



**Geschillenkamer**

**Beslissing van 60/2020 van 8 mei 2020**

**Dossiernr. : DOS-2020-01055**

**Betreft: Doorgifte van e-mailadres en mobiel telefoonnummer aan een incassobureau**

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, bestaande uit de heer Hielke Hijmans, voorzitter, en de heren Christophe Boerave en Jelle Stassijns, leden;

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 GBA-wet)* ;

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: de heer X

de verweerder: Y

## **1. Historiek van de procedure**

Gelet op de klacht die de klager op 25 februari 2020 bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) heeft ingediend;

Gelet op de ontvankelijkheidsbeslissing van de Eerstelijnsdienst (ELD) van de GBA van 10 maart 2020;

Gelet op de beslissing van de Geschillenkamer tijdens haar zitting van 6 april 2020 om de zaak te verwijzen naar de Inspecteur-generaal op basis van de artikelen 63, 2° en 94, 1° van de WOG en de doorverwijzing naar deze laatste op diezelfde dag;

Gelet op het verslag en het proces-verbaal van het onderzoek van de Inspecteur-generaal, die op 22 mei 2020 aan de Geschillenkamer zijn toegezonden;

## **2. Feiten en voorwerp van de klacht**

1. De klager klaagt zich erover dat de verweerder zijn e-mailadres en mobiele telefoonnummer heeft doorgestuurd naar een incassobedrijf in het kader van een minnelijke schuldinvoering. De klager verklaart in dit verband dat hij een betaalachterstand had bij de verweerder die hij sindsdien geregulariseerd heeft
2. De klager beweert ook te worden lastiggevallen door het incassobedrijf, dat echter geen partij is bij deze procedure, aangezien de klager geen klacht tegen dit bedrijf heeft ingediend.
3. In antwoord op de vragen van klager antwoordde verweerder per e-mail van 13 februari 2020 dat hij zijn contactgegevens had meegedeeld aan het incassobureau met het oog op de invoering van zijn schulden. Ter ondersteuning van deze uitleg heeft de verweerder aan de klager een uittreksel van de verwerkersovereenkomst toegezonden die hij met het incassobedrijf heeft afgesloten, waarin de verwerker (d.w.z. het incassobedrijf) zich ertoe verbindt de gegevens van de klanten van de verweerder (zoals de klager) alleen te gebruiken voor het doel van zijn taak, namelijk de invoering van de verschuldigde bedragen, en deze gegevens niet aan derden mee te delen.

### 3. Het verslag van het onderzoek van 22 april 2020

4. In zijn onderzoeksverslag van 22 april 2020 stelde de inspecteur-generaal vast dat het privacybeleid van de verweerder vermeldt onder de rubriek (Wie zijn onze verwerkers?) dat de verweerder, afhankelijk van zijn behoeften, een beroep zal kunnen doen op verwerkers zoals bedrijven die incasso- of uitbetalingsdiensten aanbieden.
5. De inspecteur-generaal merkt ook op dat de minnelijke invordering van schulden onderworpen is aan de beschermings/verbodsmaatregelen voor de consument zoals voorzien in de *wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument*. De inspecteur-generaal wijst er ook op dat de FOD Economie bevoegd is om kennis te nemen van geschillen in geval van overtreding van de bepalingen van deze wet.
6. Het verslag vermeldt dat artikel 3 van diezelfde wet van 20 december 2002 in z§ 1 het volgende bepaalt : "§1 In het kader van een minnelijke invordering van schulden wordt iedere gedraging of praktijk die het privéleven van de consument schendt of hem kan misleiden, alsook iedere gedraging of praktijk die een inbreuk maakt op zijn menselijke waardigheid, verboden. § 2. Worden in het bijzonder verboden : (...) het belagen van de schuldenaar, die uitdrukkelijk en gemotiveerd heeft te kennen gegeven de schuld te betwisten; de telefonische oproepen en de huisbezoeken tussen tweeëntwintig uur en acht uur(...)".
7. Ter afsluiting van zijn verslag concludeert de inspecteur-generaal:
  - ✓ Wat betreft de mededeling van de betwiste gegevens door verweerder aan het incassobedrijf : het bewijs van een mogelijke schending van de GDGR ontbreekt. Volgens de inspecteur-generaal had de verweerder een legitiem recht om zijn schulden in te vorderen. De mededeling van de betwiste gegevens lijkt hem ook noodzakelijk voor dit doel, hetgeen inhoudt dat het incassobureau de middelen moet krijgen om met de klager te communiceren.  
Ter ondersteuning van deze overwegingen en in overeenstemming met artikel 64, §2, van de WOG acht de inspecteur-generaal het derhalve niet wenselijk zijn onderzoek voort te zetten.
  - ✓ Wat de door de klager aangeklaagde pesterijen betreft, concludeert de inspecteur-generaal dat de FOD Economie bevoegd is om kennis te nemen van een mogelijke schending van de *wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de*

*consument* waarvan de klager het slachtoffer zou zijn geweest door de tussenkomst van het incassobureau bij de invordering van zijn schuld ten aanzien van de verweerder.

#### **4. Redenen van de beslissing**

8. Ter ondersteuning van de hierboven genoemde bevindingen van de Inspecteur-generaal en rekening houdend met de relevante bepalingen van het Privacybeleid van de verweerder, beslist de Geschillenkamer:
9. Met betrekking tot de doorgifte van de persoonsgegevens van de klager (e-mailadres en mobiel telefoonnummer) door de verweerder aan het incassobureau, is de verstrekking door de verweerder van contactgegevens in beginsel noodzakelijk voor de inning van zijn schulden . Deze gegevens moeten echter wel relevant zijn en in verhouding staan tot het nagestreefde doel en de betrokkene (d.w.z. de schuldenaar van de schuld, in dit geval de klager) moet naar behoren worden geïnformeerd overeenkomstig de artikelen 12 tot en met 14 van de AVG.
10. De Geschillenkamer merkt in dit verband op dat de verweerder, in het kader van de doeleinden die hij nastreeft, in het onderdeel "Doeleinde" van zijn Privacybeleid het volgende aangeeft "(...) om te voldoen aan onze boekhoudkundige verplichtingen : onze diensten staan in voor facturatiebeheer, geschillenbeslechting en terugbetaling van te veel betaalde bedragen".
11. De Geschillenkamer merkt ook op dat het Privacybeleid van de verweerder uitdrukkelijk vermeldt dat hij in geval van niet-betaling een beroep zal doen op verwerkers, zoals incassobedrijven. Onder "verwerkers" vermeldt zijn Privacybeleid onder meer "*bedrijven die incasso- of uitbetalingsdiensten aanbieden*".
12. Ten slotte worden de identificatiegegevens vermeld als onderdeel van de gegevens die door de verweerder worden verwerkt. De Geschillenkamer merkt op dat in het onderdeel "Verwerkte gegevens" van het Privacybeleid van de verweerder melding wordt gemaakt van "*persoonlijke identificatiegegevens (namen, adres, telefoon, ...)*", zonder dat echter het e-mailadres expliciet wordt vermeld. De toevoeging van deze informatie zou de transparantie vergroten waarvoor de verweerder moet instaan. Niettemin lijkt de mededeling van de betwiste gegevens door de verweerder aan het incassobedrijf, zoals de Inspecteur-Generaal concludeert, niet onevenredig en acht de Geschillenkamer het daarom niet opportuun om dit aspect van de klacht nader te onderzoeken.
13. Wat de door de klager aangeklaagde pesterijen betreft, is de Geschillenkamer van mening dat deze niet onder haar bevoegdheid vallen - die wordt vastgesteld door middel van verwijzing naar

de verwerking van persoonsgegevens en de eerbiediging van de fundamentele beginselen van de gegevensbescherming ten aanzien van deze gegevens - maar onder die van de FOD Economie, ter uitvoering van de *wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument* waarvan de klager het slachtoffer is geworden door de tussenkomst van het incassobedrijf in het kader van de invordering van zijn schulden ten aanzien van de verweerder. Voor dit tweede deel van de klacht verwijst de Geschillenkamer de klager dan ook door naar de bevoegde diensten van de FOD Economie.

14. Gezien het belang van transparantie met betrekking tot het besluitvormingsproces en de beslissingen van de Geschillenkamer zal dit besluit worden gepubliceerd op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit, waarbij de directe identificatiegegevens van de genoemde partijen en personen zullen worden verwijderd.

**OM DEZE REDENEN,  
DE GESCHILLENKAMER,**

- acht het niet opportuun gevolg te geven aan de klacht en beslist de klacht, krachtens artikel 95, §1, 3° van de WOG te seponeren;
- beslist, niettegenstaande haar beslissing om geen verder gevolg te geven aan deze klacht, de verweerder in kennis te stellen van deze beslissing.

Tegen deze beslissing kan op grond van art. 108, §1 van de wet van 3 december 2017, beroep worden aangetekend binnen een termijn van dertig dagen, vanaf de betekening van de kennisgeving<sup>1</sup>, bij het Marktenhof<sup>2</sup>, met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verweerder.

(get.) Hielke Hijmans  
Voorzitter van de Geschillenkamer

---

<sup>1</sup> De datum van verzending van deze beslissing door de griffie van de Geschillenkamer geldt als datum van kennisgeving.

<sup>2</sup> Hof van Beroep te Brussel