



Geschillenkamer

Beslissing 149/2023 van 10 november 2023

Tegen deze beslissing is een beroep tot nietigverklaring aangetekend door klager nr. 1
De beroepsprocedure is nog hangende voor het Marktenhof

Dossiernummers : DOS-2020-05649 en DOS-2021-05271

Betreft: klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens door een online platform voor het boeken van medische en paramedische afspraken

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke HIJMANS, voorzitter, en de heren Dirk Van Der Kelen en Yves Pouillet, leden, die de zaak in deze samenstelling behandelen;

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 de wet van 8 augustus 1983 *tot regeling van een Rijksregister van de natuurlijke personen*, hierna "WRR";

Gelet op het reglement van interne orde, zoals goedgekeurd door de Kamer van volksvertegenwoordigers op 20 december 2018 en gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad* op 15 januari 2019;

Gelet op de stukken van de dossiers;

Heeft de volgende beslissing genomen inzake:

Klager nr. 1: mevrouw X1, (DOS-2020-05649);

Klager nr. 2: de heer X2, (DOS-2021-05271);

De verweerders: het bedrijf Y1, vertegenwoordigd door meesters Florence Garcet en Claire Vandesande, advocaten, met kantoor gevestigd te 4000 Luik, rue des Augustins, 32, hierna "de eerste verweerder" (DOS-2020-05649 en DOS-2021-05271);

het bedrijf Y2, hierna “de tweede verweerder” (DOS-2020-05649);

hierna samen genoemd "de verweerders".

I. Feiten en procedure

I.1. Wat betreft de klacht van klager nr. 1 (DOS-2020-05649)

1. Op 4 december 2020 dient klager nr. 1 een **klacht** in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) **tegen de verweerders**.
2. Overeenkomstig haar klacht en de in haar conclusies en tijdens de hoorzitting verstrekte nadere gegevens (zie hierna), maakt klager nr. 1 melding van de volgende feiten.
3. Begin oktober 2020 stelt klager nr. 1, die een afspraak bij haar tandarts wil maken zonder haar te telefoneren, dat de site [...] (hierna "Z", "het platform" of "het Z-platform") de mogelijkheid biedt om rechtstreeks online afspraken met beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg te maken. De contactgegevens van haar tandarts staan vermeld op het platform en klager nr. 1 maakt een account aan om een afspraak bij haar te maken.
4. Klager nr. 1 geeft aan dat zij pas na het aanmaken van haar account de informatie kreeg dat zij geen afspraak bij haar tandarts kon maken, aangezien alleen de contactgegevens van de tandarts op de site stonden, zonder mogelijkheid om een afspraak bij haar te maken via het platform zelf.
5. Voor een goed begrip van de onderhavige beslissing voegt de Geschillenkamer er onmiddellijk aan toe dat het doel van het Z-platform is om snel contact te vergemakkelijken tussen patiënten en beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg - met inbegrip van, maar niet beperkt tot, artsen - met name door middel van het online maken van afspraken. Wanneer een patiënt toegang krijgt tot het platform, heeft hij twee mogelijkheden:
 - Ofwel verschijnen alleen de contactgegevens van de gewenste zorgverlener op het platform, zonder de mogelijkheid om een afspraak bij hem te boeken via het platform. Dan spreekt men van een "niet-geregistreerde zorgverlener/beroepsbeoefenaar". In dit geval kan de patiënt een afspraak maken met de zorgverlener via diens eigen contactkanalen aan de hand van de contactgegevens die op het platform vermeld staan. Hiervoor is geen account nodig.
 - Ofwel is het mogelijk om rechtstreeks via het platform een afspraak te maken bij de gewenste zorgverlener. Dan spreekt men van een "geregistreerde zorgverlener/beroepsbeoefenaar" op het platform. Om een dergelijke afspraak te maken, moet de patiënt een patiëntenaccount aanmaken waarvoor hem gevraagd

wordt de volgende persoonsgegevens te verstrekken: achternaam, voornaam, e-mailadres, telefoonnummer en rijksregisternummer (RRN).

6. Op 21 oktober 2020 vraagt klager nr. 1, die via het platform geen afspraak heeft kunnen maken met haar (niet-geregistreerde) tandarts, om de wissing van haar account en haar persoonsgegevens, die zij voor het aanmaken hiervan heeft verstrekt. In de e-mail die zij hiervoor naar het e-mailadres info@[...] heeft gestuurd, trekt klager nr. 1 bovendien de verplichting in twijfel om haar RRN te verstrekken bij het aanmaken van haar account.
7. Klager nr. 1 geeft aan geen reactie te hebben ontvangen op haar verzoek tot wissing.
8. Op 22 oktober 2020 vraagt klager nr. 1 via een bedrijf dat gespecialiseerd is in wetgeving op het gebied van gegevensbescherming wat de wettelijke basis is voor de verschillende gegevensverwerkingen die vanaf het platform worden verricht, de redenen voor de verwerking van het RRN en de precieze identiteit van de verwerkingsverantwoordelijke. Klager nr. 1 meldt dat ook dit verzoek onbeantwoord is gebleven.
9. In haar bij de GBA ingediende klacht op 4 december 2020, d.w.z. anderhalve maand nadat de bovengenoemde verzoeken werden verzonden, hekelt klager nr. 1 zowel het gebrek aan gevolg dat aan haar verzoek tot wissing is gegeven als het gebrek aan antwoord op haar vragen met betrekking tot de wettelijke basis voor de verschillende gegevensverwerkingen die door het platform worden uitgevoerd, waaronder haar RRN.
10. Op 5 januari 2021 wordt klacht nr. 1 **ontvankelijk verklaard door de Eerstelijnsdienst** (EDL) van de GBA op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG en wordt deze op grond van artikel 62, § 1, van de WOG aan de Geschillenkamer overgemaakt.
11. Op 2 februari 2021 wordt, overeenkomstig artikel 96, § 1, van de WOG, het verzoek van de Geschillenkamer om een onderzoek in te stellen, overgemaakt aan de Inspectiedienst (ID).
12. Op 9 mei 2022 wordt het onderzoek van de ID afgerond, het verslag bij het dossier gevoegd en het dossier door de ID aan de voorzitter van de Geschillenkamer overgemaakt (artikel 91, §§ 1 en 2, van de WOG).
13. De **inhoud van het verslag van de ID** kan als volgt worden samengevat:
 - De eerste verweerder is de enige verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4.7 van de AVG, met uitsluiting van de tweede verweerder. In zijn analyse wijst de inspecteur-generaal op een gebrek aan duidelijkheid met betrekking tot de identificatie van de verwerkingsverantwoordelijke in het privacybeleid van het platform (artikel 13.1.a) van de AVG);
 - Bij wijze van inleidende opmerkingen wijst de ID erop dat het platform in april 2020 door het Algemeen Secretariaat is geëvalueerd. De ID merkt op dat bepaalde inbreuken die

door het Algemeen Secretariaat zijn vastgesteld, niet verholpen lijken te zijn zoals aanbevolen (blz. 10 van het onderzoeksverslag). In dit verband wijst de ID op lacunes in de verstrekte informatie over de rechtmatigheidsgrond (artikel 13.1.c) van de AVG) en de bewaartermijn van de gegevens (13.2.a) van de AVG). De ID wijst er ook op dat het platform volgens hem een grote hoeveelheid gezondheidsgegevens verwerkt in de zin van artikel 9 van de AVG.

- Uitgaande van de feiten die in de klacht aan de kaak worden gesteld, verklaart de ID, binnen de reikwijdte van de klacht, een aantal schendingen van de AVG vast te stellen:
 - o een inbreuk door de eerste verweerder op artikel 12 van de AVG doordat hij klager nr. 1 geen informatie heeft verstrekt na haar verzoek tot wissing van 21 oktober 2020;
 - o een inbreuk door de eerste verweerder op de artikelen 7.3 in fine en 12.1 van de AVG, omdat hij in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke de verwijdering van een "patiëntenaccount" niet even eenvoudig maakt als de aanmaak van die account en dus de uitoefening van de rechten van de betrokkenen, in casu het recht van de klager op wissing, niet faciliteert;
 - o een inbreuk door de eerste verweerder op de artikelen 15.1 en 19 van de AVG, omdat hij in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke klager nr. 1 niet de bevestiging heeft gegeven dat de haar betreffende persoonsgegevens niet meer werden verwerkt, en hij klager nr. 1 niet in kennis heeft gesteld van de wissing van haar gegevens;
 - o een inbreuk door de eerste verweerder op de artikelen 5.1.a), 5.2.2 en 6 van de AVG doordat de eerste verweerder zich in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke niet rechtsgeldig kan beroepen op zijn gerechtvaardigd belang (artikel 6.1.f) van de AVG) om "niet-geregistreerde" beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg op het platform te vermelden;
 - o een mogelijke inbreuk door de eerste verweerder in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke op artikel 32 van de AVG, aangezien het gebruik door de eerste verweerder van systemen zoals Cloudflare, Amazon Web Services en Runcloud voor het beheer van zijn infrastructuur geen passende technische maatregel vormt ter waarborging van een beveiligingsniveau dat in verhouding staat tot het risico dat zijn activiteit met zich meebrengt¹.

¹ De ID nuanceert deze vaststelling echter in de inleiding van zijn verslag, door aan te geven dat bepaalde aspecten zijn opgemerkt zonder dat echter alle aspecten met betrekking tot de verplichting tot beveiliging van de verwerking volledig zijn onderzocht.

14. Op 15 juni 2022 beslist de Geschillenkamer op grond van artikel 95, § 1, 1^o, en artikel 98 van de WOG dat het dossier **gereed is voor behandeling ten gronde..**
15. Op dezelfde datum worden de partijen per aangetekende post in kennis gesteld van de bepalingen zoals opgenomen in artikel 95, § 2, en artikel 98 van de WOG. Tevens worden zij op grond van artikel 99 van de WOG op de hoogte gebracht van de **termijnen om hun conclusies in te dienen**. De uiterste datum voor ontvangst van de conclusie van antwoord van de verweerders wordt daarbij vastgelegd op 10 augustus 2022, die van de conclusie van repliek van klager nr. 1 op 1 september 2022, en die van de conclusie van repliek van de verweerders op 23 september 2022.
16. **De partijen worden uitgenodigd om zich te verdedigen in het licht van de volgende vaststellingen en grieven die door de Geschillenkamer in aanmerking zijn genomen² :**
- De kwalificatie van de eerste verweerder als enige verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4.7 van de AVG;
 - Een schending van de artikelen 13.1.a), 13.1.c) en 13.2 van de AVG door de eerste verweerder doordat het privacybeleid van het platform de identiteit en de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke niet op passende wijze vermeldt (artikel 13.1.a) van de AVG), de rechtsgrond voor de uitgevoerde gegevensverwerking - met inbegrip van gegevens met betrekking tot de gezondheid in de zin van artikel 4.19 van de AVG - niet vermeldt (artikel 13.1.c) van de AVG), en de termijnen voor de opslag van de verwerkte persoonsgegevens niet vermeldt (artikel 13.2.a) van de AVG meer bepaald);
 - Een schending van artikel 12 van de AVG doordat de eerste verweerder geen informatie aan klager nr. 1 heeft verstrekt na haar verzoek tot uitoefening van het recht op wissing;
 - Een schending van de artikelen 7.3 in fine en 12.1 van de AVG doordat de eerste verweerder het verwijderen van een "patiëntenaccount" niet even eenvoudig heeft gemaakt als het aanmaken van die account (het is dus niet even eenvoudig om

² Als onderdeel van haar eigen beoordeling is de Geschillenkamer vrij om een van de vaststellingen van de inspectie te selecteren voor opname in de lijst van grieven ten aanzien van welke zij de partijen vraagt zich te verdedigen in de brief op basis van artikel 98 van de bovengenoemde WOG. Uit het afzien van deze of gene grief kan geen andere conclusie worden getrokken dan dat de Geschillenkamer het niet opportuun acht de partijen hierover te laten concluderen. Er kan niet uit worden afgeleid dat de Geschillenkamer bevestigt dat deze punten in overeenstemming zijn met de AVG. Met betrekking tot deze eigen beoordeling, preciseert de Geschillenkamer dat zij op grond van de WOG geen beroep op de Inspectiedienst hoeft te doen. De Geschillenkamer beslist immers soeverein of naar aanleiding van een ingediende klacht een onderzoek al dan niet nodig is (artikel 63, 2^o van de WOG en artikel 94, 1^o van de WOG). Artikel 94, 3^o, van de WOG bepaalt uitdrukkelijk dat eens gevat de Geschillenkamer de klacht mag behandelen zonder een beroep te doen op de Inspectiedienst. Zij is dus bevoegd om de klacht onafhankelijk van de inspectie te beoordelen (Marktenhof (19e kamer A), 7 december 2022, 2022/KB/560 en 2022/KB/564; Marktenhof (19e kamer A), 7 december 2022, 2022/KB/556).

toestemming in te trekken als om haar te geven) en de uitoefening van de rechten van de betrokkenen dus niet faciliteert;

- Een schending van de artikelen 5.1. a), 5.2. en 6 van de AVG doordat het gerechtvaardigd belang waarop de eerste verweerder zich beroept als rechtmatigheidsgrond voor de verwerking met betrekking tot beroepsbeoefenaars die op het platform op de lijst staan maar "niet-geregistreerd" zijn, niet rechtsgeldig is.
17. De Geschillenkamer nodigt de partijen ook uit om **hun argumenten** naar voren te brengen **met betrekking tot de rechtmatigheidsgrond voor de verwerking door de eerste verweerder van het RRN** waartegen klager nr. 1 in haar klacht bedenkingen heeft. De Geschillenkamer deelt de partijen tevens mee dat bij de Geschillenkamer ook een klacht over dezelfde kwestie in behandeling is (DOS-2021-05271 - klacht nr. 2 hieronder).
18. Op 2 augustus 2022 stemt de eerste verweerder ermee in alle communicatie omtrent de zaak elektronisch te ontvangen. Hij vraagt in dezelfde brief eveneens een kopie van het dossier (artikel 95, § 2, 3°, WOG), die hem op 4 augustus 2022 wordt toegezonden.
19. Op 10 augustus 2022 vraagt klager nr. 1 een kopie van het dossier (artikel 95, § 2, 3°, WOG), die haar op 11 augustus 2022 wordt toegezonden.
20. Op 10 augustus 2022 ontvangt de Geschillenkamer de **conclusie van antwoord van de eerste verweerder**. De eerste verweerder dient een conclusie van repliek en een syntheseconclusie in; zijn argumenten worden in punt 22 hieronder samengevat.
21. Op 1 september 2022 ontvangt de Geschillenkamer de **conclusie van repliek van klager nr. 1**. Samengevat verdedigt deze hierin het volgende:
- De eerste en de tweede verweerder zijn gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken (artikel 4.7 van de AVG), gezien een reeks elementen waaruit blijkt dat de tweede verweerder niet enkel een investeerder is in het project van de eerste verweerder;
 - De identificatie van de verwerkingsverantwoordelijke in het privacybeleid van het platform is niet voldoende duidelijk en voldoet niet aan de vereisten van artikel 13.1.a) van de AVG, aangezien de eerste verweerder niet als zodanig wordt genoemd. Slechts twee natuurlijke personen, bestuurders van de eerste verweerder, worden vermeld in de contactgegevens;
 - Artikel 13.1.c) van de AVG wordt niet nageleefd doordat het privacybeleid van het platform de rechtsgronden voor elke afzonderlijke verwerking niet vermeldt en enkel artikel 6.1 van de AVG in zijn geheel noemt, en niet verwijst naar artikel 9.2.a) van de AVG voor de verschillende verwerkingen van gezondheidsgegevens die via het platform worden uitgevoerd;

- Het privacybeleid van het platform bevat geen informatie over de bewaartermijnen van de gegevens (artikel 13.2 a) van de AVG);
 - Omdat zij niet op de hoogte is gesteld van de maatregelen die naar aanleiding van haar verzoek tot wissing zijn genomen, is er sprake van schending van artikel 12.3 van de AVG;
 - De artikelen 7.3 in fine en 12.2 van de AVG zijn geschonden, aangezien het verwijderen van een account ingewikkelder is dan het aanmaken ervan. Bovendien bestaan er twee afzonderlijke procedures naast elkaar om enerzijds het recht op wissing uit te oefenen en anderzijds de andere rechten uit te oefenen;
 - Klager nr. 1 verklaart dat zij het volledig eens is met de redenering van de ID met betrekking tot de ongeldigheid van het gerechtvaardigd belang (artikel 6.1.f) van de AVG) voor de verwerking van de persoonsgegevens van de niet-geregistreerde zorgverleners zoals haar tandarts, en onderschrijft bijgevolg de vaststelling van een schending van de artikelen 5.1.a), 5.2. en 6 van de AVG door de verweerders;
 - Haar klacht is ontvankelijk, ook wat de verwerking van haar RRN betreft, aangezien het rechtsbeginsel "ne bis in idem" waarop de eerste verweerder zich beroept, in casu niet van toepassing is.
 - Wat de rechtmatigheidsgrond voor de verwerking van het RRN betreft, wijst klager nr. 1 erop dat de verwerking van het RRN in principe verboden is, behalve in de gevallen waarin de wet van 8 augustus 1983 *tot regeling van een Rijksregister van de natuurlijke personen* (WRR - artikel 5) voorziet en die in principe onderworpen zijn aan een machtiging van de minister van Binnenlandse Zaken (artikel 8.1). De in artikel 8.3 van de WRR voorziene vrijstelling van machtiging, waarop de eerste verweerder zich beroept, is niet van toepassing, aangezien het invoeren van het RRN op het platform het niet mogelijk maakt om de persoon te identificeren of te authenticeren zoals vereist in het genoemde artikel 8.3.
22. Op 23 september 2022 ontvangt de Geschillenkamer **de conclusie van repliek en de syntheseconclusie** van de eerste verweerder. Samengevat verdedigt deze hierin het volgende:
- Het loutere feit dat de tweede verweerder optreedt als investeerder/aandeelhouder impliceert ipso facto niet dat hij een verwerkingsverantwoordelijke is in de zin van artikel 4.7 van de AVG. De tweede verweerder heeft in feite geen enkele beslissing genomen met betrekking tot het doel van of de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het platform;

- Erop wijzend dat de ID formeel geen schending van de artikelen 13.1.a), 13.1.c) en 13.2 van de AVG heeft vastgesteld met betrekking tot het privacybeleid van het platform, verklaart de eerste verweerder (zonder enige schending te erkennen) dat hij voornemens is een nieuw privacybeleid op te stellen waarin de informatie waarop de voornoemde artikelen betrekking hebben, wordt toegelicht;
- Hij heeft het verzoek van klager nr. 1 tot wissing ingewilligd, alleen is de e-mail waarin werd bevestigd dat de wissing had plaatsgevonden niet naar klager nr. 1 gestuurd;
- Het is niet minder eenvoudig om een account te verwijderen dan om er een aan te maken, aangezien de twee procedures, zonder formeel identiek te zijn, in verschillende stappen worden uitgevoerd en in beide gevallen actieve stappen vereisen (artikel 7.3. in fine);
- Het optreden van de GBA ten aanzien van de rechtmatigheidsgrond voor de verwerkingen van de gegevens van niet-geregistreerde beroepsbeoefenaars is niet-ontvankelijk. De klacht van klager nr. 1 had volgens de eerste verweerder op geen enkele wijze betrekking op deze kwestie, die in een afzonderlijke procedure aan de orde had moeten komen. De eerste verweerder is van mening dat hij zich op dit punt niet hoeft te verantwoorden in het kader van de onderhavige procedure en tegenover klager nr. 1. Subsidiair legt hij uit waarom hij zich meent te kunnen beroepen op zijn gerechtvaardigd belang in de zin van artikel 6.1.f) van de AVG als grondslag voor deze verwerkingen (zie ook punt 88 hieronder).
- Met betrekking tot de kwestie van de rechtmatigheid van de verwerking van het RRN is hij verbaasd dat deze het voorwerp kan zijn van twee verschillende procedures (zowel in het kader van klacht nr. 1 als klacht nr. 2 - zie hieronder en punt 32), en wijst hij erop dat hij in het kader van klacht nr. 2³ al over deze problematiek concludeerde. Volgens hem is het aanklagen van een partij voor identieke feiten zonder een definitieve oplossing voor het eerste geschil niet verenigbaar met het recht op een eerlijk proces dat is vastgelegd in artikel 6 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM). De eerste verweerder acht de vordering van klager nr. 1 (en de GBA) op dit punt dan ook niet-ontvankelijk. Subsidiair verwijst de eerste verweerder naar de conclusie die hij in het kader van klacht nr. 2 hierover heeft ingediend (punt 46).

³ De Geschillenkamer licht in dit verband toe dat de onderhavige beslissing elk van de klachten in de chronologische volgorde behandelt waarin elk van hen is ingediend; eerst de procedure met betrekking tot klacht nr. 1, ingediend in 2020, en vervolgens de procedure met betrekking tot klacht nr. 2, ingediend in 2021. Aangezien klacht nr. 2 niet naar de Inspectiedienst werd gestuurd, wiens verslag op 9 februari aan de Geschillenkamer werd meegedeeld, werden de partijen bij deze tweede klacht gevraagd te concluderen vóór de partijen bij klacht nr. 1, ook al werd klacht nr. 2 dus na klacht nr. 1 ingediend.

23. Op 2 augustus 2023 deelt de Geschillenkamer de partijen mee dat de hoorzitting **op 15 september 2023 zal plaatsvinden..**
24. In dezelfde brief worden de partijen ervan in kennis gesteld dat op 14 juni 2023 **de Geschillenkamer beslissing 75/2023 heeft genomen**⁴. Gelet op deze beslissing⁵ die de partijen niet bekend was op het moment dat zij werden uitgenodigd om te concluderen, stelt de Geschillenkamer de partijen in de gelegenheid om tot 31 augustus 2023 **aanvullend te concluderen over haar standpunt in deze beslissing 75/2023**, in het bijzonder over de aspecten die relevant zouden zijn voor klacht nr. 1.
25. Op 31 augustus 2023 **dient de eerste verweerder**, hierop ingaande, **een laatste conclusie in**.
26. Hij preciseert hierin dat deze **de motivering vervangt die hij in zijn eerdere conclusie had ontwikkeld met betrekking tot het ingeroepen gerechtvaardigd belang als rechtmatigheidsgrond** (artikel 6.1.f) van de AVG) bij de verwerking van de gegevens van "niet-geregistreerde" beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg. De eerste verweerder blijft erbij dat hij zich kon beroepen op artikel 6.1.f) van de AVG om de gegevens van niet-geregistreerde beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg te verwerken.
27. Niettemin verklaart de eerste verweerder dat hij door nauwgezet juridisch toezicht in de zomer kennis heeft genomen van beslissing 75/2023 van de Geschillenkamer en heeft **besloten zich voortaan te baseren op de toestemming van de genoemde beroepsbeoefenaars, en in de zomer is begonnen met het verzamelen van hun toestemming**. De eerste verweerder heeft bovendien de laatste versie van het privacybeleid van het platform opgesteld, die in augustus 2023 online is gezet en waarin nu wordt verwezen naar het bovengenoemde verzoek om toestemming van de niet-geregistreerde beroepsbeoefenaars.
28. Op 15 december 2023 worden klager nr. 1 en de vertegenwoordigers van de eerste verweerder **door de Geschillenkamer gehoord**. De tweede verweerder verschijnt niet. Zij zetten elk de in hun conclusies ontwikkelde argumenten uiteen. Op vraag van de Geschillenkamer legt de eerste verweerder uit hoe op het platform een account kan worden aangemaakt en verwijderd. Hij laat ook de testversie van het platform zien, dat voortaan zal werken zonder het RRN op te vragen, waarbij de eerste verweerder, met name gelet op de twee klachten, ervan afziet met dit identificatienummer te werken. Hij bevestigt wat hij in zijn conclusie aangaf, namelijk het stapsgewijs verzamelen van toestemming van niet-

⁴ <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/beslissing-ten-gronde-nr.-75-2023.pdf>.

⁵ De partijen werden er ook van in kennis gesteld dat een beroep tot nietigverklaring tegen deze beslissing was ingesteld bij het Marktenhof. Zie ook de verwijzing hiernaar in de beslissing die bij de instelling van het beroep is bekendgemaakt: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/beslissing-ten-gronde-nr.-75-2023.pdf>.

geregistreerde beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg en het opgeven van het gerechtvaardigd belang als rechtmatigheidsgrond.

29. Op 28 september 2023 wordt **het proces-verbaal van de hoorzitting voorgelegd aan de partijen die daarbij aanwezig waren**. Ter informatie ontvangt de tweede verweerder een kopie.
30. Op 6 oktober 2023 heeft de Geschillenkamer van de eerste verweerder en klager nr. 1, die aanwezig waren op de hoorzitting, **geen opmerkingen** met betrekking tot het proces-verbaal **ontvangen**,

I.2. Wat betreft de klacht van klager nr. 2 (DOS-2021-05271)

31. Op 31 juli 2021 dient klager nr. 2 een **klacht** in (hierna **klacht nr. 2**) bij de GBA **tegen de eerste verweerder..**
32. In de klacht meldt klager nr. 2 dat hij heeft vastgesteld dat om een afspraak te maken op het platform "Z" men verplicht is - bij het aanmaken van zijn account, zonder welke geen afspraak kan worden gemaakt - om zijn RRN te verstrekken en dat deze praktijk hem in strijd lijkt met de wet.
33. Klager nr. 2 overlegt de e-mail die hij op 17 juli 2021 aan de eerste verweerder heeft gestuurd en waarin hij benadrukt dat het volgens hem (sic) *"bij wet strikt verboden is voor een privébedrijf als het uwe om het nationaal nummer op te vragen. Gelieve dit verplichte veld om een afspraak te maken, te verwijderen"*.
34. Dezelfde dag antwoordt de eerste verweerder dat (sic) "uw nationaal nummer wordt gevraagd als een veiligheidsmaatregel en is volledig versleuteld in onze database, dus onbruikbaar voor een derde. Een nationaal nummer is veel moeilijker te raden dan een e-mailadres en is dus veiliger. Vooral in een toepassing voor de gezondheidszorg".
35. Zoals vermeld in punt 32 heeft klager nr. 2, ontevreden over het ontvangen antwoord, op 31 juli 2021 een klacht ingediend bij het GBA.
36. Op 16 augustus 2021 wordt zijn klacht door de Eerstelijnsdienst van de GBA **ontvankelijk verklaard** op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG, en wordt de klacht op grond van artikel 62, § 1, van de WOG aan de Geschillenkamer overgemaakt.
37. **Uit de ingediende klacht blijkt niet dat klager nr. 2 zijn RRN** aan de eerste verweerder **heeft meegedeeld**. Integendeel, het lijkt erop dat klager nr. 2 besloot geen account aan te maken omdat hem om zijn RRN werd gevraagd. In zijn conclusie (punt 46 hieronder) verklaart de eerste verweerder dat hij niet kan vaststellen of klager nr. 2 daadwerkelijk een afspraak heeft gemaakt via het platform. Hij zegt dat als in de database van het platform op diens naam wordt gezocht, in ieder geval blijkt dat hij hierop geen account heeft. Met andere

woorden, het lijkt er dus op dat de eerste verweerder geen persoonsgegevens met betrekking tot klager nr. 2 (waaronder zijn RRN) heeft verwerkt. Deze laatste is daarom geen betrokkene in de zin van artikel 4.1 en artikel 77 van de AVG.

38. Dit gebrek aan hoedanigheid ontnemt klager nr. 2 echter niet het recht om een klacht in te dienen bij de GBA op grond van artikel 77 van de AVG aangevuld met artikel 58 en volgende van de WOG⁶. In dit verband herinnert de Geschillenkamer eraan dat in een arrest van 7 oktober 2021⁷ het Hof van Cassatie het volgende heeft uitgesproken:

*"3. Uit het geheel van voornoemde wetsbepalingen volgt onmiskenbaar dat een betrokkene het recht heeft om een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit **tegen een verwerkingspraktijk** waarvan hij meent dat deze inbreuk maakt op zijn rechten uit hoofde van de AVG (...). Dit is ook het geval wanneer de persoonsgegevens van de betrokkene zelf niet zijn verwerkt, maar deze het voordeel of de dienst niet heeft verkregen, doordat hij, precies omwille van het bestaan van de vermeend inbreukmakende praktijk, zijn toestemming met de verwerking heeft geweigerd."⁸*

39. In het onderhavige geval stelt klager nr. 2 een praktijk aan de kaak waarbij het RRN vereist is om een account bij het platform aan te maken. Klacht nr. 2 is overigens de tweede klacht die de GBA over dit onderwerp ontvangt, de eerste is die van klager nr. 1 hierboven (DOS-2020-05649).
40. Op 21 januari 2022 worden de eerste verweerder en klager nr. 2 (d.w.z. de betrokken partijen van klacht nr. 2) per aangetekende post op de hoogte gebracht van de bepalingen zoals opgenomen in artikel 95, § 2, en artikel 98 van de WOG. Tevens worden zij op grond van artikel 99 van de WOG op de hoogte gebracht van de **termijnen om hun conclusies in te dienen**. De uiterste datum voor ontvangst van de conclusie van antwoord van de eerste verweerder werd daarbij vastgelegd op 4 maart 2022, deze voor de conclusie van repliek

⁶ Artikel 58 van de WOG bepaalt: "Eenieder kan schriftelijk, gedateerd en ondertekend een klacht of een verzoek indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit." Het moet worden gelezen in samenhang met de criteria voor ontvankelijkheid van de klacht in artikel 60 van de WOG, die de voorwaarde om een betrokkene te zijn, niet omvatten. Er zijn echter grenzen aan de ontvankelijkheid van een klacht die verband houdt met het belang van de klager om op te treden, zoals beschreven door de Geschillenkamer in haar Nota inzake de positie van de klager in de procedure bij de Geschillenkamer en in een aantal van haar beslissingen. Zie bijvoorbeeld: Beslissing ten gronde 30/2020 van 8 juni 2020 (punten 4-7); Beslissing ten gronde 80/2020 van 17 december 2020 (punten 44-52); Beslissing ten gronde 63/2021 van 1 juni 2021 (punten 10-18); Beslissing ten gronde 117/2021 van 22 oktober 2021 (punten 29-35); Beslissing 49/2022 van 5 april 2022 (punten 7-12); Beslissing ten gronde 106/2022 van 27 juni 2022. <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/nota-inzake-de-positie-van-de-klager-in-de-procedure-bij-de-geschillenkamer.pdf>.

⁷ <https://juportal.be/content/ECLI:BE:CASS:2021:ARR.20211007.1N.4/NL?HiLi=eNpLlDK2qs60MrAutjI2sFJKT01PLUvNK05KLU70SC3KzcxLL04sLckvyixJzSxRss60MoSqdHd1dw1z9Qt2cg129nAN8vX0cw92DA3xD/IMcfUMAakOgqkYGYtAFHdLHE>.

⁸ Zie in dit verband beslissing 126/2021 van de Geschillenkamer <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/beslissing-ten-gronde-nr.-126-2021.pdf>. De Geschillenkamer onderstreept.

van klager nr. 2 op 28 maart 2022, en deze voor de conclusie van repliek van de eerste verweerder op 19 april 2022.

41. In deze brief worden de eerste verweerder en klager nr. 2 uitgenodigd om hun argumenten aan te voeren **met betrekking tot de mogelijke schendingen van de AVG wegens de aan de kaak gestelde praktijk van het verwerken van het RRN**; namelijk een mogelijke schending van de artikelen 5.1.a) (rechtmatigheidsbeginsel), 5.1.c) (minimale gegevensverwerking), 5.1.e) (beperkte bewaartermijn), 6.1. (rechtmatigheid), 12 (transparantie), 13 (verplichting tot informatieverstrekking) 5.2. en 24 (verantwoordingsplicht/accountability) en 32 (beveiligingsplicht) van de AVG, **evenals de overeenstemmende bepalingen van de WRR**, met name artikel 5 daarvan (machtiging tot verwerking).
42. Op 22 februari 2022 vraagt de eerste verweerder een kopie van het dossier (art. 95, § 2, 3°, WOG), die hem wordt bezorgd op 25 februari 2022.
43. Op diezelfde datum stemt de eerste verweerder ermee in om alle communicatie met betrekking tot de zaak elektronisch te ontvangen.
44. Op 3 maart 2022 ontvangt de Geschillenkamer de **conclusie van antwoord van de eerste verweerder**. De eerste verweerder dient ook een conclusie van repliek en een syntheseconclusie in; een samenvatting van zijn argumenten wordt in punt 46 hieronder gegeven.
45. Op 13 april 2022 dient de eerste verweerder zijn **verzoek in om te worden gehoord** overeenkomstig artikel 98 van de WOG.
46. Op 15 april 2022 ontvangt de Geschillenkamer **de conclusie van repliek en de syntheseconclusie** van de eerste verweerder. Samengevat verdedigt deze hierin het volgende:
 - De verwerking van het RRN is gebaseerd op de vrije toestemming van de betrokkene (artikel 5.1.a) en artikel 6 van de AVG): het staat de patiënt vrij om al dan niet een account aan te maken. Hij kan ook gebruik maken van de informatiedienst van het platform en contact opnemen met de zorgverlener van zijn keuze via diens communicatiekanalen op basis van de contactinformatie die hem op deze manier ter beschikking wordt gesteld;
 - Als in de database van het platform op naam van klager nr. 2 wordt gezocht, wordt vastgesteld dat deze geen account op het platform heeft;
 - De beslissing om het RRN te gebruiken is ingegeven door de absolute noodzaak om de patiënt op een duidelijke en unieke manier te identificeren. Er is dus geen sprake van een schending van het beginsel van minimale gegevensverwerking (artikel 5.1.c) van de AVG) met betrekking tot de verwerking van dit RRN;

- Gegevens worden alleen bewaard gedurende de tijd die nodig is om de patiënt te identificeren en authenticeren, en worden verwijderd zodra de patiënt zich uitschrijft van het platform (artikel 5.1.e) van de AVG);
 - Met betrekking tot de verplichtingen tot transparantie en informatieverstrekking is er een specifiek tabblad gewijd aan informatie over de verwerking van het RRN op het platform (FAQ - vertrouwelijkheid). De redenen waarom het RRN wordt gevraagd, worden hierin beschreven;
 - Door te kiezen voor de verwerking van het RRN voor de identificatie en unieke authenticatie van de betrokkene, heeft de eerste verweerder artikel 32 van de AVG correct uitgevoerd, rekening houdend met de risico's die verbonden zijn aan de aard van de verwerkte gegevens. Alle verwerkte gegevens (waaronder het RRN) zijn opgenomen in een versleutelde en beveiligde database (artikel 32 van de AVG);
 - Uit de getroffen maatregelen (met name op het gebied van informatieverstrekking en beveiliging) moet worden afgeleid dat de eerste verweerder heeft voldaan aan zijn verplichtingen krachtens de artikelen 5.2 en 24 van de AVG;
 - Wat de naleving van de WRR betreft, verwerkt de eerste verweerder het RRN alleen voor de identificatie en de authenticatie van de gebruiker van het platform. Hij is daarom vrijgesteld van voorafgaande toestemming door de minister van Binnenlandse Zaken krachtens artikel 8.3 van de WRR. De eerste verweerder voegt eraan toe dat hij het Rijksregister van de natuurlijke personen en de daarin opgenomen gegevens niet raadpleegt (blz. 15 van zijn conclusie - laatste paragraaf), en dat artikel 5 van de WRR derhalve niet op hem van toepassing is.
47. Op 2 augustus 2023 worden de eerste verweerder en klager nr. 2 ervan in kennis gesteld dat **de hoorzitting zal plaatsvinden op 15 september 2023**. Opgemerkt moet worden dat klager nr. 2 - die niet concludeert - in reactie op de uitnodiging voor de hoorzitting aangeeft dat hij met het indienen van zijn klacht de GBA alleen wilde wijzen op een mogelijke schending. Voor zover nodig wijst de Geschillenkamer erop dat deze verklaring geenszins de ontvankelijkheid van zijn klacht in twijfel trekt (punten 36-39), noch moet worden uitgelegd als een intrekking van de klacht. Zelfs in de veronderstelling dat klager nr. 2 dit toch voor ogen had, staat het de Geschillenkamer vrij om de klacht ondanks een dergelijke intrekking verder te onderzoeken, aangezien zij van oordeel is dat de inbreuk waarover wordt geklaagd voldoende ernstig is of wijst op het bestaan van een praktijk die de fundamentele beginselen van de bescherming van persoonsgegevens⁹ kan ondermijnen, zoals hier het geval is.

⁹ Sepotbeleid van de Geschillenkamer, gepubliceerd op 3.1 juni 3.1 (beschikbaar op :

<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/sepotbeleid-van-de-geschillenkamer.pdf>).

48. Op **15 september 2023 wordt de eerste verweerder** door de Geschillenkamer **gehoord**. Klager nr. 2 verschijnt niet.
49. Op 28 september 2023 wordt **het proces-verbaal van de hoorzitting** aan de eerste verweerder meegedeeld. Klager nr. 2 ontvangt hier ter informatie een kopie van.
50. Op 6 oktober 2023 heeft de Geschillenkamer **geen opmerkingen met betrekking tot het proces-verbaal** ontvangen van de eerste verweerder.

I.3. Wat betreft de samenvoeging van de klachten nrs. 1 en 2

51. Bij deze beslissing beslist de Geschillenkamer de **klachten nrs. 1 en 2 samen te voegen**; deze klachten zijn volgens haar zo nauw met elkaar verbonden dat het van belang is daarover een enkele beslissing te nemen teneinde de samenhang van haar beslissingen te waarborgen. De twee klachten zijn door verschillende klagers (nr. 1 en nr. 2) ingediend, maar hebben betrekking op hetzelfde platform en uitten ook een gemeenschappelijke grief in verband met het RRN, zoals vermeld in de punten 9 (klacht nr. 1) en 32 (klacht nr. 2) hierboven. Met andere woorden, aangezien de Geschillenkamer bij de behandeling van de aan haar voorgelegde klachten coherentie nastreeft, kunnen deze klachten beter niet afzonderlijk onderzocht worden.

II. Motivering

II.1. Wat betreft de kwalificatie van de tweede verweerder (DOS-2020-05649)

II.1.1. Het standpunt van de ID en van de partijen

52. Zoals vermeld in punt 1, dient **klager nr. 1** haar klacht in **tegen zowel de eerste als de tweede verweerder**, die zij aanduidt als **gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken** in de zin van artikel 4.7 van de AVG.
 53. **Klager nr. 1** is van mening dat er sterke en consistente aanwijzingen zijn ten gunste van deze stelling: (1) in 2018 heeft de tweede verweerder - die onder meer actief is op het gebied van de creatie en het beheer van websites - zowel financieel als operationeel aanzienlijk geïnvesteerd in het ontwerp van het platform, (2) "het Z-platform" heeft ten tijde van de aan de kaak gestelde feiten in zijn privacybeleid aangegeven dat het gezamenlijk eigendom was van de eerste en de tweede verweerder, waarbij aan deze laatste een pagina op zijn website werd gewijd als enige investeerder en hem zo een echte showcase werd geboden, (3) de twee vennootschappen zijn nauw met elkaar verbonden, aangezien twee entiteiten van de tweede verweerder bestuurders van de eerste verweerder zijn.
-

54. Zoals hierboven vermeld, is **de ID van mening dat alleen de eerste verweerder verwerkingsverantwoordelijke is** (punt 13). **De eerste verweerder** onderschrijft deze analyse en **noemt zichzelf de enige "verwerkingsverantwoordelijke"** met betrekking tot de gegevensverwerkingen die door het platform worden uitgevoerd (punt 22).

II.1.2. Beoordeling door de Geschillenkamer

55. De Geschillenkamer is niet gebonden aan de hoedanigheid die de eerste verweerder zichzelf toekent, noch aan die welke de ID hem toekent. Zij moet de realiteit van deze kwalificatie beoordelen en, indien nodig, verwerpen als uit haar analyse blijkt dat deze niet in aanmerking kan worden genomen¹⁰.
56. De Geschillenkamer herinnert er hier aan dat een verwerkingsverantwoordelijke wordt gedefinieerd als *"een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt"* (artikel 4.7 van de AVG). Het is een autonoom begrip, eigen aan de regelgeving inzake gegevensbescherming, dat moet worden beoordeeld aan de hand van de daarin vermelde criteria: de vaststelling van de doeleinden van de betrokken gegevensverwerking en van de middelen voor die verwerking.
57. De Geschillenkamer wijst er ook op dat het essentiële criterium om te kunnen spreken van - zoals klager nr. 1 aanvoert - gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke, de gezamenlijke deelname is van twee of meer entiteiten aan het bepalen van de doeleinden van en de middelen voor een verwerking. Meer in het bijzonder moet de gezamenlijke deelname enerzijds de bepaling van de doeleinden en anderzijds de bepaling van de middelen omvatten. Gezamenlijke deelname aan deze bepaling houdt in dat meer dan één entiteit beslissende invloed heeft op de vraag of, met welk doel en hoe de verwerking plaatsvindt. In de praktijk kan gezamenlijke deelname de vorm aannemen van een gezamenlijk besluit dat door twee of meer entiteiten wordt genomen, of het resultaat zijn van convergente besluiten die door hen zijn genomen over de essentiële doeleinden en middelen van de verwerking.
58. **In casu** merkt de Geschillenkamer op dat uit de door klager nr. 1 verstrekte elementen zeker blijkt, zoals de ID opmerkt en zoals de eerste verweerder niet betwist, dat de tweede verweerder heeft geïnvesteerd in het ontwerp van het platform door de eerste verweerder (toen een jonge start-up). De hoedanigheid van gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke impliceert, zoals hierboven vermeld, een deelname aan het bepalen van de doeleinden van en de middelen voor de verwerking. Enkel het feit dat een ontwerp financieel wordt ondersteund, betekent niet noodzakelijkerwijs dat deze doeleinden en middelen zijn vastgesteld door middel van gezamenlijke of convergente besluiten van de verweerders

¹⁰ Zie in die zin ook Marktenhof (Brussel), 8 juni 2022, 2022/AR/42, p. 6.

over de gegevensverwerkingen. Wanneer de EDPB in zijn *Richtsnoeren over de begrippen "verwerkingsverantwoordelijke" en "verwerker"* benadrukt dat niet alle soorten partnerschap, samenwerking of medewerking impliceren dat entiteiten gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken zijn, wordt aangenomen dat deze entiteiten elk een rol spelen met betrekking tot gegevensverwerking; een rol die, afhankelijk van het geval, al dan niet zal leiden tot de kwalificatie van gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke. In de onderhavige zaak is de **Geschillenkamer van oordeel dat er geen bewijs is van enige rol van de tweede verweerder met betrekking tot de gegevensverwerkingen als zodanig**.¹¹ De deelname van de tweede verweerder is financieel en uit de door klager nr. 1 overgelegde documenten en uit de vaststellingen van de ID **kan de Geschillenkamer niet concluderen dat de tweede verweerder daadwerkelijk heeft deelgenomen aan het bepalen van het doel van en de middelen voor de gegevensverwerkingen door het platform**.

59. Uit het voorgaande **concludeert** de Geschillenkamer dat de **tweede verweerder geen (gezamenlijke) verwerkingsverantwoordelijke is** in de zin van artikel 4.7 van de AVG met betrekking tot de gegevensverwerkingen van het platform.
60. De Geschillenkamer merkt op dat de eerste verweerder in de loop van de procedure **de identificatie en de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke** (artikel 13.1.a van de AVG) in zijn privacybeleid heeft **toegelicht** door nu een clause op te nemen waarin de namen van de natuurlijke personen die destijds zijn bestuurders waren, niet langer worden genoemd. Hij **schrapte ook de vermelding "mede-eigenaars van het platform"** met betrekking tot hen. Deze informatie, die niets te maken heeft met de kwalificatie van de functies op het gebied van gegevensbescherming, hoort niet per se thuis in een privacybeleid en kan op zijn minst verwarring scheppen.

II.2. Wat betreft de schending van artikel 12.3 van de AVG door de eerste verweerder: het gebrek aan informatie over het gevolg dat is gegeven aan het verzoek van klager nr. 1 om uitoefening van haar recht op wissing (DOS-2020-05649)

II.2.1. Het standpunt van de ID en van de partijen

61. Zoals uiteengezet in de punten 7, 9 en 21 hierboven, klaagt **klager nr. 1** over het verzuim van de eerste verweerder om te reageren op haar verzoek tot wissing van de door haar aangemaakte patiëntenaccount en alle haar betreffende persoonsgegevens die zij had meegedeeld bij het aanmaken van de account.
62. In zijn onderzoeksverslag (punt 13) verklaart **de ID** een schermafdruk te hebben gezien waaruit blijkt dat klager nr. 1 niet langer is opgenomen in de database van de eerste verweerder. De ID merkt niettemin op dat **de eerste verweerder** erkent - zoals hij schrijft in

¹¹ https://edpb.europa.eu/system/files/2023-10/edpb_guidelines_202007_controllerprocessor_final_nl.pdf.

zijn conclusie (punt 22) - dat hij aan klager nr. 1 niet heeft bevestigd dat haar persoonsgegevens inderdaad waren gewist.

II.2.2. Beoordeling door de Geschillenkamer

63. Het wordt niet betwist dat de eerste verweerder heeft nagelaten klager nr. 1 onverwijld en in ieder geval een maand na ontvangst, op 21 oktober 2020, van haar verzoek, informatie te verstrekken over de maatregelen die waren getroffen naar aanleiding van haar verzoek om wissing, zoals artikel 12.3 van de AVG vereist.
64. **De Geschillenkamer** benadrukt in dit verband dat gevolg geven aan de uitoefening van het recht van de betrokkene op gegevenswissing niet alleen de verplichting inhoudt om de haar betreffende gegevens te wissen wanneer aan de voorwaarden voor die wissing is voldaan (artikel 17.1.b) van de AVG in dit geval - intrekking van toestemming), maar ook de verplichting om de betrokkene onverwijld en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek te informeren over de maatregelen die naar aanleiding van het verzoek tot wissing zijn genomen (artikel 12.3 van de AVG).
65. Uit het voorgaande **concludeert** de Geschillenkamer derhalve dat **de eerste verweerder artikel 12.3 van de AVG heeft geschonden.**
66. De Geschillenkamer merkt op dat het verzoek om wissing van klager nr. 1 het gevolg is van het feit dat zij pas **nadat ze haar account had aangemaakt** (in oktober 2020) **kon vaststellen dat de tandarts met wie zij contact probeerde op te nemen niet op het platform geregistreerd was.** Klager nr. 1 heeft in dit verband op 9 januari 2021 de GBA geïnformeerd dat na een wijziging op de website, een pop-up de patiënt voortaan meldt dat de zorgverlener niet op het platform geregistreerd is. Aangezien de klacht op 2 februari 2021 bij de ID aanhangig werd gemaakt, verklaarde deze niet in staat te zijn geweest de situatie waarmee klager nr. 1 beweerde geconfronteerd te zijn geweest, vast te stellen. De eerste verweerder beweert dat deze pop-up altijd heeft bestaan.
67. De Geschillenkamer **kan niet vaststellen dat er sprake is van een mogelijke schending van de AVG als gevolg van de door klager nr. 1 beschreven situatie.** Desalniettemin, zonder dat dit enige corrigerende maatregel of sanctie vormt in de zin van artikel 100 van de WOG, wijst zij erop dat het voor de patiënt volkomen duidelijk moet zijn dat het aanmaken van een account alleen nodig is als hij via het platform in contact kan treden met een zorgverlener die geregistreerd is op het platform. De informatie of een zorgverlener geregistreerd is (en dus de informatie of het al dan niet mogelijk is om een afspraak met hem te maken via het platform) moet toegankelijk zijn vóór het aanmaken van een account. Anders zou het

naleven van de verplichting tot transparantie¹² en behoorlijkheid door de eerste verweerder in twijfel kunnen worden getrokken (artikel 12.1 en 5.1.a) van de AVG). In dit verband merkt de Geschillenkamer op dat de eerste verweerder heeft aangegeven dat, naast de bestaande pop-up, na een tijdens de procedure aangebrachte wijziging, nu ook expliciet in haar privacybeleid is opgenomen dat het niet nodig is om een account aan te maken om de contactgegevens van al dan niet geregistreerde beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg te raadplegen.

68. Wat meer in het algemeen het **beleid inzake wissing en bewaartermijnen** betreft, herinnert de Geschillenkamer eraan dat de gegevensbeschermingsautoriteiten van mening zijn dat zowel de informatie als bedoeld in § 1 van de artikelen 13 en 14 van de AVG als de informatie als bedoeld in § 2 van dezelfde artikelen aan de betrokkene moet worden meegedeeld¹³. De bewaartermijnen van gegevens bedoeld in artikel 13.2.a) en 14.2.a) van de AVG moeten altijd onder de aandacht van de betrokkenen worden gebracht. De Geschillenkamer merkt in dit verband op dat de eerste verweerder zijn privacybeleid tijdens de procedure heeft gewijzigd en dat het nu voorziet in bewaartermijnen overeenkomstig de categorieën van verwerking.

II.3. Wat betreft de schending van artikel 7.3 in fine, en artikel 12.1 van de AVG door de eerste verweerder (DOS-2020-05649): de intrekking van de toestemming en het faciliteren van de uitoefening van rechten

II.3.1. Het standpunt van de ID en van de partijen

a) Wat betreft de intrekking van de toestemming (artikel 7.3 in fine)

69. In zijn onderzoeksverslag (punt 13) concludeert de ID dat de eerste verweerder artikel 7.3 in fine van de AVG heeft geschonden, aangezien hij het verwijderen van een "patiëntenaccount" niet even eenvoudig maakt als het aanmaken van die account.
70. De ID verduidelijkt dat het aanmaken van een account simpelweg bestaat in het invoeren van persoonlijke gegevens op het platform en het beveiligen van de account via ontvangst van een sms. Omgekeerd kan een account niet rechtstreeks op de site worden verwijderd en moet er een e-mail worden gestuurd naar het adres [suppression@\[...\]](mailto:suppression@[...]) of contact worden opgenomen met de eerste verweerder via de chatbot op het platform. Volgens de ID vormt dit verschil een schending van artikel 7.3 van de AVG, waarin staat dat het "intrekken van de toestemming even eenvoudig moet zijn als het geven ervan".

¹² Zie in dit verband punt 10 van de richtsnoeren inzake transparantie van de EDPB (Groep artikel 29, WP 260, bevestigd door de EDPB tijdens zijn openingszitting op 25 mei 2018: https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/article-29-working-party-guidelines-transparency-under-regulation_en) waarin wordt benadrukt dat: « Een van de kernelementen van het transparantiebeginsel zoals bedoeld in deze bepalingen is dat betrokkenen van tevoren de reikwijdte en de gevolgen van de verwerking moeten kunnen bepalen en later niet verrast worden door andere manieren waarop hun persoonsgegevens zijn gebruikt ».

¹³ Zie de reeds vernoemde (punt 23) Richtsnoeren van de EDPB inzake transparantie (https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/article-29-working-party-guidelines-transparency-under-regulation_en).

71. **Klager nr. 1** onderschrijft de analyse van de ID (punt 21).
72. In zijn conclusie wijst **de eerste verweerder** erop dat ten tijde van de feiten de patiënt die ervoor koos om een account aan te maken gevraagd werd de eerder genoemde identificatiegegevens mee te delen (punt 5). De patiënt kreeg dan een sms met een code die hij op het platform moest ingeven om de aanmaak van zijn account te bevestigen. Concreet moest de patiënt op een eerste link klikken, die hem naar een tweede, een derde, en ten slotte een vierde link leidde (4 stappen-procedure). Nadat hij op de laatste link had geklikt ("Inscription") werd de kandidaat voor het aanmaken van een account gevraagd om de bovengenoemde gegevens te verstrekken. Daarna volgde een dubbele verificatie via het ingeven van de ontvangen sms-code.
73. Wat de verwijdering van de account betreft, verklaart de eerste verweerder dat de intrekking van de toestemming door de patiënt ten tijde van de feiten vereiste dat hij een e-mail stuurde naar het speciale adres daarvoor suppression@[...], dat wordt vermeld in de FAQ "Hoe verwijder ik mijn gegevens?". De patiënt moest dus op 4 links klikken (4 stappen-procedure), waarbij de laatste link hem naar de e-mail voor de verwijdering leidde. Hij kon ook de chatbot gebruiken.

b) Wat betreft het faciliteren van de uitoefening van rechten

74. **De ID** is ook van mening dat uit zijn vaststelling inzake de intrekking van de toestemming (punt 13) volgt dat de eerste verweerder de uitoefening van het in artikel 17 van de AVG bedoelde recht op wissing, waaronder dat van klager nr. 1, niet faciliteert (blz. 18 en 19 van het verslag van de ID). Hoewel de ID zijn redenering baseerde op artikel 12.2 van de AVG (blz. 17 van het onderzoeksverslag), concludeerde hij tot een schending van deze verplichting door volgens de Geschillenkamer abusievelijk te verwijzen naar artikel 12.1 en niet artikel 12.2. van de AVG, waarin deze verplichting is vastgelegd.
75. **Klager nr. 1 voegt eraan toe** dat het feit dat de eerste verweerder twee contactadressen opgeeft, een algemeen adres voor de uitoefening van rechten info@[...] en een specifiek adres voor de uitoefening van het recht op wissing suppression@[...], de uitoefening van haar recht op wissing evenmin heeft vergemakkelijkt. Zij wijst erop dat bovendien het privacybeleid van de eerste verweerder deze procedures niet correct weergeeft.
76. Met betrekking tot artikel 12.1 van de AVG, zoals aangehaald door de ID, verklaart de eerste verweerder dat duidelijke informatie wordt verstrekt over de manier waarop de toestemming kan worden ingetrokken.

II.3.2. Beoordeling door de Geschillenkamer

a) Wat betreft de intrekking van de toestemming (artikel 7.3 in fine)

77. **De Geschillenkamer** wijst erop dat artikel 7.3 in fine van de AVG bepaalt dat de verwerkingsverantwoordelijke ervoor moet zorgen dat het voor de betrokkene even eenvoudig is om de toestemming in te trekken als om deze te geven, en dat dit te allen tijde kan worden gedaan.
78. Zoals uiteengezet door het Europees Comité voor gegevensbescherming (EDPB) in zijn Richtsnoeren 05/2020 inzake toestemming¹⁴, kent de AVG een belangrijke plaats toe aan *het intrekken van de toestemming*.
79. De EDPB wijst er niettemin op dat de AVG niet voorschrijft dat de betrokkene zijn toestemming altijd door middel van dezelfde handeling moet kunnen geven en intrekken (punt 113). De EDPB stelt: *‘Wanneer toestemming echter wordt verkregen via elektronische middelen, door middel van slechts één muisklik, veeg of toetsenaanslag, moet de betrokkene deze toestemming, in de praktijk, ook even eenvoudig kunnen intrekken.’* Indien toestemming wordt verkregen door het gebruik van een dienstspecifieke gebruikersinterface (bijvoorbeeld via een website, een app, een gebruikersaccount, de interface van een IoT-apparaat of e-mail), *lijdt het geen twijfel dat de betrokkene zijn toestemming moet kunnen intrekken via dezelfde elektronische interface, omdat overschakelen naar een andere interface enkel voor het intrekken van toestemming onnodige moeite zou kosten.* (punt 114)
80. Tot slot voegt de EDPB eraan toe: *“De eis van het eenvoudig kunnen intrekken van toestemming wordt in de AVG beschreven als een noodzakelijk aspect van geldige toestemming. Als het recht op intrekking niet voldoet aan de eisen van de AVG, dan voldoet het mechanisme voor toestemming van de verwerkingsverantwoordelijke niet aan de AVG. Zoals vermeld in paragraaf 3.1 over de voorwaarde van geïnformeerde toestemming, moet de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene informeren over het recht op intrekking van toestemming voordat daadwerkelijk toestemming wordt verleend, overeenkomstig artikel 7, lid 3, van de AVG. Daarnaast moet de verwerkingsverantwoordelijke als onderdeel van de transparantieplichting de betrokkenen informeren hoe zij hun rechten kunnen uitoefenen.”* (punt 116)
81. Het lijkt de **Geschillenkamer** niet dat de procedure die een patiënt moet volgen om zijn account te verwijderen en zijn gegevens te wissen, minder eenvoudig is dan de procedure die hij moet volgen om zich op het platform te registreren. Zoals de eerste verweerder hierboven heeft uiteengezet (punten 72-73), zijn in elk geval verschillende stappen noodzakelijk. Een account kan worden aangemaakt vanaf het platform, maar dit gebeurt niet met "een eenvoudige klik" of enkele kliks op het platform. Er moet ook per sms een code worden ontvangen die vervolgens moet worden ingevoerd. Volgens de Geschillenkamer

¹⁴ Europees Comité voor gegevensbescherming (EDPB), Richtsnoeren inzake toestemming overeenkomstig Verordening 2016/679: https://edpb.europa.eu/sites/default/files/files/file1/edpb_guidelines_202005_consent_nl.pdf.

vormen het verzenden van een e-mail vanaf het platform en het mogelijke gebruik van de chatbot om de verwijdering van de genoemde account aan te vragen geen minder eenvoudige procedure, aangezien deze stappen ook vanaf de website kunnen worden ondernomen en ook meerdere stappen vereisen. Zoals hierboven in herinnering is gebracht (punt 79) hoeven de procedures voor het geven en het intrekken van toestemming niet strikt identiek te zijn. Na elk van deze procedures te hebben onderzocht, is de Geschillenkamer niet van oordeel dat de procedure voor het verwijderen van de account een hogere moeilijkheidsgraad heeft dan die voor het aanmaken van de account. De Geschillenkamer concludeert dat de eerste verweerder **artikel 7.3 in fine van de AVG niet heeft geschonden**.

82. Zonder dat dit element afbreuk doet aan de voorgaande conclusie, neemt de Geschillenkamer nota van het feit dat de eerste verweerder in de loop van de procedure, dat wil zeggen na de ten laste gelegde feiten, een knop heeft toegevoegd waarop het volstaat te klikken om de verwijdering van de account aan te vragen, en de procedure voor het aanvragen van de verwijdering van de account in zijn privacybeleid heeft verduidelijkt.

b) Wat betreft het faciliteren van de uitoefening van rechten (artikel 12.2 van de AVG)

83. Met betrekking tot artikel 12.2 van de AVG (zie de opmerking in punt 74 hierboven), wijst de Geschillenkamer enkel op het volgende, zonder dat dit een corrigerende maatregel en /of sanctie in de zin van artikel 100 van de WOG vormt.
84. De instelling van **interne en gestandaardiseerde procedures voor de uitoefening van de rechten** van de betrokkenen op het gebied van gegevensbescherming is **van essentieel belang** en draagt bij tot de effectieve toepassing van die rechten. Zij faciliteert ontegenzeggelijk de uitoefening ervan, zoals vereist in artikel 12.2 van de AVG. Wanneer in het kader van een dergelijke procedure een contactadres bestaat dat specifiek bedoeld is om deze rechten uit te oefenen, **kan het de betrokkenen niet worden verweten als zij een ander communicatiekanaal gebruiken** om hun verzoeken in te dienen. Er kunnen geen nadelige gevolgen voor de betrokkene voortvloeien uit het feit dat hij - zelfs als hij correct was geïnformeerd - geen gebruik zou hebben gemaakt van het juiste formulier of op een andere manier contact zou hebben opgenomen met de verwerkingsverantwoordelijke, bijvoorbeeld via een onjuist e-mailadres.¹⁵ In dit geval wees de eerste verweerder erop dat klager nr. 1 haar verzoek tot verwijdering naar het algemene adres van het platform had gestuurd en niet naar het adres dat bestemd was voor de uitoefening van het recht op wissing, maar dat dit geen gevolgen had gehad voor de behandeling van haar verzoek tot verwijdering, aangezien haar gegevens waren gewist. De Geschillenkamer merkt op dat dit,

¹⁵ Zie de Richtsnoeren van de EDPB inzake transparantie (WP260 van de Groep artikel 29 die door de EDPB zijn bevestigd tijdens zijn openingszitting van 25 mei 2018): https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/article-29-working-party-guidelines-transparency-under-regulation_en en deze inzake het recht van inzage (Richtsnoeren 01/2022) https://edpb.europa.eu/system/files/2023-04/edpb_guidelines_202201_data_subject_rights_access_v2_en.pdf.

behoudens uitzondering¹⁶, inderdaad de houding is die van verwerkingsverantwoordelijken wordt verwacht.

II.4. Wat betreft de schending van de artikelen 5.1.a), 5.2 en 6 van de AVG door de eerste verweerder: de rechtmatigheidsgrond voor de verwerking van de gegevens van niet-geregistreerde beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg (DOS-2020-05649)

II.4.1. Het standpunt van de ID en van de partijen

85. In zijn onderzoeksverslag concludeert **de ID** dat de eerste verweerder zich **niet kan beroepen op artikel 6.1.f) van de AVG als rechtmatigheidsgrond voor de verwerking van gegevens van niet-geregistreerde beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg**, met name omdat hij niet voldoet aan de afwegingstoets (zie hieronder), aangezien *“de publicatie van de contactgegevens van deze artsen op internet (al dan niet door een officiële dienst zoals de Kruispuntbank van Ondernemingen) bij hen geen redelijke verwachtingen schept dat deze gegevens zullen worden verwerkt, en in dit geval zonder hun toestemming gereproduceerd, op de website van een particuliere onderneming die IT-oplossingen aan artsen aanbiedt tegen verschillende abonnementsgelden (...)”* (blz. 26 van het verslag).
86. **Klager nr. 1** verklaart dat zij het volledig eens is met de analyse van de ID.
87. De **eerste verweerder** betoogt in hoofdorde dat deze grief het onderwerp van een afzonderlijke procedure had moeten zijn, aangezien hij niet voorkomt in de klacht die door klager nr. 1 is ingediend. Hij is in zijn ogen dan ook **onontvankelijk**.
88. In ondergeschikte orde voert de eerste verweerder aan (1) dat hij een gerechtvaardigd belang nastreeft (namelijk het voor patiënten gemakkelijker maken om contact te onderhouden met de beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg van hun keuze), (2) dat de door hem verwerkte gegevens over de niet-geregistreerde beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg noodzakelijk zijn voor de verwezenlijking van het door hem nagestreefde belang (namelijk het beschikbaar stellen van contactgegevens voor informatie en eventueel contact) en (3) dat hij op grond van de door hem verrichte afweging kan concluderen dat hij zich op dit gerechtvaardigd belang kan beroepen. De eerste verweerder verklaart dat hij rekening heeft gehouden met de openbare en professionele aard van de gegevens (afkomstig van de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) en Google), met het feit dat er geen sprake is van een duidelijke inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de betrokken zorgverleners of op een van hun andere grondrechten, met het feit dat hun fysieke, economische of sociale situatie niet is aangetast (integendeel, zij zouden er qua zichtbaarheid op vooruitgaan), met hun redelijke verwachtingen, en met het bestaan van een

¹⁶ Zie Richtsnoeren 01/2022 van de EDPB inzake het recht van inzage: https://edpb.europa.eu/system/files/2023-04/edpb_guidelines_202201_data_subject_rights_access_v2_en.pdf (punten 53 e.v.).

recht van bezwaar van hun kant. Het resultaat van deze afweging maakte het mogelijk om te concluderen dat hij **voldeed aan de 3 toetsen van doel (1), noodzakelijkheid (2) en afweging (3) vereist door artikel 6.1.f) van de AVG. De eerste verweerder voert dus aan dat hij de verwerking van de gegevens van niet-geregistreerde beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg op deze rechtmatigheidsgrond kon baseren.**

II.4.2. Beoordeling door de Geschillenkamer

89. Zoals de ID is de Geschillenkamer van mening dat de vraag naar de rechtmatigheidsgrond voor de verwerking van de gegevens van niet-geregistreerde zorgverleners in het onderhavige geval moet worden geacht te vallen binnen de werkingssfeer van klacht nr. 1, aangezien (1) deze vraag - zij het in algemene bewoordingen - door klager nr. 1 in haar klacht aan de orde wordt gesteld, (2) klager nr. 1 zich zelfs al vóór de indiening van de klacht hierover tot de eerste verweerder had gewend zonder een antwoord te krijgen en (3) het verzoek tot wissing van klager nr. 1 voortvloeit uit het feit dat de tandarts bij wie zij een afspraak wilde maken juist een niet-geregistreerde beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg was en dat klager nr. 1 als gevolg van dit ontbreken van registratie de beoogde afspraak niet kon maken. De Geschillenkamer wijst erop dat de ID, wanneer een zaak eenmaal naar hem is verwezen, in ieder geval bij de uitoefening van zijn eigen rechtsbevoegdheid de reikwijdte van zijn onderzoeken kan uitbreiden.
90. **Wat de grond van de zaak betreft**, herinnert de Geschillenkamer eraan dat om een beroep te kunnen doen op de rechtmatigheidsgrond "gerechtvaardigd belang" overeenkomstig artikel 6.1.f) van de AVG, de verwerkingsverantwoordelijke, d.w.z. de eerste verweerder in dit geval, moet aantonen dat a) het belang dat hij met de betrokken gegevensverwerking nastreeft als rechtmatig kan worden erkend (**de "doeltoets"**); b) de beoogde verwerking noodzakelijk is om dat belang te bereiken (**de "noodzakelijkheidstoets"**); en c) de afweging van dat belang ten opzichte van de belangen, vrijheden en grondrechten van de betrokkenen in zijn voordeel of in het voordeel van de derde weegt (**de "afwegingstoets"**).
91. De Geschillenkamer zal **nagaan of in het onderhavige geval aan deze 3 toetsen wordt voldaan** wat betreft de omstreden verwerking, namelijk de verstrekking op het platform van persoonsgegevens van beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg die niet zijn geregistreerd in de reeds genoemde zin, te weten beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg wier naam, voornamen, specialisme, adres en professionele telefoonnummer door de eerste verweerder op het platform zijn opgenomen zonder dat de mogelijkheid bestaat om via het platform een afspraak met hen te maken.

Wat betreft de doeltoets (a): is er sprake van een gerechtvaardigd belang?

92. De Geschillenkamer wijst erop dat om als "rechtmatig" te worden aangemerkt, **het door de verwerkingsverantwoordelijke** (of de derde, maar dat is hier niet het geval) **nagestreefde belang rechtmatig** moet zijn volgens de wet, voldoende **duidelijk en nauwkeurig** moet zijn vastgesteld, en reëel en actueel (**nu en actueel**) moet zijn en niet fictief of hypothetisch.
93. Door de contactgegevens van artsen en andere beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg ter beschikking te stellen van gebruikers van het platform, zelfs als hun agenda's niet aan het platform zijn gekoppeld, streeft de eerste verweerder het doel na om patiënten in staat te stellen gemakkelijk een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg te vinden en te contacteren door de gegevens te delen die nodig zijn om contact met hem te kunnen opnemen (zie ook hieronder). Daarbij is de Geschillenkamer van mening dat de eerste verweerder bijdraagt aan het recht van iedere patiënt op toegang tot gezondheidszorg alsmede zijn recht om de (geregistreerde) zorgverlener van zijn keuze te raadplegen zoals gewaarborgd door artikel 6 van de wet van 22 augustus 2002 *betreffende de rechten van de patiënt*. **De door de verweerder uitgevoerde gegevensverwerkingen maken dus deel uit van het nastreven van een gerechtvaardigd maatschappelijk belang, gekoppeld aan het eigen economische belang van de eerste verweerder**, dat eveneens gerechtvaardigd is, gebaseerd op de vrijheid van ondernemerschap, zoals met name verankerd in artikel 16 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie.
94. Ter ondersteuning van het voorgaande is de Geschillenkamer van oordeel dat het door de eerste verweerder nagestreefde belang rechtmatig is. Derhalve is voldaan aan de "doeltest" van artikel 6.1.f) van de AVG.

Wat betreft de noodzakelijkheidstoets (b): is de verwerking noodzakelijk?

95. Met betrekking tot de **noodzakelijkheidstoets** herinnert de Geschillenkamer eraan dat het Hof van Justitie van de Europese Unie (HvJ-EU) zich onder meer in het arrest "TK" heeft uitgesproken over deze voorwaarde van noodzakelijkheid van de verwerking, waarbij het heeft aangedrongen op de strikte uitlegging van deze voorwaarde¹⁷, die bovendien niet specifiek is voor artikel 6. 1.f) van de AVG, maar gemeenschappelijk voor alle in artikel 6.1 van de AVG genoemde rechtmatigheidsgronden, met uitzondering van de toestemming bedoeld in artikel 6.1.a).
96. Het HvJ-EU wijst er ook op dat de voorwaarde met betrekking tot de noodzakelijkheid van de verwerking moet worden onderzocht **in samenhang met het zogenaamde beginsel**

¹⁷ 'Met betrekking tot de tweede voorwaarde van artikel 7, onder f), van richtlijn 95/46, namelijk dat de verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk moet zijn voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang, heeft het Hof in herinnering gebracht dat de uitzonderingen op de bescherming van persoonsgegevens en de beperkingen ervan binnen de grenzen van het strikt noodzakelijke moeten blijven (arrest van 4 mei 2017, *Rīgas satiksme, C--13/16, EU:C:2017:336, punt 30 en aldaar aangehaalde rechtspraak*).

"gegevensminimalisatie" dat is vastgelegd in artikel 6, lid 1, onder c), van Richtlijn 95/46, volgens hetwelk persoonsgegevens *"toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig moeten zijn, uitgaande van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of waarvoor zij vervolgens worden verwerkt"*.

97. Het HvJ-EU heeft ook verduidelijkt dat indien er **realistische en minder ingrijpende alternatieven** bestaan, de verwerking niet "noodzakelijk"¹⁸ is. Met andere woorden, de verwerkingsverantwoordelijke moet ervoor zorgen dat er geen minder ingrijpende manier is om zijn doel te bereiken dan het uitvoeren van de geplande verwerking (bijvoorbeeld apparatuur die geen persoonsgegevens verwerkt, of een andere verwerking waarbij het recht van de betrokkene op privacy en bescherming van persoonsgegevens beter wordt beschermd).
98. Deze met betrekking tot de artikelen 7 en 6 van Richtlijn 95/46/EG geformuleerde rechtspraak blijft tot op vandaag relevant. Artikel 6.1 van de AVG neemt immers de bepalingen van artikel 7 van Richtlijn 95/46/EG over - het gerechtvaardigd belang van de verwerkingsverantwoordelijke blijft behouden (artikel 7.f) en artikel 6.1.f)), zij het in enigszins andere bewoordingen. Artikel 5.1.c) van de AVG over het beginsel minimale gegevensverwerking versterkt de bewoordingen van artikel 6.1.c) van Richtlijn 95/46/EG, waarnaar het HvJ-EU ook verwijst. Zoals de eerste verweerder opmerkt, verschilt de context van "videobewaking" in het arrest TK wel degelijk van die waarin de omstreden verwerking in de onderhavige zaak plaatsvindt. Dit betekent echter niet dat de door het HvJ-EU uiteengezette beginselen met betrekking tot de voorwaarden voor gerechtvaardigd belang als rechtmatigheidsgrond buiten beschouwing moeten worden gelaten. Deze vereisten worden uitgedrukt in algemene termen die van toepassing zijn op alle contexten.
99. In het onderhavige geval is **de Geschillenkamer van oordeel dat de verwerking van de persoonsgegevens van niet-geregistreerde artsen noodzakelijk is** voor de verwezenlijking van het belang dat de eerste verweerder met zijn *platform* nastreeft en dat erin bestaat (toekomstige) patiënten en beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg met elkaar in contact te brengen. Wat betreft de verwerkte gegevens, is de Geschillenkamer van mening dat **het beginsel minimale gegevensverwerking wordt gerespecteerd**: Dit houdt in dat gebruikers van het platform (patiënten) beperkte en noodzakelijke informatie krijgen

¹⁸ Voor de toetsing van deze voorwaarde moet de verwijzende rechter nagaan of het gerechtvaardigde belang van de verwerking van gegevens dat wordt nagestreefd met de videobewaking in het hoofdgeding en dat er in essentie in bestaat de veiligheid van goederen en personen te waarborgen en strafbare feiten te voorkomen, redelijkerwijs niet even doeltreffend kan worden bereikt met andere middelen die in mindere mate afbreuk doen aan de fundamentele vrijheden en rechten van de betrokkenen, in het bijzonder aan het recht op eerbiediging van het privéleven en het recht op bescherming van persoonsgegevens zoals gewaarborgd door de artikelen 7 en 8 van het Handvest. De Geschillenkamer onderstreept.

over de identiteit van de zorgverlener, zijn specialiteit (is het gepast om een afspraak met hem te maken of niet?), de geografische nabijheid of op zijn minst de locatie via zijn adres (is het gepast om met hem en niet met iemand anders contact op te nemen?), evenals zijn professionele telefoonnummer (om zo nodig een afspraak te kunnen maken via het platform, maar ook rechtstreeks via dat nummer).

Wat betreft de afwegingstoets:

100. De Geschillenkamer herinnert eraan dat behalve de twee bovengenoemde voorwaarden, artikel 6.1.f) van de AVG enkel kan worden ingeroepen indien de belangen of de fundamentele vrijheden en grondrechten van de betrokkene niet zwaarder wegen dan het belang dat de verwerkingsverantwoordelijke of de derde nastreeft. Met andere woorden, de verwerkingsverantwoordelijke moet **een evenwichtsoefening uitvoeren, de betrokken rechten en belangen tegen elkaar afwegen** en nagaan of de belangen (commercieel, veiligheid van eigendom, fraudebestrijding, enz.) die hij nastreeft, *geen onevenwicht creëren ten nadele van de rechten en belangen van de personen van wie de gegevens worden verwerkt*. Als de belangen en rechten van de laatstgenoemden prevaleren, kan artikel 6.1.f) van de AVG niet worden gebruikt.
101. Concreet moet de verwerkingsverantwoordelijke eerst **alle soorten gevolgen in kaart brengen die zijn verwerking voor de betrokkenen kan hebben: voor hun privacy, maar ook, in bredere zin, voor alle rechten en belangen die onder de bescherming van persoonsgegevens vallen**. Dit houdt in dat de mate van inbreuk van de geplande verwerking op de persoonlijke levenssfeer van de persoon wordt beoordeeld door de impact ervan op diens privéleven te meten (verwerking van gevoelige gegevens, verwerking met betrekking tot kwetsbare personen, profilering, enz.) en hun andere grondrechten (vrijheid van meningsuiting, vrijheid van informatie, vrijheid van geweten, enz.), evenals de andere concrete gevolgen van de verwerking op hun situatie (controle van of toezicht op hun activiteiten of verplaatsingen, uitsluiting van toegang tot diensten, enz.). Deze gevolgen moeten worden gemeten om van geval tot geval te bepalen in welke mate de verwerking het leven van de mensen verstoort. Er wordt ook rekening gehouden met het beginsel minimale gegevensverwerking.
102. De verwerkingsverantwoordelijke moet vervolgens, **bij het afwegen** van zijn gerechtvaardigd belang tegen de rechten en belangen van de betrokkenen, **rekening houden met de "redelijke verwachtingen" van de betrokkenen**. Deze overweging is **essentieel in het geval van verwerkingen die kunnen worden uitgevoerd zonder voorafgaande toestemming** van de personen: bij gebrek aan een positieve en uitdrukkelijke handeling van hun kant, vereist het gerechtvaardigd belang dat personen niet verrast worden door de manier waarop de verwerking wordt uitgevoerd of door de gevolgen ervan.

103. **In het onderhavige geval** stelt de Geschillenkamer vast dat de verwerkte gegevens inderdaad openbaar toegankelijke en professionele gegevens zijn. De aard van de gegevens die worden verwerkt is een factor die ertoe kan bijdragen dat de balans ten gunste van de verwerkingsverantwoordelijke doorslaat, op voorwaarde dat de betrokkenen redelijkerwijs kunnen verwachten dat hun gegevens zullen worden gebruikt voor het door de verwerkingsverantwoordelijke nagestreefde doel, en dit zonder hun voorafgaande toestemming.
104. De Geschillenkamer is van oordeel dat in het onderhavige geval **de omstreden verwerking niet tot de redelijke verwachtingen van de betrokken niet-geregistreeerde beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg behoort**. Hun contactgegevens worden gepubliceerd op hun eigen website of die van hun praktijk, of die van een ziekenhuis waar zij diensten verlenen. Met die praktijk of dat ziekenhuis zijn zij rechtstreeks verbonden. De Geschillenkamer gaat ervan uit dat zij hebben ingestemd met deze publicaties, die passen binnen de professionele relaties die zij zelf zijn aangegaan. Anderzijds kunnen zij redelijkerwijs niet verwachten dat hun gegevens opnieuw worden gepubliceerd op een platform zoals dat van de eerste verweerder, dat, naast de "telefoongids"-functie die het aanbiedt voor deze niet-geregistreeerde beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg, meer in het algemeen een commercieel belang nastreeft door het aanbieden van verschillende getarifeerde diensten, waaronder die van het rechtstreeks maken van afspraken via het platform en het beheer van de elektronische agenda. Het is zeker denkbaar dat de eerste verweerder dacht dat een grotere zichtbaarheid voor beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg gunstig voor hen zou zijn. De Geschillenkamer concludeert echter dat in het onderhavige geval het feit dat de verwerking niet kan worden geacht binnen de redelijke verwachtingen van deze zorgverleners te vallen, doorslaggevend is en de balans doet doorslaan ten gunste van hun rechten en vrijheden. Derhalve is niet voldaan aan de "afwegingstoets".

Conclusie

105. Na de voorgaande analyse concludeert de Geschillenkamer dat de eerste verweerder **artikel 5.1. a) (rechtmatigheidsvereiste) en artikel 6.1. van de AVG heeft geschonden** doordat hij zich niet geldig kon beroepen op de rechtmatigheidsgrond van artikel 6.1.f) van de AVG om de verwerking van gegevens van niet op haar platform geregistreeerde beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg te legitimeren en derhalve geen geldige rechtmatigheidsgrond had voor de genoemde verwerkingen.

II.5. Wat betreft de verwerking van het Rijksregisternummer (DOS-2020-05649 en DOS-2021-05271)

II.5.1. Het standpunt van de partijen

106. **Zowel klager nr. 1 als klager nr. 2** stellen in hun klacht de verwerking van het RRN door de eerste verweerder aan de kaak en trekken de rechtmatigheid van de verwerking hiervan ten aanzien van de WRR in twijfel.
107. **Klager nr. 1** wijst erop dat het gebruik van het RRN principieel verboden is. Alleen de personen die limitatief zijn opgesomd in artikel 5.1 van de WRR mogen er gebruik van maken, mits een machtiging van de minister van Binnenlandse Zaken. In afwijking hiervan bepaalt artikel 8.3 van de WRR: *"Een machtiging tot gebruik van het Rijksregisternummer is niet vereist indien het Rijksregisternummer uitsluitend gebruikt wordt met het oog op de identificatie en authenticatie van een natuurlijk persoon in het kader van een informaticatoepassing aangeboden door een private of openbare instelling van Belgisch recht of door de overheden, instellingen en personen, bedoeld in artikel 5, § 1."* Klager nr. 1 is van mening dat de eerste verweerder zich ten onrechte op deze vrijstelling beroept, aangezien de patiënt door het invoeren van zijn RRN op het platform niet kan worden geïdentificeerd of geauthenticeerd (het RRN lijkt eerder te worden gebruikt als een gebruikersnummer voor de betrokkene), aangezien de eerste verweerder geen toegang heeft tot het Rijksregister of tot de elektronische identiteitskaart van de patiënt. Klager nr. 1 meent dan ook dat de eerste verweerder onrechtmatig omgaat met RRN van de gebruikers van het platform.
108. **De eerste verweerder** stelt in zijn conclusie dat hij voor het RRN heeft gekozen om de gebruikers van het platform op een veilige manier te identificeren en te authenticeren, aangezien het een unieke identificatiecode betreft waarvan enkel de betrokkene, a priori, kennis heeft (punt 22). Gezien de (gezondheids)gegevens die via het platform tussen een patiënt en een professionele zorgverlener kunnen worden uitgewisseld, achtte hij het noodzakelijk dat de gebruiker uniek en ondubbelzinnig wordt geïdentificeerd en geauthenticeerd. De eerste verweerder verklaart dat **hij meende zich te kunnen beroepen op het eerder genoemde artikel 8.3 van de WRR** en vermeldt dat hij geen toegang heeft tot het Rijksregister.
109. Tijdens de hoorzitting gaf de eerste verweerder aan, zoals reeds vermeld in punt 28, dat hij de beslissing had genomen af te zien van het vragen van het RRN aan de gebruikers van het platform, en aldus brak met een keuze die bij de oprichting van het platform door het vorige management was gemaakt.

II.5.2. Beoordeling door de Geschillenkamer

110. Artikel 87 van de AVG bepaalt: *"De lidstaten kunnen de specifieke voorwaarden voor de verwerking van een nationaal identificatienummer of enige andere identificator van algemene aard nader vaststellen. In dat geval wordt het nationale identificatienummer of enige andere identificator van algemene aard alleen gebruikt met passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkene uit hoofde van deze verordening."*
111. Naar Belgisch recht is **de verwerking van het RRN**, dat een dergelijk nationaal identificatienummer vormt, **strikt geregeld in het bovengenoemde WRR**¹⁹. Artikel 5 van de wet bepaalt limitatief de overheden, instanties, instellingen of personen die er toegang toe hebben.
112. Artikel 8 van de WRR bepaalt dat de minister van Binnenlandse Zaken de **machtiging** moet geven om, *zoals hier, dit nummer te gebruiken*, behoudens uitzondering. Er is voorzien in een vrijstelling van de toelating indien, zoals hierboven vermeld, het RRN uitsluitend wordt gebruikt *"voor de identificatie en authenticatie van een natuurlijk persoon in het kader van een informaticatoepassing aangeboden door een private of openbare instelling van Belgisch recht of door de overheden, instellingen en personen bedoeld in artikel 5, § 1"*. »
113. Zoals de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (CBPL)²⁰ heeft opgemerkt in haar Advies 19/2018²¹ van 28 februari 2018 over een voorontwerp van wet dat met name wijzigingen aanbrengt aan de WRR, waaronder het voornoemde artikel 8.3, *"De authenticatie van een persoon is een procedure die erin bestaat te controleren of de identiteit die hij beweert te hebben, hem wel degelijk toebehoort. Het is het authenticatiecertificaat (dat het Rijksregisternummer bevat) dat zich op de elektronische identiteitskaart bevindt dat zulks toelaat door de techniek van versleuteling." (punt 31 van het advies.*
114. In casu blijkt uit de door de eerste verweerder zelf verstrekte uitleg dat hij de gebruiker van het platform niet identificeerde of authenticerde aan de hand van het RRN dat deze werd gevraagd mee te delen. De eerste verweerder verklaart immers geen toegang tot het Rijksregister te hebben. Hij controleert de identiteit van de persoon dus niet door toegang tot de gegevens van het RR en het lezen van de elektronische identiteitskaart, noch controleert hij of de persoon is wie hij beweert te zijn. De eerste verweerder vraagt de patiënt simpelweg om een toegangs-"code" in te voeren (zijn RRN in dit geval) zonder te controleren

¹⁹ In toepassing van artikel 4.1 van de WOG, is de GBA (en de Geschillenkamer) bevoegd om de naleving van de WRR te controleren: *De Gegevensbeschermingsautoriteit is verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de grondbeginselen van de bescherming van de persoonsgegevens, in het kader van deze wet en van de wetten die bepalingen bevatten inzake de bescherming van de verwerking van persoonsgegevens."*

²⁰ De GBA is de opvolger van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (CBPL) ter uitvoering van de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit (WOG): artikel 3.

²¹ Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, Advies 19/2018 van 28 februari 2018 betreffende een voorontwerp van wet houdende diverse bepalingen "Binnenlandse Zaken".

of deze zijn echte identiteit onthult. Het is geenszins uitgesloten dat deze persoon een RRN vermeldt dat niet van hem is, gekoppeld aan zijn echte identiteit, hetgeen de eerste verweerder niet kan te weten komen zonder de elektronische identiteitskaart te lezen. Hoewel de Geschillenkamer het eens is met de analyse van eerste verweerder dat sterke identificatie en authenticatie noodzakelijk zijn met het oog op de (gevoelige, in voorkomend geval) gegevensverwerking die via het platform plaatsvindt, concludeert zij niettemin dat **eerste verweerder ten onrechte aanvoert dat hij onder de voorwaarden voor vrijstelling in artikel 8.3 van de WRR valt.**

115. Dus zelfs als, zoals in dit geval, de gebruikers van het platform ermee instemmen hun RRN te geven, is deze toestemming, hoezeer deze in casu ook in overeenstemming is met de vereisten van de artikelen 6 en 7 van de AVG, niet voldoende om de verwerking ervan toe te staan, aangezien de verwerking van het RRN rechtmatig moet zijn en moet voldoen aan de bepalingen van de WRR, waaronder de artikelen 5 en 8. De Geschillenkamer concludeert dat, aangezien de eerste verweerder niet aan de voorwaarden van deze bepalingen voldoet, **hij in strijd met de artikelen 5.1.a) en 6.1. van de AVG, gelezen in samenhang met artikel 8 van de WRR** niet bevoegd was dit RRN te gebruiken en het dus te vragen.
116. De Geschillenkamer heeft kennis genomen van de **beslissing** van de eerste verweerder om **af te zien van het vragen van het RRN** aan de gebruikers van het platform. Zij wijst erop dat deze wijziging de inbreuk uit het verleden niet ongedaan maakt en zal moeten worden weerspiegeld in het privacybeleid van de eerste verweerder.

III. Wat betreft de corrigerende maatregelen en sancties

117. Krachtens 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, dat haar 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.

III.1. Met betrekking tot de eerste verweerder (DOS-2020-05649 en DOS-2020-05271)

III.1.1. Schendingen

118. Uit het voorgaande wordt duidelijk dat de eerste verweerder zich schuldig heeft gemaakt aan de **schending van artikel 12.3 van de AVG** (punt 65), **de artikelen 5.1.a (rechtmatigheid) en 6.1 van de AVG met betrekking tot de verwerking van de gegevens van niet-geregistreerde beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg** (punt 105), en van **de artikelen 5.1.a (rechtmatigheid) en 6.1 van de AVG gelezen in samenhang met artikel 8 van de WRR met betrekking tot de verwerking van het RRN van gebruikers van het platform** (punt 115).
119. Het is aan de Geschillenkamer om de meest geschikte corrigerende maatregel en/of sanctie voor deze inbreuken vast te stellen.
120. De Geschillenkamer verduidelijkt eerst het volgende met betrekking tot **het beginsel "ne bis in idem" waarop de eerste verweerder zich beroept met betrekking tot de grief over de rechtmatigheid van de verwerking van het RRN**. De eerste verweerder is verbaasd dat hem werd gevraagd over deze kwestie te concluderen in het kader van de twee klachten (punt 22) en verklaarde ter zitting dat hij zich afvroeg of de Geschillenkamer dit beginsel zou eerbiedigen indien zij dezelfde inbreuk tweemaal over een identieke periode zou moeten sanctioneren.
121. De Geschillenkamer herinnert aan het algemene rechtsbeginsel "non bis in idem" dat bepaalt: *"Niemand wordt opnieuw berecht of gestraft in een strafrechtelijke procedure voor een strafbaar feit (zelfs als dit anders gekwalificeerd is) waarvoor hij reeds onherroepelijk is vrijgesproken of veroordeeld overeenkomstig de wet en de strafrechtelijke procedure van*

elk land." Met andere woorden, een tweede vervolging is verboden voor identieke of substantieel dezelfde feiten die het voorwerp zijn geweest van een eerdere vervolging en **hebben geleid tot een onherroepelijke beslissing van vrijspraak of veroordeling**. Onder "identieke of substantieel dezelfde feiten" wordt verstaan een geheel van concrete feitelijke omstandigheden met betrekking tot eenzelfde verdachte welke onlosmakelijk in tijd en ruimte met elkaar verbonden zijn (Cass., 24 april 2015, nr. F.14.0045.N).

122. De eerbiediging van dit algemene rechtsbeginsel **belet de Geschillenkamer geenszins om de betrokken partijen uit te nodigen zich te verdedigen met betrekking tot dezelfde grief in verschillende aanhangige procedures waarin zij nog geen beslissing heeft genomen**. Het staat de Geschillenkamer vrij om een uitspraak te vragen in een hangende zaak die volgt op een klacht, zelfs als deze volgt op een andere klacht waarin dezelfde grief wordt geuit in dezelfde periode. Het staat haar vrij beslissingen te nemen volgens het **schema van prioriteiten** dat zij opstelt. De Geschillenkamer voegt eraan toe dat, hoewel de aard van de sancties die zij oplegt, afhankelijk van het geval, als strafrechtelijk kunnen worden aangemerkt, dit niet noodzakelijkerwijs altijd het geval is.
123. Aangezien in casu de Geschillenkamer **over de klachten nrs. 1 en 2 nog geen beslissing had genomen**, stond het haar in ieder geval vrij om de partijen uit te nodigen om te concluderen met betrekking tot deze grief over de rechtmatigheid van de verwerking van het RRN in het kader van de twee klachten. Wat de onderhavige beslissing betreft, heeft de Geschillenkamer, zoals uiteengezet in punt 51, besloten om deze klachten nrs. 1 en 2 samen te voegen, met name gezien de gemeenschappelijke grief die zij naar voren brengen en, zoals hieronder wordt uitgelegd, om één enkele sanctie vast te stellen met betrekking tot de in punt 115 hierboven geïdentificeerde schending.

III.1.2. Beoordeling van de passende sanctie/corrigerende maatregel door de Geschillenkamer

124. Bij de beoordeling van de meest passende sanctie in het licht van de vastgestelde schendingen houdt de Geschillenkamer rekening met **de volgende elementen die specifiek zijn voor het onderhavige geval**. Aldus houdt zij rekening met de **beslissingen en wijzigingen die zijn ingeleid door de eerste verweerder**, die zowel in zijn laatste conclusie (punt 27) als ter zitting (punt 28) verklaarde dat hij na beslissing 75/2023 van de Geschillenkamer is begonnen met het **verzamen van de toestemming van de niet-geregistreerde beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg**. In dezelfde geest heeft de eerste verweerder besloten **niet naar het RRN van de gebruikers van het platform te vragen** wanneer de account wordt aangemaakt en heeft hij ter zitting een testversie zonder dit RRN laten zien (punt 28). De Geschillenkamer is ook op de hoogte van de **opeenvolgende aanpassingen** die de eerste verweerder aan zijn **privacybeleid** heeft aangebracht om de

uitvoering van zijn verplichtingen op grond van de AVG voortdurend te verbeteren (punten 60 en 68). Tot slot benadrukt de Geschillenkamer in het algemeen de **goede samenwerking** van de eerste verweerder zowel met haarzelf als met de ID, ook al vereist artikel 31 van de AVG een dergelijke samenwerking. Al deze elementen zijn echter niet van dien aard dat ze de vastgestelde tekortkomingen wegnemen (punt 118).

125. Op grond hiervan is de Geschillenkamer van oordeel dat een **berisping** van de eerste verweerder voor de vastgestelde schendingen passend is en rekening houdt met zowel de realiteit van deze schendingen als het feit dat deze zijn toe te schrijven aan een jonge start-up met een beperkt aantal werknemers (2), die zich gedurende de gehele procedure bereid heeft getoond tot naleving, daartoe een aantal beslissingen heeft genomen en is begonnen met operationele veranderingen naar aanleiding van deze beslissingen.
126. De Geschillenkamer voegt hieraan toe dat zij voor het overige niet verplicht is de redenen uiteen te zetten waarom zij een bepaalde sanctie, bijvoorbeeld een door de klager voorgestelde sanctie, niet handhaaft.
127. In de onderhavige zaak wenst de Geschillenkamer echter te **reageren op het feit dat de eerste verweerder** in zijn conclusie van repliek en syntheseconclusie **betooft dat de Geschillenkamer hem geen administratieve boete zou mogen opleggen** omdat de boete slechts de 13e sanctie is in de lijst van artikel 100 van de WOG en vanwege de overwegingen die het Marktenhof dienaangaande heeft gemaakt in zijn arrest van 27 januari 2021 (RG 2020/AR/1333, p.19.) evenals het arrest van 26 mei 2021 waarin het Hof de mogelijkheid uitsloot dat de Geschillenkamer een geldboete zou opleggen vanaf de eerste onopzettelijk gepleegde inbreuk (GR 2021/AR/163).
128. De Geschillenkamer wijst erop dat **artikel 58.2. van de AVG** bepaalt dat elke toezichthoudende autoriteit bevoegd is om alle opgesomde corrigerende maatregelen te nemen. De administratieve geldboete staat op de voorlaatste plaats (9e - punt i)), net voor de 10e, waarmee de opschorting van de gegevensstromen kan worden bevolen. De opvatting dat er een vorm van hiërarchie tussen maatregelen bestaat, wordt niet ondersteund door de tekst van de AVG. Integendeel, punt j) bepaalt dat elke toezichthoudende autoriteit een **administratieve geldboete** kan opleggen overeenkomstig artikel 83, **naast of in plaats van de in dit lid bedoelde maatregelen, naargelang de omstandigheden van elke zaak**. Bovendien kan de onder j) bedoelde maatregel (opschorting van gegevensstromen) uiteraard niet afhankelijk worden gesteld van het bestaan van een geldboete die vooraf is opgelegd. Dit zou nergens op slaan.
123. Met betrekking tot artikel 100.1 WOG ter uitvoering van de AVG, geldt dezelfde redenering. In dit verband moet worden opgemerkt dat in de WOG niet de volledige bewoordingen van artikel 58.2 van de AVG zijn overgenomen, namelijk dat een administratieve geldboete kan worden opgelegd **naast of in plaats van de in dit lid bedoelde maatregelen, naargelang de**

omstandigheden van elke zaak. Het is waar dat de geldboete op de 13e plaats staat, maar dit moet worden gelezen met de precisie die de Belgische wetgever heeft weggelaten. De maatregelen bedoeld in de punten 14, 15 en 16 (bekendmaking van de beslissing) van artikel 100.1 van de WOG zijn bovendien niet opgevat om alleen "na een geldboete" te kunnen worden opgelegd.

130. Kortom, het feit dat een geldboete is opgenomen in de lijst van corrigerende maatregelen/sancties waarin de AVG en de WOG voorzien, betekent niet, **a fortiori ter ondersteuning van de tekst van artikel 58.2.i) van de AVG zelf**, dat het een maatregel in laatste instantie is die afhankelijk is van de voorafgaande vaststelling van andere corrigerende maatregelen/sancties - die minder zwaar worden geacht, zelfs in het geval van een eerste schending uit nalatigheid²².
131. De Geschillenkamer wijst erop dat het Marktenhof sinds de door de eerste verweerder aangehaalde arresten op dit standpunt is teruggekomen. Het Marktenhof heeft de door verweerder aangehaalde arresten later nader toegelicht, met name door te herinneren aan de mogelijkheid om een geldboete op te leggen (en zelfs een boete die hoger is dan het minimumbedrag van het spectrum) aan een verwerkingsverantwoordelijke die voor het eerst een inbreuk pleegt²³.
132. Zoals reeds vermeld, moet de Geschillenkamer een corrigerende maatregel en/of sanctie vaststellen die passend is voor de onderhavige zaak.
133. Hoewel de Geschillenkamer van oordeel is dat een berisping in deze zaak een passende sanctie is (punt 125), moeten de hierboven genoemde **veranderingen waartoe werd besloten** niettemin **worden doorgevoerd** om zo snel mogelijk **een einde te maken aan de vastgestelde schendingen van de artikelen 5.1.a) en 6 van de AVG**. De GK voegt daarom bij haar berisping een bevel tot naleving volgens het onderstaande mechanisme en een verbod op de verwerking van de betrokken gegevens na een datum die is vastgesteld op 15 januari 2024. Het spreekt vanzelf dat de eerste verweerder hieruit alle consequenties moet trekken, bijvoorbeeld wat betreft het wissen van de genoemde gegevens bij gebrek aan een

²² In zijn richtsnoeren voor de toepassing en vaststelling van administratieve geldboeten in de zin van Verordening (EU) 2016/679 (WP253), heeft de EDPB in dit verband het volgende verduidelijkt: "Bij de beoordeling van wat in elk geval doeltreffend, evenredig en afschrikkend is, moet ook rekening worden gehouden met het doel dat met de gekozen corrigerende maatregel wordt nagestreefd, namelijk ofwel het herstellen van de naleving van de regels, ofwel het bestraffen van onrechtmatige gedrag (of beide)." De EDPB stelt ook dat geldboeten een belangrijk instrument zijn dat de toezichthoudende autoriteiten in passende omstandigheden moeten gebruiken. De toezichthoudende autoriteiten worden aangemoedigd om bij het gebruik van corrigerende maatregelen een weloverwogen en evenwichtige aanpak te hanteren, teneinde zowel een doeltreffende en afschrikkende als een evenredige reactie op de inbreuk te bewerkstelligen. Het gaat er niet om de geldboeten als laatste redmiddel aan te merken, noch om ervoor terug te deinzen geldboeten op te leggen, maar wel om ze niet zodanig te gebruiken dat hun doeltreffendheid als instrument zou worden aangetast. Zie ook overweging 148 van de AVG.

²³ Zie Marktenhof, 7 juli 2021, 2021/AR/320, gepubliceerd op de website van de GBA.

rechtsgrond die de verwerking na deze datum toestaat, en het aanpassen van zijn privacybeleid.

134. De Geschillenkamer preciseert dat, wat het verzamelen van de toestemming van niet-geregistreerde beroepsbeoefenaars betreft, de eerste verweerder de toestemming van elke betrokken beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg kan vragen door hem een gepersonaliseerde brief te sturen.

III.2. Met betrekking tot de tweede verweerder (DOS-2020-05649)

135. De Geschillenkamer **beslist de zaak** tegen de tweede beklaagde **te seponeren**.

136. Bij een seponering moet de Geschillenkamer haar beslissing stapsgewijs motiveren en:

- een technisch sepot uitspreken indien het dossier geen of onvoldoende elementen bevat die tot een sanctie kunnen leiden of er een technische belemmering is waardoor geen beslissing kan worden genomen;
- of een beleidssepot uitspreken indien, ondanks de aanwezigheid van elementen die tot een sanctie kunnen leiden, verder onderzoek van het dossier haar niet opportuun lijkt in het licht van de prioriteiten van de GBA, zoals uiteengezet en geïllustreerd in het Sepotbeleid van de Geschillenkamer.

137. Indien er meerdere gronden zijn voor het sepot (respectievelijk technisch en/of beleidssepot) dienen de sepotgronden in volgorde van belangrijkheid te worden behandeld.

138. In dit geval beslist de Geschillenkamer om de zaak te seponeren **om de technische reden dat er** bij de tweede verweerder **geen schending werd vastgesteld van de AVG** of de wetten waarvan zij de naleving moet verzekeren. Aangezien de laatstgenoemde noch de (gezamenlijke) verwerkingsverantwoordelijke, noch de verwerker is, wordt hem in deze zaak geen schending verweten met betrekking tot de grieven die klager nr. 1 tegen hem kenbaar heeft gemaakt.

139. Bijgevolg seponeert de **Geschillenkamer klacht nr. 1 om technische redenen**, op grond van artikel 100.1.1° van de WOG.

IV. Publicatie van de beslissing

140. Gelet op het belang van transparantie met betrekking tot het besluitvormingsproces van de Geschillenkamer, wordt deze beslissing gepubliceerd op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit. Het is evenwel niet nodig dat daarvoor de identificatiegegevens van de partijen rechtstreeks worden bekendgemaakt.

OM DEZE REDENEN,

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA), na beraadslaging, om:

- Krachtens artikel 100, § 1, 5° van de WOG een **berisping** uit te spreken ten aanzien van **de eerste verweerder** wegens schending van de artikelen (i) 12.3 van de AVG, (ii) 5.1.a) (rechtmatigheid) en 6.1 van de AVG met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens van beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg die niet zijn geregistreerd op het platform, en (iii) 5.1.a) en 6.1 van de AVG gelezen in samenhang met artikel 8 van de WRR met betrekking tot de verwerking van het rijksregisternummer van de gebruikers van het platform.
- Krachtens de artikelen 100.8 en 9 van de WOG deze berisping vergezeld te doen gaan van een **bevel voor de eerste verweerder om definitief een einde te maken aan de** hierboven onder (ii) en (iii) bedoelde **schendingen** door **uiterlijk op 15 januari 2024** te zorgen voor een geldige rechtmatigheidsgrond voor de verwerking van gegevens van niet-geregistreerde beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg, en af te zien van het verzamelen van het rijksregisternummer (RRN) van de gebruikers van het platform. De Geschillenkamer moet hiervan met bewijsstukken op de hoogte worden gesteld.
- Krachtens artikel 100.1.1° van de WOG **klacht nr. 1 te seponeren ten aanzien van de eerste verweerder.**

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 als verweerder.

Een dergelijk beroep kan worden aangetekend door middel van een interlocutoir verzoekschrift dat de in artikel 1034 ter van het Gerechtelijk Wetboek genoemde inlichtingen moet bevatten²⁴. Het

²⁴ 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;

de handtekening van de verzoeker of van zijn advocaat.

interlocutoir verzoekschrift moet bij de griffie van het Marktenhof worden ingediend overeenkomstig artikel 1034 quinquies van het Ger.W.²⁵ of via het informatiesysteem e-Deposit van het Ministerie van Justitie (artikel 32 ter van het Ger.W.).

(get). Hielke HJMANS

Voorzitter van de Geschillenkamer

²⁵ Het verzoekschrift, met de bijlage, wordt in evenveel exemplaren als er partijen zijn, per aangetekende brief aan de griffier van de rechtbank toegezonden of bij de griffie neergelegd.