



Beslissing ten gronde 43/2025 van 6 maart 2025

Dossiernummer: DOS-2019-04221

Betreft: klacht met betrekking tot een laat en onvolledig antwoord op een verzoek tot uitoefening van het recht van inzage (artikelen 15 en 12 van de AVG), een schending van de beveiligingsplicht (artikel 32 van de AVG) en de plicht tot melding van een gegevensinbreuk (data breach) aan de toezichthoudende autoriteit (artikel 33 van de AVG)

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke Hijmans, voorzitter, alleen zetelend;

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

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

Gelet op het reglement van interne orde, zoals goedgekeurd door de Kamer van volksvertegenwoordigers op 20 december 2018 en gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad* op 15 januari 2019¹;

Gelet op de stukken van het dossier;

Heeft de volgende beslissing genomen inzake:

De klager: X, hierna "de klager";

De verweerder: de nv D, hierna "de verweerder".

¹ Het nieuwe reglement van interne orde van de GBA als gevolg van de wijzigingen door de wet van 25 december 2023 tot wijziging van de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit (WOG) is op 01/06/2024 in werking getreden. Overeenkomstig artikel 56 van de wet van 25 december 2023 is het alleen van toepassing op klachten, bemiddelingsdossiers, verzoeken, inspecties en procedures voor de Geschillenkamer die vanaf die datum zijn gestart: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/reglement-van-interne-orde-van-de-gegevensbeschermingsautoriteit.pdf>. Dossiers die vóór 01/06/2024 zijn aangevat [zoals in dit geval] zijn onderworpen aan de bepalingen van de WOG zoals die bestond vóór de wijzigingen door de wet van 25 december 2023, en aan de bepalingen van het [reglement van interne orde zoals het bestond vóór die datum](#).

I. Feiten en procedure

1. Op 6 februari 2020, **dient de klager een klacht in** bij de Gegevensbeschermingsautoriteit **tegen de verweerder**.
2. De feiten die aan de oorsprong van de klacht liggen, kunnen als volgt worden samengevat.
3. De klager is verzekerd bij de verweerder.
4. De klager meldt dat hij op 17 mei 2019 door de verweerder op de hoogte is gebracht van de beëindiging van de tussen hen gesloten verzekeringsovereenkomst. Na deze opzegging **ontvangt de klager per brief van 19 juni 2019 een schadeattest** dat op 18 juni 2019 is afgegeven en dat geen betrekking heeft op zijn eigen schadegevallen, maar **waarin schadegevallen worden vermeld van een andere verzekerde** van de verweerder, mevrouw (...) (hierna mevrouw W.).
5. Op **11 augustus 2019** stuurt de klager een e-mail naar 11 ontvangers² in het kader van het geschil dat hij heeft met de verweerder naar aanleiding van de hierboven genoemde beslissing tot eenzijdige beëindiging van de overeenkomst. Onder de ontvangers bevinden zich de volgende twee adressen van de verweerder: feedback@ "...".be en info.claims@ "...".be. In deze e-mail van 4 A4-pagina's, waarin verschillende grieven van de klager tegen de verweerder aan de orde komen en waarvan hij de 9 andere ontvangers op de hoogte stelt, vermeldt de klager kort het volgende:

"Geachte heer/mevrouw van de schadeafdeling van D., (...). Kunt u mij alle documenten (interne nota's, ...) verstrekken die op mij betrekking hebben (zie de AVG)?"
6. Opgemerkt moet worden dat, ongeacht of de partijen tot overeenstemming komen (zie hieronder) over deze e-mail en over de vraag of deze al dan niet kan worden aangemerkt als een verzoek om inzage in de zin van artikel 15 van de AVG (zie hieronder), deze e-mail van 11 augustus 2019 werd voorafgegaan door een e-mail van 5-6 paragrafen van 9 augustus 2019, die was gericht aan verschillende adressen van de verweerder, waaronder het reeds genoemde adres feedback@ "...".be, waarin de klager al vroeg: "Kunt u mij alle informatie verstrekken die u over mij heeft, tot in het kleinste detail, zoals toegestaan door de AVG?" ?
7. Als een van de ontvangers van de hierboven genoemde e-mail van 11 augustus 2019, neemt de GBA op 14 augustus 2019 via haar Eerstelijnsdienst (SPL) contact op met de klager en deelt hem mee dat de verweerder over een termijn van één maand beschikt, die indien nodig

² Deze ontvangers zijn, naast de verweerder, de volgende: CLAIMS.FR@«...».be (rechtsbijstandverzekering), OMBUDSMAN (de Ombudsman voor Verzekeringen), de heer RD, info@«...».be (de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten), de Autoriteit voor Gegevensbescherming (GBA via het adres "contact"), de heer RW van een andere verzekeringsmaatschappij en een consumentenvereniging.

met twee maanden kan worden verlengd, om te antwoorden en dat de klager zich bij gebrek aan antwoord binnen deze termijn(en) tot de GBA kan wenden.

8. Op **6 november 2019 meldt de klager aan de GBA** dat hij, zoals vermeld in punt 4 hierboven, **op 19 juni 2019 een schadeattest heeft ontvangen met betrekking tot een andere verzekerde** (met daarin een aantal persoonsgegevens over haar), mevrouw W.
9. Uit het dossier blijkt dat de klager op **15 januari 2020 een ingebrekestelling per e-mail** aan de CEO van de verweerder heeft gestuurd, waarin hij terugkomt op de vele grieven die hij tegen hem heeft, waaronder die met betrekking tot zijn **verzoeken van 9 en 11 augustus 2019, die onbeantwoord zijn gebleven**. Hij schrijft in dit verband: *‘Ik heb u, zoals toegestaan door de AVG, alle gegevens gevraagd die u over mij in uw bezit heeft, tot in het kleinste detail, en ook de telefoonopnames sinds 09/08/2019. U heeft al een overtreding begaan door niet op mijn verzoek te reageren’*.
10. Op 21 januari 2020 antwoordt de verweerder het volgende aan de klager:

*"Wat betreft uw verzoek om inzage van uw persoonsgegevens op grond van de AVG en toegang tot de opnames van telefoongesprekken met onze medewerkers: Wij zijn bezig de gevraagde informatie te verzamelen en zullen u deze zo spoedig mogelijk toesturen. Na uw eerste verzoek konden wij niet onmiddellijk antwoorden omdat u geen kopie van uw identiteitskaart had bijgevoegd om uw identiteit te bewijzen, zoals we om veiligheidsredenen op onze website vereisen. Wij zullen u echter binnen de gestelde termijn van één maand vanaf 15 januari 2020 antwoorden en zien af van het verzoek om een kopie van uw identiteitskaart, aangezien uw identiteit naar onze mening nu voldoende is vastgesteld."*³
11. In dezelfde brief van 21 januari 2020 vermeldt de verweerder ook: *"Wat mevrouw W. betreft, is het mogelijk dat u als gevolg van een fout bij het invoeren van gegevens een schadeattest hebt ontvangen met betrekking tot een derde persoon die geen verband met u houdt, waarvoor wij ons in voorkomend geval excuseren."*⁴
12. Op 22 januari 2020 deelt de klager de GBA mee dat hij een klacht wil indienen tegen de verweerder, omdat de antwoorden die deze laatste in zijn bovengenoemde brief van 21 januari heeft gegeven volgens hem geenszins zijn gebrek aan antwoord op zijn verzoek om inzage van 11 augustus 2019 kunnen goedmaken. De klager is bovendien verbaasd over het laconieke antwoord van de verweerder met betrekking tot de verzending van gegevens van een derde verzekerde (punt 11).

³ Onderstreept door de Geschillenkamer.

⁴ Onderstreept door de Geschillenkamer.

13. Op **6 februari 2020 dient de klager zijn klacht in bij de GBA**, zoals vermeld in punt 1. De klager herhaalt hierin de grieven die hij al in zijn brief van 22 januari 2020 (punt 12) heeft geuit, namelijk dat hij **geen antwoord heeft gekregen op zijn verzoek om inzage** van 11 augustus 2019 en dat er **gegevens over een derde persoon waren verzonden, wat wijst op een gebrek aan voldoende beveiliging**. Hij klaagt ook over het feit dat in antwoord op zijn verzoek om inzage zijn gegevens zijn **verzonden per aangetekende post, die op 23 januari 2020 is ontvangen en waarvan de envelop bij ontvangst was geopend**. Hij geeft aan dat de verweerder, in antwoord op zijn vraag hierover van 23 januari 2020, niet in staat was om hem te vertellen hoeveel pagina's de zending bevatte, zodat hij zich ervan kon vergewissen dat er geen pagina's verloren waren gegaan of waren ontvreemd bij het openen van zijn post. De klager verwijt de verweerder ook dat hij zijn schadegegevens uit de CarAttest-databank heeft verwijderd. Ten slotte klaagt hij ook dat hij op 17 en 19 maart 2020 **drie directmarketingmails heeft ontvangen “van D. via het bedrijf Z.”**, terwijl hij zich nooit op deze website heeft geregistreerd.
14. Op 2 maart 2020 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.
15. Op 31 maart 2020 wordt overeenkomstig artikel 96, § 1, van de WOG **het verzoek van de Geschillenkamer tot het verrichten van een onderzoek overgemaakt aan de Inspectiedienst (ID)**, samen met de klacht en de inventaris van de stukken.
16. Op 15 juni 2020 wordt het onderzoek door de Inspectiedienst afgerond, het verslag bij het dossier gevoegd en het dossier door de inspecteur-generaal aan de voorzitter van de Geschillenkamer bezorgd (art. 91, §§ 1 en 2 van de WOG). Het **onderzoeksverslag bevat de volgende vaststellingen:**
- Vaststelling 1: door niet binnen een maand te reageren op het verzoek om inzage van de klager van 11 augustus 2019, heeft **de verweerder de artikelen 12.3 en 15 van de AVG niet nageleefd**.
 - Vaststelling 2: de verweerder heeft zich schuldig gemaakt aan een **gegevensinbreuk** en een **schending van zijn beveiligingsplicht (artikel 32 van de AVG)** door in een brief van 18 juni 2019 schadegegevens van een andere klant aan de klager mee te delen. De ID stelt vast dat deze fout het gevolg is van de manier waarop het systeem voor het automatisch genereren van schadeoverzichten zijn de verweerder is ontworpen.
 - Vaststelling 3: de verweerder heeft de gegevensinbreuk waarvan sprake in vaststelling 2 niet aan de GBA gemeld, hetgeen **in strijd is met artikel 33 van de AVG**.

17. Opgemerkt moet worden dat de ID in zijn aan de verweerder van 14 april 2020 vaststelt dat de klager de verweerder verwijt dat hij zijn in de CarAttest-databank geregistreerde schadegegevens heeft verwijderd. De ID ondervraagt de verweerder ook over de op 17 en 19 maart 2020 door de klager ontvangen drie directmarketingmails “van D. via het bedrijf Z.”, terwijl de klager zich nooit op deze website heeft geregistreerd (punt 13). In zijn antwoord van 30 april 2020 deelt de verweerder aan de ID mee dat de gegevens over het schadeverleden van de klager niet aan CarAttest zijn doorgegeven, aangezien er geen wettelijke verplichting daartoe bestaat. Deze gegevens zijn in ieder geval niet door CarAttest verwijderd op verzoek van de verweerder, aangezien verzekeraars niet bevoegd zijn om de verwijdering ervan te vragen. Wat de marketingmails betreft, geeft de verweerder aan dat hij de gegevens van de klager niet heeft meegedeeld aan het bedrijf dat verwerkingsverantwoordelijke zou zijn voor de verzonden e-mails in kwestie. De verweerder geeft aan geen banden te hebben met dit bedrijf. De Geschillenkamer stelt vast dat de ID na ontvangst van de antwoorden deze aspecten niet verder heeft onderzocht en **geen overtreding in dit verband door de verweerder heeft vastgesteld**.
18. Op 21 september 2020 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**. Op dezelfde datum worden de betrokken partijen per aangetekende post in kennis gesteld van de bepalingen zoals vermeld in artikel 95, § 2, en artikel 98 van de WOG. Zij worden ook, overeenkomstig artikel 99 van de WOG, in kennis gesteld van de termijnen om hun conclusies in te dienen met betrekking tot de schendingen van de AVG die voortvloeien uit de klacht en het verslag van de ID. De uiterste datum voor ontvangst van de conclusie van antwoord van de verweerder wordt vastgelegd op 2 november 2020, deze voor de conclusie van repliek van de klager op 25 november 2020 en deze voor de conclusie van repliek van de verweerder op 18 december 2020.
19. Op 4 december 2020 wordt een kopie van het dossier (art. 95, § 2, 3^o, WOG) aan de verweerder toegezonden.
20. Op 2 november 2020 ontvangt de Geschillenkamer de **conclusie van antwoord van de verweerder**.
- Wat betreft vaststelling 1: De verweerder ontkent elke schending van artikel 12.3 en artikel 15 van de AVG. De verweerder voert verschillende argumenten aan, die verderop in deze beslissing zullen worden besproken, om aan te tonen dat de e-mail van de klager van 11 augustus 2019 geen verzoek om uitoefening van zijn recht van inzage vormde. Hij voegt eraan toe dat hij, in antwoord op de e-mail van de klager van 15 januari 2020, waarin de klager ditmaal een geldig verzoek om inzage indient, de klager op 21 januari 2020, dus amper een week na het indienen van zijn verzoek, een kopie van de gevraagde gegevens heeft bezorgd.

- Wat betreft vaststellingen 2 en 3: de verweerder betwist niet dat de openbaarmaking van bepaalde niet-gevoelige persoonsgegevens van mevrouw W. aan de klager een gegevensinbreuk vormt. Hij betwist echter dat het noodzakelijk is om dit aan de GBA te melden overeenkomstig artikel 33 van de AVG, aangezien er geen risico bestaat voor de rechten en vrijheden van mevrouw W.

Bijgevolg verzoekt de verweerder de Geschillenkamer vast te stellen dat er geen sprake is van een inbreuk op de artikelen 12, 15 en 33 van de AVG, en de beslissing die zij zal nemen te pseudonimiseren.

21. Op 25 november 2020 ontvangt de Geschillenkamer de **conclusie van repliek van de klager**. De klager stelt dat zijn verzoek van 11 augustus 2019 vanaf die datum als een geldig verzoek om inzage moet worden beschouwd. Hij voegt eraan toe dat dit verzoek bovendien werd voorafgegaan door een expliciet verzoek van 9 augustus 2019. Door pas op 21 januari 2020 op zijn verzoeken te reageren, heeft de verweerder artikel 12.3 van de AVG geschonden. Hij klaagt ook dat hij niet alle gegevens heeft ontvangen die over hem zijn verwerkt. De klager meldt verder een tekortkoming in de beveiliging om reden van het feit dat hem niet om zijn identiteitskaart is gevraagd om gevolg te geven aan zijn verzoek om inzage. Ten slotte heeft de klager een reeks nieuwe grieven en verzoeken tegen de verweerder geuit die niet in zijn klacht waren opgenomen, geen verband houden met de feiten die aan de klacht ten grondslag liggen en in sommige gevallen geen verband houden met enige kwestie die onder de toepassing van de AVG valt. De Geschillenkamer zal hier later in de beslissing op terugkomen.
22. Op 18 december 2020 ontvangt de Geschillenkamer de **conclusie van repliek van de verweerder**. Deze laatste benadrukt dat van de twintig verzoeken die de klager in zijn verschillende brieven en zijn conclusie heeft geformuleerd, slechts enkele een min of meer nauw verband hebben met de bescherming van persoonsgegevens. De verweerder geeft aan dat hij niettemin de geldigheid en relevantie van al deze verzoeken betwist, omdat zij allemaal ongegrond, niet-ontvankelijk, reeds door een andere instantie behandeld of niet aan de verweerder toe te rekenen zijn en in ieder geval geen verband houden met de onderhavige zaak. Zoals eerder vermeld, zal de Geschillenkamer hier verder in de beslissing op terugkomen.
23. Na afloop van de termijn voor het uitwisselen van conclusies kon de Geschillenkamer niet zo snel een beslissing nemen als zij had gewild bij gebrek aan voldoende middelen – met name personeel – in vergelijking met het grote aantal ontvangen klachten. De klager heeft daarom regelmatig bij de Geschillenkamer geïnformeerd naar de termijn waarbinnen deze een beslissing zou kunnen nemen over zijn klacht, waarvan hij ook in 2024 nog steeds bevestigde dat hij deze wilde handhaven.

II. Motivering

II.1. Wat betreft de bevoegdheid van de Geschillenkamer

24. De Geschillenkamer herinnert eraan dat zij zich uitspreekt op basis van het voorwerp van de ingediende klacht, in voorkomend geval aangevuld met de vaststellingen van de ID wanneer deze wordt ingeschakeld. Zij voegt eraan toe dat zij bepaalde onderzoeken kan uitvoeren in verband met de grieven die haar zijn voorgelegd, bijvoorbeeld in het kader van haar zorgvuldigheidsplicht⁵.
25. In de onderhavige zaak is de Geschillenkamer van mening dat zij geen gebruik hoeft te maken van dit prerogatief voor het nemen van een met redenen omklede beslissing met betrekking tot de grieven die aan de orde zijn gesteld in de klacht van 6 februari 2020 van de klager, zoals onderzocht door de ID, en houdt zij zich aan de reikwijdte van haar opdracht zoals gedefinieerd in haar brief van 21 september 2020 en het onderzoeksrapport van de ID.
26. Bijgevolg zal **in deze beslissing van de Geschillenkamer worden geoordeeld** of, zoals de ID aanvoert, de verweerder zich daadwerkelijk schuldig heeft gemaakt aan een inbreuk op
- de artikelen 12.3 en 15 van de AVG ten aanzien van het verzoek van de klager van 9 en 11 augustus 2019 (punt II.2),
 - artikel 32 van de AVG ten aanzien van het systeem voor het opvragen van schadeoverzichten per verzekerde (punt II.3) en
 - artikel 33 van de AVG ten aanzien van het niet melden aan de GBA van de gegevensinbreuk die plaatsvond bij het versturen van een schadeoverzicht met betrekking tot een andere verzekerde aan de klager (punt II.4).

Zij zal ook de klachten behandelen die voortvloeien uit de verwijdering van de schadegegevens van de klager uit de CarAttest-databank en het versturen van directmarketingmails (zie punt 17 hierboven).

Alle andere klachten van de klager, met name die welke hij in zijn conclusie van repliek heeft uiteengezet, en zeker die welke geen betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens⁶, maken geen deel uit van de opdracht van de Geschillenkamer, ondanks het feit dat de verweerder de moeite heeft genomen om op sommige daarvan te reageren.

⁵ Hof van Beroep Brussel - Marktenhof, arrest van 7 september 2022, 2022/AR/292, p. 39.

⁶ Zie in dit verband artikel 4 van de WOG.

II.2. Wat betreft de vermeende inbreuk op de artikelen 12.3 en 15 van de AVG

II.2.1. Het standpunt van de ID

27. Zoals vermeld in de retroacta van de procedure, merkt de ID op dat de verweerder tijdens het onderzoek heeft aangegeven dat het verzoek van de klager van 11 augustus 2019 zijn aandacht was ontgaan en dat hij het niet had geïdentificeerd als een verzoek om inzage in de zin van artikel 15 van de AVG. De ID concludeert dat de verweerder de artikelen 12.3 en 15 van de AVG heeft geschonden, maar merkt op dat op 21 januari 2020 op het verzoek is gereageerd naar aanleiding van de herinnering van de klager van 15 januari 2020. De ID is bovendien van mening dat het feit dat het verzoek om inzage van de klager van 11 augustus 2019 bestaat uit een zin in het midden van een e-mail van 4 pagina's met talrijke - overigens zeer uiteenlopende - grieven, een omstandigheid vormt die hij als “verzachtende omstandigheid” voor de verweerder beschouwt.

II.2.2. Het standpunt van de partijen

De klager

28. De klager stelt dat **zijn e-mail van 11 augustus 2019** de verschillende betrokken personen⁷ een overzicht geeft van de incompetentie van de verweerder op het gebied van verzekeringen en het beheer van persoonsgegevens. Hij preciseert dat de telefonisch gecontacteerde feedbackafdeling hem had doorverwezen naar de schadeafdeling “Claims”, waaraan hij zijn e-mail dan ook stuurde. Deze aanvraag is volgens hem ontegensprekelijk een **verzoek om inzage in de zin van artikel 15 van de AVG**.
29. De klager herinnert eraan dat hij een soortgelijk verzoek expliciet had geformuleerd in een e-mail van 9 augustus 2019, die ook was gericht aan het adres feedback@...be, met de volgende bewoordingen: *“Kunt u mij alle informatie verstrekken die u over mij heeft, tot in het kleinste detail, zoals toegestaan door de AVG”* (zie punt 6 hierboven).
30. De klager merkt op dat **de redenen die destijds werd gegeven** voor het uitblijven van een antwoord op zijn verzoek, zoals geformuleerd in de e-mail van de verweerder van 21 januari 2020, was dat hij geen kopie van zijn identiteitskaart had bijgevoegd om zijn identiteit te bewijzen. In dit verband geeft de klager aan dat hij dit al op 10 februari 2020 vreemd had gevonden, aangezien het e-mailadres van waaruit hij zijn verzoek had ingediend, sinds 2008 regelmatig door de verweerder werd gebruikt in zijn contacten met hem. Dit adres stond vermeld in een contractvoorstel van 2016 van de verweerder en was dus duidelijk bij hem bekend. De afhandeling van de schadegevallen van de klager in 2017, 2018 en 2019

⁷ Zie voetnoot 2 hierboven.

gebeurde overigens via dit adres en ook zijn jaarlijkse facturen werden uitsluitend per e-mail naar dit adres gestuurd.

31. Ten slotte is de klager, zoals hij ook al op 10 februari 2020 aan de GBA had aangegeven, van mening dat de hem betreffende **gegevens** die hem **in antwoord op zijn verzoek om inzage zijn verstrekt, onvolledig waren**. Als bewijs hiervoor voert hij aan dat hij een uitgebreider dossier heeft ontvangen van zijn rechtsbijstandverzekeraar, aan wie hij een soortgelijk verzoek had gericht. Zoals reeds vermeld, wijst de klager in zijn e-mail van 10 februari 2020 zowel de verweerder als de GBA erop dat hij vermoedt dat de verweerder over gegevens over hem beschikt die niet zijn opgenomen in hetgeen hem is verstrekt.

De verweerder

32. De verweerder voert aan dat **de e-mail van de klager van 11 augustus 2019 geen verzoek om uitoefening van zijn recht van inzage in de zin van artikel 15 van de AV is**, aangezien dat verzoek niet geldig is ingediend en niet is verzonden via een van de vele kanalen die aan betrokkenen ter beschikking staan om de uitoefening van hun rechten te faciliteren. De verweerder is dan ook van mening dat hij **niet verplicht was om binnen de termijn van artikel 12.3 van de AVG te antwoorden. Hij heeft zich dus niet schuldig gemaakt aan een inbreuk op de artikelen 12.3 en 15 van de AVG**.

33. De verweerder wijst in dit verband op het volgende:

- Het verzoek van de klager was niet gericht aan de daarvoor bestemde adressen, aangezien het was verzonden naar de adressen “feedback@ ”. “.be” en “info.claims@ ”. “.be” van de verweerder, die algemene e-mailadressen zijn die niet bedoeld zijn voor het ontvangen van verzoeken tot uitoefening van de rechten die betrokkenen op grond van de AVG hebben. De verweerder wijst erop dat op de pagina met informatie over privacy op zijn website de contactgegevens van zijn functionaris voor gegevensbescherming (DPO) staan vermeld voor het ontvangen van dergelijke verzoeken en dat het e-mailadres van de deze laatste ook wordt vermeld in de volgende documenten: de verklaring over vertrouwelijkheid van gegevens, de verklaring over de eerbiediging van uw privacy, de verklaring over cookies en in de bijzondere voorwaarden van de verzekeringsovereenkomst. Er staan de betrokkenen ook andere kanalen ter beschikking, zoals een brief sturen, telefoneren of rechtstreeks “in de winkel” het verzoek indienen.

Het verzoek van de klager, dat uit één zin bestond, ging verloren in een lange e-mail (4 A4-pagina's), temidden van een lange lijst met uiteenlopende grieven.

- De wens van de klager om een van de rechten uit te oefenen die hem door de AVG worden toegekend, bleek niet uit het onderwerp van zijn e-mail, dat als volgt luidde: *‘Betreft: uiterst dringend verzoek om antwoord van D’*.

- Dit verzoek werd, in tegenstelling tot de andere grieven of verzoeken, niet specifiek vermeld en stond niet op de samenvattende lijst met verzoeken waarmee de e-mail van de klager werd afgesloten; verzoeken die hij ditmaal toeschreef aan een identificeerbare ontvanger onder de ontvangers van zijn e-mail (waarvan slechts twee adressen betrekking hadden op de verweerder).
 - De reikwijdte van het verzoek was niet gedefinieerd ("Kunt u mij alle documenten (interne nota's, ...) verstrekken die op mij betrekking hebben (zie de AVG)?") en maakte het voor de verweerder onmogelijk om hierop te reageren.
 - De klager had niet gepreciseerd op welke wijze hij zijn gegevens wilde ontvangen.
34. De verweerder wijst op de verzachtende omstandigheden die door de ID zijn vastgesteld en in punt 27 hierboven zijn vermeld.

II.2.3. Beoordeling door de Geschillenkamer

35. Op grond van artikel 15.1 van de AVG heeft de betrokkene het recht om van **de verwerkingsverantwoordelijke uitsluitel te verkrijgen over het al dan niet verwerken van hem betreffende persoonsgegevens (1e aspect van het recht van inzage)**.
36. Wanneer dit het geval is, heeft de betrokkene het recht om de in **artikel 15.1.a) - h), en artikel 15.2 van de AVG genoemde informatie** te verkrijgen **met betrekking tot de gegevens die worden verwerkt, en om inzage van die persoonsgegevens te verkrijgen (2e aspect van het recht van inzage)**⁸.
37. Artikel 15.3 van de AVG bepaalt dat de verwerkingsverantwoordelijke **de betrokkene een kopie van de persoonsgegevens verstrekt**. Het verkrijgen van een kopie is de **manier bij uitstek om inzage te krijgen van de verwerkte gegevens**.
38. De betrokkene hoeft niet **te motiveren waarom hij inzage vraagt van zijn persoonsgegevens**⁹.

⁸ Dit zijn: a) de verwerkingsdoeleinden; b) de betrokken categorieën van persoonsgegevens; c) de ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt, met name ontvangers in derde landen of internationale organisaties; d) indien mogelijk, de periode gedurende welke de persoonsgegevens naar verwachting zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen; e) het recht van de betrokkene om de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken dat persoonsgegevens worden gerectificeerd of gewist, of dat de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens wordt beperkt, alsmede het recht om tegen die verwerking bezwaar te maken; f) het recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit; g) wanneer de persoonsgegevens niet bij de betrokkene worden verzameld, alle beschikbare informatie over de bron van die gegevens; h) het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van de in artikel 22, leden 1 en 4, bedoelde profilering, en, ten minste in die gevallen, van nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene. Krachtens artikel 15.2 van de AVG heeft de betrokkene overigens het recht om in kennis te worden gesteld van de passende waarborgen overeenkomstig artikel 46 in het geval dat zijn gegevens worden doorgegeven aan een derde land buiten de Europese Economische Ruimte (EER) of een internationale organisatie.

⁹ Zie HvJ-EU, arrest van 26 oktober 2023, FT, C-307/22, § 35-38. "38. Vastgesteld moet worden dat noch de bewoordingen van artikel 12, lid 5, AVG, noch die van artikel 15, leden 1 en 3, van deze verordening de kosteloze verstrekking van een eerste kopie van de persoonsgegevens afhankelijk stellen van de voorwaarde dat deze personen een reden aanvoeren voor hun verzoek. Deze bepalingen bieden de verwerkingsverantwoordelijke dus niet de mogelijkheid om te verlangen dat de

39. Artikel 15 van de AVG moet noodzakelijkerwijs worden gelezen en toegepast **in combinatie met artikel 12 van de AVG over de nadere regels voor de uitoefening van de rechten van betrokkenen**.
- a. **Artikel 12.2 van de AVG** bepaalt immers dat de verwerkingsverantwoordelijke de **uitoefening van de rechten** van de betrokkene uit hoofde van de artikelen 15 tot en met 22 van de AVG dient te **faciliteren**.
 - b. Artikel 12.3 van de AVG 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. Wanneer de betrokkene zijn verzoek elektronisch indient, wordt de informatie indien mogelijk elektronisch verstrekt, tenzij de betrokkene anderszins verzoekt."*
40. Ter onderbouwing van de redenering hierna is de Geschillenkamer van oordeel dat het verzoek dat de klager in zijn e-mail van 11 augustus 2019 heeft gedaan, **een verzoek is tot uitoefening van zijn recht van inzage in de zin van artikel 15 AVG**.¹⁰
41. De Geschillenkamer merkt in de eerste plaats op dat de **verweerder pas voor de GBA heeft aangegeven dat hij het verzoek van de klager niet als een verzoek om inzage had geïnterpreteerd** om te rechtvaardigen dat hij niet binnen de termijn van artikel 12.3 AVG (zie hieronder) had geantwoord, wat hem werd verweten. In zijn brief van 21 januari 2020 verklaarde de verweerder immers dat hij de klager niet had geantwoord omdat deze zijn identiteitskaart niet bij zijn verzoek had gevoegd (punt 10).
42. Ook al is dit verzoek, zoals de verweerder opmerkt, enigszins verloren gegaan in een e-mail met betrekking tot een geschil tussen de klager en de verweerder over de verzekeringsactiviteiten van de laatstgenoemde en de tussen hen gesloten overeenkomst, dan nog maakt deze omstandigheid het verzoek niet onontvankelijk. **De AVG bevat geen formele vereisten voor personen die om inzage verzoeken van hen betreffende gegevens**. Om een verzoek om inzage in te dienen, hoeven aanvragers alleen maar aan te geven dat ze willen weten welke hen betreffende persoonsgegevens door de verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt, zonder zelfs uitdrukkelijk naar de AVG te

betrokkene zijn verzoek om inzage motiveert." Het HvJ-EU voegt daaraan toe dat de redenen op basis waarvan de betrokkene inzage van hem betreffende gegevens vraagt, niet beperkt zijn tot de redenen die in overweging 63 van de AVG worden genoemd.

¹⁰ De Geschillenkamer komt tot dezelfde conclusie met betrekking tot het verzoek van 9 augustus. Aangezien dit niet door de partijen werd betwist, heeft de Geschillenkamer het door de klager ingediende verzoek van 11 augustus 2019 gekwalificeerd.

verwijzen¹¹. Bijgevolg kan de verwerkingsverantwoordelijke een verzoek niet weigeren op grond van het ontbreken van een specifieke verwijzing naar het recht van inzage of naar de AVG, en zeker niet op grond van het ontbreken van een verwijzing naar artikel 15. Ook kan hij zich niet beroepen op het onderwerp van de e-mail met het verzoek, dat niet verwijst naar de AVG of naar een verzoek om inzage.

43. In casu is de Geschillenkamer van oordeel dat **de bewoordingen die de klager in zijn e-mail van 11 augustus 2019¹² heeft gebruikt, voor de verweerder volstonden om deze te identificeren als een verzoek tot uitoefening van het recht van inzage**. Bovendien verwees de klager uitdrukkelijk naar de AVG. De Geschillenkamer merkt op dat de bewoordingen in deze e-mail niet veel verschillen van die in de herinnering van 21 januari 2020¹³, die door de verweerder wel als een verzoek om inzage werd beschouwd.
44. De Geschillenkamer oordeelt dat de verweerder zich dus tevergeefs probeert te verschuilen achter het feit dat het onderwerp van de e-mail van de klager niet aangaf dat het een verzoek om uitoefening van het recht van inzage betrof, of dat zijn verzoek niet was opgenomen in wat de verweerder omschreef als een "samenvattende lijst van zijn verzoeken" aan het einde van de e-mail.
45. Aangezien de klager een verzoek tot uitoefening van zijn recht van inzage in de zin van artikel 15 AVG heeft ingediend, is voornoemd **artikel 12.2 AVG van toepassing**. Wat betreft de overige elementen die de verweerder heeft aangevoerd ter ondersteuning van zijn verweer, namelijk dat het verzoek van de klager geen verzoek om inzage betrof (punt 33), **verwerpt de Geschillenkamer deze stuk voor stuk om de hiernavolgende redenen**. Zij concludeert dat **geen van deze elementen relevant zijn in het licht van artikel 15 van de AVG**. Gezien de aanvankelijke motivering in de brief van 21 januari 2020 (punten 6 en 41) lijken het vergeefse pogingen om *achteraf* rechtvaardiging te vinden. De door de verweerder aangevoerde elementen zijn hoe dan ook **in strijd met wat van hem wordt verwacht in uitvoering van zijn verplichting om de rechten van de betrokkene te faciliteren (artikel 12.2 van de AVG)**.
- Wat betreft de kopie van de identiteitskaart van de klager, was het in ieder geval aan de verweerder, ervan uitgaande dat hij bevoegd was om een dergelijke kopie op te vragen (zie hieronder), om zich tot de klager te wenden om deze te verkrijgen, in plaats van zijn verzoek te negeren op grond van het feit dat deze niet was verstrekt.

¹¹ Europees Comité voor gegevensverwerking (EDPB), Richtsnoeren 01/2022 van 28 maart 2023 over de rechten van de betrokkenen.

¹² Ter herinnering, de klager deed het volgende verzoek: "Geachte heer, mevrouw van de afdeling claims bij D, (...). Kunt u mij alle documenten (interne nota's etc.) verstrekken die op mij betrekking hebben (zie de AVG)?"

¹³ Ter herinnering, de klager formuleert zijn herinnering als volgt: "Ik heb u, zoals toegestaan door de AVG, gevraagd om alle gegevens die u over mij in uw bezit heeft, tot in het kleinste detail, en ook de telefoonopnames sinds 09/08/2019".

- Wat de reikwijdte van het verzoek van de klager betreft, kan de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de verweerder) een verzoek om inzage niet negeren op grond van het feit dat het niet nauwkeurig genoeg is. Ook hier was het aan de verweerder om zich tot de klager te wenden om hem te vragen de omvang van zijn verzoek te preciseren.¹⁴
- Wat betreft de wijze van mededeling van hem betreffende persoonsgegevens die de klager niet (voldoende) zou hebben gepreciseerd, bepaalt artikel 15.3 van de AVG - zoals reeds vermeld - dat de verwerkingsverantwoordelijke een kopie van de persoonsgegevens aan de betrokkene verstrekt. In arrest C-487/21 van 4 mei 2023 oordeelde het Hof van Justitie van de Europese Unie (HvJ-EU) dat artikel 15.3 van de AVG aldus moet worden uitgelegd dat *"het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke een kopie te verkrijgen van de persoonsgegevens die worden verwerkt, inhoudt dat aan de betrokkene een getrouwe en begrijpelijke reproductie van al deze gegevens moet worden gegeven. Dit recht omvat het recht om een kopie te verkrijgen van uittreksels uit documenten of zelfs van volledige documenten of databankuittreksels die onder meer die gegevens bevatten, indien de verstrekking van een dergelijke kopie onontbeerlijk is om de betrokkene in staat te stellen de hem bij deze verordening verleende rechten daadwerkelijk uit te oefenen, waarbij moet worden benadrukt dat daarbij ook rekening moet worden gehouden met de rechten en vrijheden van anderen."*¹⁵ Hoewel dit arrest van 2023 van latere datum is dan de feiten, blijft het niettemin zo dat in geval van twijfel en ondanks de duidelijkheid van de tekst, waarin de kopie van persoonsgegevens expliciet wordt genoemd, het opnieuw aan de verweerder was om contact op te nemen met de klager om hem te vragen hoe hij toegang tot zijn persoonsgegevens wenste te krijgen.

46. Wat betreft de berekening van de termijn van één maand waarbinnen de verwerkingsverantwoordelijke informatie moet verstrekken over de actie die is ondernomen naar aanleiding van een verzoek om rechten uit te oefenen (zoals het verzoek om inzage in dit geval) op grond van artikel 12.3 van de AVG, moet deze berekening worden

¹⁴ In zijn richtsnoeren inzake het recht van inzage verduidelijkt de EDPB dat wanneer de verwerkingsverantwoordelijke een grote hoeveelheid gegevens betreffende de betrokkene verwerkt, hij de betrokkene voorafgaand aan de informatieverstrekking kan verzoeken om te preciseren op welke informatie of welke verwerkingsactiviteiten het verzoek betrekking heeft (zie overweging 63 van de AVG). Het is belangrijk te benadrukken dat het verzoek om verduidelijking niet bedoeld is om het antwoord op het verzoek om inzage te beperken en dat het niet wordt gebruikt om informatie over de gegevens of de verwerking met betrekking tot de betrokkene achter te houden. Indien de betrokkene, die verzocht is de reikwijdte van zijn verzoek te preciseren, bevestigt dat hij alle hem betreffende persoonsgegevens wenst, moet de verwerkingsverantwoordelijke hem deze uiteraard volledig verstrekken. In ieder geval moet de verwerkingsverantwoordelijke altijd kunnen aantonen dat de wijze waarop het verzoek wordt behandeld, erop gericht is het recht van inzage zo volledig mogelijk te realiseren en in overeenstemming is met zijn verplichting om de uitoefening van de rechten van de betrokkenen te faciliteren (artikel 12, lid 2, AVG) (punt 35 van de richtsnoeren).

¹⁵ HvJ-EU, arrest van 4 mei 2023, Österreichische Datenschutzbehörde en CRIF GmbH, C-487/21, ECLI:EU:C:2023:369, § 45.

uitgevoerd in overeenstemming met het recht van de Europese Unie¹⁶. Het is de datum waarop het verzoek wordt ontvangen door de verwerkingsverantwoordelijke die de termijn doet ingaan¹⁷. **Met andere woorden, de termijn van één maand begint te lopen wanneer de verwerkingsverantwoordelijke een verzoek heeft ontvangen**, en het is daarbij niet noodzakelijk dat de verwerkingsverantwoordelijke er daadwerkelijk kennis van heeft genomen¹⁸.

47. **De ontvangst** door de verwerkingsverantwoordelijke **houdt ook in dat het verzoek hem heeft bereikt via een van zijn relevante kanalen**, zoals hieronder gepreciseerd. Verwerkingsverantwoordelijken worden dus aangemoedigd om de meest geschikte en gebruiksvriendelijke communicatiekanalen aan te bieden, in overeenstemming met de artikelen 12.2 (verplichting om de uitoefening van rechten te faciliteren) en 25 van de AVG, zodat de betrokkene een verzoek op doeltreffende wijze kan indienen. Het kan bijvoorbeeld gaan om de communicatiegegevens van de verwerkingsverantwoordelijke die in zijn communicatie rechtstreeks aan de betrokkenen worden verstrekt of contactgegevens die door de verwerkingsverantwoordelijke openbaar worden gemaakt, bijvoorbeeld in zijn privacybeleid of in andere verplichte wettelijke vermeldingen van de verwerkingsverantwoordelijke (bijvoorbeeld de contactgegevens van de eigenaar of het bedrijf op een website).¹⁹ In dit verband staat vast dat de verweerder verschillende communicatiekanalen heeft opgezet, waaronder een e-mailadres voor de DPO, zoals hij in zijn conclusie heeft uiteengezet (punt 33).
48. Niettemin is de Geschillenkamer van mening dat indien een betrokkene **een verzoek indient via een communicatiekanaal dat door de verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking is gesteld, maar dat niet als voorkeurskanaal is aangegeven**, dit verzoek **in het algemeen**

¹⁶ De termijn voor het beantwoorden van een verzoek om inzage moet worden berekend overeenkomstig Verordening (EEG, Euratom) nr. 1182/71 van de Raad van 3 juni 1971 houdende vaststelling van de regels die van toepassing zijn op termijnen, data en aanvangs- en vervaltijden, PB L 124/1.

¹⁷ Deze termijn kan worden opgeschort wanneer de verwerkingsverantwoordelijke met de verzoeker moet communiceren vanwege onzekerheid over zijn identiteit (is het daadwerkelijk de betrokkene in de zin van artikel 4.1 van de AVG?). De termijn kan worden opgeschort totdat de verwerkingsverantwoordelijke de nodige informatie van de betrokkene heeft verkregen, op voorwaarde dat de verwerkingsverantwoordelijke onverwijld om aanvullende informatie vraagt. In die zin: Europees Comité voor gegevensbescherming (EDPB), Richtsnoeren 01/2022 van 28 maart 2023 over de rechten van betrokkenen – Recht van inzage: https://www.edpb.europa.eu/system/files/2024-04/edpb_guidelines_202201_data_subject_rights_access_v2_nl.pdf (punt 159). De EDPB geeft daarin gedetailleerd aan hoe de uitoefening van dit recht moet worden begrepen, met inbegrip van hoe het verzoek moet worden geformuleerd en bij wie, evenals de wijze waarop de in artikel 12.3 bedoelde termijn van één maand moet worden toegepast. Aangezien artikel 12.3 van toepassing is op de uitoefening van alle rechten bedoeld in de artikelen 15 tot en met 22 van de AVG, zijn deze overwegingen van toepassing op het onderhavige geval, dat betrekking heeft op de naleving van artikel 12.3 van de AVG in verband met een verzoek tot uitoefening van het recht op gegevenswissing zoals bedoeld in artikel 17 van de AVG.

¹⁸ Het Europees Comité voor gegevensbescherming (EDPB) beschouwt het in dit verband als een goede praktijk dat verwerkingsverantwoordelijken de ontvangst van verzoeken schriftelijk bevestigen, bijvoorbeeld door een e-mail (of een brief, in voorkomend geval) te sturen naar de personen die het verzoek hebben ingediend, waarin wordt bevestigd dat hun verzoeken zijn ontvangen en dat de termijn van één maand loopt vanaf dag B tot en met dag C. Zie de bovengenoemde richtsnoeren – punten 57 en 159.

¹⁹ Idem, punt 53.

toch **in aanmerking moet worden genomen** en door de verwerkingsverantwoordelijke dienovereenkomstig moet worden behandeld. Het eenvoudigweg negeren ervan is niet in overeenstemming met de verplichting die op hem rust krachtens artikel 12.2 van de AVG, zoals hierboven vermeld.²⁰

49. Omgekeerd is de verwerkingsverantwoordelijke **niet verplicht gevolg te geven aan een verzoek dat is verzonden naar een willekeurig of onjuist e-mailadres (of postadres) dat niet rechtstreeks door de verwerkingsverantwoordelijke is verstrekt, of naar een communicatiekanaal dat duidelijk niet bedoeld is voor het ontvangen van verzoeken met betrekking tot de rechten** van de betrokkene, indien de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene een geschikt communicatiekanaal heeft verstrekt.²¹
50. In casu stelt de Geschillenkamer vast dat de klager zijn verzoek niet aan de DPO van de verweerder heeft gericht, noch gebruik heeft gemaakt van de andere kanalen die specifiek ter beschikking van de betrokkenen zijn gesteld voor de uitoefening van hun rechten uit hoofde van de AVG. De klager heeft zijn verzoek echter gericht aan een adres dat volgens hem als relevant adres voor de behandeling van klachten "claims" was opgegeven (namelijk, naast het feedback@“..”.be-adres, het info.claims@“...”be-adres). De Geschillenkamer stelt vast dat het wel degelijk om een door de verwerkingsverantwoordelijke verstrekt adres gaat en dat het **geen willekeurig adres is. Indien het e-mailadres van de afdeling “claims” niet wordt vermeld als het adres dat specifiek bestemd is voor het ontvangen van verzoeken tot uitoefening van rechten uit hoofde van de AVG, vindt de Geschillenkamer dat redelijkerwijs niet kan worden gesteld dat het duidelijk niet bestemd is voor het ontvangen van dergelijke verzoeken.**
51. Een verzoek om inzage hoeft niet noodzakelijkerwijs afzonderlijk te worden ingediend, los van andere verzoeken die de betrokkene in het kader van zijn zakelijke of beroepsrelatie met de verwerkingsverantwoordelijke heeft ingediend. **Van de betrokkene eisen dat hij zijn verzoek om inzage in een afzonderlijke e-mail indient, gericht aan een andere ontvanger dan bijvoorbeeld de beheerder van zijn schadegeval of de geschillenafdeling van de verwerkingsverantwoordelijke wanneer hij in een geschil met deze laatste is verwikkeld, zou volkomen kunstmatig zijn en in strijd met artikel 12, lid 2, van de AVG**, waarnaar reeds is verwezen. Het is bovendien de taak van de verwerkingsverantwoordelijke om zijn **personeel op te leiden** zodat zij een verzoek om inzage op grond van de AVG kunnen herkennen, wat niet uitsluit dat het aldus geïdentificeerde verzoek vervolgens wordt doorgegeven aan een andere bevoegde dienst of aan de DPO, indien deze is aangewezen.

²⁰ Idem, punt 53.

²¹ Idem, punt 54 en de voorbeelden.

52. Voor zover nodig, verduidelijkt de Geschillenkamer dat het aan haar is om te beoordelen of, in het licht van het onderhavige geval, het adres al dan niet moet worden beschouwd als *‘duidelijk niet bestemd voor het ontvangen van verzoeken om uitoefening van de rechten van de betrokkenen’* en dat het niet volstaat dat de verwerkingsverantwoordelijke het als zodanig kwalificeert.
53. In het onderhavige geval had de klager, naast zijn e-mail aan info.claims@«...».be, uitdrukkelijk verwezen naar de AVG, zoals reeds vermeld.
54. Op grond van het voorgaande stelt de Geschillenkamer vast dat **de termijn van één maand waarin artikel 12.3 van de AVG voorziet, op 11 augustus 2019 is ingegaan, aangezien de ontvangst van deze e-mail door de verweerder op het adres info.claims@«...».be niet wordt betwist**. Ook staat vast dat de verweerder niet op dit verzoek heeft gereageerd en dat hij pas na een herinnering van de klager op 15 januari 2021 heeft gereageerd, namelijk op 21 januari 2020, meer dan vijf maanden na het oorspronkelijke verzoek van de klager van 11 augustus 2019.
55. De Geschillenkamer concludeert dat **de verweerder niet heeft voldaan aan de vereisten van de artikelen 12.3 en 15 van de AVG, omdat hij niet binnen een maand na ontvangst van het verzoek om inzage van 11 augustus 2019 van de klager heeft gereageerd**.
56. Wat betreft het onvolledige karakter van de gegevens die uiteindelijk zijn ontvangen in antwoord op de uitoefening van het recht van inzage door de klager, kan de **Geschillenkamer niet vaststellen dat alle door de verweerder verwerkte gegevens niet aan de klager zijn meegedeeld**. Het verslag van de ID bevat hierover overigens geen gegevens. Enkel het feit dat de rechtsbijstandverzekeraar als antwoord op het verzoek om inzage van de klager meer gegevens zou hebben verstrekt, bewijst niet noodzakelijkerwijs dat de door de verweerder verstrekte gegevens onvolledig waren.
57. Op basis van het voorgaande concludeert de Geschillenkamer dat zij **geen schending van artikel 15.3 van de AVG kan vaststellen op grond van het feit dat de verweerder de klager bepaalde persoonsgegevens niet heeft verstrekt** bij de uitoefening van diens recht van inzage.
58. Wat betreft het verzoek om **een kopie van de identiteitskaart** van de klager te verstrekken om hem te kunnen identificeren alvorens gevolg te geven aan zijn recht van inzage, beperkt de Geschillenkamer zich in deze beslissing tot de **onderstaande verwijzingen en de aangehaalde punten**, met name onder verwijzing naar de reeds genoemde richtsnoeren van de EDPB inzake het recht van inzage.
59. De EDPB is van mening dat het gebruik van een kopie van een identiteitsbewijs voor authenticatiedoeleinden een risico voor de veiligheid van persoonsgegevens vormt, wat kan leiden tot ongeoorloofde verwerking van deze gegevens. In dit opzicht moet deze praktijk –

die weliswaar wijdverbreid is – als ongepast worden beschouwd, **tenzij** dit noodzakelijk, passend en in overeenstemming met het nationale recht is.²²

60. Wanneer een identiteitsbewijs wordt gevraagd (en dit zowel in overeenstemming is met de nationale wetgeving als gerechtvaardigd en evenredig is in het kader van de AVG), moet de verwerkingsverantwoordelijke waarborgen inbouwen om onrechtmatige verwerking van het identiteitsbewijs, de kopie daarvan en de daarin opgenomen persoonsgegevens te voorkomen. Onverminderd de toepasselijke nationale bepalingen inzake identiteitscontrole, kan het met name gaan om het niet maken van een kopie of het onmiddellijk na de succesvolle authenticatie van de identiteit van de betrokkene verwijderen van een kopie van een identiteitsdocument, of om de betrokkene te verzoeken om de gegevens op de identiteitskaart die niet nodig zijn voor de identificatie/authenticatie te verbergen. De EDPB beveelt als goede praktijk aan dat de verwerkingsverantwoordelijke, na controle van het identiteitsbewijs, een aantekening maakt met bijvoorbeeld “identiteitsbewijs gecontroleerd” om onnodig kopiëren of opslaan van kopieën van identiteitsbewijzen te vermijden.²³

II.3. Wat betreft de vermeende inbreuk op artikel 32 van de AVG

II.4.

II.4.1. Het standpunt van de ID

61. Zoals vermeld in de processtukken concludeert de ID dat er sprake is van een **gegevensinbreuk** en een **schending van artikel 32 van de AVG**, aangezien de criteria voor de selectie van schadegegevens in het systeem van de verweerder ertoe hebben geleid dat schadegevallen van mevrouw W. ten onrechte aan de klager zijn gekoppeld bij het opvragen van het schadeoverzicht van de klager, omdat deze criteria niet voldoende waren om dit risico op fouten uit te sluiten. De ID wijst ook op de door de verweerder verstrekte informatie dat de **selectiecriteria van zijn computerprogramma** op 26 juni 2019 (de betwiste verzending dateert van 18 juni 2019) **zijn gecorrigeerd**.
62. Zonder op dit punt enige schending vast te stellen, merkt de ID ook op dat **de DPO van de verweerder aangeeft pas in 2020 van het dossier op de hoogte te zijn gesteld**, terwijl hij ten tijde van de feiten (namelijk in juni 2019) DPO was, zoals blijkt uit de mededeling van zijn

²² Zie in dit verband artikel 6.4 van de wet van 19 juli 1991 betreffende het bevolkingsregister, de identiteitskaarten, de vreemdelingenkaarten en de verblijfsdocumenten, BS, 3 september 1991. Zie ook Aanbeveling 03/11 van 25 mei 2011 van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (CBPL) *over het nemen van een kopie van de identiteitskaart en over het gebruik en de elektronische lezing daarvan*: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/aanbeveling-nr.-03-2011.pdf>.

²³ Punten 75 tot en met 80 van de voornoemde richtsnoeren van de EDPB over het recht van inzage.

contactgegevens aan de GBA in zijn hoedanigheid van DPO van de verweerder, geregistreerd op 25 mei 2018²⁴.

II.4.2. Het standpunt van de partijen

De klager

63. De Geschillenkamer merkt op dat de klager de foutieve verzending heeft gemeld en zich zorgen maakte over de betrouwbaarheid van het systeem en het risico dat hem betreffende gegevens ten onrechte aan derden zouden worden doorgegeven.
64. De klager betreurt ook dat zijn persoonsgegevens **in reactie op zijn verzoek om inzage per post** (weliswaar aangetekend) zijn verzonden zonder verdere veiligheidsmaatregelen. Als bewijs hiervoor voert hij aan dat de envelop open is aangekomen. Hij is ook verbaasd dat er **geen controle is uitgevoerd via een kopie van zijn identiteitskaart voordat zijn gegevens werden verzonden.**

De verweerder

65. De verweerder **betwist niet** dat de foutieve verzending van gegevens over mevrouw W. aan de klager een **gegevensinbreuk** vormt.
66. Wat betreft de veiligheidsmaatregelen rond de verzending van de persoonsgegevens van de klager in januari 2020 in antwoord op zijn verzoek om inzage, is de verweerder van mening dat verzending per **aangetekende post voldoende veilig** is en dat het op dat moment niet langer nodig was om de **identiteit van de klager** te controleren, aangezien deze **voldoende was vastgesteld.**

II.4.3. Beoordeling door de Geschillenkamer

67. Artikel 4.12 van de AVG definieert een “inbreuk in verband met persoonsgegevens” als een *inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.*
68. In casu stelt de Geschillenkamer vast dat **de verzending aan de klager van een schadeoverzicht met gegevens over de schadegevallen van mevrouw W. een**

²⁴ Deze kennisgeving volgt op de toepassing van artikel 37.7 van de AVG, waarin staat: “De verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker maakt de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming bekend en deelt die mee aan de toezichthoudende autoriteit”. Tot de taken van de functionaris voor gegevensbescherming behoort namelijk “optreden als contactpunt voor de toezichthoudende autoriteit inzake met verwerking verband houdende aangelegenheden, met inbegrip van de in artikel 36 bedoelde voorafgaande raadpleging, en, waar passend, overleg plegen over enige andere aangelegenheid” overeenkomstig artikel 39.1.e) van de AVG, en “met de toezichthoudende autoriteit samenwerken” (artikel 39.1.d)).

gegevensinbreuk is in de zin van artikel 4.12 van de voormelde AVG. Het gaat meer bepaald om het "ongeoorloofd verstrekken van persoonsgegevens".

69. De Geschillenkamer stelt namelijk vast dat het schadeattest²⁵ dat aan de klager is meegegeeld, de volgende informatie bevat:
- het nummer van de verzekeringsovereenkomst van de verzekerde, de jaarlijkse vervaldatum ervan, de datum van aanvaarding van de overeenkomst (BA-verzekering) en de einddatum van de overeenkomst;
 - het kenteken van het verzekerde voertuig en de voertuigcategorie, alsmede het type gebruik ervan (privégebruik, beroepsmatig gebruik of gemengd gebruik);
 - de datum van de schadegevallen, de naam, voornaam en geboortedatum van de bestuurder, het bedrag van de daadwerkelijk betaalde schadevergoeding en de status van het dossier (afgesloten of niet). Aan elk schadegeval wordt bovendien een gedragscode toegekend die aangeeft of de bestuurder aansprakelijk is, medeaansprakelijk, niet aansprakelijk of dat de aansprakelijkheid nog niet is vastgesteld.
70. De Geschillenkamer stelt vast dat **deze gegevens persoonsgegevens zijn in de zin van artikel 4.1 van de AVG**, waarin persoonsgegevens worden gedefinieerd als *‘alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon’*. De Geschillenkamer stelt vast dat uit de stukken van de klager en de verweerder blijkt dat het aan de klager toegezonden schadeattest **zowel** persoonsgegevens van de klager (naam, voornaam, voertuig, kenteken) **als** gegevens van mevrouw W. bevat (naam, voornaam en gegevens over haar schadegevallen).
71. Er wordt overigens niet betwist dat **de verweerder deze laatste gegevens** (namelijk de persoonsgegevens van een derde) **per ongeluk** aan de klager **heeft verstrekt**, terwijl de klager op grond van zijn recht van inzage alleen recht heeft op een kopie van hem betreffende persoonsgegevens. De persoonsgegevens van mevrouw W. vallen hier niet onder.
72. Er is dus wel degelijk sprake van **ongeoorloofde verstrekking van persoonsgegevens door de verweerder**, die zich daarmee schuldig heeft gemaakt aan een gegevensinbreuk in de zin van artikel 4.12 van de AVG.

²⁵ Het schadeoverzicht wordt opgesteld overeenkomstig het KB van 16 januari 2002 en moet aan de volgende verzekeraar worden overhandigd.

73. De Geschillenkamer herinnert eraan dat **overeenkomstig artikel 32.5 elke gegevensinbreuk moet worden gedocumenteerd**. Zij merkt op dat de verweerder in zijn conclusie van antwoord heeft aangegeven dat hij deze inbreuk heeft gedocumenteerd.
74. Zoals de ID heeft kunnen vaststellen, is deze gegevensinbreuk **het gevolg van de manier waarop het computersysteem op het moment van de feiten werkte** om de schadegevallen van een klant op te zoeken. In dit geval waren de selectiecriteria voor de schadegegevens gebaseerd op de laatste 6 cijfers van de polis van de verzekerde (in dit geval XXXXXX) en niet op alle 8 cijfers van het contract van de verzekerde (in dit geval YYXXXXXX). Om die reden zijn in het automatisch gegenereerde schadeoverzicht zowel de schadegevallen van contract YYXXXXXX (van de klager) als die van contract ZZXXXXXX van mevrouw W. weergegeven.
75. Artikel 32.1 van de AVG bepaalt: "*Rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoelinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen, treffen de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen (...).*"
76. De Geschillenkamer is van mening dat het voorzien van een selectie criterium van 6 cijfers, terwijl de polisnummers uit meer cijfers bestonden, **geen voldoende selectiemethode was om het risico te vermijden dat een schadegeval ten onrechte zou worden toegewezen aan een verzekerde die daar geen aanspraak op maakte**. Aangezien de identificatie van de contracten uit mogelijk 8 cijfers bestond, lijkt dit risico op fouten te voorspelbaar. Dit geldt des te meer omdat de verweerder aan de ID heeft aangegeven dat het systeem voor het genereren van schadeoverzichten automatisch werkt. De verweerder heeft dus **niet gekozen voor een afdoende technische maatregel die een passende veiligheid garandeert**.
77. De Geschillenkamer voegt eraan toe dat er blijkbaar geen controle van het attest heeft plaatsgevonden voordat het werd verzonden. De toepassing van het vierogenprincipe of op zijn minst de controle van het document – wat bovendien wettelijk verplicht is (zie hieronder) – had aan het licht kunnen brengen dat de namen van twee verschillende verzekerden op het document stonden.
78. Hoewel de verweerder aangeeft dat de selectiecriteria van het computerprogramma na de betwiste verzending snel zijn gecorrigeerd, namelijk op 26 juni 2019, dat er slechts één fout als gevolg van de configuratie van het systeem te betreuren valt en dat de zoekopdracht sinds de correctie wordt uitgevoerd op basis van het volledige polisnummer van de klant (en niet langer op basis van de laatste 6 cijfers daarvan), concludeert de Geschillenkamer toch

dat **de verweerder** zich ten tijde van de feiten schuldig heeft gemaakt aan **een inbreuk op artikel 32 van de AVG**.

79. Met betrekking tot de opmerking van de ID over de DPO herinnert de Geschillenkamer de verweerder eraan dat overeenkomstig artikel 38.1 van de AVG de verwerkingsverantwoordelijke ervoor moet zorgen dat zijn DPO naar behoren en tijdig wordt betrokken bij alle aangelegenheden die verband houden met de bescherming van persoonsgegevens. Deze verplichting houdt in dat de DPO niet alleen op de hoogte moet worden gebracht van klachten die tegen de verwerkingsverantwoordelijke zijn ingediend met betrekking tot de uitoefening van de rechten van de betrokkenen, zoals in het onderhavige geval, maar ook van **beveiligingsincidenten met betrekking tot persoonsgegevens**. In de richtlijnen gewijd aan de DPO²⁶ gaf de Groep artikel 29 al in 2017 aan dat de DPO moet worden beschouwd als een gesprekspartner binnen de organisatie en voegde zij uitdrukkelijk toe dat dit inhield dat *"de DPO meteen moet worden geconsulteerd zodra zich een gegevensinbreuk of een ander incident voordoet"*²⁷.
80. Wat betreft de klacht van de klager dat **zijn persoonsgegevens niet voldoende beveiligd zijn verzonden in antwoord op zijn verzoek om inzage**, herinnert de Geschillenkamer eraan dat, aangezien de mededeling en het ter beschikking stellen van persoonsgegevens aan de betrokkene een verwerking is, de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de verweerder) altijd **verplicht is passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om een op het risico voor de verwerking afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen** (artikelen 5.1.f), 24 en 32 van de AVG). Deze verplichting geldt ongeacht de vorm waarin de inzage wordt verleend. In geval van **niet-elektronische overdracht** van de gegevens aan de betrokkene, kan de verwerkingsverantwoordelijke, afhankelijk van de risico's die de verwerking met zich meebrengt, overwegen om **aangetekende post** te gebruiken of, zo niet, de betrokkene voorstellen om **het dossier tegen ondertekening** rechtstreeks bij een van zijn vestigingen **af te halen**, zonder hem daartoe echter te kunnen verplichten.
81. In casu is de Geschillenkamer van oordeel dat de verweerder **door een aangetekende post te versturen, voor een voldoende veilige vorm van communicatie heeft gekozen**. De Geschillenkamer stelt **op dit punt vast dat de verweerder artikel 32 van de AVG niet heeft geschonden**. De verweerder kan evenmin aansprakelijk worden gesteld voor enveloppen die geopend aankomen. Daarentegen is de Geschillenkamer van oordeel dat de

²⁶ EDPB, Richtlijnen voor functionarissen voor gegevensbescherming (Data Protection Officer, DPO), 5 april 2017, punt 3.1, pagina 17.

²⁷ In zijn richtsnoeren 9/2022 over de melding van schendingen van persoonsgegevens krachtens de AVG van 28 maart 2023 (punt 133) beveelt het Europees Comité voor gegevensbescherming (EDPB) aan dat de DPO onmiddellijk op de hoogte wordt gebracht van het bestaan van een schending en wordt betrokken bij het gehele proces om de inbreuk te beheren en te melden, https://www.edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines/guidelines-92022-personal-data-breach-notification-under_nl.

verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene moet kunnen meedelen wat de inhoud was van de verzending die hij heeft uitgevoerd.

82. Ten slotte verwijst de Geschillenkamer, wat betreft de grief van de klager dat er **onvoldoende voorzorgsmaatregelen zijn genomen om zijn identiteit te controleren bij zijn verzoek om inzage**, naar hetgeen zij in de punten 58-60 hierboven heeft uiteengezet. De Geschillenkamer stelt daarin dat het overleggen van de identiteitskaart door de aanvrager niet systematisch noodzakelijk, noch passend of zelfs toegestaan is. In casu is de Geschillenkamer van mening dat, gelet op de langdurige klantrelatie met de klager, het feit dat het verzoek van de klager was verzonden vanaf een e-mailadres dat regelmatig werd gebruikt en bekend was bij de verweerder, en de door de klager aangevoerde feiten met betrekking tot zijn specifieke situatie, **de verweerder kon concluderen dat het inderdaad de klager was die het verzoek om inzage had ingediend. De verweerder kan op grond hiervan geen schending van de beveiligingsverplichting (artikel 32 van de AVG) worden verweten.**

II.5. Wat betreft de vermeende inbreuk op artikel 33 van de AVG.

II.5.1. Het standpunt van de ID

83. De ID stelt in zijn onderzoeksverslag dat het melden van een gegevensinbreuk de regel is en dat het niet melden "wanneer het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk een risico voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen oplevert"²⁸ de uitzondering is. De ID is van mening dat in dit geval niet aan de voorwaarden voor toepassing van deze uitzondering is voldaan. Vanaf het moment dat vaststaat dat gegevens over autoschadegevallen van verzekerden per ongeluk aan andere verzekerden zijn verstrekt, bestaat er een reëel risico op schade zoals beschreven in overweging 85 van de AVG. De ID voegt hieraan toe dat de verweerder niet redelijkerwijs kan beweren dat de gegevensinbreuk niet structureel was en slechts een geïsoleerd geval betrof, aangezien deze het gevolg was van de manier waarop het systeem voor het aanmaken van schadeattesten was ontworpen. De ID concludeert dat **de verweerder artikel 33 van de AVG heeft geschonden.**

II.5.2. Het standpunt van de partijen

De klager

84. De klager concludeert niet over deze vermeende schending van artikel 33 van de AVG.

De verweerder

²⁸ Onderstreept door de Geschillenkamer.

85. De verweerder is van mening dat hij terecht heeft geoordeeld dat de gegevensinbreuk niet aan de GBA moest worden gemeld.
86. Hij geeft aan dat hij in dit verband een beoordeling van de ernst van de gegevensinbreuk heeft uitgevoerd volgens de door ENISA aanbevolen methodologie, waarbij is geconcludeerd dat er sprake is van een geringe ernst.
87. De verweerder voegt hieraan toe dat zijn analyse met name heeft aangetoond dat de maximale omvang van het incident, dat zich vóór de door hem genomen corrigerende maatregelen kon herhalen, beperkt was tot het opzoeken van schadegevallen met betrekking tot slechts acht betrokkenen. De verweerder stelt dat er in casu echter slechts sprake is geweest van één enkele foutieve verstrekking, namelijk die van gegevens over mevrouw W. aan de klager.
88. De verweerder voegt hieraan toe dat met betrekking tot dit ene slachtoffer een beperkt aantal niet-gevoelige persoonsgegevens (naam, voornaam, geboortedatum, datum van het schadegeval en door de verzekeraar betaald bedrag) aan één enkele derde, namelijk de klager, is verstrekt.

II.5.3. Beoordeling door de Geschillenkamer

89. Artikel 33 van de AVG bepaalt: "*Indien een inbreuk in verband met persoonsgegevens heeft plaatsgevonden, meldt de verwerkingsverantwoordelijke deze zonder onredelijke vertraging en, indien mogelijk, uiterlijk 72 uur nadat hij er kennis van heeft genomen, aan de overeenkomstig artikel 55 bevoegde toezichthoudende autoriteit, tenzij het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. Indien de melding aan de toezichthoudende autoriteit niet binnen 72 uur plaatsvindt, gaat zij vergezeld van een motivering voor de vertraging.*"²⁹
90. Deze **kennisgeving** aan de gegevensbeschermingsautoriteit is **ingegeven door de risico's die zich kunnen voordoen als gevolg van de gegevensinbreuk**, zoals met name beschreven in overweging 85 van de AVG³⁰, en heeft tot doel **deze risico's te beperken**.

²⁹ Onderstreept door de Geschillenkamer.

³⁰ "Een inbreuk in verband met persoonsgegevens kan, wanneer dit probleem niet tijdig en op passende wijze wordt aangepakt, resulteren in lichamelijke, materiële of immateriële schade voor natuurlijke personen, zoals verlies van controle over hun persoonsgegevens of de beperking van hun rechten, discriminatie, identiteitsdiefstal of -fraude, financiële verliezen, ongeoorloofde ongedaanmaking van pseudonimisering, reputatieschade, verlies van vertrouwelijkheid van door het beroepsgeheim beschermde persoonsgegevens, of enig ander aanzienlijk economisch of maatschappelijk nadeel voor de natuurlijke persoon in kwestie. Daarom moet de verwerkingsverantwoordelijke, zodra hij weet dat een inbreuk in verband met persoonsgegevens heeft plaatsgevonden, de toezichthoudende autoriteit onverwijld en waar mogelijk niet meer dan 72 uur nadat hij er kennis van heeft genomen, in kennis stellen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, tenzij de verwerkingsverantwoordelijke conform het verantwoordingsbeginsel kan aantonen dat het onwaarschijnlijk is dat deze inbreuk risico's voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen met zich brengt. Wanneer die kennisgeving niet binnen 72 uur kan worden gerealiseerd, dient de kennisgeving vergezeld te gaan van een verklaring voor de vertraging en kan de informatie zonder onredelijke verdere vertraging in fasen worden verstrekt."

91. De toepassing van artikel 33 van de AVG veronderstelt dus een “gegevensinbreuk”, waarvan de Geschillenkamer in punt 72 hierboven heeft vastgesteld dat er in casu sprake van is.
92. **Tenzij "de inbreuk in kwestie waarschijnlijk geen risico voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen" inhoudt, is kennisgeving van de inbreuk aan de bevoegde toezichthoudende autoriteit verplicht.** Om indien nodig een beroep te kunnen doen op deze vrijstelling, moet de verwerkingsverantwoordelijke:
- (1) de risico's van de inbreuk **beoordelen** op het moment dat hij daarvan kennis krijgt, en
 - (2) **binnen de termijn van maximaal 72 uur** voor de kennisgeving aan de toezichthoudende autoriteit **concluderen dat er geen risico bestaat.**
93. Tijdens zijn risicobeoordeling moet de verwerkingsverantwoordelijke het **type inbreuk** identificeren (vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid), de **bron van het incident** (bijvoorbeeld of de inbreuk het gevolg is van een menselijke fout of systemisch is) en rekening houden met de **aard van de gegevens** (zijn de gegevens bijvoorbeeld “openbaar” of zijn ze openbaar gemaakt), de **gevoeligheid ervan** (in de zin van de artikelen 9 en 10 van de AVG, maar ook in de zin van de richtsnoeren van het EDB inzake gegevensbeschermingseffectbeoordelingen, waarin bepaalde gegevens als “zeer persoonlijk”³¹ **worden aangemerkt**), en de **omvang en de context** van de persoonsgegevens waarop de inbreuk betrekking heeft. **De aard en de rol van de verwerkingsverantwoordelijke en zijn activiteiten** kunnen ook van invloed zijn op het risiconiveau dat een gegevensinbreuk voor de betrokkenen inhoudt.
94. In casu **sluit de Geschillenkamer zich aan bij de analyse van de ID, die van oordeel is dat de verweerder er niet van kon uitgaan dat de inbreuk waarschijnlijk geen risico zou opleveren** voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen.
95. Hoewel uit de conclusies van de verweerder en uit de stukken van de klager blijkt dat bepaalde gegevens in het schadeattest in werkelijkheid betrekking hebben op de klager en andere op mevrouw W. (zie hierboven), is dit onderscheid alleen door de klager en de verweerder te maken. Bij het lezen van het attest zou een derde kunnen concluderen dat de schadegevallen en de daarmee verband houdende aansprakelijkheden in werkelijkheid die van de klager zijn en dat de vermelding van mevrouw W. foutief is, of daarentegen kunnen

³¹ Europees Comité voor gegevensbescherming (EDPB), Richtsnoeren voor gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en bepaling of een verwerking “waarschijnlijk een hoog risico inhoudt” in de zin van Verordening 2016/679 (aanvankelijk vastgesteld door de Groep artikel 29, WP 248, en door de EDPB overgenomen), pagina 11: “Naast deze bepalingen van de AVG kunnen sommige gegevenscategorieën worden beschouwd als categorieën die het mogelijke risico voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen verhogen. Deze persoonsgegevens worden als gevoelig (zoals deze term algemeen wordt begrepen) beschouwd omdat ze verband houden met huishoudelijke en privéactiviteiten (zoals elektronische communicatie waarvan de vertrouwelijkheid moet worden beschermd) of omdat ze de uitoefening van een grondrecht beïnvloeden (zoals locatiegegevens waarvan de verzameling de vrijheid van verkeer in vraag stelt) of omdat de schending ervan duidelijk gevolgen heeft voor het dagelijkse leven van de betrokkene (zoals financiële gegevens die kunnen worden gebruikt voor betalingsfraude).”

menen dat de identificatiegegevens in werkelijkheid die van mevrouw W. zijn en niet die van de klager, die slechts de ontvanger van het formulier zou zijn zonder dat er gegevens over hem op staan, terwijl dat niet het geval is.

96. De Geschillenkamer merkt verder op dat, hoewel het schadeattest geen bijzondere categorieën van gegevens in de zin van artikel 9.1 van de AVG bevat, zij wel informatie bevat die **niet toegankelijk is voor het publiek of voor derden**, die in een **verzekeringcontext** wordt gebruikt en die een aansprakelijkheid van een bestuurder laat blijken. Ze wordt bovendien **meegedeeld via een document dat wettelijk verplicht is** (waardoor de nauwkeurigheid van de gegevens nog belangrijker wordt) dat de verzekerde (in principe de persoon op wie de gegevens betrekking hebben) in staat moet stellen een verzekeringsovereenkomst af te sluiten bij een nieuwe verzekeraar en deze laatste op de hoogte te brengen van het schadeverleden van zijn voertuig dat **financiële gevolgen voor hem kan hebben**. Dit verleden zal namelijk worden meegenomen in de risicobeoordeling en de berekening van de verzekeringspremie door de nieuwe verzekeraar. Een te groot aantal schadegevallen in het verleden kan zelfs leiden tot een weigering van verzekering. Een onvolledige of foutieve historiek heeft dus gevolgen voor de afgesloten verzekering en de gevraagde premie.
97. Hoewel er geen specifieke categorieën van gegevens in de zin van artikel 9 of 10 van de AVG zijn betrokken, bevatten de geraadpleegde gegevens een aantal inlichtingen, waaronder de contactgegevens van natuurlijke personen, die op verschillende manieren kunnen worden gebruikt (ongevraagde gerichte marketing, identiteitsfraude, enz.).
98. Wat meer in het bijzonder de klager in deze zaak betreft, zou het lezen van dit attest door de derde voor wie zij bestemd is (namelijk een nieuwe verzekeringsmaatschappij) gevolgen kunnen hebben, of zelfs financiële schade kunnen veroorzaken, indien zijn identiteitsgegevens in verband zouden worden gebracht met de schadegevallen en aansprakelijkheden van mevrouw W. Volgens de Geschillenkamer kunnen deze gegevens met betrekking tot de schadegevallen en de aansprakelijkheid daarvoor als “zeer persoonlijk” worden aangemerkt.³²
99. Wat mevrouw W. betreft, zijn de gegevens over haar schadegevallen, haar aansprakelijkheid en de tussenkomst van de verweerder in ieder geval ten onrechte aan de klager meegedeeld. Zoals gezegd zijn deze gegevens bijzonder gevoelig. Voor de Geschillenkamer volstaat de hierboven geschetste context waarin deze gegevens worden verwerkt om te concluderen dat de verweerder er niet van kon uitgaan dat er geen enkel risico bestond voor mevrouw W.

³² Zie voetnoot 31 hierboven.

100. In het licht van de vastgestelde risico's doet het er niet toe dat de gegevensinbreuk volgens de stelling van de verweerder (quod non) slechts één persoon betreft. De Geschillenkamer heeft hierboven uiteengezet dat de klager eveneens slachtoffer van deze gegevensinbreuk zou kunnen zijn. Aangezien het verslag van de ID bovendien had vastgesteld dat de oorzaak van het incident in het systeem lag, kon de verweerder het incident dan ook niet als noodzakelijkerwijs op zichzelf staand beschouwen.
101. De Geschillenkamer voegt eraan toe, zoals zij reeds eerder vermeldde, dat om te kunnen concluderen dat er geen risico bestond voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen en om te kunnen beslissen dat hij niet verplicht was de gegevensinbreuk aan de GBA te melden, **de verweerder binnen de in artikel 33 van de AVG bedoelde termijn van 72 uur tot deze conclusie en beslissing moest komen en dit ook moest kunnen aantonen**. Daartoe beveelt de Geschillenkamer aan dat dit soort analyses altijd worden gedateerd. In het onderhavige geval is de analyse waarop de verweerder zich baseert, als het inderdaad deze analyse is die heeft geleid tot het besluit om de inbreuk niet aan de GBA te melden, niet gedateerd. De Geschillenkamer houdt er echter rekening mee dat de verweerder heeft gemeld dat hij zijn systeem op 26 juni 2019 heeft gewijzigd, terwijl het formulier van 18 juni 2019 dateert, en dus maatregelen heeft genomen om het risico dat hij kennelijk zeer snel had vastgesteld, weg te nemen. De Geschillenkamer zal hiermee rekening houden bij het bepalen van de sanctie die zij aan de verweerder zal opleggen.
102. Concluderend en in het licht van het voorgaande concludeert de Geschillenkamer dat de verweerder **er niet van kon uitgaan dat de inbreuk waarschijnlijk geen risico zou opleveren voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen**.³³
103. Derhalve beslist de Geschillenkamer **dat de verweerder artikel 33 van de AVG heeft geschonden**.
104. Wat betreft de reactie van de verweerder ten aanzien van de klager na kennisgeving van het incident, herinnert de Geschillenkamer eraan³⁴ dat indien een brief/e-mail naar een verkeerde, niet-bevoegde ontvanger wordt verzonden (zoals in dit geval naar de klager), de

³³De Geschillenkamer deelt de verweerder mee dat de EDPB in zijn reeds aangehaalde richtsnoeren 09/2022 het onderstaande voorbeeld geeft waarin hij aangeeft dat de schending van gegevens moet worden gemeld (pagina 36). Het feit dat deze richtlijnen dateren van na de gemelde feiten, heeft geen invloed op de beoordeling door de ID en de daaropvolgende behandeling door de Geschillenkamer. Deze richtsnoeren brengen de analyse van de ID ten tijde van zijn onderzoek alleen maar in overeenstemming met: "Een persoon belt naar het callcenter van een bank om een inbreuk in verband met persoonsgegevens te melden. De persoon heeft een maandoverzicht van iemand anders ontvangen. De verwerkingsverantwoordelijke voert een kort onderzoek uit (het onderzoek wordt binnen de 24 uur afgerond) en stelt met een redelijke mate van zekerheid vast dat er zich een inbreuk in verband met persoonsgegevens heeft voorgedaan. Hij vraagt zich af of er zich ergens een systeemstoring voordoet, in welk geval dit mogelijk gevolgen heeft gehad of zou kunnen hebben voor andere personen." Op de vraag of dit beveiligingsincident moet worden gemeld aan de bevoegde gegevensbeschermingsautoriteit, antwoordt de EDPB bevestigend.

³⁴ Wanneer de verwerkingsverantwoordelijke de gegevensinbreuk aan de GBA meldt, maken deze elementen deel uit van de te melden maatregelen in de zin van artikel 33.1.d) van de AVG.

verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de verweerder) wordt aanbevolen een brief/e-mail te sturen waarin de foutieve ontvanger wordt verzocht de betreffende brief/e-mail te vernietigen/te wissen, en hem ervan in kennis te stellen dat hij niet het recht heeft om de per ongeluk verstrekte gegevens van anderen te gebruiken. Zoals de EDPB in zijn richtsnoeren 01/2021 benadrukt, zullen veel ontvangers de ten onrechte ontvangen brief waarschijnlijk in de prullenbak gooien, maar in sommige gevallen kan niet volledig worden uitgesloten dat de brief op sociale media wordt geplaatst of dat de verzekeringnemer wordt gecontacteerd. Er moet ook een schriftelijke bevestiging van deze verwijdering/vernietiging worden gevraagd, of, afhankelijk van de gevoeligheid van het meegedeelde document, de teruggave van het document (zeker als het bijvoorbeeld om een origineel gaat) op kosten van de verwerkingsverantwoordelijke³⁵. Er moet ook worden gevraagd om bevestiging dat er geen kopieën zijn gemaakt.

III. Corrigerende maatregelen en sancties

105. Overeenkomstig artikel 100.1 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;

³⁵ Zie in dit verband het Europees Comité voor gegevensbescherming (EDPB), Richtsnoeren 01/2021 over voorbeelden betreffende de melding van inbreuken in verband met persoonsgegevens, van 14 december 2021, https://www.edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines/guidelines-012021-examples-regarding-personal-data-breach_nl.

13° administratieve geldboeten op te leggen;

14° de opschorting van grensoverschrijdende gegevensstromen naar een andere Staat of een internationale instelling te bevelen;

15° het dossier over te dragen aan het parket van de procureur des Konings te Brussel, die 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.

106. Op grond van de voorgaande vaststellingen beslist de Geschillenkamer overeenkomstig artikel 100.1.5° van de WOG om de verweerder een **berisping** te geven **voor de schending van de artikelen 12.3 en 15 van de AVG** enerzijds en een **berisping voor de schending van de artikelen 32 en 33** van de AVG anderzijds, waarbij **elk van deze berispingen een afzonderlijk gedrag bestraft**.
107. De Geschillenkamer is van mening dat deze sanctie in elk van de gevallen, gelet op alle omstandigheden van het concrete geval en overeenkomstig de vereisten van artikel 84 van de AVG, passend is in het licht van de vastgestelde schendingen.
108. **Wat betreft het niet tijdig beantwoorden van het verzoek om inzage van de klager (inbreuk op de artikelen 12.3 en 15 van de AVG – titel II.2)**, is de Geschillenkamer, ondanks de ernst van het uitblijven van een antwoord binnen de termijn op een verzoek om inzage, wat een grondrecht is van de AVG, van oordeel dat er in dit geval een aantal specifieke omstandigheden zijn die haar doen besluiten dat niet een geldboete, maar een berisping de passende sanctie is.
109. Hoewel de Geschillenkamer de door de verweerder aangevoerde argumenten niet heeft aanvaard, waarmee hij – eenmaal voor de Geschillenkamer – betoogde dat niet op de juiste wijze om uitoefening van rechten was verzocht, wijst de Geschillenkamer er niettemin op dat het verzoek enigszins verloren ging in een lange e-mail die aan een groot aantal ontvangers was gericht, waardoor het wellicht niet gemakkelijk te herkennen was. De Geschillenkamer wijst er met name op dat de verweerder, zodra hij de herinnering van 21 januari 2020 had ontvangen, gevolg gegeven heeft aan het verzoek om inzage van de klager, en dit nog voordat er een klacht bij de GBA was ingediend.³⁶
110. Het feit dat de tekortkoming is verholpen, speelt een rol bij de keuze voor een berisping door de Geschillenkamer, evenals de periode waarin de feiten zich hebben voorgedaan, namelijk

³⁶ Onverminderd het voorgaande betreft de Geschillenkamer echter dat zij moest vaststellen dat de redenen waarom de verweerder heeft aangegeven niet te hebben gereageerd op het verzoek van de klager, in de loop van de tijd zijn veranderd. Enerzijds verwijt de verweerder de klager dat hij zijn verzoek niet heeft vergezeld van een kopie van zijn identiteitskaart in zijn e-mail van 21 januari 2020, vóór de indiening van de klacht door de klager bij de GBA, en anderzijds voert hij aan dat hij het verzoek van de klager niet als een verzoek om inzage heeft geïdentificeerd, aangezien het volgens hem geen verzoek om inzage betrof, na de indiening van de klacht bij de GBA.

in 2019, kort na de inwerkingtreding van de AVG (ook al was dit recht reeds verankerd in Richtlijn 95/46/EG en de wet van 8 december 1992 *betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens*). De Geschillenkamer houdt ook rekening met de verbintenis die de verweerder destijds is aangegaan om zijn personeel op te leiden in het herkennen van verzoeken om uitoefening van rechten uit hoofde van de AVG.

111. **Wat betreft het verzenden van het schadeoverzicht van een derde verzekerde aan de klager (artikel 32 van de AVG – titel II.3) en het niet melden van deze gegevensinbreuk aan de GBA (artikel 33 van de AVG – titel II.4)**, besluit de Geschillenkamer ook deze schendingen te bestraffen met een berisping en niet met een geldboete, aangezien het gaat om een niet betwiste schending die snel is verholpen wat betreft de inbreuk op artikel 32 van de AVG, en om een schending die niet meer kan worden verholpen wat betreft artikel 33 van de AVG. De Geschillenkamer houdt bij haar keuze ook rekening met de periode waarin de feiten zich hebben voorgedaan en met het feit dat er op dat moment nog geen ervaring was met de nieuwe verplichting om gegevensinbreuken aan de GBA te melden, zoals die op het moment van deze beslissing bestaat.
112. **Wat betreft de schendingen die betrekking hebben op het verwijderen van gegevens uit de CarAttest-databank en uit marketingmails** (punten 13, 17 en 26 hierboven), **beslist** de Geschillenkamer **deze te seponeren**.
113. Bij een seponering moet de Geschillenkamer haar beslissing stapsgewijs³⁷ 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 sepot om redenen van opportuniteit uitspreken, indien ondanks de aanwezigheid van elementen die tot een sanctie kunnen leiden, de voortzetting van het onderzoek van het dossier niet opportuun lijkt in het licht van de prioriteiten van de Gegevensbeschermingsautoriteit, zoals gepreciseerd en toegelicht in het sepotbeleid van de Geschillenkamer³⁸.
114. Als de zaak op verschillende gronden wordt geseponneerd, moeten deze (respectievelijk de grond(en) voor een technisch sepot en de grond(en) voor een sepot om redenen van opportuniteit) in volgorde van belangrijkheid worden behandeld³⁹.

³⁷ Marktenhof (hof van beroep te Brussel). 2 september 2020, arrest 2020/AR/329, p. 18.

³⁸ In dit verband verwijst de Geschillenkamer naar haar sepotbeleid, zoals ontwikkeld en gepubliceerd op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/sepotbeleid-van-de-geschillenkamer.pdf>.

³⁹ Cf. Titel 3 – In welke gevallen zal mijn klacht waarschijnlijk worden geseponneerd door de Geschillenkamer? van het sepotbeleid van de Geschillenkamer.

115. In het onderhavige geval, bij gebrek aan verdergaand onderzoek en aan vaststellingen van de ID ter zake, en gezien het feit dat de Geschillenkamer niet over meer elementen beschikt om te kunnen concluderen dat de verweerder zich schuldig heeft gemaakt aan een schending van de AVG in dit verband, **seponeert de Geschillenkamer deze grieven om technische redenen.**

IV. Publicatie van de beslissing

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

OM DEZE REDENEN,

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, na beraadslaging, om:

- Op grond van artikel 100.1.5° van de WOG, een **berisping te geven aan de verweerder** voor de vastgestelde schending van de artikelen 12.3 en 15 van de AVG;
- Op grond van artikel 100.1.5° van de WOG, een **berisping te geven aan de verweerder** voor de vastgestelde schending van de artikelen 32 en 33 van de AVG;
- Op grond van artikel 100.1.1° van de WOG, de klacht voor het overige te **seponeren**.

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 1034ter van het Gerechtelijk Wetboek⁴⁰ (Ger. W.) genoemde inlichtingen moet bevatten. Het interlocutoir verzoekschrift moet bij de griffie van het Marktenhof worden ingediend

⁴⁰ 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 rijksregister- of ondernemingsnummer;
- 3° de naam, de voornaam, de woonplaats en, in voorkomend geval, de hoedanigheid van de persoon die moet worden opgeroepen;
- 4° het voorwerp en de korte samenvatting van de middelen van de vordering;
- 5° de rechter voor wie de vordering aanhangig wordt gemaakt;
- 6° de handtekening van de verzoeker of van zijn advocaat.

overeenkomstig artikel 1034 quinquies van het Ger.W.⁴¹ of via het informatiesysteem e-Deposit van Justitie (artikel 32ter van het Ger.W.).

(get). Hielke HIJMANS

Voorzitter van de Geschillenkamer

⁴¹ Het verzoekschrift met zijn bijlage wordt, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, per aangetekende brief aan de griffier van de rechtbank gezonden of ter griffie neergelegd.