



Dossiernummer: DOS-2022-00108

Betreft: Klacht wegens vermeend belangenconflict in hoofde van de DPO van een verzekeringmaatschappij

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

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

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

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

Gelet op de stukken van het dossier;

Heeft de volgende beslissing genomen inzake:

De klager: [X], hierna “de klager”

De verweerder: VERZEKERINGEN [Y], hierna “de verweerder”

I. Feiten en procedure

1. Het voorwerp van de klacht betreft een vermeend belangenconflict in hoofde van de DPO van [Y].
2. Uit de voorgelegde stukken blijkt dat [X], klager, zich op 11 december 2015 heeft willen verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens door [Y]. [Z], Compliance Officer bij [Y], biedt hem vervolgens als antwoord dat hij zich niet kan verzetten tegen álle verwerkingen van zijn persoonsgegevens en vraagt hem om een verduidelijking van de verwerkingen waartegen hij zich wenst te verzetten.
3. Op 16 augustus 2018 dient de klager een nieuw verzoek in bij [Y], ditmaal om inzage te verkrijgen in zijn persoonsgegevens en informatie te bekomen over de verwerking hiervan, op grond van artikel 15 AVG. De Compliance Officer van [Y] bezorgt hem een antwoord op 13 september 2018, waarbij bovendien wordt verwezen naar bestanden die reeds op 22 januari 2016 werden overgemaakt aan de klager. Ook wordt de klager de mogelijkheid geboden om verslagen van “*gemandateerde evaluatoren*” te verkrijgen, indien hij dit wenst.
4. De klager reageert op 14 september 2018, met de vraag om de verslagen te ontvangen en de stelling dat niet alle aanvragen werden opgenomen in de vorige antwoorden van [Y]. De Compliance Officer van [Y] weigert overigens om het verzoek van de klager om toegang tot alle e-mails, brieven, oproepingen, enz., in te willigen, aangezien deze geen persoonsgegevens zouden zijn en de klager ze bovendien zelf heeft ontvangen dan wel verstuurd.
5. Op 11 december 2019 dient de klager wederom een verzoek tot inzage in bij [Y].
6. Op 10 januari 2020 dient de klager alweer een verzoek tot inzage in bij [Y]. De Compliance Officer antwoordt hem op 6 februari 2020 dat de verslagen van de evaluatoren hem reeds bezorgd werden, en voegt een verslag van de adviserende arts. De twee andere vragen die de klager zou hebben ingediend¹, zouden daarentegen niet onder het recht van inzage vallen, aldus de Compliance Officer, en worden bijgevolg niet beantwoord.
7. Op 8 april 2020 dient de klager een verzoek om rectificatie in, evenwel zonder te preciseren om welke onjuiste gegevens het gaat, evenals een verzoek tot wissing van gegevens van meer dan 7 jaar. De Compliance Officer antwoordt op 11 mei 2020 dat de gegevens van 10 jaar geleden en ouder verwijderd werden.
8. Op 4 juli 2020 verzoekt de klager alweer om inzage. De Compliance Officer van [Y] antwoordt op 4 augustus 2020 dat [Y] op basis van artikel 12.5 AVG geen gevolg zal geven aan dit verzoek.

¹ De klager voegt geen kopie van zijn verzoeken gericht aan de verweerder.

9. Op 4 augustus 2020 ontvangt de klager eveneens een e-mail met een bijlage van [...], [...] bij [Y]. De bijlage is niet gevoegd bij de stukken.
10. Op 9 september 2020 verzoekt de klager opnieuw om inzage. De Compliance Officer van [Y] antwoordt op 4 augustus 2020 wederom dat [Y] op basis van artikel 12.5 AVG geen gevolg zal geven aan zijn verzoek.
11. Op 22 december 2021 neemt de klager contact op met de ELD, met de vraag waar hij kon nagaan wie de DPO was van een vennootschap. De ELD deelt hem op 4 januari 2021 de privacyverklaring van [Y] mee.
12. Op 4 januari 2022 meldt de klager aan de ELD dat er een belangenconflict zou bestaan vermits zijn verzoeken tot uitoefening van zijn rechten steeds door de Compliance Officer beantwoord worden. Tevens verklaart hij dat er een gerechtelijke procedure loopt tussen [Y] en hem, wegens weigering tot dekking. Ook beklaagt hij zich erover dat één van zijn verzoeken tot inzage door de dienst Klachtenbeheer afgehandeld werd. Bij zijn klacht voegt de klager een organigram van [Y], welke van 2019 dateert, evenals een *Corporate Governance Charter* van 2012.
13. Op 1 februari 2022 stuurt de klager een e-mail naar de Compliance Officer van [Y], met als bijlage een brief aan “*de verantwoordelijke voor de verwerking*” bij [Y], waarin hij vaststelt dat de Compliance Officer “*naast gegevensverwerkingsverantwoordelijke ook de functie van compliance officer uitoefent bij [Y]*”. Tevens nodigt hij [Z] om zijn “*beslissing tot cumul van compliance officer en gegevensverwerkingsverantwoordelijke*” te verantwoorden. De klager deelt deze twee stukken eveneens mee aan de ELD.
14. Op 16 februari 2022 antwoordt de ELD aan de klager dat er geen vaste lijst bestaat van functies die onverenigbaar zijn met de functie van DPO, en dat er situatie per situatie moet worden nagegaan of er een onverenigbaarheid is of niet.
15. Op 21 februari 2022 ontvangt de klager een brief van de advocaat van [Y], die hem aanmaant om [Z] niet langer rechtstreeks aan te schrijven. De advocaat verduidelijkt eveneens “*dat, in tegenstelling tot wat [X] suggereert, [Z] niet verantwoordelijk is voor de gegevensverwerkingen bij [Y]. Er is dan ook geen sprake van enige cumul van functies of verantwoordelijkheden, noch van enig belangenconflict.*”

De klager antwoordt diezelfde dag: “*Om alle eventuele misverstanden te vermijden, onderstaande mail met bijlage d.d. 1 februari 2022 was, zoals blijkt uit onder referte vermeld, gericht aan de gegevensverwerkingsverantwoordelijke. Het is conform de avg/gdpr dus aan de gegevensverwerkingsverantwoordelijke om te antwoorden (en dus niet via briefwisseling tussen advocaten, advocaten dewelke in casu op heden m.i. niet optreden, noch voor de betrokkene, noch voor de gegevensverwerkingsverantwoordelijke). Het is ook de*

gegevensverwerkingsverantwoordelijke om zich kenbaar te maken aan mijzelf als de betrokkene, hetgeen tot op heden m.i. ook niet gebeurt.”

16. Op 4 maart 2022 maakt de klager per WeTransfer de gebundelde stukken over die in het kader van zijn verzoek tot bemiddeling “tegen [Y]” relevant zijn. De klager laat na om de stukken nader toe te lichten.
17. Op 18 maart 2022 stuurt de klager een aanvulling op zijn eerdere betoog over het belangenconflict bij [Y], waarbij hij de zaak samenvat als volgt:
 - [...] is [...] en klachtenbeheerder en beantwoordt brieven m.b.t. AVG/GDPR (4 augustus 2020)
 - [Z] is compliance manager en beantwoordt brieven m.b.t. AVG/GDPR (continue sinds december 2015 met één enkele uitzondering, te weten 4 augustus 2020)
 - Een advocatenkantoor aangesteld door [Y] in een geschil tegen de klager beantwoordt brieven m.b.t. AVG/GDPR (februari 2022)
 - Door [Y] wordt niet aangetoond dat [Z] niet de DPO is.
 - Door [Y] wordt niet gesteld wie de DPO is.
18. Op 17 mei 2022 wordt [Y] door de ELD aangeschreven in het kader van de door de klager aangevraagde bemiddeling.
19. Op 30 mei 2022 meldt de klager dat de contactgegevens van de DPO niet vermeld staan op de website van [Y].
20. Op 13 juli 2022 wordt de ELD aangeschreven door de Compliance Officer van [Y]. Deze betwist de aantijging van een belangenconflict en verwijst naar de aanwijzing van [...] als DPO van [Y], zoals sedert mei 2020 bij de GBA gemeld. Derhalve stelt [Y] dat er geen enkele reden is om in te gaan op de aantijgingen van de klager.
21. Op 3 augustus 2022 meldt de ELD de reactie van [Y] aan de klager. Deze antwoordt diezelfde dag dat hij het oneens is met het standpunt van [Y], aangezien het bestaan van deze externe DPO nergens vermeld wordt noch aan hem werd medegedeeld. Tevens benadrukt de klager dat het volgens hem uitsluitend aan de DPO toebehoort om verzoeken onder de AVG te beantwoorden. De klager wenst daarom dat zijn bemiddelingsaanvraag wordt omgezet naar een klacht.
22. Op 25 november 2022 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen verweerder.
23. Op 28 november 2022 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.

24. Ingevolge artikel 95, § 2, 3° van de WOG alsmede artikel 47 van het reglement van interne orde van de GBA kunnen de partijen om een afschrift van het dossier verzoeken. Indien één van beide partijen gebruik wenst te maken van de mogelijkheid tot het raadplegen en het kopiëren van het dossier, dient deze zich te wenden tot het secretariaat van de Geschillenkamer, bij voorkeur via litigationchamber@apd-gba.be.

II. Motivering

25. Op basis van de elementen in het dossier die de Geschillenkamer bekend zijn, en op basis van de bevoegdheden die haar door de wetgever op grond van artikel 95, § 1 WOG zijn toebedeeld, beslist de Geschillenkamer over de verdere opvolging van het dossier; *in casu* gaat de Geschillenkamer over tot het seponeren van de klacht overeenkomstig artikel 95, § 1, 3° WOG, op basis van de hiernavolgende motivering.
26. Wanneer een klacht geseponerd wordt, dient de Geschillenkamer haar beslissing trapsgewijs te motiveren² en:
- een technische seponering uit te spreken indien het dossier geen of niet voldoende elementen bevat die tot een veroordeling kunnen leiden, of indien er onvoldoende uitzicht bestaat op een veroordeling wegens een technische belemmering, waardoor zij niet tot een beslissing kan komen;
 - of een beleidssepot uit te spreken, indien ondanks de aanwezigheid van elementen die tot een sanctie kunnen leiden, de voortzetting van het onderzoek van het dossier niet opportuun lijkt in het licht van de prioriteiten van de Gegevensbeschermingsautoriteit, zoals gespecificeerd en toegelicht in het sepotbeleid van de Geschillenkamer³.
27. In het geval op meer dan één grond wordt geseponerd, dienen de sepotgronden (resp. technisch sepot en beleidssepot) in volgorde van belangrijkheid te worden behandeld⁴.
28. In het voorliggend dossier gaat de Geschillenkamer over tot een seponering van de klacht, op grond van beide sepotgronden. Er liggen namelijk drie motieven aan de basis van de beslissing van de Geschillenkamer waarom zij het onwenselijk acht verder gevolg te geven aan het dossier en derhalve beslist niet over te gaan tot, *inter alia*, een behandeling ten gronde.

² Hof van Beroep Brussel, Sectie Marktenhof, 19^{de} kamer A, Kamer voor marktzaken, arrest 2020/AR/329, 2 september 2020, p.18.

³ In dit verband verwijst de Geschillenkamer naar haar sepotbeleid zoals uitvoerig uiteengezet op de website van de GBA: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/sepotbeleid-van-de-geschillenkamer.pdf>

⁴ Cf. Titel 3 – *In welke gevallen zal mijn klacht waarschijnlijk worden geseponerd door de Geschillenkamer?* van het sepotbeleid van de Geschillenkamer.

29. Allereerst stelt de klager zich verkeerdelijk op het standpunt dat enkel de functionaris voor gegevensbescherming (hierna, DPO) zijn verzoeken zou mogen behandelen en beantwoorden. Dienaangaande wijst de Geschillenkamer erop dat de behandeling van verzoeken van betrokkenen in eerste instantie tot de taken van de verwerkingsverantwoordelijke behoort, niettegenstaande de DPO een fundamentele rol speelt in het creëren van een cultuur van gegevensbescherming binnen de organisatie en bijdraagt tot de implementatie van essentiële elementen uit de AVG.

In artikel 39.1.b) AVG, wordt aan de DPO, naast andere taken, uitdrukkelijk de taak opgelegd om de naleving van de AVG te controleren. In overweging 97 AVG wordt verder gespecificeerd dat de DPO “de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker [moet bestaan] bij het toezicht op de interne naleving van deze verordening”.

Uit de voormelde bepalingen vloeit dus geenszins voort dat de DPO als enige binnen een organisatie bevoegd zou zijn om verzoeken van betrokkenen af te handelen en te beantwoorden. De Geschillenkamer oordeelt bijgevolg dat de grief kennelijk ongegrond is⁵.

30. Ten tweede poneert de klager dat dat er een belangenconflict zou bestaan in hoofde van de Compliance Officer, die tevens als DPO zou fungeren. Uit de voorgelegde stukken blijkt evenwel dat dit niet klopt, vermits de verweerder een beroep doet op een externe DPO die op 28 mei 2020 werd gemeld bij de GBA.

Deze vaststelling motiveert eveneens de beslissing van de Geschillenkamer om voorliggende klacht te seponeren voor wat betreft het vermeende belangenconflict, daar deze aantijging eveneens kennelijk ongegrond is⁶.

31. Niettemin wenst de Geschillenkamer te benadrukken dat de verwerkingsverantwoordelijke krachtens artikel 37.7 AVG de contactgegevens van de aangestelde DPO niet alleen dient mee te delen aan de toezichthoudende autoriteit, maar tevens publiek bekend moet maken. *In casu* stelt de Geschillenkamer vast dat de privacyverklaring op de website van de verweerder enkel verwijst naar de Compliance Officer van de verweerder als contactpersoon voor de betrokkenen.

De Geschillenkamer is van mening dat de mededeling van de contactgegevens van de DPO of van een ander contactadres dat bestemd is voor de uitoefening van de rechten van de betrokkenen, deel uitmaakt van de verplichting van de verwerkingsverantwoordelijken om de uitoefening van de rechten van de betrokkenen te vergemakkelijken (artikel 12.2 van de AVG).

⁵ Cf. criterium A.2 in het sepotbeleid van de Geschillenkamer.

⁶ Cf. criterium A.2 in het sepotbeleid van de Geschillenkamer.

32. Aangezien op basis van de door de klager voorgelegde stukken echter *prima facie* voldoende blijkt dat de verweerder ondanks hun repetitieve aard steeds op passende wijze en rekening houdende met artikel 12.5 AVG de talrijke verzoeken van de klager beantwoord heeft, en de klager overigens zelf het bestaan heeft aangegeven van een lopende gerechtelijke procedure tussen hem en de verwerende partij met betrekking tot een weigering tot dekking, oordeelt de Geschillenkamer dat het niet tot haar prioriteiten behoort om klachten te behandelen die een nevenschil vormen bij een ruimer geschil dat moet beslecht worden voor hoven en rechtbanken of een andere bevoegde autoriteit⁷.
33. Derhalve besluit de Geschillenkamer om in de voorliggende zaak een waarschuwing te formuleren ten aanzien van de verweerder, waarbij deze wordt aangemaand om onverwijld, ter vervanging van – dan wel in aanvulling op – de contactgegevens van de Compliance Officer, de contactgegevens van de *in casu* externe DPO te vermelden in de privacyverklaring ter beschikking gesteld op de website van de verweerder.

III. Publicatie en mededeling van de beslissing

34. Gelet op het belang van transparantie met betrekking tot de besluitvorming van de Geschillenkamer, wordt deze beslissing gepubliceerd op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit. Het is daarentegen niet nodig dat daartoe de identificatiegegevens van de partijen rechtstreeks worden bekendgemaakt.
35. Overeenkomstig haar sepotbeleid, zal de Geschillenkamer de beslissing aan de verweerder overmaken⁸. De Geschillenkamer heeft immers besloten om haar sepotbeslissingen ambtshalve ter kennis te brengen van verweerders. De Geschillenkamer ziet echter af van een dergelijke kennisgeving wanneer de klager om anonimiteit heeft verzocht ten opzichte van de verweerder(s) en de kennisgeving van de beslissing aan de verweerder(s), zelfs indien deze gepseudonimiseerd is, het niettemin mogelijk maakt om de klager te (her)identificeren⁹. Dit is evenwel niet het geval in de onderhavige zaak.

⁷ Cf. criterium B.3 in het sepotbeleid van de Geschillenkamer.

⁸ Cf. Titel 5 – *Zal de sepot van mijn klacht worden gepubliceerd? Zal de tegenpartij hiervan op de hoogte worden gebracht?* van het sepotbeleid van de Geschillenkamer.

⁹ *Ibidem*.

OM DEZE REDENEN,

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

- op grond van **artikel 95, § 1, 3° van de WOG**, de grieven die verband houden met de behandeling van de verzoeken van de klager door de Compliance Officer alsmede het vermeend belangenconflict tussen de Compliance Officer en de DPO te seponeren;
- op grond van **artikel 95, § 1, 4° van de WOG**, een waarschuwing te formuleren ten aanzien van de verweerder, betreffende het nalaten om de contactgegevens van de externe DPO kenbaar te maken in de privacyverklaring raadpleegbaar op de website.

Op grond van artikel 108, § 1 van de WOG, kan binnen een termijn van dertig dagen vanaf de kennisgeving tegen deze beslissing beroep worden aangetekend bij het Marktenhof (hof van beroep Brussel), met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verweerder.

Een dergelijk beroep kan worden aangetekend middels een verzoekschrift op tegenspraak dat de in artikel 1034^{ter} van het Gerechtelijk Wetboek opgesomde vermeldingen dient te bevatten¹⁰. Het verzoekschrift op tegenspraak dient te worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034^{quinquies} van het Ger.W.¹¹, dan wel via het e-Deposit informaticasysteem van Justitie (artikel 32^{ter} van het Ger.W.).

Om de klager in staat te stellen andere mogelijke rechtsmiddelen te overwegen, verwijst de Geschillenkamer de klager naar de toelichting in haar sepotbeleid¹².

(get). Hielke HJUMANS

Voorzitter van de Geschillenkamer

¹⁰ Het verzoekschrift vermeldt op straffe van nietigheid:

1° de dag, de maand en het jaar;

2° de naam, voornaam, woonplaats van de verzoeker en, in voorkomend geval, zijn hoedanigheid en zijn rijksregister- of ondernemingsnummer;

3° de naam, voornaam, woonplaats en, in voorkomend geval, de hoedanigheid van de persoon die moet worden opgeroepen;

4° het voorwerp en de korte samenvatting van de middelen van de vordering;

5° de rechter voor wie de vordering aanhangig wordt gemaakt;

6° de handtekening van de verzoeker of van zijn advocaat.

¹¹ Het verzoekschrift met zijn bijlage wordt, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, bij aangetekende brief gezonden aan de griffier van het gerecht of ter griffie neergelegd.

¹² Cf. Titel 4 – *Wat kan ik doen als mijn klacht wordt afgesloten?* van het sepotbeleid van de Geschillenkamer.