



## Geschillenkamer

### Beslissing 53/2021 van 20 april 2021

**Dossiernr. : DOS-2020-00913**

**Betreft: Klacht over het ontvangen van een ongevraagde oproep voor direct marketing op een mobiel telefoonnummer**

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);

Gelet op de wet van 3 december 2017 *tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit*

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

#### **1. Feiten en procedurele voorgeschiedenis**

- Op 14 februari 2020 diende de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen de verweerder.

Het onderwerp van de klacht betreft een ongevraagde oproep op 14 januari 2020 van het nummer (...) voor een direct-marketingactiviteit van verweerder op het mobiele telefoonnummer van klager en het verzoek van klager om toegang en bezwaar.

- Op 2 maart 2020 verklaart de Eerstelijnsdienst de klacht ontvankelijk op grond van de artikelen 58 en 60 van de wet van 3 december 2017 en wordt de klager hiervan in kennis gesteld op grond van art. 61 van de wet van 3 december 2017 en de klacht op grond van art. 62, §1 van de wet van 3 december 2017 overgemaakt aan de Geschillenkamer.
- Op 14 januari 2020 stuurde de klager een e-mail aan de verweerder met de vraag hoe hij aan zijn mobiele nummer was gekomen. Zijn nummer was simpelweg opgenomen in het oproepsysteem van de verweerder.

De klager stuurde vervolgens een verzoek aan de DPO van verweerder met de vraag hoe deze zijn persoonsgegevens had verkregen en wat de rechtsgrondslag voor de verwerking was. Hij maakte heeft tevens gebruik zijn recht op toegang en bezwaar op het adres [...]. Hij ontving hierop geen antwoord binnen de maand.

- Op 1 april 2020 beslist de Geschillenkamer, op basis van de inhoud van de klacht, om de inspectiedienst te vragen een onderzoek uit te voeren.
- Op 8 maart 2021 bezorgde de Inspectiedienst zijn verslag aan de Geschillenkamer .

## **2. Motivering**

Uit het inspectierapport blijkt dat verweerder niet binnen een maand heeft geantwoord op het verzoek van klager om toegang en bezwaar, zoals artikel 12.3 van de AVG vereist.

Uit de uitleg van de functionaris voor gegevensbescherming van verweerder aan de Inspectie blijkt dat het verzoek van klager om toegang enkele dagen na het aflopen van de termijn van een maand werd beantwoord. De verweerder heeft de klager echter niet binnen een maand na ontvangst van het verzoek in kennis gesteld van een eventuele verlenging van de termijn en van de redenen voor het uitstel - in dit geval het aantal verzoeken -, zoals is toegestaan bij artikel 12.3 van de AVG.

Op basis van deze elementen stelt de inspectiedienst vast dat verweerder in dit geval het vereiste van artikel 12.3 van de AVG heeft geschonden.

De Geschillenkamer is van oordeel dat er op basis van voormelde analyse van de Inspectiedienst redenen zijn om te concluderen dat de verwerkingsverantwoordelijke de bepalingen van artikel 12.3

van de AVG heeft geschonden en dat een waarschuwing als bedoeld in artikel 95, 1, 4<sup>o</sup>, moet worden gegeven.

De Geschillenkamer kan begrijpen dat de verwerkingsverantwoordelijke moeite heeft om binnen de strikte termijnen van de AVG te antwoorden op verzoeken om rechten uit te oefenen, maar in dit geval beveelt de Gegevensbeschermingsautoriteit aan om een e-mail met een korte motivering naar individuele personen te sturen als het antwoord niet binnen de termijn kan worden gegeven, bijvoorbeeld vanwege een tijdelijk administratief probleem, zoals toegestaan door artikel 12.3 van de AVG. Dit zal ook voorkomen dat klagers in een dergelijk geval een klacht indienen bij de GBA.

De Geschillenkamer wijst erop dat gezien de beperkte gevolgen van deze schending, het niet nodig is de zaak ten gronde te behandelen. De Geschillenkamer beslist om het inspectierapport ter informatie aan beide partijen mee te delen.

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. Dit is geen beslissing ten gronde van de Geschillenkamer in de zin van 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.

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 [idem als termijn opgelegd voor uitvoering in beschikkend gedeelte]. De tenuitvoerlegging van onderhavige beslissing wordt desgevallend gedurende voormelde periode geschorst.

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<sup>o</sup> en 3<sup>o</sup> *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.

---

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

De Geschillenkamer wijst er, met oog op transparantie, tot slot op dat een behandeling ten gronde van de zaak desgevallend kan leiden tot het opleggen van de maatregelen vermeld in artikel 100 WOG.<sup>2</sup>

## OM DEZE REDENEN

## DE GESCHILLENKAMER

Beslist:

- op grond van artikel 95, §1, 4° WOG, een waarschuwing uit te spreken ten aanzien van de verweerder;
- het inspectierapport ter informatie aan de klager en aan de verweerder mee te delen.

Tegen deze beslissing kan binnen 30 dagen na de kennisgeving ervan beroep worden aangetekend bij het Marktenhof (artikel 108, § 1, van de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit).

get.Hielke Hijmans

Voorzitter van de Geschillenkamer

---

<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.