



**Geschillenkamer**

**Beslissing 27/2024 van 7 februari 2024**

**Dossiernummer : DOS-2023-01654**

**Betreft : Klacht wegens geen gevolg op het indienen van een bezwaar**

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke HJUMANS, alleenzettelend voorzitter;

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, 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, hierna “de klager”;

**De verweerder:** Y, hierna “de verweerder”.

## I. Feiten en procedure

1. Het voorwerp van de klacht betreft het ontvangen van een nieuwsbrief zonder dat de klager hiervoor toestemming had gegeven. De klager is ingeschreven op verschillende nieuwsbrieven van de verweerder, maar had geen toestemming gegeven om de nieuwe nieuwsbrief van de verweerder te ontvangen.
2. Op 26 maart 2023 ontvangt de klager de eerste nieuwsbrief, waarna hij via email in reply op de nieuwsbrief meldt de nieuwsbrief niet te willen ontvangen.
3. Op 2 april 2023 ontvangt de klager een tweede nieuwsbrief, waarna hij via email in reply op de nieuwsbrief verwijst naar een bijlage met de vraag zich uit te schrijven van de nieuwsbrief.
4. Op 9 april 2023 ontvangt de klager een derde nieuwsbrief.
5. Op geen van de communicaties van de klager wordt geantwoord door de verweerder.
6. Op 9 april 2023 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen de verweerder.
7. Op 13 april 2023 wijst de Gegevensbeschermingsautoriteit via email de klager op de wettelijke termijn van 1 maand waarover de verweerder beschikt om aan het verzoek van de klager te voldoen. Aangezien deze wettelijke termijn nog niet verlopen is, kan de Gegevensbeschermingsautoriteit de klacht nog niet ontvankelijk verklaren. In deze communicatie wordt ook om extra informatie gevraagd op het moment dat de wettelijke termijn zou verlopen zijn, *in casu* tegen 13 mei 2023.
8. Op 16 mei 2023 neemt de Gegevensbeschermingsautoriteit via email nogmaals contact op met de klager met de vraag of deze zijn klacht wil verderzetten, zonder antwoord.
9. Op 21 juni 2023 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.

## II. Motivering

10. Op basis van de elementen in het dossier die de Geschillenkamer bekend zijn, en op basis van de bevoegdheden die haar door de wetgever op grond van artikel 95, §1 WOG zijn toebedeeld, beslist de Geschillenkamer over de verdere opvolging van het dossier; *in casu* gaat de Geschillenkamer over tot het seponeren van de klacht overeenkomstig artikel 95, §1, 3° WOG, op basis van de hiernavolgende motivering.

11. Wanneer een klacht geseponneerd wordt, dient de Geschillenkamer haar beslissing trapsgewijs te motiveren<sup>1</sup> en:
- een technische seponering uit te spreken indien het dossier geen of niet voldoende elementen bevat die tot een veroordeling kunnen leiden, of indien er onvoldoende uitzicht bestaat op een veroordeling wegens een technische belemmering, waardoor zij niet tot een beslissing kan komen;
  - of een beleidssepot uit te spreken, indien ondanks de aanwezigheid van elementen die tot een sanctie kunnen leiden, de voortzetting van het onderzoek van het dossier niet opportuun lijkt in het licht van de prioriteiten van de Gegevensbeschermingsautoriteit, zoals gespecificeerd en toegelicht in het sepotbeleid van de Geschillenkamer<sup>2</sup>.
12. In het geval op meer dan één grond wordt geseponneerd, dienen de sepotgronden (resp. technisch sepot en beleidssepot) in volgorde van belangrijkheid te worden behandeld<sup>3</sup>.
13. In het voorliggend dossier gaat de Geschillenkamer over tot de seponering van de klacht, om redenen van opportuuniteit. Er liggen namelijk twee motieven aan de basis van de beslissing van de Geschillenkamer waarom zij het onwenselijk acht verder gevolg te geven aan het dossier en derhalve beslist niet over te gaan tot, *inter alia*, een behandeling ten gronde.
14. Teneinde een efficiënt gebruik van haar beperkte middelen te bevorderen en deze voor te behouden voor gevallen waarin haar optreden absoluut noodzakelijk is, heeft de Geschillenkamer als uitgangspunt om klachten slechts diepgaand te behandelen op voorwaarde dat de betrokkene eerst een klacht heeft ingediend bij, dan wel contact heeft genomen met de verwerkingsverantwoordelijke, en deze klacht of informatieverzoek een maand lang zonder bevredigend antwoord is gebleven.<sup>4</sup>
15. Als eerste motief wijst de Geschillenkamer erop dat de klacht werd ingediend bij de GBA voordat de redelijke reactietermijn van de verweerder van 1 maand was verstreken. Ondanks de communicaties van de GBA hieromtrent, heeft de klager geen nieuwe informatie overgemaakt om zijn klacht staande te houden na het verstrijken van deze redelijke termijn. Op basis van de stukken, *in casu* 2 emails van de klager in antwoord op een communicatie van de verweerder en een derde email van de verweerder naar de klager, kan de Geschillenkamer evenmin afleiden dat het bezwaar objectief gezien een meer dringende

---

<sup>1</sup> Hof van Beroep Brussel, Sectie Marktenhof, 19<sup>de</sup> kamer A, Kamer voor marktzaken, arrest 2020/AR/329, 2 september 2020, p.18.

<sup>2</sup> In dit verband verwijst de Geschillenkamer naar haar sepotbeleid zoals uitvoerig uiteengezet op de website van de GBA: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/sepotbeleid-van-de-geschillenkamer.pdf>

<sup>3</sup> Cf. Titel 3 – *In welke gevallen zal mijn klacht waarschijnlijk worden geseponneerd door de Geschillenkamer?* van het sepotbeleid van de Geschillenkamer.

<sup>4</sup> Cf. criterium B.1 in het sepotbeleid van de Geschillenkamer.

verwerking vereiste. De Geschillenkamer heeft bijgevolg geen informatie die zou verantwoorden de redelijke termijn van 1 maand in te korten.

16. Als tweede motief dient de Geschillenkamer te concluderen dat de klager niet vooraf een bezwaar heeft ingediend bij de verweerder, alvorens een klacht neer te leggen bij de GBA. In de privacyverklaring van de verweerder wordt de grond van het gerechtvaardigd belang (art 6, 1., f) AVG) ingeroepen in het kader van de ‘direct marketing’ om nieuwsbrieven op te sturen naar gebruikers.

*‘(iv) [VERWEERDER]’s legitimate interest*

*[...]*

*In the context of direct marketing, this means that Users can unsubscribe at any time from newsletters and other commercial communications from [VERWEERDER].*

*[...]*

*Users can unsubscribe by sending an email to the following address: privacy@[verweerder].eu or by clicking on the unsubscribe link at the bottom of each email.”*

17. Alhoewel de klager in zijn klacht naar de GBA melding maakt van het privacy emailadres van de verweerder (privacy@[verweerder].eu), heeft hij de verweerder niet gecontacteerd op dit emailadres om een bezwaar in te dienen. De klager heeft daarentegen enkel geantwoord op het generieke emailadres waarmee de nieuwsbrief is verzonden. Het is dus niet onmogelijk dat de verweerder nooit de berichten heeft ontvangen en dus als vermeende verwerkingsverantwoordelijke haar verantwoordelijkheden niet heeft *kunnen* nakomen. De Geschillenkamer merkt bovendien op dat de klager evenmin aantoonbaar gebruik te hebben gemaakt van de ‘unsubscribe’-optie onderaan elke nieuwsbrief.

### **III. Publicatie en mededeling van de beslissing**

18. 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 daarentegen niet nodig dat daartoe de identificatiegegevens van de partijen rechtstreeks worden bekendgemaakt.
19. Overeenkomstig haar sepotbeleid, zal de Geschillenkamer de beslissing aan de verweerder overmaken<sup>5</sup>. De Geschillenkamer heeft immers besloten om haar sepotbeslissingen ambtshalve ter kennis te brengen van verweerdere. De Geschillenkamer ziet echter af van

---

<sup>5</sup> Cf. Titel 5 – *Zal de sepot van mijn klacht worden gepubliceerd? Zal de tegenpartij hiervan op de hoogte worden gebracht?* van het sepotbeleid van de Geschillenkamer.

een dergelijke kennisgeving wanneer de klager om anonimiteit heeft verzocht ten opzichte van de verweerder en de kennisgeving van de beslissing aan de verweerder, zelfs indien deze gepseudonimiseerd is, het niettemin mogelijk maakt om de klager te (her)identificeren<sup>6</sup>. Dit is evenwel niet het geval in de onderhavige zaak.

20. Overeenkomstig artikel 57 WOG en gelet op de taal waarin de klacht werd ingediend wordt het Nederlands gehanteerd als proceduretaal. Aangezien de verweerder zijn maatschappelijke zetel in de Frans taalgebied heeft, wordt eveneens een Franse vertaling van deze beslissing verstrekt.

#### OM DEZE REDENEN,

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, na beraadslaging, om de voorliggende klacht te seponeren op grond van artikel **95, § 1, 3°** van de WOG.

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<sup>ter</sup> van het Gerechtelijk Wetboek opgesomde vermeldingen dient te bevatten<sup>7</sup>. Het verzoekschrift op tegenspraak dient te worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034<sup>quinquies</sup> van het Ger.W.<sup>8</sup>, dan wel via het e-Deposit informaticasysteem van Justitie (artikel 32<sup>ter</sup> van het Ger.W.).

Om de klager in staat te stellen andere mogelijke rechtsmiddelen te overwegen, verwijst de Geschillenkamer de klager naar de toelichting in haar sepotbeleid<sup>9</sup>.

(get). Hielke HJMANNS

Voorzitter van de Geschillenkamer

<sup>6</sup> *Ibidem*.

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> Cf. Titel 4 – *Wat kan ik doen als mijn klacht wordt afgesloten?* van het sepotbeleid van de Geschillenkamer.