



Geschillenkamer

Beslissing 59/2021 van 12 mei 2021

Dossiernr. : DOS-2021-00778

Betreft: klacht tegen een bedrijf - bezwaar tegen direct marketing via mail (art. 21, lid 2, van de AVG) en verzoek tot wissing van gegevens (art. 17 van de AVG) - bevel tot inwilliging van het verzoek van de betrokkene om zijn rechten uit te oefenen (art. 95, § 1, 4°, WOG)

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, bestaande uit de heer Hielke Hijmans, 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: de heer X
- de verweerder: bedrijf Y

Feiten en redenen van de beslissing

1. Op 8 februari 2021 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit. Die klacht wordt door de Eerstelijnsdienst van de GBA op 18 februari 2021 ontvankelijk verklaard en aan de Geschillenkamer overgemaakt¹.
2. De klacht betreft het sturen van e-mails met reclame door bedrijf Y (verweerder) naar de klager. De klager heeft bezwaar tegen deze verwerking van persoonsgegevens voor commerciële doeleinden, verzoekt om rectificatie en meer fundamenteel om wissing van zijn persoonsgegevens in de gegevensbank van de verwerende partij, zodat hij geen e-mails met commerciële bedoelingen van het bedrijf meer zal ontvangen. De klager verzoekt eveneens om inzage van de hem betreffende persoonsgegevens die door de verweerder zijn verwerkt, voordat de gegevens worden gewist. De klager verzoekt ook zijn gegevens vóór de gevraagde wissing te rectificeren, zonder daarbij echter uit te leggen waarin die rectificatie zou moeten bestaan.

De klager licht de feiten als volgt toe:

"Ik heb nooit contact gehad met dat bedrijf Y. Sinds enkele maanden stuurt het mij reclame [...]".

3. Op 22 september 2020 richt de klager een mail tot de verwerende partij waarin hij zijn verzoeken formuleert. De klager stuurt het bewijs van die e-mail, evenals het bewijs van de door hem ontvangen e-mails met direct marketing na de datum van zijn verzoek (18 november 2020, 23 december 2020, 24 december 2020).
4. Op 15 februari 2021 vraagt de Eerstelijnsdienst de klager of hij antwoord heeft gekregen op zijn verzoek tot wissing en zijn verzoek tot inzage van de hem betreffende gegevens die in het bezit van de verweerder zijn.
5. Op 17 februari 2021 bevestigt de klager geen antwoord te hebben gekregen op zijn e-mail van 22 september 2020 aan de verweerder. De klager krijgt daarentegen nog steeds reclame van de verweerder, en levert hiervan het gedateerde bewijs.
6. Voor de Geschillenkamer hebben deze feiten betrekking op de uitoefening van een recht van bezwaar tegen een e-mail met direct marketing op grond van artikel 21, lid 2, van de AVG, alsmede een verzoek tot wissing van persoonsgegevens (art. 17 van de AVG), vergezeld van een verzoek tot inzage van de verwerkte gegevens (art. 15 van de AVG).

¹ Artikel 62, § 1, van de wet van 3 december 2017.

7. De FOD Economie is in de eerste plaats verantwoordelijk voor het toezicht op e-mails voor direct-marketing die als spam worden beschouwd, en op ongewenste telefoonoproepen krachtens de artikelen XII.13 en VI.111 en VI van het Wetboek van Economisch Recht. De Geschillenkamer heeft parallelle bevoegdheden op grond van de AVG, met name het toezicht op verzoeken tot bezwaar tegen direct marketing (art. 21, lid 2, van de AVG) en verzoeken tot wissing van gegevens (art. 17 van de AVG). Rekening houdend met de noodzaak haar beperkte middelen op gerichte wijze in te zetten voor de best mogelijke bescherming van de burger, beslist de Geschillenkamer in beperkte mate gebruik te maken van haar AVG-bevoegdheden op het gebied van direct marketing, meer in het bijzonder in het geval van spam of ongewenste telefoonoproepen, en uitsluitend in de gevallen waarin de klagers zeer duidelijke bewijzen van de gepleegde schendingen verstrekken, zodat de Geschillenkamer de verwerkingsverantwoordelijke gemakkelijk kan identificeren en hem kan bevelen het verzoek van de klager op grond van artikel 95, § 1, van de WOG uit te voeren.
8. Indien de Geschillenkamer wordt gevat voor klachten over ongewenste e-mails of telefoonoproepen waarvan de grieven niet voldoende worden gestaafd door de bewijsstukken van de klager, beslist de Geschillenkamer dergelijke klachten enkel voor onderzoek naar de Inspectiedienst door te zenden wanneer de verwerkingsverantwoordelijken behoren tot een bepaalde sector die in het huidige strategische plan van de GBA² als prioritair wordt aangemerkt (bijvoorbeeld telecommunicatie en media). In het geval van onvoldoende gestaafde klachten die ook niet binnen haar sectorale prioriteiten vallen, verzoekt de Geschillenkamer de klagers zich tot de FOD Economie te richten, waarvan het meldingsformulier beschikbaar is op het volgende adres: <https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue>.
9. In het onderhavige geval is de Geschillenkamer van mening dat de klager voldoende bewijsmiddelen verstrekt om een beslissing op grond van artikel 95, § 1, 5^o, van de WOG te kunnen nemen.
10. De Geschillenkamer is van oordeel dat op basis van een eerste onderzoek van de door de klager verstrekte documenten, en onder voorbehoud van het door de verweerder geleverde bewijs in feite en/of in rechte van het tegendeel, moet worden geconcludeerd dat de verwerkingsverantwoordelijke een inbreuk op de volgende bepalingen van de AVG heeft gepleegd:

² Zie het Strategisch Plan van de GBA, <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/de-sector-telecommunicatie-en-media-de-overheid-en-online-gegevensbescherming-hoog-op-de-radar-van-de-gba>.

- Niet-naleving van het verzoek van de klager om inzage van zijn persoonsgegevens (art. 15 van de AVG) binnen de wettelijke termijn van één maand na de datum van het verzoek (art. 12, lid 3, van de AVG)
 - Niet-naleving van het verzoek tot wissing van persoonsgegevens (art. 17 van de AVG) en niet-naleving van het recht van bezwaar tegen de verwerking van persoonsgegevens met direct-marketingdoeleinden (art. 21, lid 2, van de AVG) binnen de wettelijke termijn van één maand na de datum van het verzoek (artikel 12, lid 3, van de AVG).
11. Rekening houdend met het voorgaande, beslist de Geschillenkamer een bevel te geven tot inwilliging van de verzoeken van de betrokkene om zijn rechten in de zin van artikel 95, 1, 5°, uit te oefenen.
12. De onderhavige beslissing is een prima facie beslissing genomen door de Geschillenkamer overeenkomstig artikel 95 van de WOG op grond van de door de klager ingediende klacht, in het kader van de procedure voorafgaand aan de beslissing ten gronde, in de zin van artikel 95 van de WOG. Dit is geen beslissing ten gronde van de Geschillenkamer in de zin van artikel 100 van de WOG.
13. De onderhavige beslissing heeft tot doel de verwerkingsverantwoordelijke in kennis te stellen van het feit dat hij mogelijk een inbreuk op de bepalingen van de AVG heeft gepleegd en hem in de mogelijkheid te stellen zich alsnog te voegen naar de voornoemde bepalingen.
14. Indien de verwerkingsverantwoordelijke evenwel niet akkoord gaat met de inhoud van de onderhavige prima facie beslissing en van oordeel is dat hij feitelijke en/of juridische argumenten kan laten gelden die tot een andere beslissing zouden kunnen leiden, kan hij via het e-mailadres litigationchamber@apd-qba.be een verzoek tot behandeling ten gronde van de zaak richten aan de Geschillenkamer en dit binnen de termijn van 14 dagen na de kennisgeving van deze beslissing. De tenuitvoerlegging van de onderhavige beslissing wordt desgevallend gedurende de voormelde periode geschorst.
15. In geval van een voortzetting van de behandeling van de zaak ten gronde, zal de Geschillenkamer de partijen op grond van de artikelen 98, 2° en 3° juncto artikel 99 dan de WOG uitnodigen hun verweermiddelen in te dienen, alsmede alle stukken die zij nuttig achten bij het dossier te voegen. In voorkomend geval wordt de onderhavige beslissing definitief opgeschort.
16. De Geschillenkamer is van mening dat het verzoek tot rectificatie van de gegevens (art. 16 van de AVG) ondergeschikt is aan het verzoek tot wissing (art. 17 van de AVG), en dat het niet

opportuun is deze grief te behandelen. Zij beslist dit onderdeel van de klacht te seponeren op grond van artikel 95, § 1, 4^o, van de WOG.

17. Ten slotte wijst de Geschillenkamer er, met het oog op transparantie, op dat een behandeling ten gronde van de zaak in voorkomend geval kan leiden tot het opleggen van de maatregelen vermeld in artikel 100 van de WOG.³.

18. Gezien het belang van transparantie met betrekking tot het besluitvormingsproces en de beslissingen van de Geschillenkamer, zal deze beslissing worden gepubliceerd op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit, waarbij de directe identificatiegegevens van de genoemde partijen en personen, zowel natuurlijke als rechtspersonen, worden verwijderd.

OM DEZE REDENEN,

DE GESCHILLENKAMER

Beslist:

- Een bevel te geven tot inwilliging van de verzoeken van de klager op grond van artikel 95, 1, 4^o, van de WOG, namelijk:

³ 1^o een klacht te seponeren;
 2^o de buitenvervolginstelling te bevelen;
 3^o de opschorting van de uitspraak te bevelen;
 4^o een schikking voor te stellen;
 5^o waarschuwingen en berispingen te formuleren;
 6^o te bevelen dat wordt voldaan aan de verzoeken van de betrokkene om zijn rechten uit te oefenen;
 7^o te bevelen dat de betrokkene in kennis wordt gesteld van het veiligheidsprobleem;
 8^o te bevelen dat de verwerking tijdelijk of definitief wordt bevroren, beperkt of verboden;
 9^o te bevelen dat de verwerking in overeenstemming wordt gebracht;
 10^o de rechtzetting, de beperking of de verwijdering van gegevens en de kennisgeving ervan aan de ontvangers van de gegevens te bevelen;
 11^o de intrekking van de erkenning van certificatie-instellingen te bevelen;
 12^o dwangsommen op te leggen;
 13^o administratieve geldboeten op te leggen;
 14^o de opschorting van grensoverschrijdende gegevensstromen naar een andere Staat of een internationale instelling te bevelen;
 15^o het dossier over te dragen aan het parket van de procureur des Konings te Brussel, die het in kennis stelt van het gevolg dat aan het dossier wordt gegeven;
 16^o geval per geval te beslissen om haar beslissingen bekend te maken op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit.

- Ingaan op zijn verzoek om inzage van de door de verweerder verwerkte persoonsgegevens (art. 15 van de AVG) binnen een termijn van 30 dagen vanaf de datum van ontvangst van deze beslissing;
 - Bevestigen dat zijn verzoek tot bezwaar tegen de verwerking van gegevens voor direct-marketingdoeleinden in aanmerking wordt genomen (art. 21, lid 2, van de AVG), en hem de wissing van zijn persoonsgegevens bevestigen (art. 17 van de AVG) binnen een termijn van 30 dagen vanaf de datum van ontvangst van deze beslissing;
- De grief met betrekking tot de rectificatie van persoonsgegevens (art. 16 van de AVG), op grond van artikel 95, § 1, 3^o van de WOG te seponeren.

Tegen deze beslissing kan binnen 30 dagen na de kennisgeving ervan beroep worden aangetekend bij het Marktenhof (artikel 108, § 1, van de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit), met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verweerder.

(get.) Hielke Hijmans

Voorzitter van de Geschillenkamer