



## Geschillenkamer

### Beslissing ten gronde 137/2021 van 8 december 2021

**Dossiernummer : DOS-2020-00727**

**Betreft : Klacht wegens het nalaten gevolg te geven aan een verzoek tot verwijdering van persoonsgegevens ten gevolge van de uitoefening van een recht van bezwaar jegens een ongevraagde direct marketing communicatie**

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke Hijmans, voorzitter, alsmede de heren Yves Pouillet en Frank De Smet;

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:** X, hierna “de klager”;

**De verweerster:** Y, vertegenwoordigd door meester Edward Daneels, hierna “de verweerster”

## I. Feiten en procedure

1. Op 12 februari 2020 diende klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (hierna, “de Autoriteit”) tegen verweerster.
2. Het voorwerp van de klacht betreft het gebrek aan informatieverstrekking over de verwerking van persoonsgegevens van klager die niet rechtstreeks bij hem verzameld werden (artikel 14 AVG) alsmede het ontbreken van een tijdig en passend gevolg (artikel 12.3 AVG) aan de verzoeken van de klager tot uitoefening van zijn recht om informatie te bekomen over de oorsprong van de hem betreffende persoonsgegevens die door verweerster verwerkt werden in het kader van ongevraagde direct marketing communicaties (artikel 15.1.g AVG), zijn recht van klager om bezwaar te maken tegen deze verwerking (artikel 21.2 AVG), alsook diens recht om de hem betreffende gegevens te laten verwijderen (artikel 17.1.c AVG).
3. Klager ontving in december 2019 een op zijn naam gerichte brief met een uitnodiging om een vrijblijvende prijsofferte aan te vragen. Uit de inhoud van deze brief blijkt dat verweerster op de hoogte was dat klager bouw of verbouwplannen had, hoewel klager geen klant is van verweerster.
4. Ten gevolge hiervan heeft klager op 5 december 2019 per e-mail een eerste verzoek gericht aan verweerster waarin hij bezwaar maakt tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens door verweerster en de verwijdering aanvraagt van alle hem betreffende gegevens in bezit van verweerster. Tevens vraagt klager om de identiteit van de organisatie die zijn persoonsgegevens aan verweerster heeft verstrekt.
5. Op 6 januari verstuurde de klager hetzelfde verzoek per aangetekende brief naar verweerster.
6. De twee verzoeken van klager, die nochtans meer dan 30 dagen na elkaar waren ingediend, gaven geen aanleiding tot een antwoord van de verwerkingsverantwoordelijke.
7. Op 2 maart 2020 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.
8. Op 23 oktober 2020 neemt de Geschillenkamer op grond van artikel 58.2.c AVG en artikel 95, § 1, 5° WOG de beslissing 69/2020 tegen verweerster en besluit ze om verweerster te gelasten, alvorens een beslissing ten gronde te nemen, binnen een maand te voldoen aan het verzoek van klager om zijn recht op informatie (artikel 14.1 AVG), van verzet (artikel 21.2 AVG) en van uitwissing uit te oefenen (artikel 17.1.c AVG) en derhalve de klager te informeren over de bron van zijn persoonsgegevens alsmede over te gaan tot het wissen van zijn persoonsgegevens. De gevolgen van deze beslissing dienen, vergezeld van bewijsstukken, binnen een maand na de kennisgeving van de beslissing aan de Geschillenkamer te worden meegedeeld.

9. Op 27 oktober 2020 vraagt verweerster middels een schrijven aan de Geschillenkamer om een Nederlandstalige vertaling van de beslissing. Deze wordt op 11 december 2020 op de website van de GBA gepubliceerd.
10. Op 9 en 14 december 2020, alsmede 26 februari 2021 wordt de Geschillenkamer aangeschreven door klager, met de vermelding dat hij na het aflopen van de termijn van 30 dagen na bekendmaking van beslissing 69/2020 nog steeds geen antwoord heeft ontvangen van verweerster.
11. Op 22 maart 2021 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 verweerster werd daarbij vastgelegd 3 mei 2021, deze voor de conclusie van repliek van de klager op 24 mei 2021 en deze voor de conclusie van repliek van verweerster op 14 juni 2021.
12. Bij brief, gericht op 30 maart 2021 aan de Geschillenkamer, verzoekt de raadsheer van verweerster de Geschillenkamer om een wijziging van de proceduretaal naar het Nederlands. Verweerster verwijst onder meer naar het feit dat zij gevestigd is in het eentalig Nederlandstalig gebied en haar organen onvoldoende de Franse taal beheersen om zich te verweren in rechte.
13. Op 29 april 2021 besluit de Geschillenkamer om de taalwijziging te aanvaarden, overeenkomstig haar nota inzake talenbeleid<sup>1</sup>. In afwachting van de vertaling van de stukken in het dossier, worden de termijnen voor de indiening van de verweermiddelen opgeschort.
14. Op 1 juni 2021 worden de vertaalde stukken in het dossier evenals de beslissing 69/2020 overgemaakt aan de partijen. Tevens worden zij op grond van artikel 99 WOG in kennis gesteld van de nieuwe termijnen om hun verweermiddelen in te dienen. De uiterste datum voor ontvangst van de conclusie van antwoord van de verweerster werd daarbij vastgelegd 13 juli 2021, deze voor de conclusie van repliek van de klager op 3 augustus 2021 en deze voor de conclusie van repliek van de verweerster op 24 augustus 2021.
15. Op 12 juli 2021 ontvangt de Geschillenkamer de conclusie van antwoord vanwege de verweerster. Verweerster verklaart dat zij proactief werd gecontacteerd door de vennootschap Z, welke zich uitgeeft als specialist inzake openbare en private aanbestedingen en Y heeft aangeboden haar publiek beschikbare gegevens van particulieren, met name gegevens die in het kader van officiële bouwaanvragen- en vergunningen alsmede bouwintenties op omgevingsloketten van Belgische overheden gepubliceerd worden, te verkopen. Verweerster is op dat aanbod ingegaan.

---

<sup>1</sup> Nota talenbeleid gehanteerd door de Geschillenkamer, beschikbaar op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/nota-talenbeleid-gehanteerd-door-de-geschillenkamer.pdf>

16. Verder erkent verweerster dat klager, die op de gekochte lijsten voorkwam, ongevraagd werd aangeschreven door Y.
17. Omdat verweerster meende er te goeder trouw van uit te gaan dat de gegevens welke zij tegen betaling bekomen had van Z volkomen “wettig waren”, heeft verweerster niet onmiddellijk gereageerd op de verschillende correspondentie aan haar adres. Verweerster was namelijk overtuigd dat haar hoegenaamd niets te verwijten viel.
18. De digitale database van verweerster gaat terug tot 4 januari 2020 en alle gegevens van voor die datum zijn niet meer terug te vinden, waaronder dus ook het adres van klager. Concreet betekent dit dat de gegevens van klager actueel niet meer in het databestand van verweerster zijn opgenomen (hetgeen gestaafd wordt door stuk 3).
19. Tot slot stelt verweerster dat indien zij zou worden aangesproken voor het foutief omgaan met verkregen informatie, dan is aansluitend ook Z, degene die haar de commerciële informatie heeft verkocht, *a priori* in de fout. In wezen meent verweerster zich te kunnen beroepen op onoverkomelijke dwaling als strafuitsluitingsgrond.
20. Op 12 juli 2021 ontvangt de Geschillenkamer een schrijven van klager, waarin hij aangeeft zich tevreden te stellen met de ontvangen antwoorden en derhalve de zaak als afgesloten beschouwt.
21. Op 7 oktober 2021 heeft de Geschillenkamer aan de verweerster het voornemen kenbaar gemaakt om over te gaan tot het opleggen van een administratieve geldboete, alsmede het bedrag daarvan teneinde de verweerster de gelegenheid te geven zich te verdedigen, voordat de sanctie effectief wordt opgelegd.
22. Op 22 oktober 2021 ontvangt de Geschillenkamer de reactie van de verweerster op het voornemen tot het opleggen van een administratieve geldboete, alsmede het bedrag daarvan. De verweerster voert aan dat het de eerste maal is dat zij geverbaliseerd wordt omwille van een inbreuk op de AVG. Ten tweede benadrukt verweerster dat zij volkomen te goeder trouw is voortgegaan op de gegevens die haar werden meegedeeld door een professioneel bureau voor handelspubliciteit, dat zij er derhalve steeds vanuit ging dat haar hoegenaamd niets kon worden verweten, en dat zij zich dan ook beroept op de dwaling als strafuitsluitingsgrond. Voorts stelt verweerster dat haar digitale database slechts tot 4 januari 2020 gaat en alle gegevens van voordien niet langer voorhanden zijn.
23. Met betrekking tot de voorgenomen administratieve boete, stelt verweerster dat allereerst deze volkomen buitenproportioneel is. Daarnaast meent verweerster dat de klager zijn klacht heeft ingetrokken van zodra hij kennis had van het feit dat zijn naam en gegevens geschrappt werden uit het klantenbestand, zoals toegelicht in het eerste verweerschrift van verweerster. Tot slot voert verweerster aan dat een waarschuwing of vermindering van de geldboete zich opdringt.

## II. Motivering

24. Zoals uiteengezet in haar sepotbeleid<sup>2</sup>, herinnert de Geschillenkamer eraan dat indien de in de klacht uiteengezette feiten voldoende duidelijk zijn om een inbreuk op de AVG vast te stellen, de Geschillenkamer een beslissing kan nemen zonder het standpunt te verzoeken van de verweerster tegen wie de klacht is ingediend, en dit in het kader van een zogenaamde "light" beslissing als bedoeld in artikel 95 WOG (b.v. een waarschuwing of een bevel om in te gaan op het verzoek van de klager om zijn rechten uit te oefenen). In dat geval voorziet de WOG namelijk niet in een verplichting om het standpunt van de verwerkingsverantwoordelijke/verwerker in te winnen, zodat de Autoriteit na een vereenvoudigde procedure op basis van de feiten zoals die aan haar zijn voorgelegd, sneller aan de behoeften van de burger tegemoet kan komen.
25. De beslissing 69/2020 van 23 oktober 2020 was een zogenaamde "light" beslissing. Een beslissing nemen zonder de argumenten van de verweerster te hebben gehoord, houdt echter het risico in dat geen rekening wordt gehouden met belangrijke feitelijke of juridische omstandigheden (bijvoorbeeld overmacht, technische realiteit) die de Geschillenkamer ertoe hadden kunnen brengen haar beslissing te nuanceren. Overeenkomstig de beginselen van behoorlijk bestuur is het van belang de argumenten van elke partij te horen voordat een besluit wordt genomen dat haar aangaat. De beslissingen van een administratieve autoriteit zoals de Geschillenkamer moeten gegrond zijn in rechte en in feite, en tevens onpartijdig, d.w.z. zonder vooroordelen en zonder een partij te bevoordelen omdat een van hen niet is gehoord. Bijgevolg besliste de Geschillenkamer in de zaak tegen verweerster "*prima facie*", dat wil zeggen op basis van een "schijn van recht", zonder op de grond van de zaak vooruit te lopen (zie in dit verband de bewoordingen van het dispositief van beslissing 69/2020).
26. Indien de verweerster besluit zich bij de beslissing neer te leggen, is het geschil daarmee gesloten en is op een vereenvoudigde en snellere wijze een voor beide partijen aanvaardbare oplossing bereikt op basis van de procedure van artikel 95 WOG.
27. Indien de verwerkingsverantwoordelijke/verwerker zich daarentegen niet voegt naar het besluit (of indien het wordt aangevochten), wordt een procedure ten gronde ingeleid.
28. In het onderhavige geval heeft de verwerende partij, zoals in punt 6 hierboven is vermeld, geen gevolg gegeven aan de beslissing 69/2020.
29. Gelet op het voorgaande oordeelt de Geschillenkamer dat zij in het onderhavige geval, op basis van de stukken waarover zij beschikt, met name de door de klager overgelegde stukken en de verweermiddelen van de verweerster, de verweerster op grond van artikel 100, lid 1, 13° WOG een administratieve boete oplegt om de hierna volgende redenen.

---

<sup>2</sup> <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/sepotbeleid-van-de-geschillenkamer.pdf>

## II.1. Recht op informatie (artikel 14 AVG)

30. In het voorliggend geval blijkt uit de stukken die in de procedure zijn ingebracht dat verweerster de persoonsgegevens van klager heeft verkregen van een derde partij, Z, zonder medeweten of inlichting van klager, zoals nochtans voorzien onder artikel 14 AVG.
31. Artikel 14 AVG bepaalt immers dat wanneer persoonsgegevens niet van de betrokkene zijn verkregen, de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene onder andere de volgende informatie verstrekt: de identiteit en de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke en, in voorkomend geval, van de vertegenwoordiger van de verwerkingsverantwoordelijke; in voorkomend geval, de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming; de verwerkingsdoeleinden waarvoor de persoonsgegevens zijn bestemd, en de rechtsgrond voor de verwerking; de betrokken categorieën van persoonsgegevens; in voorkomend geval, de ontvangers of categorieën van ontvangers van de persoonsgegevens; in voorkomend geval, dat de verwerkingsverantwoordelijke het voornemen heeft de persoonsgegevens door te geven aan een ontvanger in een derde land of aan een internationale organisatie.
32. Tevens dient de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene te informeren over de periode gedurende welke de persoonsgegevens zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen; de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, indien de verwerking op artikel 6, lid 1, punt f), is gebaseerd; dat de betrokkene het recht heeft de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken om inzage van en rectificatie of wissing van persoonsgegevens of om beperking van de hem betreffende verwerking, alsmede het recht tegen verwerking van bezwaar te maken en het recht op gegevensoverdraagbaarheid; wanneer verwerking op artikel 6, lid 1, punt a) of artikel 9, lid 2, punt a), is gebaseerd, dat de betrokkene het recht heeft de toestemming te allen tijde in te trekken, zonder dat dit afbreuk doet aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking daarvan; dat de betrokkene het recht heeft klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit; **de bron waar de persoonsgegevens vandaan komen, en in voorkomend geval, of zij afkomstig zijn van openbare bronnen**; het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van de in artikel 22, leden 1 en 4, bedoelde profilering, en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.
33. De Geschillenkamer benadrukt dat het hierbij geenszins relevant is onder welke omstandigheden de betrokken persoonsgegevens werden ingezameld door verweerster. Wanneer de gegevens niet rechtstreeks van de betrokkene worden verkregen, legt artikel 14 AVG verwerkingsverantwoordelijken op om de informatie te verstrekken binnen een redelijke termijn, uiterlijk binnen één maand na de verkrijging van de persoonsgegevens en op het moment van het

eerste contact met de betrokkene indien de persoonsgegevens zullen worden gebruikt voor communicatie met de betrokkene, zoals *in casu* het geval is.

34. Hoewel artikel 14.5 AVG uitzonderingen voorziet op de informatieplicht, onder meer ingeval de betrokkene reeds over de informatie beschikt, geldt dat zulke uitzonderingen strikt geïnterpreteerd en toegepast moeten worden. Het gaat immers om uitzonderingen op het vereiste van transparantie, een wezenlijk element van het door de EU Verdragen gegarandeerde recht op gegevensbescherming. Zo heeft het Europees Comité voor Gegevensbescherming in zijn richtsnoeren inzake transparantie<sup>3</sup> reeds verduidelijkt dat, ook overeenkomstig de verantwoordingsplicht van verwerkingsverantwoordelijken, deze laatsten moeten aantonen (en documenteren) over welke informatie de betrokkene reeds beschikt, hoe en wanneer de betrokkene die heeft ontvangen en dat er sindsdien geen veranderingen hebben plaatsgevonden in de informatie die de informatie achterhaald maken.
35. Voorts maakt het gebruik van de term “voor zover” in artikel 14.5 AVG, duidelijk dat ook als de betrokkene eerder reeds bepaalde categorieën van de in artikel 14.1 AVG bedoelde informatie heeft ontvangen, de verwerkingsverantwoordelijke nog steeds de verplichting heeft om die informatie aan te vullen om ervoor te zorgen dat de betrokkene over alle in de artikelen 14.1 en 14.2 AVG genoemde informatie beschikt.
36. Het volstaat met andere woorden niet om zich als verwerkingsverantwoordelijke louter te beroepen op de vermeende ‘regulariteit’ van aangekochte persoonsgegevens of databanken ; artikel 24 AVG stelt immers eenduidig dat verwerkingsverantwoordelijken passende technische en organisatorische maatregelen moeten treffen, rekening houdend met de aard, de omvang, de context en het doel van de verwerking, alsook met de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, teneinde te waarborgen en te kunnen aantonen dat de verwerking van persoonsgegevens wordt uitgevoerd in overeenstemming met de beginselen en verplichtingen bekrachtigd in de AVG.
37. Het is immers de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijken om, alvorens zij met intermediaire organisaties samenwerken om hun marketingcampagnes te verbeteren door bij hen persoonsgegevens op te vragen waarover zij nog niet beschikken, zich te vergewissen van de herkomst van de gegevens, na te gaan hoe ze werden verzameld, op welke rechtsgrond, door wie, voor welke doeleinden, gedurende welke termijn en voor welke verwerkingen. Zulke voorzorgsmaatregelen vloeien immers voort uit de *due diligence* die van een verwerkingsverantwoordelijke wordt verwacht, alsmede de toepassing van artikel 25 AVG, dewelke verwerkingsverantwoordelijken verplicht om de bescherming van persoonsgegevens te

---

<sup>3</sup> Beschikbaar op <https://ec.europa.eu/newsroom/article29/items/622227>.

integreeren vanaf het conceptstadium van hun verwerkingen, gedurende de hele gegevensverwerkingscyclus<sup>4</sup>.

38. Noch uit de stukken die klager voorlegt noch uit de verweermiddelen van verweerster blijkt dat klager tijdig en op passende wijze, d.w.z. in overeenstemming met artikel 14.1 en 14.2 AVG, geïnformeerd werd door verweerster. De Geschillenkamer oordeelt in het bijzonder dat verweerster in het kader van de eerste contactopname met klager laatstgenoemde niet heeft ingelicht over onder meer de grondslag en doeleinden voor de verwerking van zijn persoonsgegevens, evenals de bron van de verwerkte persoonsgegevens, en zich derhalve schuldig heeft gemaakt aan een overtreding van artikelen 14.1, 14.2 en 14.3 AVG.

## **II.2. Gebrek aan tijdig gevolg op een verzoek tot uitoefening van het recht van inzage, het recht van bezwaar en het recht op gegevenswissing (artikelen 15, 17 en 21 AVG juncto artikel 12.3 AVG)**

39. De AVG definieert niet wat wordt bedoeld met "verwerking met het oog op klantenwerving" of "direct marketing". In haar Aanbeveling 01/2020 van 17 januari 2020 betreffende de verwerking van persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden<sup>5</sup> stelt de Autoriteit dat onder "direct marketing" moet worden verstaan *"Elke communicatie, in welke vorm dan ook, gevraagd of ongevraagd, afkomstig van een organisatie of persoon en gericht op de promotie of verkoop van diensten, producten (al dan niet tegen betaling), alsmede merken of ideeën, geadresseerd door een organisatie of persoon die handelt in een commerciële of niet-commerciële context, die rechtstreeks gericht is aan een of meer natuurlijke personen in een privé- of professionele context en die de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengt"* (blz. 9 van de aanbeveling - definitie).

40. De verwerking van de contactgegevens van klager (betrokkene, in de zin van artikel 4.1 AVG), met name zijn voornaam, naam en thuisadres, vormt in het licht van deze definitie aldus een verwerking van persoonsgegevens voor direct marketing doeleinden<sup>6</sup>, met als gevolg dat klager de mogelijkheid moet geboden worden om naast zijn recht van inzage krachtens artikel 15 AVG eveneens zijn recht van verzet uit te oefenen overeenkomstig overweging 70 en artikel 21.2 AVG<sup>7</sup> en desgevallend de verwijdering van zijn persoonsgegevens te verkrijgen zoals voorzien onder artikel 17 AVG.

<sup>4</sup> Aanbeveling 01/2020 van 17 januari 2020 betreffende de verwerking van persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden, par. 68-72, <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/aanbeveling-nr.-01-2020.pdf>.

<sup>5</sup> Beschikbaar op <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/aanbeveling-nr.-01-2020.pdf>.

<sup>6</sup> Aanbeveling 01/2020 van 17 januari 2020 betreffende de verwerking van persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden, par. 18, <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/aanbeveling-nr.-01-2020.pdf>.

<sup>7</sup> Het feit dat de eerste beslissing louter melding maakt van een inbreuk op artikel 21.1 AVG doet volgens de Geschillenkamer geen afbreuk aan het feit dat er *in casu* eerder sprake is van een inbreuk op artikel 21.2 AVG, gelet op de toelichting die verweerster aanbrengt in haar verweermiddelen.



41. Dienovereenkomstig is de verwerkingsverantwoordelijke verplicht om de betrokkene binnen een maand na ontvangst van zijn verzoek overeenkomstig artikel 12.3 AVG informatie te verstrekken inzake de verwerking van zijn persoonsgegevens (15 AVG), over de maatregelen die naar aanleiding van de uitoefening van zijn recht op bezwaar zijn genomen (21.2 AVG) en omtrent het verwijderen van zijn persoonsgegevens (17 AVG).
42. Hoewel de eerste beslissing enkel melding maakte van een inbreuk op artikel 14.1 AVG, stelt de Geschillenkamer vooreerst vast dat verweerster in haar verweermiddelen dd. 12 juli 2021 heeft erkend bewust geen gevolg te hebben gegeven aan de verzoeken van klager, daar zij van mening was dat zij zichzelf niets te verwijten had, met als gevolg dat het *ipso facto* vaststaat dat verweerster een inbreuk heeft gepleegd op artikel 15 AVG door niet te antwoorden op de vraag van klager met betrekking tot de wijze waarop verweerster in het bezit is gekomen van zijn persoonsgegevens.
43. Ten tweede mogen de persoonsgegevens overeenkomstig artikel 21.3 AVG niet langer worden verwerkt met het oog op direct marketing wanneer de betrokkene bezwaar maakt tegen deze verwerking.
44. Als gevolg van de uitoefening van het recht van bezwaar op grond van artikel 21.2 AVG door de betrokkene, is de verwerkingsverantwoordelijke ten derde eveneens verplicht, op grond van artikel 17.1.c AVG, de persoonsgegevens van de betrokkene zonder onredelijke vertraging te wissen, idealiter binnen een maand<sup>8</sup>. Alleen indien de verwerkingsverantwoordelijke dezelfde gegevens voor een ander doel en op basis van een eigen rechtmatige grondslag verwerkt, mag hij de gegevens bewaren<sup>9</sup>.
45. De Geschillenkamer merkt op dat, volgens de klacht en het verstrekte bewijsmateriaal, de verwerkingsverantwoordelijke meer dan twee maanden na het verzenden van zijn eerste verzoek per e-mail en meer dan 30 dagen na ontvangst van het tweede verzoek per aangetekende post, nog steeds niet had gereageerd op het verzoek van klager.
46. In dit verband herinnert de Geschillenkamer verweerster aan de in artikel 12.4 AVG neergelegde verplichting voor verweerster om de betrokkene, eveneens onverwijld en uiterlijk binnen één maand na ontvangst van het verzoek, de redenen mee te delen waarom zij voornemen is geen gevolg te geven aan diens verzoek. Tevens had verweerster klager moeten informeren over de mogelijkheid die hem geboden wordt een klacht in te dienen bij de Autoriteit.
47. Gelet op de stukken en feiten in onderhavig dossier, stelt de Geschillenkamer vast dat verweerster zich aldus niet heeft gehouden aan de termijn van één maand voor de inwilliging van het verzoek

---

<sup>8</sup> Beslissing 62/2021 (punten 14 e.v.): <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/waarschuwing-nr.-62-2021.pdf>

<sup>9</sup> Beslissing 80/2021 (punt 21): <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/beslissing-ten-gronde-nr.-80-2021.pdf>

tot uitoefening van het recht van inzage, het recht van bezwaar, alsook het recht op gegevensverwijdering.

48. Tevens stelt de Geschillenkamer dat verweerster tot twee maal toe geen enkel gevolg heeft gegeven aan een verzoek van de klager, hetgeen de Geschillenkamer *in casu* als een verzwarende omstandigheid beschouwt<sup>10</sup>.
49. Derhalve oordeelt de Geschillenkamer dat verweerster artikelen 14.1, 14.2, 14.3, 15, 17.1.c), en 21.2 in combinatie met artikel 12.3 AVG heeft overtreden.
50. Het bovenstaande niettegenstaande onderkent de Geschillenkamer evenwel dat verweerster naar aanleiding van de neerlegging van haar verweermiddelen het bewijs heeft aangeleverd dat de persoonsgegevens van klager niet langer opgenomen zijn in haar gegevensdatabanken. De Geschillenkamer begrijpt eveneens uit het antwoord die zij dienaangaande ontving van klager dat verweerster alle verzoeken van klager afdoende, edoch laattijdig, heeft ingewilligd. De Geschillenkamer meent dat deze elementen als verzachtende omstandigheden kunnen worden aangezien.
51. Naast de corrigerende maatregel om de verwerking in overeenstemming te brengen, met name door overeenkomstig artikel 14 AVG toereikende informatie te verstrekken aan alle betrokkenen van wie de persoonsgegevens onrechtstreeks verkregen werden bij Z, beslist de Geschillenkamer wegens het nalaten enig gevolg te geven aan de verzoeken van klager binnen de opgelegde termijnen ook tot het opleggen van een administratieve geldboete, die er niet toe strekt om een gemaakte overtreding te beëindigen, maar wel met het oog op een krachtige handhaving van de regels van de AVG. Zoals duidelijk blijkt uit overweging 148 AVG, stelt de AVG immers voorop dat bij *elke* ernstige inbreuk – dus ook bij een eerste vaststelling van een inbreuk – straffen, met inbegrip van administratieve geldboeten, naast of in plaats van passende maatregelen worden opgelegd.<sup>11</sup> Hierna toont de Geschillenkamer aan dat de inbreuken die de verweerster heeft begaan op de artikelen 14.1, 14.2, 14.3, 15, 17.1.c, en 21.2 AVG in combinatie met artikel 12.3 AVG geenszins kleine inbreuken betreft, noch dat de geldboete onevenredige last zou berokkenen aan een natuurlijk persoon zoals bedoeld in overweging 148 AVG, waarbij in elk van beide gevallen kan

---

<sup>10</sup> In tegenstelling tot het uitblijven van een passend gevolg, ten hoofde van verweerster, aan de voorgaande beslissing 69/2020 op grond van artikel 95 WOG, dat op zich zelf niet als een verzwarende factor geldt.

<sup>11</sup> Overweging 148 bepaalt: “Met het oog op een krachtiger handhaving van de regels van deze verordening dienen straffen, met inbegrip van administratieve geldboeten, te worden opgelegd voor elke inbreuk op de verordening, naast of in plaats van passende maatregelen die door de toezichthoudende autoriteiten ingevolge deze verordening worden opgelegd. Indien het gaat om een kleine inbreuk of indien de te verwachten geldboete een onevenredige last zou berokkenen aan een natuurlijk persoon, kan in plaats van een geldboete worden gekozen voor een berisping. Er dient evenwel rekening te worden gehouden met de aard, de ernst en de duur van de inbreuk, met het opzettelijke karakter van de inbreuk, met schadebeperkende maatregelen, met de mate van verantwoordelijkheid, of met eerdere relevante inbreuken, met de wijze waarop de inbreuk ter kennis van de toezichthoudende autoriteit is gekomen, met de naleving van de maatregelen die werden genomen tegen de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker, met de aansluiting bij een gedragscode en met alle andere verzwarende of verzachtende factoren. Het opleggen van straffen, met inbegrip van administratieve geldboeten, moet onderworpen zijn aan passende procedurele waarborgen overeenkomstig de algemene beginselen van het Unierecht en het Handvest, waaronder een doeltreffende voorziening in rechte en een eerlijke rechtsbedeling. [eigen onderlijning]

worden afgezien van een geldboete. Het feit dat het een eerste vaststelling van een door de verweerster gepleegde inbreuk op de AVG betreft, doet aldus op generlei wijze afbreuk aan de mogelijkheid voor de Geschillenkamer om een administratieve geldboete op te leggen. De Geschillenkamer legt de administratieve geldboete op in toepassing van artikel 58.2.i AVG. Het instrument van administratieve boete heeft geenszins enkel tot doel inbreuken te beëindigen. Daartoe voorzien de AVG en de WOG in een aantal corrigerende maatregelen, waaronder de bevelen genoemd in artikel 100, § 1, 8° en 9° WOG.

52. Rekening houdend met artikel 83 AVG en de rechtspraak<sup>12</sup> van het Marktenhof, motiveert de Geschillenkamer het opleggen van een administratieve sanctie *in concreto*:

- Ernst van de inbreuk – De geschonden bepalingen behoren tot de kern van de AVG, het gaat met name om de rechten van de betrokkenen overeenkomstig de artikelen 12 tot en met 22 AVG. Inbreuken op de voornoemde artikelen geven aanleiding tot de hoogste geldboeten in artikel 83, lid 5 AVG. Naast artikel 15 AVG is het recht van inzage ook opgenomen in artikel 8.2 van het Europees Grondrechtenhandvest en is daarmee één van de kernelementen van het fundamentele recht op gegevensbescherming ; het is met andere woorden de "toegangspoort" die de controle van de betrokkenen op de hun betreffende gegevens versterkt en de uitoefening mogelijk maakt van andere rechten die de AVG aan de betrokkene toekent, zoals het recht van bezwaar en het recht op verwijdering<sup>13</sup>.
- De opzettelijke of nalatige aard van de inbreuk – Verweerster meent dat zij er te goeder trouw van uitging dat de gegevens welke zij tegen betaling bekomen had van Z volkomen “wettig waren” en dat zij zich dientengevolge kan beroepen op onoverkomelijke dwaling als strafuitsluitingsgrond. Zulk standpunt alsmede het nalaten enig antwoord te bieden op de verzoeken van klager, duiden op de miskennis van het belang van de wetgeving inzake persoonsgegevensbescherming, inzonderheid van de beginselen van doelbinding en transparantie ten aanzien van de betrokkenen, waarbij de Geschillenkamer een administratieve geldsanctie noodzakelijk acht.
- Duur van de inbreuk – De Geschillenkamer stelt vast dat klager op 5 december 2020 resp. 6 januari 2021 verweerster om duiding heeft gevraagd over de oorsprong van zijn persoonsgegevens, bezwaar maakte tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens, alsmede verzocht heeft zijn persoonsgegevens te wissen uit de databanken van verweerster, evenwel zonder dat laatstgenoemde hier ooit gevolg aan heeft gegeven. Bovendien merkt de Geschillenkamer op dat verweerster evenmin gevolg heeft gegeven aan haar beslissing 69/2020, waarvan de Nederlandstalige vertaling nochtans sinds 11 december 2020 op de

<sup>12</sup> Hof van Beroep Brussel (sectie Marktenhof), [...] t. GBA, Arrest 2020/1471 van 19 februari 2020.

<sup>13</sup> Beslissing ten gronde 15/2021 (punt 165): <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/beslissing-ten-gronde-nr.-15-2021.pdf>

website van de GBA gepubliceerd werd. Aldus bleef klager, die pas op 12 juli 2021 een antwoord op zijn verzoek kreeg, gedurende 19 maanden in het ongewisse.

- De door de verwerkingsverantwoordelijke genomen maatregelen om de door betrokkenen geleden schade te beperken – In haar verweermiddelen alsmede in haar reactie op het sanctieformulier, verklaart verweerster dat zij een nieuw klantenbestand heeft uitgewerkt, in overeenstemming met de AVG, waarvan de gegevens slechts teruggaan tot 4 januari 2020 en waarin de persoonsgegevens van de klager niet langer voorkomen. Derhalve is verweerster niet langer in staat om de persoonsgegevens van klager te verwerken. Daarenboven heeft klager op 12 juli 2021 aangegeven dat hij zich tevreden stelde met de door verweerster getroffen maatregelen.
- Eerdere relevante inbreuken door de verwerkingsverantwoordelijke – De Geschillenkamer neemt akte van de stelling van verweerster dat zij geen eerdere relevante inbreuken heeft gepleegd met betrekking tot persoonsgegevensbescherming. Echter, dit neemt niet weg dat vaststaat dat verweerster nagelaten heeft gevolg te geven aan de eerdere beslissing van de Geschillenkamer over dezelfde feiten, hetgeen reden vormt voor de Geschillenkamer de voorgestelde geldboete niet te verlagen.

53. Het geheel van de hierboven uiteengezette elementen rechtvaardigt een doeltreffende, evenredige en afschrikkende sanctie als bedoeld in artikel 83 AVG, rekening houdend met de daarin bepaalde beoordelingscriteria. De Geschillenkamer wijst erop dat de andere criteria van artikel 83.2 AVG in dit geval niet van aard zijn dat zij leiden tot een andere administratieve geldboete dan die welke de Geschillenkamer in het kader van deze beslissing heeft vastgesteld.

### **III. Publicatie van de beslissing**

54. Gelet op het belang van transparantie met betrekking tot de besluitvorming van de Geschillenkamer, wordt deze beslissing gepubliceerd op de website van de Autoriteit. 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 58 AVG en artikel 100, §1, 9° WOG, de verweerster te bevelen om de verwerking in overeenstemming te brengen, door binnen een termijn van dertig dagen na kennisgeving van deze beslissing toereikende informatie te verstrekken aan alle betrokkenen van wie de persoonsgegevens onrechtstreeks verkregen werden bij Z overeenkomstig artikel 14 AVG, en het bewijs hiervan aan de Geschillenkamer mee te delen;
- op grond van artikel 83 AVG en artikelen 100, §1, 13° en 101 WOG, een administratieve geldboete van 10.000 EUR op te leggen aan verweerster wegens schending van artikelen 12.3, 14.1, 14.2, 14.3, 15, 17.1.c, en 21.2 AVG.

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

(get). Hielke HIJMANS

Voorzitter van de Geschillenkamer