



Sepotbeleid van de Geschillenkamer

Inhoudstafel

1. Is de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) verplicht alle ontvangen klachten te behandelen en kan de Geschillenkamer mijn klacht seponeren?	3
2. Waarom moet ik de sepotcriteria onderzoeken voordat ik een klacht indien?	4
3. In welke gevallen zal mijn klacht waarschijnlijk worden geseponerd door de Geschillenkamer?.....	5
3.1 Technische sepotcriteria	5
A.1 Uw klacht is onvoldoende gestaafd met bewijzen voor het bestaan van een inbreuk op de AVG of op de gegevensbeschermingswetten en het is duidelijk niet mogelijk om een dergelijk bewijs te verkrijgen.....	5
A.2 De klacht is kennelijk ongegrond.....	5
A.3 De AVG en andere wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens zijn niet van toepassing op uw klacht of een andere instantie is <i>exclusief</i> bevoegd om uw klacht te behandelen	6
A.4 Uw klacht betreft een vermeende overtreding van vóór 25 mei 2018, of feiten die meer dan 5 jaar oud zijn	7
A.5 De klacht heeft geen betrekking op een verwerking van persoonsgegevens die u aanbelangen volgens de specifieke criteria die door de Geschillenkamer zijn ontwikkeld7	
A.6 U heeft uw klacht ingetrokken	8
3.2 Criteria voor sepot om redenen van opportuniteit: maatschappelijke/persoonlijke impact en efficiëntie	8
3.2.1 Algemene criteria voor grote maatschappelijke en/of persoonlijke impact	9
3.2.2 Efficiëntiecriteria	10
B.1 U heeft niet vooraf een klacht ingediend bij de organisatie die uw gegevens verwerkt en/of u heeft deze organisatie geen redelijke termijn toegekend om te reageren	10
B.2 Er bestaat een gerechtelijke of administratieve procedure die werd afgesloten met een beslissing waarvan het voorwerp de grieven van uw klacht omvat.....	12
B.3 Uw klacht is een nevengeschil bij een ruimer geschil dat moet worden beslecht voor hoven en rechtbanken en administratieve rechtscolleges of een andere bevoegde autoriteit	13
B.4. De klacht is kennelijk buitensporig.....	14
B.5 Uw klacht is niet voldoende gedetailleerd of wordt niet ondersteund door bewijs dat de Geschillenkamer in staat zou kunnen stellen te beslissen of er al dan niet sprake is van een inbreuk op de AVG EN uw klacht heeft geen grote maatschappelijke en/of persoonlijke impact	15
B.6 Het voorwerp van uw klacht is verdwenen als gevolg van de maatregelen die door de verwerkingsverantwoordelijke genomen werden	15
B.7 Een diepgaand onderzoek van uw klacht zou niet evenredig zijn, rekening houdend met bijvoorbeeld de middelen die nodig zijn om de klacht te onderzoeken, de	



kans van slagen van de klacht, of het aantal klachten dat over hetzelfde onderwerp wordt ontvangen	16
4. Wat kan ik doen als mijn klacht geseponereerd wordt?	17
5. Zal de sepot van mijn klacht worden gepubliceerd? Zal de tegenpartij hiervan op de hoogte worden gebracht?	18
6. Kan de Geschillenkamer klachten seponeren die vallen binnen de prioriteiten van het strategisch plan van de GBA voor 2020-2025 (bv. direct marketing via e-mail of telefoon of bewakingscamera's)?	18
6.1 Is het aannemelijk dat de Geschillenkamer mijn klacht over een ongevraagde oproep of e-mail diepgaand zal onderzoeken? Wanneer wordt een dergelijke klacht geseponereerd?	19
6.2 Is het aannemelijk dat de Geschillenkamer mijn klacht over de verwerking van mijn persoonsgegevens door een bewakingscamera diepgaand zal onderzoeken?	20
7. Prioriteringsregels van de Geschillenkamer voor een efficiënte toepassing van de wet inzake de bescherming van persoonsgegevens	21
7.1 Welk orgaan van de GBA beslist over het gevolg dat aan mijn klacht wordt gegeven en of de klacht al dan niet wordt geseponereerd?	21
7.2 In welke gevallen beslist de Geschillenkamer de partijen uit te nodigen hun argumenten uit te wisselen of doet zij een beroep op de Inspectiedienst?	22
7.2.1 Doorverwijzing van de klacht naar de Inspectiedienst.....	22
7.2.2 Uitnodiging tot uitwisseling van argumenten tussen de betrokken partijen.....	23
7.3 Wat is de "light" procedure en waarom kan de Geschillenkamer mijn klacht niet altijd met een "light" beslissing afhandelen?.....	23



Sepotbeleid van de Geschillenkamer

De criteria voor een sepot door de Geschillenkamer worden uiteengezet in dit Sepotbeleid. U wordt aangemoedigd dit document te raadplegen alvorens een klacht in te dienen, zodat u met kennis van zaken de slaagkans van uw klacht kunt inschatten en eventueel kunt overwegen eerst een verzoek om informatie/bemiddeling in te dienen bij de Eerstelijnsdienst van de GBA.

1. Is de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) verplicht alle ontvangen klachten te behandelen en kan de Geschillenkamer mijn klacht seponeren?

De Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") bepaalt dat elke persoon van wie de persoonsgegevens worden verwerkt, het recht heeft om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit in geval van niet-naleving van de regels inzake de bescherming van persoonsgegevens¹.

Gegevensbeschermingsautoriteiten **moeten** klachten over kwesties in verband met de bescherming van persoonsgegevens in volledige onafhankelijkheid **onderzoeken**². In dit verband is de keuze van de "**passende en noodzakelijke**" middelen voor de behandeling van klachten aan hen³. De gegevensbeschermingsautoriteiten moeten hun middelen op een doordachte manier toewijzen om de persoonsgegevens van de burgers zo goed mogelijk te beschermen, al naargelang de middelen waarover zij beschikken.

De GBA heeft een breed scala aan bevoegdheden met het oog op toezicht op de regels voor de bescherming van persoonsgegevens, waaronder onderzoeks- en sanctiebevoegdheden via de Inspectiedienst (onderzoeksorgaan) en de Geschillenkamer (orgaan dat beslist over sancties en corrigerende maatregelen).

De GBA heeft via haar Eerstelijnsdienst eveneens de mogelijkheid om bemiddelingsprocedures op te starten of om burgers informatie te verstrekken over de uitoefening van hun rechten op bescherming van persoonsgegevens.

De Geschillenkamer beoordeelt in welke gevallen een inhoudelijke behandeling het meest geschikt is om uw klacht te behandelen. Rekening houdend met de omstandigheden zal de Geschillenkamer opteren voor een diepgaande behandeling van uw klacht met het oog op het nemen van een substantiële beslissing, of voor een sepot^{4,5}.

Als onafhankelijk orgaan binnen een administratieve autoriteit zoals de GBA heeft de Geschillenkamer de bevoegdheid om klachten die niet aan de prioriteiten van de GBA voldoen, te seponeren, nadat ze de prioriteit die aan de klacht moet worden toegekend, heeft geëvalueerd. De Geschillenkamer kan ook beslissen uw klacht te seponeren als het technisch onmogelijk is de klacht te behandelen.

Geseponeerde klachten worden evenwel niet genegeerd. Zij worden door de GBA onderzocht om informatie te verkrijgen over de aard van de problemen die burgers en organisaties

¹Art. 77 van de AVG.

² HvJEG, 6 oktober 2015, *Schrems*, C-362/14, § 99.

³ HvJEU, 20 juli 2020, *Facebook en Schrems*, C-311/18, § 112 en 113; Artikel 57, 1, f), van de AVG bepaalt dat de toezichthoudende autoriteiten verplicht zijn klachten van betrokkenen te behandelen en het voorwerp van de klacht te onderzoeken "*in de mate waarin dat gepast is*".

⁴ Art. 95, § 1, 3° en art. 100, § 1, 1° van de GBA-wet.

⁵ Marktenhof (Hof van Beroep te Brussel), 2 september 2020, 2020/AR/329, p. 18.



ondervinden bij de toepassing van de voorschriften inzake de bescherming van persoonsgegevens.

Deze klachten kunnen, wanneer zij eenmaal geseponeerd zijn, bijdragen tot de vaststelling van de toekomstige prioriteiten van de Geschillenkamer en de andere organen van de GBA.⁶ Zij kunnen ook een inspiratiebron zijn voor thematische of sectorale onderzoeken die op initiatief van de Inspectiedienst worden ingesteld. Klachten die door de Geschillenkamer worden geseponeerd, zullen aanwijzingen vormen van een inbreuk op de grondbeginselen van de bescherming van de persoonsgegevens die een optreden op eigen initiatief van de GBA zouden rechtvaardigen⁷.

2. Waarom moet ik de sepotcriteria onderzoeken voordat ik een klacht indien?

In het algemeen geldt dat u, voordat u een klacht indient, er in de mate van het mogelijke het best voor zorgt dat uw grieven solide en goed onderbouwd zijn, met hulp van de Eerstelijnsdienst, om te voorkomen dat uw klacht wordt geseponeerd wegens gebrek aan bewijs, terwijl u die bewijselementen zelf had kunnen verzamelen voorafgaand aan het indienen van de klacht⁸.

Bovendien zal het na een beslissing tot sepot moeilijker voor u zijn om een verzoek om bemiddeling in te dienen dat tot een bevredigende oplossing kan leiden. Door de beslissing tot sepot, waarvan uw tegenpartij in principe een afschrift ontvangt⁹, zal die partij immers op de hoogte zijn gebracht van het feit dat uw grieven niet het voorwerp kunnen uitmaken van een procedure voor de Geschillenkamer.

Omgekeerd, indien de Geschillenkamer vaststelt dat u via de Eerstelijnsdienst een bemiddelingspoging heeft ondernomen en dat dit niet is gelukt (bv. de gegevensverantwoordelijke heeft niet gereageerd), kunt u alsnog verzoeken om uw bemiddelingsdossier als klacht te behandelen, en kan de Geschillenkamer in principe toch gevolg geven aan uw dossier, afhankelijk van de mate van prioriteit die aan uw klacht kan worden gegeven.

⁶ <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/strategisch-plan-2020-2025.pdf>
<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/het-beheersplan-2021-vertaalt-de-strategische-en-operationele-doelstellingen-uit-het-strategisch-plan-2020-2025-in-concrete-doelstellingen-voor-het-komende-jaar.pdf>.

⁷ Art. 63.6 van de GBA-wet.

⁸ Zie ook de gevolgen van sepot, uitgelegd in [hoofdstuk 4 "Wat kan ik doen als mijn klacht geseponeerd wordt?"](#).

⁹ Als uw klacht wordt geseponeerd, wordt uw tegenpartij daarvan in principe op de hoogte gebracht. Op het klachtenformulier wordt u verzocht aan te geven of u al dan niet een vertrouwelijke behandeling van uw klacht wil. Het is aan de Geschillenkamer en/of de Inspectiedienst, indien van toepassing, om te beoordelen in hoeverre uw klacht vertrouwelijk kan worden behandeld.

3. In welke gevallen zal mijn klacht waarschijnlijk worden geseponneerd door de Geschillenkamer?

3.1 Technische sepotcriteria

Wanneer uw klacht aan de Geschillenkamer wordt doorgezonden door de Eerstelijnsdienst, nadat deze haar ontvankelijk heeft verklaard, of door de Inspectiedienst, na een onderzoeksrapport, zal de Geschillenkamer eerst onderzoeken of het technisch mogelijk is om in uw zaak een beslissing te nemen. Zo niet, dan zal uw klacht om *technische redenen* geseponneerd moeten worden.

A.1 Uw klacht is onvoldoende gestaafd met bewijzen voor het bestaan van een inbreuk op de AVG of op de gegevensbeschermingswetten en het is duidelijk niet mogelijk om een dergelijk bewijs te verkrijgen

Door middel van het klachtenformulier moedigt de GBA de eiser aan om de eigen klacht met bewijzen te staven. Om de aan haar voorgelegde feiten naar behoren te kunnen beoordelen, moet de Geschillenkamer immers over voldoende bewijs beschikken dat er een inbreuk is gepleegd op de AVG of op de wetgeving inzake gegevensbescherming die onder haar controle valt¹⁰. Als uw klacht echter geen bewijs van een dergelijke inbreuk bevat, zal de Geschillenkamer de zaak moeten seponeren als het haar op het eerste gezicht onmogelijk lijkt om een dergelijk bewijs te verkrijgen.

VOORBEELD: Het kan zijn dat de omstandigheden geen identificatie van de verwerkingsverantwoordelijke mogelijk maken. Het sepot door de Geschillenkamer in een dergelijk geval betekent niet dat er geen sprake is van een inbreuk op de AVG of op de wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens, maar wel dat het duidelijk niet mogelijk is om de identiteit van de verwerkingsverantwoordelijke vast te stellen op basis van de in de klacht verstrekte elementen. Deze belemmering kan blijken bij het lezen van uw klacht of na onderzoek door de Inspectiedienst¹¹.

De Geschillenkamer zal uw klacht (of een van haar grieven) ook moeten seponeren indien in de loop van de procedure¹² blijkt dat uw klacht een onderzoek door de Inspectiedienst vereist, terwijl de Geschillenkamer niet langer de mogelijkheid heeft om een onderzoek te vragen omdat de wettelijke termijn om de zaak aan de Inspectiedienst voor te leggen is verstreken (30 dagen na de datum waarop de klacht ontvankelijk is verklaard¹³ of 30 dagen na de ontvangst van het eerste inspectierapport¹⁴).

A.2 De klacht is kennelijk ongegrond

De Geschillenkamer zal de zaak moeten seponeren indien uit uw klacht duidelijk blijkt dat de Geschillenkamer op basis van de feiten en de in uw klacht aangevoerde juridische grieven niet tot de conclusie kan komen dat er sprake is van een inbreuk op de AVG en op de regelgeving inzake gegevensbescherming. De klacht zal dan als kennelijk ongegrond worden beschouwd in de zin van artikel 57.4 van de AVG.

¹⁰ Art. 4, § 1 van de GBA-wet.

¹¹ Beslissing van de Geschillenkamer nr. 22/2019 van 17 december 2019.

¹² Bijvoorbeeld na ontvangst van de argumenten van de tegenpartij (art. 99 van de GBA-wet).

¹³ Art. 96, § 1 van de GBA-wet.

¹⁴ Art. 96, § 2 van de GBA-wet.



Er wordt bijvoorbeeld een klacht ingediend over het nemen van vingerafdrukken bij de afgifte van een paspoort door de gemeente, hoewel deze gegevensverwerking een wettelijke verplichting is voor de gemeente die het paspoort afgeeft. De klacht bevat geen bewijs dat de autoriteiten die belast zijn met het samenstellen van uw paspoort op enigerlei wijze de AVG of de wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens hebben geschonden¹⁵.

Ander voorbeeld: de klager kwalificeert een eenvoudig antwoord van de verwerkingsverantwoordelijke op zijn verzoek om uitoefening van een recht als een onrechtmatige marketing-e-mail¹⁶.

Dergelijke klachten bevatten geen aanwijzingen voor een inbreuk op de AVG of enige wet inzake de bescherming van persoonsgegevens. De Geschillenkamer kan dus niet vaststellen met betrekking tot welke feiten of rechtsregels zij een antwoord zou moeten vragen aan de verwerkingsverantwoordelijke van uw gegevens. De persoon of organisatie waartegen u een klacht indient, moet zich echter kunnen verantwoorden en verdedigen met betrekking tot grieven die van bij aanvang duidelijk zijn omschreven in de klacht¹⁷. In een dergelijk geval zal het voor de Geschillenkamer dan ook onmogelijk zijn een andere beslissing te nemen dan een sepot.

Het is ook mogelijk dat de ongegrondheid van uw klacht pas aan het licht komt na een onderzoek (bv. een technisch onderzoek) door de Inspectiedienst. Indien de Geschillenkamer het in een dergelijk geval eens is met de conclusies van de Inspectie dat uw klacht kennelijk ongegrond is, zal de Geschillenkamer niet om een aanvullend rapport van de Inspectiedienst verzoeken¹⁸ en zal ze uw klacht seponeren.

A.3 De AVG en andere wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens zijn niet van toepassing op uw klacht of een andere instantie is *exclusief* bevoegd om uw klacht te behandelen

Het is de taak van de Gegevensbeschermingsautoriteit om de juridische grieven die van toepassing zijn op uw klacht te onderzoeken en na te gaan of zij bevoegd is om uw klacht te behandelen.

Een meer gedetailleerd onderzoek van uw klacht kan aan het licht brengen dat de AVG en de Belgische wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens - waarop de GBA toeziet¹⁹ - niet van toepassing zijn op de grieven die in uw klacht zijn uiteengezet.

VOORBEELD: Als uw klacht gaat over de verwerking van informatie over een rechtspersoon (een vennootschap), dan is de AVG er niet op van toepassing²⁰.

Er kunnen ook andere gerechtelijke of administratieve Belgische of buitenlandse instanties zijn die exclusief bevoegd zijn om uw klacht te behandelen.

¹⁵ Beslissing van de Geschillenkamer nr. 56/2020 oktober 2019.

¹⁶ Zie bijvoorbeeld de beslissing van de Geschillenkamer nr. 56/2020 van 2 september 2020 ("Geen aanwijzing van een inbreuk op de AVG - raadpleging van de Eerstelijnsdienst sterk aanbevolen in geval van een nieuwe klacht").

¹⁷ De rechten van de verdediging zijn vastgelegd in artikel 6 van het Europees Verdrag tot bescherming van de Rechten van de Mens.

¹⁸ Art. 63, § 3 van de GBA-wet.

¹⁹ Art. 4, § 1 van de GBA-wet.

²⁰ Beslissing van de Geschillenkamer nr. 22/2019 van 17 december 2019.



Uw klacht gaat bijvoorbeeld over het gebruik van onzichtbare bewakingscamera's door de politiediensten voor operationele doeleinden. Het controleorgaan op de politionele informatie (COC) is in dat geval exclusief bevoegd voor het gebruik van deze camera's²¹.

Indien de Geschillenkamer van oordeel is dat de gemelde feiten geen inbreuk vormen op de AVG of op de Belgische wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens waarop de GBA toeziet, zal zij de klacht om technische redenen (*onmogelijkheid* om de klacht te behandelen) seponeren en zal zij u in kennis stellen van de bevoegde instantie waarbij u uw klacht kunt indienen.

A.4 Uw klacht betreft een vermeende overtreding van vóór 25 mei 2018, of feiten die meer dan 5 jaar oud zijn

Als de in uw klacht beschreven feiten betrekking hebben op een inbreuk op de AVG met betrekking tot verwerkingen die zijn begonnen vóór 25 mei 2018 (de datum waarop de AVG in werking is getreden), en indien de betrokken verwerking vóór die datum is beëindigd, is de Geschillenkamer niet bevoegd om uw klacht te onderzoeken en zal zij deze op technische gronden moeten seponeren²².

Indien de betwiste verwerking echter na 25 mei 2018 werd voortgezet, is de Geschillenkamer wel bevoegd om uw klacht ter zake te onderzoeken.

Een ander voorbeeld betreft de situatie waarin de klacht betrekking heeft op verwerkingen van persoonsgegevens die zijn beëindigd en die dateren van meer dan 5 jaar vóór de klacht. De Geschillenkamer is niet bevoegd om een dergelijke klacht te behandelen²³.

A.5 De klacht heeft geen betrekking op een verwerking van persoonsgegevens die u aanbelangen volgens de specifieke criteria die door de Geschillenkamer zijn ontwikkeld

De Geschillenkamer kan uw klacht alleen in behandeling nemen als u een "betrokkene" bent of blijkt geeft van een "voldoende belang" om een klacht in te dienen. Het is aan de Geschillenkamer om dit juridisch complexe criterium te onderzoeken in het licht van de specifieke interpretatieregels die zij hierover heeft opgesteld.

Elke betrokkene heeft het recht een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit²⁴. Onder betrokkene wordt verstaan: *"een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier, zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier, of van een of meer specifieke elementen die kenmerkend zijn voor zijn of haar fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit."* ²⁵

De Gegevensbeschermingsautoriteit aanvaardt ook klachten die worden ingediend door een organisatie of persoon die geen "betrokkene" is in de zin van de AVG, op voorwaarde dat de eiser blijkt geeft van een voldoende "belang" in de zin van artikel 58 van de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit ([GBA-wet](#)).

²¹ Zie <https://www.https://www.contrôleorgaan.be/nl/politiediensten/camerawetgeving>.

²² Zie de beslissing van de Geschillenkamer nr. 64/2020 van 29 september 2020, § 62.

²³ Art. 105 van de GBA-wet.

²⁴ Artt. 4.1 en 77 van de AVG.

²⁵ Art. 4.1 van de AVG.



Zo heeft de Geschillenkamer beslist dat een organisatie er belang bij heeft om als werkgever een klacht in te dienen over praktijken die niet in overeenstemming zijn met de AVG en die betrekking hebben op het personeel waarvoor zij verantwoordelijk is²⁶. Evenzo heeft de Geschillenkamer geoordeeld dat een vakbondsafgevaardigde het recht heeft om de belangen van zijn leden te verdedigen²⁷.

Bovendien heeft de betrokkene het recht "een orgaan, organisatie of vereniging zonder winstoogmerk opdracht te geven" om namens hem een klacht in te dienen en zijn rechten uit te oefenen, onder bepaalde voorwaarden²⁸.

Indien u geen betrokkene bent, geen belang aantoont om namens de betrokkene op te treden, of geen instantie naar behoren heeft gemachtigd om namens u op te treden in overeenstemming met de toepasselijke voorwaarden, zal de Geschillenkamer uw klacht seponeren (*onmogelijkheid* om de klacht te behandelen).

A.6 U heeft uw klacht ingetrokken

Als u uw klacht intrekt nadat u die bij de DPA heeft ingediend, is de klacht niet meer van toepassing. De Geschillenkamer zal de klacht seponeren, behalve in bijzondere omstandigheden²⁹.

Indien de Geschillenkamer echter van oordeel is dat de omstandigheden van uw klacht, zelfs indien deze is ingetrokken, in aanmerking moeten worden genomen in het kader van het prioriteitenbeleid van de gegevensbeschermingsautoriteit of moeten worden onderzocht, rekening houdend met haar prioriteiten, kan de Geschillenkamer uw (ingetrokken) klachtdossier inderdaad ter informatie doorsturen naar het directiecomité, dat kan oordelen dat er ernstige aanwijzingen zijn voor het bestaan van een praktijk die waarschijnlijk een inbreuk vormt op de fundamentele beginselen van de gegevensbescherming. In een dergelijk geval kan het Directiecomité de zaak aanhangig maken bij de Inspectiedienst en de dienst opdragen een onderzoek te verrichten en verslag uit te brengen bij de Geschillenkamer³⁰.

In een dergelijk geval kan de Geschillenkamer ook beslissen de procedure voort te zetten, ook al is de klacht ingetrokken.

3.2 Criteria voor sepot om redenen van opportuniteit: maatschappelijke/persoonlijke impact en efficiëntie

Indien het technisch mogelijk is uw klacht te onderzoeken, zal de Geschillenkamer overwegen of het al dan niet *opportuun* is de behandeling ervan voort te zetten op basis van haar sepotcriteria om redenen van opportuniteit. In dit verband zal de Geschillenkamer beoordelen of het opportuun is uw klacht diepgaand te onderzoeken, afhankelijk van de maatschappelijke en/of persoonlijke impact van uw klacht, en op basis van de efficiëntie van haar optreden.

²⁶ Beslissing van de Geschillenkamer nr. 30/2020 van 8 juni 2020; beslissing van de Geschillenkamer nr. 80/2020 van 17 december 2020.

²⁷ Beslissing van de Geschillenkamer nr. 72/2020 van 9 november 2020.

²⁸ Art. 80.1 van de AVG.

²⁹ Beslissing van de Geschillenkamer nr. 61-2020 van 8 september 2020.

³⁰ Art. 63, 1° van de GBA-wet.



3.2.1 Algemene criteria voor grote maatschappelijke en/of persoonlijke impact

In principe zal de Geschillenkamer het opportuun achten om uw klacht diepgaand te behandelen indien het gaat om grieven met een **grote maatschappelijke en/of persoonlijke impact**, met andere woorden indien het gaat om één van de volgende situaties³¹:

1. Profilerende en voorspellende activiteiten met betrekking tot aspecten van de werkprestaties, de economische status, de gezondheid, de persoonlijke voorkeuren of interesses van de betrokkene, zijn betrouwbaarheid of gedrag, of zijn locatie en verplaatsingen.
2. Geautomatiseerde besluitvorming met rechtsgevolgen (of soortgelijke significante gevolgen) voor de betrokkene (bv. verlening van krediet op basis van geautomatiseerde criteria).
3. Verwerkingen die worden gebruikt om de betrokkenen te observeren, te monitoren of te controleren, met inbegrip van het verzamelen van gegevens via netwerken of door "systematische bewaking van een voor het publiek toegankelijke ruimte" (bv. cameratoezicht in de openbare ruimte).
4. Verwerking van gevoelige gegevens van zeer persoonlijke aard, namelijk persoonsgegevens als bedoeld in artikel 9 van de AVG (gegevens over gezondheid, gegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, en verwerking van genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, of gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid), alsook persoonsgegevens in verband met strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten (artikel 10 van de AVG).
5. Op grote schaal verwerkte gegevens, rekening houdend met de volgende factoren:
 - het aantal betrokken personen, hetzij in absolute termen, hetzij in verhouding tot de beschouwde populatie;
 - het volume van de gegevens en/of scala van de verschillende verwerkte gegevenselementen;
 - de geografische reikwijdte van de verwerkingsactiviteit (bv. grensoverschrijdend of niet).
6. Kruisverwijzingen of het combineren van gegevensreeksen van verschillende verwerkingsactiviteiten op een manier die verder gaat dan de redelijke verwachtingen van de betrokkene (bv. anders dan de doeleinden waarvoor de gegevens werden verzameld).
7. Gegevens betreffende kwetsbare personen die niet vrijelijk kunnen instemmen (bv. kinderen, werknemers, geesteszieken, asielzoekers, patiënten).

³¹ Deze criteria zijn geïnspireerd op de criteria die de Europese Gegevensbeschermingsautoriteiten gebruiken om verwerkingen met een "hoog risico" te identificeren die overeenkomstig artikel 35 van de AVG aan een voorafgaande effectbeoordeling moeten worden onderworpen. Deze criteria houden rekening met zowel maatschappelijke (impact op meerdere personen) als persoonlijke factoren (impact op één persoon). Raadpleeg het professionele gedeelte van de website van de GBA als u meer uitleg wenst over de criteria van artikel 35.



8. Gebruik van nieuwe technologische of organisatorische oplossingen waarvan de gevolgen voor de betrokkenen niet gemakkelijk te overzien zijn (bv. gezichtsherkenningssystemen).
9. Verwerking die betrokkenen belet een recht uit te oefenen of een dienst of contract te ontvangen.

Heeft uw klacht geen betrekking op een gegevensverwerking met een grote maatschappelijke en/of persoonlijke impact volgens deze criteria? De Geschillenkamer zal de **persoonlijke impact** van de omstandigheden van de klacht op de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene afwegen tegen de **efficiëntie** van haar optreden, om te beslissen of zij het opportuun acht uw klacht diepgaand te behandelen.

3.2.2 Efficiëntiecriteria

Om de relevantie van haar optreden te onderzoeken, zal de Geschillenkamer de relevantie van haar optreden in verhouding tot de oplossingen die door andere instanties kunnen worden geboden in het kader van een meer algemeen onderzoek van de omstandigheden van de klacht, wanneer de klacht betreffende persoonsgegevens een nevensgeschil is bij een ander soort geschil (bv. arbeidsrechtbank, familierechtbank, enz.). Een andere mogelijkheid is dat de Geschillenkamer rekening houdt met de vraag of u al dan niet eerder een klacht heeft ingediend bij de verwerkingsverantwoordelijke tegen wie uw klacht is gericht.

B.1 U heeft niet vooraf een klacht ingediend bij de organisatie die uw gegevens verwerkt en/of u heeft deze organisatie geen redelijke termijn toegekend om te reageren

Heeft u reeds een klacht ingediend bij de organisatie waarop uw klacht betrekking heeft via de mogelijke interne procedures (bijvoorbeeld via de functionaris voor gegevensbescherming)? Heeft u de betrokken organisatie ook een redelijke termijn gegeven om te reageren? Zo niet, dan bestaat de kans dat de Geschillenkamer het *niet opportuun* acht uw klacht te behandelen.

De Geschillenkamer is dus vast van plan om een efficiënt gebruik van haar eigen middelen te bevorderen en deze te reserveren voor gevallen waarin haar optreden absoluut noodzakelijk is. De GBA moedigt u daarom aan te proberen uw verhaalrechten rechtstreeks uit te oefenen tegen de persoon of de organisatie die uw gegevens verwerkt, alvorens een klacht in te dienen. Op het klachtenformulier kunt u ook aangeven of u deze voorafgaande stap al dan niet heeft gezet³². Wanneer een organisatie uw klacht behandelt, verzoekt de Geschillenkamer u eerst contact op te nemen met de functionaris voor gegevensbescherming van die organisatie³³.

In principe zal de Geschillenkamer uw klacht dus diepgaand behandelen om tot een beslissing te komen³⁴, op voorwaarde dat (1) u eerst een eerste klacht heeft ingediend bij de persoon of de organisatie zelf die uw gegevens verwerkt en (2) deze klacht één maand lang zonder bevredigend antwoord is gebleven. Hierdoor kunnen bijvoorbeeld klachten worden uitgesloten over verzoeken om uitoefening van rechten die uiteindelijk met enkele uren/dagen of weken vertraging door de organisatie in aanmerking worden genomen.

³² Om u te helpen bij het indienen van een klacht bij de verwerkingsverantwoordelijke, kunt u, indien nodig, [een verzoek om informatie](#) over uw rechten indienen bij de Eerstelijnsdienst van de GBA.

³³ Over de rol van de functionarissen voor gegevensbescherming bij de toepassing van de door de AVG gewaarborgde rechten vindt u meer uitleg op de volgende webpagina van de GBA: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/wat-zijn-de-taken-van-de-functionaris-voor-gegevensbescherming>.

³⁴ Zie de artikelen 98 en 95 van de GBA-wet.



De indicatieve termijn van één maand is uiteraard niet van toepassing in gevallen waarin u kunt aantonen dat uw verzoek objectief gezien een meer dringende verwerking vereist (bv. dringende behoefte aan toegang tot een document om een objectieve reden die bijvoorbeeld verband houdt met de noodzaak om dit document binnen een welbepaalde termijn te raadplegen of te gebruiken). Deze respijtperiode van één maand geldt uiteraard niet in gevallen waarin de verwerkingsverantwoordelijke duidelijk niet van plan is om uw verzoek tot uitoefening van uw rechten op gegevensbescherming in te willen, en u niet overtuigd bent door de argumenten ter ondersteuning van zijn antwoord (bv. het antwoord van de functionaris voor gegevensbescherming indien het om een organisatie gaat).

In alle gevallen zal de Geschillenkamer nagaan of u bewijs levert van de indiening van een klacht bij de organisatie die u wenst aan te klagen.

VOORBEELD: Indien uw klacht betrekking heeft op een verwerking van persoonsgegevens in verband met een kredietdossier, gelieve dan de [informatiepagina's op de website van de GBA ter zake](#)³⁵ te raadplegen en de aanbevolen procedure te volgen alvorens een klacht in te dienen bij de GBA. Wat het recht op toegang betreft, kunt u bijvoorbeeld uw verzoek per post naar de Kredietcentrale sturen, met bijvoeging van een kopie van beide zijden van uw identiteitskaart, u naar een van de loketten van de Nationale Bank begeven of uw recht uitoefenen via de website van de Kredietcentrale met behulp van een elektronische identiteitskaartlezer³⁶.

Zorg er daarom voor dat u uw klacht schriftelijk indient bij de verwerkingsverantwoordelijke, zodat u dit bewijs gemakkelijk kunt leveren. Indien de organisatie die uw gegevens verwerkt u niet alle informatie verstrekt die u nodig heeft om een dergelijke klacht schriftelijk in te dienen en u daarvan het bewijs te leveren, kunt u uiteraard in uw klacht uiteenzetten welke moeilijkheden u heeft ondervonden bij de uitoefening van uw rechten ten aanzien van de betrokken organisatie.

Indien de organisatie waartegen u een klacht indient, intussen de nodige maatregelen heeft genomen om de situatie waarover de klacht gaat, te verhelpen, seponeert de Geschillenkamer in principe de klacht. De organisaties of personen die uw gegevens verwerken, moeten wel werk maken van de bescherming van uw persoonsgegevens zonder te wachten tot een klacht is ingediend, en de uitoefening van uw rechten gemakkelijk maken³⁷. In die zin kan uw klacht, zodra ze geseponeerd is, dienen ter inspiratie van de toekomstige prioriteiten van de GBA. Het Directiecomité kan, indien het via uw klacht of uw verzoek om informatie aan de Eerstelijnsdienst van de situatie op de hoogte is gebracht, de zaak bijvoorbeeld voorleggen aan de Inspectiedienst, die op zijn beurt aan de Geschillenkamer verslag kan uitbrengen over al te afwachtende verwerkingsverantwoordelijken³⁸.

³⁵ Zie <https://gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/thema-s/krediet>.

³⁶ Betreffende de uitoefening van het recht op toegang inzake krediet: <https://gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/thema-s/krediet/registratie-als-wanbetaler>.

³⁷ Art. 12.2 van de AVG.

³⁸ Zie reden voor sepot [B.6 "Het voorwerp van uw klacht is verdwenen als gevolg van de maatregelen die door de verwerkingsverantwoordelijke genomen werden"](#).

B.2 Er bestaat een gerechtelijke of administratieve procedure die werd afgesloten met een beslissing waarvan het voorwerp de grieven van uw klacht omvat

In het klachtenformulier wordt u verzocht aan te geven of uw klacht het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een geschil voor andere instanties, zoals hoven en rechtbanken of administratieve rechtscolleges.

B.2.1 DE GERECHTELIJKE OF ADMINISTRATIEVE BESLISSING IS REEDS GENOMEN

Als er een vonnis of arrest over de grief van uw klacht is, zal de Geschillenkamer het vaak *niet opportuun* achten om uw klacht te behandelen. Het behoort niet tot de prioriteiten van de Geschillenkamer om de omstandigheden van uw klacht opnieuw te onderzoeken teneinde u in staat te stellen gerechtelijke of administratieve beslissingen te herzien die zijn genomen buiten de gewone beroepsprocedures³⁹.

VOORBEELD : In het kader van een rechtszaak klaagt u erover dat de tegenpartij aan de rechter een document heeft overgelegd dat bepaalde van uw persoonsgegevens bevat (bv. camerabeelden) terwijl een rechter deze persoonsgegevens reeds in aanmerking heeft genomen bij het nemen van zijn beslissing (bv. in het kader van een ontslag), zonder uw verzoek tot verwerping van de stukken in te willigen. Of u heeft niet tijdig verzocht om de verwerping van stukken om redenen die verband houden met uw persoonsgegevens in het kader van deze gerechtelijke of administratieve procedure. In een dergelijk geval kunt u altijd advies inwinnen bij de Eerstelijnsdienst van de GBA.

De beslissingen van de Geschillenkamer kunnen niet leiden tot een heropening van gerechtelijke of administratieve procedures die in België (of, in voorkomend geval, in een ander land van de Europese Unie) afgesloten werden om een of andere reden van gegevensbescherming (bv. in verband met de toelaatbaarheid van bewijzen, de toegang tot een document waarvan het bestaan bekend was en waarvan u geen kopie heeft gekregen in het kader van de afgesloten gerechtelijke of administratieve procedure, enz.).

B.2.2 ER IS EEN LOPEND GERECHTELIJK OF ADMINISTRATIEF GESCHIL

Evenmin heeft de Geschillenkamer als prioriteit om tussen te komen in lopende gerechtelijke of administratieve procedures.

VOORBEELD: U verzoekt om toegang tot een document via de Geschillenkamer, terwijl de bevoegde rechter ook de overlegging ervan als bewijsstuk in de lopende procedure kan gelasten, indien hij dit document noodzakelijk acht voor zijn eigen oordeelsvorming. Of u heeft een klacht ingediend bij de politie en er loopt een onderzoek naar de grieven in uw klacht.

³⁹ Zo heeft in het kader van een gerechtelijke procedure, indien u niet binnen de wettelijke termijnen beroep heeft aangetekend, de u betreffende gerechtelijke beslissing "*kracht van gewijsde*", d.w.z. dat er in beginsel geen beroep meer tegen kan worden ingesteld overeenkomstig artikel 28 van het Gerechtelijk Wetboek ("*Iedere beslissing gaat in kracht van gewijsde zodra zij niet meer voor verzet of hoger beroep vatbaar is, behoudens de uitzonderingen die de wet bepaalt en onverminderd de gevolgen van de buitengewone rechtsmiddelen*").

Het is geen prioriteit van de Geschillenkamer om via de Inspectiedienst een dubbel onderzoek in te stellen, of om beslissingen te nemen parallel met lopende gerechtelijke of administratieve procedures.

B.3 Uw klacht is een nevengeschil bij een ruimer geschil dat moet worden beslecht voor hoven en rechtbanken en administratieve rechtscolleges of een andere bevoegde autoriteit

Indien uw klacht ondergeschikt is aan een ruimer geschil (bv. verzoek om toegang tot een document in het kader van een ruimere ontslag- of echtscheidingskwestie), kan de Geschillenkamer⁴⁰ oordelen dat haar tussenkomst niet strikt noodzakelijk is en dat het voor u *opportuener* is uw verzoek in te dienen bij de juiste rechtbank of bevoegde autoriteit die zicht heeft op alle elementen van het hoofdgeschil (bv. arbeidsrechtbank, familierechtbank of de FOD Economie). De rechter of de bevoegde autoriteit kan dan de overlegging bevelen van documenten die nodig lijken om over uw zaak te beslissen.

VOORBEELD: In het kader van een procedure (terugbetaling van betaald verlof) voor de bevoegde arbeidsrechtbank heeft een partij foto's overgelegd met passages uit gesprekken tussen een werknemer en een andere persoon. De Geschillenkamer heeft besloten dat het niet haar prioriteit is in de plaats te treden van de bevoegde arbeidsrechtbanken bij de beoordeling van de toelaatbaarheid van bewijs vanuit het oogpunt van de wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens⁴¹.

De Geschillenkamer zal onder meer rekening houden met het feit dat er andere procedures bestaan die in uw geval geschikt kunnen zijn, gelet op de complexiteit van het hoofdgeschil. Een rechter kan met name kennis nemen van tegenvorderingen die in de loop van het geding ontstaan (klachten van de verweerder tegen de eiser), of van nieuwe verzoeken (bv. verzoek om toegang tot een aanvullend document), wat niet mogelijk is voor de Geschillenkamer⁴².

Ook het kan passender zijn om u te wenden tot gezinsbemiddeling⁴³ of bemiddeling bij de GBA.

VOORBEELD: In de klacht van de heer X. tegen mevrouw Y. over het gebruik van een professioneel e-mailadres voor het vorderen van alimentatiekosten in het kader van een familiaal geschil, had, in het belang van het kind, een verzoek om informatie of bemiddeling bij de Eerstelijnsdienst het mogelijk kunnen maken te herinneren aan de regels en een escalatie van het conflict te voorkomen⁴⁴.

Ook indien andere instanties dan de hoven en rechtbanken of administratieve rechtscolleges bevoegd zijn om uw klacht te behandelen, zal de Geschillenkamer ervoor zorgen dat de rechtsmiddelen die voor u openstaan zo duidelijk mogelijk zijn.

VOORBEELD: U ontvangt gerichte reclame van een bedrijf dat u niet naar behoren informeert over zijn identiteit. De informatie over de verwerkingsverantwoordelijke van uw gegevens kan eventueel niet blijken te kloppen, wat een inbreuk kan vormen op de informatieverplichtingen betreffende de identiteit van de verwerkingsverantwoordelijke. De omstandigheden waarmee u te maken heeft, kunnen echter meer fundamenteel

⁴⁰ De Geschillenkamer is bevoegd in alle gevallen waarin een andere rechterlijke of administratieve instantie niet exclusief bevoegd is.

⁴¹ Beslissing van de Geschillenkamer nr. 79/2020 van 9 december 2020.

⁴² Hof van beroep te Brussel (Marktenhof), 24 februari 2021, nr. 2020/AR/1159.

⁴³ Voor gezinsbemiddeling, zie <https://www.amf.be/>.

⁴⁴ Zie de beslissing van de Geschillenkamer nr. 29/2020 van 8 juni 2020.



betrekking hebben op een probleem van misleidende reclame of een poging om gegevens te stelen, waarvoor u het best een klacht indient bij het meldpunt van de FOD Economie, de overheidsinstantie die problemen in verband met misleiding, bedrog, fraude, oplichting of het niet respecteren van uw rechten als consument of onderneming centraliseert en behandelt (<https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/nl/welkom>).⁴⁵

Op ad-hocbasis kan de Geschillenkamer beslissen om uw klacht te behandelen, zelfs als deze een nevengeschil vormt bij een groter geschil dat een inhoudelijke procedure voor een rechterlijke of administratieve instantie zou verdienen, hoofdzakelijk in de gevallen waarin de klacht binnen de prioriteiten van de Geschillenkamer valt en een grote maatschappelijke en/of persoonlijke impact heeft⁴⁶ (bv. massale verwerking van gevoelige gegevens).

Het is niet de taak van de GBA, met inbegrip van de Geschillenkamer, om u individueel strategisch advies te verstrekken over mogelijke juridische of administratieve stappen die u kunt overwegen nadat een zaak geseponereerd werd. Wanneer de GBA echter kan vaststellen dat het optreden van de Geschillenkamer duidelijk minder efficiënt is dan andere mogelijke handelwijzen, zal de GBA u daarvan op de hoogte brengen.

B.4. De klacht is kennelijk buitensporig

De Geschillenkamer zal de klacht eveneens seponeren, indien deze kennelijk buitensporig (met inbegrip van terugkerende klachten over dezelfde kwesties) wordt geacht in de zin van artikel 57.4 van de AVG.

Een verzoek om uitoefening van een recht is bijvoorbeeld buitensporig (met andere woorden onrechtmatig) indien de eiser meerdere ongegronde klachten indient tegen dezelfde verwerkingsverantwoordelijke, ondanks negatieve adviezen van de Eerstelijnsdienst⁴⁷.

De Geschillenkamer kan ook oordelen dat de klacht buitensporig is indien zij betrekking heeft op een gegevensverwerking waarvoor tussen de partijen een minnelijke schikking was getroffen voordat de klacht werd ingediend (bv. de verwerking werd beëindigd of aangepast), of indien tussen de vermeende feiten en de indiening van de klacht een aanzienlijke periode is verstreken zonder geldige reden (bv. bemiddelingspoging) voor deze termijn.

De Gegevensbeschermingsautoriteit, met inbegrip van de Geschillenkamer, kan immers op grond van artikel 57, lid 4, van de AVG⁴⁸ weigeren gevolg te geven aan een dergelijke klacht. Het is haar taak om de indiening van kennelijk ongegronde of buitensporige klachten niet aan te moedigen teneinde de mechanismen voor de bescherming van persoonsgegevens niet ondoeltreffend en inhoudsloos te maken.

⁴⁵ Beslissing van de Geschillenkamer nr. 65/2020 van 22 september 2020.

⁴⁶ Zie de criteria voor de sepot om reden van opportuniteit onder [punt 3 "In welke gevallen zal mijn klacht waarschijnlijk worden geseponereerd door de Geschillenkamer?"](#).

⁴⁷ Zie bijvoorbeeld beslissing 56/2020 van de Geschillenkamer.

⁴⁸ Artikel 57.4 van de AVG bepaalt: "*Wanneer verzoeken kennelijk ongegrond of buitensporig zijn, met name vanwege hun repetitieve karakter, kan de toezichthoudende autoriteit op basis van de administratieve kosten een redelijke vergoeding aanrekenen, of weigeren aan het verzoek gevolg te geven. Het is aan de toezichthoudende autoriteit om de kennelijk ongegronde of buitensporige aard van het verzoek aan te tonen.*"



B.5 Uw klacht is niet voldoende gedetailleerd of wordt niet ondersteund door bewijs dat de Geschillenkamer in staat zou kunnen stellen te beslissen of er al dan niet sprake is van een inbreuk op de AVG EN uw klacht heeft geen grote maatschappelijke en/of persoonlijke impact

Indien uw klacht niet voldoende concreet is of geen afdoende bewijs bevat om de Geschillenkamer in staat te stellen een beslissing te nemen zonder een beroep te doen op een onderzoek door de Inspectiedienst, bestaat de kans dat de Geschillenkamer oordeelt dat het technisch mogelijk is uw klacht te behandelen (met andere woorden dat het niet kennelijk onmogelijk is om de nodige bewijsstukken te verzamelen⁴⁹), maar dat het niet *opportuun* is een beroep te doen op de Inspectiedienst om de klacht te staven, indien zij meent dat uw klacht niet valt onder een van de in aanmerking genomen criteria ter identificatie van de gegevensverwerkingen met grote maatschappelijke en/of persoonlijke impact⁵⁰.

Dit betekent niet dat de Geschillenkamer wettig vaststelt dat er geen schending heeft plaatsgevonden. In dit geval is ze namelijk van mening dat de middelen die nodig zijn om uw klacht in behandeling te nemen (mogelijk) buitensporig zijn, gezien de belangen die op het spel staan, als uw klacht geen grote maatschappelijke en/of persoonlijke impact heeft.

Zo zal de Geschillenkamer erop toezien dat nagegaan wordt of voor het onderzoek naar een geval van een inbreuk op de wetgeving inzake bewakingscamera's tussen bureaus al dan niet controlemiddelen vereist zijn die in verhouding staan tot de betrokken kwestie, rekening houdend met de eventuele noodzaak van controles ter plaatse⁵¹.

B.6 Het voorwerp van uw klacht is verdwenen als gevolg van de maatregelen die door de verwerkingsverantwoordelijke genomen werden

Het feit dat de verwerkingsverantwoordelijke zijn procedures op passende wijze heeft gecorrigeerd of aangepast tussen het tijdstip waarop de klacht wordt ingediend en het tijdstip waarop deze wordt behandeld, kan een sepot van de klachten die volgens de Geschillenkamer een beperkte maatschappelijke en/of persoonlijke impact hebben, rechtvaardigen.

Indien zij van oordeel is dat aan de klacht een hoge prioriteit moet worden toegekend, zal de Geschillenkamer beoordelen of het al dan niet mogelijk of opportuun is de zaak zelf te behandelen en/of het passend is de Inspectiedienst te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de praktijken of de gegevensverwerkingen in kwestie, ook al werden de verwerkingen inmiddels stopgezet. De Geschillenkamer zorgt er zo voor dat ze geen afwachtende houding van de verwerkingsverantwoordelijken aanmoedigt⁵². De organisaties of personen die uw

⁴⁹ Zie omgekeerd de [technische redenen tot sepot A.1](#), waar het kennelijk onmogelijk lijkt om het bewijsmateriaal te verzamelen dat nodig is om de Geschillenkamer in staat te stellen een geïnformeerde beslissing te nemen.

⁵⁰ Zie inzake de criteria voor het prioriteren van klachten de toelichtingen in punt [7 "Prioriteringsregels van de Geschillenkamer voor een efficiënte toepassing van de wet inzake de bescherming van persoonsgegevens"](#).

⁵¹ Sepotbeslissing nr. 66/2020 van 13 oktober 2020; Zie ook de toelichting onder punt [6.2 "Is het aannemelijk dat de Geschillenkamer mijn klacht over de verwerking van mijn persoonsgegevens door een bewakingscamera diepgaand zal onderzoeken?"](#).

⁵² Zie met betrekking tot de begrippen verwerkingsverantwoordelijke, verwerker en hun verantwoordelijkheden EDPB, Guidelines 07/2020 on the concepts of controller and processor in the GDPR.



gegevens verwerken, moeten namelijk werk maken van de bescherming van uw persoonsgegevens⁵³ zonder te wachten tot een klacht is ingediend.

In voorkomend geval kan de Geschillenkamer oordelen dat er sprake is van een inbreuk, ook al zal zij bij haar beslissing over de sanctie/niet-sanctie rekening houden met de intussen genomen corrigerende maatregelen⁵⁴.

B.7 Een diepgaand onderzoek van uw klacht zou niet evenredig zijn, rekening houdend met bijvoorbeeld de middelen die nodig zijn om de klacht te onderzoeken, de kans van slagen van de klacht, of het aantal klachten dat over hetzelfde onderwerp wordt ontvangen

De Geschillenkamer zal ook de prioriteit van de klacht beoordelen in het licht van de middelen die nodig zijn om het bewijsmateriaal te verzamelen dat nodig is om de zaak voor te bereiden, en rekening houdend met de kans op slagen van de klacht.

VOORBEELD : Wanneer de klacht betreffende de uitoefening van rechten (bv. verzoek om toegang tot gegevens (art. 15 van de AVG)) geen groot maatschappelijk en/of persoonlijk belang volgens de hierboven vermelde criteria aantoont, maar wanneer uw klacht voldoende wordt gestaafd door bewijs voor de niet-naleving van de bepalingen van de AVG, kan de Geschillenkamer overwegen ze te behandelen door middel van de "light" beslissing op grond van artikel 95 van de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit GBA.

De Geschillenkamer zal ook rekening houden met de toelichtingen die in haar eigen beslissingen zijn verstrekt en met de op de website van de GBA beschikbare informatie: de Geschillenkamer kan oordelen dat deze herinnering aan de beginselen het mogelijk maakt de persoonlijke impact op de eiser redelijkerwijs te verzachten, voor zover die de mogelijkheid behoudt om zijn individuele rechten gemakkelijk te doen gelden voor andere rechterlijke of administratieve instanties of via een aanvraag om inlichtingen bij de Eerstelijnsdienst.

Indien de GBA meerdere klachten ontvangt over dezelfde kwestie, zijn er twee mogelijkheden. In sommige gevallen gaat het om klachten in verband met verwerkingen met een grote persoonlijke of maatschappelijke impact waarvoor de Geschillendienst een beroep moet doen op de Inspectiedienst: de Geschillendienst draagt de klachten dan over aan de Inspectiedienst, die zal kunnen nagaan welk gevolg er het best aan kan worden gegeven.⁵⁵ In andere gevallen zal de Geschillenkamer nagaan of haar optreden opportuun is met het oog op de mogelijkheid om de klachten te seponeren teneinde toekomstige gerichte onderzoeken door de Inspectiedienst tegen een verwerkingsverantwoordelijke die herhaaldelijk in de klachten wordt genoemd, te motiveren.

Als algemene regel zal de Geschillenkamer erop toezien dat zij haar eigen sepotbeleid met de nodige soepelheid toepast, zodat klachten die een verdere behandeling zouden rechtvaardigen in een context van hoog risico voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bij de in de klacht aan de kaak gestelde gegevensverwerking, niet zonder goede reden (bv. reden van efficiëntie) worden uitgesloten.

⁵³ Art. 24 AVG.

⁵⁴ Wat betreft de impact van bemiddelingsacties voorafgaand aan het indienen van een klacht, de reden voor sepot [B.6 "Het voorwerp van uw klacht is verdwenen als gevolg van de maatregelen die door de verwerkingsverantwoordelijke genomen werden"](#).

⁵⁵ Art. 63, 6° van de GBA-wet.



De Geschillenkamer heeft ook gezorgd voor de specificering van haar interpretatie van de toepassing van de efficiëntiecriteria voor bepaalde thema's in verband met de GBA-prioriteiten (**bv. direct marketing via e-mail of telefoon, bewakingscamera's**).

4. Wat kan ik doen als mijn klacht geseponeerd wordt?

Bij een sepot van uw klacht door de Geschillenkamer staat het u vrij om tegen de beslissing in beroep te gaan bij het Marktenhof (Hof van beroep te Brussel).

Als er nieuwe feiten of elementen zijn, kunt u ook overwegen een nieuwe klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit. Als algemene regel kan de nieuwe klacht diepgaand worden onderzocht door de Geschillenkamer indien ze nieuwe feiten of omstandigheden bevat die de technische of opportuniteitsbelemmeringen opheffen die de Geschillenkamer aanvankelijk in haar beslissing tot sepot had aangevoerd. Anders zou de nieuwe klacht kunnen worden beschouwd als kennelijk ongegrond en/of buitensporig in de zin van artikel 57.4 van de AVG⁵⁶. De GBA, met inbegrip van de Geschillenkamer, kan weigeren om deze te behandelen.

Uw klacht wordt, ook al werd zij toch geseponeerd, in aanmerking genomen door de GBA om de toekomstige prioriteiten van de Geschillenkamer en de GBA te bepalen. Uw klacht kan bijvoorbeeld helpen het voorwerp van toekomstige onderzoeken op eigen initiatief van de Inspectiedienst of de toekomstige GBA-prioriteiten in het kader van zijn strategische plan of zijn beheersplan te bepalen.

Indien u uw rechten als individu wenst te doen gelden nadat uw klacht is geseponeerd om reden van opportuniteit, moet u zich ervan bewust zijn dat het altijd mogelijk is andere - parallelle - wegen te kiezen en te onderzoeken welke rechtsmiddelen voor u beschikbaar zijn, voor zover deze rechtsmiddelen in uw geval relevant en gemakkelijk toegankelijk zouden zijn⁵⁷.

VOORBEELD: Als de GBA uw klacht over de bewakingscamera van uw buurman heeft geseponeerd, kan de bevoegde vrederechter uw grieven toch behandelen als u kunt aantonen dat de camera van uw buurman voor burenhinder zorgt - art. 544 Burgerlijk Wetboek⁵⁸.

Bij haar beslissing tot sepot zal de Geschillenkamer u, indien mogelijk en wanneer de omstandigheden van uw klacht dit rechtvaardigen, kort verwijzen naar de informatiepagina's van de website van de GBA of naar de beslissingen van de Geschillenkamer die voor u nuttig kunnen zijn.

⁵⁶ Met betrekking tot de sepot van klachten die kennelijk ongegrond zijn ([technische reden A.2](#)) of terugkerend en buitensporig zijn ([opportuniteitsredes B.4](#)).

⁵⁷ Het is niet de taak van de GBA om u individueel strategisch advies te verstrekken over mogelijke juridische of administratieve stappen die u kunt overwegen nadat een zaak geseponeerd werd. Indien de Gegevensbeschermingsautoriteit echter tot de bevinding komt dat uw klacht betrekking heeft op de bevoegdheid van een andere instantie waarbij u een klacht kunt indienen, dan zal de Gegevensbeschermingsautoriteit u hierover informeren.

⁵⁸ Zie details onder punt [6.2 "Is het aannemelijk dat de Geschillenkamer mijn klacht over de verwerking van mijn persoonsgegevens door een bewakingscamera diepgaand zal onderzoeken?"](#).



5. Zal de sepot van mijn klacht worden gepubliceerd? Zal de tegenpartij hiervan op de hoogte worden gebracht?

De Geschillenkamer heeft besloten al haar beslissingen, met inbegrip van een sepot, te publiceren, in de meeste gevallen zonder directe identificatie van de partijen, in overeenstemming met haar [publicatiebeleid](#).

De verwerende tegenpartij wordt door de griffie van de Geschillenkamer in kennis gesteld van de beslissing, behalve in gevallen waarin de klager om een vertrouwelijke behandeling van zijn klacht heeft verzocht⁵⁹.

6. Kan de Geschillenkamer klachten seponeren die vallen binnen de prioriteiten van het strategisch plan van de GBA voor 2020-2025 (bv. direct marketing via e-mail of telefoon of bewakingscamera's)?

De strategische prioriteiten die voor de GBA zijn vastgesteld in het [strategisch plan GBA 2020-2025](#) weerspiegelen een ambitie op middellange termijn en zijn zeer ruim gedefinieerd om zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de bekommernissen van de burger over de bescherming van zijn privacy.

De GBA heeft 3 strategische doelstellingen vastgesteld voor 2020-2025: "online gegevensbescherming", "foto's en camera's" en "gevoelige gegevens", en de volgende prioritaire sectoren: Overheid, Telecommunicatie en media, Direct marketing, Onderwijs en Kmo's. De prioritaire instrumenten die de GBA heeft vastgesteld om deze strategische doelstellingen te verwezenlijken, zijn de functionaris voor gegevensbescherming, de legitimiteit van de verwerking van persoonsgegevens en de rechten van burgers (toegang, rectificatie, overdracht, enz.).

Alle organen van de GBA, waaronder het Kenniscentrum, de Eerstelijnsdienst, het Algemeen Secretariaat, de Inspectiedienst en de Geschillenkamer, dragen bij tot de verwezenlijking van deze strategische doelstellingen, zowel door middel van inspecties/sancties als door een meer educatieve aanpak (bv. publicatie van aanbevelingen door het Kenniscentrum of verduidelijkingen op de website van de GBA die door het Algemeen Secretariaat wordt beheerd).

De Geschillenkamer ontvangt veel klachten, waarvan de meeste betrekking hebben op prioritaire thema's, sectoren of beleidsinstrumenten van de GBA. Gezien het grote aantal klachten dat dagelijks binnenkomt, heeft de Geschillenkamer criteria moeten vaststellen voor de prioritering van klachten voor het jaar 2021-2022, teneinde de middelen waarover zij thans beschikt, zo goed mogelijk te kunnen toewijzen.

Daartoe heeft de Geschillenkamer algemene prioriteitscriteria vastgesteld: **(1) de grote maatschappelijke en/of persoonlijke impact van de gegevensverwerking en (2) de efficiëntie van haar optreden.**

De Geschillenkamer zal deze criteria geval per geval combineren om te bepalen of het *opportuun* is om haar huidige middelen in te zetten voor de behandeling van uw klacht, hetzij via een doorverwijzing naar de Inspectie, een "light" beslissing, een uitnodiging tot uitwisseling van argumenten of nog via een sepot. De Geschillenkamer heeft ook de formulering en

⁵⁹ Zie <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen>.



toepassing van deze criteria voor bepaalde thema's in verband met de GBA-prioriteiten gespecificeerd (**bv. direct marketing via e-mail of telefoon, bewakingscamera's**).

Het sepotbeleid van de Geschillenkamer wordt jaar na jaar voor een bepaalde periode vastgelegd. Het strategisch plan van de GBA is vastgesteld voor 5 jaar (2020-2025). De jaarlijkse beheersprioriteiten van de Geschillenkamer worden van jaar tot jaar vastgesteld en zijn onderworpen aan ad-hocspecificaties in het kader van het sepotbeleid van de Geschillenkamer.

6.1 Is het aannemelijk dat de Geschillenkamer mijn klacht over een ongevraagde oproep of e-mail diepgaand zal onderzoeken? Wanneer wordt een dergelijke klacht geseponneerd?

Voor de behandeling van ongewenste e-mails en telefonische oproepen dient u zich in eerste instantie te wenden tot de specifiek hiervoor bestemde dienst van de Federale Overheidsdienst Economie.

Momenteel is naar Belgisch recht de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie bevoegd op het gebied van ongevraagde elektronische communicatie (spam) en ongevraagde telefonische oproepen⁶⁰.

De GBA is daarentegen bevoegd voor verzoeken tot het wissen van persoonsgegevens die voor spam of ongevraagde oproepen zijn gebruikt⁶¹. De GBA is verder eveneens bevoegd om de stopzetting van dergelijke gegevensverwerkingen te gelasten in het kader van een legitiem bezwaar tegen direct marketing⁶².

Deze bevoegdheden zijn complementair aan de bevoegdheid van de FOD Economie die over een meldpunt beschikt voor de melding van ongewenste oproepen of e-mails en die deze klachten kan behandelen vanuit het oogpunt van de wetgeving die onder zijn controle staat (bv. "bel-me-niet-meer-lijsten")⁶³.

Gezien de noodzaak om haar beperkte middelen gericht in te zetten teneinde de best mogelijke bescherming van de burger te waarborgen, wil de Geschillenkamer haar AVG-bevoegdheden op het gebied van direct marketing en meer bepaald in het geval van spam of ongevraagde telefonische oproepen op beperkte wijze uitoefenen en alleen in gevallen waarin de eisers zeer duidelijke bewijzen van de gepleegde inbreuken voorleggen. Hierdoor kan de Geschillenkamer de persoon of de organisatie die naar alle waarschijnlijkheid de verwerkingsverantwoordelijke is, gemakkelijk identificeren. Indien het volume van de in dit verband ontvangen klachten het toelaat, kan de Geschillenkamer de vermeende verwerkingsverantwoordelijke een "light" bevel geven (bv. om aan de vraag van de eiser te voldoen)⁶⁴ in het kader van een "light" beslissing⁶⁵.

Als er geen duidelijk bewijs is van een inbreuk op de AVG of de wetgeving inzake gegevensbescherming, zal de Geschillenkamer een "light" beslissing kunnen nemen en zal de klacht worden geseponneerd, behalve voor de volgende sector die als prioritair voor het jaar

⁶⁰ Artt. XII.13, VI.111 en VI.114 van het Wetboek van economisch recht.

⁶¹ Art. 17 van de AVG.

⁶² Art. 21.2 van de AVG.

⁶³ <https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/nl/welkom>.

⁶⁴ Over "light" procedures, zie "[Wat is de "light" procedure en waarom kan de Geschillenkamer mijn klacht niet altijd met een "light" beslissing afhandelen?](#)".

⁶⁵ "Light" procedure zoals bedoeld in artikel 95 van de GBA-wet.



2021 is aangemerkt: verwerkingsverantwoordelijken die tot de telecomsector behoren (telecomoperatoren). Deze sector is ook als prioritair aangemerkt in het strategisch plan 2020-2025 van de GBA. In dat geval zal de klacht worden doorgezonden aan de Inspectie, die kan beslissen de klacht individueel te behandelen te behandelen, of thematisch na sepot indien zij dit wenselijk acht.

Naast klachten tegen telefoonoperatoren vindt u hieronder voor uw gemak de link naar de website van de FOD Economie waar u terecht kunt om, indien nodig en indien u dat wenst, een klacht in te dienen tegen ongewenste e-mails of telefonische oproepen:

<https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/nl/welkom>.

De GBA wil haar bevoegdheden op het gebied van spam en ongewenste telefonische oproepen activeren om de als prioritair aangemerkte structurele problemen aan te pakken en zal in haar toekomstige thematische prioriteiten, met inbegrip van de toekomstige prioriteiten van de Geschillenkamer en van de Inspectiedienst, rekening houden met klachten die zij over spam of ongewenste telefonische oproepen ontvangt. Zo zal de Inspectiedienst bijvoorbeeld op eigen initiatief onderzoeken kunnen uitvoeren in problematische sectoren of ondernemingen die als zodanig geïdentificeerd werden op basis van klachten die geseponeerd werden.

6.2 Is het aannemelijk dat de Geschillenkamer mijn klacht over de verwerking van mijn persoonsgegevens door een bewakingscamera diepgaand zal onderzoeken?

De verwerking van persoonsgegevens door bewakingscamera's is een van de kwesties die door de GBA geïdentificeerd werden als iets wat veel burgers zorgen baart. Het feit dat de GBA besloten heeft om van de verwerking van gegevens per camera een prioriteit te maken, betekent niet dat zij de mogelijkheid heeft om de klachten van elke Belgische burger die een probleem heeft met de camera van zijn buurman, te verwerken en te onderzoeken⁶⁶.

De Geschillenkamer wenst prioriteit te geven aan de gegevensverwerkingen die waarschijnlijk een grote maatschappelijke en/of persoonlijke impact zullen hebben op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, zoals de systematische monitoring van openbare ruimten⁶⁷.

In andere gevallen zorgt de GBA ervoor dat de regels die van toepassing zijn op bewakingscamera's, verduidelijkt worden door middel van informatie op haar website⁶⁸ of via de informatie die geval per geval door de Eerstelijnsdienst wordt verstrekt. De Geschillenkamer moedigt u aan om in dergelijke kwesties voor bemiddeling te opteren, aangezien deze kwesties zowel deskundigheid op het gebied van camerarecht als een lokale aanpak vereisen. Uw verzoek om bemiddeling kan worden ingediend via de Eerstelijnsdienst of de vrederechter die uw geschil kan onderzoeken vanuit het oogpunt van burenhinder (art. 544 van het Burgerlijk Wetboek) en daartoe de overlegging van alle nuttige documenten kan eisen.

De Geschillenkamer kan echter geval per geval beslissen om bepaalde klachten op dit gebied te onderzoeken, wanneer de omstandigheden op een voldoende grote persoonlijke impact wijzen (bv. waarschijnlijkheid van een geleden nadeel) en mits de Geschillenkamer u, rekening

⁶⁶ Sepotbeslissing nr. 66/2020 van 13 oktober 2020.

⁶⁷ Zo hebben de Inspectiedienst en de Geschillenkamer een besluit genomen over het cameratoezicht op de dijk en in de winkelzones aan de Belgische kust (Beslissing van de Geschillenkamer 24/2021 van 19 februari 2021).

⁶⁸ <https://gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/thema-s/camera-s-en-uw-privacy>.



houdend met het beschikbare bewijsmateriaal, perspectief kan bieden op een efficiënt optreden.

VOORBEELD: In een zaak waarin de eiser het bewijs kon leveren van het maken van beelden van de openbare weg en van een privédomein, alsook het bewijs van de overdracht van deze beelden aan derden, heeft de Geschillenkamer de verweerder een geldboete van EUR 1.500 opgelegd voor deze onrechtmatig geachte verwerking van persoonsgegevens⁶⁹.

In ieder geval kan de Geschillenkamer, afhankelijk van de omstandigheden, oordelen dat haar eerdere beslissingen en/of de op de website van de GBA beschikbare informatie een redelijke verlichting van de persoonlijke impact voor de eiser mogelijk maken, voor zover de betrokkene de mogelijkheid behoudt om zijn rechten bij andere rechterlijke of administratieve instanties te doen gelden, gewapend met de juridische interpretatie van de GBA.

De Geschillenkamer zal ook geval per geval beoordelen of het opportuun is de klacht verder te onderzoeken dan wel te seponeren, rekening houdend met de eventuele bestaande of toekomstige bemiddelingsmogelijkheden en/of AVG-certificeringsmechanismen⁷⁰, teneinde u perspectief te bieden op het verkrijgen van enige geruststelling met betrekking tot de verwerking van uw gegevens per camera. Zodra uw klacht is geseponerd, wordt zij dus door de GBA gebruikt bij het bepalen van zijn prioritering.

7. Prioriteringsregels van de Geschillenkamer voor een efficiënte toepassing van de wet inzake de bescherming van persoonsgegevens

7.1 Welk orgaan van de GBA beslist over het gevolg dat aan mijn klacht wordt gegeven en of de klacht al dan niet wordt geseponerd?

De **Eerstelijnsdienst**, de **Geschillenkamer** en de **Inspectiedienst** van de gegevensbeschermingsautoriteit zijn de organen die bij de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA-wet) zijn aangewezen om de klachten te onderzoeken van betrokkenen over de verwerking van hun gegevens.

De **Eerstelijnsdienst** gaat na of uw klacht ontvankelijk is volgens de voorwaarden van de GBA-wet⁷¹. Een klacht is ontvankelijk als zij is opgesteld in een van de landstalen, een uiteenzetting van de feiten bevat alsook de nodige indicaties voor de identificatie van de verwerking van persoonsgegevens waarop zij betrekking heeft, en tot de bevoegdheid van de GBA behoort. Indien de klacht ontvankelijk is, zal de Eerstelijnsdienst deze doorsturen naar de Geschillenkamer.

De **Geschillenkamer** is het administratieve geschillenorgaan van de GBA⁷². De Geschillenkamer heeft tot taak te beslissen over de passende sancties en maatregelen naar aanleiding van een klacht. De Geschillenkamer kan onder meer beslissen de partijen uit te nodigen om hun argumenten uit te wisselen om hun standpunt over de klacht te horen⁷³.

De Geschillenkamer kan ook beslissen de klacht onmiddellijk te behandelen zonder de standpunten van de betrokken partijen te horen. In deze context van "light" beslissingen kan

⁶⁹ Beslissing van de Geschillenkamer nr. 74/2020 van 24 november 2020.

⁷⁰ Art. 42 en 43 van de AVG.

⁷¹ Art. 60 van de GBA-wet.

⁷² Art. 32 van de GBA-wet.

⁷³ Art. 98 van de GBA-wet.

de Geschillenkamer bijvoorbeeld een waarschuwing formuleren⁷⁴ of beslissen de klacht te seponeren⁷⁵.

De Geschillenkamer kan het klachtendossier ook naar de Inspectiedienst sturen, met name wanneer de klacht niet voldoende gemotiveerd is om een beslissing te kunnen nemen⁷⁶.

Ten slotte kan de Geschillenkamer beslissen de klacht te seponeren. Zij kan dit doen, ofwel onmiddellijk na doorzending door de Eerstelijnsdienst, na een kort onderzoek waaruit blijkt dat er een reden voor sepot is⁷⁷, ofwel na een verzoek om een inspectierapport en/of een uitnodiging aan de partijen om argumenten uit te wisselen, indien tijdens de debatten of bij het onderzoek van het inspectierapport een reden tot sepot aan het licht is gekomen^{78, 79}.

De **Inspectiedienst** is het onderzoeksorgaan van de GBA met specifieke bevoegdheden om klachten te onderzoeken (bv. een schriftelijk onderzoek in te stellen of een onderzoek ter plaatse in te stellen, personen te ondervragen, enz.⁸⁰). Gezien de initiatiefbevoegdheid die de GBA-wet de dienst toekent⁸¹, kan de Inspectiedienst een klacht ook buiten de respectieve termijnen onderzoeken en op eigen initiatief onder de loep nemen⁸². De Inspectiedienst kan ook beslissen dat een klacht geseponerd moet worden⁸³ voor of tijdens zijn onderzoek, dat in principe geheim is^{84, 85}.

7.2 In welke gevallen beslist de Geschillenkamer de partijen uit te nodigen hun argumenten uit te wisselen of doet zij een beroep op de Inspectiedienst?

7.2.1 Doorverwijzing van de klacht naar de Inspectiedienst

Via haar klachtenformulier moedigt de Geschillenkamer eisers aan hun klacht zoveel mogelijk te onderbouwen met bewijsstukken.

Indien een klacht niet voldoende is onderbouwd met bewijsstukken, maar een hoog maatschappelijk of persoonlijk risico inhoudt⁸⁶, en het redelijkerwijs mogelijk lijkt het ontbrekende bewijsmateriaal te verzamelen, zal de Geschillenkamer in de meeste gevallen beslissen de klacht door te verwijzen naar de Inspectiedienst voor onderzoek naar de feiten en grieven van de klacht. De Inspectiedienst zal vervolgens verslag uitbrengen aan de Geschillenkamer, die zo over solide bewijsmateriaal zal beschikken⁸⁷ ter ondersteuning van haar beslissing. De Inspectiedienst beslist hoe de klacht het best kan worden behandeld⁸⁸.

⁷⁴ Art. 95, § 1, 4° van de GBA-wet.

⁷⁵ Art. 95, § 1, 3° van de GBA-wet.

⁷⁶ Art. 32 van de GBA-wet.

⁷⁷ Art. 95, 3° van de GBA-wet.

⁷⁸ Art. 100, § 1 van de GBA-wet.

⁷⁹ Zie over het gamma aan beslissingen dat de Geschillenkamer kan nemen, de artikelen 95 en 98 van de GBA-wet.

⁸⁰ Art. 66 van de GBA-wet.

⁸¹ Wet van 3 december 2017 tot oprichting van de gegevensbeschermingsautoriteit.

⁸² Art. 63, 6° van de GBA-wet.

⁸³ Art. 91, § 1 van de GBA-wet.

⁸⁴ Art. 64, § 3 van de GBA-wet.

⁸⁵ Art. 63, 6° van de GBA-wet.

⁸⁶ Zie voor de prioriteringscriteria punt [3.2.1 "hoog maatschappelijk en/of persoonlijk risico"](#).

⁸⁷ Met name wanneer de onderzoeksmaatregelen resulteren in een proces-verbaal van inbreuk, heeft dit proces-verbaal bewijskracht tot het tegendeel is bewezen (art. 67, § 1 van de GBA-wet).

⁸⁸ Art. 63, 6° van de GBA-wet.

7.2.2 Uitnodiging tot uitwisseling van argumenten tussen de betrokken partijen

Wanneer de klacht een hoog maatschappelijk of persoonlijk risico inhoudt, in gevallen waarin de klacht voldoende met stukken is gestaafd en de juridische grieven in de klacht zelf voldoende duidelijk zijn, nodigt de Geschillenkamer de partijen uit om rechtstreeks op basis van de klacht hun argumenten uit te wisselen (procedure artikel 98 APD)⁸⁹.

7.3 Wat is de "light" procedure⁹⁰ en waarom kan de Geschillenkamer mijn klacht niet altijd met een "light" beslissing afhandelen?

In gevallen waarin de klacht geen betrekking heeft op een hoog maatschappelijk of persoonlijk risico, maar waarin de in de klacht aangevoerde gronden wijzen op een voldoende hoog persoonlijk risico⁹¹, kan de Geschillenkamer de toepassing overwegen van de "light" procedure zoals vastgelegd in artikel 95 van de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de gegevensbeschermingsautoriteit (GBA-wet)⁹².

Indien de in de klacht geïllustreerde feiten voldoende duidelijk zijn om een inbreuk op de AVG vast te stellen, kan de Geschillenkamer een beslissing nemen zonder de argumenten te vragen van de verweerder tegen wie de klacht is ingediend, in dit in het kader van een "light" beslissing zoals vastgelegd in artikel 95 van de GBA-wet. In dit geval heeft de GBA-wet niet voorzien in een verplichting om het standpunt van de verwerkingsverantwoordelijke in te winnen, zodat de GBA sneller tegemoet kan komen aan de behoeften van de burger in het kader van een vereenvoudigde procedure⁹³.

De Geschillenkamer neemt dan een "light" beslissing (bv. een waarschuwing of een bevel om in te gaan op het verzoek van de eiser om zijn rechten uit te oefenen) op basis van de feiten zoals die aan haar zijn gerapporteerd, zonder eerst het standpunt van de tegenpartij in te winnen.

VOORBEELD: In het kader van de "light" procedure kan de Geschillenkamer, indien de verwerkingsverantwoordelijke bijvoorbeeld niet binnen de wettelijke termijn heeft gereageerd op een verzoek om rectificatie van gegevens en de klacht alle nodige bewijzen bevat, de verwerkingsverantwoordelijke gelasten aan het verzoek van de eiser te voldoen.

Een beslissing nemen zonder de argumenten van verweerder te hebben gehoord, houdt evenwel het risico in dat geen rekening wordt gehouden met belangrijke feitelijke of juridische omstandigheden (bv. overmacht, technische realiteit) die de Geschillenkamer ertoe hadden kunnen brengen haar beslissing te nuanceren. In het kader van het principe van goed bestuur is het van belang de argumenten van elke partij te horen, voordat een beslissing wordt genomen die haar aangaat. De beslissingen van een administratieve autoriteit als de Geschillenkamer moeten zowel rechtens als feitelijk gegrond zijn, en bovendien onpartijdig, dat wil zeggen zonder een voorbarig oordeel te vellen en zonder de ene of de andere partij te bevoordelen omdat een van hen niet gehoord zou zijn.

⁸⁹ Art. 98 van de GBA-wet.

⁹⁰ Franse vertaling: procédure "allégée".

⁹¹ [Zie voor de criteria voor grote maatschappelijke en/of persoonlijke impact hoofdstuk 3.2.1.](#)

⁹² Wet van 3 december 2017 tot oprichting van de gegevensbeschermingsautoriteit.

⁹³ Art. 95 van de GBA-wet.



Daarom neemt de Geschillenkamer haar "light" beslissingen "prima facie", d.w.z. op basis van een "schijn van gelijk", en biedt zij de verweerder de mogelijkheid om intern beroep in te stellen tegen de beslissing, indien deze dat wenst⁹⁴.

Indien de verweerder besluit zich bij de aldus genomen beslissing neer te leggen, is het geschil daarmee afgesloten en is op een vereenvoudigde en snellere wijze een voor beide partijen aanvaardbare oplossing bereikt, op basis van de procedure waarin is voorzien in artikel 95 van de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA-wet). Indien de verweerder de beslissing echter betwist, zal de Geschillenkamer een zogeheten procedure 'ten gronde' inleiden op basis van artikel 98 van de GBA-wet, wat inhoudt dat alle partijen zullen worden uitgenodigd om hun argumenten en bewijzen uit te wisselen⁹⁵.

Daarom moet de Geschillenkamer erop toezien dat zij het aantal door haar genomen "light" beslissingen op basis van een schijn van gelijk beperkt, zodat zij het aantal lopende zaken kan beheren wanneer deze beslissingen uitmonden in geschillen ten gronde (uitwisselingen van argumenten tussen partijen) op grond van artikel 98 van de AVG. Daarom zal de Geschillenkamer slechts in welbepaalde gevallen de klachten op deze manier behandelen:

- een klacht heeft geen grote maatschappelijke en/of persoonlijke impact, maar impliceert niettemin naar het oordeel van de Geschillenkamer een voldoende belangrijke persoonlijke impact op de rechten en vrijheden van de betrokkene. Een dergelijke klacht kan dan worden behandeld met een andere beslissing dan het seponeren van de zaak, op voorwaarde dat het door de eiser verstrekte bewijsmateriaal een efficiënte behandeling mogelijk maakt in termen van de middelen die nodig zijn om de klacht te onderzoeken via de "light" procedure⁹⁶, en rekening houdend met het volume van de ontvangen klachten. Indien het aantal klachten voor de Geschillenkamer, rekening houdend met haar middelen, te groot is om binnen een redelijke termijn te behandelen, zal de Geschillenkamer de klacht seponeren.
- De klacht valt binnen de werkingssfeer van specifieke gevallen die onder dit sepotbeleid vallen: er wordt bijvoorbeeld bepaald dat dergelijke "light" beslissingen onder bepaalde voorwaarden kunnen worden genomen op het gebied van ongevraagde direct marketing⁹⁷ als de behandeling door de Geschillenkamer efficiënt kan zijn, met name gezien het volume van de ontvangen klachten.

Indien u vragen heeft over het Sepotbeleid van de voorzitter van de Geschillenkamer, kunt u een [verzoek om informatie](#) / [verzoek om bemiddeling](#) indienen bij de Eerstelijnsdienst van de Gegevensbeschermingsautoriteit.

Dit sepotbeleid is een leidraad die is opgesteld op verzoek van de voorzitter van de Geschillenkamer en is niet bindend voor de Geschillenkamer.

⁹⁴ Art. 95 van de GBA-wet zoals ten uitvoer gelegd door de Geschillenkamer.

⁹⁵ Art. 98 van de GBA-wet.

⁹⁶ Zie voor het criterium "grote persoonlijke impact" ook punt [3.2.1 "ALGEMENE CRITERIA VAN HOGE MAATSCHAPPELIJKE EN/OF PERSOONLIJKE IMPACT"](#).

⁹⁷ Idem.