



Dossiernummer: DOS-2022-01885

Betreft: klacht over de uitoefening van het recht van inzage met betrekking tot documenten die zijn uitgewisseld in het kader van een bemiddeling voor een ombudsman

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke HJUMANS, voorzitter, en de heren Romain Robert en Dirk Van Der Kelen, 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 "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 2019¹;

Gelet op de stukken van het dossier;

Heeft de volgende beslissing genomen inzake:

De klager: X, hierna "de klager";

De verweerder: VZW Ombudsdienst Verzekeringen, met maatschappelijke zetel te de Meeûssquare 35 – 1000 Brussel, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) onder het nummer 0884.072.054, hierna "de verweerder".

¹ Het nieuwe Reglement van interne orde van de GBA, als gevolg van de wijzigingen door de wet van 25 december 2023 tot wijziging van de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit (WOG), is op 1 juni 2024 in werking getreden. Overeenkomstig artikel 56 van de wet van 25 december 2023 is het enkel van toepassing op klachten, bemiddelingsdossiers, verzoeken, inspecties en procedures voor de Geschillenkamer die vanaf die datum zijn aangevangen: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/reglement-van-interne-orde-van-de-gegevensbeschermingsautoriteit.pdf>. Dossiers die zijn aangevat vóór 1 juni 2024, zoals in dit geval, zijn onderworpen aan de bepalingen van de WOG zoals deze bestond vóór de wijzigingen door de wet van 25 december 2023, en aan de bepalingen van het [Reglement van interne orde zoals het bestond vóór die datum](#).

I. Feiten en procedure

1. Op 12 april 2022 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) tegen de verweerder.
2. De verweerder is een "onafhankelijke en onpartijdige gekwalificeerde entiteit" in de zin van titel 4 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen die is opgenomen in boek XVI "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" van het Wetboek van economisch recht. Als zodanig is hij onderworpen aan de daarin uiteengezette regels (zie hieronder). Deze regels vloeien deels voort uit de omzetting in Belgisch recht van Richtlijn 2013/11/EU van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG².
3. De bevoegdheden van de verweerder³ zijn als volgt vastgelegd in artikel 322 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen:

"§ 1. Er wordt een buitengerechtelijke klachtenregeling⁴ inzake verzekeringen ingesteld met als doel geschillen tussen verzekeringsondernemingen en verzekerings- en nevenverzekeringstussenpersonen aan de ene kant, en hun cliënten, aan de andere kant, te helpen oplossen door hierover advies te verstrekken of op te treden als bemiddelaar. Deze ombudsdienst inzake verzekeringen dient onder de vorm van een rechtspersoon te worden opgericht.

§ 2. De ombudsdienst heeft de volgende opdrachten :

1° onderzoeken van alle klachten van de verzekeringnemers, verzekerden, begunstigden en derden die belang hebben bij de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst, die verband houden met :

- de activiteiten van de verzekeringsondernemingen die vallen onder het toepassingsgebied van deze wet of van de wet van 13 maart 2016, met inbegrip van de EER verzekeringsondernemingen die in België een vestiging hebben en/of er verzekeringsactiviteiten verrichten, wat betreft de overeenkomsten waarop het Belgisch recht toepasselijk is, en/of met
- de activiteiten van de verzekerings- en nevenverzekeringstussenpersonen die vallen onder het toepassingsgebied van deze wet, met inbegrip van de verzekerings- en nevenverzekeringstussenpersonen met een andere lidstaat van de EER als lidstaat van herkomst die in België werkzaam zijn, wat betreft de

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011>.

³ De verweerder werd ingesteld bij koninklijk besluit van 21 juni 2006. Hij werd erkend bij ministerieel besluit van 17 november 2006 (BS, 27 november 2006).

⁴ De Geschillenkamer onderstreept.

handelingen waarop bepalingen van algemeen belang van toepassing zijn, en een oplossing voorstellen;

2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken in geschillen die het voorwerp uitmaken van een klacht zoals bedoeld in 1^o, met dien verstande dat geen afbreuk wordt gedaan aan de bevoegdheden die de artikelen 58, 8° en 9°, 64bis en 64ter van de wet van 10 april 1971 op de arbeidsongevallen toekennen aan het Fonds voor Arbeidsongevallen betreffende de bemiddeling, de controle van de vergoeding en de sociale bijstand aan slachtoffers;

3° (...)."

4. Het voorwerp van de klacht **betreft de uitoefening door de klager van zijn recht van inzage** (artikel 15 van de AVG) **bij de verweerder**. De klager stelt dat er geen gevolg is gegeven aan zijn verzoek tot het verkrijgen van een kopie van bepaalde documenten die tussen de verweerder en zijn verzekeringsmaatschappij zijn uitgewisseld in het kader van een door hem geïnitieerde bemiddeling. Volgens hem beroept de verweerder zich ten onrechte op de vertrouwelijkheidsplicht waaraan hij wettelijk gebonden is bij de uitoefening van zijn bemiddelingsbevoegdheid, om hem deze inzage te weigeren. Bovendien zou de verweerder te laat op zijn verzoek hebben gereageerd.
5. Uit de bij de Geschillenkamer ingediende stukken blijkt dat de klager **op 24 november 2021 per e-mail** contact opneemt met zijn verzekeringsmaatschappij en de verweerder in kopie van zijn bericht zet.
6. Op **25 november 2021** deelt de verweerder de klager mee dat hij heeft opgemerkt dat hij in kopie van het bovengenoemde bericht staat (punt 5) en adviseert hij de klager te wachten op de reactie van zijn verzekeringsmaatschappij. De verweerder voegt eraan toe dat, indien er onenigheid ontstaat of als de klager binnen een maand geen antwoord krijgt van zijn verzekeringsmaatschappij, hij opnieuw contact met hem kan opnemen, de situatie kan toelichten en alle relevante referenties kan bijvoegen. De verweerder verklaart dat hij de e-mail van de klager desondanks registreert onder het nummer 2021/YYYYY.
7. Uit de stukken van het dossier blijkt eveneens dat de klager op 30 november 2021 opnieuw contact opneemt met zijn verzekeringsmaatschappij en hem vraagt om hem "2 zaken te verstrekken die moeten dienen voor mijn verzoek tot minnelijke schikking bij de vrederechter van [...] met uw kmo (lees: de verzekeringsmaatschappij)" (vrije vertaling). De klager voegt eraan toe: "Kunt u mij de 2 schriftelijke documenten bezorgen waarin u mijn persoonsgegevens vermeldt, zodat ik deze zitting bij de vrederechter zo goed mogelijk kan voorbereiden?" (vrije vertaling) De GBA is eveneens ontvanger van deze e-mail, waarin haar door de klager wordt aangegeven dat het gaat om een informatieve e-mail met betrekking tot het dossier DOS-201X-XXXXX. Dit dossier betreft een klacht die al bij de GBA aanhangig

⁵ De Geschillenkamer onderstreept.

is, waarin de klager zijn verzekeringsmaatschappij rechtstreeks verantwoordelijk stelt. De Geschillenkamer merkt op dat de verweerder ook ontvanger is van deze e-mail.

8. Op **5 januari 2022** stuurt de klager een e-mail **naar de diensten van de verweerder** (waaronder naar zijn functionaris voor gegevensbescherming – DPO).
 - In deze e-mail stelt de klager het gebrek aan reactie van zijn verzekeringsmaatschappij op zijn verzoek van november 2021 tot het verkrijgen van twee documenten aan de kaak (zie de punten 6 en 7 hierboven). Hij verzoekt de verweerder om bij zijn verzekeringsmaatschappij aan te dringen op een reactie op zijn verzoeken.
 - De klager verzoekt de verweerder overigens rechtstreeks om hem "*een kopie te verstrekken van de briefwisseling waarin mijn (lees: zijn) persoonsgegevens voorkomen en die van 2019 tot 2021 met deze maatschappij is gevoerd*" (vrije vertaling). Hij voegt eraan toe dat hij zijn geschil wil delen met de politiek, de media en de wetgever.
 - De klager voegt een kopie toe van het verzoek dat hij eerder op 30 november 2021 zowel naar de verweerder als naar zijn verzekeringsmaatschappij heeft gestuurd (zie punt 7 hierboven).
9. Deze e-mail van 5 januari 2022 wordt tevens verstuurd naar vijf e-mailadressen van zijn verzekeringsmaatschappij, aan wie de klager zijn verzoek tot het verkrijgen van de twee bovengenoemde documenten, die persoonsgegevens van hem bevatten, herhaalt. De e-mail wordt ook verzonden naar het e-mailadres van de Geschillenkamer (litigationchamber@apd-gba.be) in het kader van het voormelde dossier DOS-201X-XXXXX.
10. Op 29 januari 2022 stuurt de klager een **herinnering naar de verweerder** waarin hij wijst op het gebrek aan reactie op zijn bovengenoemde verzoeken van 30 november 2021 (punt 7) en 5 januari 2022 (punt 8). De klager herhaalt zijn verzoek om hem "*een kopie te verstrekken van de briefwisseling waarin mijn (lees: zijn) persoonsgegevens voorkomen en die van 2019 tot 2022⁶ met verzekeringsmaatschappij X (lees: zijn verzekeringsmaatschappij) is gevoerd*" (vrije vertaling). De Geschillenkamer is eveneens ontvanger van deze e-mail (met verwijzing naar dossier DOS-201X-XXXXX), zonder dat de inhoud ervan specifiek aan haar is gericht.
11. In een e-mail van **17 februari 2022, dit keer uitsluitend gericht aan de verweerder**, stelt de klager dat de verweerder de AVG schendt met betrekking tot zijn verzoeken van 5 januari 2022 (punt 8), aangezien hij de eerder gevraagde kopie niet heeft ontvangen. Bovendien dreigt de klager de zaak aanhangig te maken bij de GBA.
12. Zoals reeds vermeld in punt 1, **maakt de klager de zaak op 12 april 2022 aanhangig bij de GBA.**

⁶ De klager wijzigt zijn verzoek. Op 5 januari 2022 vermeldt hij de periode 2019 tot 2021 en op 22 januari 2022 verlengt hij deze tot 2022. Het is deze laatste periode waarmee de Geschillenkamer rekening houdt in het vervolg van haar beslissing.

13. In het **klachtenformulier** dat hij tegen de verweerder indient, stelt de klager het volgende:

"Sinds [...] 2019 heb ik problemen met verzekeringsmaatschappij X (lees: zijn verzekeringsmaatschappij). U heeft hierover al een klacht geregistreerd, en mijn dossier (lees: dossier DOS-201X-XXXXX) wordt binnenkort aan uw voorzitter voorgelegd. Hierbij verzoek ik om een kopie van alle documenten waarin mijn gegevens zijn uitgewisseld tussen verzekeringsmaatschappij X (lees: zijn verzekeringsmaatschappij) en de Ombudsdienst Verzekeringen (lees: de verweerder). Laatstgenoemde beantwoordt geen van mijn verzoeken die ik per e-mail en telefonisch heb gedaan. Het is dringend omdat het voor een verzoek bij de vrederechter van mijn gemeente is. (...)"⁷ (vrije vertaling)

14. In de begeleidende brief bij zijn klachtenformulier verzoekt de klager dat zijn gegevens niet door de verweerder worden gewist. Hij voegt eraan toe, net als in het klachtenformulier, dat deze klacht tegen de verweerder verband houdt met de reeds lopende klacht bij de GBA met referentienummer DOS-201X-XXXXX, waarin zijn verzekeringsmaatschappij rechtstreeks verantwoordelijk wordt gesteld.
15. Tot slot zet de klager de verweerder in kopie van de begeleidende e-mail en de ingediende klacht.
16. Op **14 april 2022** laat **de verweerder** de klager weten dat hij hem, **in antwoord op diens verzoek van 25 november 2021** (punt 6), een overzicht toestuurde van de hem betreffende persoonsgegevens die hij verwerkt en die hij, volgens hem, binnen de grenzen van de wet aan hem mag meedelen. Dit overzicht omvat:

- enerzijds de naam, de voornaam en het e-mailadres van de klager;
- anderzijds een tabel met informatie over de dossiers die op naam van de klager bij zijn diensten zijn geopend, namelijk: het jaar van de betreffende dossiers (van 2018 tot 2021), het door de verweerder toegekende nummer aan die dossiers, de betrokken maatschappij/verzekeringstussenpersoon en het behaalde resultaat. De verweerder duidt dit resultaat aan als: "eerste lijn, gegrond, minnelijke schikking of de vermelding dat de bevoegdheid bij anderen ligt" (vrije vertaling).

Voor het overige **voegt de verweerder toe: "De uitwisselingen kunnen wij niet verstrekken, aangezien ze vertrouwelijk zijn."**⁸ (vrije vertaling) De verweerder verduidelijkt echter dat hij de klager, indien gewenst, een (digitale) kopie kan verstrekken van de antwoorden die de verweerder hem heeft gestuurd. De Geschillenkamer merkt op dat onder de 7 geïdentificeerde dossiers ook het dossier 2021/YYYY (ref. van de verweerder)

⁷ De Geschillenkamer onderstreept.

⁸ De Geschillenkamer onderstreept.

voorkomt, ten aanzien waarvan de klager vraagt om een kopie van de uitwisselingen tussen zijn verzekeringsmaatschappij en de verweerder.

17. Diezelfde 14 april 2022 antwoordt de klager in een e-mail, gericht aan zowel de verweerder als de Geschillenkamer, dat hij **zich afvraagt of de weigering van de verweerder in overeenstemming is met de AVG**. Naast zijn grief over het gebrek aan reactie op zijn verzoek om een kopie binnen de door de AVG voorgeschreven termijn, voegt hij aan zijn klacht de grief toe dat zijn recht van inzage (kopie) ten onrechte is geweigerd.
18. Op 28 april 2022 wordt de klacht **door de Eerstelijnsdienst (ELD)** van de GBA **ontvankelijk** verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG en wordt de klacht overgemaakt aan de Geschillenkamer op grond van artikel 62, § 1, van de WOG.
19. Op 11 oktober 2022 worden de betrokken partijen per aangetekende zending in kennis gesteld van de bepalingen zoals vermeld in artikel 95, § 2, en in artikel 98 van de WOG. Tevens worden zij krachtens artikel 99 van de WOG in kennis gesteld van de termijnen voor het indienen van hun conclusies **met betrekking tot mogelijke schendingen van de artikelen 12, 13, 14, 15 en 24 van de AVG door de verweerder**. De uiterste datum voor ontvangst van de conclusie van antwoord van die laatste wordt vastgelegd op 23 november 2022, die voor de conclusie van repliek van de klager op 15 december 2022 en die voor de conclusie van repliek van de verweerder op 6 januari 2023.
20. Op 23 november 2022 ontvangt de Geschillenkamer de **conclusie van antwoord van de verweerder**, waarin die laatste er overigens mee instemt om alle communicatie omtrent de zaak elektronisch te ontvangen.
21. **De verweerder ontkent dat hij de AVG heeft geschonden.**
 - Wat betreft het antwoord zelf dat op 14 april 2022 aan de klager is gegeven, stelt de verweerder dat hij alleen de gegevens heeft verstrekt die hij mocht meedelen aan de klager, en dat alle overige gegevens onder de vertrouwelijkheidsplicht vallen die van toepassing is op alle uitwisselingen tussen hem en de betrokken verzekeringsmaatschappij (net als de uitwisselingen tussen de consument zelf – in dit geval de klager – en de verweerder, met uitzondering van het doorsturen van de klacht), overeenkomstig artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht, zoals toegelicht in de voorbereidende werkzaamheden en ook uiteengezet in artikel 11 van zijn procedurereglement (zie hieronder).
 - Wat betreft de termijn voor het beantwoorden van de e-mail van 24 november 2021 van de klager, waarin hij in kopie stond, legt de verweerder uit dat deze e-mail gericht was aan verschillende ontvangers, waaronder de verzekeringsmaatschappij van de klager. De verweerder verduidelijkt dat het vaak voorkomt dat een consument hem in kopie zet van een e-mail aan zijn verzekeraar om wat druk op het dossier te zetten. De verweerder neemt in

dergelijke gevallen een afwachtende houding aan, zoals hij ook in dit geval heeft gedaan in zijn onmiddellijke reactie van 25 november 2021 (punt 6).

22. Op 9 december 2022 ontvangt de Geschillenkamer de **conclusie van repliek van de klager**.

- Hierin verzoekt de klager dat de uitwisselingen die de verweerder mogelijk heeft gehad met zijn verzekeringsmaatschappij in het kader van de uitoefening van zijn opdracht, worden bewaard totdat de Geschillenkamer een beslissing heeft genomen.
- De klager is van oordeel dat de door de verweerder aangevoerde argumenten, in de hiërarchie van de normen, ondergeschikt zijn aan de AVG. Hij concludeert dat de verweerder zijn verplichtingen op grond van de AVG met betrekking tot zijn recht van inzage en het antwoord dat hij binnen een maand na zijn verzoek had moeten ontvangen, niet is nagekomen.

23. Op 6 januari 2023 ontvangt de Geschillenkamer de **conclusie van repliek van de verweerder**, die zijn conclusie van antwoord aanvult (punten 20-21).

- In antwoord op het argument inzake de hiërarchie van de normen, dat de klager in zijn conclusie van repliek heeft aangevoerd (punt 22), beroept de verweerder zich op artikel 14.5.d) van de AVG⁹ op grond waarvan de verwerkingsverantwoordelijke, in het geval van een onrechtstreekse verzameling, is vrijgesteld van het verstrekken van de in artikel 14.1 van de AVG opgesomde informatie.
- Meer in het algemeen stelt de verweerder dat het doel van de AVG niet kan zijn om een partij in staat te stellen om informatie, opmerkingen en meningen te verkrijgen die door de andere partij aan een bemiddelaar zijn toevertrouwd in het kader van een bemiddeling, noch om inzage te krijgen van de persoonlijke aantekeningen van de bemiddelaar.
- Tot slot voegt de verweerder toe dat, hoewel de door zijn diensten bewaarde dossiers na drie jaar worden gewist, hij de door de klager sinds 2019 ingediende dossiers zal bewaren totdat het geschil met de klager is beslecht.

⁹ Artikel 14.5.d) van de AVG: de leden 1 tot en met 4 zijn niet van toepassing wanneer en voor zover: (d) wanneer "de persoonsgegevens vertrouwelijk moeten blijven uit hoofde van een beroepsgeheim in het kader van Unierecht of lidstatelijke recht, waaronder een statutaire geheimhoudingsplicht".

II. Motivering

II.1. Wat betreft de weigering van de verweerder om de klager zijn recht van inzage te laten uitoefenen (artikel 15 van de AVG)

II.1.1. Standpunt van de partijen

Standpunt van de klager

24. Uit de voorgaande punten blijkt dat de klager van oordeel is dat hij op grond van de AVG **recht heeft op een kopie** van de **uitwisselingen die tussen 2019 en 2022 hebben plaatsgevonden tussen zijn verzekeringsmaatschappij en de verweerder**. Hij verklaart herhaaldelijk aan zijn verzekeringsmaatschappij, aan de verweerder en aan de Geschillenkamer – hetzij in verstuurde e-mails (punt 8), hetzij in het ingediende klachtenformulier (punt 13) – dat hij van plan is om zijn geschil te delen met de politiek en de media en dat hij deze documenten nodig heeft in het kader van een procedure voor de vrederechter. Hij voegt eraan toe dat zijn verzoek tot inzage verband houdt met een andere klacht dan die welke heeft geleid tot de onderhavige beslissing. Die andere klacht werd rechtstreeks tegen zijn verzekeringsmaatschappij ingediend bij de GBA onder referentie DOS-201X-XXXXX.
25. De klager is van oordeel dat de weigering die hem op 14 april 2022 door de verweerder is meegedeeld, in strijd is met de AVG. Hij voert in het bijzonder aan dat de door de verweerder ingeroepen wettelijke verplichting tot vertrouwelijkheid – namelijk artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht (zie hieronder) – indruist tegen de hiërarchie van de normen, waarbij de AVG boven de door de verweerder ingeroepen wettelijke bepaling staat.

Standpunt van de verweerder

26. De verweerder motiveert de weigering van het verzoek van de klager op basis van zijn verplichting om "[...] het vertrouwelijk karakter van de inlichtingen die de partijen mededelen[, te waarborgen]", zoals bepaald in artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht en opgenomen in artikel 11 van zijn procedurereglement. De verweerder benadrukt dat deze vertrouwelijkheidsplicht essentieel is voor de bemiddelingsopdracht die hem wettelijk is toevertrouwd krachtens artikel 322 van de wet van 4 april 2014 (punt 3). Om de onderhandelingen te vergemakkelijken en een open en sereen debat te waarborgen, is de aan hem gerichte correspondentie vertrouwelijk. De vertrouwelijkheid die hij moet waarborgen, verhindert hem dan ook om de door de partijen verstrekte inlichtingen voor andere doeleinden dan bemiddeling te delen. De verweerder voegt eraan toe dat het aan de partijen is om te beslissen welke documenten zij in het kader van een gerechtelijke procedure overleggen. Het feit dat hij in zijn hoedanigheid van ombudsman alle stukken van het dossier kan raadplegen om na te gaan of een minnelijke schikking mogelijk is, betekent niet dat de verzekeraar (in dit geval de verzekeringsmaatschappij van de klager) bereid is om ze aan de verzekerde (in dit geval de klager) mee te delen en dat die laatste ze in de

rechtbank kan gebruiken. De verweerder is niet bevoegd om zonder toestemming van de verzekeringsmaatschappij de door die laatste doorgegeven gegevens mee te delen aan de klager. De klager kan echter rechtstreeks contact opnemen met de verzekeringsmaatschappij. De verweerder voegt hieraan toe dat hij op 14 april 2022 de persoonsgegevens van de klager waarover hij beschikte en waarvan hij meende dat hij ze mocht verstrekken, aan de klager heeft meegedeeld (punt 16).

27. Wat betreft het argument van de klager inzake de hiërarchie van de normen, beroept de verweerder zich op artikel 14.5.d) van de AVG waarin volgens hem een uitzondering is opgenomen op het recht van inzage van de persoonsgegevens die niet rechtstreeks bij de betrokkene zijn verzameld, wanneer deze gegevens vertrouwelijk moeten blijven uit hoofde van een wettelijke verplichting tot geheimhouding.

II.1.2. Beoordeling door de Geschillenkamer

Kwalificatie en herhaling van de beginselen

28. De Geschillenkamer stelt vast dat **de verweerder de verwerkingsverantwoordelijke is** van de persoonsgegevens die aan hem worden meegedeeld door beide partijen die, zoals de klager, om zijn tussenkomst verzoeken in zijn hoedanigheid van ombudsman of die, zoals de verzekeringsmaatschappij van de klager, worden uitgenodigd om hun standpunt kenbaar te maken wanneer zij ter verantwoording worden geroepen.
29. De verweerder is dus de verwerkingsverantwoordelijke van de persoonsgegevens met betrekking tot de klager die de verzekeringsmaatschappij hem zou hebben meegedeeld in het kader van diens bemiddeling en die hij zou hebben bewaard, alsook, in ruimere zin, van alle persoonsgegevens met betrekking tot de klager die worden verwerkt¹⁰ in het kader van zijn tussenkomst (met inbegrip van de gegevens die hij zelf aan de verzekeringsmaatschappij zou hebben meegedeeld in het kader van de uitoefening van zijn opdracht). Uit de opdracht die de wetgever aan de verweerder heeft toevertrouwd krachtens artikel 322 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen, volgt dat de verweerder een verwerkingsverantwoordelijke is in de zin van artikel 4.7 van de AVG. In feite kan de hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke – die wordt toegekend aan de persoon die de doelstellingen van en de middelen voor de verwerking vaststelt – voortvloeien uit de wet die hem specifiek aanwijst of, zoals in dit geval, uit het feit dat hem een taak van algemeen belang is toevertrouwd.¹¹

¹⁰ De Geschillenkamer merkt ook op dat de verweerder, door gegevens met betrekking tot de klager mee te delen of door ze te bewaren, persoonsgegevens met betrekking tot de klager verwerkt in de zin van artikel 4.2 van de AVG, waarbij "verwerking" zowel het verzamelen, het meedelen als het bewaren van persoonsgegevens omvat.

¹¹ Europees Comité voor gegevensbescherming (EDPB), Richtsnoeren 07/2020 over de begrippen "verwerkingsverantwoordelijke" en "verwerker" in de AVG, 7 juli 2021, punten 22-24: https://www.edpb.europa.eu/system/files/2023-10/edpb_guidelines_202007_controllerprocessor_final_nl.pdf.

30. Aangezien de AVG "persoonsgegevens" definieert als "*alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon*", wordt niet betwist dat documenten die tussen derden en de betrokkene worden uitgewisseld, persoonsgegevens betreffende laatstgenoemde kunnen bevatten. Zo **bevatten de documenten die tussen de verzekeringsmaatschappij van de klager en de verweerder zijn uitgewisseld in het kader van de bemiddeling en die door de klager zijn opgevraagd, hoogstwaarschijnlijk "informatie over de klager"** die hem direct of indirect identificeert in de zin van artikel 4.1 van de AVG. De Geschillenkamer merkt op dat de verweerder niet betwist dat dit het geval is (zie zijn antwoord van 14 april 2022 – punt 16 van deze beslissing en de inhoud van zijn conclusie).
31. De Geschillenkamer stelt ook vast dat **het verzoek van de klager** om hem "*een kopie te verstrekken van de briefwisseling waarin mijn (lees: zijn) persoonsgegevens voorkomen en die van 2019 tot 2022¹² met verzekeringsmaatschappij X (lees: zijn verzekeringsmaatschappij) is gevoerd*" (vrije vertaling), **moet worden gekwalificeerd als een verzoek tot inzage** in de zin van artikel 15 van de AVG, waarbij de klager meer specifiek een kopie van zijn persoonsgegevens beoogt te verkrijgen in de zin van artikel 15.3 van de AVG (zie hieronder).
32. De Geschillenkamer stelt vast dat het verzoek van de klager betrekking heeft op briefwisseling in het kader van de door de verweerder uitgevoerde bemiddeling. Deze bemiddelingsprocedure is onderworpen aan specifieke regelgeving, zoals de Geschillenkamer hieronder in detail zal uiteenzetten, inclusief de aspecten die betrekking hebben op de "uitgewisselde inlichtingen"¹³ die persoonsgegevens kunnen bevatten in de zin van artikel 4.1 van de AVG (zie punt 31 hierboven). Wanneer het verzoek echter binnen het toepassingsgebied van de AVG valt, zoals in dit geval, **heeft het bestaan van dergelijke specifieke regelgeving geen invloed op de algemene toepassing van het recht van inzage, zoals bepaald door de AVG**. Er kunnen beperkingen zijn op dit recht op grond van EU- of nationale wetgeving, indien toegestaan door artikel 23 van de AVG (zie hieronder)¹⁴.
33. De AVG voert **geen formele vereisten in voor personen die om inzage verzoeken** van hen betreffende gegevens. Om een verzoek tot inzage in te dienen, hoeft de verzoeker enkel aan te geven dat hij wil weten welke persoonsgegevens de verwerkingsverantwoordelijke over hem verwerkt. Daarom kan de verwerkingsverantwoordelijke niet weigeren om gevolg te geven aan een verzoek door aan te geven dat de rechtsgrondslag van het verzoek niet is

¹² Zie hierboven. Hoewel de klager in eerste instantie de periode van 2019 tot 2021 noemt, breidt hij deze vervolgens uit tot 2022.

¹³ Dit is de terminologie die wordt gebruikt in artikel XVI. 25, 12^o, van het Wetboek van economisch recht.

¹⁴ Europees Comité voor gegevensbescherming (EDPB), Richtsnoeren 01/2022 van 28 maart 2023 over de rechten van betrokkenen – Recht van inzage: https://www.edpb.europa.eu/system/files/2024-04/edpb_guidelines_202201_data_subject_rights_access_v2_nl.pdf, punt 49.

opgegeven, en met name dat niet specifiek is verwezen naar het recht van inzage of naar de AVG¹⁵. In dit geval verwijst de klager zeer expliciet naar zijn persoonsgegevens.

34. In zijn hoedanigheid van bij wet aangewezen verwerkingsverantwoordelijke moet **de verweerder** bij de uitvoering van de aan hem toevertrouwde opdrachten **de beginselen inzake gegevensbescherming eerbiedigen en moet hij kunnen aantonen dat deze beginselen worden geëerbiedigd**. Bovendien moet hij daarvoor alle nodige maatregelen treffen, overeenkomstig de verantwoordingsplicht¹⁶.
35. Een van zijn verplichtingen is te **reageren op verzoeken van betrokkenen om hun rechten uit te oefenen, waaronder het recht van inzage zoals vastgelegd in artikel 15 van de AVG, dat in dit geval is ingeroepen**. Wat de klager betreft, was het zijn verantwoordelijkheid om zich tot de verweerder te wenden in diens hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke van de persoonsgegevens waarvan de klager aannam dat de verweerder deze in zijn bezit had.
36. Krachtens **artikel 15.1 van de AVG** heeft de betrokkene **het recht om** van de verwerkingsverantwoordelijke **uitsluitend te verkrijgen over het al dan niet verwerken van hem betreffende persoonsgegevens (1e facet van het recht van inzage)**.
37. Wanneer dat het geval is, heeft de betrokkene het recht om **inzage te verkrijgen van die persoonsgegevens en van een reeks informatie die wordt opgesomd in artikel 15.1.a)-h) en artikel 15.2 van de AVG met betrekking tot de gegevens die worden verwerkt (2e facet van het recht van inzage)**¹⁷.
38. Artikel 15.3 van de AVG bepaalt dat de verwerkingsverantwoordelijke **de betrokkene een kopie van de persoonsgegevens moet verstrekken**. Het verkrijgen van een kopie is de **manier bij uitstek om inzage te krijgen van de verwerkte gegevens**. In arrest C-487/21 van 4 mei 2023 oordeelde het Hof van Justitie van de Europese Unie (HvJ-EU) dat artikel 15.3 van de AVG aldus moet worden uitgelegd dat "het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke een kopie te verkrijgen van de persoonsgegevens die worden verwerkt, inhoudt dat aan de betrokkene een getrouwe en begrijpelijke reproductie van al deze gegevens moet worden gegeven. Dit recht omvat het recht om een kopie te verkrijgen van uittreksels uit documenten of zelfs van volledige documenten of

¹⁵ Idem, punt 50.

¹⁶ Artikelen 5.2 en 24 van de AVG.

¹⁷ De informatie betreft: a) de verwerkingsdoeleinden; b) de betrokken categorieën van persoonsgegevens; c) de ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt, met name ontvangers in derde landen of internationale organisaties; d) indien mogelijk, de periode gedurende welke de persoonsgegevens naar verwachting zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen; e) dat de betrokkene het recht heeft de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken dat persoonsgegevens worden gerectificeerd of gewist, of dat de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens wordt beperkt, alsmede het recht tegen die verwerking bezwaar te maken; f) dat de betrokkene het recht heeft klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit; g) wanneer de persoonsgegevens niet bij de betrokkene worden verzameld, alle beschikbare informatie over de bron van die gegevens; h) het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van de in artikel 22, leden 1 en 4, bedoelde profilering, en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene. Krachtens artikel 15.2 van de AVG heeft de betrokkene overigens het recht om in kennis te worden gesteld van de passende waarborgen overeenkomstig artikel 46 in het geval dat zijn gegevens worden doorgegeven aan een derde land buiten de Europese Economische Ruimte (EER) of een internationale organisatie.

databankuittreksels die onder meer die gegevens bevatten, indien de verstrekking van een dergelijke kopie onontbeerlijk is om de betrokkene in staat te stellen de hem bij deze verordening verleende rechten daadwerkelijk uit te oefenen, waarbij moet worden benadrukt dat daarbij ook rekening moet worden gehouden met de rechten en vrijheden van anderen."¹⁸

39. De Geschillenkamer wijst erop dat het recht van inzage een van de pijlers is van het recht op gegevensbescherming. Net als het recht op informatie, dat de betrokkene op algemene wijze informeert over de gegevensverwerkingen die de verwerkingsverantwoordelijke uitvoert (artikelen 13 en 14 van de AVG), fungeert het recht van inzage als een "toegangspoort" tot de uitoefening van andere rechten die de AVG aan de betrokkene toekent **met betrekking tot de hem betreffende gegevens die worden verwerkt**, zoals het recht op rectificatie (artikel 16 van de AVG) of het recht op gegevenswissing (artikel 17 van de AVG)¹⁹. Het recht van inzage is echter **niet afhankelijk van een reden die de verzoeker zou moeten aanvoeren** om zijn recht uit te oefenen. Met andere woorden, de betrokkene hoeft niet te rechtvaardigen waarom hij om inzage van zijn persoonsgegevens verzoekt²⁰.
40. Net als andere rechten waarin de AVG voorziet, is het recht van inzage echter **geen absoluut recht**. Het moet worden afgewogen tegen andere rechten of andere doelstellingen van algemeen belang.
41. Zo bepaalt **artikel 15.4 van de AVG** dat het recht op het verkrijgen van een **kopie (artikel 15.3 van de AVG)** geen afbreuk mag doen aan de rechten en vrijheden van anderen.
42. Deze **beperking wordt uitgelegd in de vijfde en zesde zin van overweging 63** van de AVG: *"Dat recht mag geen afbreuk doen aan de rechten of vrijheden van anderen, met inbegrip van het zakengeheim of de intellectuele eigendom en met name aan het auteursrecht dat de software beschermt."* In zijn richtsnoeren over het recht van inzage preciseert het Europees Comité voor gegevensbescherming (EDPB) dat de in deze overweging uitdrukkelijk vermelde rechten en vrijheden louter als voorbeelden moeten worden beschouwd, aangezien in principe elk recht of elke vrijheid op basis van Unierecht of lidstatelijk recht kan worden geacht de beperking van artikel 15.4 van de AVG in te roepen, waaronder het recht op bescherming van persoonsgegevens (artikel 8 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie). Wat het recht op het verkrijgen van een kopie

¹⁸ HvJ-EU, arrest van 4 mei 2023, Österreichische Datenschutzbehörde en CRIF GmbH, C-487/21, ECLI:EU:C:2023:369, § 45. De Geschillenkamer onderstreept.

¹⁹ HvJ-EU, arrest van 12 januari 2023, Österreichische Post AG, C-154/12, § 38; HvJ-EU, arrest van 17 juli 2014, Y.S., C-141/12 en C-372/12, § 44; HvJ-EU, arrest van 20 december 2017, Nowak, C-434/16, § 57.

²⁰ HvJ-EU, arrest van 26 oktober 2023, FT, C-307/22, § 35-38. "38. Vastgesteld moet worden dat noch de bewoordingen van artikel 12, lid 5, AVG, noch die van artikel 15, leden 1 en 3, van deze verordening de kosteloze verstrekking van een eerste kopie van de persoonsgegevens afhankelijk stellen van de voorwaarde dat deze personen een reden aanvoeren voor hun verzoek. Deze bepalingen bieden de verwerkingsverantwoordelijke dus niet de mogelijkheid om te verlangen dat de betrokkene zijn verzoek om inzage motiveert." Het HvJ-EU voegt daar overigens aan toe dat de redenen op basis waarvan de betrokkene inzage van hem betreffende gegevens vraagt, niet beperkt zijn tot de redenen die in overweging 63 van de AVG worden genoemd.

betreft, is het recht op gegevensbescherming van anderen een typisch geval waarin de beperking moet worden beoordeeld.²¹

43. **"Anderen" betekent elke andere persoon of entiteit dan de betrokkene die zijn recht van inzage uitoefent.** Er kan dus **rekening worden gehouden met de rechten en vrijheden van de verwerkingsverantwoordelijke** of de verwerker zelf (bijvoorbeeld bij het vertrouwelijk houden van handelsgeheimen en intellectueel eigendom). De EU-wetgever heeft niet gekozen voor de term "derde" die, zoals gedefinieerd in artikel 4.10 van de AVG, de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker zou hebben uitgesloten²².
44. Artikel 15.4 van de AVG moet, zoals elke uitzondering, **restrictief uitgelegd en toegepast** worden. In de reeds aangehaalde overweging 63 staat in die zin het volgende: *"Die overwegingen mogen echter niet ertoe leiden dat de betrokkene alle informatie wordt onthouden."* De formulering van artikel 15.4 is bovendien duidelijk in die zin dat **de daarin voorziene uitzondering niet van toepassing is op de informatie over de verwerkingen als bedoeld in artikel 15.1.a)-h) en artikel 15.2 van de AVG**, maar uitsluitend op het recht op het verkrijgen van een kopie van de persoonsgegevens die worden verwerkt, zoals vastgelegd in artikel 15.3 van de AVG.
45. Ten slotte is bij de uitlegging van artikel 15.4 van de AVG bijzondere voorzichtigheid geboden om **de beperkingen die artikel 23 van de AVG toestaat, niet ten onrechte uit te breiden, in het bijzonder artikel 23.1.i), dat ook de grond voor beperking op basis van "afbreuk aan de rechten en vrijheden van anderen"**²³ omvat (zie verderop). In feite zijn dergelijke beperkingen, met name van het recht van inzage, alleen toegestaan onder strikte voorwaarden, zoals de Geschillenkamer hieronder zal uiteenzetten. Hoewel artikel 15.4 van de AVG de indruk kan wekken in absolute termen te zijn geformuleerd, vereist het toch een **evenredige benadering**. In overeenstemming met het evenredigheidsbeginsel moet er **per geval en in concreto een afweging worden gemaakt** ten opzichte van andere grondrechten **door de verwerkingsverantwoordelijke** die zich erop wil beroepen (artikel 52.1 van het Handvest van de grondrechten van de EU) en die moet aantonen dat in het betreffende geval aan alle voorwaarden voor de toepassing ervan is voldaan.

²¹ Europees Comité voor gegevensbescherming (EDPB), Richtsnoeren 01/2022 van 28 maart 2023 over de rechten van betrokkenen — Recht van inzage: https://www.edpb.europa.eu/system/files/2024-04/edpb_guidelines_202201_data_subject_rights_access_v2_nl.pdf, punt 170.

²² Idem, punt 171. Artikel 4.10 van de AVG luidt als volgt: *"derde": een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de betrokkene, noch de verwerkingsverantwoordelijke, noch de verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker gemachtigd zijn om de persoonsgegevens te verwerken".*

²³ Artikel 23.1.i) van de AVG bepaalt het volgende: *"1. De reikwijdte van de verplichtingen en rechten als bedoeld in de artikelen 12 tot en met 22 en artikel 34, alsmede in artikel 5 kan, voor zover de bepalingen van die artikelen overeenstemmen met de rechten en verplichtingen als bedoeld in de artikelen 12 tot en met 20, worden beperkt door middel van Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die op de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker van toepassing zijn, op voorwaarde dat die beperking de wezenlijke inhoud van de grondrechten en fundamentele vrijheden onverlet laat en in een democratische samenleving een noodzakelijke en evenredige maatregel is ter waarborging van: (...) i) de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen."*

46. Zoals zojuist is vermeld, biedt **artikel 23 van de AVG** ook de mogelijkheid om af te wijken van met name het recht van inzage, aangezien het de nationale wetgever (de Belgische in dit geval) toestaat om de reikwijdte van de verplichtingen en **rechten als bedoeld in met name de artikelen 12 tot en met 22 van de AVG** te beperken, mits aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan. De bepalingen van artikel 23 van de AVG zijn bedoeld om een evenwicht te creëren tussen deze rechten en andere gerechtvaardigde belangen in een democratische samenleving zoals opgesomd in artikel 23.1. Om dat te bereiken, zijn beperkingen van het recht van inzage van artikel 15 van de AVG mogelijk, mits aan een aantal cumulatieve voorwaarden wordt voldaan.
47. Zo herinnert de Geschillenkamer eraan dat de beperking moet zijn voorzien in een wetgevingsmaatregel en dat deze maatregel bindend moet zijn voor de verwerkingsverantwoordelijke die zich erop beroept. Deze maatregel hoeft niet noodzakelijkerwijs een door een parlement aangenomen wet, ordonnantie of decreet te zijn, maar kan **elke rechtsnorm zijn die voldoende duidelijk en nauwkeurig is, waarvan de toepassing voorspelbaar is voor elke betrokkene**²⁴. In het bijzonder moet het nationaal recht duidelijke termen gebruiken om het voor iedereen voldoende duidelijk te maken in welke omstandigheden en onder welke voorwaarden het de verwerkingsverantwoordelijke(n) toestaat om dergelijke beperkingen toe te passen. De beperking moet gebaseerd zijn op een van de gronden die worden genoemd in de exhaustieve lijst van artikel 23.1 van de AVG²⁵. De beperking moet overigens de wezenlijke inhoud van de grondrechten en fundamentele vrijheden onverlet laten²⁶ en in een democratische samenleving een noodzakelijke en evenredige maatregel zijn (evenredigheidstoets). Ten slotte moet deze rechtsnorm, overeenkomstig artikel 23.2 van de AVG, specifieke bepalingen bevatten met betrekking tot bepaalde kenmerken van de

²⁴ Overweging 41 van de AVG.

²⁵ Namelijk: a) de nationale veiligheid; b) landsverdediging; c) de openbare veiligheid; d) de voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van strafbare feiten of de tenuitvoerlegging van straffen, met inbegrip van de bescherming tegen en de voorkoming van gevaren voor de openbare veiligheid; e) andere belangrijke doelstellingen van algemeen belang van de Unie of van een lidstaat, met name een belangrijk economisch of financieel belang van de Unie of van een lidstaat, met inbegrip van monetaire, budgettaire en fiscale aangelegenheden, volksgezondheid en sociale zekerheid; f) de bescherming van de onafhankelijkheid van de rechter en gerechtelijke procedures; g) de voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van schendingen van de beroepsregels voor gereguleerde beroepen; h) een taak op het gebied van toezicht, inspectie of regelgeving die verband houdt, al is het incidenteel, met de uitoefening van het openbaar gezag in de in de punten a), tot en met e) en punt g) bedoelde gevallen; i) de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen; j) de inning van civielrechtelijke vorderingen.

²⁶ De AVG definieert niet wat wordt bedoeld met "de wezenlijke inhoud van een recht of een vrijheid", en het Hof van Justitie van de Europese Unie (HvJ-EU) heeft evenmin een duidelijke definitie van dit begrip vastgesteld. Zie bijvoorbeeld HvJ-EU, 6 oktober 2015, arrest Schrems t. Data Protection Commissioner, waarin het HvJ-EU met name oordeelde dat een Amerikaanse regeling op grond waarvan de Amerikaanse autoriteiten veralgemeend toegang kunnen krijgen tot de inhoud van de elektronische communicatie van betrokkenen, moet worden beschouwd als een aantasting van de wezenlijke inhoud van het grondrecht op eerbiediging van het privéleven zoals gewaarborgd door artikel 7 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie (§ 94). Op basis van de richtsnoeren van de EDPB over artikel 23 van de AVG²⁶ is de Geschillenkamer van oordeel dat de wezenlijke inhoud van een recht wordt aangetast wanneer de reikwijdte van de bescherming ervan zodanig wordt beperkt dat het bestaan ervan voor de betrokkenen in twijfel wordt getrokken. Zie met name M. BRKAN, "The Concept of Essence of Fundamental Rights in the EU Legal Order: Peeling the Onion to its Core", European Constitutional Law Review, 2018, p. 363.

verwerking in kwestie, zodat invulling wordt gegeven aan de vereisten van artikel 23.1 van de AVG²⁷.

48. De Geschillenkamer stelt dat de verwerkingsverantwoordelijke zich in beginsel dus mag beroepen op een norm van nationaal (Belgisch) recht die voorziet in een uitzondering op het recht van inzage als en slechts als die norm voldoet aan de voorwaarden van artikel 23 van de AVG en de verwerkingsverantwoordelijke zich daarop kan beroepen. Hiermee benadrukt de Geschillenkamer dat de verwerkingsverantwoordelijke **geen inbreuk maakt op de eerbiediging van de hiërarchie van de normen** (ingeroepen door de klager – punt 22 hierboven). **Artikel 23 van de AVG biedt de nationale wetgever namelijk de mogelijkheid om onder bepaalde voorwaarden te voorzien in beperkingen op met name artikel 15 van de AVG.**
49. Tot slot, overeenkomstig het **beginsel inzake de voorrang van het Unierecht** en de rechtspraak van het HvJ-EU dienaangaande, "*rust deze verplichting om met het Unierecht strijdige nationale wetgeving buiten toepassing te laten niet alleen op de nationale rechters, maar ook op alle overheidsorganen, met inbegrip van de administratieve autoriteiten, die in het kader van hun respectieve bevoegdheden zijn belast met de toepassing van de bepalingen van het Unierecht*"²⁸. Met andere woorden, hieruit volgt dat de Geschillenkamer **een op grond van artikel 23 van de AVG aangenomen norm buiten toepassing moet laten als deze norm niet voldoet aan de daarin gestelde voorwaarden** (zoals hierboven uiteengezet).

In casu

50. **In het licht van het voorgaande zal de Geschillenkamer in de volgende punten onderzoeken of de weigering van de verweerder op 14 april 2022 om gevolg te geven aan het verzoek tot inzage van de klager, op grond van de vertrouwelijkheidsplicht waaraan hij zich wettelijk gebonden acht krachtens artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht, in overeenstemming was met artikel 15 van de AVG (titel II.1), dat in combinatie met artikel 12 van de AVG (titel II.2) moet worden toegepast.**
51. Er wordt niet betwist dat **artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht**, waarop de verweerder zich beroept, van toepassing is op hem als gekwalificeerde entiteit. Ter herinnering: dit artikel bepaalt dat "*de entiteit* (hier de verweerder) [...] **het vertrouwelijk**

²⁷ Artikel 23, § 2: de in lid 1 bedoelde wettelijke maatregelen bevatten met name specifieke bepalingen met betrekking tot, in voorkomend geval, ten minste: a) de doeleinden van de verwerking of van de categorieën van verwerking; b) de categorieën van persoonsgegevens; c) het toepassingsgebied van de ingevoerde beperkingen; d) de waarborgen ter voorkoming van misbruik of onrechtmatige toegang of doorgifte; e) de specificatie van de verwerkingsverantwoordelijke of de categorieën van verwerkingsverantwoordelijken; f) de opslagperiodes en de toepasselijke waarborgen, rekening houdend met de aard, de omvang en de doeleinden van de verwerking of van de categorieën van verwerking; de risico's voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen; en h) het recht van betrokkenen om van de beperking op de hoogte te worden gesteld, tenzij dit afbreuk kan doen aan het doel van de beperking.

²⁸ HvJ-EU, arrest van 4 december 2018, zaak C-378/17, ECLI:EU:C:2018:979, punt 38. De Geschillenkamer onderstreept.

karakter van de inlichtingen die de partijen mededelen[, waarborgt]²⁹. Dit artikel drukt een van de voorwaarden uit waaraan de verweerder moet voldoen om als zodanig gekwalificeerd te worden. Het drukt ook een verplichting uit voor de verweerder zelf.

52. Gelet op de feiten die haar zijn voorgelegd, is de Geschillenkamer van oordeel dat de verweerder zich terecht de vraag kon stellen of hij, gezien zijn verplichting om **de vertrouwelijkheid te waarborgen** van de inlichtingen die hij van de verzekeringsmaatschappij van de klager had ontvangen (artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht), krachtens de AVG al dan niet bevoegd was om de door de klager gevraagde documenten aan hem te verstrekken. Aangezien de opgevraagde documenten betrekking hebben op "*de uitwisselingen tussen hemzelf en de verzekeringsmaatschappij*", worden deze door de Geschillenkamer opgevat als de documenten die hem door de verzekeringsmaatschappij waren verstrekt in het kader van de door hem uitgevoerde bemiddeling. Deze documenten konden tevens reacties van hemzelf in zijn hoedanigheid van ombudsman bevatten, die inlichtingen, verstrekt door de verzekeringsmaatschappij, zouden onthullen. De klager was bovendien voornemens deze documenten buiten het bemiddelingsproces te gebruiken, zowel voor de vrederechter in zijn gemeente [...] ³⁰ als mogelijk ook voor de GBA ³¹. De Geschillenkamer merkt verder op dat uit de stukken van het dossier blijkt dat de verzekeringsmaatschappij afzag van het rechtstreeks verstrekken van deze documenten aan de klager, wat doet vermoeden dat de klager geen inzage heeft gehad van deze documenten tijdens de bemiddeling (het is echter niet met zekerheid vast te stellen of de klager inzage heeft gehad tijdens de bemiddeling) ³².

Wat betreft artikel 23 van de AVG

53. Het is aan de Geschillenkamer om te bepalen **of artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht, waarop de verweerder zich beroept, voldoet aan de voorwaarden van artikel 23 van de AVG en als zodanig aan de klager kan worden tegengeworpen** om zijn verzoek tot inzage te weigeren.
54. De Geschillenkamer is van oordeel dat **de relevantie van de uitzondering die de verweerder aanvoert ter ondersteuning van artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht, moet worden beoordeeld in het licht van artikel 23 van de AVG**. De verweerder beroept zich immers op een uitzondering waarin is voorzien door een wettelijke verplichting waaraan hij verklaart onderworpen te zijn.

²⁹ De Geschillenkamer onderstreept.

³⁰ Zie de uiteenzetting van de feiten, waarin de bewoordingen van zijn klachtenformulier zijn overgenomen (punt 13): "*Het is dringend omdat het voor een verzoek bij de vrederechter van mijn gemeente is.*" Zie ook de inhoud van de e-mail van 5 januari 2022 aan de verweerder (punt 8).

³¹ De geschriften van de klager wekten overigens de indruk dat hij ook van plan was om deze documenten te gebruiken in het kader van zijn klacht tegen zijn verzekeringsmaatschappij bij de GBA (DOS-201X-XXXXX). Dit blijkt uit de uiteenzetting van de feiten en de stukken van het dossier (zie met name punt 14 – e-mail van 12 april 2022: "dit dossier houdt verband met GBA-dossier DOS-201X-XXXXX").

³² Zie in dit verband de uiteenzetting van de feiten en de correspondentie tussen de klager, zijn verzekeringsmaatschappij en de verweerder, waaruit blijkt dat de klager geen antwoord van zijn verzekeringsmaatschappij heeft ontvangen (punten 6 tot en met 9).

55. De Geschillenkamer stelt vast dat artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht de verplichting voor de verweerder inhoudt om "[...] **het vertrouwelijk karakter van de inlichtingen die de partijen mededelen[, te waarborgen]**". In het onderhavige geval is deze verplichting vastgelegd in een Belgische wet in de formele zin van het woord, namelijk in artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht, ingevoerd door de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen. Het is overigens bindend voor de verweerder, die het moet naleven. Zoals reeds aangegeven, bevat het een kwaliteitsvereiste om erkend te worden als een "onafhankelijke en onpartijdige gekwalificeerde entiteit" en houdt het een verplichting in voor de verweerder. Deze verplichting is bovendien uitdrukkelijk omgeschreven en beperkt in reikwijdte tot de "inlichtingen die de partijen mededelen" aan een entiteit zoals de verweerder in het kader van de uitoefening van de opdrachten die hem wettelijk zijn toevertrouwd (artikel 322 van de wet van 4 april 2014).
56. De Geschillenkamer merkt echter op dat de tekst van artikel XVI.25.12° **niet uitdrukkelijk vermeldt dat deze verplichting een beperking van het recht van inzage** van een partij bij de bemiddeling van de haar betreffende persoonsgegevens **zou inhouden**, noch, *a fortiori*, wat de reikwijdte van de beperking van dit recht van inzage zou zijn. De vraag die derhalve rijst, is **of het, bij gebrek aan een in de tekst voorziene beperking, voor de betrokkene voldoende voorspelbaar is dat hij, in de zin van de AVG, geen inzage zal hebben van de hem betreffende persoonsgegevens die de verweerder verwerkt in omstandigheden als die van het onderhavige geval.**
57. In de voorbereidende werkzaamheden waarop de verweerder zich beroept, wordt de vertrouwelijkheid als volgt gerechtvaardigd (DOC 53, 3360/001, p. 20), waarbij wordt verduidelijkt dat wat daarin wordt gesteld (zie hieronder) met betrekking tot de Consumentenombudsdienst – die bij gebrek aan een sectorale ombudsman standaard bevoegd is en waarvoor dezelfde vertrouwelijkheidsplicht geldt – ook geldt voor de andere gekwalificeerde entiteiten, zoals de verweerder³³:

"Om tot een goede buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil te komen, is openheid van de partijen nodig, die tal van inlichtingen, soms ook persoonlijke, moeten verstrekken. De partijen moeten er dus kunnen op vertrouwen dat deze gegevens enkel en alleen in het kader van het zoeken naar een buitengerechtelijke regeling worden aangewend en geen enkele andere bestemming kunnen krijgen, zoals bvb. strafrechtelijke onderzoeken.

De Consumentenombudsdienst moet zich absoluut houden aan de vertrouwelijke behandeling van de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling en hun inhoud.

³³ <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/53/3360/53K3360001.pdf>.

*Eenzelfde regel geldt overigens voor de andere gekwalificeerde entiteiten, zodat het waarborgen van het vertrouwelijk karakter van de verstrekte inlichtingen als een kwaliteitsvereiste wordt beschouwd."*³⁴

58. Hieruit volgt dat de mededeling van de door de partijen aan de verweerder verstrekte inlichtingen buiten de context van bemiddeling is uitgesloten en dat het aan de verweerder is om de vertrouwelijkheid van die "inlichtingen" in die zin te waarborgen. Met andere woorden, deze verplichting is bedoeld om het vertrouwelijk karakter van de documenten en andere inlichtingen die de partijen meedelen (die, zoals reeds vermeld, persoonsgegevens van een van de partijen kunnen bevatten) te beschermen, evenals het bemiddelingsproces als methode voor de buitengerechtelijke regeling van geschillen.
59. Wat betreft **de gevolgen voor het recht van inzage in de zin van artikel 15 van de AVG en de eventuele beperkingen daarvan**, zou een zinvolle lezing van de bepaling kunnen zijn dat het verboden is de desbetreffende inlichtingen zowel aan derden als aan de partijen zelf mee te delen, wanneer deze mededeling de vertrouwelijkheid van die inlichtingen tegenover derden bij het bemiddelingsproces zou kunnen schaden. In dit specifieke geval zou de mededeling aan de klager, die verklaart de tijdens de bemiddeling uitgewisselde inlichtingen te willen delen buiten het kader van de bemiddeling, in strijd zijn met de waarborgingsplicht van de verweerder, aangezien de verweerder op de hoogte is van de verklaringen van de klager. In dit verband, en voor zover nodig, herinnert de Geschillenkamer aan het reeds aangehaalde arrest C-307/22, waaruit voortvloeit dat de betrokkene niet verplicht is om een *reden* (die de verwerkingsverantwoordelijke zou beoordelen) *aan te voeren ter ondersteuning van zijn verzoek tot inzage*. Als de door de verzoeker aangevoerde reden echter zou leiden tot de toepassing van een uitzondering op het recht van inzage, hetzij op grond van artikel 15.4 van de AVG, hetzij op grond van artikel 23 van de AVG, dan kan de weigering van het recht van inzage gerechtvaardigd zijn.
60. De Geschillenkamer is niettemin van oordeel dat, **niettegenstaande het doel van de tekst van artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht en wat daaruit zou kunnen worden afgeleid, het ontbreken van een specifieke vermelding van de beperking van het recht van inzage van de betrokkene problematisch is met betrekking tot de vereiste van voorspelbaarheid van de norm (en in het bijzonder van de beperking in dit geval)**, vooral gezien het essentiële karakter van het recht van inzage zoals hierboven vermeld (punt 39).
61. Het is namelijk van fundamenteel belang en absoluut noodzakelijk om zonder enige dubbelzinnigheid te weten of de waarborging van de vertrouwelijkheid een belemmering vormt voor de mededeling van deze inlichtingen aan derden bij de uitwisselingen die uitsluitend met de verweerder plaatsvinden, dan wel of deze (ook) een belemmering vormt voor enige mededeling door de ombudsman aan de betrokkene zelf wanneer hem betreffende gegevens aan hem worden doorgegeven door de andere partij bij de

³⁴ De Geschillenkamer onderstreept.

bemiddeling of wanneer deze gegevens afkomstig zijn van de verweerder zelf. Zoals eerder vermeld, stelt artikel 15 van de AVG de betrokkene in staat om inzage te verkrijgen van hem betreffende gegevens, zelfs wanneer deze onrechtstreeks zijn verzameld (dat wil zeggen, wanneer de gegevens niet rechtstreeks bij de betrokkene zelf, maar bij een derde zijn verzameld). Het verbod op de mededeling van hem betreffende persoonsgegevens aan derden is een andere kwestie dan de inzage van de betrokkene van zijn eigen gegevens, en valt niet onder artikel 15 van de AVG. **De specifieke aard van de situatie in dit geval, die, gezien de doelstelling om de vertrouwelijkheid te waarborgen tegenover derden, een beperking van de mededeling aan de betrokkene zelf met zich mee zou brengen, vereist meer duidelijkheid en voorspelbaarheid.**

62. De Geschillenkamer is zich ervan bewust dat de verweerder zich ook beroept op artikel 11 van zijn procedurereglement, dat in de versie van mei 2019, zoals meegedeeld in het kader van dit dossier en van toepassing ten tijde van de feiten in kwestie³⁵, uitdrukkelijk vermeldt dat de vertrouwelijkheid moet worden gewaarborgd tegenover derden³⁶. Dit procedurereglement heeft echter geen normatieve waarde, *a fortiori* als het beoogt het toepassingsgebied van een beginsel dat zo essentieel is voor bemiddeling als vertrouwelijkheid te verduidelijken. Bovendien biedt het in ieder geval geen verdere verduidelijking, aangezien er, zoals eerder aangegeven, gevallen zijn waarin de vereiste vertrouwelijkheid tegenover derden een belemmering zou vormen voor de mededeling van gegevens van een van de partijen bij de bemiddeling, zodra, zoals in het onderhavige geval, de verweerder niet zou kunnen negeren dat de verzoeker (de klager in dit geval) verklaart de gevraagde documenten met derden buiten de bemiddeling te willen delen.
63. De Geschillenkamer merkt ook op dat artikel XVI. 25, 11°, van het Wetboek van economisch recht bepaalt dat "*de procedure [...] iedere partij de gelegenheid [geeft] om haar standpunt duidelijk te maken en om kennis te nemen van de opgeworpen argumenten en feiten*". Hoewel deze bepaling de woorden "*kennis te nemen van de opgeworpen argumenten en feiten*" gebruikt zonder uitdrukkelijk te voorzien in de mededeling als dusdanig van de inlichtingen of documenten die deze kunnen bevatten, bepaalt artikel 10 van het procedurereglement van de verweerder (in de versie van mei 2019), onder hetzelfde voorbehoud omtrent de normatieve waarde als hierboven uiteengezet voor artikel 11 van het procedurereglement, het volgende: "*De Ombudsman van de Verzekeringen ziet erop toe dat de partijen over een redelijke termijn beschikken om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en feiten die door de andere partijen naar voor zijn gebracht en om hierop te antwoorden.*" Hetzelfde artikel 10 voegt hieraan toe: "*Van zodra de aanvraag*

³⁵ De Geschillenkamer merkt op dat op de datum van deze beslissing een herziene versie van het procedurereglement van de verweerder is gepubliceerd op diens website, gedateerd mei 2024: <https://ombudsman-insurance.be/wp-content/uploads/2024/11/Procedurereglement-definitief-juni-2024.pdf>.

³⁶ De Geschillenkamer merkt op dat in de versie van het procedurereglement die op de website van de ombudsman beschikbaar is op de datum van deze beslissing (versie gedateerd mei 2024), de vermelding "tegenover derden" in artikel 11 is weggelaten. De Geschillenkamer vraagt zich af wat de reikwijdte van deze wijziging is, aangezien in de vorige versie de verplichting al betrekking had op de mededeling van inlichtingen die met betrekking tot de betrokkene zijn uitgewisseld, zoals lijkt voort te vloeien uit het standpunt van de ombudsman in dit dossier.

tot geschillenregeling ontvankelijk is verklaard, vraagt de Ombudsman van de Verzekeringen aan alle betrokken personen om niet langer rechtstreeks met elkaar te communiceren in het betrokken dossier maar om de documenten, argumenten en feiten aan de Ombudsman van de Verzekeringen te bezorgen, die erop toeziet om deze over te brengen aan de andere partij. (...)"

64. Met andere woorden, het lijkt erop dat de partijen recht hebben op alle documenten die in het kader van de bemiddeling worden uitgewisseld, al dan niet via de tussenkomst van de verweerder, of ten minste op de inhoud ervan. Moet hieruit, in tegenstelling tot de eerdere analyse, worden afgeleid dat de vertrouwelijkheidsplicht die de verweerder moet waarborgen, alleen betrekking heeft op de mededeling aan derden en niet op de mededeling aan de partijen zelf of aan een van hen? De Geschillenkamer is van oordeel dat de koppeling van de bovengenoemde bepalingen van het procedurereglement van de verweerder en artikel XVI. 25, 11°, van het Wetboek van economisch recht met de verplichting van artikel XVI. 25, 12°, van hetzelfde Wetboek, **het begrip van de reikwijdte van dat artikel en de mogelijke beperkingen ervan op het recht van inzage van de betrokkene, zoals bepaald in artikel 15 van de AVG, verder bemoeilijkt.**
65. Uit het voorgaande blijkt dat de gevolgen van de verplichting van de verweerder om de vertrouwelijkheid te waarborgen op grond van artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht voor het recht van inzage van de betrokkene (artikel 15 van de AVG) **niet uitdrukkelijk door de tekst van dat artikel worden geformuleerd en daaruit evenmin op een duidelijke en nauwkeurige manier voortvloeien**, zelfs niet door verwijzing naar andere teksten.³⁷ De Geschillenkamer concludeert dat artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht **niet voorspelbaar** is in de zin van artikel 23 van de AVG. De Geschillenkamer merkt tevens op dat de verweerder artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht inroept voor het gehele verzoek van de klager, terwijl deze bepaling in ieder geval uitsluitend verwijst naar de "inlichtingen die de partijen mededelen". Wat dan met de persoonsgegevens van de klager die door de verweerder worden verwerkt en die voorkomen in de briefwisseling die tussen de verzekeringsmaatschappij en de verweerder is gevoerd, wanneer zij geen "inlichtingen die de partijen mededelen" (de verzekeringsmaatschappij van de klager) uitmaken in de zin van voormeld artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht? Het enige argument dat de verweerder in dit verband naar voren brengt, is dat de AVG niet kan leiden tot inzage van de persoonlijke aantekeningen van een bemiddelaar. Dit argument voldoet evenmin aan de voorwaarden van artikel 23 van de AVG.
66. Wat betreft de andere voorwaarden voor de toepassing van artikel 23, is de Geschillenkamer van oordeel dat, aangezien de norm waarop de verweerder zich beroept

³⁷ Wat betreft artikel 1728 van het Gerechtelijk Wetboek, aangehaald door de verweerder, merkt de Geschillenkamer op dat het van toepassing is op bemiddelaars die zijn erkend door de Federale Bemiddelingscommissie en niet op gekwalificeerde onafhankelijke en onpartijdige entiteiten in de zin van het Wetboek van economisch recht.

niet voldoet aan de vereiste van voorspelbaarheid, het niet strikt noodzakelijk is voor haar om de naleving van de andere voorwaarden te onderzoeken, aangezien deze cumulatief zijn.

67. De Geschillenkamer is niettemin van oordeel dat een beperking van het recht van inzage, om redenen die verband houden met het waarborgen van de vertrouwelijkheid van de gegevensuitwisselingen tijdens de bemiddeling, in beginsel zou kunnen vallen onder de grond "*de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen*" als bedoeld in artikel 23.1.i) van de AVG, mits wordt voldaan aan alle voorwaarden van artikel 23 van de AVG. De Geschillenkamer is echter van oordeel dat zij niet kan beslissen of, laat staan concluderen dat, de beperking van het recht van inzage de wezenlijke inhoud van dat recht eerbiedigt, aangezien deze beperking niet uitdrukkelijk is geformuleerd en er nog steeds onzekerheden bestaan over de reikwijdte van de gevolgen van de vertrouwelijkheidsplicht voor het recht van inzage van de betrokkenen. Hetzelfde geldt voor de beoordeling van de evenredigheid van de beperking. Zonder een duidelijk geformuleerde beperking kan de Geschillenkamer niet concluderen dat de inmenging in het recht strikt noodzakelijk is om het doel van die beperking te bereiken.³⁸ Ten slotte merkt de Geschillenkamer op dat uit haar vaststellingen over het ontbreken van een duidelijke reikwijdte van de gevolgen van de vertrouwelijkheidsplicht voor het recht van inzage van de betrokkene nog steeds blijkt dat, in het bijzonder, de reikwijdte van de beperking niet is vastgelegd (artikel 23.2.c) van de AVG). De betreffende rechten (in dit geval het recht van inzage) en de mate waarin deze worden beperkt, worden niet gepreciseerd door de wet. Deze verduidelijkingen zijn des te belangrijker omdat, zoals hierboven vermeld, het recht van inzage meerdere facetten kent (zie de punten 36 en 37 hierboven). Dit roept de vraag op of de mededeling van "inlichtingen" als bedoeld in artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht ook de mededeling van bepaalde elementen van artikel 15.1-2 van de AVG belemmert.
68. Ter staving van het voorgaande concludeert de Geschillenkamer dat aan de voorwaarden voor het inroepen van artikel 23 van de AVG in dit geval niet is voldaan. Bijgevolg beslist zij, en **laat** zij daarmee **artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht buiten toepassing**, dat de verweerder **aan deze bepaling geen aanvaardbare reden kon ontlelen om de klager de** door hem gevraagde **kopie van de** tussen de verweerder en de verzekeringsmaatschappij van de klager **uitgewisselde documenten te weigeren**³⁹. De Geschillenkamer zal verderop concluderen dat ook het niet verstrekken van de door artikel 15.1-2 van de AVG vereiste informatie niet kan worden gerechtvaardigd door een beroep op artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht (punten 82 e.v.).

Wat betreft artikel 15.4 van de AVG

³⁸ HvJ-EU, arrest van 8 april 2014, Digital Rights Ireland, C-293/12, C-594/12, § 149-150.

³⁹ Voor een beslissing waarin de Geschillenkamer een ander standpunt inneemt met betrekking tot andere wetgeving, zie beslissing 155/2023 van de Geschillenkamer waarin, gelet op de specifieke bepalingen van de onderzochte wetgeving, wordt geconcludeerd dat deze voldoet aan de vereisten van artikel 23 van de AVG.

69. Zonder afbreuk te doen aan de hierboven geformuleerde grieven tegen artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht met betrekking tot de overeenstemming ervan met de vereisten van artikel 23 van de AVG, onderzoekt de Geschillenkamer in de volgende punten of, **gelet op de concrete omstandigheden van de zaak, de weigering van de verweerder *in casu* kon worden gebaseerd op artikel 15.4 van de AVG.**
70. Aangezien de overwegingen die de Geschillenkamer hierboven heeft uiteengezet (punt 43) met betrekking tot wat onder "anderen" moet worden verstaan, ook hier van toepassing zijn, kan **de grond "de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen"** zowel de rechten als de vrijheden van de verweerder met betrekking tot de hem wettelijk toevertrouwde opdracht als die van de verzekeringsmaatschappij van de klager omvatten.
71. Wat betreft "de bescherming van de rechten en vrijheden" van de verweerder, merkt de Geschillenkamer op dat, ongeacht of artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht voldoet aan de vereisten van artikel 23 van de AVG, *quod non*, dit artikel niettemin bepaalt dat de verweerder verplicht is de vertrouwelijkheid te waarborgen van de inlichtingen die de partijen hem mededelen in het kader van de uitoefening van zijn bevoegdheden, en dat diezelfde inlichtingen als zodanig de sfeer van de bemiddeling niet mogen verlaten om in andere procedures te worden gebruikt (zie de punten 57-58 hierboven).
72. De aan de verweerder opgelegde verplichting is, zoals reeds vermeld, een **voorwaarde voor zijn erkenning als onpartijdige en onafhankelijke entiteit** in de zin van boek XVI van het Wetboek van economisch recht.
73. Deze verplichting maakt deel uit van een wet die bedoeld is om een kader te bieden voor de buitengerechtelijke regeling van geschillen tussen consumenten en bijvoorbeeld verzekeringsmaatschappijen. Meer in het algemeen is een dergelijk mechanisme voor buitengerechtelijke regeling **in overeenstemming met de doelstellingen van algemeen belang** die worden nagestreefd door de voornoemde Europese Richtlijn 2013/11/EU, namelijk **een hoog niveau van consumentenbescherming en de doeltreffendheid van de beslechting van consumentengeschillen in relatie tot het recht van de consument op een billijk proces**⁴⁰. Bemiddeling heeft dus een bevoorrecht karakter en kan alleen plaatsvinden met strikte inachtneming van de vertrouwelijkheid van de uitwisselingen, althans tegenover derden. Het is aan de partijen om de vertrouwelijkheid te eerbiedigen en aan de entiteit (in dit geval de verweerder) om deze te waarborgen⁴¹. De essentie zelf van het

⁴⁰ Zie artikel 1 van de richtlijn: "Het doel van deze richtlijn is door de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming bij te dragen tot de goede werking van de interne markt, door te verzekeren dat consumenten op vrijwillige basis klachten tegen ondernemers kunnen voorleggen aan entiteiten die onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden." Overweging 15 preciseert het volgende: "De verspreiding van ADR (lees: alternatieve beslechting van geschillen) kan bovendien belangrijk blijken in die lidstaten waar bij rechtszaken die bij de rechtbanken aanhangig zijn, sprake is van een aanzienlijke achterstand, waardoor aan de burgers van de Unie het recht op een billijk proces binnen redelijke termijnen wordt ontnomen."

⁴¹ Zie overweging 29 van de richtlijn: "De vertrouwelijkheid en de privé sfeer dienen gedurende het gehele verloop van de ADR-procedure te worden geëerbiedigd. De lidstaten moeten worden aangemoedigd het vertrouwelijke karakter van ADR-

bemiddelingsproces is hier in het geding. Het gaat dus om de bescherming van de rol van de verweerder, de doeltreffendheid van zijn tussenkomst, **het nakomen van zijn verplichtingen tegenover de partijen en het vertrouwen van de partijen in de verweerder.**

74. **Vertrouwelijkheid komt immers ook ten goede aan de partij die ter verantwoording wordt geroepen bij het bemiddelingsproces**, in dit geval de verzekeringsmaatschappij van de klager. De vertrouwelijkheid die inherent is aan de uitwisselingen die tijdens het bemiddelingsproces plaatsvinden, dreigt namelijk onherroepelijk te worden geschonden als deze uitwisselingen buiten de bemiddelingsprocedure worden onthuld. Als ze in andere procedures zouden worden gebruikt, in weerwil van de door de partijen aangegane verbintenissen, zouden ze in voorkomend geval in principe toch buiten beschouwing kunnen worden gelaten.
75. Zoals de Geschillenkamer heeft opgemerkt, moet artikel 15.4 van de AVG restrictief worden uitgelegd en mag het niet worden ingezet om de vereisten van artikel 23 van de AVG te omzeilen. De Geschillenkamer dient hier bijzonder waakzaam over te zijn, vooral wanneer de grond die op basis van artikel 23 van de AVG wordt ingeroepen, zoals in dit geval, "de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen" is, wat ook de grond is die in artikel 15.4 van de AVG staat.
76. Zoals reeds aangehaald, is de **algemene bezorgdheid** dat de inwilliging van het verzoek tot inzage de rechten en vrijheden van anderen zou kunnen aantasten, dus **niet voldoende om een beroep te doen op artikel 15.4 van de AVG**. De verwerkingsverantwoordelijke, in dit geval **de verweerder**, moet kunnen **aantonen dat in de concrete situatie** de "rechten of vrijheden van anderen" zouden worden aangetast⁴².
77. De verweerder beroept zich op het feit dat de klager op ondubbelzinnige wijze aangeeft dat hij de gevraagde documenten wil gebruiken in het kader van een gerechtelijke procedure (vrederechter) of zelfs in het kader van een gerechtelijke EN administratieve procedure (voor de GBA – DOS-201X-XXXXX), dus buiten het bemiddelingsproces. Hij benadrukt – zoals al eerder werd aangegeven – dat, indien hij de gevraagde documenten aan de klager zou verstrekken met kennis van zaken en van de bedoelingen van de klager, dit hem zou dwingen zijn eigen verplichting om de vertrouwelijkheid te waarborgen van de inlichtingen die hij van de verzekeringsmaatschappij heeft ontvangen, te schenden.
78. Hoewel de Geschillenkamer begrijpt dat de gevraagde mededeling mogelijk niet vrij is van risico's voor de hierboven genoemde rechten en vrijheden, of het nu gaat om zijn eigen rechten en vrijheden of die van de verzekeringsmaatschappij van de klager, kan zij slechts **vaststellen dat de verweerder niet aantoont op welke wijze, in casu en in concreto, de**

procedures in eventuele latere gerechtelijke procedures in burgerlijke of handelszaken of arbitrageprocedures te beschermen."

⁴² EDPB, Richtsnoeren over het recht van inzage, reeds geciteerd, punt 172.

mededeling van de gevraagde documenten inbreuk zou maken op zijn rechten en/of die van de verzekeringsmaatschappij van de klager.

79. Wat betreft de rechten en vrijheden van de verweerder, is dit gebrek aan bewijs – opnieuw los van de conclusie dat artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht niet voldoet aan de vereisten van artikel 23 van de AVG voor wat betreft de beperkingen die het oplegt aan het recht van inzage van de klager in de zin van artikel 15 van de AVG – met name te wijten aan het feit dat **de verweerder niet aantoont wat de precieze reikwijdte is van zijn verplichting om de vertrouwelijkheid te waarborgen, wat de gevolgen en de beperkingen daarvan zijn, en hoe deze verplichting en de rechten en vrijheden die zij met zich meebrengt, moeten worden afgewogen tegen het recht van inzage van de klager en waarom deze boven dat recht zouden moeten prevaleren.**
80. Wat betreft de rechten en vrijheden van de verzekeringsmaatschappij, **toont** de verweerder **evenmin aan dat, in casu, de mededeling van de door de klager gevraagde documenten (waarover de Geschillenkamer niet beschikt) in concreto inbreuk zou maken op de rechten en vrijheden van de verzekeringsmaatschappij.** Welke rechten heeft de verzekeringsmaatschappij precies? Hoe zouden deze geschonden kunnen worden en in welke mate? In welk opzicht zou deze schending zwaarder wegen dan het recht van inzage van de klager (rekening houdend met het feit dat stukken die buiten de bemiddelingsprocedure worden gebruikt, *a priori* zouden worden uitgesloten van de debatten voor de rechtbank waar ze zouden worden ingeroepen) en is er een alternatieve manier om een regelrechte weigering te voorkomen? Om een beroep te kunnen doen op artikel 15.4 van de AVG, moet een verwerkingsverantwoordelijke zoals de verweerder dus⁴³:
- specifiek de rechten en vrijheden identificeren die in gevaar worden gebracht door de uitoefening door de betrokkene (de klager in dit geval) van het recht van inzage zoals geformuleerd in zijn klacht;
 - aangeven op welke manier deze rechten en vrijheden *concreet* in gevaar worden gebracht, en welke schade er zou ontstaan voor die rechten en vrijheden als het recht van inzage van de betrokkene/klager wordt ingewilligd;
 - aantonen dat het onevenredig zou zijn om positief gevolg te geven aan het recht van inzage van de betrokkene/klager, gezien deze schade, en dat er voor de verweerder geen manier is om de conflicterende rechten met elkaar te verzoenen, bijvoorbeeld door passende maatregelen te treffen die het risico voor de geïdentificeerde rechten en vrijheden van anderen beperken.

⁴³ Zie in dit verband de punten 172 e.v. van de reeds geciteerde Richtsnoeren over het recht van inzage van de EDPB, waaronder het volgende: "Wanneer de beoordeling op grond van artikel 15, lid 4, AVG aantoont dat het voldoen aan het verzoek nadelige (negatieve) gevolgen heeft voor de rechten en vrijheden van andere deelnemers (stap 1), moeten de belangen van alle deelnemers worden afgewogen, rekening houdend met de specifieke omstandigheden van het geval en in het bijzonder de waarschijnlijkheid en ernst van de risico's die zich voordoen wanneer de gegevens worden verstrekt. De verwerkingsverantwoordelijke moet proberen de conflicterende rechten met elkaar te verzoenen (stap 2), bijvoorbeeld door de implementatie van passende maatregelen om het risico voor de rechten en vrijheden van anderen te beperken."

81. Bij gebrek aan bewijs van de verweerder dat hij bevoegd was en blijft om een beroep te doen op artikel 15.4 van de AVG om de klager inzage (in de vorm van een kopie van de gevoerde briefwisseling zoals gevraagd) van hem betreffende gegevens te weigeren, **concludeert de Geschillenkamer tot slot dat de verweerder artikel 15.3 van de AVG, in combinatie met artikel 12.4 van de AVG (zie titel II.2 hieronder), heeft geschonden.**

Wat betreft artikel 15.1-2

82. Zoals aangegeven in punt 44, **is de uitzondering in artikel 15.4 van de AVG in geen geval van toepassing op de informatie over de verwerkingen als bedoeld in artikel 15.1.a)-h) en artikel 15.2 van de AVG**, maar uitsluitend op het recht op het verkrijgen van een kopie van de persoonsgegevens die worden verwerkt, zoals vastgelegd in artikel 15.3 van de AVG.
83. De Geschillenkamer, die **heeft besloten artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht niet toe te passen** (zie punt 68 hierboven), is van oordeel dat, los van haar conclusie over de inbreuk op artikel 15.3 van de AVG, het ook de verantwoordelijkheid van de verweerder was om de klager de relevante informatie op grond van **artikel 15.1-2 van de AVG** te verstrekken, met betrekking tot de hem betreffende persoonsgegevens in de door hem gevraagde kopie van de uitwisselingen.
84. De Geschillenkamer stelt vast dat **de verweerder deze informatie niet heeft verstrekt in zijn antwoord van 14 april 2022**. De verweerder heeft de klager meegedeeld dat hij hem betreffende identificatiegegevens verwerkte, heeft hem het behaalde resultaat van de verwerkte dossiers verstrekt en heeft aangegeven dat hij een kopie van de uitwisselingen tussen hem en de klager kon verstrekken (punt 16). Dit antwoord voldoet echter niet aan de vereisten van artikel 15.1 en artikel 15.2 van de AVG, die van toepassing zijn op de gegevens die zijn opgenomen in de kopie van de uitwisselingen die de klager had opgevraagd.
85. Bij wijze van conclusie beslist de Geschillenkamer dat de verweerder zich schuldig heeft gemaakt aan een **inbreuk op artikel 15.1-2 van de AVG, in combinatie met artikel 12.4 van de AVG (zie titel II.2 hieronder)**.

Wat betreft het argument op basis van artikel 14.5.d) van de AVG

86. Zonder afbreuk te doen aan het voorgaande, voegt de Geschillenkamer toe dat **artikel 14.5.d) van de AVG, ingeroepen door de verweerder** in zijn conclusie van repliek (punt 23), **geen invloed heeft op een eventuele uitzondering op het recht van inzage**. Dit artikel voorziet namelijk in een vrijstelling van informatieverstrekking ten aanzien van de betrokkene "*wanneer en voor zover de persoonsgegevens vertrouwelijk moeten blijven uit hoofde van een beroepsgeheim in het kader van Unierecht of lidstatelijke recht, waaronder een statutaire geheimhoudingsplicht*". Artikel 14 van de AVG betreft het recht op informatie in geval van een onrechtstreekse verzameling van persoonsgegevens door de verwerkingsverantwoordelijke en niet het recht van inzage (artikel 15 van de AVG), waar het in dit geval om gaat. Het recht op informatie heeft tot doel betrokkenen te informeren over de verwerkingsactiviteiten van de verwerkingsverantwoordelijke, door een reeks elementen te verstrekken die zijn opgesomd in §§ 1 en 2 van artikel 14, zoals de doeleinden, de ontvangers, de bewaartermijn, de rechten van de betrokkenen (met de eventuele beperkingen ervan), enzovoort⁴⁴. Deze informatie kan bijvoorbeeld in de vorm van een

⁴⁴ Over deze laatste kwestie, zie Groep artikel 29, Richtsnoeren inzake transparantie overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679, WP260 van de EDPB, van 11 april 2018. Er moet worden opgemerkt dat de EDPB deze richtsnoeren heeft

privacybeleid worden verstrekt. Het recht van inzage heeft daarentegen, zoals eerder vermeld, tot doel de betrokkene in staat te stellen (1) te vernemen of hem betreffende gegevens worden verwerkt, (2) in voorkomend geval, te vernemen welke gegevens dit zijn, voor welk(e) doeleinde(n) ze worden verwerkt, enzovoort (dit zijn allemaal informatie-elementen met betrekking tot de daadwerkelijk verwerkte gegevens van de betrokkene die, voor een groot aantal van hen, overeenkomen met de elementen die zijn opgesomd in artikel 14.1-2 van de AVG, maar dan specifiek gericht op de gegevens van de verzoeker), en (3) een kopie te verkrijgen. Bijgevolg is de uitzondering op de informatieplicht van artikel 14.5.d) van de AVG niet van toepassing op een verzoek tot inzage, zoals in dit geval (artikel 15 van de AVG).

87. Indien de verweerder zich zou willen beroepen op artikel 14.5.d) van de AVG (voor gegevens die via onrechtstreekse verzameling zijn verkregen) in het kader van de vrijstelling van informatieverstrekking, wijst de Geschillenkamer erop dat artikel 14.5.d) van de AVG, zoals elke uitzondering, restrictief moet worden uitgelegd. De tekst van dit artikel bepaalt bovendien dat de uitzondering niet noodzakelijk geldt voor alle in §§ 1 en 2 opgesomde elementen, maar alleen "wanneer en voor zover" de geheimhoudingsplicht verhindert dat elk element wordt verstrekt. Het is daarom aan de verweerder om, in overeenstemming met het verantwoordingsbeginsel (artikelen 5.2 en 24 van de AVG), te onderzoeken of en aan te tonen dat de vrijstelling waarop hij zich wil beroepen van toepassing is op alle informatie-elementen die zowel in lid 1 als in lid 2 van artikel 14 van de AVG worden opgesomd.
88. Wat betreft de rechtstreekse verzameling van persoonsgegevens bij de partijen, zijn lid 1 en lid 2 van artikel 13 van de AVG ook van toepassing op de verweerder. De enige mogelijke uitzondering wordt voorzien in artikel 13.4 van de AVG, waarin staat dat deze leden niet van toepassing zijn wanneer en voor zover de betrokkene reeds over de informatie beschikt.

II.2. Wat betreft de naleving van de nadere regels van artikel 12 van de AVG met betrekking tot het antwoord van de verweerder aan de klager

II.2.1. Standpunt van de partijen

Standpunt van de klager

89. De klager stelt het gebrek aan reactie op zijn verzoek binnen de door de AVG voorgeschreven termijn van één maand aan de kaak. Aangezien zijn verzoeken dateren van november 2021 en januari 2022 – met herinneringen in februari 2022 –, kwam de reactie die hij op 14 april 2022 van de verweerder ontving, dus bijna vijf maanden na zijn eerste verzoek, volgens hem te laat.

overgenomen tijdens zijn inaugurele vergadering op 25 mei 2018. Daarin wordt het volgende benadrukt: "Voor alle duidelijk: het standpunt van de WP29 (lees: de EDPB) is dat er geen statusverschil bestaat tussen de informatie die op grond van de leden 1 en 2 van respectievelijk artikel 13 en artikel 14 moet worden verstrekt. Alle informatie uit hoofde van deze leden is even belangrijk en moet worden verstrekt aan de betrokkene." (punt 23). https://www.edpb.europa.eu/system/files/2023-09/wp260rev01_nl.pdf.

Standpunt van de verweerder

90. Wat betreft de termijn die de verweerder nodig had om de klager te beantwoorden, legt de verweerder uit, zoals vermeld in punt 6 van de uiteenzetting van de feiten, dat hij aanvankelijk een afwachtende houding had aangenomen. Het verzoek van de klager leek hem in eerste instantie namelijk gericht aan zijn verzekeringsmaatschappij, en hij ging ervan uit dat de partijen onderling een oplossing zouden kunnen vinden zonder onmiddellijk een beroep te doen op zijn bemiddelingsbevoegdheden.

II.2.2. Beoordeling door de GeschillenkamerHerhaling van de beginselen

91. Wat betreft de uitoefening van het recht van inzage, zoals vastgelegd in artikel 15 van de AVG, is artikel 12 van de AVG, dat nadere regels bevat voor de uitoefening van de rechten van de betrokkene, van toepassing bij een verzoek tot inzage. In het onderhavige geval wijst de Geschillenkamer er in het bijzonder op dat artikel 12.4 vereist dat een verwerkingsverantwoordelijke die niet van plan is gevolg te geven aan een verzoek, de betrokkene binnen één maand in kennis stelt van de redenen voor zijn weigering, en hem informeert over de mogelijkheid om tegen de weigering beroep in te stellen bij de toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming (artikel 77 van de AVG) en over de mogelijkheid om een voorziening in rechte in te stellen (artikel 79 van de AVG).⁴⁵
92. De Geschillenkamer benadrukt in het bijzonder het belang van de motivatie voor de weigering. **Artikel 12.4 moet worden gelezen in combinatie met artikel 12.2 van de AVG: om de uitoefening van de rechten van de betrokkene te faciliteren**, moet de verwerkingsverantwoordelijke de redenen voor zijn weigering in duidelijke en eenvoudige taal aangeven. **Indien de weigering gebaseerd is op een wettelijke bepaling, moet de relevante wettelijke bepaling aan de betrokkene worden meegedeeld**. Het zou namelijk moeilijk zijn voor een betrokkene om de relevantie van de weigering te beoordelen en om zijn recht op het instellen van een beroep bij een gegevensbeschermingsautoriteit of bij hoven en rechtbanken naar behoren uit te oefenen, als de motivatie voor een dergelijke weigering gebaseerd is op een onjuiste of niet genoemde wettelijke basis.

⁴⁵ Artikel 12 bevat ook §§ 5 tot en met 8, die de Geschillenkamer in dit geval niet relevant acht om te onderzoeken.

In casu

93. In zijn antwoord van 14 april 2022 verstrekt de verweerder weliswaar enkele duidelijke inlichtingen en voert hij als reden voor zijn weigering het volgende aan: "*De uitwisselingen kunnen wij niet verstrekken, aangezien ze vertrouwelijk zijn.*" (vrije vertaling) Hoewel de vertrouwelijkheid van de uitwisselingen dus als reden voor de weigering wordt aangevoerd, stelt de Geschillenkamer vast dat **de verweerder de wettelijke bepaling, die hij later in deze procedure heeft ingeroepen (namelijk artikel XVI. 25, 12°, van het Wetboek van economisch recht), niet heeft vermeld** (dit ongeacht de vraag of deze bepaling relevant is, die overigens in het onderhavige geval door de Geschillenkamer is verworpen).
94. De Geschillenkamer merkt tevens op dat de verweerder **nalaat** de klager te informeren over het bestaan van zijn **recht op het instellen van een beroep bij de GBA** (artikel 77 van de AVG) en **bij de hoven en rechtbanken** (artikel 79 van de AVG).
95. De verweerder reageert bovendien **te laat** op het verzoek van de klager. Hoewel de Geschillenkamer niet ongevoelig is voor het argument dat een afwachtende houding van de verweerder in voorkomend geval gerechtvaardigd zou kunnen zijn geweest tijdens de eerste uitwisselingen in november 2021, die meer rechtstreeks gericht waren aan de verzekeringsmaatschappij van de klager (zie het afwachtende antwoord van de verweerder van 25 november 2021 – punt 6), blijft het een feit dat het verzoek van de klager in zijn e-mail van 5 januari 2022, die aan de verweerder was gericht (samen met de verzekeringsmaatschappij van de klager), geen ruimte voor twijfel liet (punt 8). Daarin richt de klager zich namelijk rechtstreeks tot de verweerder (met name tot zijn DPO) en formuleert hij zijn verzoek nadrukkelijk aan hem, door het bovendien te onderstrepen ("Kunt u mij ook een kopie verstrekken van de briefwisseling waarin mijn persoonsgegevens voorkomen en die van 2019 tot 2021⁴⁶ met deze maatschappij is gevoerd?") (vrije vertaling)). Door pas op 14 april 2022 te reageren, dus **meer dan drie maanden later**, heeft de verweerder de verplichte termijn van één maand voor het beantwoorden van de klager, zelfs in het geval van een negatief antwoord, ruimschoots overschreden.
96. Tot staving van het voorgaande stelt de Geschillenkamer vast dat **de verweerder niet heeft voldaan aan de vereisten van artikel 12.4 van de AVG in het antwoord dat hij heeft gegeven op het verzoek tot inzage van de klager** (noch met betrekking tot de leden 1-2, noch met betrekking tot lid 3 van artikel 15 van de AVG).
97. **De Geschillenkamer voegt hieraan toe dat dit antwoord overigens pas werd gegeven na de kennisgeving van de indiening van de klacht** bij de GBA, wat volgens haar de inbreuk door de verweerder nog verergert.
98. Het is van belang dat de uitoefening van de rechten van de betrokkenen (en in het bijzonder het recht van inzage, dat de pijler vormt voor de uitoefening van deze rechten, zoals

⁴⁶ Zoals reeds vermeld, is het verzoek in de brief van de klager van 2022 verlengd tot 2022.

opgemerkt in punt 39) plaatsvindt tussen de partijen en niet via tussenkomst van de GBA. Zonder de klagers iets te verwijten, betreurt de Geschillenkamer in het bijzonder gevallen waarin klachten worden ingediend wegens de passieve of afwachtende houding van verwerkingsverantwoordelijken. Dergelijke nalatigheid van hun kant schaadt ernstig de doeltreffendheid van de rechten van de betrokkenen (zelfs in het geval van een negatieve reactie, in voorkomend geval gerechtvaardigd) en, als gevolg daarvan, de doeltreffendheid van het optreden van de GBA in het algemeen en van de Geschillenkamer in het bijzonder. Die laatste kan namelijk niet voorbijgaan aan de indruk dat klachten die voortvloeien uit het gebrek aan reactie of het overschrijden van de beantwoordingstermijn, vermeden hadden kunnen worden als er tijdig was gereageerd. Dit neemt echter niet weg dat de Geschillenkamer bevoegd is om, nadat een antwoord is verstrekt, uitspraak te doen over de geldigheid van eventuele weigeringsgronden, mocht de klager reden hebben om het antwoord in twijfel te trekken.

III. Corrigerende maatregelen en sancties

99. Overeenkomstig artikel 100 van de WOG heeft de Geschillenkamer de bevoegdheid om:

- 1° een klacht te seponeren;
- 2° de buitenvervolginstelling te bevelen;
- 3° een 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.

100. Wat betreft de **vastgestelde schending in de punten 81 en 96 van artikel 15.3 in combinatie met artikel 12.4 van de AVG**, geeft de Geschillenkamer de verweerder een **berisping**. De Geschillenkamer koppelt deze berisping aan een **bevel om, binnen een maand na de kennisgeving van deze beslissing, gevolg te geven aan de uitoefening van het recht van inzage van de klager in uitvoering van artikel 15.3 van de AVG**, op basis van artikel 100, 6°, van de WOG, **tenzij de verweerder kan aantonen dat hij, in concreto en rekening houdend met de opmerkingen in deze beslissing over de wijze waarop artikel 15.4 van de AVG moet worden toegepast (zie punt 80), een beroep kan doen op genoemd artikel 15.4 van de AVG in combinatie met artikel 12.4 van de AVG** om deze inzage, geheel of gedeeltelijk, te weigeren.
101. Wat betreft de **vastgestelde schending in de punten 85 en 96 van artikel 15.1-2 van de AVG in combinatie met artikel 12.4 van de AVG**, beslist de Geschillenkamer eveneens de **verweerder** een **berisping** te geven, gekoppeld aan een **bevel om, binnen een maand na de kennisgeving van deze beslissing, gevolg te geven aan het recht van inzage van de klager in uitvoering van deze leden** (dat wil zeggen door hem alle relevante elementen daarvan te verstrekken), op basis van artikel 100, 6°, van de WOG.

IV. Publicatie van de beslissing

102. Gelet op het belang van transparantie met betrekking tot de besluitvorming van de Geschillenkamer, wordt deze beslissing gepubliceerd op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA).
103. Het is evenwel niet nodig dat daartoe de identificatiegegevens van de klager en de andere genoemde entiteiten rechtstreeks worden bekendgemaakt.
104. Wat betreft de verweerder is de Geschillenkamer van oordeel dat, voor de voorlichting van het publiek, voor een goed begrip van haar beslissing, en gelet op de wettelijke referenties, aangehaald ter ondersteuning van haar redenering, de vermelding van de hoedanigheid van de verweerder als Ombudsdienst Verzekeringen niet kan worden weggelaten.

OM DEZE REDENEN,

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit na beraadslaging om:

- op grond van artikel 100, 5°, van de WOG, een **berisping** te geven aan de verweerder voor de inbreuk op artikel 15.3 in combinatie met artikel 12.4 van de AVG, evenals voor de inbreuk op artikel 15.1-2 van de AVG in combinatie met artikel 12.4 van de AVG;
- op grond van artikel 100, 6°, van de WOG, de verweerder te bevelen om:
 - o binnen een maand na de kennisgeving van deze beslissing **gevolg te geven aan de uitoefening van het recht van inzage van de klager in uitvoering van artikel 15.3 van de AVG, tenzij de verweerder**, in overeenstemming met de nadere regels zoals bepaald in artikel 12.4 van de AVG, **kan aantonen dat hij zich kan beroepen op artikel 15.4 van de AVG** om deze inzage te weigeren;
 - o binnen een maand na de kennisgeving van deze beslissing **gevolg te geven aan de uitoefening van het recht van inzage van de klager in uitvoering van artikel 15.1-2 van de AVG.**

Tegen deze beslissing kan op grond van artikel 108, § 1, van de WOG, beroep worden aangetekend bij het Marktenhof (hof van beroep van Brussel), binnen een termijn van dertig dagen vanaf de kennisgeving ervan, met de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) als verweerder.

Een dergelijk beroep kan worden ingesteld door middel van een verzoekschrift op tegenspraak dat de in artikel 1034^{ter} van het Gerechtelijk Wetboek (Ger.W.) opgesomde elementen dient te bevatten⁴⁷. Dit verzoek op tegenspraak moet worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034^{quinquies} van het Ger.W.⁴⁸, of via het e-Deposit informaticasysteem van Justitie (artikel 32^{ter} van het Ger.W.).

(get.) Hielke HJMANNS

Voorzitter van de Geschillenkamer

⁴⁷ Het verzoekschrift vermeldt op straffe van nietigheid :

1° de dag, de maand en het jaar;

2° de naam, de voornaam, de woonplaats van de verzoeker en, in voorkomend geval, zijn hoedanigheid en zijn rijksregisternummer of ondernemingsnummer;

3° de naam, de voornaam, de 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.

⁴⁸ 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.