



Dossiernummer: DOS-2026-00468

Betreft: het nalaten gevolg te geven aan een verzoek tot gegevenswissing omtrent elektronische reclame

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”; en

De verweerder: Club Y, met maatschappelijke zetel te [...], met ondernemingsnummer [...], hierna “de verweerder”

I. Feiten en procedure

1. Het voorwerp van de klacht betreft het verzoek op gegevenswissing dat vermoedelijk niet ingewilligd is.

Twintig jaar geleden sluit de klager een abonnement voor voetbalwedstrijden af bij de verweerder. Nadien ontvangt hij ongewenste reclamemails. Om dit tegen te gaan drukt de klager op de optie 'uitschrijven' in één van deze mails.

De klager krijgt via een automatische mail van de verweerder de bevestiging dat hij uitgeschreven is. Desondanks blijft hij reclamemails ontvangen.

Op 13 juli 2025 verzoekt de klager om zijn gegevens volledig te wissen. De klager krijgt echter nog steeds zulke mails.

2. Op 27 januari 2026 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen de verweerder.
3. 30 januari 2026 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG en op dezelfde dag wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld overeenkomstig artikel 61 WOG.
4. Op dezelfde dag wordt de Geschillenkamer gevat op grond van artikel 92, 1° WOG.
5. Op 13 maart 2026 brengt de Geschillenkamer de partijen overeenkomstig artikel 95, §2 WOG op de hoogte van het feit dat onderhavig dossier aanhangig gemaakt werd, de inhoud van de klacht, en de mogelijkheid tot het raadplegen en het kopiëren van het dossier bij de griffie van de Geschillenkamer. De partijen worden uitgenodigd om hun eventuele opmerkingen hieromtrent over te maken aan de Geschillenkamer, uiterlijk op 30 maart 2026.
6. Op 25 maart 2026 ontvangt de Geschillenkamer opmerkingen van de verweerder op deze kennisgeving. De verweerder stelt dat hij technische en organisatorische maatregelen genomen heeft ten aanzien van de mailingslijst voor reclame.

II. Motivering

II.1. De vermeend defecte optie 'uitschrijven'

7. Artikel 21 AVG bepaalt dat een betrokkene te allen tijde bezwaar kan maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden en dat de gegevens na dit bezwaar voor deze doeleinden niet meer verwerkt mogen worden.

8. *In casu* moest de optie 'uitschrijven' die de klager aanklikte volstaan om geen reclamemails meer te ontvangen.¹ De Geschillenkamer oordeelt dat de verweerder voor de periode vanaf het aanklikken van de optie 'uitschrijven' tot het verzoek van gegevenswissing het artikel 21 van de AVG vermoedelijk geschonden heeft.

II.2. Het verzoek tot gegevenswissing

9. Artikel 17.1 AVG bepaalt dat de betrokkene recht heeft om de wissing van persoonsgegevens te verkrijgen van de verwerkingsverantwoordelijke en dit zonder onredelijke vertraging.
10. Op 13 juli 2025 oefende de klager zijn recht op gegevenswissing uit. Niettemin ontving hij tot aan de indiening van de klacht zeven maanden later nog steeds reclamemails.
11. De Geschillenkamer oordeelt bijgevolg dat vanaf het verzoek tot gegevenswissing er sprake is van een vermeende schending van artikel 17.1 AVG.

II.3. De verplichtingen van de verweerder

12. Artikel 12 AVG bepaalt de modaliteiten voor de uitoefening van alle AVG-rechten, zoals het recht van bezwaar en het recht op gegevenswissing. Het artikel verplicht de verwerkingsverantwoordelijke onder andere passende maatregelen te nemen om de betrokkene te informeren, de uitoefening van de AVG-rechten te vergemakkelijken en in geval van uitoefening van deze rechten, gevolg te geven aan deze uitoefening. Indien de verwerkingsverantwoordelijk weigert gevolg te geven aan het verzoek van een betrokkene, wordt deze verplicht de betrokkene uiterlijk binnen een maand te informeren over de achterliggende rede.²
13. *In casu* ging de klager nadat zijn uitoefening van het recht van bezwaar vermoedelijk zonder respons bleef over naar een verzoek tot gegevenswissing. De verweerder heeft vermoedelijk het verzoek ook niet binnen de wettelijke termijn beantwoord.
14. Na de indiening van de klacht gaf de verweerder aan dat hij technische en organisatorische maatregelen genomen heeft en dat hij de klager van de mailingslijst verwijderde. Hij heeft dit echter niet gestaafd met bewijsstukken. Bovendien gaf de verweerder niet aan dat hij de klager informeerde over de navolging van zijn verzoek tot gegevenswissing.
15. De Geschillenkamer oordeelt bijgevolg dat de verweerder vermoedelijk artikel 12 AVG geschonden heeft.

¹ Zie bijlage p.1

² Art. 12.1, 12.2 en 12.3 AVG.

16. De Geschillenkamer heeft aldus beslist om op grond van artikel 58.2. AVG en artikel 95, § 1, 5° van de WOG, de verweerder te bevelen dat wordt voldaan aan het verzoek van de klager om zijn rechten uit te oefenen, meer bepaald het recht op gegevenswissing (“*recht op vergetelheid*”) zoals bepaald in artikel 17 AVG.
17. Onderhavige beslissing is een *prima facie* beslissing genomen door de Geschillenkamer overeenkomstig artikel 95 van de WOG op grond van de door de klager ingediende klacht, en geen beslissing ten gronde van de Geschillenkamer in de zin van artikel 100 van de WOG.
18. Onderhavige beslissing heeft tot doel de verweerder in kennis te stellen van het feit dat deze vermoedelijk een inbreuk op de bepalingen van de AVG heeft gepleegd en deze in de mogelijkheid te stellen zich alsnog te conformeren met voornoemde bepalingen.
19. Indien de verweerder niet akkoord gaat met de inhoud van de onderhavige *prima facie* beslissing en van mening is dat hij feitelijke en/of juridische argumenten kan aanvoeren die tot een nieuwe beslissing zouden kunnen leiden, kan hij een verzoek tot heroverweging indienen bij de Geschillenkamer volgens de procedure vastgesteld in artikel 98 *juncto* artikel 99 van de WOG, bekend als een “behandeling ten gronde”. Dit verzoek moet worden gestuurd naar het e-mailadres litigationchamber@apd-gba.be binnen een termijn van 30 dagen na kennisgeving van deze *prima facie* beslissing. Indien van toepassing, wordt de uitvoering van deze beslissing opgeschort gedurende de bovengenoemde periode.
20. 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 alsook alle stukken die zij nuttig achten bij het dossier te voegen. De onderhavige beslissing wordt desgevallend definitief opgeschort.
21. 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 WOG³.

³ Artikel 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;

III. Publicatie van de beslissing

22. 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.

OM DEZE REDENEN,

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

- op grond van **artikel 58.2.a) van de AVG** en **artikel 95, § 1, 4° van de WOG** de verweerder te waarschuwen zodat deze zich er in de toekomst van verzekert dat het artikel 21 van de AVG wordt nageleefd.
- op grond van **artikel 58.2.c) van de AVG** en **artikel 95, § 1, 5° van de WOG** de verweerder te bevelen dat wordt voldaan aan het verzoek van de klager om zijn rechten uit te oefenen, *meer bepaald het recht op gegevenswissing (artikel 17.1 j° 12 AVG), en over te gaan tot verwijdering van alle persoonsgegevens van de klager die de verweerder van hem verwerkt alsook de klager op de hoogte te stellen van deze gegevenswissing*, en dit binnen de termijn van 30 dagen te rekenen vanaf de kennisgeving van deze beslissing;
- de verweerder te bevelen de Gegevensbeschermingsautoriteit (Geschillenkamer) per e-mail binnen dezelfde termijn op de hoogte te stellen van het gevolg dat aan deze beslissing wordt gegeven via het e-mailadres litigationchamber@apd-gba.be.

De Geschillenkamer herinnert eraan dat indien de verweerder niet akkoord gaat met de inhoud van deze *prima facie* beslissing en van mening is dat hij feitelijke en/of juridische argumenten kan aanvoeren die tot een andere beslissing zouden kunnen leiden, hij, enerzijds, een verzoek tot behandeling van de zaak ten gronde kan indienen bij de Geschillenkamer via het e-mailadres litigationchamber@apd-gba.be, en dit binnen een termijn van 30 dagen na de kennisgeving van deze beslissing. Indien van toepassing, wordt de uitvoering van deze beslissing opgeschort gedurende de bovengenoemde periode.

Anderzijds kan de verweerder beroep instellen tegen deze beslissing overeenkomstig artikel 108, § 1 van de WOG, binnen een termijn van 30 dagen na kennisgeving ervan, bij het Marktenhof (hof

^{16°} geval per geval te beslissen om haar beslissingen bekend te maken op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit."

van beroep van Brussel), met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verwerende partij. Een dergelijk beroep kan worden ingesteld door middel van een verzoekschrift op tegenspraak dat de in artikel 1034^{ter} van het Gerechtelijke Wetboek (Ger.W.) opgesomde vermeldingen dient te bevatten⁴. Het verzoekschrift op tegenspraak moet worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034^{quinquies} van het Ger.W.⁵, of via het e-Deposit informaticasysteem van Justitie (artikel 32^{ter} van het Ger.W.).

(Get). Hielke HIJMANS

Directeur van de Geschillenkamer

⁴ "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."

⁵ "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."