



Dossiernummer : DOS-2024-01971

Betreft : Het tijdig reageren op een verzoek tot beperking van de verwerking

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 verweerster: Y, hierna “de verweerster”

I. Feiten en procedure

1. Het voorwerp van de klacht betreft een verzoek tot beperking van de verwerking van het e-mailadres en telefoonnummer van de klager. De klager stelt dat de verweerster hierop niet binnen de wettelijke termijn heeft gereageerd.

Op 28 februari 2024 stuurt de klager per post een verzoek naar de Gegevensbeschermingsautoriteit. Dit verzoek is kennelijk gericht aan de verweerster. Vervolgens stuurt de klager op 7 maart 2024 een aangetekende brief met hetzelfde verzoek naar de verweerster. De klager verzoekt op basis van artikel 18 AVG de beperking van de verwerking van haar telefoonnummer en e-mailadres. Tevens vraagt zij om informatie over de mogelijke ontvangers aan wie de persoonsgegevens werden overgedragen. Bij de stukken van de klacht is de ontvangstbevestiging toegevoegd, waaruit blijkt dat deze brief op 11 maart 2024 aan de verweerster is geleverd.

Op 8 april 2024 stuurt de verweerster een brief naar de klager. In die brief stelt de verweerster dat zij het verzoek van de klager tot beperking van de verwerking van de betreffende persoonsgegevens niet kan inwilligen aangezien het e-mailadres van de klager niet verwerkt wordt in het CRM-systeem (“Customer Relationship Management System”) van de verweerster, en aangezien er geen telefoonnummer van de klager aanwezig is in het klantenprofiel van de klager in het CRM-systeem. Hierdoor zou het ook niet mogelijk zijn om het verzoek door te geven aan mogelijke ontvangers of informatie te verstrekken over mogelijke ontvangers.

2. Op 16 april 2024 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen de verweerster.
3. Op 19 april 2024 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

4. 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.

5. Wanneer een klacht geseponereerd wordt, dient de Geschillenkamer haar beslissing trapsgewijs te motiveren¹ 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 Geschillenkamer².
6. In het geval op meer dan één grond wordt geseponereerd, dienen de sepotgronden (resp. technisch sepot en beleidssepot) in volgorde van belangrijkheid te worden behandeld³.
7. In het voorliggend dossier acht de Geschillenkamer het onwenselijk verder gevolg te geven aan het dossier en beslist zij over te gaan tot een technische seponering wegens het ontbreken van bewijs van een inbreuk⁴, zonder dat zij hoeft na te gaan of het opportuun is het onderzoek van het dossier voort te zetten en desgevallend over te gaan tot, *inter alia*, een behandeling ten gronde.
8. *In casu* stuurde de klager een verzoek om haar recht op de beperking van haar persoonsgegevens te verkrijgen (Artikel 18 AVG), en beweert zij dat de verweerster hier niet binnen de wettelijke termijn op heeft gereageerd.

De klager voegt twee brieven bij haar klacht. De brief van 28 februari 2024 werd naar de Gegevensbeschermingsautoriteit gestuurd, en niet naar de verweerster. Met deze brief kan dus geen rekening worden genomen bij het nagaan of de verweerster tijdig heeft geantwoord.

De tweede brief, van 7 maart 2024, werd aan de verweerster geleverd per aangetekende zending. De klager voegt het bewijs van de ontvangst ook toe bij de klacht. Daaruit blijkt dat deze brief op 11 maart 2024 geleverd werd aan de verweerster. Artikel 12.3 AVG bepaalt dat de verwerkingsverantwoordelijke “in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek krachtens de artikelen 15 tot en met 22 informatie over het gevolg dat aan het

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

² 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>

³ Cf. Titel 3 – *In welke gevallen zal mijn klacht waarschijnlijk worden geseponereerd door de Geschillenkamer?* van het sepotbeleid van de Geschillenkamer.

⁴ Cf. criterium A.2 in het sepotbeleid van de Geschillenkamer.

verzoek is gegeven” verstrekt (onderstreping toegevoegd). Aangezien de verweerster op 8 april 2024 antwoordde aan de klager, deed zij dit binnen de wettelijke termijn van een maand na ontvangst van het verzoek. Aangezien er geen aanwijzing voor een inbreuk op de AVG of enige wet inzake de persoonsgegevens is, oordeelt de Geschillenkamer dat de klacht kennelijk ongegrond⁵ is.

III. Publicatie en mededeling van de beslissing

9. 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.
10. Overeenkomstig haar sepotbeleid, zal de Geschillenkamer de beslissing aan de verweerster overmaken⁶. De Geschillenkamer heeft immers besloten om haar sepotbeslissingen ambtshalve ter kennis te brengen van verweerders. De Geschillenkamer ziet echter af van een dergelijke kennisgeving wanneer de klager om anonimiteit heeft verzocht ten opzichte van de verweerder(s) en de kennisgeving van de beslissing aan de verweerder(s), zelfs indien deze gepseudonimiseerd is, het niettemin mogelijk maakt om de klager te (her)identificeren⁷. Dit is evenwel niet het geval in de onderhavige zaak.

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 1034ter van het Gerechtelijk Wetboek opgesomde vermeldingen dient te bevatten⁸. Het

⁵ Cf. criterium A.2 in het sepotbeleid van de Geschillenkamer.

⁶ 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.

⁷ *Ibidem*.

⁸ 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;

verzoekschrift op tegenspraak dient te worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034^{quinquies} van het Ger.W.⁹, dan wel via het e-Deposit informaticasysteem van Justitie (artikel 32^{ter} 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 sepotbeleid¹⁰.

(get). Hielke HIJMANS

Voorzitter van de Geschillenkamer

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.

⁹ 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.

¹⁰ Cf. Titel 4 – *Wat kan ik doen als mijn klacht wordt afgesloten?* van het sepotbeleid van de Geschillenkamer.