



Geschillenkamer

Beslissing 12/2020 van 14 april 2020

Dossiernr. : DOS-2020-00559

Betreft: klacht tegen een onderneming voor het sturen van ongewenste reclame e-mails en niet naleving van het recht van bezwaar.

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 (hierna de klager)

- de verwerkingsverantwoordelijke: Y (hierna de verweerder)

1. Feiten en procedurele voorgeschiedenis

In zijn klacht stelt de klager dat hij de verweerder meermaals te kennen heeft gegeven dat hij geen e-mails wenst te ontvangen van verweerder, die gericht zijn naar het e-mailadres [...]. In deze e-mails werden promoties aangeboden die verweerder in het kader van zijn commerciële activiteiten aanbood.

Uit het dossier blijkt dat op 11 december 2019 een ongevraagde reclame-e-mail naar klager werd gestuurd op dit adres [...].

Op 12 december 2019 stuurde de klager het STOP-bericht naar het e-mailadres [...] en dit volgens de door verweerder genoemde procedure om zich af te melden voor de "newsletter". Deze onmiddellijke reactie van de klager werd op 4 juli 2019 en 5 november 2019 voorafgegaan door soortgelijke " STOP "-berichten.

Uit de stukken van het dossier blijkt ook dat de klager op 31 januari 2020 opnieuw bezwaar heeft gemaakt tegen de verzending van een ongewenste e-mail van de verweerder door het bericht STOP per kerende e-mail naar de afzender te sturen.

Op 28 februari 2020 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA).

Op 10 maart 2020 wordt de klacht ontvankelijk verklaard door de Eerstelijnsdienst (ELD) van de GBA op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG. De klager wordt hiervan overeenkomstig artikel 61 van de WOG op de hoogte gesteld en de klacht wordt op diezelfde datum overeenkomstig artikel 62.1, § 61 van de WOG naar de Geschillenkamer doorgestuurd.

Op grond van artikel 95.2 van de WOG stelt de Geschillenkamer de partijen in kennis van het feit dat ingevolge deze klacht een dossier aanhangig is.

De partijen kunnen een kopie van het dossier vragen overeenkomstig artikel 95.2, 3° van de WOG. In antwoord zullen zij de dossierstukken elektronisch toegestuurd krijgen via het adres litigationchamber@apd-gba.be ¹.

¹ Rekening houdend met de huidige uitzonderlijke omstandigheden en de organisatorische maatregelen in de strijd tegen de verspreiding van het COVID-19-virus, kan het dossier niet ter plaatse worden verkregen. Om dezelfde redenen is het ter plaatse raadplegen en kopiëren van het dossier eveneens niet mogelijk (artikel 95, § 95, 95° van de WOG). Alle mededelingen inzake het dossier zullen om dezelfde redenen elektronisch geschieden.

2. Wettelijke basis

✓ **Artikel 21.2 en 21.3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG):**

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.

✓ **Artikel 17 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming AVG - Recht op gegevenswissing) ("recht op vergetelheid")**

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:

(...)

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.

✓ **Artikel 19 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) - Kennisgevingsplicht inzake rectificatie of wissing van persoonsgegevens of verwerkingsbeperking**

De verwerkingsverantwoordelijke stelt iedere ontvanger aan wie persoonsgegevens zijn verstrekt, in kennis van elke rectificatie of wissing van persoonsgegevens of beperking van de verwerking overeenkomstig artikel 16, artikel 17, lid 1, en artikel 18, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning vergt. De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de betrokkene informatie over deze ontvangers indien de betrokkene hierom verzoekt.

✓ **Artikel 12.3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) - Transparante informatie, communicatie en nadere regels voor de uitoefening van de rechten van de betrokkene**

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. Die termijn kan indien nodig met nog eens twee maanden worden verlengd, afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en van het aantal verzoeken. De verwerkingsverantwoordelijke stelt de betrokkene binnen één maand na ontvangst van het verzoek in

kennis van een deze verlenging en van de redenen voor het uitstel. Wanneer de betrokkene zijn verzoek elektronisch indient, wordt de informatie indien mogelijk elektronisch verstrekt, tenzij de betrokkene anderszins verzoekt.

3. Motivering

De AVG definieert niet wat moet worden verstaan onder "verwerking ten behoeve van direct marketing". In haar Aanbeveling 01/2020 van 17 januari 2020 betreffende de verwerking van persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden, merkt de GBA op dat onder "direct marketing" moet worden verstaan: *"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* (Blz. 8 van de Aanbeveling - definitie).

De verwerking van het e-mailadres van de klager door de verweerder is in het licht van die definitie een persoonsgegeven (artikel 4.1. van de AVG) dat is verwerkt ten behoeve van direct marketing in de zin van artikel 21.2. van de AVG. De klager had dus het recht zijn recht van bezwaar overeenkomstig artikel 21.2. van de AVG uit te oefenen.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat de verweerder niet binnen de in artikel 12.3 van de AVG bedoelde termijn van een maand na ontvangst van zijn verzoek, informatie heeft verstrekt aan de klager over de maatregelen die naar aanleiding van de uitoefening van zijn recht van bezwaar zijn genomen.

Uit de stukken van het dossier blijkt ook dat de verwerking van het e-mailadres van klager na het einde van die maand werd voortgezet, nog steeds met hetzelfde doel, namelijk directmarketingdoeleinden. De klager heeft zijn recht immers meerdere malen uitgeoefend, te beginnen in juli 2019, waarbij hij de door verweerder opgezette procedure heeft gevolgd. Desondanks zegt hij soortgelijke e-mails te blijven ontvangen waartegen hij op 12 december 2019 en op 31 januari 2020 opnieuw bezwaar heeft gemaakt, zoals blijkt uit de stukken van het dossier.

Bijgevolg heeft de verweerder de artikelen 21.3. in combinatie met artikel 12.3 van de AVG niet in acht genomen.

Als gevolg van de uitoefening van zijn recht van bezwaar op grond van artikel 21.2, van de AVG was verweerder op grond van artikel 17.1.c) van de AVG tevens verplicht om de persoonsgegevens van

klager zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen de in artikel 12.3 van de AVG bedoelde termijn van een maand te wissen. Uit de stukken van het dossier blijkt dat die wissing niet heeft plaatsgevonden.

Overeenkomstig artikel 19 van de AVG is de verwerkingsverantwoordelijke bovendien verplicht iedere ontvanger aan wie persoonsgegevens zijn verstrekt, in kennis te stellen van elke wissing van persoonsgegevens overeenkomstig artikel 17.1.c) van de AVG.

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

OM DEZE REDENEN DE GESCHILLENKAMER

Beslist na beraadslaging:

- **de verweerder te gelasten** voordat een beslissing ten gronde wordt genomen, **binnen een maand na de kennisgeving van deze beslissing, gehoor te geven aan het verzoek van klager om zijn recht van bezwaar en wissing uit te oefenen** ²(artikel 21.2 en artikel 17. 1 c) van de AVG) en derhalve elke verwerking van de persoonsgegevens van klager voor directmarketingdoeleinden te staken (artikel 21.3 van de AVG), alsook over te gaan tot het wissen van zijn persoonsgegevens (artikel 17.1.c) van de AVG) en dit, overeenkomstig artikel 58.2.c) van de AVG en artikel 95.1. 5^o van de WOG;
- **de verweerder te gelasten**, voorafgaand aan elke beslissing ten gronde, **binnen een maand vanaf de kennisgeving van deze beslissing**³ **te voldoen aan zijn kennisgevingsplicht als bedoeld in**⁴ **artikel 19 van de AVG, namelijk iedere eventuele ontvanger van de persoonsgegevens** van de klager in kennis te stellen van de wissing van de persoonsgegevens van de klager;
- **de verweerder te gelasten de Gegevensbeschermingsautoriteit (Geschillenkamer) op de hoogte te stellen van het resultaat van deze beslissing** uiterlijk binnen 7 dagen na de kennisgeving van deze beslissing. Deze mededeling kan per post of per e-mail worden

²Deze nalevingsperiode is langer dan die welke de Geschillenkamer in het verleden in vergelijkbare gevallen heeft toegekend om rekening te houden met de huidige uitzonderlijke omstandigheden (Ministerieel Besluit van 23 juni 2020 *houdende houdende dringende maatregelen om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken*, B.S., 23 juni 2020).

³ Zie voetnoot 2.

⁴ Zie voetnoot 3.

gedaan naar het volgende adres (contactadres van de Geschillenkamer):
litigationchamber@apd-gba.be.

- **de zaak ten gronde te behandelen** indien de verweerder deze beslissing niet uitvoert binnen de vastgestelde termijn en dit in toepassing van de artikelen 98 en volgende van de WOG.⁵

Tegen deze beslissing kan binnen 30 dagen na de kennisgeving ervan beroep worden aangetekend bij het Marktenhof (artikel 108.11, § 108.11, van de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit), met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verweerder.

(get.) Hielke Hijmans
Voorzitter van de Geschillenkamer

⁵ Krachtens artikel 100 van de WOG is de Geschillenkamer bevoegd om administratieve geldboetes op te leggen.