



Geschillenkamer

Beslissing 81/2021 van 26 juli 2021

Dossiernummer : DOS-2021-01232

Betreft: Klacht over het uitblijven van een antwoord op de uitoefening van het recht van bezwaar tegen direct marketing

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, bestaande uit de heer Hielke Hijmans, voorzitter, alleen zetelend;

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);-

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 (hierna "de klager")

De onderneming Y (hierna de verweerder)

I. Feiten en procedure

1. Uit de stukken van het dossier blijkt dat de klager de verweerder bij e-mail van 23 februari 2021 heeft meegedeeld dat hij niet langer reclameboodschappen van hem wenste te ontvangen. Klager reageerde op een reclamebrief over het Autosalon 2021 die verweerder hem op 26 januari 2021 per post (in een op naam gestelde enveloppe) had toegezonden.
2. Op 4 maart 2021 wendde klager zich tot de Gegevensbeschermingsautoriteit met de vraag hoe hij zich ervan kon vergewissen dat zijn verzoek door verweerder was begrepen. De GBA nodigde hem uit zijn recht van bezwaar tegen de verweerder uit te oefenen.
3. Op 6 april 2021 deelde klager mee dat verweerder na anderhalve maand nog niet op zijn verzoek had gereageerd.
4. Op 21 april 2021 dient de klager een klacht in bij de GBA.
5. Op die zelfde dag verklaart de Eerstelijnsdienst (ELD) van de GBA de klacht ontvankelijk op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG.

II. Motivering

6. De AVG definieert niet wat moet worden verstaan onder "verwerking ten behoeve van direct marketing". In haar Aanbeveling 01/2020 van 17 januari 2020 betreffende de verwerking van persoonsgegevens voor directmarketingdoeleinden, merkt de GBA op dat onder "direct marketing" moet worden verstaan: *"elke communicatie, in welke vorm dan ook, gevraagd of ongevraagd, afkomstig van een organisatie of persoon en gericht op de promotie of verkoop van diensten, producten (al dan niet tegen betaling), alsmede merken of ideeën, geadresseerd door een organisatie of persoon die handelt in een commerciële of niet-commerciële context, die rechtstreeks gericht is aan een of meer natuurlijke personen in een privé-of professionele context en die de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengt* (Blz. 8 van de Aanbeveling - definitie).
7. De identiteits- en adresgegevens van de klager zijn persoonsgegevens in de zin van artikel 4.1 van de AVG en zijn door de verweerder verwerkt met het oog op direct marketing als bedoeld in artikel 21.2 van de AVG, overeenkomstig de definitie in punt 6 hierboven. De klager had dus het recht zijn recht van bezwaar overeenkomstig artikel 21.2. van de AVG uit te oefenen.
8. Uit de stukken van het dossier blijkt dat de verweerder niet binnen de in artikel 12.3 van de AVG bedoelde termijn van een maand na ontvangst van zijn verzoek informatie heeft verstrekt aan de klager over de maatregelen die naar aanleiding van de uitoefening van zijn recht van bezwaar zijn genomen. (zie punt 1 supra).

9. Wanneer de betrokkene bezwaar maakt tegen een verwerking ten behoeve van direct marketing, mogen de persoonsgegevens in toepassing van artikel 21.3 van de AVG, niet meer voor deze doeleinden worden verwerkt. Door niet overeenkomstig artikel 12.3 van de AVG aan de klager te antwoorden, heeft de verweerder derhalve mogelijk een inbreuk gepleegd op artikel 21.3 van de AVG.
10. Als gevolg van de uitoefening van zijn recht van bezwaar op grond van artikel 21.2 van de AVG was verweerder op grond van artikel 17.1.c) van de AVG tevens verplicht om de persoonsgegevens van klager zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen de in artikel 12.3 van de AVG bedoelde termijn van één maand te wissen. Enkel indien hij dezelfde gegevens voor een ander doeleinde en op basis van een passende rechtmatigheidsgrondslag verwerkt, is het de verwerkingsverantwoordelijke toegestaan deze gegevens te bewaren. Door niet overeenkomstig artikel 12.3 van de AVG aan de klager te antwoorden, heeft de verweerder ook hier mogelijk een inbreuk gepleegd op artikel 17.1.c) van de AVG.
11. Overeenkomstig artikel 19 van de AVG is de verwerkingsverantwoordelijke bovendien verplicht iedere ontvanger aan wie persoonsgegevens zijn verstrekt, in kennis te stellen van elke wisseling van persoonsgegevens overeenkomstig artikel 17.1.c) van de AVG. De Geschillenkamer kan derhalve niet uitsluiten dat verweerder artikel 19 van de AVG heeft geschonden.
12. Tot besluit is de Geschillenkamer van oordeel dat er op basis van de bovenstaande analyse reden is om vast te stellen dat de verwerkingsverantwoordelijke mogelijk een inbreuk heeft gepleegd op de volgende bepalingen van de AVG : 21.3, 17.1.c) en 19, in combinatie met artikel 12.3. van de AVG. Dit rechtvaardigt dat de Geschillenkamer in de onderhavige zaak een beslissing neemt met toepassing van artikel 95.1. 5° van de WOG, waarbij zij de verweerder gelast gevolg te geven aan de uitoefening van het recht van bezwaar van de klager, gelet op de hierboven ontwikkelde elementen.
13. 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*'¹ en geen beslissing ten gronde van de Geschillenkamer 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.
14. Deze beslissing strekt er dus toe de verwerkingsverantwoordelijke (in casu de verweerder) in kennis te stellen van het feit dat hij mogelijk een inbreuk heeft gepleegd op de bepalingen van de AVG en hem in staat te stellen zich vóór een eventuele procedure ten gronde voornoemde bepalingen na te leven.
15. Indien verweerder het evenwel niet eens is met de inhoud van deze *prima facie* beslissing en meent feitelijke en/of juridische argumenten te kunnen aanvoeren die de Geschillenkamer tot een andere beslissing kunnen brengen, kan hij bij de Geschillenkamer een verzoek indienen om de zaak ten

¹ Afdeling 3, Onderafdeling 2 WOG (artikelen 94 t.e.m. 97).

gronde te behandelen. Dit verzoek kan gebeuren via het e-mailadres litigationchamber@apd-gba.be en dit binnen een termijn van 14 dagen na kennisgeving van deze beslissing. De tenuitvoerlegging van onderhavige beslissing wordt desgevallend gedurende voormelde periode geschorst.

16. 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 WOG uitnodigen hun verweermiddelen in te dienen alsook alle stukken die zij nuttig achten bij het dossier te voegen. De onderhavige beslissing wordt desgevallend definitief opgeschort.
17. In dat verband informeert de Geschillenkamer de partijen dat het proceduredossier inzake de klacht die tot deze beslissing heeft geleid, op grond van artikel 95, tweede lid, 3°, van de WOG, kan worden opgevraagd door, bij voorkeur, een e-mail te richten aan de griffie van de Geschillenkamer, overeenkomstig het dictum van deze beslissing.
18. De Geschillenkamer wijst er ten slotte volledigheidshalve en met het oog op de transparantie op dat een behandeling ten gronde van de zaak kan leiden tot het opleggen van de maatregelen vermeld in artikel 100 van de WOG²."

III. Publicatie van de beslissing

19. 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, met verwijdering van de directe identificatiegegevens van de genoemde partijen en personen, zowel natuurlijke als rechtspersonen.

² 1° een klacht te seponeren;

2° de buitenvervolginstelling te bevelen;

3° de opschorting van de uitspraak te bevelen;

4° een schikking voor te stellen;

5° waarschuwingen en berispingen te formuleren;

6° te bevelen dat wordt voldaan aan de verzoeken van de betrokkene om zijn rechten uit te oefenen;

7° te bevelen dat de betrokkene in kennis wordt gesteld van het veiligheidsprobleem;

8° te bevelen dat de verwerking tijdelijk of definitief wordt bevroren, beperkt of verboden;

9° te bevelen dat de verwerking in overeenstemming wordt gebracht;

10° de rechtzetting, de beperking of de verwijdering van gegevens en de kennisgeving ervan aan de ontvangers van de gegevens te bevelen;

11° de intrekking van de erkenning van certificatie-instellingen te bevelen;

12° dwangsommen op te leggen;

13° administratieve geldboeten op te leggen;

14° de opschorting van grensoverschrijdende gegevensstromen naar een andere Staat of een internationale instelling te bevelen;

15° 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° geval per geval te beslissen om haar beslissingen bekend te maken op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit.

OM DEZE REDENEN,

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit,

Informeert de partijen overeenkomstig artikel 95, tweede lid, 3°, van de WOG dat zij een afschrift van het dossier kunnen opvragen bij het secretariaat van de Geschillenkamer, bij voorkeur via een e-mail naar het adres litigationchamber@apd-gba.be.

Beslist, onder voorbehoud van de indiening van een verzoek om behandeling ten gronde door de verweerder gericht aan het e-mailadres litigationchamber@apd-gba.be en dit binnen een termijn van 14 dagen na kennisgeving van deze beslissing :

- **de verweerder** te gelasten voordat een beslissing ten gronde wordt **genomen, binnen een maand na de kennisgeving van deze beslissing, gehoor te geven aan het verzoek van klager om zijn recht van bezwaar en wissing uit te oefenen** (artikel 21.2 en artikel 17. 1 c) van de AVG) en derhalve elke verwerking van de persoonsgegevens van klager voor directmarketingdoeleinden te staken (artikel 21.3 van de AVG), alsook over te gaan tot het wissen van zijn persoonsgegevens (artikel 17.1.c) van de AVG) en dit, overeenkomstig artikel 58.2.c) van de AVG en artikel 95. 1,5° van de WOG ;
- **de verweerder** te gelasten, **voorafgaand aan elke beslissing ten gronde, binnen een maand vanaf de kennisgeving van deze beslissing te voldoen aan zijn kennisgevingsplicht als bedoeld in artikel 19 van de AVG**, namelijk iedere eventuele ontvanger van de persoonsgegevens van de klager in kennis te stellen van de wissing van de persoonsgegevens van de klager in toepassing van artikel 58.2.c) van de AVG en artikel 95 1.5° van de WOG;
- **de verwerkingsverantwoordelijke te gelasten de Gegevensbeschermingsautoriteit (Geschillenkamer) op de hoogte te stellen van het resultaat van deze beslissing uiterlijk binnen 14 dagen na de kennisgeving van deze beslissing.** Deze mededeling kan per post of per e-mail worden gedaan naar het volgende adres (contactadres van de Geschillenkamer): litigationchamber@apd-gba.be;
- de zaak ambtshalve ten gronde te behandelen overeenkomstig **de artikelen 98 en volgende van de WOG** indien de verweerder geen gevolg geeft aan het hierboven gevraagde binnen de gestelde termijn.

Tegen deze beslissing kan op grond van art. 108, §1 WOG, beroep worden aangetekend binnen een termijn van dertig dagen, vanaf de betekening van de kennisgeving bij het Marktenhof, met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verweester.

(get). Hielke Hijmans

Voorzitter van de Geschillenkamer