



Geschillenkamer

Beslissing ten gronde 67/2021 van 4 juni 2021

Dossiernr. : DOS-2019-01315

Betreft: Klacht over het verzuim van een bank om tijdig te reageren op een verzoek om gegevens te wissen

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, bestaande uit de heer Hielke Hijmans, voorzitter;

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

De verweerder: bedrijf Y met als raadsheren, T. Léonard en O. Guerguinov

1. Historiek van de procedure

Gelet op de klacht van 9 oktober 2018 die de klager heeft ingediend bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA);

Gelet op de ontvankelijkheidsbeslissing van de Eerstelijnsdienst (ELD) van de GBA van 12 maart 2019;

Gelet op de beslissing van de Geschillenkamer tijdens haar zitting van 2 april 2019 om de zaak te verwijzen naar de Inspecteur-generaal op basis van de artikelen 63, 2^o en 94, 1^o van de WOG en de doorverwijzing naar deze laatste op 4 april 2019.

Gelet op het verslag en het proces-verbaal van het onderzoek van de Inspecteur-generaal, die op 9 januari 2020 aan de Geschillenkamer zijn toegezonden;

Gelet op de brief van 21 januari 2020 van de Geschillenkamer waarin deze de partijen in kennis stelt van haar beslissing om het dossier op grond van artikel 98 van de WOG te beschouwen als klaar voor behandeling ten gronde en hen de kalender voor de uitwisseling van de conclusies meedeelt;

Gelet op de brief en het antwoord van de klager van 1 februari 2020;

Gelet op de conclusies in antwoord van de verweerder via zijn raadsheren, ontvangen op 19 februari 2020;

2. Feiten en voorwerp van de klacht

1. Op 9 juli 2018 dient klager bij verweerder (agentschap van (...)) een verzoek in om bezwaar te maken tegen en verwijdering van bepaalde gegevens die hem betreffen, waarbij hij zich baseert op de informatie die is verstrekt over de uitoefening van zijn rechten op grond van de "Privacyverklaring" die beschikbaar is op de website van de verweerder.
2. Bij brief van 23 juli 2018 heeft het gegevensbeschermings- en privacyteam van verweerder geantwoord dat het had voldaan aan zijn verzoek om bezwaar te maken tegen het gebruik van zijn gegevens voor marketing- en profileringsdoeleinden. Verweerder informeerde klager ook over de gegevens die hij over hem verwerkt en legde uit waarom hij niet alle gegevens over hem kon verwijderen, met name die welke betrekking hebben op de producten waarvan klager gebruik maakt, en wel in de volgende bewoordingen:

" (...) Helaas kunnen wij niet voldoen aan uw verzoek om gegevens te wissen. Wat afgesloten producten betreft, zijn wij wettelijk verplicht bepaalde persoonsgegevens te bewaren na de beëindiging van een contract dat betrekking heeft op een bepaald product. Deze bewaartermijn kan voor verschillende producten verschillen (bijv.: kredietproducten moeten tot 30 jaar na de beëindiging van het contract worden gearchiveerd). Wij bevestigen dat deze gegevens automatisch zullen worden gewist na het verstrijken van de

wettelijke archiveringstermijn. Deze termijn is nog niet bereikt voor uw afgesloten producten.

U hebt bovendien bij de bank nog producten "open staan". In het kader van onze contractuele verplichtingen jegens u en het voldoen aan onze wettelijke verplichtingen, moeten bepaalde gegevens onvermijdelijk worden verwerkt zonder welke het voor ons onmogelijk is om onze opdracht te vervullen"..

Vijftien (15) bijlagen met rekeningnummers, bankkaartnummers, contractnummers en andere persoonlijke gegevens betreffende de klager zijn aan deze brief gehecht.

In de brief wordt de klager tevens gewezen op de mogelijkheid om zijn recht op rectificatie uit te oefenen bij zijn agentschap en op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA).

3. Op 31 juli 2018 stelt klager zijn agentschap van (...) in kennis van zijn wens om gebruik te maken van zijn recht op rectificatie met betrekking tot twee categorieën van gegevens waarbij hij:
 - verzoekt om correctie van de vermelding betreffende zijn beroepsactiviteit, waarin abusievelijk wordt vermeld dat hij in bediende is;
 - zich verbaast over de vermelding van verschillende bankkaarten waarvan hij geen weet heeft (...) en vraagt om nadere uitleg hierover.
4. Op 29 augustus 2018 voldeed het agentschap (...) van verweerder aan het verzoek van klager en kondigde aan dat het bij het hoofdkantoor een verzoek om had ingediend om zijn beroepsactiviteit te corrigeren met de vermelding "met pensioen ". Het agentschap geeft ook uitleg over de betrokken bankkaarten.
5. Bij brief van 4 september 2018, opnieuw gericht aan het agentschap (...), neemt de klager nota van het verzoek om correctie van de verwijzing naar zijn beroepsactiviteit en vraagt hij om de schrapping van de vermelding van de kredietkaarten en om de status "afgesloten " te vermelden met betrekking tot de Mastercard.
6. Bij brief van 21 september 2018 bevestigt het team voor gegevensbescherming en privacy van verweerder de uitvoering van de correctie van de vermelding betreffende de beroepsactiviteit van de klager. Verweerder verklaarde dat deze brief geen informatie over bankkaarten bevatte, aangezien deze informatie betrekking had op het beheer van de producten van klager door het agentschap en niet op een rechtstreeks verzoek om rectificatie van de persoonsgegevens van klager, dat door het team voor gegevensbescherming en privacy werd behandeld.
7. Op 9 oktober 2018, dus zeer kort na ontvangst van voornoemde brief (35 dagen na zijn verzoek aan Verweerder), dient de klager bij de GBA een klacht in. De interpretatie van verweerder in dit verband is dat de klager naar alle waarschijnlijkheid ten onrechte heeft gemeend dat het

ontbreken van enige vermelding van zijn verzoeken betreffende de bankkaarten moest worden uitgelegd als een weigering van verweerder om daaraan te voldoen. De verweerder legt in zijn conclusies uit *"dat het agentschap in werkelijkheid enkel nog de technische wijzigingen in verband met de betrokken kaarten in het systeem diende in te voeren. Helaas vergat het agentschap deze wijzigingen aan te brengen en, aangezien het sindsdien hierover geen contact meer had met de klager, kon het agentschap deze nalatigheid te corrigeren vóór het verzoek om informatie van de inspectiedienst op 8 november 2019"* (punt 4 van de conclusies van verweerder).

8. In zijn klacht merkt de klager op dat aan dit onderdeel van zijn verzoek om verwijdering geen gevolg is gegeven en verzoekt hij de Gegevensbeschermingsautoriteit bij de verweerder tussenbeide te komen om ervoor te zorgen dat "de nodige stappen worden ondernomen en dat hij daarvan op de hoogte wordt gesteld".
9. De verweerder verzoekt de GBA om, gelet op het feit dat de betwiste verwerking in overeenstemming is met de AVG en dat hij geenszins de bedoeling heeft om de rechten van de klager te schenden, hem geen sanctie op te leggen en, subsidiair, indien een sanctie zou worden opgelegd, de oplegging ervan op te schorten.

3. Het inspectieverslag van 9 januari 2020

10. In zijn verslag van 9 januari 2020 deed de Inspecteur-generaal de volgende vaststellingen:

Vaststelling 1: Er blijkt dat, in strijd met de artikelen 12, 16 en 17 van de AVG, geen gevolg is gegeven aan de brief van de klager van 4 september 2018 aan het agentschap (...) waarin de klager uitdrukkelijk verzocht om de verwijdering van bankkaarten beginnend met [...] die niet langer in zijn bezit zijn, en om de verwijdering of rectificatie van de status "open" van haar vroegere vervallen kredietkaart,

Vaststelling 2: Naar aanleiding van de brief van de inspectiedienst heeft Y [lees verweerder] de gegevens betreffende de bankkaarten die niet meer in het bezit van klager waren, gewist en de status van de verlopen kredietkaart van klager gecorrigeerd.

11. De Geschillenkamer stelt derhalve vast dat de tussenkomst van de Inspectie het mogelijk heeft gemaakt aan de vraag van de klager tegemoet te komen en dat zijn verzoek om schrapping op dat moment volledig was ingewilligd. De Geschillenkamer merkt ook op dat toen het inspectieverslag aan de klager werd meegedeeld, deze naar behoren werd geïnformeerd over de door de GBA ondernomen stappen en de gevolgen van de inspectie.

IN RECHTE

12. Het is de verantwoordelijkheid van de verweerder, in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke om te zorgen voor de follow-up van de uitoefening van de rechten van de betrokkenen overeenkomstig de voorwaarden van artikel 12 van de AVG. De Geschillenkamer herinnert er in dit verband aan dat krachtens artikel 12.3 van de AVG, de verwerkingsverantwoordelijke verplicht is de betrokkene (hier de klager) zo spoedig mogelijk en in elk geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek informatie te verstrekken over de maatregelen die zijn genomen naar aanleiding van een verzoek overeenkomstig de artikelen 15 tot en met 22 van de AVG (met inbegrip van een verzoek om gegevens te laten wissen, zoals in het onderhavige geval op grond van artikel 17 van de AVG, of om gegevens te laten corrigeren op grond van artikel 16 van de AVG). Artikel 12.3 van de AVG voegt hieraan toe dat deze termijn zo nodig met twee maanden kan worden verlengd, rekening houdend met de complexiteit van het verzoek en het aantal verzoeken.
13. De Geschillenkamer merkt op dat verweerder in zijn conclusies niet betwist dat hij, ten gevolge van een menselijke fout, niet volledig heeft voldaan aan het verzoek van de klager tot schrapping/rectificatie, waarvoor hij zijn verontschuldiging aanbiedt.
14. Ter ondersteuning van de bevindingen van de inspecteur-generaal in zijn verslag en gelet op het voorgaande, is de Geschillenkamer van oordeel dat de verweerder artikel 12.3 en de artikelen 16 en 17 van de AVG inderdaad niet heeft nageleefd.
15. Bij haar soevereine beoordeling van de corrigerende maatregel en/of mogelijke sanctie die passend is voor de feiten van de zaak, houdt de Geschillenkamer rekening met alle volgende overwegingen.
16. Uit de feiten en de in het kader van deze zaak overgelegde stukken volgt dat de door de Geschillenkamer (punt 14 hierboven) ter ondersteuning van de vaststelling van de inspectie (punt 10 hierboven) aangehouden tekortkomingen van verweerder beperkt zijn tot het niet opvolgen van het laatste verzoek van de klager (van 4 september 2018) om over te gaan tot de wijziging van de *statussen* van bankkaarten die hij niet meer gebruikte.
17. Uit de door partijen overgelegde feiten en stukken blijkt dat verweerder, afgezien van dit aspect van het verzoek van klager om wissing/rectificatie, al in juli 2018 gevolg heeft gegeven aan de eerdere verzoeken van klager om informatie en rectificatie, overeenkomstig de binnen verweerder opgezette procedures, en de klager behoorlijk en binnen de in artikel 12.3. van de AVG voorgeschreven termijn heeft geïnformeerd.
18. Wat het aantal betrokkenen betreft, beschikt de Geschillenkamer over geen enkel element op grond waarvan zij zou kunnen aannemen dat de door verweerder ingestelde procedures van dien aard zouden zijn dat de rechten van de betrokkenen in overeenstemming met de AVG niet kunnen worden geëerbiedigd. Het geval van de klager lijkt tot dusver een op zichzelf staand geval te zijn.

19. De Geschillenkamer heeft geen aanwijzingen om te concluderen dat dit een opzettelijke schending was.
20. Wat de samenwerking met de GBA betreft, stelt de Geschillenkamer vast, zoals in het voornoemde inspectieverslag is vermeld, dat na de tussenkomst van de inspectiedienst onmiddellijk gevolg werd gegeven aan het verzoek van de klager.
21. Ten slotte stelt de Geschillenkamer vast dat er geen schade is die door klager wordt gevorderd.
22. Ter ondersteuning van het voorgaande beperkt de Geschillenkamer zich ertoe de verweerder te herinneren aan de eerbiediging van de verzoeken tot uitoefening van de rechten van de betrokkenen, met name artikel 17 van de AVG, en dit met inachtneming van de voorwaarden van artikel 12 van de AVG, zonder dat deze herinnering moet worden beschouwd als een van de sancties of corrigerende maatregelen die zijn opgesomd in artikel 100, § 1 van de WOG.

4. Transparantie

23. Gezien het belang van transparantie met betrekking tot het besluitvormingsproces en de beslissingen van de Geschillenkamer, zal deze beslissing worden gepubliceerd op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit, waarbij de directe identificatiegegevens van de genoemde partijen en personen, zowel natuurlijke als rechtspersonen, worden verwijderd.

OM DEZE REDENEN

DE GESCHILLENKAMER,

beslist na beraadslaging :

- Dat er sprake is van een inbreuk op de artikelen 16 en 17 van de AVG in combinatie met artikel 12.3 van de AVG;
- Dat geen van de maatregelen van artikel 100.1 van de WOG dient te worden uitgesproken.

Tegen deze beslissing kan op grond van art. 108.1, §30 van de WOG, beroep worden aangetekend binnen een termijn van dertig dagen, vanaf de betekening van de kennisgeving, bij het Marktenhof, met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verweerder.

(get.) Hielke Hijmans

Voorzitter van de Geschillenkamer