



Geschillenkamer

Beslissing ten gronde 26/2024 van 7 februari 2024

Dossiernummer : DOS-2023-03948

Betreft : Uitoefening van het recht op gegevenswissing met betrekking tot e-mailadres

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke HIJMANS, voorzitter, en de heren Dirk VAN DER KELEN en Frank DE SMET, leden;

Gelet op Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 *betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG* (algemene verordening gegevensbescherming), hierna “AVG”;

Gelet op de wet van 3 december 2017 *tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit*, hierna “WOG”;

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

Gelet op de stukken van het dossier;

Heeft de volgende beslissing genomen inzake:

De klager: De heer X, hierna “de klager”

De verweerder: Y, hierna “de verweerder”

I. Feiten en procedure

1. Op 20 september 2023 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen verweerder.
2. Het voorwerp van de klacht betreft het gebrek aan passend gevolg vanwege de verweerder op het verzoek van de klager tot het wissen van zijn persoonsgegevens, meer bepaald zijn mailadres [...], hetwelk door de verweerder wordt aangewend om de klager ongevraagde reclame toe te sturen. De klager heeft verzocht om tot gegevenswissing over te gaan op 9 november 2022 en opnieuw op 14 november 2022. Niettegenstaande de op dit tweede verzoek volgende bevestiging van de verweerder dat het nodige wordt gedaan, ontvangt de klager nogmaals op 16 januari 2023 ongevraagde reclame per mail van de verweerder. Dit heeft aanleiding gegeven tot Beslissing 09/2023 van 9 februari 2023. Niettegenstaande dat de verweerder ingevolge voormelde beslissing aan de Geschillenkamer op 8 maart 2023 heeft gemeld dat het mailadres van de klager werd gewist, ontvangt de klager toch opnieuw ongevraagde reclame vanwege de verweerder, hetwelk heeft geleid tot de huidige klacht.
3. Op 6 oktober 2023 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 WOG en wordt de klacht op grond van artikel 62, § 1 WOG overgemaakt aan de Geschillenkamer.
4. Op 31 oktober 2023 beslist de Geschillenkamer op grond van artikel 95, § 1, 1^o en artikel 98 WOG dat het dossier gereed is voor behandeling ten gronde en worden de betrokken partijen per aangetekende zending in kennis gesteld van de bepalingen zoals vermeld in artikel 95, § 2, alsook van deze in artikel 98 WOG. Tevens worden zij op grond van artikel 99 WOG in kennis gesteld van de termijnen om hun verweermiddelen in te dienen.

De uiterste datum voor ontvangst van de conclusie van antwoord van de verweerder werd daarbij vastgelegd op 11 december 2023, deze voor de conclusie van repliek van de klager op 3 januari 2024 en deze voor de conclusie van repliek van de verweerder op 24 januari 2024.
5. Op 14 november 2023 ontvangt de Geschillenkamer vanwege de verweerder, binnen de vooropgestelde conclusietermijn, een omstandige toelichting waarin de oorzaak wordt uiteengezet ter verklaring hoe de klager ook na de Beslissing 09/2023 van 9 februari 2023 nog ongewenste e-mailberichten heeft ontvangen.
6. Niettegenstaande de aan de klager toegestane conclusietermijn, wordt geen conclusie van repliek door de klager ingediend bij de Geschillenkamer. Aldus wordt ook geen conclusie van repliek daarop vanwege de verweerder ingediend.
7. Op 1 februari 2024 geeft de klager aan de Geschillenkamer te kennen dat de klacht nog steeds actueel is.

II. Motivering

8. De feitelijke elementen die aan de basis lagen van Beslissing 09/2023 van 9 februari 2023 betreffen de ontvangst van ongewenste reclameberichten op het mailadres [...]. In de thans voorliggende klacht die aanleiding vormt tot de huidige beslissing werd door de klager louter verwezen naar voormelde Beslissing 09/2023 waarvan werd gesteld dat deze niet zou zijn uitgevoerd door de verweerder en waardoor de klager nog steeds ongewenste reclameberichten zou ontvangen. Deze handelswijze van de verweerder had mogelijks tot gevolg dat een inbreuk werd gepleegd op artikel 12.3 en 12.4 AVG *juncto* artikel 17.1 AVG.
9. De verweerder licht echter toe dat het recht op gegevenswissing van de klager d.d. 9 november 2022 het e-mailadres [...] betrof en dat de doeltreffendheid van dit recht werd bevestigd aan de Geschillenkamer in overeenstemming met Beslissing 09/2023 en aldus de persoonsgegevens van de klager gekoppeld aan het betreffende e-mailadres in de database werden verwijderd. De verweerder voegt daaraan toe dat de klager kennelijk nog een ander account met een ander e-mailadres had. Nadat een nieuw verzoek van de klager door de verweerder werd ontvangen waarin werd meegedeeld dat de klager opnieuw een prospectie-e-mail had ontvangen, kon de verweerder op basis hiervan het e-mailadres [...] koppelen aan de voor-en achternaam van de klager. Dit tweede account had een ander e-mailadres en was om die reden niet verwijderd, aangezien het niet het onderwerp was van het eerste verzoek. De verweerder stipt hierbij aan dat de unieke identificatiecode die wordt gebruikt om de verschillende profielen in de databank te onderscheiden, enkel het e-mailadres is. Elk verzoek dat via een e-mailadres wordt verzonden, wordt bijgevolg alleen voor hetzelfde e-mailadres verwerkt om verwarring in geval van homoniemen te voorkomen. Dit verklaart waarom ongewenste reclameberichten per mail werden verzonden naar [...].
10. De verweerder verklaart dat dus wel degelijk het account van de klager en het daarbij horende e-mailadres [...] zoals vermeld in de klacht en in de stukken bijgebracht door de klager, hetwelk aanleiding vormde tot Beslissing 09/2023, werd verwijderd, zoals bevestigd aan de Geschillenkamer bij brief van 8 maart 2023. Inmiddels werd naar aanleiding van de huidige klacht en nadat duidelijk werd dat de klager nog over een tweede account beschikte met het e-mailadres [...] ook dit verwijderd.
11. De door de verweerder verstrekte toelichting overtuigt de Geschillenkamer, aangezien de stukken die de klager bijbracht ter staving van de uitoefening van zijn recht op gegevenswissing waaraan geen gevolg werd gegeven door de verweerder, hetwelk aanleiding heeft gegeven tot Beslissing 09/2023, enkel en alleen betrekking hadden op het e-mailadres [...]. Uit geen enkel feitelijk element van het dossier kon de verweerder afleiden dat de klager nog over een tweede account beschikte met een enigszins gelijkaardig of ander e-mailadres. Er kan ook niet van de verweerder worden verwacht dat uit eigen beweging wordt gezocht naar een tweede of zelfs meerdere accounts met (een) gelijkaardig(e) mailadres(sen) die eventueel

aan eenzelfde betrokkene toebehoren zonder dat met zekerheid de identiteit van de betrokkene aan wie het account toebehoort, vaststaat. Dit volgt ook uit artikel 17.1 AVG waarin is opgenomen dat de betrokkene het recht heeft op wissing van hem betreffende persoonsgegevens, en houdt dus niet de verplichting in voor de verweerder om over te gaan tot het wissen van persoonsgegevens waarvan niet vaststaat dat deze aan de betrokkene toebehoren. Dit verklaart ook dat in artikel 12.6 AVG is opgenomen dat wanneer de verwerkingsverantwoordelijke redenen heeft om te twijfelen aan de identiteit van de natuurlijke persoon die het verzoek indient al bedoeld in de artikelen 15 tot en met 21, om aanvullende informatie kan vragen die nodig is ter bevestiging van de identiteit van de betrokkene. De Geschillenkamer is echter van oordeel dat er *in casu* voor de verweerder geen elementen voorhanden waren om te twijfelen aan de identiteit van de klager en het door hem uitgeoefende recht op gegevenswissing met betrekking tot [...] aan de hand van de door hem bijgebrachte stavingsstukken die enkel op dat e-mailadres betrekking hadden, waardoor er aldus geen aanleiding bestond in hoofde van de verweerder om aanvullende informatie op te vragen ter bevestiging van diens identiteit met betrekking tot [...].

12. Uit het bovenstaande volgt dat de Geschillenkamer van oordeel is dat de verweerder alles in het werk heeft gesteld om de situatie ten behoeve van de klager uit te klaren waardoor werd overgegaan tot de verwijdering van het e-mailadres [...] zodra kwam vast te staan dat er een tweede account met dit e-mailadres toebehoorde aan de klager; en eerder reeds het e-mailadres [...] werd verwijderd met respect voor het bevel tot gegevenswissing zoals opgelegd in Beslissing 09/2023. Dit brengt de Geschillenkamer tot het besluit dat de huidige klacht geen aanleiding geeft tot de vaststelling van een nieuwe inbreuk op artikel 12.3 en 12.4 AVG *juncto* artikel 17.1 AVG.

III. Publicatie van de beslissing

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

OM DEZE REDENEN,

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, na beraadslaging, om op grond van artikel 100, §1, 1° WOG, voorliggende klacht te seponeren gelet op het feit dat er dienaangaande geen inbreuk op de AVG kan worden vastgesteld.

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

Een dergelijk beroep kan worden aangetekend middels een verzoekschrift op tegenspraak dat de in artikel 1034^{ter} van het Gerechtelijk Wetboek opgesomde vermeldingen dient te bevatten¹. Het verzoekschrift op tegenspraak dient te worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034^{quinqüies} van het Ger.W.², dan wel via het e-Deposit informaticasysteem van Justitie (artikel 32^{ter} van het Ger.W.).

(get). Hielke HIJMANS

Voorzitter van de Geschillenkamer

¹ Het verzoekschrift vermeldt op straffe van nietigheid:

1° de dag, de maand en het jaar;

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

3° de naam, voornaam, woonplaats en, in voorkomend geval, de hoedanigheid van de persoon die moet worden opgeroepen;

4° het voorwerp en de korte samenvatting van de middelen van de vordering;

5° de rechter voor wie de vordering aanhangig wordt gemaakt;

6° de handtekening van de verzoeker of van zijn advocaat.

² Het verzoekschrift met zijn bijlage wordt, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, bij aangetekende brief gezonden aan de griffier van het gerecht of ter griffie neergelegd.