



Chambre Contentieuse

Décision 18/2022 du 26 janvier 2022

N° de dossier : DOS-2021-06410

Objet : Plainte relative à une demande d'accès à l'enregistrement de communications téléphoniques commerciales

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de Monsieur Hielke Hijmans, 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 : M. X, ci-après « le plaignant » ;

Le défendeur : Y, ci-après « la défenderesse » ;

I. Faits et procédure

1. Le plaignant a déposé plainte auprès de l'Autorité de protection des données (APD) le 10 septembre 2021.
2. La plainte concerne une demande d'accès (article 15 du RGPD) aux enregistrements des communications électroniques passées entre le plaignant et le service clientèle de la défenderesse, active dans le transport aérien. Cette demande est adressée à la défenderesse le 28 juillet 2021 dans le cadre d'un litige commercial concernant le coût de la modification des heures et destinations des billets d'avion du plaignant (inversion des localités de départ et de destination). Le plaignant affirme que le coût annoncé au téléphone par la défenderesse était bien moindre que le coût facturé au final pour cette opération de modification des billets.
3. Les 4 et 30 août 2021, le plaignant contacte la défenderesse pour s'enquérir du suivi de sa demande d'accès.
4. Le 21 septembre 2021, le « Privacy Support Centre » de la défenderesse répond au plaignant et, avant d'accéder à sa demande d'accès, sollicite de sa part qu'il fournisse la preuve de son identité (sous la forme soit d'une copie du permis de conduire, soit d'une copie de sa carte d'identité). La défenderesse mentionne également que le délai d'un mois pour accéder à la demande du plaignant (art 12.3 du RGPD) commencera à dater du moment où elle aura pu vérifier l'identité du plaignant.
5. Le 22 septembre 2021, le plaignant répond à cette demande de vérification d'identité par la négative, estimant les éléments fournis dans les courriels précédents sont suffisants pour prouver son identité. Le plaignant estime que le délai d'un mois a dès lors débuté lors de la réception de sa demande d'accès par la défenderesse.
6. Le 1^{er} octobre 2021, la défenderesse propose une alternative pour permettre la vérification de l'identité de la plaignante, et lui permet d'envoyer par SMS le code unique utilisé par la plaignante pour réserver un vol auprès de la défenderesse.
7. Le 4 octobre 2021, le Service de Première Ligne (SPL) de l'APD a déclaré la plainte recevable et l'a transmise à la Chambre Contentieuse.

8. Le 7 octobre 2021, la défenderesse s'enquiert de la bonne réception dudit SMS, envoyé le 4 octobre 2021. Le plaignant répond le même jour ne pas avoir reçu ce message.

9. Le 12 octobre 2021, la défenderesse réitère sa demande de vérification d'identité, en proposant également que lui soit également fourni une copie de la carte « Miles & More » et le « PNR number of your booking ». La plaignante ne donne pas suite à cette alternative, en précisant que les informations à disposition de la défenderesse sont à son avis suffisantes pour que celle-ci puisse identifier le plaignant, à savoir que :
 - Le/.. le plaignant a acheté deux tickets sur le site web de la défenderesse en lui fournissant ses données ;
 - Le 28 juillet 2021, le plaignant a introduit une plainte dans laquelle il fournit à la défenderesse son nom, nom de famille et coordonnées de contact email.
 - L'adresse email du plaignant utilisée lors de ses échanges avec les services de la défenderesse est la même que celle employée pour acheter les tickets d'avion et pour souscrire au programme « Miles & More » de la défenderesse.

10. Le plaignant maintient son point de vue selon lequel la défenderesse n'a pas de doute raisonnable à avoir sur son identité au sens de l'article 12.6 du RGPD et n'est donc pas en droit de requérir une vérification supplémentaire. Le plaignant fait également mention de deux décisions à l'appui de son point de vue. La première étant une décision de l'autorité Irlandaise (la « Data Protection Commission », en abrégé DPC), la seconde étant une décision de l'autorité de protection des données danoise (« Datatilsynet »).

II. Motivation

11. Sur la base des faits décrits dans le dossier de plainte tels que résumés ci-dessus, et sur base des compétences qui lui ont été attribuées par le législateur en vertu de l'article 95.1. LCA, la Chambre Contentieuse décide de procéder au classement sans suite de la plainte, conformément à l'article 95.1, 3^o LCA, pour les raisons exposées ci-après.

12. En matière de classement sans suite, la Chambre contentieuse doit motiver sa décision par étape et¹:
 - 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;

¹ Cour des marchés (Cour d'appel de Bruxelles), 2 septembre 2020, 2020/AR/329, p. 18.

- 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'APD telle que spécifiées et illustrées dans la Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse².

13. En cas de classement sans suite sur base de plusieurs motifs (respectivement, classement sans suite technique et/ou d'opportunité), les motifs du classement sans suite doivent être traités en ordre d'importance³.

14. En l'occurrence, la Chambre Contentieuse décide de procéder à un classement sans suite de la plainte pour les motifs suivants :

A.2. La plainte est manifestement non-fondée

15. Il ressort des faits et arguments avancés par les parties que le dossier porte sur le droit d'accès aux données personnelles de la plaignante (article 15 du RGPD), la discussion ayant trait au point de départ du délai d'un mois fixé à l'article 12.3 du RGPD, ainsi qu'à la mise en œuvre de l'article 12.6 du RGPD en ce que la vérification de l'identité de la personne concernée n'est possible qu'en cas de doutes raisonnables.

16. Pour l'application de l'article 12.6 du RGPD en cas de doutes raisonnables, la Chambre Contentieuse tient à rappeler sa jurisprudence, selon laquelle « *la réclamation systématique d'une copie ou d'un scan de la carte d'identité de la personne concernée est [...] disproportionnée* »⁴. La Chambre Contentieuse souligne à cet égard que le responsable de traitement est uniquement fondé à réclamer des données supplémentaires pour vérifier l'identité de la personne concernée dans les cas spécifiques où conformément à l'article 5.2 du RGPD, le responsable du traitement est à même à de démontrer [...] « *qu'il a des doutes raisonnables quant à l'identité de la personne physique présentant la demande (article 12.6 du RGPD) qu'il peut réclamer les données supplémentaires nécessaires pour conformer l'identité de la personne concernée* »⁵.

² <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

³ Cf Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse, 18/06/2021, point 3 (« Dans quels cas ma plainte est-elle susceptible d'être classée sans suite par la Chambre Contentieuse? »), disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>

⁴ Décision de la Chambre Contentieuse quant au fond 24/2021 du 19 février 2021, p. 33.

⁵ Ibid.

17. La Chambre Contentieuse observe toutefois que les données d'identification fournies par le plaignant pour prouver son identité découlent uniquement du contenu de ses échanges avec la défenderesse et sont par conséquent disponibles pour quiconque aurait accès à cette adresse email, peuvent laisser entendre à la présence de doutes raisonnables. En effet, la plaignante ne confirme, in fine, que son nom et son prénom, les numéros des vols réservés auprès de la défenderesse, et ses différents échanges par email.
18. Ces différents éléments ne permettent pas d'écarter tout doute raisonnable que la défenderesse pourrait avoir quant à l'identité de l'utilisateur. La seule présence de ces éléments dans la boîte mail permet d'affirmer l'identité du titulaire de la boîte mail, mais pas nécessairement celle du détenteur de celle-ci. Un individu se retrouvant en possession de cette boîte mail pourrait fournir des informations similaires.
19. Dans ce contexte, il n'est pas déraisonnable pour la défenderesse de solliciter une preuve d'identité qui ne serait pas accessible uniquement au moyen de son compte email. La plaignante en effet souhaite obtenir accès à l'enregistrement de conversations téléphoniques, s'agissant de données personnelles également protégées par le RGPD. Il appartient à la défenderesse de s'assurer qu'elle ne communique de telles données qu'à la personne concernée. En outre, la réservation de billets d'avion auprès de la défenderesse a nécessité la production de documents d'identité, il n'est donc pas déraisonnable que la défenderesse réclame à nouveau de tels documents pour s'assurer qu'elle fournit bien les données personnelles demandées à la bonne personne. La défenderesse a par ailleurs proposé des solutions alternatives raisonnables, que la plaignante a refusées sans motivation convaincante : le risque de faille de données dont la défenderesse tente de se prémunir en réclamant des données complémentaires excède manifestement le désagrément rencontré par la plaignante à qui la défenderesse suggère de
20. Partant, la Chambre contentieuse estime que la plainte est manifestement non-fondée et doit être classée sans suite sur pied de l'article 57.4 du RGPD.

B. 4. La plainte est manifestement excessive

21. La politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse⁶ permet de classer sans suite les plaintes manifestement excessives au sens de l'article 57.4 du RGPD. La Cour d'appel de Bruxelles a récemment confirmé que la Chambre Contentieuse a le pouvoir discrétionnaire de classer sans suite les plaintes excessives constitutives d'un abus de

⁶ Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse, 18/06/2021, point 3, B.4.

droit⁷. En l'espèce, la défenderesse a proposé des moyens de vérifications alternatifs à l'envoi d'un document d'identité, moyens que le plaignant n'a pas souhaité utiliser, alors que des doutes raisonnables pouvaient exister à l'égard de son identité et dans le contexte où la plaignante n'a pas pris la précaution de solliciter une confirmation écrite des renseignements fournis par téléphone ayant motivé sa décision de solliciter la modification de son billet de vol, selon sa version des faits.

22. Par ailleurs, afin de s'assurer de la bonne compréhension de sa décision par la défenderesse, la Chambre Contentieuse précise que les deux décisions invoquées par la plaignante sont en ligne avec l'appréciation de la Chambre Contentieuse. La Chambre Contentieuse souligne dans ce contexte que les décisions des autres autorités de la protection nationales ne lient pas la Chambre qui est fondée à examiner toutes les circonstances de la plainte soumise.

23. Premièrement, la décision de l'autorité de protection danoise⁸ rappelle l'obligation pour le responsable du traitement de démontrer la présence de doutes raisonnables en cas d'application de l'article 12.6 du RGPD. Le responsable de traitement a en l'occurrence motivé sa demande eu égard à la nature des données réclamées, à savoir, des données de communications téléphoniques (email du 1^{er} octobre 2021 à la plaignante). La Chambre Contentieuse estime qu'une telle motivation est pertinente compte tenu de la nature quasi-sensible de telles données de communication, par ailleurs protégées par l'article 7 de la Charte européenne des droits fondamentaux et par la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (Directive ePrivacy). La Chambre Contentieuse n'estime pas manifestement déraisonnable que la défenderesse réclame une preuve d'identité complémentaires avant de fournir de telles données, dans le contexte où le contenu de boîtes email telles que celle de la plaignante pourrait faire l'objet de hacking et réutilisation malintentionnée. La défenderesse doit pouvoir se prémunir contre de telles failles de données en réclamant des données d'identification complémentaires.

24. Deuxièmement, la décision de l'autorité de protection irlandaise⁹ citée par la plaignante a pour objet une demande d'effacement d'un compte Groupon, pour laquelle la société Groupon avait requis, avant de procéder à l'effacement dudit compte, une copie d'un document d'identité sans faire état de doutes raisonnables eu égard à l'article 12.6 du

⁷ CA Bruxelles (Cour des marchés), 1^{er} décembre 2021 (2021/AR/1044 (bientôt publié sur le site de l'APD).

⁸ Décision de Datatilsynet du 25 octobre 2019 à l'encontre de Pandora A/S.

⁹ Décision de l'autorité de protection des données irlandaise (DPC) du 16 décembre 2020, XX c. Groupon International Limited.

RGPD. Dans ce cas, la DPC a considéré que le fait de requérir un document d'identité pour procéder à l'effacement des données était contraire à l'article 5.1.c du RGPD (minimisation des données) et de l'article 12.6 du RGPD, Groupon n'ayant pas indiqué en quoi il y avait des doutes raisonnables sur l'identité de l'utilisateur.

25. La Chambre Contentieuse souligne que la décision Groupon de la DPC n'est pas transposable au présent dossier, la DPC ayant pris sa décision notamment sur bases des éléments suivants, non-transposables à la présente affaire :

- La création du compte Groupon ne requérait pas une copie d'un document d'identité, là où l'achat de tickets auprès de la défenderesse se faisait moyennant l'échange de données¹⁰. La réservation de billets d'avion auprès de la défenderesse a bien nécessité la production de documents d'identité.
- Groupon a accédé à la demande d'effacement au cours de la procédure devant la DPC, admettant *de facto* ne pas avoir de doutes raisonnables.
- Groupon a requis de la part de la personne concernée un document d'identité nationale, alors que la défenderesse a présenté des alternatives afin de procéder à la vérification de l'identité, respectivement au travers d'une copie de la carte « Miles & More » ou via l'envoi d'un SMS avec code unique.

Sur le classement sans suite

26. Pour les motifs technique et d'opportunité qui précèdent, la Chambre Contentieuse prononce un classement sans suite et décide de ne pas poursuivre l'examen du dossier.

28. Conformément à sa politique de classement sans suite, la Chambre Contentieuse communiquera la décision au(x) défendeur(s)¹¹. 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 et lorsque la communication de la décision au défendeur, même pseudonymisée, risque de permettre l'identification de ce dernier par le responsable du traitement¹². Ce n'est pas le cas en l'espèce, la plaignante n'ayant pas requis l'anonymat.

¹⁰ Voir ci-dessus, p. 3, le plaignant mentionnant dans son mail du 12 octobre 2021 l'envoi de ces données aux fins d'acheter des tickets.

¹¹ Cf Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse, 18/06/2021, titre 5 («Le classement sans suite sera-t-il publié? la partie adverse en sera-t-elle informée?»), disponible sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.

¹² <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf> (titre 5 Le classement sans suite sera-t-il publié ? la partie adverse en sera-t-elle informée ?)

III. Publication et communication de la décision

27. Vu 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.

POUR 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, 3^o de la *Loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données* (ci-après, la LCA) dès lors qu'à l'issue de l'examen de la plainte et des faits qu'elle rapporte, la Chambre Contentieuse conclut que la plainte est manifestement excessive.
- d'adresser une copie de la présente décision à la défenderesse.

En vertu de l'article 108, § 1^{er} de la LCA, cette décision peut faire l'objet d'un recours auprès de la Cour des marchés dans un délai de trente jours à compter de sa notification, avec l'Autorité de protection des données en qualité de défenderesse.

(sé). Hielke Hijmans

Président de la Chambre Contentieuse