



Geschillenkamer

Beslissing 35/2021 van 11 maart 2021

Dossiernr. : DOS-2020-04982

Betreft: Klacht wegens niet-naleving van het recht op weten, het recht van bezwaar en het recht op toegang

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 *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: M.X (hierna de klager)
- de verwerkingsverantwoordelijke: Y (hierna de verweerder)

I- Feiten en procedurele voorgeschiedenis

1. In zijn klacht verklaart de klager dat hij verweerder herhaaldelijk heeft meegedeeld dat hij geen reclameboodschappen (die hem per e-mail worden toegezonden) van hem wenst te ontvangen. Hij deelde hem ook mee dat hij gebruik wenste te maken van zijn recht om te worden vergeten, alsook van zijn recht op toegang.

2. Uit de stukken van het dossier blijkt dat de klager op 7 september 2020 de verweerder uitdrukkelijk heeft verzocht om zijn persoonsgegevens te wissen, hem een kopie te verstrekken van alle persoonsgegevens die over hem worden bewaard, en bezwaar heeft gemaakt om opnieuw door de verweerder te worden gecontacteerd. Hij vroeg dus zijn recht op vergetelheid uit te oefenen (artikel 17 van de AVG), alsmede zijn recht van bezwaar tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden (artikel 21.2 van de AVG). De verweerder antwoordde dezelfde dag per e-mail waarbij hij kennis nam van het verzoek van de klager en meedeelde dat de nodige stappen zouden worden ondernomen.
3. Op 25 september 2020 werd echter een nieuwe reclame-e-mail naar de klager gestuurd. Op dezelfde dag stuurde de klager een nieuwe e-mail aan de verweerder, waarin hij hem eraan herinnerde dat hij geen gevolg had gegeven aan zijn verzoek om zijn rechten uit te oefenen, zoals hierboven vermeld. De klager stelt in zijn klacht dat hij op 25 oktober 2020 opnieuw een reclamebericht van verweerder heeft ontvangen, zonder daarvan echter enig bewijs aan te voeren.
4. Op 25 oktober 2020 dient de klager een klacht in bij de GBA. Op 5 januari 2021 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 werd hiervan overeenkomstig artikel 62 van de WOG op de hoogte gesteld en de klacht werd op dezelfde datum overeenkomstig artikel 62. § 1 van de WOG doorgestuurd naar de Geschillenkamer.
5. 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°. In antwoord zullen zij de dossierstukken elektronisch toegestuurd krijgen via het adres litigationchamber@apd-gba.be¹

II. Wat betreft de redenen voor de beslissing

6. De AVG definieert niet wat moet worden verstaan onder "verwerking ten behoeve van direct marketing".
7. 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*

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, § 2, 3° van de WOG). Alle mededelingen inzake het dossier zullen om dezelfde redenen elektronisch geschieden.

*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*².

8. 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 als bedoeld in artikel 21.2. van de AVG³. De klager had dus het recht zijn recht van bezwaar overeenkomstig artikel 21.2. van de AVG uit te oefenen.
9. Uit de stukken van het dossier blijkt dat de verweerder niet gestopt is met het sturen van reclameberichten naar de klager, ondanks diens duidelijke verzoek om zijn recht van bezwaar uit te oefenen.
10. Overeenkomstig overweging 70 van de AVG heeft de betrokkene, in geval van een verwerking van persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden, het recht te allen tijde en kosteloos bezwaar te maken tegen deze verwerking, en dit ongeacht of het een initiële dan wel een verdere verwerking betreft. Artikel 21.3 van de AVG bepaalt in dit verband: *"Wanneer de betrokkene bezwaar maakt tegen verwerking ten behoeve van direct marketing, worden de persoonsgegevens niet meer voor deze doeleinden verwerkt"*. In het kader van direct marketing moet een dergelijk bezwaar bijgevolg onmiddellijk en zonder bijkomend onderzoek aanleiding geven tot de volledige stopzetting van elke verwerking van gegevens van de betrokkene ten behoeve van die direct marketing⁴.
11. Bijgevolg heeft de verweerder *prima facie* artikel 21.2 en 21.3 van de AVG niet nageleefd. De klager heeft bovendien gevraagd zijn recht op vergetelheid toe te passen, op grond van artikel 17 van de AVG⁵. De verweerder was verplicht, overeenkomstig zowel artikel 17.1.c) van de AVG als artikel 21.2 van de AVG, de persoonsgegevens van de klager onverwijld en ten laatste binnen een

² Aanbeveling van de Gegevensbeschermingsautoriteit nr. 01/2020 van 17 januari 2020 betreffende de verwerking van persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden, blz. 8.

³ Artikel 21.2 van de AVG.

"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."

⁴ Aanbeveling van de Gegevensbeschermingsautoriteit nr. 01/2020 van 17 januari 2020 betreffende de verwerking van persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden, blz. 53.

⁵ Artikel 17 van de AVG:

"De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wisseling 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 2, 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."

maand als bedoeld in artikel 12.3 van de AVG, te wissing. Uit de stukken van het dossier blijkt *prima facie* dat die wissing niet heeft plaatsgevonden.

12. Overeenkomstig artikel 19 van de AVG⁶ 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.
13. De Geschillenkamer is van oordeel dat op grond van de analyse hierboven moet worden geconcludeerd dat de verwerkingsverantwoordelijke mogelijk een inbreuk heeft gepleegd op de bepalingen van de AVG, wat rechtvaardigt dat in dit geval wordt overgegaan tot het nemen van een beslissing op grond van artikel 95, § 1, 5° van de WOG. De verwerkingsverantwoordelijke dient derhalve te worden opgelegd te voldoen aan het verzoek tot uitoefening van het recht van bezwaar en het recht op wissing van de klager (artikelen 21.2. en 17.1.c) van de AVG), en bijgevolg een eind te maken aan elke verwerking van persoonsgegevens van de klager ten behoeve van direct marketing (artikel 21.3. van de AVG), alsmede over te gaan tot de wissing van de hem betreffende persoonsgegevens (artikel 17.1.c) van de AVG), en dit met name naar aanleiding van het verzoek van de klager om zijn recht op vergetelheid en zijn recht van bezwaar uit te oefenen, waaraan door de verwerkingsverantwoordelijke geen gevolg is gegeven.
14. De klager verzocht de verweerder tevens hem al zijn persoonsgegevens te verstrekken waarover hij beschikte. Hij verzocht dus om de uitoefening van zijn recht op toegang en kopie (artikel 15 AVG). Uit de stukken van het dossier blijkt dat verweerder de klager niet heeft geantwoord. Bijgevolg heeft de verweerder *prima facie* artikel 15 van de AVG niet nageleefd.
15. De onderhavige beslissing is *een prima facie* beslissing van de Geschillenkamer overeenkomstig artikel 95 van de WOG op grond van de door de klager ingediende klacht, in het kader van de 'procedure voorafgaand aan de beslissing ten gronde', en verschilt van de beslissing ten gronde van de Geschillenkamer als bedoeld in artikel 100 van de WOG. De onderhavige beslissing heeft tot doel de verwerkingsverantwoordelijke in kennis te stellen van het feit dat hij mogelijk een inbreuk op de bepalingen van de AVG heeft gepleegd, en hem de mogelijkheid te bieden zich alsnog te conformeren aan voornoemde bepalingen.
16. 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

⁶ Artikel 19 van de AVG:

"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."

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.

17. 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.
18. 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 WOG
19. 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

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:

- de verwerkingsverantwoordelijke **te gelasten, krachtens artikel 58.2.c) van de AVG en artikel 95, § 1, 5° van de WOG**, te voldoen aan het verzoek van de betrokkene om zijn rechten uit te oefenen, met name het verzoek van de klager tot uitoefening van het recht van bezwaar, het recht op toegang en het recht op wissing (artikelen 21.2. en 17.1.c) van de AVG), en bijgevolg een eind te maken aan elke verwerking van persoonsgegevens van de klager ten behoeve van direct marketing (artikel 21.3. van de AVG), alsmede over te gaan tot de wissing van de hem betreffende persoonsgegevens (artikel 17.1.c) van de AVG), en dit binnen de termijn van 14 dagen vanaf de kennisgeving van deze beslissing;
- de verwerkingsverantwoordelijke te gelasten, voorafgaand aan elke beslissing ten gronde, binnen een maand vanaf de kennisgeving van deze beslissing te voldoen aan zijn kennisgevingsplicht als bedoeld in 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 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
- 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 van de 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