



Geschillenkamer

Beslissing 33/2026 van 16 februari 2026

Dossiernummer : DOS-2023-04364

Betreft : het uitblijven van een reactie op een verzoek tot inzage en op een bemiddelingsverzoek van de Eerstelijnsdienst

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit;

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”¹;

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, inclusief de poging tot bemiddeling die aan de klacht is voorafgegaan;

Heeft de volgende beslissing genomen inzake:

De klager: X, hierna “de klager”;

De verweerder: Y, met maatschappelijke zetel te [...], met ondernemingsnummer [...], hierna “de verweerder”.

¹ De GBA herinnert eraan dat de wet van 25 december 2023 tot wijziging van de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit (WOG), en het nieuw reglement van interne orde van de GBA, op 1 juni 2024 in werking zijn getreden. De nieuwe bepalingen zijn van toepassing op klachten, bemiddelingsdossiers, verzoeken, inspecties en procedures voor de Geschillenkamer die aanvangen vanaf deze datum. De nieuwe WOG is beschikbaar via deze link: https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2017120311&table_name=wet, en het reglement van interne orde via deze link: < <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/reglement-van-interne-orde-van-de-gegevensbeschermingsautoriteit.pdf>>. Dossiers die zijn aangevat vóór 1 juni 2024, waar dit dossier deel van uitmaakt, zijn daarentegen onderworpen aan de bepalingen van de WOG en het reglement van interne orde zoals deze bestonden vóór deze datum.

I. Feiten en procedure

1. Op 18 september 2023 oefent de klager zijn recht van inzage uit bij de verweerder.
2. Omwille van het uitblijven van enige reactie van de verweerder, verzoekt de klager op 23 oktober 2023 aan de GBA om een bemiddeling op te starten inzake de uitoefening van zijn recht van inzage bij de verweerder.
3. Op 13 februari 2024 contacteert de Eerstelijnsdienst de verweerder via e-mail met een verzoek tot bemiddeling. De verweerder antwoordt niet op dit verzoek.
4. Op 11 september 2024 contacteert de Eerstelijnsdienst de verweerder via een aangetekend schrijven met het verzoek tot bemiddeling. De verweerder antwoordt opnieuw niet op dit schrijven.
5. Omwille van het uitblijven van een reactie van de verweerder zet de klager op 22 oktober 2024 zijn poging tot bemiddeling om in een klacht tegen de verweerder.
6. Op 23 oktober 2024 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG² en op 28 oktober 2024 wordt de klacht op grond van artikel 62, § 1 van de WOG overgemaakt aan de Geschillenkamer³.
7. Op 7 augustus 2025 brengt de Geschillenkamer de partijen overeenkomstig artikel 95, §2 WOG op de hoogte van het feit dat onderhavig dossier aanhangig gemaakt werd, de inhoud van de klacht, en de mogelijkheid tot het raadplegen en het kopiëren van het dossier bij de griffie van de Geschillenkamer. De partijen worden uitgenodigd om hun eventuele opmerkingen hieromtrent over te maken aan de Geschillenkamer.
8. Zowel de klager als de verweerder maken op verschillende momenten opmerkingen over aan de Geschillenkamer.

II. Motivering

9. De klager heeft een verzoek tot inzage naar het algemene contact e-mailadres van de verweerder verzonden op 18 september 2023.⁴ Gezien het uitblijven van enige reactie van de verweerder, verzoekt de klager de GBA op 23 oktober 2023 een bemiddeling op te starten teneinde inzage te krijgen in zijn persoonsgegevens.

² Overeenkomstig artikel 61 van de WOG deelt de Geschillenkamer bij dezen aan de partijen mee dat de klacht ontvankelijk is verklaard.

³ Overeenkomstig artikel 95, § 2 van de WOG deelt de Geschillenkamer bij dezen aan de partijen mee dat het dossier naar aanleiding van deze klacht aan haar is overgedragen.

⁴ Stuk 5, Fwd: artikel 15 AVG: recht van inzage – mail naar [verweerder].

10. De Eerstelijnsdienst van de GBA heeft op 13 februari 2024 via e-mail⁵ en op 11 september 2024 via aangetekend schrijven⁶ de verweerder gecontacteerd met de vraag om de klager inzage te geven in zijn persoonsgegevens. Het uitblijven van enige reactie van de verweerder heeft geleid tot het omzetten van de bemiddeling in een klacht tegen de verweerder.
11. Op 7 augustus 2025 brengt de Geschillenkamer de verweerder via e-mail en via aangetekend schrijven op de hoogte van de klacht tegen hem. Als reactie op dit aangetekend schrijven verleent de verweerder op 20 augustus 2025 inzage aan de klager in zijn persoonsgegevens.
12. De Geschillenkamer stelt vast dat de verweerder in zijn antwoord op het verzoek tot inzage de klager inzage geeft in zijn persoonsgegevens en de informatie die de klager verzoekt. Alhoewel de klager van mening is dat hij geen inzage in al zijn persoonsgegevens heeft ontvangen, levert hij hier geen bewijs van. De Geschillenkamer oordeelt dat de verweerder heeft voldaan aan het verzoek tot inzage van de klager.
13. Artikel 12.3 AVG stelt: *“De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de betrokkene onverwijld en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek krachtens de artikelen 15 tot en met 22 informatie over het gevolg dat aan het verzoek is gegeven. [...]”* De Geschillenkamer stelt vast dat de termijn waarvan sprake in artikel 12.3 AVG met 1 jaar en 10 maanden overschreden is. De verweerder haalt in zijn schrijven van 20 augustus 2025 aan dat het verzoek van de klager aan zijn aandacht is ontsnapt omdat haar secretariaat ‘overspoeld’ werd met duizenden verzoeken. In dat kader wijst de Geschillenkamer opnieuw op artikel 12.3 AVG dat stelt: *“[...] Afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en van het aantal verzoeken kan die termijn indien nodig met nog eens twee maanden worden verlengd. De verwerkingsverantwoordelijke stelt de betrokkene binnen één maand na ontvangst van het verzoek in kennis van een dergelijke verlenging. [...]”* De Geschillenkamer stelt vast dat de klager niet binnen één maand in kennis werd gesteld van een mogelijke verlenging.
14. **De Geschillenkamer oordeelt dat de verweerder een inbreuk heeft gemaakt op artikel 12.3 AVG aangezien hij heeft nagelaten de klager binnen de vooropgestelde termijn inzage te verlenen of op de hoogte te brengen van de verlenging van de termijn om inzage te verlenen.**
15. Artikel 31 AVG stelt: *“De verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker en, in voorkomend geval, hun vertegenwoordigers, werken desgevraagd samen met de toezichthoudende autoriteit bij het vervullen van haar taken”.* De Geschillenkamer stelt vast dat de verweerder niet op gepaste wijze heeft samengewerkt met de GBA aangezien de verweerder niet heeft

⁵ Stuk 10, FW_DOS-2023-04364_recht van inzage in toepassing van artikel 15 AVG-1.msg.

⁶ Stuk 19, bemiddelingsverzoek van de heer [klager] – AVG.

geantwoord op het verzoek tot bemiddeling van de Eerstelijnsdienst. Dit verzoek werd zowel via e-mail als via aangetekende brief verzonden, waarna geen enkele reactie van de verweerder werd ontvangen.

16. **De Geschillenkamer oordeelt dat de verweerder een inbreuk heeft gemaakt op artikel 31 AVG aangezien hij heeft nagelaten op een gepaste wijze samen te werken met de toezichthoudende autoriteit wanneer deze autoriteit tot twee maal toe een voorstel tot bemiddeling heeft verzonden.** De Geschillenkamer wijst in dit verband ook op het arrest 2024/AR/1205 van het Marktenhof dat stelde: *“De verzoekster heeft niet gepast samengewerkt met de GBA: zij heeft niet geantwoord op de initiële klacht in de vorm van een verzoek tot bemiddeling”* (vrije vertaling van de Geschillenkamer)⁷.
17. De Geschillenkamer is van oordeel dat op grond van bovenstaande analyse dient te worden geconcludeerd dat door de verweerder wel degelijk inzage werd verleend aan de klager. Deze inzage werd echter laattijdig en slechts na tussenkomst van de Geschillenkamer verleend, waardoor alsnog inbreuken op de bepalingen 12.3 AVG en 31 AVG werden gepleegd, dewelke rechtvaardigt dat *in casu* wordt overgegaan tot het nemen van een **beslissing op grond van artikel 95, § 1, 4° van de WOG, meer bepaald de verweerder te waarschuwen voor de toekomst om gepaste maatregelen te nemen teneinde inzageverzoeken van een betrokkene binnen de vooropgestelde termijn te behandelen en om gepast samen te werken met de GBA wanneer een bemiddeling wordt voorgesteld.**
18. Onderhavige beslissing is een *prima facie* beslissing genomen door de Geschillenkamer overeenkomstig artikel 95 van de WOG op grond van de door de klager ingediende klacht, in het kader van de *“procedure voorafgaand aan de beslissing ten gronde”*⁸ en geen beslissing ten gronde van de Geschillenkamer in de zin van artikel 100 van de WOG.
19. Onderhavige beslissing heeft tot doel de verweerder in kennis te stellen van het feit dat deze een inbreuk op de bepalingen van de AVG heeft gepleegd en deze in de mogelijkheid te stellen zich voor de toekomst te conformeren met voornoemde bepalingen.
20. Indien de verweerder niet akkoord gaat met de inhoud van onderhavige *prima facie* beslissing en van mening is dat zij feitelijke en/of juridische argumenten kan aanvoeren die tot een nieuwe beslissing zouden kunnen leiden, kan zij een verzoek tot heroverweging indienen bij de Geschillenkamer volgens de procedure vastgesteld in de artikelen 98 juncto 99 van de WOG, bekend als een *“behandeling ten gronde”*. Dit verzoek moet worden gestuurd naar het e-mailadres litigationchamber@apd-gba.be binnen een termijn van 30

⁷ Cour d’appel Bruxelles, Section Cour des marchés, Arrêt 2024/AR/1205 van 22 januari 2025, p. 45. Originele tekst: « *La Requérante n’a pas adéquatement coopéré avec l’APD : elle n’a pas répondu à la plainte initiale sous forme de demande de médiation.* »

⁸ Afdeling 3, Onderafdeling 2 van de WOG (artikelen 94 t.e.m. 97).

dagen na kennisgeving van dit *prima facie* besluit. Indien van toepassing, wordt de uitvoering van dit besluit opgeschort gedurende de bovengenoemde periode.

21. In geval van een voortzetting van de behandeling van de zaak ten gronde, zal de Geschillenkamer de partijen op grond van de artikelen 98, 2° en 3° *juncto* artikel 99 van de WOG uitnodigen hun verweermiddelen in te dienen alsook alle stukken die zij nuttig achten bij het dossier te voegen. De onderhavige beslissing wordt desgevallend definitief opgeschort.
22. Tot slot wijst de Geschillenkamer er volledigheidshalve op dat een behandeling ten gronde van de zaak kan leiden tot het opleggen van de maatregelen vermeld in artikel 100 van de WOG⁹.

III. Publicatie van de beslissing

23. 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 evenwel niet nodig dat daartoe de identificatiegegevens van de partijen rechtstreeks worden bekendgemaakt.

⁹ Artikel 100. § 1. De Geschillenkamer heeft de bevoegdheid om:

- 1° een klacht te seponeren;
- 2° de buitenvervolginstelling te bevelen;
- 3° de opschorting van de uitspraak te bevelen;
- 4° een schikking voor te stellen;
- 5° waarschuwingen en berispingen te formuleren;
- 6° te bevelen dat wordt voldaan aan de verzoeken van de betrokkene om zijn rechten uit te oefenen;
- 7° te bevelen dat de betrokkene in kennis wordt gesteld van het veiligheidsprobleem;
- 8° te bevelen dat de verwerking tijdelijk of definitief wordt bevroren, beperkt of verboden;
- 9° te bevelen dat de verwerking in overeenstemming wordt gebracht;
- 10° de rechtzetting, de beperking of de verwijdering van gegevens en de kennisgeving ervan aan de ontvangers van de gegevens te bevelen;
- 11° de intrekking van de erkenning van certificatie-instellingen te bevelen;
- 12° dwangsommen op te leggen;
- 13° administratieve geldboeten op te leggen;
- 14° de opschorting van grensoverschrijdende gegevensstromen naar een andere Staat of een internationale instelling te bevelen;
- 15° het dossier over te dragen aan het parket van de procureur des Konings te Brussel, die het in kennis stelt van het gevolg dat aan het dossier wordt gegeven;
- 16° geval per geval te beslissen om haar beslissingen bekend te maken op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit.

OM DEZE REDENEN,

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, onder voorbehoud van de indiening van een verzoek door de verweerder tot behandeling ten gronde overeenkomstig artikel 98 e.v. van de WOG, om op grond van **artikel 58.2.a) van de AVG** en **artikel 95, § 1, 4° van de WOG** de verweerder te waarschuwen voor de toekomst:

- dat gepaste maatregelen worden genomen teneinde inzageverzoeken van een betrokkene binnen de vooropgestelde termijn te behandelen;
- om gepast samen te werken met de GBA wanneer een bemiddeling wordt voorgesteld.

De Geschillenkamer herinnert eraan dat indien de verweerder niet akkoord gaat met de inhoud van dit *prima facie* besluit en van mening is dat zij feitelijke en/of juridische argumenten kan aanvoeren die tot een ander besluit zouden kunnen leiden, zij, enerzijds, een verzoek tot behandeling van de zaak ten gronde kan indienen bij de Geschillenkamer via het e-mailadres litigationchamber@apd-gba.be, en dit binnen een termijn van 30 dagen na de kennisgeving van dit besluit. Indien van toepassing, wordt de uitvoering van dit besluit opgeschort gedurende de bovengenoemde periode.

Anderzijds kan de verweerder beroep instellen tegen dit besluit overeenkomstig artikel 108, § 1 van de WOG, binnen een termijn van 30 dagen na kennisgeving ervan, bij het Marktenhof (hof van beroep van Brussel), met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verwerende partij. Een dergelijk beroep kan worden ingesteld door middel van een verzoekschrift op tegenspraak dat de in artikel 1034^{ter} van het Gerechtelijke Wetboek (Ger.W.) opgesomde elementen dient te bevatten¹⁰. Het verzoekschrift tot tussenkomst moet worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034^{quinquies} van het Ger.W.¹¹, of via het e-Deposit informatiesysteem van het Ministerie van Justitie (artikel 32^{ter} van het Ger.W.).

(Get). Hielke HUMANS

Directeur 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.