



Geschillenkamer

Beslissing 157/2025 van 7 oktober 2025

Dossiernummer: DOS-2022-02977

Betreft: klacht over het uitblijven van opvolging van een verzoek tot uitoefening van het recht van inzage

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit;

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 van de Gegevensbeschermingsautoriteit, zoals goedgekeurd door het Directiecomité op 25 april 2024 en gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad* op 31 mei 2024;

Gelet op de stukken van het dossier;

Heeft de volgende beslissing genomen inzake:

De klager: X, hierna “de klager”;

De verweerder: Y, hierna “de verweerder”.

I. Feiten en procedure

1. Het onderwerp van de klacht betreft het uitblijven van opvolging van een verzoek tot rectificatie en een verzoek tot uitoefening van het recht van inzage.
2. Op 3 januari 2022 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (hierna “de GBA”) tegen Y (verweerder).
3. Op 12 januari 2023 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG. Op dezelfde dag wordt de klager hiervan op de hoogte gebracht overeenkomstig artikel 61 van de WOG.
4. Op 12 januari 2023 wordt de Geschillenkamer gevat op grond van artikel 92, 1°, van de WOG.
5. In november 2021 ontvangt de klager een factuur van Z1, die later zal erkennen dat deze bestemd was voor een andere persoon met dezelfde voor- en achternaam. Z1 blijft betalingsherinneringen sturen naar de klager, die zijn recht op rectificatie wenst uit te oefenen.
6. Het dossier wordt overgedragen aan de verweerder, een incassobureau dat optreedt namens Z1 en dat de betaling van de factuur, vermeerderd met administratiekosten, van de klager vordert.
7. Op 4 april 2022 oefent de klager formeel zijn recht van inzage uit bij de verweerder om na te gaan of zijn recht op rectificatie werd geëerbiedigd.
8. Op 29 juli 2022 ontvangt de klager een e-mail van de verweerder waarin wordt uitgelegd dat de factuur geannuleerd zal worden als Z2¹ bevestigt dat de factuur naar een verkeerd adres werd gestuurd.
9. Op 20 november 2022 legt de klager in een mededeling aan de ELD uit dat hij, ondanks de annulering van de factuur, geen bevestiging van de rectificatie van zijn gegevens heeft gekregen, aangezien er geen antwoord is gekomen op zijn verzoek tot uitoefening van het recht van inzage.
10. Op 12 januari 2023 wordt de klacht ontvankelijk verklaard door de Eerstelijnsdienst (hierna “ELD”) op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG² en wordt de klacht overgemaakt aan de Geschillenkamer op grond van artikel 62, § 1, van de WOG³.

¹ Z2 is een postbezorgingsdienst.

² Krachtens artikel 61 van de WOG stelt de Geschillenkamer met de onderhavige beslissing de partijen in kennis van het feit dat de klacht ontvankelijk is verklaard.

³ Op grond van artikel 95, § 2, van de WOG stelt de Geschillenkamer via de onderhavige beslissing de partijen in kennis van het feit dat ingevolge deze klacht het dossier bij haar aanhangig is gemaakt.

11. Op 28 februari 2025 stelt de Geschillenkamer, overeenkomstig haar informatieplicht uit hoofde van artikel 95, § 2, van de WOG, de partijen in kennis van het feit dat een dossier aanhangig is, van de inhoud van de klacht en van de mogelijkheid om het dossier te raadplegen en te kopiëren. De Geschillenkamer benadrukt dat de verweerder binnen 14 dagen opmerkingen kan indienen, te rekenen vanaf de verzenddatum van deze brief.
12. Op 17 maart 2025 bevestigt de verweerder dat hij de gegevens van de klager zal verwijderen met als doel ze te rectificeren, zodat een dergelijke situatie zich niet meer voordoet.

II. Motivering

II.1. Wat betreft het bevel

13. In toepassing van artikel 4, § 1, van de WOG is de GBA verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de beginselen van gegevensbescherming, als vervat in de AVG en andere wetten die bepalingen bevatten inzake de bescherming van de verwerking van persoonsgegevens.
14. In toepassing van artikel 33, § 1, van de WOG is de Geschillenkamer het administratief geschillenorgaan van de GBA. Zij ontvangt de klachten die de ELD haar overeenkomstig artikel 62, § 1, van de WOG toezendt, dat wil zeggen de ontvankelijke klachten. Overeenkomstig artikel 60, tweede lid, van de WOG zijn klachten ontvankelijk als zij zijn opgesteld in een van de landstalen, een uiteenzetting van de feiten bevatten alsook de nodige indicaties voor de identificatie van de verwerking waarop zij betrekking hebben, en tot de bevoegdheid van de GBA behoren.
15. In toepassing van artikel 51 e.v. van de AVG en artikel 4, § 1, van de WOG is het de taak van de Geschillenkamer als administratief geschillenorgaan van de GBA om een effectieve controle van de toepassing van de AVG uit te voeren en de fundamentele rechten en vrijheden van natuurlijke personen in verband met de verwerking te beschermen, alsmede het vrije verkeer van persoonsgegevens binnen de Unie te vergemakkelijken.
16. In toepassing van artikel 95, § 2, 3°, van de WOG en artikel 47 van het Reglement van interne orde van de GBA kunnen de partijen een kopie van het dossier opvragen. Indien een van de partijen gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om het dossier te raadplegen, moet zij zich tot het secretariaat van de Geschillenkamer wenden, bij voorkeur via het adres litigationchamber@apd-gba.be.
17. **Op basis van de feiten die in het klachtdossier zijn beschreven, zoals hierboven samengevat, en op basis van de bevoegdheden die haar door de wetgever zijn toegekend krachtens artikel 95, § 1, van de WOG, beslist de Geschillenkamer over het**

gevolg dat aan de klacht moet worden gegeven; in dit geval besluit de Geschillenkamer op basis van artikel 58.2.c) van de AVG en artikel 95, § 1, 5°, van de WOG de verweerder te bevelen de GBA in kennis te stellen wanneer hij gevolg heeft gegeven aan het verzoek tot rectificatie van de klager, zoals aangegeven in zijn opmerkingen van 17 maart 2025.

18. De Geschillenkamer houdt rekening met de grief van de klager over het uitblijven van een reactie van de verweerder op zijn verzoek tot rectificatie van 20 november 2022, overeenkomstig artikel 16 van de AVG.
19. Krachtens artikel 12.3 van de AVG moet de verweerder, in zijn vermeende hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke, de betrokkene onverwijld en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek, informatie verstrekken over het gevolg dat aan het verzoek is gegeven, of moet hij de betrokkene informeren dat de termijn van een maand – gelet op de complexiteit van het verzoek – met twee maanden wordt verlengd.
20. Uit de door de Geschillenkamer ontvangen stukken blijkt niet dat de klager op de datum van de klacht van 3 januari 2022, noch op de datum van de kennisgeving van de Geschillenkamer van 28 februari 2025, een bevredigend antwoord zou hebben gekregen op zijn verzoek tot uitoefening van zijn recht op rectificatie. De verweerder verklaart bovendien in zijn opmerkingen van 17 maart 2025 dat de gegevens zullen worden gerectificeerd.
21. De Geschillenkamer is van oordeel dat op basis van bovenstaande analyse moet worden geconcludeerd dat de verweerder mogelijk de bepalingen van de AVG heeft geschonden. Meer bepaald zou de vermeende inbreuk betrekking hebben op het uitblijven van een antwoord op het verzoek tot uitoefening van het recht op rectificatie van de klager.
22. Deze beslissing is een *prima facie* beslissing van de Geschillenkamer, genomen overeenkomstig artikel 95 van de WOG, op basis van de door de klager ingediende klacht, in het kader van de “*procedure voorafgaand aan de beslissing ten gronde*”⁴, en vormt dus geen beslissing ten gronde van de Geschillenkamer in de zin van artikel 100 van de WOG.

De Geschillenkamer heeft dan ook, krachtens artikel 58.2.c) van de AVG en artikel 95, § 1, 5°, van de WOG, beslist om de verweerder te gelasten de GBA te informeren over het gevolg dat is gegeven aan het verzoek tot rectificatie van de klager, en dit binnen een termijn van 30 dagen, te rekenen vanaf de kennisgeving van deze beslissing.
23. Deze beslissing heeft tot doel de verweerder ervan in kennis te stellen dat hij mogelijk een inbreuk heeft gepleegd op de bepalingen van de AVG, en hem de mogelijkheid te bieden zich alsnog in regel te stellen met voornoemde bepalingen. De mogelijkheden tot beroep tegen deze beslissing worden toegelicht in de punten 30 tot en met 32 van deze beslissing.

⁴ Afdeling 3, Onderafdeling 2 van de WOG (de artikelen 94 t.e.m. 97).

II.2. Wat betreft de waarschuwing

24. Op grond van artikel 12.1 van de AVG moet de verwerkingsverantwoordelijke passende maatregelen nemen om te reageren op verzoeken van betrokkenen die hun rechten op grond van de artikelen 15 tot en met 22 en artikel 34 van de AVG willen uitoefenen.
25. Krachtens artikel 12.3 van de AVG moet de verwerkingsverantwoordelijke de persoon die zijn rechten heeft uitgeoefend, onverwijld en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek, informatie verstrekken over het gevolg dat aan een verzoek op grond van bovengenoemde artikelen is gegeven. Afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en van het aantal verzoeken kan die termijn met twee maanden worden verlengd, op voorwaarde dat de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene hiervan op gemotiveerde wijze in kennis stelt.
26. Uit de stukken van het dossier blijkt dat de verweerder geen ander gevolg zou hebben gegeven aan het verzoek tot rectificatie van de klager dan het verzoek tot bevestiging van het adres van de klager aan Z2 (punt 8 van deze beslissing).
27. De Geschillenkamer is van oordeel dat, op basis van voornoemde feiten, kan worden geconcludeerd dat de verweerder mogelijk een inbreuk heeft gepleegd op artikel 12.3 van de AVG. Dit rechtvaardigt dat in het onderhavige geval een beslissing wordt genomen overeenkomstig artikel 95, § 1, 4°, van de WOG, meer bepaald het formuleren van een waarschuwing jegens de verweerder wegens het gebrek aan informatie aan de klager over het gevolg dat is gegeven aan diens verzoek tot rectificatie.
28. Deze beslissing is een *prima facie* beslissing van de Geschillenkamer, genomen overeenkomstig artikel 95 van de WOG, op basis van de door de klager ingediende klacht, in het kader van de “*procedure voorafgaand aan de beslissing ten gronde*”⁵, en vormt dus geen beslissing ten gronde van de Geschillenkamer in de zin van artikel 100 van de WOG.

De Geschillenkamer heeft ook beslist om, op grond van artikel 58.2.a) van de AVG en artikel 95, § 1, 4°, van de WOG, een waarschuwing te formuleren jegens de verweerder wegens het gebrek aan informatie aan de klager over zijn verzoek tot rectificatie.
29. Deze beslissing heeft tot doel de verweerder ervan in kennis te stellen dat hij mogelijk een inbreuk heeft gepleegd op de bepalingen van de AVG, en hem de mogelijkheid te bieden zich alsnog in regel te stellen met voornoemde bepalingen.
30. Indien de verweerder het niet eens is met de inhoud van deze *prima facie* beslissing en meent feitelijke en/of juridische argumenten te kunnen aanvoeren die tot een nieuwe beslissing zouden kunnen leiden, kan hij een herziening vragen aan de Geschillenkamer overeenkomstig de procedure bepaald in artikel 98 *juncto* artikel 99 van de WOG, bekend

⁵ Afdeling 3, Onderafdeling 2 van de WOG (de artikelen 94 t.e.m. 97).

als de “procedure ten gronde” of de “behandeling van de zaak ten gronde”. Dit verzoek moet binnen een termijn van 30 dagen te rekenen vanaf de kennisgeving van deze *prima facie* beslissing worden ingediend via het e-mailadres litigationchamber@apd-gba.be. De tenuitvoerlegging van de onderhavige beslissing wordt in voorkomend geval gedurende de bovengenoemde periode geschorst.

31. In geval van een voortzetting van de behandeling van de zaak ten gronde, zal de Geschillenkamer de partijen op grond van artikel 98, 2° en 3°, *juncto* artikel 99 van de WOG uitnodigen hun verweermiddelen in te dienen en alle stukken die zij nuttig achten bij het dossier te voegen. In voorkomend geval wordt de onderhavige beslissing definitief opgeschort.
32. Tot slot wijst de Geschillenkamer er volledigheidshalve op dat een behandeling ten gronde van de zaak kan leiden tot het opleggen van de maatregelen vermeld in artikel 100 van de WOG⁶.

III. Publicatie van de beslissing

33. 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.

⁶ “Art. 100. § 1. De geschillenkamer heeft de bevoegdheid om:

- 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.”

OM DEZE REDENEN,

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

- krachtens **artikel 58.2.c) van de AVG** en **artikel 95, § 1, 5°, van de WOG**, de verweerder te bevelen om de GBA op de hoogte te brengen van het gevolg dat is gegeven aan het verzoek tot rectificatie van de klager, zoals vermeld in zijn opmerkingen van 17 maart 2025, en dit binnen een termijn van 30 dagen te rekenen vanaf de kennisgeving van deze beslissing; en
- krachtens **artikel 58.2.a) van de AVG** en **artikel 95, § 1, 4°, van de WOG**, de verweerder te waarschuwen dat hij verplicht is om personen die hun rechten uitoefenen op grond van de AVG, te informeren over het gevolg dat aan hun verzoek is gegeven.

De Geschillenkamer herinnert eraan dat, indien de verweerder het niet eens is met de inhoud van deze *prima facie* beslissing en meent feitelijke en/of juridische argumenten te kunnen aanvoeren die tot een andere beslissing zouden kunnen leiden, hij enerzijds een verzoek tot behandeling ten gronde van de zaak kan indienen bij de Geschillenkamer via het e-mailadres litigationchamber@apd-gba.be, en dit binnen een termijn van 30 dagen te rekenen vanaf de kennisgeving van deze beslissing. De tenuitvoerlegging van de onderhavige beslissing wordt in voorkomend geval gedurende de bovengenoemde periode geschorst.

Anderzijds kan de verweerder, op grond van artikel 108, § 1, van de WOG, beroep instellen tegen deze beslissing bij het Marktenhof (hof van beroep van Brussel), binnen een termijn van 30 dagen vanaf de kennisgeving ervan, met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verweerder. Een dergelijk beroep kan worden ingesteld door middel van een verzoekschrift op tegenspraak dat de in artikel 1034^{ter} van het Gerechtelijk Wetboek (Ger.W.) opgesomde elementen dient te bevatten⁷. Dit verzoek op tegenspraak moet worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof

⁷ "Het verzoekschrift vermeldt op straffe van nietigheid :

- 1° de dag, de maand en het jaar;
- 2° de naam, de voornaam, de woonplaats van de verzoeker en, in voorkomend geval, zijn hoedanigheid en zijn rijksregisternummer of ondernemingsnummer;
- 3° de naam, de voornaam, de 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."

overeenkomstig artikel 1034⁸ *quinquies* van het Ger.W.⁸, of via het e-Deposit informaticasysteem van Justitie (artikel 32^{ter} van het Ger.W.).

(Get). Hielke HIJMANS

Directeur van de Geschillenkamer

⁸ "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."