



**Chambre Contentieuse**

**Décision 165/2024 du 13 décembre 2024**

**Numéro de dossier : DOS-2023-00308**

**Objet : Plainte relative à la consultation d'opérations bancaires d'une personne concernée par une banque**

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de Monsieur Hielke HUMANS, président, siégeant seul ;

Vu le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 *relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE* (règlement général sur la protection des données), (ci-après « RGPD ») ;

Vu la Loi du 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données*, (ci-après « LCA ») ;

Vu la Loi du 30 juillet 2018 *relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel*, (ci-après « LTD ») ;

Vu le Règlement d'ordre intérieur tel qu'approuvé par la Chambre des représentants le 20 décembre 2018 et publié au *Moniteur belge* le 15 janvier 2019 ;

Vu les pièces du dossier ;

**A pris la décision suivante concernant :**

**Le plaignant :** X, ci-après « le plaignant » ;

**La partie défenderesse :** Y, ci-après « la défenderesse ».

## I. Faits et procédure

1. Le 7 décembre 2022, le plaignant a introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après « APD ») contre Y (ci-après « la défenderesse »).
2. La plainte concerne la consultation d'opérations bancaires d'une personne concernée par une banque.
3. Le 23 juillet 2021, la partie défenderesse envoie une nouvelle carte bancaire au domicile du plaignant pour remplacer la carte précédente par un modèle qui offre des possibilités supplémentaires. Le plaignant étant à l'étranger à cette date, il n'a pas pris connaissance de ce courrier.
4. Le 10 août 2021, la défenderesse envoie au plaignant un rappel par email lui enjoignant d'activer la nouvelle carte.
5. Le 27 septembre 2021, l'ancienne carte du plaignant, qu'il utilisait lors de son voyage à l'étranger toujours en cours, ainsi que ses accès au Homebanking ont été désactivés en raison de l'expiration du délai de six semaines prévu par la défenderesse pour l'activation de la nouvelle carte. Le plaignant manifeste son mécontentement quant à la suppression de ses accès et le blocage de sa carte.
6. Le 28 septembre 2021, la défenderesse répond au plaignant en indiquant une impossibilité d'envoyer une carte de remplacement au plaignant à l'étranger et lui suggère de faire récupérer la carte qui lui a été envoyée précédemment et de se la faire parvenir. Le même jour, le plaignant manifeste son mécontentement quant à cette réponse.
7. Le 29 septembre 2021, le plaignant allègue avoir reçu deux appels téléphoniques de la défenderesse. Au cours du premier appel, la défenderesse mentionne avoir examiné les mouvements du compte bancaire du plaignant et avait conclu, suite à des dépenses effectuées en Belgique pendant la période où le plaignant alléguait être à l'étranger, que le plaignant n'avait pas fait le nécessaire pour activer sa nouvelle carte bancaire dans le délai. Au cours du deuxième appel téléphonique, la défenderesse indique qu'une carte de remplacement sera donc envoyée au plaignant à l'étranger.
8. Le 15 décembre 2021, le plaignant recontacte la défenderesse pour lui faire part de son insatisfaction quant à la manière dont la situation a été gérée. Il précise que la privation par la défenderesse de ses moyens de liquidités entre le 27 septembre 2021 et le 4 octobre 2021 lui a causé préjudice.
9. Le 7 janvier 2022, la défenderesse aurait répondu au plaignant. Cette réponse n'est pas fournie à l'APD.

10. Le 5 mars 2022, le plaignant continue la communication avec le défenderesse. Il questionne, entre autres, la nécessité de la défenderesse de consulter ses opérations bancaires dans le but d'établir s'il était effectivement à l'étranger.
11. Après plusieurs rappels, une lettre est envoyée par la défenderesse au plaignant le 30 juin 2022 en expliquant que la consultation des opérations bancaires du plaignant avait été effectuée dans le but de vérifier s'il se trouvait bien à l'étranger pour éviter tout cas de fraude bancaire.
12. Le 6 décembre 2022, le plaignant introduit une plainte auprès de l'Ombudsman des produits financiers concernant les faits exposés ci-dessus. Il précise penser que l'explication fournie par la défenderesse pour justifier la consultation de ses opérations bancaires ait été fabriquée « pour les besoins de la cause ». Il estime également que la vérification de ses opérations bancaires était abusive et contraire au droit à la vie privée.
13. Le 24 janvier 2023, le Service de Première Ligne de l'Autorité de protection des données (ci-après « le SPL ») déclare la plainte recevable sur la base des articles 58 et 60 de la LCA, et transmet celle-ci à la Chambre Contentieuse conformément à l'article 62, § 1<sup>er</sup> de la LCA<sup>1</sup>.

## II. Motivation

14. En application de l'article 4, §1 de la LCA, l'APD est responsable du contrôle des principes de protection des données contenus dans le RGPD et d'autres lois contenant des dispositions relatives à la protection du traitement des données à caractère personnel.
15. En application de l'article 33, §1<sup>er</sup> de la LCA, la Chambre Contentieuse est l'organe du contentieux administratif de l'APD. Elle est saisie des plaintes que le SPL lui transmet en application de l'article 62, §1<sup>e</sup> de la LCA, soit des plaintes recevables. Conformément à l'article 60 alinéa 2 de la LCA, les plaintes sont recevables si elles sont rédigées dans l'une des langues nationales, contiennent un exposé des faits et les indications nécessaires pour identifier le traitement de données à caractère personnel sur lequel elles portent et qui relèvent de la compétence de l'APD.
16. En matière de classement sans suite, la Chambre Contentieuse est tenue de motiver sa décision par étape<sup>2</sup> et de:

---

<sup>1</sup> En vertu de l'article 61 de la LCA, la Chambre Contentieuse informe les parties par la présente décision, du fait que la plainte a été déclarée recevable. L'APD rappelle que la Loi du 25 décembre 2023 modifiant la Loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données (ci-après « la Nouvelle LCA »), ainsi que le nouveau règlement d'ordre intérieur sont entrées en vigueur le 1er juin 2024. Les nouvelles dispositions s'appliquent aux plaintes, dossiers de médiation, requêtes, inspections et procédures devant la Chambre Contentieuse initiés à partir de cette date. Vous pouvez consulter la Nouvelle LCA en suivant ce lien : [https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_wet/article.pl?language=fr&dt=WET&nl=n&text1=gegevensbeschermingsautoriteit&choix1=en&trier=afkondiging&lg\\_txt=f&type=&sort=&numac\\_search=2017031916&cn\\_search=&caller=list&&view\\_numac=2017031916n](https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_wet/article.pl?language=fr&dt=WET&nl=n&text1=gegevensbeschermingsautoriteit&choix1=en&trier=afkondiging&lg_txt=f&type=&sort=&numac_search=2017031916&cn_search=&caller=list&&view_numac=2017031916n) et le règlement d'ordre intérieur en suivant ce lien : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/reglement-d-ordre-interieur-de-l-autorite-de-protection-des-donnees.pdf>. En revanche, les affaires initiées avant le 1er juin 2024 demeurent soumises aux dispositions de la LCA non-modifiée par la Loi du 25 décembre 2023 et du règlement d'ordre intérieur tels qu'ils existaient avant cette date., ce qui s'applique en l'espèce.

<sup>2</sup> Cour des marchés (Cour d'appel de Bruxelles), 2 septembre 2020, arrêt 2020/AR/329, p. 18.

- prononcer un classement sans suite technique si le dossier ne contient pas ou pas suffisamment d'éléments susceptibles d'aboutir à une sanction ou s'il comporte un obstacle technique l'empêchant de rendre une décision;
  - ou prononcer un classement sans suite d'opportunité, si malgré la présence d'éléments susceptibles d'aboutir à une sanction, la poursuite de l'examen du dossier ne lui semble pas opportune compte tenu des priorités de l'Autorité de protection des données telle que spécifiées et illustrées dans la Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse<sup>3</sup>.
17. En cas de classement sans suite fondé sur plusieurs motifs de classement sans suite, ces derniers (respectivement, classement sans suite technique et classement sans suite d'opportunité) doivent être traités par ordre d'importance<sup>4</sup>.
18. Sur la base des faits décrits dans le dossier de plainte tels que résumés ci-dessus et des compétences qui lui ont été attribuées par le législateur en vertu de l'article 95, § 1<sup>er</sup> de la LCA, la Chambre Contentieuse décide de la suite à donner au dossier. *En l'occurrence*, la Chambre Contentieuse décide de procéder à un classement sans suite de la plainte, conformément à l'article 95, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup> de la LCA, pour des motifs d'opportunité. La décision de la Chambre Contentieuse repose plus précisément sur deux raisons (critères B3 et B5) pour lesquelles elle considère qu'il est inopportun de poursuivre le suivi du dossier, et décide en conséquence de ne pas procéder, entre autres, à un examen de l'affaire quant au fond.
19. La Chambre Contentieuse constate que le plaignant allègue une consultation illicite de ses opérations bancaires.

## **II.1. Critères de classement sans suite d'opportunité**

20. La Chambre Contentieuse note que le grief soulevé par le plaignant ne correspond pas aux critères d'impact général ou personnel élevés, tels que définis par l'APD dans sa note sur la politique de classement sans suite du 18 juin 2021<sup>5</sup>.
21. Lorsque les conditions d'impact général ou personnel élevés ne sont pas remplies, la Chambre Contentieuse met en balance l'impact personnel des circonstances de la plainte pour les droits et libertés fondamentales du plaignant, et l'efficacité de son intervention, pour décider si elle estime opportun de traiter la plainte de manière approfondie.

<sup>3</sup> À cet égard, la Chambre Contentieuse renvoie à sa politique de classement sans suite telle que développée et publiée sur le site de l'Autorité de protection des données. ; APD, « Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

<sup>4</sup> APD, « Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse : 3. – Dans quels cas ma plainte est-elle susceptible d'être classée sans suite par la Chambre Contentieuse? », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

<sup>5</sup> APD, « Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse : 3. – Dans quels cas ma plainte est-elle susceptible d'être classée sans suite par la Chambre Contentieuse? », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

22. En premier lieu, la Chambre Contentieuse constate que la plainte est **accessoire à un litige plus large** qui nécessite d'être débattu devant les cours et tribunaux judiciaires et administratifs ou une autre autorité compétente ; et décide de classer la plainte sans suite pour motif d'opportunité (critère B.3)<sup>6</sup>.
23. En l'espèce, le plainte concerne une consultation de données qui s'inscrit dans le contexte d'un conflit plus large concernant la désactivation d'une carte bancaire et des accès à une plateforme en ligne. La Chambre Contentieuse estime que son intervention n'est pas strictement nécessaire et qu'il est plus *opportun* de soumettre la plainte à une juridiction ou une autre autorité compétente, qui sera en mesure d'examiner le litige principal dans son ensemble et d'en évaluer tous les aspects.
24. En conséquence, la Chambre Contentieuse décide de classer la plainte sans suite pour motif d'opportunité.
25. En dernier lieu, et sans préjudice de ce qui précède, la Chambre Contentieuse constate que d'une part, la plainte **ne présente pas les détails nécessaires ni les preuves requises** permettant d'évaluer l'existence d'une violation du RGPD et d'autre part, elle **ne semble pas entraîner un impact sociétal et/ou personnel élevé**. En conséquence, la Chambre Contentieuse décide de classer la plainte sans suite pour motif d'opportunité (critère B.5)<sup>7</sup>.
26. En l'espèce, la Chambre Contentieuse constate qu'elle ne dispose pas de suffisamment d'éléments de preuve qui permettraient de vérifier si les allégations du plaignant concernant la consultation illicite de ses opérations bancaires constituent une violation potentielle du RGPD et des lois sur la protection des données. La Chambre Contentieuse ajoute que les échanges entre les parties, transmis de manière lacunaire et bien que présentés comme des preuves, ne permettent pas de vérifier la licéité du traitement et ne constituent donc pas une preuve concluante.
27. Ces éléments soulignent que la Chambre Contentieuse ne dispose pas de suffisamment de preuve pour conclure à une violation manifeste des dispositions du RGPD et des lois sur la protection des données.
28. La Chambre Contentieuse rappelle qu'elle évalue l'efficacité de son intervention et les moyens nécessaires pour traiter la plainte de manière approfondie. Dans ce cas-ci, sans minimiser l'importance de l'incident dénoncé, une enquête approfondie nécessiterait des

---

<sup>6</sup> APD, « Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse : 3.2 Critères de classement sans suite d'opportunité – B.3 – Votre plainte est accessoire à un litige plus large qui nécessite d'être débattu devant les cours et tribunaux judiciaires et administratifs ou une autre autorité compétente », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf> ; APD, Chambre Contentieuse, décisions 69/2024, 31/2024, 10/2024, 09/2024, 06/2024, 56/2024, 50/2024, 166/2023, 163/2023, 156/2023, 151/2023, 148/2023, 134/2023.

<sup>7</sup> APD, « Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse : 3.2 Critères de classement sans suite d'opportunité – B.5 – Votre plainte n'est pas suffisamment détaillée ou n'est pas étayée par des preuves qui permettraient à la Chambre Contentieuse de se prononcer sur l'existence ou non d'une violation du RGPD ET votre plainte n'entraîne pas un impact sociétal et/ou personnel élevé. », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf> ; APD, Chambre Contentieuse, décisions 31/2024, 28/2024, 12/2024, 10/2024, 09/2024, 06/2024, 53/2024, 50/2024, 47/2024, 41/2024, 167/2023, 163/2023, 156/2023, 152/2023, 141/2023.

moyens considérables pour recueillir des preuves supplémentaires, interroger les parties impliquées et évaluer les circonstances entourant les allégations.

29. Dans la mesure où l'efficacité de l'intervention de la Chambre Contentieuse n'est pas établie dans ce cas-ci et que les moyens à mettre en œuvre pour étayer la plainte sont potentiellement excessifs, la Chambre Contentieuse ne peut retenir le grief du plaignant et décide de classer la plainte sans suite pour motif d'opportunité<sup>8</sup>.

## II.2. Conclusion

30. Au vu de ce qui précède, la Chambre Contentieuse décide de **classer la plainte sans suite** sur base de motifs d'opportunité<sup>9</sup>.
31. À titre informatif, et sans que cela ne soit constitutif d'une quelconque mesure correctrice ou sanction au sens de l'article 95, §1 de la LCA, la Chambre Contentieuse rappelle néanmoins que tout responsable de traitement doit être en mesure de démontrer la conformité de ses traitements avec le RGPD, et ce tout au long de ceux-ci, en vertu des articles 5.2 et 24 du RGPD.

## III. Publication et communication de la décision

32. Compte tenu de l'importance de la transparence en ce qui concerne le processus décisionnel et les décisions de la Chambre Contentieuse, cette décision sera publiée sur le site Internet de l'Autorité de protection des données. Il n'est toutefois pas nécessaire à cette fin que les données d'identification des parties soient directement communiquées.
33. Conformément à sa politique de classement sans suite, la Chambre Contentieuse communiquera la décision à la défenderesse<sup>10</sup>. En effet, la Chambre Contentieuse a décidé de communiquer les décisions de classement sans suite aux défendeurs par défaut. La Chambre Contentieuse s'abstient toutefois d'une telle communication lorsque le plaignant a demandé l'anonymat vis-à-vis de la défenderesse et lorsque la communication de la décision à la défenderesse, même pseudonymisée, risque néanmoins de permettre sa réidentification<sup>11</sup>. Ce n'est pas le cas dans la présente affaire.

---

<sup>8</sup> Un classement sans suite pour motif d'opportunité ne signifie pas pour autant que la Chambre contentieuse constate légalement qu'aucune violation n'ait eu lieu, mais que les ressources nécessaires pour étayer la plainte sont potentiellement excessives. ; APD, « *Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse* », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>

<sup>9</sup> Un classement sans suite pour motif d'opportunité ne signifie pas pour autant que la Chambre contentieuse constate légalement qu'aucune violation n'ait eu lieu, mais que les ressources nécessaires pour étayer la plainte sont potentiellement excessives. ; APD, « *Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse* », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>

<sup>10</sup> APD, « *Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse : 5 - Le classement sans suite sera-t-il publié ? La partie adverse en sera-t-elle informée ?* », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

<sup>11</sup> *Ibidem*.

**PAR CES MOTIFS,**

la Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données décide, après délibération, de classer la présente plainte sans suite en application de l'article **95, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup> de la LCA**.

Conformément à l'article 108, § 1<sup>er</sup> de la LCA, un recours contre cette décision peut être introduit, dans un délai de trente jours à compter de sa notification, auprès de la Cour des Marchés (cour d'appel de Bruxelles), avec l'Autorité de protection des données comme partie défenderesse.

Un tel recours peut être introduit au moyen d'une requête interlocutoire qui doit contenir les informations énumérées à l'article 1034<sup>ter</sup> du Code judiciaire<sup>12</sup>. La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034<sup>quinquies</sup> du C. jud.<sup>13</sup>, ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la Justice (article 32<sup>ter</sup> du C. jud.).

Pour lui permettre d'envisager toute autre voie d'action possible, la Chambre Contentieuse renvoie le plaignant aux explications fournies dans sa politique de classement sans suite<sup>14</sup>.

(sé). Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse

<sup>12</sup> La requête contient à peine de nullité:

- 1<sup>o</sup> l'indication des jour, mois et an;
- 2<sup>o</sup> les nom, prénom, domicile du requérant, ainsi que, le cas échéant, ses qualités et son numéro de registre national ou numéro d'entreprise;
- 3<sup>o</sup> les nom, prénom, domicile et, le cas échéant, la qualité de la personne à convoquer;
- 4<sup>o</sup> l'objet et l'exposé sommaire des moyens de la demande;
- 5<sup>o</sup> l'indication du juge qui est saisi de la demande;
- 6<sup>o</sup> la signature du requérant ou de son avocat.

<sup>13</sup> La requête, accompagnée de son annexe, est envoyée, en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause, par lettre recommandée au greffier de la juridiction ou déposée au greffe.

<sup>14</sup> APD, « Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse : 4 - Que puis-je faire si ma plainte est classée sans suite ? », 18 juin 2021, disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.