

Your reference	Our reference	Bijlage(n)	Datum
	DOS-2019-04117	0	

Betreft: Ontbrekende stukken ook na rappelbrief

Mijnheer

De Geschillenkamer heeft kennis genomen van uw klacht.

Op basis van de informatie waarover de Geschillenkamer op dit ogenblik beschikt, acht zij het op heden niet nodig om verder gevolg te geven aan de klacht.

Uw klacht tegen een bank werd ontvankelijk verklaard door de eerstelijnsdienst op 11 september 2019. U verwijt de bank de niet-naleving van artikel 16 (recht op rectificatie) en 5, 1., c. (minimale gegevensverwerking) van de AVG.

Uit de klacht blijkt dat in juli 2019 uw portemonnee is gestolen en dat u daarom uw bankkaarten hebt laten blokkeren, vervangende kaarten hebt aangevraagd en naar uw kantoor bent gegaan om een tijdelijke debetkaart te verkrijgen. De medewerker van het kantoor zou bij die gelegenheid hebben aangegeven dat de geregistreerde kopie van de identiteitskaart in het informatiesysteem van de bank was verlopen en dat u daarom het volgende diende mee te delen: een kopie van de gestolen identiteitskaart, een kopie van zijn paspoorten en een kopie van uw bewijs van verblijf in België.

...

De e-mail die bij de klacht van 30 juli 2019 is gevoegd en die in dit verband lijkt te zijn verzonden naar het e-mailadres " x ", lijkt de geadresseerde echter niet te hebben bereikt, gelet op het automatisch ontvangen antwoord eveneens bij de klacht gevoegd (« *The email address you entered couldn't be found* [...] »). Daarom vroeg de Geschillenkamer u in een verzoek om aanvullende informatie dat u op 24 september 2019 per e-mail hebt ontvangen, om een kopie van de vermeende e-mail die de bank zou hebben ontvangen, aan haar te verstrekken.

Wat uw grieven betreft, beweert u ten eerste dat u, overeenkomstig de interne procedure van de bank, eerder een actuele kopie van uw identiteitskaart hebt verstrekt door u bij een agentschap persoonlijk aan te bieden. U zou in het verleden een kopie van een geldige identiteitskaart per e-mail hebben gestuurd en u zou hiervan een mondelinge telefonische bevestiging hebben ontvangen van een bankmedewerker van de klantendienst.

De e-mails die bij de klacht zijn gevoegd, namelijk .eml bestanden waarvan de titel de woorden vermeldt[...], zijn echter elk 3 KB groot en leeg. Daarom heeft de Geschillenkamer u per e-mail van 24 september 2019 in haar verzoek om aanvullende informatie verzocht om haar de juiste bestanden te verstrekken.

In de tweede plaats stelt u dat de documenten die gevraagd worden en blijkbaar nodig zijn om een tijdelijke kaart te verkrijgen disproportioneel zijn, en u stelt dat u gedwongen bent geweest om hieraan te voldoen om een dergelijke kaart te verkrijgen.

In het verzoek om aanvullende informatie dat u op 24 september 2019 per e-mail is toegezonden, heeft de Geschillenkamer u verzocht de gevraagde informatie uiterlijk op 2 oktober 2019 te verstrekken. U heeft echter niet binnen de gestelde termijn aan dit verzoek voldaan, hoewel u dat wel had moeten doen.

Op grond van art. 95, §1, 3° van de wet van 3 december 2017 *tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit*, beslist de Geschillenkamer bijgevolg om de klacht te seponeren.

Tegen deze beslissing kan op grond van art. 108, §1 van de wet van 3 december 2017¹, beroep worden aangetekend binnen een termijn van dertig dagen, vanaf de betekening van de kennisgeving², bij ³het Marktenhof, met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verweerder.

Het staat u ook vrij om bij de Autoriteit een nieuwe klacht in te dienen met de nodige documenten voor de behandeling ervan.

Met oprechte hoogachting.

Hielke Hijmans

Voorzitter van de Geschillenkamer

¹ De datum van deze brief geldt als datum van betekening van de kennisgeving.

² Hof van Beroep te Brussel