverantwoordelijke. Hoewel de klager op heden geen klant meer is, ontvangt de klager wel telefonische oproepen van de verwerkingsverantwoordelijke omtrent de door haar aangeboden diensten.
3. Op 12 mei 2021 richt de klager zich tot de verwerkingsverantwoordelijke met het verzoek om de hem betreffende persoonsgegevens te wissen. De verwerkingsverantwoordelijke reageert daarop evenwel niet. Bovendien wordt de klager, niettegenstaande zijn verzoek tot wissing van zijn persoonsgegevens, op 21 augustus 2021 opnieuw gecontacteerd door de verwerkingsverantwoordelijke.
4. Op 18 oktober 2021 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 WOG en wordt de klacht op grond van art. 62, §1 WOG overgemaakt aan de Geschillenkamer.

## II. Rechtsgrond

### **Artikel 12.3 en 12.4 AVG**

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

*4. Wanneer de verwerkingsverantwoordelijke geen gevolg geeft aan het verzoek van de betrokkene, deelt hij deze laatste onverwijld en uiterlijk binnen één maand na ontvangst van het verzoek mee waarom het verzoek zonder gevolg is gebleven, en informeert hij hem over de mogelijkheid om klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit en beroep bij de rechter in te stellen.*

### **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.

### III. Motivering

5. De Geschillenkamer stelt op basis van de stukken die de klacht staven vast dat de klager zijn recht op gegevenswissing heeft uitgeoefend, maar de verwerkingsverantwoordelijke heeft nagelaten daaraan gevolg te geven. Daarenboven heeft de verwerkingsverantwoordelijke, ondanks het verzoek van de klager tot gegevenswissing, de verwerking van persoonsgegevens van de klager verdergezet doordat hij is doorgegaan met het telefonisch contacteren van de klager. Hierdoor heeft de verwerkingsverantwoordelijke gehandeld in strijd met artikel 12.3 en 12.4 AVG, alsook artikel 17.1 AVG.
6. De Geschillenkamer is van oordeel dat op grond van bovenstaande analyse dient te worden geconcludeerd dat door de verwerkingsverantwoordelijke een inbreuk op de bepalingen van de AVG werd gepleegd, dewelke rechtvaardigt dat *in casu* wordt overgegaan tot het nemen van een beslissing op grond van artikel 95, §1, 5° WOG, meer bepaald de verwerkingsverantwoordelijke te bevelen om gevolg te geven aan de uitoefening door de klager van diens recht op gegevenswissing (artikel 17.1 AVG) en dit in het bijzonder gelet op de stukken die de klager heeft bijgebracht waaruit blijkt dat de klager ongevraagd telefonisch gecontacteerd werd vanwege de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerkingsverantwoordelijke na het verzoek van de klager tot gegevenswissing desalniettemin is doorgegaan met deze telefonische oproepen.
7. 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'<sup>1</sup> en geen beslissing ten gronde van de Geschillenkamer in de zin van artikel 100 WOG. De Geschillenkamer heeft aldus beslist om op grond

---

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

van art. 58.2. c) AVG en art. 95, §1, 5° van de wet van 3 december 2017, de verwerkingsverantwoordelijke te bevelen dat wordt voldaan aan de verzoeken van de betrokkene om zijn rechten uit te oefenen, meer bepaald het recht op gegevenswissing (“recht op vergetelheid”) (art. 17 AVG).

8. Onderhavige beslissing heeft tot doel de verwerkingsverantwoordelijke in kennis te stellen van het feit dat deze een inbreuk op de bepalingen van de AVG heeft gepleegd en deze in de mogelijkheid te stellen zich alsnog te conformeren met voornoemde bepalingen.
9. 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](mailto: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. De tenuitvoerlegging van onderhavige beslissing wordt desgevallend gedurende voormelde periode geschorst.
10. 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.
11. De Geschillenkamer wijst er volledigheidshalve op dat een behandeling ten gronde van de zaak kan leiden tot het opleggen van de maatregelen vermeld in artikel 100 WOG<sup>2</sup>.
12. Tot slot wijst de Geschillenkamer nog op het volgende:

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), dient deze zich te wenden tot het secretariaat van de Geschillenkamer, bij voorkeur via [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be), teneinde een afspraak

---

<sup>2</sup> 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.

vast te leggen. Indien om een kopie van het dossier wordt verzocht, worden de stukken zo mogelijk elektronisch of anders per gewone post bezorgd<sup>3</sup>.

#### **IV. Publicatie van de beslissing**

13. 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, onder voorbehoud van de indiening van een verzoek door de verwerkingsverantwoordelijke tot behandeling ten gronde overeenkomstig artikel 98 e.v. WOG<sup>1</sup>, 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 zijn rechten uit te oefenen, meer bepaald het recht op gegevenswissing (artikel 17.1 AVG), en over te gaan tot wissing van de betreffende persoonsgegevens, en dit binnen de termijn van 14 dagen te rekenen vanaf de kennisgeving 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](mailto:litigationchamber@apd-gba.be); en
- 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 art. 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

---

<sup>3</sup> In verband met de buitengewone omstandigheden ingevolge COVID-19 wordt de mogelijkheid van afhalen bij het secretariaat van de Geschillenkamer NIET geboden. Bovendien vindt alle communicatie in beginsel elektronisch plaats.