



Geschillenkamer

Beslissing ten gronde 285/2026 van 19 oktober 2026

Dossiernummer : DOS-2020-02235

Betreft : Klacht betreffende de verzameling van persoonsgegevens door middel van cookies op de website van de verweerder

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”¹;

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, hierna “RIO”;

Gelet op de stukken van het dossier;

Heeft de volgende beslissing genomen inzake:

De klager: X, met domicilie te [...], hierna “**de klager**”;

De verweerder: Y, met maatschappelijke zetel te [...], ingeschreven in de Kruispuntenbank van Ondernemingen onder het nummer [...], hierna, “**de verweerder**”.

¹ De GBA herinnert eraan dat de wet van 25 december 2023 tot wijziging van de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit (WOG), en het nieuw reglement van interne orde van de GBA, op 1 juni 2024 in werking zijn getreden. De nieuwe bepalingen zijn van toepassing op klachten, bemiddelingsdossiers, verzoeken, inspecties en procedures voor de Geschillenkamer die aanvangen vanaf deze datum. Dossiers die zijn aangevat vóór 1 juni 2024, zoals het onderhavig dossier, zijn daarentegen onderworpen aan de bepalingen van de WOG en het reglement van interne orde zoals deze bestonden vóór deze datum. De oude WOG is beschikbaar via deze link: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/organieke-wet-van-de-gba.pdf> en het oude RIO via deze link: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/reglement-van-interne-orde.pdf>.

I. Feiten en procedure

1. Op 11 mei 2020 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen de verweerder.
2. In zijn klacht voert de klager aan dat de verweerder op haar website niet voorziet in de mogelijkheid voor bezoekers om cookies te aanvaarden dan wel te weigeren. Volgens de klager dient de verweerder bezoekers de mogelijkheid te bieden om de verschillende categorieën cookies die op haar website worden gebruikt, afzonderlijk te aanvaarden of te weigeren. Voorts stelt de klager dat het cookiebeleid van de verweerder vermeldt dat cookies automatisch worden geplaatst zodra een gebruiker, na het bereiken van de landingspagina, ervoor kiest om verder op de website te navigeren, hetgeen volgens de klager onwettig is.
3. De klager voert aan dat hij zijn bedenkingen omtrent de wettigheid van het cookiebeleid op 11 februari 2020 en opnieuw op 11 mei 2020 aan de verweerder heeft meegedeeld. Volgens de klager heeft de verweerder hierop geen enkele actie ondernomen en heeft hij evenmin een inhoudelijk antwoord ontvangen.
4. Op 12 mei 2020 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 WOG en wordt de klacht op grond van artikel 62, §1 WOG overgemaakt aan de Geschillenkamer.
5. Op 29 september 2021 beslist de Geschillenkamer op grond van artikel 95, § 1, 1° en artikel 98 WOG dat het dossier gereed is voor behandeling ten gronde.
6. Diezelfde dag worden de betrokken partijen per aangetekende zending in kennis gesteld van de bepalingen zoals vermeld in artikel 95, § 2, alsook van deze in artikel 98 WOG. Tevens worden zij op grond van artikel 99 WOG in kennis gesteld van de termijnen om hun verweermiddelen in te dienen.

De uiterste datum voor ontvangst van de conclusie van antwoord van de verweerder werd daarbij vastgelegd op 10 november 2021, deze voor de conclusie van repliek van de klager op 1 december 2021 en deze voor de conclusie van repliek van de verweerder op 22 december 2021.

Op 10 november 2021 ontvangt de Geschillenkamer de conclusie van antwoord vanwege de verweerder. Op 11 november 2021 ontvangt de Geschillenkamer de conclusie van repliek van de klager en op 27 november 2021 ontvangt zij een aanvulling daarop. Op 22 december 2021 ontvangt de Geschillenkamer de conclusie van repliek van de verweerder.

7. Op 5 februari 2025 heeft de Geschillenkamer de klager verzocht te bevestigen of hij zijn klacht wenste te handhaven, gelet op de lange doorlooptijd van het dossier en de maatregelen die de verweerder inmiddels heeft genomen. Dezelfde dag heeft de klager aan

de Geschillenkamer bevestigd dat hij zijn klacht wenste te handhaven en deelt hij daartoe zijn redenen mee. De klager voert in essentie aan dat zijn voorkeuren omtrent de opslag van cookies op de website van de verweerder niet terdege worden opgeslagen wanneer hij deze probeert te wijzigen.

II. Motivering

II.1. Stanpunt verweerder

8. In haar conclusies van 10 november 2021 en 22 december 2021 geeft de verweerder toe dat haar cookiebanner ten tijde van de indiening van de klacht de volgende passage bevatte:

« Y maakt gebruik van cookies en daarmee vergelijkbare technieken om het bezoek en winkelen bij [website verweerder] persoonlijker en gemakkelijker te maken. Y gebruikt functionele en analytische cookies om jou een optimale gebruikerservaring te bieden. Ook worden er op [website verweerder] tracking cookies geplaatst waarmee wij en derde partijen jouw internetgedrag kunnen volgen. Hiermee kunnen wij en derde partijen advertenties aanpassen aan jouw interesses en kun je informatie delen via social media. Door verder gebruik te maken van deze website ga je hiermee akkoord. [Klik hier voor meer informatie.](#) »

9. De verweerder licht toe dat het verdere gebruik van de website door de gebruiker derhalve werd beschouwd als een expliciete toestemming voor het plaatsen van cookies. Bij het eerste bezoek aan de website werden evenwel geen marketing- of trackingcookies geplaatst. Evenmin werden dergelijke cookies geplaatst wanneer de gebruiker op de link voor meer informatie klikte, zodat de gebruiker eerst kennis kon nemen van het cookiebeleid. Pas wanneer de gebruiker het gebruik van de website vervolgens voortzette, werden de cookies geplaatst. Volgens de verweerder beschikte de gebruiker aldus over de mogelijkheid om de website te verlaten voordat cookies werden geplaatst, dan wel de browserinstellingen aan te passen teneinde het plaatsen van cookies door de website te verhinderen. In haar cookieverklaring werd voor verschillende browsers uiteengezet op welke wijze de instellingen konden worden aangepast om cookies te blokkeren. De verweerder benadrukt derhalve dat de website ook zonder het plaatsen van cookies kon worden gebruikt.
10. De verweerder voert voorts aan dat de wijze waarop cookies op de website worden geplaatst, op 7 september 2020 werd gewijzigd. Sinds die datum worden marketing- en trackingcookies uitsluitend geplaatst nadat de gebruiker daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft verleend. Zolang de gebruiker geen keuze heeft gemaakt, worden deze cookies niet geplaatst, ongeacht of de gebruiker het gebruik van de website verderzet. De

verweerder stelt tevens dat de gebruiker via de cookieverklaring te allen tijde een eerder gemaakte keuze kan wijzigen.

11. De verweerder besluit dat, voor zover het gebruik van cookies ten tijde van de klacht niet in overeenstemming zou zijn geweest met de toepasselijke regelgeving, daarvan thans, gelet op de inmiddels genomen maatregelen, geen sprake meer is. Zij stelt dat de vermeende inbreuk reeds meer dan een jaar geleden werd beëindigd en meent bijgevolg dat het voorwerp van de klacht door de genomen maatregelen is komen te vervallen.

II.2. Oordeel van de Geschillenkamer

12. De Geschillenkamer stelt vooreerst vast dat de litigieuze feiten waarop de klacht betrekking heeft, dateren van vóór 7 september 2020 en derhalve meer dan zes jaar vóór het nemen van de onderhavige beslissing hebben plaatsgevonden en zijn beëindigd.
13. Krachtens artikel 105 van de WOG verjaren de feiten vijf jaar na het plegen ervan. De verjaring wordt uitsluitend gestuit door daden van onderzoek of vervolging.
14. Aangezien de laatste daad van vervolging met betrekking tot de in de klacht aangevoerde feiten in september 2021 heeft plaatsgevonden, stelt de Geschillenkamer vast dat de verjaringstermijn is verstreken. Het contact tussen de Geschillenkamer en de klager op 5 februari 2025 kan niet worden aangemerkt als een daad van onderzoek of vervolging en heeft derhalve geen stuitende werking.
15. Bijgevolg beslist de Geschillenkamer de in de klacht aangevoerde grieven te seponeren op grond van artikel 100, §1, 1° WOG wegens verjaring van de litigieuze feiten waarop de klacht betrekking heeft.²
16. De Geschillenkamer stelt op basis van de conclusie van antwoord van de verweerder van 10 november 2021 evenwel vast dat de cookiebanner op diens website na de wijziging van 7 september 2020 op het eerste informatieniveau uitsluitend een knop “alles accepteren” bevatte en geen knop “alles weigeren”. De cookiebanner bevatte wel een link naar “meer uitleg”, via welke de betrokkene toegang kreeg tot nadere informatie en zijn cookievoorkeuren kon instellen (i.e. het tweede informatieniveau).
17. De Geschillenkamer wijst erop dat voor de opslag van niet-strikt noodzakelijke cookies een vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige toestemming vereist is overeenkomstig de artikelen 4, 11°, 6.1.a), en 7 van de AVG. Aan dit vereiste van een geldige toestemming kan niet worden voldaan wanneer een cookiebanner op het eerste informatieniveau wel de mogelijkheid biedt om alle cookies te aanvaarden, maar niet om

² Zie sepotgrond A.2. van het sepotbeleid van de Geschillenkamer, beschikbaar via <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/sepotbeleid-van-de-geschillenkamer.pdf>.

alle niet-strikt noodzakelijke cookies te weigeren.³ Het ontbreken van een dergelijke mogelijkheid doet immers afbreuk aan het vrije karakter van de door de betrokkene te maken keuze. De voorgaande handelwijze maakt tevens inbreuk op artikel 5.3 van de ePrivacy-richtlijn, gelet op het feit dat het begrip “toestemming” in die richtlijn overeenstemt met toestemming onder de AVG.⁴

18. De Geschillenkamer stelt evenwel vast dat de verweerder op het ogenblik van het nemen van onderhavige beslissing de nodige aanpassingen aan diens cookiebanner heeft doorgevoerd.⁵ Zij stelt met name vast dat de verweerder thans beschikt over een cookiebanner die op het eerste informatieniveau zowel een duidelijk zichtbare knop “accepteren” als een knop “weigeren” bevat. Daarnaast biedt de verweerder via haar cookieverklaring een duidelijk zichtbare mogelijkheid om de cookievoorkeuren aan te passen, waardoor de toestemming even eenvoudig kan worden ingetrokken als gegeven, overeenkomstig artikel 7.3 AVG. De Geschillenkamer stelt tevens vast dat de verweerder met deze wijzigingen tegemoetkomt aan de resterende grieven van de klager, zoals uiteengezet in diens schrijven aan de Geschillenkamer van 5 februari 2025. Zij ziet immers geen aanleiding om te betwijfelen dat de voorkeuren van de gebruiker thans daadwerkelijk en naar behoren worden opgeslagen.
19. Om de hierboven uiteengezette redenen oordeelt de Geschillenkamer dat het niet langer noodzakelijk of opportuun is om ten aanzien van de verweerder sancties of corrigerende maatregelen te nemen. De omstandigheid dat de verweerder haar cookiebeleid en cookiebanner inmiddels op passende wijze heeft aangepast, rechtvaardigt dat de Geschillenkamer de in de loop van de procedure vastgestelde historische inbreuken seponereert op grond van artikel 100, § 1, 1^o WOG.⁶

III. Publicatie van de beslissing

20. 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.

³ EDPB, *Report of the work undertaken by the Cookie Banner Taskforce*, vastgesteld op 17 januari 2023, punten 6 t.e.m. 8, beschikbaar via https://www.edpb.europa.eu/documents/task-force-report/report-of-the-work-undertaken-by-the-cookie-banner-taskforce_en.

⁴ EDPB, Richtsnoeren 05/2020 inzake toestemming overeenkomstig Verordening 2016/679, Versie 1.1., vastgesteld op 4 mei 2020, punten 6 en 7, beschikbaar via https://www.edpb.europa.eu/documents/guideline/guidelines-052020-on-consent-under-regulation-2016679_nl.

⁵ Website van verweerder geraadpleegd op 6 oktober 2026.

⁶ Zie sepotgrond B.6. van het sepotbeleid van de Geschillenkamer, beschikbaar via <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/sepotbeleid-van-de-geschillenkamer.pdf>.

OM DEZE REDENEN,

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, na beraadslaging, om:

- Op grond van artikel 100, §1, 1° WOG de klacht te seponeren wegens de motieven weergegeven in de beslissing.

Op grond van artikel 108, §1 van de WOG, kan binnen een termijn van dertig dagen vanaf de kennisgeving tegen deze beslissing beroep worden aangetekend bij het Marktenhof (hof van beroep Brussel), met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verweerder.

Een dergelijk beroep kan worden aangetekend middels een verzoekschrift op tegenspraak dat de in artikel 1034^{ter} van het Gerechtelijk Wetboek opgesomde vermeldingen dient te bevatten⁷. Het verzoekschrift op tegenspraak dient te worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034^{quinquies} van het Ger.W.⁸, dan wel via het e-Deposit informaticasysteem van Justitie (artikel 32^{ter} van het Ger.W.).

(Get).DirkVAN DER KELEN

Directeur van de Geschillenkamer

⁷ Het verzoekschrift vermeldt op straffe van nietigheid:

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

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.