



Geschillenkamer

Beslissing ten gronde 39/2022 van 17 maart 2022

Dossiernummer : DOS-2019-04973

Betreft: klacht tegen een handelsvennootschap betreffende een verzoek tot wissing van gegevens en een verzoek tot inzage van deze gegevens

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, bestaande uit de heer Hielke Hijmans, voorzitter, en de heren Romain Robert en Christophe Boerave;

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, vertegenwoordigd door mr. Olivier Proust, advocaat, hierna "de verweerder".

I. Feiten en procedure

1. De klager is een vroegere klant van de verweerder. Naar aanleiding van een verhuizing op 10 juni 2019 vraagt hij de wissing van zijn klantenaccount en zijn persoonsgegevens bij de verweerder. De klager gebuikt zijn huidige e-mailadres [e-mailadres 2] om dit verzoek te verzenden, en vermeldt eveneens zijn oude e-mailadres [e-mailadres 1].
2. De verweerder bevestigt de ontvangst van het verzoek en stuurt de klager verschillende berichten waarin hij hem verzekert dat wordt gezorgd voor een follow-up (11/07/2019, 22/07/2019 en 05/08/2019).
3. Op 13 september 2019 ontvangt de klager echter een nieuwe reclamemail op het oude adres [e-mailadres 1] en stuurt hij een nieuw verzoek tot wissing van zijn gegevens naar de verweerder. De klantendienst van de verweerder bevestigt op diezelfde datum de ontvangst van het verzoek en kondigt een antwoord binnen 7 werkdagen aan.
4. Op 1 oktober 2019 dient de klager een klacht tegen de verweerder in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit wegens het feit dat geen gevolg is gegeven aan zijn laatste verzoek.
5. Op 31 oktober 2019 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG en wordt de klacht op grond van art. 62, §1 WOG overgemaakt aan de Geschillenkamer.
6. Op 9 december 2019 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.
7. Het voorwerp van de klacht, volgens de feiten zoals begrepen en gekwalificeerd door de Geschillenkamer in haar uitnodiging tot het indienen van verweermiddelen, betreft:
 - a. de uitoefening van het recht op wissing (artikel 17, lid 1, van de AVG) van de persoonsgegevens van de klager in de databanken van de verweerder en
 - b. het recht van inzage van de klant van de categorieën van persoonsgegevens over hem in de databank van de verweerder (artikel 15, lid 1, punt b), van de AVG) en het recht op toegang tot informatie over de bewaartermijn van de persoonsgegevens die de verweerder over hem heeft (artikel 15, lid 1, punt d), van de AVG).
8. Het verzoek is als volgt in de klacht geformuleerd: *“Uiteenzetting van de feiten: op datum van 10/06/2019 heb ik de vennootschap Y, op grond van wettelijke bepalingen inzake de AVG, verzocht mijn account te verwijderen, al mijn persoonsgegevens te wissen en een positief gevolg te geven aan mijn verzoek tot uitoefening van het "recht op vergetelheid". “De klager voegt bij zijn klacht het eerste verzoek aan de verweerder van 10 juni 2019, waarin hij ook de mededeling van de verweerder van de "wettelijke termijnen die u zal hanteren en de aard van de informatie die u zal verwijderen (met nauwkeurige opgave van de verschillende data van wissing)”.*

9. Op 10 december 2019 worden de betrokken partijen per aangetekende zending in kennis gesteld van de bepalingen zoals vermeld in artikel 95, §2, en in artikel 98 van de WOG. Tevens worden zij op grond van artikel 99 van de WOG in kennis gesteld van de termijnen om hun verweermiddelen in te dienen.
10. De uiterste datum voor ontvangst van de conclusie van antwoord van de verweerder werd daarbij vastgelegd op 17 januari 2020, deze voor de conclusie van repliek van de klager op 14 februari 2020 en deze voor de conclusie van repliek van de verweerder op 28 februari 2020.
11. Op 4 februari 2020 verzoekt de verweerder om een nieuw procedureel tijdschema, aangezien hij de eerste uitnodiging tot indiening van zijn conclusie niet had ontvangen wegens de sluiting van de maatschappelijke zetel van de onderneming tijdens de kerstperiode, en vraagt hij een volledige kopie van het dossier via elektronische weg (artikel 95, §2, 3°, WOG). De verweerder wijst er eveneens op dat hij van plan is gebruik te maken van de mogelijkheid te worden gehoord, overeenkomstig artikel 98 van de WOG.
12. Op 19 februari 2020 zendt de Geschillenkamer de partijen een kopie van het dossier toe en geeft zij een nieuwe termijn op voor het indienen van de conclusies. De nieuwe uiterste datum voor ontvangst van de conclusie van antwoord van de verweerder werd daarbij vastgelegd op 11 maart 2020, deze voor de conclusie van repliek van de klager op 25 maart 2020 en deze voor de conclusie van repliek van de verweerder op 8 april 2020.
13. Op 26 februari 2020 stuurt de verweerder een brief naar de klager om hem te informeren dat zijn verzoek tot wissing in aanmerking wordt genomen met betrekking tot het e-mailadres [e-mailadres 2] en wat betreft de "prospect"-account die aan zijn oude e-mailadres [e-mailadres 1] is gekoppeld¹. De verweerder informeert de klager hierin over de aard van de informatie die is verwijderd en over de datum van de wissing van deze gegevens. Wat het verzoek tot wissing van het nieuwe e-mailadres van de klager betreft, geeft de verweerder in deze brief aan dat "het verzoek van 10 juni in aanmerking is genomen met betrekking tot uw klantaccount".
14. Op 10 maart 2020 ontvangt de Geschillenkamer de conclusie van antwoord van de verweerder. Deze kan als volgt worden samengevat :
 - De verweerder heeft onmiddellijk gevolg gegeven aan het verzoek tot wissing van de gegevens voor het e-mailadres dat was gekoppeld aan de "klant"-account [e-mailadres 2], maar de verwijdering van de gegevens die waren gekoppeld aan het oude e-mailadres van de klager [e-mailadres 1] vond niet onmiddellijk plaats, aangezien dat adres zelf gekoppeld was aan een "prospect"-account die door de verweerder in een aparte gegevensbank werd bewaard. Bijgevolg was de schending van artikel 17, lid 1, van de AVG maar gedeeltelijk. Toen eenmaal was bevestigd dat het 2e e-mailadres ook van de klager was en dat het niet ging om een geval

¹ Stuk 5 van de verweerder.

van homonymie, werd dat adres eveneens definitief verwijderd uit de "prospect"-databank van de verweerder.

- Het verzoek van de klager met betrekking tot de "wettelijke termijnen die u zal hanteren en de aard van de informatie die u zal verwijderen met nauwkeurige opgave van de verschillende data van wissing" moet in verband worden gebracht met zijn verzoek tot wissing, en niet worden geïnterpreteerd als een verzoek om inzage in de zin van artikel 15, lid 1, d), van de AVG. Zijn klacht geeft aan dat hij de bevestiging wilde krijgen dat zijn gegevens effectief waren gewist. De AVG verplicht de verwerkingsverantwoordelijke niet de datum van de wissing van de gegevens op zich mee te delen, maar wel de betrokkene te bevestigen welke maatregelen zijn genomen om zijn verzoek in te willigen (artikel 12, lid 3, AVG). De verweerder heeft de klager overigens vrijwillig een gedetailleerde uitleg gegeven over de bewaartermijn van de gegevens en de datum van wissing van de gegevens.

15. Na de conclusie van antwoord heeft de Geschillenkamer geen ander document van de partijen ontvangen (geen conclusie van de klager en geen nieuwe conclusie - in repliek - van de verweerder).
16. Op 28 januari 2022 worden de partijen ervan in kennis gesteld dat de hoorzitting zal plaatsvinden op 17 februari 2022. In dezelfde brief informeert de Geschillenkamer de partijen over het feit dat de klager de wens te kennen heeft gegeven om niet aan de hoorzitting deel te nemen.
17. Op 17 februari 2022 wordt de verweerder door de Geschillenkamer gehoord.
18. Op 1 maart 2022 wordt het proces-verbaal van de hoorzitting aan de verweerder toegezonden, met de mogelijkheid om binnen de termijn van één week eventuele opmerkingen te maken, zonder dat dit een heropening van de debatten tot gevolg heeft. De Geschillenkamer heeft geen opmerkingen over het proces-verbaal gekregen.

II. Motivering

Wat betreft de inbreuk op artikel 17, lid .1, van de AVG

19. Artikel 17, lid 1, van de AVG bepaalt: "De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
 - a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;

- b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;"
20. In het onderhavige geval, op basis van de bovengenoemde elementen en de conclusies van de verweerder, heeft de verweerder artikel 17, lid 1, van de AVG geschonden, aangezien het feit dat de twee e-mailadressen in verschillende databanken waren geregistreerd en niet het voorwerp van dezelfde verwerking waren, niet volstaat om een schending van artikel 17, lid 1, van de AVG af te wenden, temeer daar de klager in zijn initiële verzoek van 10 juni 2019 het oude e-mailadres dat moest worden verwijderd, had opgegeven.
21. Gelet op de gedeeltelijke wissing van de gegevens van de klager, moet de Geschillenkamer dan ook concluderen dat artikel 17, lid 1, van de AVG, gedeeltelijk is geschonden. De Geschillenkamer wijst erop dat deze schending blijkt uit een oppervlakkig onderzoek van het verzoek van de klager door de verweerder, die opheldering moest vragen bij twijfel over de draagwijdte van het verzoek tot wissing. De verweerder lijkt te denken dat hij er terecht van mocht uitgaan dat het als oud bestempelde e-mailadres niet meer door de verweerder werd gebruikt en niet het voorwerp was van het verzoek tot wissing. De Geschillenkamer is echter van mening dat de verweerder had moeten controleren of hij ook niet het oude e-mailadres uit zijn mailingsysteem moest halen. De Geschillenkamer stelt bovendien vast dat volgens de verweerder de klantendienst ook toegang tot de prospectdatabank had en dit oude e-mailadres had kunnen opzoeken om elke twijfel weg te nemen. Deze vergissing had bovendien vermeden kunnen worden als de verweerder de klager op de hoogte had gebracht van het concrete gevolg dat hij aan diens verzoek tot wissing had gegeven met betrekking tot het eerste e-mailadres (zie hierna, wat betreft de schending van artikel 12, lid 3, van de AVG).
22. De Geschillenkamer merkt eveneens op dat de procedure voor het beheer van de verzoeken in zijn nieuwe beheersbeleid voor verzoeken om toegang ("afdeling GDPR - data subject rights - procedure") is herzien, en dat deze verzoeken voortaan naar de functionaris voor gegevensbescherming (DPO) zullen worden gestuurd, hetgeen moet vermijden dat dit soort fouten nogmaals worden begaan.
23. De Geschillenkamer wijst er overigens op dat de gegevens van het tweede adres door de verweerder zijn verwijderd nadat de klager had verduidelijkt welke adressen hij wenste te laten wissen.
24. De Geschillenkamer begrijpt echter dat door het verzoek van de klager niet te kwalificeren als een verzoek om inzage van alle hem betreffende gegevens, de verweerder niet alle hem betreffende gegevens in zijn bezit heeft opgezocht en waarschijnlijk de kans heeft laten liggen het verband te leggen tussen de "klant"-databank en de "prospect"-databank, met daarin verschillende e-mailgegevens voor dezelfde klant. De klant had echter meteen al in zijn verzoek tot wissing melding gemaakt van zijn twee e-mailadressen, het ene in de body van zijn bericht aan de verweerder (mijn

oude e-mail is [e-mailadres 1]), het andere via het adres [e-mailadres 2] van waaruit hij zijn verzoek zelf naar de verweerder had gestuurd. Dit laatste adres is gewist en niet het adres dat oud was genoemd. Het was trouwens aan de verweerder als verwerkingsverantwoordelijke om ervoor te zorgen dat hij een duidelijk beeld had van de te wissen gegevens om op de wens van de klager te kunnen ingaan, namelijk, afgezien van het verzoek tot wissing van de gegevens, geen reclamemails van de verweerder meer te krijgen.

Wat betreft de inbreuk op artikel 15, lid 1, van de AVG

25. Artikel 15, lid 1, van de AVG bepaalt: "De betrokkene heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke uitsluitel te verkrijgen over het al dan niet verwerken van hem betreffende persoonsgegevens en, wanneer dat het geval is, om inzage te verkrijgen van die persoonsgegevens en van de volgende informatie:

- a) de verwerkingsdoeleinden;
 - b) de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
 - c) [...]
 - d) indien mogelijk, de periode gedurende welke de persoonsgegevens naar verwachting zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen;
- [...]».

26. In zijn conclusies voert de verweerder aan dat het verzoek van de klager geen verzoek om inzage in de zin van artikel 15, lid 1, punt b) en punt d), van de AVG was, maar een verzoek om informatie over de wissing van de gegevens door de verwerkingsverantwoordelijke.

27. In dat verband wenst de Geschillenkamer erop te wijzen dat de onvolledige of onjuiste formulering van een verzoek tot uitoefening van een recht, in het onderhavige geval het recht van inzage, geen voorwendsel mag zijn om daar geen (nuttig) gevolg aan te geven².

28. Om nuttig gevolg te geven aan het verzoek van de klager, moet de verwerkingsverantwoordelijke de wens van de klager proactief in kaart brengen. In het onderhavige geval en gelet op de verschillende uitwisselingen tussen de partijen, is de Geschillenkamer van mening dat het hoofddoel van het verzoek van de klager, zoals het geformuleerd was (verzoek tot het meedelen van de "aard van de informatie die u zult verwijderen (met nauwkeurige opgave van de verschillende data van wissing)") niet voornamelijk de inzage van de gegevens was, maar wel de verwijdering ervan.

² Zie beslissing nr. 41/2020 van 29 juli 2020 van de Geschillenkamer en beslissing nr. 44/2020 van 5 augustus 2020 van de Geschillenkamer.

29. De Geschillenkamer volgt derhalve de redenering van de verweerder en erkent dat het verzoek van de klager, met inbegrip van de aard van de verwijderde gegevens, verband houdt met de uitoefening van het recht op vergetelheid. Het verzoek om informatie moet bijgevolg worden verwerkt op grond van artikel 12, lid 3, van de AVG (recht op informatie over de maatregelen die zijn genomen naar aanleiding van een verzoek tot uitoefening van een recht), en niet op grond van artikel 15, lid 1, van de AVG (recht van inzage).

Wat betreft de inbreuk op artikel 12, lid 3, van de AVG

30. Artikel 12, lid 3, bepaalt: "*De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de betrokkene onverwijld en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek krachtens de artikelen 15 tot en met 22 informatie over het gevolg dat aan het verzoek is gegeven. Afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en van het aantal verzoeken kan die termijn indien nodig met nog eens twee maanden worden verlengd. De verwerkingsverantwoordelijke stelt de betrokkene binnen één maand na ontvangst van het verzoek in kennis van een dergelijke verlenging en van de redenen voor het uitstel.* ».

31. Artikel 12, lid 3, legt een minimumtermijn van één maand op om op een dergelijk verzoek te reageren, en uit stukken in het dossier van de verweerder blijkt dat de informatie over het gevolg dat is gegeven aan het verzoek tot wissing van het tweede e-mailadres pas op 26 februari 2020 is verstrekt, dat wil zeggen meer dan acht maanden na het initiële verzoek tot wissing, hetgeen de wettelijke termijn overschrijdt, met inbegrip van een redelijke respijttermijn wegens eventuele technische of organisatorische onvoorziene omstandigheden.

32. Krachtens artikel 12, lid 3, van de AVG, was het aan de verweerder om de klager binnen de wettelijke termijn van één maand te informeren over de maatregelen die waren genomen om aan het verzoek tot wissing van de twee betrokken e-mailadressen te voldoen. Die informatie is niet verstrekt voor het eerste verwijderde e-mailadres. Door dit feit heeft de verweerder de kans niet gebruikt om rechtstreeks met de klager de reikwijdte van het verzoek tot wissing te verduidelijken, dat twee e-mailadressen betrof en niet slechts één.

33. Bovendien, al kan de verweerder hebben gedacht te hebben geantwoord op het initiële verzoek na het wissen van een eerste e-mailadres, toch rechtvaardigt deze verwarring het nieuwe verzuim van de verweerder om te reageren op het laatste verzoek van de klager van 13 september 2019, niet. De Geschillenkamer vindt het in dit verband bijzonder spijtig dat de verweerder belooft "binnen 7 dagen" te antwoorden op de laatste herinnering van de klager, en daarna nalaat binnen de zelfopgelegde termijn daaraan gevolg te geven, zodat de klager op 1 oktober nog geen nieuws in dat verband had ontvangen.

34. De Geschillenkamer moet dan ook concluderen dat artikel 12, lid 3, van de AVG door de verweerder is geschonden door het feit dat geen informatie door de verweerder is verstrekt binnen de

wettelijke termijn van een maand over de maatregelen die zijn genomen om te voldoen aan het verzoek tot wissing van de gegevens van de klager, met betrekking tot het "klant"-e-mailadres [e-mailadres 2] en het "prospect"-e-mailadres, en met betrekking tot het e-mailadres [e-mailadres 1].

Deze antwoordtermijn moest in aanmerking worden genomen vanaf het initiële verzoek van de klager, dat op 10 juni 2019 was ingediend. Geen enkele verlenging of respijttermijn is in casu gerechtvaardigd door technische of organisatorische onvoorziene omstandigheden, waarvan de verweerder geen bewijs levert. De verweerder heeft ten aanzien van de klager immers geen gerechtvaardigd verzoek tot verlenging van de termijn gedaan op basis van de voorwaarden in artikel 12, lid 3, van de AVG.

35. De Geschillenkamer neemt evenwel nota van de tijdens de hoorzitting gegeven uitleg van de verweerder over het beheersbeleid voor verzoeken om inzage dat na dit incident werd ingevoerd: verzoeken om inzage zullen standaard binnen de maand een antwoord ontvangen in de vorm van beknopte, transparante, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke informatie (artikel 5, lid 1, van het document "GDPR Data subject rights - procedure", dat aan de Geschillenkamer is verstrekt.) Een herhaling van het incident moet overigens worden uitgesloten door de nieuwe procedure voor de behandeling van klachten, die voorziet in een mechanisme van doorgifte aan de DPO voor complexere verzoeken tot uitoefening van rechten, zoals het verzoek dat tot de klacht heeft geleid (met betrekking tot verschillende e-mailadressen en waarvoor onderzoek van gegevensbanken nodig is).
36. De Geschillenkamer benadrukt tevens dat een verwerking van persoonsgegevens alleen rechtmatig is als zij overeenkomstig artikel 6, lid 1, van de AVG geschiedt. In het onderhavige geval heeft de Geschillenkamer ernstige bedenkingen bij de vraag of er destijds een rechtsgrond bestond op basis waarvan de verweerder e-mails aan prospects kon sturen, maar heropent zij de debatten daarover in dit stadium niet, voor zover de opname van de persoonlijke "prospects"-gegevens heeft plaatsgevonden, hetzij met als rechtsgrond toestemming, hetzij met als rechtsgrond gerechtvaardigd belang, om prospectie-e-mails te sturen voor producten of diensten die vergelijkbaar zijn met die welke eerder door de betrokkene zijn gekocht of waarop hij zich heeft geabonneerd, volgens de uitleg die de verweerder tijdens de hoorzitting heeft gegeven.
37. De Geschillenkamer herinnert aan de toepasselijke beginselen in Aanbeveling nr 01/2020 van de Gegevensbeschermingsautoriteit van 17 januari 2020 betreffende de verwerking van persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden.

« Voordat u onderzoekt hoe de rechtsgrond gerechtvaardigd belang werkt, moet u onderzoeken of u al dan niet onder de toepassing van een speciale wet valt die u belet ervan gebruik te maken. Ter herinnering, wanneer u ongevraagde direct marketingberichten elektronisch verstuurt, ook via geautomatiseerde oproep- en communicatiesystemen zonder menselijke tussenkomst (automatische oproepapparaten), faxapparaten of elektronische post, voor commerciële

doeleinden, moet u voorafgaande toestemming hebben gekregen van abonnees of gebruikers (artikel 13.1 van de e-Privacy richtlijn)

Artikel 13, lid 2, van deze richtlijn voorziet echter in een zogenaamde "soft opt-in"-uitzondering voor elektronische post (gedefinieerd als : elk bericht in de vorm van tekst, spraak, geluid of beeld dat via een openbaar communicatienetwerk wordt verzonden en dat in het netwerk of de eindapparatuur van de ontvanger kan worden opgeslagen totdat de ontvanger het ophaalt) met het oog op direct marketing, gericht aan bestaande klanten of abonnees van wie een organisatie de elektronische contactgegevens heeft verkregen in het kader van de verkoop van een product of dienst op zichzelf.

In dit verband is deze organisatie gemachtigd om aan deze categorieën personen elektronische post te sturen met het oog op direct marketing van soortgelijke producten of diensten die zij levert, op voorwaarde dat deze klanten duidelijk en uitdrukkelijk de mogelijkheid wordt geboden om kosteloos en op eenvoudige wijze bezwaar te maken tegen een dergelijk gebruik van elektronische contactgegevens op het moment dat zij worden verzameld en op het moment van elk bericht, indien zij een dergelijk gebruik niet van meet af aan hebben geweigerd.

Deze regels gelden alleen in deze specifieke context en uitsluitend in deze. Indien u gebruik wenst te maken van deze uitzondering, dient u zich te houden aan al haar voorwaarden.)De uiteengezette beginselen zijn ook nuttig voor de analyse van de rechtsgrond van het gerechtvaardigd belang van de verwerkingsverantwoordelijken die er een beroep op wensen te doen zonder dat zij zich in situaties van gegevensverwerking begeven die onder het toepassingsgebied van de e-Privacy-richtlijn vallen."

Wat betreft de verwerkingsverantwoordelijke en de toepassing van artikel 13, lid 1, van de AVG

38. Aangezien de verweerder op een ander adres wilde gecontacteerd worden dan het adres dat door de klager in zijn klacht was vermeld, heeft de Geschillenkamer de partijen gevraagd om duidelijkheid te scheppen over het contactadres van de verwerkingsverantwoordelijke en de manier waarop de verweerder voldoet aan zijn informatieplicht krachtens artikel 13, lid 1, punt a), van de AVG met betrekking tot de identiteit en de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke (uitnodigingsbrief om verweermiddelen in te dienen van 19 februari 2020).
39. In zijn conclusies informeert de verweerder de Geschillenkamer over zijn adres zoals vermeld in zijn privacybeleid, en dat overeenkomt met zijn maatschappelijke zetel. Het aan de GBA gerichte verzoek om met een ander adres te corresponderen, namelijk het adres van de hoofdvestiging van de verweerder in België en van zijn algemeen directeur, is niet in strijd met artikel 13, lid 1, punt a), van de AVG, aangezien de algemeen directeur tijdens de hoorzitting door de Geschillenkamer wenste te worden gehoord.

40. De Geschillenkamer, die het in het begin niet nodig vond de tussenkomst van de Inspectiedienst op dit punt te vragen, concludeert derhalve dat er uiteindelijk geen betwisting bestaat over de identiteit van de verwerkingsverantwoordelijke en zijn contactadres.

Wat betreft de door de Geschillenkamer vast te stellen sanctie

41. Op basis van de hierboven genoemde elementen stelt de Geschillenkamer een inbreuk op artikel 12, lid 3, en artikel 17, lid 1, van de AVG vast, wegens (i) het ontbreken van informatie over de wissing van het eerste e-mailadres [e-mailadres 2] en (ii) het verzuim om binnen de wettelijk voorgeschreven termijn van één maand gevolg te geven aan het verzoek tot wissing van de klager met betrekking tot zijn 2e e-mailadres [e-mailadres 1].

42. De Geschillenkamer beschouwt de gedeeltelijke inwilliging van het verzoek van de klager echter als verzachtende omstandigheid. Dat er geen verbinding bestond tussen de "prospect"-databank en de "klant"-databank van de verweerder is geen verzachtende omstandigheid, omdat de verweerder een voldoende nauwgezet onderzoek van de persoonsgegevens van de klant in de databanken had moeten uitvoeren, om deze overeenkomstig het verzoek te wissen, rekening houdend met de door de klant verstrekte basisgegevens, die zijn oude e-mailadres in zijn initiële verzoek duidelijk had vermeld. De Geschillenkamer is derhalve van mening dat een berisping de meest passende sanctie voor de vastgestelde schendingen is en dat de feiten niet dermate ernstig zijn dat een geldboete moet worden opgelegd, met name voor zover de Geschillenkamer niet heeft geconstateerd dat de vastgestelde schendingen een grote groep burgers treffen.

III. Publicatie van de beslissing

43. 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:

- Op grond van artikel 100, §1, 5° van de WOG, een berisping op te leggen wegens de schending door de verweerder van artikel 12, lid 3, en artikel 17, lid 1, van de AVG.

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

(get). Hielke Hijmans

Voorzitter van de Geschillenkamer