



Geschillenkamer

Beslissing ten gronde 79/2021 van 15 juli 2021

Dossiernummer : DOS-2020-04991

Betreft : Klacht wegens onvoldoende gevolg geven aan verzoek tot inzage artikel 15 AVG

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke Hijmans, voorzitter en de heren Dirk Van Der Kelen en Jelle Stassijns;

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

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

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

Gelet op de stukken van het dossier;

heeft de volgende beslissing genomen inzake:

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

De verweerder: Verbruiksunie Testaankoop CV, met zetel aan de Hollandstraat 13, 1060 Brussel, hierna “de verweerder”

I. Feiten en procedure

1. Op 23 september 2020 dient klager een klacht in tegen Test Aankoop bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (hierna: GBA). Het voorwerp van de klacht betreft het onvoldoende gevolg geven aan het recht op inzage.
2. Op 28 oktober 2020 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 WOG en wordt de klacht op grond van art. 62, § 1 WOG overgemaakt aan de Geschillenkamer.
3. Op 21 december 2020 beslist de Geschillenkamer op grond van art. 95, §1, 1^o en art. 98 WOG dat het dossier gereed is voor behandeling ten gronde en stelt zij zowel de klager als de verweerder in kennis van deze beslissing. Tevens werden de partijen in kennis gesteld van de bepalingen zoals vermeld in artikel 98 van de WOG en de termijnen om hun verweermiddelen in te dienen. Uiterste datum voor ontvangst van de conclusie van antwoord van verweerder werd bepaald op 1 februari 2021; uiterste datum voor ontvangst van de conclusie van repliek van de klager op 22 februari 2021 en uiterste datum voor ontvangst van de conclusie van repliek van verweerder op 15 maart 2021.
4. Bij brief van 24 december 2020 heeft verweerder kopie van het dossier opgevraagd.
5. Op 28 januari 2021 heeft verweerder een conclusie van antwoord neergelegd.
6. Op 22 februari 2021 heeft klager een conclusie van repliek ingediend en te kennen gegeven gehoord te willen worden op een hoorzitting op grond van artikel 98, 2^o WOG.
7. Op 15 maart 2021 heeft verweerder een conclusie van repliek ingediend.
8. Op 17 juni 2021 worden de partijen overeenkomstig artikel 53 van het reglement van interne orde gehoord door de Geschillenkamer. Op 23 juni 2021 wordt het proces-verbaal van de hoorzitting aan de partijen voorgelegd. Op 28 juni 2021 ontvangt de Geschillenkamer vanwege de verweerder een reactie op het proces-verbaal.
9. Klager geeft in zijn klacht aan op 8 juli 2020 een schrijven met dagtekening 30 juni 2020 te hebben ontvangen van verweerder, waarin stond aangegeven dat er een abonnement was afgesloten tussen klager en verweerder naar aanleiding van een telefoongesprek tussen beiden. Het schrijven vermeldde tevens het bankrekeningnummer van mevrouw Z (de moeder van klager) en bevestigde dat er een domiciliëring werd verleend door klager aan verweerder teneinde de abonnementsgelden te kunnen innen. Klager heeft bij schrijven van 15 juli 2020 gereageerd op voornoemde brief waarbij hij verweerder verzocht om hem alle persoonsgegevens te verstrekken waarover deze beschikte. Klager stelt in de brief de vraag hoe men aan zijn telefoonnummer was gekomen ofschoon dit nummer in het "bel me niet meer register" was opgenomen. Tevens stelde klager de vraag hoe het bankrekeningnummer in het bezit van verweerder was gekomen. Klager maakt er eveneens melding van dat hij bovenstaande vragen ook heeft gesteld via het

contactformulier op de website van verweerder op de dag dat hij de brief van verweerder ontving, namelijk op 8 juli 2020. Klager heeft daarop geen antwoord gekregen.

10. Bij schrijven d.d. 12 september 2020 heeft klager een aanmaning van verweerder ontvangen waarin stond dat het bedrag aan abonnementsgeld niet kon worden afgeschreven omdat de bank dat niet had toegelaten. Er werd gevraagd om het bedrag te vereffenen aangezien er tijdschriften aan klager waren toegezonden. In reactie op de aanmaning heeft klager opnieuw een schrijven aan verweerder gestuurd waarin hij heeft aangegeven dat er geen sprake was van een rechtsgeldig tot stand gekomen overeenkomst en er dientengevolge ook geen sprake kon zijn van een verschuldigd bedrag aan verweerder.

Conclusie van antwoord verweerder

11. Naar aanleiding van de klacht heeft verweerder op 28 januari 2021 een conclusie van antwoord neergelegd. Verweerder geeft aan dat er op 23 juni 2020 telefonisch contact is opgenomen met het telefoonnummer van klager en stelt dat de telefoon werd beantwoord door de moeder van klager, die zich akkoord verklaarde met een proefabonnement op een tijdschrift. Daarbij zou zij tevens het rekeningnummer hebben doorgegeven aan de medewerker op naam van verweerder. Op 30 juni 2020 is er een bevestigingsbrief betreffende het voornoemde aan klager gestuurd.
12. Verweerder stelt dat het bericht dat klager op 8 juli 2020 heeft verzonden aan verweerder middels de website van laatstgenoemde geen e-mailadres van klager bevatte. Om die reden kon het bericht niet worden behandeld, aldus verweerder. Vervolgens heeft klager op 15 juli 2020 een aangetekend schrijven verzonden aan verweerder. In dit schrijven van klager stond onder andere :

“Geachte heer, mevrouw,

Ik verwijs naar mijn melding op uw website van 08.07.2020 met volgende melding:

‘Beste vandaag 8/07/20 ontving ik een brief gedateerd 30/6 inzake een vermeend contract [...] ingevolge telefonische oproep die nooit met mij plaatsvond.

Wil voor 8 dagen alle gegevens die u over mij heeft, cq over mijn domicilieadres meedelen, cfr gdpr. Hoe komt u aan een bankrekeningnummer? Ik sta nooit domiciliëringen toe.

Het vaste telefoonnummer verbonden aan mijn domicilieadres is gemeld bij ‘bel me niet meer’. Ik stel u in gebreke tot voormelde. Deze berichtgeving kost tijd en geld. U moet mij 150 euro betalen, werktijdverlies. Gelieve dit per kerende te bevestigen dan zal ik u laten weten hoe u kan regelen.”

Voormelde melding heb ik via het aanmeldformulier op uw website gedaan; er is niet voorzien in een algemeen emailadres, waaruit het bewijs van verzending zou kunnen volgen noch in een bevestigingsmail met overname van de inhoud van de melding, waarvoor alle voorbehoud. Ik stel vast dat u tot heden, binnen de gestelde termijn, geen gevolg heeft verleend aan mijn verzoek.

Voormelde vragen blijven actueel en ik verwacht uw prompte reactie met verstrekking van alle gegevensverstrekking waartoe u verplicht bent. (‘.....’).

13. Bovengenoemd schrijven werd volgens verweerder gescand en intern naar de dienst Abonnementen gestuurd. Vervolgens werd het schrijven per vergissing als reeds behandeld bestempeld waardoor er geen verder gevolg aan werd gegeven. Op 23 september 2020 heeft klager opnieuw een aangetekend schrijven gericht aan verweerder waarbij hij erop wees dat hij eerder twee berichten had verzonden waarop hij geen reactie had ontvangen van verweerder. Na dit laatste schrijven van klager heeft verweerder te kennen gegeven alle gegevens van klager te zullen wissen en het verschuldigde bedrag aan abonnementsgeld te zullen annuleren.
14. In het eerste verweermiddel van verweerder stelt deze dat er geen sprake was van een beroep op artikel 15 AVG door klager teneinde inzage te verkrijgen in zijn persoonsgegevens. Het schrijven van klager heeft de klantendienst noch het privacy team bereikt daar het schrijven niet werd aangezien als een verzoek overeenkomstig artikel 15 AVG. Volgens verweerder kan van een betrokkene die zijn rechten wenst uit te oefenen worden verwacht dat er op een duidelijke manier wordt aangegeven dat de betrokkene zijn rechten overeenkomstig artikel 15 AVG uitoefent. Daarvoor zou klager gebruik hebben kunnen maken van de modelbrief van de GBA. Bovendien heeft klager zijn verzoek niet conform het privacybeleid van verweerder gericht aan een van de e-mailadressen welke dienen om privacy-aangelegenheden in behandeling te nemen. Er wordt op gewezen dat verweerder grote waarde hecht aan het waarborgen van de privacy en zich ook in die zin heeft georganiseerd. Ook is klager advocaat van beroep en derhalve geen leek in het recht, waardoor hij artikel 15 AVG had moeten noemen in het verzoek om inzage van zijn persoonsgegevens. Verweerder verzoekt om bovenstaande redenen om buitenvervolginstelling.
15. In ondergeschikte orde voert verweerder aan dat, indien de Geschillenkamer van oordeel is dat het verzoek dat uitging van de klager het uitoefenen van het recht tot inzage overeenkomstig artikel 15 AVG betreft, het verzoek intern verkeerd is gekwalificeerd waardoor het niet behandeld werd overeenkomstig de artikelen 12 en 15 van de AVG. Het aangetekend schrijven van klager dd. 15 juli 2020 is volgens verweerder ontvangen op de hoofdzetel. Op het moment van ontvangst van het schrijven was thuiswerk de regel in verband met coronamaatregelen. Volgens de procedure diende het aangetekend schrijven door de verantwoordelijke ingescand te worden en naar de betreffende dienst verstuurd te worden. Het schrijven werd als een klacht voor de abonnementsdienst geïdentificeerd door de verantwoordelijke, maar niet als een verzoek op grond van de AVG. Het schrijven werd aldus enkel naar de abonnementsdienst verstuurd. Ook het tweede schrijven van 23 september 2020 van klager werd door de verantwoordelijke naar dezelfde dienst doorgestuurd. De brief werd behandeld en beantwoord door de dienst. Het abonnement werd geannuleerd. Derhalve is verweerder van mening dat het niet doorsturen van de brieven van klager naar het privacy team de reden is dat klager geen reactie heeft ontvangen. De verantwoordelijke

voor de behandeling van de binnenkomende brieven heeft het schrijven opgevat als een klacht tegen het proefabonnement en niet als een verzoek op grond van artikel 15 AVG.

16. Verweerder geeft te kennen dat naar aanleiding van het schrijven van de GBA, waarin werd aangegeven dat er een klacht aanhangig werd gemaakt jegens hem, er alsnog een e-mail aan klager is verzonden, te weten op 16 januari 2021. In die e-mail heeft verweerder laten weten dat de persoonsgegevens van klager werden bekomen via U. Daarbij is erop gewezen dat het telefoonnummer van klager niet was opgenomen op de "bel-me-niet-lijst" op het moment dat er werd gebeld naar het nummer. Het telefoonnummer is volgens verweerder pas op 25 september 2020 in voornoemde lijst opgenomen. Het telefoongesprek dat volgens verweerder werd gevoerd met de moeder van klager is opgenomen en kan zo nodig worden voorgelegd, doch enkel aan de moeder, aangezien het haar persoonsgegevens betreft. De persoonsgegevens aangaande klager waarover verweerder beschikt werden aan de e-mail toegevoegd en daarbij werd eveneens vermeld dat er geen persoonsgegevens door verweerder worden doorgegeven aan derden. De gegevens werden door verweerder bekomen voor telemarketingdoeleinden, met nakoming van de bel-me-niet-lijst verplichtingen. Voor het overige zouden de gegevens enkel zijn gebruikt om de registratie als een nieuwe abonnee te verwerken, alsook het beheer en het onderhoud van de relatie mogelijk te maken en brieven intern te behandelen. Tot slot werd er in de e-mail gewezen op de rechten die klager toekomen conform de AVG. In geval de Geschillenkamer van oordeel mocht zijn dat er wel sprake was van een verzoek tot uitoefening van de rechten conform artikel 15 AVG, verzoekt verweerder om te volstaan met oplegging van een waarschuwing of een berisping.

Conclusie van repliek klager

17. Op 22 februari 2021 heeft klager zijn conclusie van antwoord neergelegd. In het eerste middel vordert klager inzage van alle informatie die zowel verweerder als U bezitten aangaande klager en zijn domicilieadres. Klager verzoekt tevens om de geluidsopname en het transcript van het telefoongesprek, naar aanleiding waarvan het proefabonnement zou zijn afgesloten met zijn moeder. Volgens klager heeft hij, ondanks herhaalde verzoeken om inzage in zijn persoonsgegevens, geen reactie gehad van verweerder gedurende een periode van 7 maanden. Klager is van mening dat er sprake is van desorganisatie zijdens verweerder. Klager verzoekt eveneens het SEPA mandaat voor automatische incasso over te leggen.
18. In het tweede middel verzoekt klager de GBA om verweerder te verbieden persoonsgegevens te verwerken van derden, totdat verweerder in staat is om dit op performante wijze te doen. Tevens verzoekt de klager om de beslissing van de Geschillenkamer te publiceren zodat het publiek op de hoogte zal raken van de wijze waarop er binnen de organisatie van verweerder wordt omgegaan met persoonsgegevens, terwijl juist verweerder het algemeen belang zou moeten dienen. Klager eist een bedrag van 2500 Euro aan morele schadeloosstelling en een zelfde bedrag van 2500 Euro voor de briefuitwisseling met verweerder. In het derde middel verzoekt klager om gehoord te

worden door de Geschillenkamer. In het vierde middel stelt klager dat verweerder geen corrigerende maatregelen kon nemen, aangezien uit de conclusie van antwoord blijkt dat verweerder geen kennis heeft genomen van de reacties van klager. Klager verzoekt tevens om teruggave van 8 Euro, welk bedrag is afgeschreven van een rekening die volgens klager niet aan hem toebehoort. Tijdens de hoorzitting is komen vast te staan dat het rekeningnummer toebehoort aan de moeder van de klager. Klager verzoekt de GBA om een bedrag van 25.000 Euro als geldboete op te leggen aan verweerder, deze te berispen en de beslissing te publiceren in twee nationale kranten op kosten van verweerder.

Conclusie van repliek verweerder

19. In de syntheseconclusie herneemt verweerder de argumenten die reeds bij conclusie werden aangevoerd. Daarnaast wijst verweerder erop dat, mocht de Geschillenkamer beslissen dat er wel sprake was van een verzoek conform artikel 15 AVG, dat verzoek door een menselijke fout van een medewerker ten onrechte foutief werd geclassificeerd als zijnde geen verzoek tot uitoefening van de rechten van betrokkene. De Covid pandemie heeft er volgens verweerder toe geleid dat er minder werknemers aanwezig zijn waardoor er bepaalde controlemechanismen wegvallen. Waar er normaal gesproken in geval van twijfel een second opinion gevraagd kon worden is dat in dit geval niet mogelijk geweest, aldus verweerder.
20. Verweerder benadrukt veel belang te hechten aan de bescherming van persoonsgegevens en aan de naleving van de daarbij behorende wetgeving. Voorgaande blijkt volgens verweerder uit het gegeven dat naar aanleiding van de inwerkingtreding van de AVG alle personeelsleden een opleiding hebben gehad omtrent de AVG. Enkele medewerkers van de klantendienst werden specifiek opgeleid om verzoeken in het kader van de AVG te beantwoorden. Er werd een DPO benoemd en er werd een privacy team met juristen opgericht, om complexe verzoeken en klachten stipt te beantwoorden. Volgens verweerder wordt de overgrote meerderheid van de verzoeken op een correcte en tijdige manier beantwoord. De interne procedure voor briefafhandeling is volgens verweerder herzien waardoor aangetekende brieven voortaan ook steeds worden doorgestuurd naar de coördinator van de customer care dienst en de juridische dienst. Om de snelheid van behandeling van de aangetekende brieven te testen werden de voorbije weken enkele testbrieven gestuurd door het privacy team naar de hoofdzetel, aldus verweerder.
21. Derhalve verzoekt verweerder de Geschillenkamer rekening te houden met de volgende verzachtende omstandigheden :

"De inbreuk werd gepleegd door een menselijke fout en zonder enige opzettelijke bedoeling; Er werd thans voldaan aan het verzoek tot inzage van de betrokkene; Er werden aanzienlijke inspanningen gedaan om de geldende procedure te evalueren en te verbeteren, zodat soortgelijke klachten beter vermeden kunnen worden; De procedure werd in de praktijk getest; Door de door de

overheid opgelegde COVID19-maatregelen moesten procedures noodgedwongen en op erg korte termijn worden herzien, waardoor het risico op menselijke fouten verhoogt.”

22. Verweerder reageert voorts op de vorderingen van klager. De vordering van klager om de verweerder te verbieden om persoonsgegevens te verwerken behoort volgens de verweerder niet tot de bevoegdheid van de Geschillenkamer en dient te worden afgewezen. Indien de Geschillenkamer van oordeel is dat dit wel tot haar bevoegdheden hoort, dient deze te worden afgewezen wegens het buitensporig karakter en vanwege het feit dat verweerder reeds heeft aangetoond belang te hechten aan het nakomen van de verplichtingen die voortvloeien uit de AVG en het beleid ook actief te analyseren. De vordering van klager om de uitspraak van de Geschillenkamer op kosten van verweerder in twee nationale kranten te publiceren, dient afgewezen te worden daar deze sanctie niet tot de bevoegdheid van de Geschillenkamer behoort. In ondergeschikte orde meent verweerder dat de vordering ongegrond is. De vordering van klager omtrent een vergoeding van de kosten en een morele schadevergoeding dient afgewezen te worden daar deze sanctie niet tot de bevoegdheid van de Geschillenkamer behoort.

Klager vorderde eveneens een bedrag terug welke op oneigenlijk wijze zou zijn toegeëigend door verweerder. Verweerder reageert daarop door aan te geven dat het onderzoek of er sprake is van een geldig contract of SEPA-mandaat niet behoort tot de bevoegdheid van de Geschillenkamer. Bovendien vraagt verweerder zich af of er wel een belang is voor klager om de teruggave te vragen van een bedrag dat, zoals hij zelf aangeeft, werd afgeschreven van een bankrekening die niet aan hem toebehoort. Tot slot vordert verweerder de afwijzing van het verzoek om gehoord te worden door klager. De feitelikheden van dit dossier staan niet ter discussie en zijn duidelijk volgens verweerder.

In reactie op het proces-verbaal van de hoorzitting, wijst verweerder erop dat de mondelinge toelichting tijdens de hoorzitting geheel in overeenstemming is met de eerder door verweerder ingediende syntheseconclusie. Verweerder heeft eveneens herhaald dat zij veel belang hecht aan de uitoefening van de rechten van betrokkenen en zich ook in die zin heeft georganiseerd. Verweerder heeft als bijlage bij haar reactie het transcript van het telefoongesprek tussen de moeder van klager en verweerder gevoegd en wijst erop dat daaruit blijkt dat het bankrekeningnummer wel werd doorgegeven tijdens het telefoongesprek.

Op 1 juli 2021 reageerde ook klager op het proces-verbaal. Klager geeft te kennen zijn vorderingen conform de ingediende conclusie en het gevoerde verweer te handhaven. Klager geeft aan dat hij niet enkel verzocht om het transcript van het telefoongesprek, maar ook om de opname ervan. Klager wenst het SEPA mandaat zoals dit door verweerder aan de bank werd voorgelegd alsnog in te zien.

II. Motivering

II.1. Omvang procedure

23. Alvorens de Geschillenkamer overgaat tot de inhoudelijke beoordeling van de middelen, acht zij het nuttig om een aantal punten te verduidelijken. In deze procedure wordt uitsluitend acht geslagen op hetgeen door klager in zijn klacht is opgeworpen, namelijk het recht op inzage en de daarmee verband houdende bepalingen, evenals de plicht van verwerkingsverantwoordelijken om de nodige maatregelen te treffen teneinde te voldoen aan de AVG. Derhalve zal de Geschillenkamer zich beperken tot de behandeling van de inhoud van de klacht en zal zij niet oordelen of er sprake is van een schending van de beginselen van de AVG in verband met direct marketing.
24. In artikel 58 van de WOG is bepaald dat een ieder schriftelijk, gedateerd en ondertekend een klacht kan indienen bij de GBA. Artikel 58 WOG moet worden gelezen in het licht van artikel 77 AVG dat aan iedere betrokkene bij een gegevensverwerking het recht toekent een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit. In haar beslissing 30/2020 van 8 juli 2020 heeft de Geschillenkamer erkend dat ook anderen dan betrokkenen een klacht kunnen indienen bij de GBA. Echter, op voorwaarde dat de klager blijkt geeft van een voldoende belang.
25. *In casu* dient klager een klacht in naar aanleiding van een brief die hij op zijn thuisadres ontving over een op zijn naam afgesloten abonnement, maar met vermelding van het bankrekeningnummer van zijn moeder. Die brief was voor klager de aanleiding om zich te beroepen op het recht op inzage jegens verweerder. Volgens verweerder werd de telefoon beantwoord door de moeder van klager die zou hebben ingestemd en het rekeningnummer zou hebben doorgegeven. Aldus staat vast dat de klacht betrekking heeft op persoonsgegevens van de klager.
26. Het voorwerp van het geschil bestaat erin dat klager geen (tijdige) inzage is gegeven in zijn persoonsgegevens. De aanleiding voor klager om een beroep te doen op het recht van inzage was - zoals aangegeven - de brief die hij ontving en welke zijn persoonsgegevens bevatte. Dat deze brieven volgens verweerder werden verzonden nadat de moeder van klager zou hebben ingestemd met het afsluiten van een abonnement welke per brief werd bevestigd, doet niet af aan het feit dat er sprake is van het verwerken van persoonsgegevens van klager. Derhalve stelt de Geschillenkamer vast dat is aangetoond dat de verweerder persoonsgegevens heeft verwerkt die betrekking hebben op de klager. Hiermee is voldaan aan de vereisten van artikel 77 AVG en artikel 58 WOG en behoeft niet verder te worden onderzocht in hoeverre klager voldoende belang heeft bij het indienen van de klacht.

II.2. Verweermiddelen partijen en analyse Geschillenkamer

Betreffende het recht van inzage (artikel 15 AVG)

27. Klager stelt dat er sprake is van schending van artikel 15 AVG. Klager heeft op 30 juni 2020 een brief ontvangen van verweerder waarin werd bevestigd dat er een tijdschriftabonnement was afgesloten tussen klager en verweerder, in vervolg op een telefoongesprek tussen hen beiden. Tijdens dat gesprek zou ook een domiciliëring zijn verleend om de kosten te incasseren. Naar aanleiding hiervan heeft klager bij aangetekend schrijven van 15 juli 2020 gereageerd op voornoemd schrijven van verweerder. Hij verzocht aan laatstgenoemde om hem alle persoonsgegevens te verstrekken waarover deze beschikt. In zijn schrijven van 15 juli 2020 heeft klager ook aangegeven dat hij op 8 juli 2020 eveneens, via een contactformulier op de website van verweerder, heeft verzocht om inzage in zijn persoonsgegevens. Vervolgens ontving klager op 12 september 2020 een aanmaning van verweerder over het niet kunnen incasseren van het abonnementsgeld. Klager heeft geen reactie gekregen op zijn brieven en heeft vervolgens een klacht ingediend bij de GBA.
28. Verweerder stelt dat het eerste verzoek van klager via het contactformulier op de website geen correct e-mailadres bevatte waardoor er geen contact kon worden opgenomen met klager. De tweede brief van klager werd volgens verweerder door een vergissing ten onrechte geclassificeerd als reeds behandeld waardoor er niet meer op is geantwoord.
29. Wat betreft het eerste verweermiddel van de verweerder waarin wordt opgeworpen dat er geen sprake was van een beroep op artikel 15 AVG, oordeelt de Geschillenkamer - anders dan verweerder voorhoudt - dat van een betrokkene niet kan en mag worden verwacht dat hij in een verzoek tot inzage nadrukkelijk dient te verwijzen naar het desbetreffend artikel van de AVG -in casu artikel 15 AVG - waarop een beroep wordt gedaan. Een dergelijke lezing van artikel 15 AVG gaat in tegen de tekst, de aard en de bedoeling van dit artikel, namelijk op een makkelijke en toegankelijke wijze inzage te kunnen verkrijgen in persoonsgegevens die over betrokkenen worden verwerkt. Artikel 12.1 AVG bepaalt bovendien dat de verwerkingsverantwoordelijke het nodige in werking stelt opdat de betrokkene de informatie met betrekking tot de verwerking op een beknopte, transparante, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm en in duidelijke en eenvoudige taal ontvangt. In dit opzicht volstaat het dat het voorwerp van het verzoek voldoende duidelijk is, namelijk de toegang tot en/of kopie van de persoonsgegevens.
30. Overweging 63, waarin nadere uitleg wordt gegeven over artikel 15 AVG, bepaalt bovendien onder andere: *"Een betrokkene moet het recht hebben om de persoonsgegevens die over hem zijn verzameld, in te zien, en om dat recht eenvoudig en met redelijke tussenpozen uit te oefenen, zodat hij zich van de verwerking op de hoogte kan stellen en de rechtmatigheid daarvan kan controleren."*

31. Op grond van de door klager in de procedure ingebrachte stukken stelt de Geschillenkamer vast dat het verzoek om toegang op voldoende duidelijke manier was geformuleerd, zodat de verweerder redelijkerwijs had kunnen weten dat het ging om een verzoek tot uitoefening van het recht op toegang, zoals bepaald in artikel 15 AVG. De Geschillenkamer wijst in dit verband op het volgende. De klager heeft in zijn bericht van 8 juli 2020 verzocht om inzage in zijn persoonsgegevens onder vermelding van ‘*cf. GDPR*’. Dat de relevante bepaling daarbij niet is genoemd is daarbij niet van belang. Klager stelt in zijn conclusie bovendien geen inzage te hebben gekregen in alle gegevens die verweerder verwerkt. Verweerder voert daartegen aan dat wel degelijk alle gegevens zijn verstrekt.
32. Vervolgens onderzoekt de Geschillenkamer of er *in casu* sprake is van een inbreuk op artikel 15 AVG door verweerder. Klager heeft, zoals reeds aangegeven, op 8 juli 2020 via het contactformulier op de website van verweerder een bericht verstuurd naar aanleiding van de brief welke hij van deze ontving. Op 15 juli 2020 stuurt klager een aangetekend schrijven waarin hij herinnert aan bovenstaand bericht.
33. Verweerder geeft bij conclusie aan: “De brief werd intern bij Test Aankoop door de Customer Care afdeling gescand. Daar heeft de agente de geabonneerde niet geïdentificeerd en de brief per vergissing als behandeld verklaard. Er werd aldus geen gevolg gegeven aan deze brief.”
34. Op 23 september 2020 ontvangt klager een aanmaning van verweerder betreffende de abonnementskosten die niet automatisch konden worden geïncasseerd. Dezelfde dag stuurt klager een aangetekend schrijven aan verweerder waarin hij zijn bezwaar uit tegen de aanmaning en te kennen geeft eerder brieven te hebben verzonden aan deze laatste, waarop hij geen reactie heeft ontvangen. Daarnaast geeft klager te kennen een klacht te zullen indienen bij de GBA. In reactie op dit schrijven krijgt klager op 17 oktober 2020 een reactie waarin staat dat het abonnement zal worden stopgezet en de kosten zullen worden geannuleerd.
35. Ingevolge artikel 15 jo artikel 12.3 van de AVG, moet het antwoord op een verzoek om toegang tot persoonsgegevens worden gegeven binnen een maand na ontvangst van het verzoek. De termijn kan met twee maanden worden verlengd, afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en van het aantal verzoeken. Indien van de mogelijkheid tot verlenging gebruik gemaakt wordt, dient de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene hierover te informeren binnen een maand na ontvangst van het verzoek om inzage. In casu is door verweerder niet binnen de gestelde termijn gereageerd op het verzoek waardoor een inbreuk op de artikelen 15 en 12.3 AVG vaststaat.

Het nemen van technische en organisatorische maatregelen (artikel 24 AVG)

36. Verweerder geeft voorts aan dat er vanwege de pandemie minder werknemers aanwezig zijn waardoor er bepaalde controlemechanismen wegvallen. Waar er normaal gesproken in geval van

twijfel een second opinion gevraagd kon worden is dat in dit geval niet mogelijk geweest, aldus verweerder.

37. De Geschillenkamer herinnert eraan dat artikel 24.1 van de AVG bepaalt: *‘Rekening houdend met de aard, de omvang, de context en het doel van de verwerking, alsook met de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, treft de verwerkingsverantwoordelijke passende technische en organisatorische maatregelen om te waarborgen en te kunnen aantonen dat de verwerking in overeenstemming met deze verordening wordt uitgevoerd. Die maatregelen worden geëvalueerd en indien nodig geactualiseerd.’*
38. Volgens bovengenoemd artikel dient de verwerkingsverantwoordelijke passende technische en organisatorische maatregelen te treffen teneinde te waarborgen dat er in overeenstemming met de AVG wordt gehandeld. De Geschillenkamer is van oordeel dat interne ongeregeldheden zoals minder personeel wegens de pandemie, zoals door verweerder is opgeworpen, er niet toe mogen leiden dat een betrokkene zijn rechten niet kan uitoefenen. De verantwoordingsplicht zoals neergelegd in artikel 5.2 AVG brengt met zich mee dat de verwerkingsverantwoordelijke kan aantonen dat hij voldoet aan de plichten zoals omschreven in artikel 24 AVG waaronder de plicht om organisatorische maatregelen te treffen.
39. *Het recht van inzage is een van de belangrijkste vereisten van het recht op gegevensbescherming, het is de "toegangspoort" die de uitoefening mogelijk maakt van andere rechten die de AVG aan de betrokkene toekent, zoals het recht op rectificatie.*¹ Het recht op inzage is ook opgenomen in art 8.2 van het Europees Grondrechtenhandvest en is daarmee één van de kernelementen van het fundamentele recht op gegevensbescherming. Het feit dat verweerder een consumentenorganisatie is die belangen van consumenten behartigt, is voor de Geschillenkamer een bijkomende reden waarom verweerder niet te licht met zijn verantwoordelijkheden op grond van de AVG mag omgaan. De Geschillenkamer meent dat een dergelijke organisatie een zekere voorbeeldfunctie heeft.
40. Verweerder heeft bij conclusie aangegeven intern inspanningen te hebben geleverd om de geldende procedure te evalueren en te verbeteren, zodat soortgelijke klachten beter vermeden kunnen worden.
41. Bovenstaande procedure is volgens verweerder in de praktijk getest. De Geschillenkamer neemt hiervan akte.

¹ Beslissing Geschillenkamer GK 15/2021

Te verstrekken informatie wanneer de persoonsgegevens niet van de betrokkene zijn verkregen (artikel 14 AVG)

42. Artikel 14 AVG bepaalt dat wanneer persoonsgegevens niet van de betrokkene zijn verkregen, de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene onder andere de volgende informatie verstrekt: de identiteit en de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke en, in voorkomend geval, van de vertegenwoordiger van de verwerkingsverantwoordelijke; in voorkomend geval, de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming; de verwerkingsdoeleinden waarvoor de persoonsgegevens zijn bestemd, en de rechtsgrond voor de verwerking; de betrokken categorieën van persoonsgegevens; in voorkomend geval, de ontvangers of categorieën van ontvangers van de persoonsgegevens; in voorkomend geval, dat de verwerkingsverantwoordelijke het voornemen heeft de persoonsgegevens door te geven aan een ontvanger in een derde land of aan een internationale organisatie.

43. Uit de stukken die in de procedure zijn ingebracht is niet gebleken dat verweerder de klager de bovengenoemde informatie heeft verstrekt. Verweerder stelt in de ingediende conclusie van repliek namelijk: *"Deze gegevens werden bekomen via U en ingevolge het telefoongesprek waarbij werd ingetekend op het abonnement. Het telefoonnummer waarop u werd gebeld was niet opgenomen op de bel-me-niet-lijst op het moment van bellen. Uw nummer is pas op 25/09/2020 geregistreerd geweest op de bel-me-niet-lijst. Wij hebben een strikte procedure hieromtrent met meerdere controles zodat geen nummers gecontacteerd worden die opgenomen zijn in de lijst."*

En vervolgt als volgt : *'Er werd opgebeld naar het hierboven vermelde telefoonnummer om een abonnement op Test Aankoop te promoten. Een Mevrouw [naam X] heeft geantwoord en heeft op het aanbod ingegaan en bijkomend een bankrekeningnummer voor de domiciliëring doorgegeven.'*

44. De Geschillenkamer leidt hieruit af dat verweerder alleszins reeds beschikte over de naam, het adres, het telefoonnummer. Nadat verweerder contact heeft opgenomen met het telefoonnummer, is volgens verweerder door de moeder van klager het bankrekeningnummer doorgegeven. Het feit dat een telefoonnummer niet op de bel-me-niet-lijst zou zijn opgenomen is geenszins een rechtvaardiging om zonder enige rechtsgrond contact op te nemen met betrokkenen in het kader van direct marketing. Conform artikel 5.1 van de AVG dienen persoonsgegevens verwerkt te worden op een transparante wijze. Deze verplichting tot transparantie bestaat ook in hoofde van alle organisaties die persoonsgegevens uitwisselen. Het is de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke om "passende maatregelen" te nemen in verband met de verstrekking van de vereiste informatie zoals de herkomst van de persoonsgegevens voor transparantiedoeleinden. Een *due diligence* onderzoek naar de verkoper van de persoonsgegevens en de juistheid van de verstrekte informatie over de persoonsgegevens is vereist. De verwerkingsverantwoordelijke dient overeenkomstig zijn verplichtingen op grond van de AVG de herkomst, rechtsgrond, doeleinden, termijn voor en soort van verwerking steeds na te

gaan. De verantwoordingsplicht (artikel 5.2 AVG) van de verwerkingsverantwoordelijke brengt met zich mee dat basisinformatie wordt verstrekt aan de betrokkene, zijnde de klager, waaruit blijkt dat de verwerkingsverantwoordelijke zelf de gegevens AVG conform verwerkt en voorafgaand aan de huur van een adressenbestand aftoetst of die gegevens rechtmatig worden verwerkt door de kranten, magazines of postorderbedrijven die hem het adressenbestand verstrekken. Aldus kan de klager verwachten dat de verwerkingsverantwoordelijke informatie verstrekt over de wijze waarop deze kranten, magazines of postorderbedrijven in het bezit zijn gekomen van het postadres van de klager, alsook de rechtsgrond op basis waarvan zijn postadres door die kranten, magazines of postorderbedrijven wordt verwerkt teneinde aan te tonen dat het postadres van de klager rechtmatig door de verwerkingsverantwoordelijke is gehoord en verwerkt. Teneinde de rechten van de klager te waarborgen, dient de verwerkingsverantwoordelijke hem ook de contactgegevens van de kranten, magazines of postorderbedrijven ter beschikking te stellen teneinde de klager in staat te stellen zijn recht van inzage uit te oefenen ten aanzien van die kranten, magazines of postorderbedrijven.²

Derhalve had verweerder de klager conform artikel 14.3, sub b binnen een redelijke termijn en indien de gegevens gebruikt zullen worden voor communicatie met de betrokkene, zoals *in casu* het geval was, uiterlijk op het moment waarop het eerste contact met betrokkene plaatsvond moeten informeren. Een inbreuk op artikel 14 AVG kan derhalve worden vastgesteld.

Voorbeeldpositie verweerder

45. Verweerder vervult de rol van belangenvertegenwoordiger van consumenten. Zelf verwoordt zij haar missie als: *‘De belangen van de consument behartigen, oplossingen zoeken voor hun uitdagingen en hen helpen om hun rechten te laten gelden.’* Zoals verweerder aangeeft en tevens een feit van algemene bekendheid is, wordt verweerder derhalve beschouwd als een organisatie waartoe consumenten zich wenden teneinde bijstand te verkrijgen in het geval zij hun rechten als consument wensen uit te oefenen. De Geschillenkamer is derhalve van mening dat verweerder de grootste nauwkeurigheid dient te betrachten wanneer betrokkenen een beroep doen om hun rechten uit te oefenen ten opzichte van verweerder zelf.
46. Verweerder heeft als bijlage bij haar reactie op het proces-verbaal, een transcript overgelegd dat volgens haar het transcript is van het gesprek tussen de medewerker van verweerder en mevrouw Z, de moeder van klager. Uit het transcript kan worden opgemaakt dat de medewerker een proefabonnement aanbiedt aan haar.

De medewerker vraagt vervolgens: *‘Ik moet uw gegevens eens overlopen als dat mogelijk is. Ik zie de gegevens van uw man, kan dat, X?’*

‘Mag dat op zijn naam worden opgestuurd?’

² Beslissing 20/2021 d.d. 12 februari 2021 van de Geschillenkamer

Waarop mevrouw antwoordt met: *‘Ja ge moogt het proberen, doet het maar, je kan het altijd proberen he.’*

Uit het transcript blijkt dat mevrouw op verschillende momenten aangeeft het gesprek te willen beëindigen en bezig te zijn met iets anders. Om die laatste reden wordt het gesprek beëindigd en geeft de medewerker aan haar nogmaals te zullen contacteren. Wanneer mevrouw Z voor de tweede keer wordt gebeld, wordt haar gevraagd om haar bankrekeningnummer door te geven. Nadat mevrouw heeft gezocht naar haar bankpas, geeft zij het rekeningnummer door aan de medewerker van verweerder. Ook nadat mevrouw haar bankrekeningnummer heeft doorgegeven, zegt zij het gesprek te willen beëindigen en verbreekt zij waarschijnlijk de verbinding, aangezien de medewerker van verweerder geen reactie meer krijgt op zijn laatste vraag waarin nog eens wordt gevraagd om akkoord te geven over de opzegtermijnen die gelden.

47. De Geschillenkamer leidt uit het transcript van het telefoongesprek af dat mevrouw Z niet goed beseftte waarvoor zij het bankrekeningnummer doorgaf en waarvoor zij haar toestemming gaf. Bovendien vraagt de medewerker aan mevrouw Z of het proefabonnement op naam van de klager mag worden toegestuurd. De Geschillenkamer wijst verweerder erop dat hier sprake is van een uiterst zorgwekkende handelswijze zijdens verweerder. Op deze manier zou iemand toestemming kunnen geven voor iemand anders. Dit voldoet uiteraard niet aan de artikelen 6.1.a en 7 AVG, die bepalen dat alleen de betrokkene toestemming kan geven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens. Bovendien heeft de verwerkingsverantwoordelijke conform artikel 5.2 AVG een verantwoordingsplicht en dient zij aan te kunnen tonen dat er werd voldaan aan de beginselen inzake de verwerking van persoonsgegevens waaronder de beginselen van behoorlijkheid en rechtmatigheid van de verwerking.

Direct marketing

48. De AVG definieert niet wat moet worden verstaan onder ‘verwerking voor prospectiedoeleinden’ of ‘ten behoeve van direct marketing’ volgens de Engelse terminologie. In haar Aanbeveling 01/2020 van 17 januari 2020 betreffende de verwerking van persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden, geeft de GBA aan dat onder ‘direct marketing’ het volgende moet worden verstaan: ‘Elke communicatie, in welke vorm dan ook, gevraagd of ongevraagd, afkomstig van een organisatie of persoon en gericht op de promotie of verkoop van diensten, producten (al dan niet tegen betaling), alsmede merken of ideeën, geadresseerd door een organisatie of persoon die handelt in een commerciële of niet-commerciële context, die rechtstreeks gericht is aan een of meer natuurlijke personen in een privé- of professionele context en die de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengt.’³

³ GBA, *Aanbeveling betreffende de verwerking van persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden, 01/2020, 17 januari 2020, p.8*

49. In casu geeft verweerder aan telefonisch contact te hebben gehad met de moeder van klager via het telefoonnummer van klager in het kader van marketingdoeleinden, namelijk het verkopen van tijdschriften. De Geschillenkamer herinnert eraan dat iedere verwerking van persoonsgegevens op een rechtsgrond moet zijn gestoeld. Derhalve is een verwerking van persoonsgegevens enkel toegestaan wanneer deze is gebaseerd op een van de zes rechtsgronden van artikel 6 van de AVG. De rechtsgrond moet voorafgaand aan de verwerking worden vastgesteld. Dit heeft immers gevolgen voor de effectieve uitoefening van de rechten van betrokkenen. Teneinde deze waarborgen te kunnen garanderen, dienen betrokkenen conform de artikelen 13 en 14.1 sub c AVG te worden geïnformeerd over de rechtsgrond welke voor de verwerking wordt gebruikt. Uit de stukken van het dossier is niet gebleken dat verweerder heeft voldaan aan zijn plicht als verwerkingsverantwoordelijke om de klager voorafgaand aan de gegevensverwerking te informeren overeenkomstig artikel 14.1 AVG. Deze bepaling vereist dat informatie wordt verschaft inzake de identiteit en de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke, de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming, de verwerkingsdoeleinden, de rechtsgrond, de betrokken categorieën van persoonsgegevens, en indien van toepassing de ontvanger of de categorieën van ontvangers van de persoonsgegevens.
50. De Geschillenkamer herinnert er nogmaals aan dat artikel 5.2 AVG bepaalt dat verwerkingsverantwoordelijken erop toezien dat persoonsgegevens worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is (artikel 5.1 sub a). Derhalve rust er een plicht op de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat er werd voldaan aan de verantwoordingsplicht.

Nevenvorderingen klager

51. De klager vordert, ten eerste, in zijn conclusie de intrekking van de machtiging van verweerder tot verwerking van gegevens van derden "(.....) zolang niet is aangetoond dat dit op behoorlijke wijze en met een adequate reactie van klachten en verzoeken tot informatie mededeling kan worden georganiseerd." De Geschillenkamer is niet bevoegd zich uit te spreken omtrent een algeheel verbod om gegevens van anderen dan de klager te verwerken.
52. Ten tweede vordert klager een vergoeding van de kosten en een morele schadevergoeding. De Geschillenkamer beschikt niet over de bevoegdheid om een dergelijke schadevergoeding toe te kennen.
53. Klager vordert ten derde de teruggave van een bedrag van acht euro welke op oneigenlijke wijze van zijn rekening zou zijn afgeschreven. Dit behoort evenmin tot de bevoegdheid van de Geschillenkamer.
54. Ten vierde, klager wenst dat de beslissing van de Geschillenkamer wordt gepubliceerd in twee nationale kranten. Artikel 100 §1, 16° geeft de Geschillenkamer de mogelijkheid om geval tot geval

te beslissen tot publicatie van de beslissing op de website van de GBA. Echter, beschikt zij niet over een bevoegdheid om publicatie in nieuwsmedia te gelasten, zoals verzocht door klager.

III. Op te leggen sancties

55. Op grond van het bovenstaande oordeelt de Geschillenkamer dat:

- Verweerder niet tijdig heeft voldaan aan de verzoeken van klager (d.d. 8 juli 2020 en 15 juli 2020) tot inzage in zijn persoonsgegevens, hetgeen een inbreuk op de artikelen 15 en 12.3 AVG uitmaakt.
- Verweerder de persoonsgegevens van klager heeft verkregen van een derde waarbij klager niet is geïnformeerd op basis van welke rechtsgrond, en voor welke doeleinden zijn persoonsgegevens werden verwerkt waardoor een inbreuk op artikel 14 AVG is komen vast te staan.

De Geschillenkamer acht het om bovengenoemde redenen passend om overeenkomstig artikel 58.2 sub b) AVG en artikel 100, §1, sub 5 WOG een berisping op te leggen. De Geschillenkamer houdt daarbij rekening met de volgende verzwarende omstandigheid: verweerder is een organisatie die opkomt voor de belangen van consumenten, hetgeen een zekere voorbeeldfunctie door verweerder meebrengt.

Hier staat tegenover dat de Geschillenkamer heeft nagegaan in hoeverre de vastgestelde overtredingen een structureel karakter hebben. Zij heeft dit niet kunnen vaststellen. Daarnaast heeft verweerder zich bereid verklaard de interne processen te verbeteren en hiertoe ook, volgens eigen verklaringen, de nodige stappen ondernomen.

56. De Geschillenkamer acht het om deze redenen niet nodig een administratieve geldboete op te leggen.

IV. Publicatie van de beslissing

57. Gelet op het belang van transparantie met betrekking tot de besluitvorming van de Geschillenkamer wordt deze beslissing gepubliceerd op de website van de GBA. Het is evenwel niet nodig dat daartoe de identificatiegegevens van de klager rechtstreeks worden bekendgemaakt. Gezien de positie van verweerder die als consumentenorganisatie een monopolie heeft en de voorbeeldfunctie die zij vervult, daar waar het gaat om de bescherming van de rechten van

individuen, wordt de naam van verweerder wel bekendgemaakt. De eigenheid van de zaak maakt het bovendien onmogelijk te anonimiseren, nu uit de tekst van de beslissing ook als deze zou worden geanonimiseerd, opgemaakt zou kunnen worden wie de verweerder *in casu* is.

58. Het Marktenhof erkende in een recent uitgesproken arrest het belang van transparantie met betrekking tot de besluitvorming van de Geschillenkamer en gaf te kennen dat het publiceren van de beslissingen op de website van de GBA gerechtvaardigd is in het kader van transparantie.⁴ Het Marktenhof overwoog bovendien dat het anonimiseren en pseudonimiseren in bepaalde gevallen achterwege kan blijven. Van een dergelijke geval kan volgens het Marktenhof onder andere sprake zijn wanneer de identificatie van de verwerkingsverantwoordelijke een zaak van algemeen belang is.

OM DEZE REDENEN,

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

- de verweerder een berisping op te leggen conform artikel 100 § 1 sub 5 WOG vanwege de schending van de artikelen 12.3, 14 en 15 AVG.;

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

(get.) Hielke Hijmans

Voorzitter van de Geschillenkamer

⁴ Arrest van het Marktenhof inzake NDPK/GBA, 2021/AR/ 320