

Your reference	Our reference	Bijlage(n)	Date
	DOS-2019-05319	0	

### **Betreft: klacht tegen een bank (ongewenste berichten)**

Geachte heer

De Eerstelijnsdienst van de Gegevensbeschermingsautoriteit heeft uw klacht van 21 november 2019 tegen de bank X (hierna "de verwerkingsverantwoordelijke") ontvankelijk verklaard op 25 november 2019 en op diezelfde dag doorverwezen naar de Geschillenkamer van de Autoriteit (stuk nr. 5 in het dossier).

In deze klacht verwijt u de verwerkingsverantwoordelijke dat hij u op 12 juni 2019 een bericht stuurde dat u als marketing beschouwt ("investeringen: nieuwigheden in uw belastingaangifte", stuk nr. 1 in het dossier), en dit ondanks dat u voorafgaandelijk bezwaar hebt gemaakt om dit soort berichten te ontvangen.

Naar aanleiding van de klacht die u aan de functionaris voor gegevensbescherming van de verwerkingsverantwoordelijke over dit onderwerp hebt gestuurd, heeft deze u op 6 september 2019 als volgt geantwoord (stuk nr. 1 in het dossier) : "(...)Zoals wij eerder hebben bevestigd in onze brief van 24 juni 2019, heeft de bank uw bewaar tegen elke marketingboodschap geregistreerd, ongeacht het communicatiekanaal. Er worden u echter nog steeds brieven gestuurd die noodzakelijk zijn in het kader van de relatie die u onderhoudt met de bank of krachtens een wet of ter informatie. In het onderhavige geval was de bank van mening dat het in het belang van haar klanten gerechtvaardigd was om hen op de hoogte te brengen van alle nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot hun belastingaangifte. U sprak de functionaris voor gegevensbescherming opnieuw aan in dit verband en bij brief van 24 oktober 2019 heeft deze u geantwoord dat de verwerkingsverantwoordelijke in dit

...

geval uw voorafgaande toestemming niet nodig had, aangezien "het bericht dat u hebt ontvangen betreffende uw belastingaangifte volgens de door de bank vastgestelde criteria geen marketing is, maar van administratieve aard". Er is dus geen specifieke toestemming vereist, aangezien de AVG-verordening het mogelijk maakt om in het kader van de bankrelatie te communiceren met klanten op basis van een gerechtvaardigd belang " (stuk nr. 2 in het dossier).

Ten eerste, hoewel het hierboven vermelde bericht van 12 juni 2019 eindigt met de telefonische beschikbaarheid van de "specialisten Talk & Invest ", die u aanwijst als "specialisten inzake 'upselling' van de Head of Personal & Private Banking, ondertekenaar van het bewuste bericht, stelt de Geschillenkamer vast dat dit bericht inderdaad informatie bevat over de fiscale regels (het verwijst naar een gedeeltelijke vrijstelling van de roerende voorheffing op dividenden, dividenden van Belgische of buitenlandse aandelen die in 2018 als particulier werden ontvangen, en van een FAQ over hoe deze correct in de belastingaangifte kunnen worden opgenomen, wat er moet worden aangegeven, fiscale nieuwigheden, enz.) die de verwerkingsverantwoordelijke terecht heeft beschouwd als zijnde van belang voor zijn relevante klantenkring, een klantenkring waarvan u niet betwist dat u er deel van uitmaakt.

Ten tweede, blijkt uit de stukken die u aan de Autoriteit hebt bezorgd dat het betwiste bericht u werd bezorgd via "internet banking" (zie met name uw brief van 18 september 2019 ter attentie van de Inspecteur-Generaal waarin u uitlegt dat het ongewenste bericht werd "verstuurd op PC Internet Banking via het portaal Messages" en waarin u nog verwijst naar "portal Y") anders gezegd via de elektronische dienst die de verwerkingsverantwoordelijke te beschikking stelt voor de dienstverlening op afstand, en dus in deze elektronische omgeving.

En tot slot, ten derde, verduidelijkt de functionaris voor gegevensbescherming in zijn brief van 24 oktober 2019 dat "de bank niettemin nota heeft genomen van uw perceptie van de inhoud van het bericht en dat ze alles in het werk zal stellen opdat u in de toekomst nog enkel verplichte berichten ontvangt (wettelijk of juridisch) of die essentieel zijn voor het uitvoeren van de bankrelatie" (stuk nr. 2 in het dossier).

In een dergelijke context en op basis van de informatie waarover de Geschillenkamer in het dossier beschikt, is zij van mening dat de verwerkingsverantwoordelijke van de betwiste gegevens (gebruik van uw persoonsgegevens om u het betwiste bericht te sturen, zoals hierboven uitgelegd) zou kunnen baseren op artikel 6, lid 1.f) van de Verordening (EU) nr. 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 (hierna "de AVG" genoemd).

In uw brief van 18 september 2019 aan de Inspecteur-Generaal (Bijlage 1 van het dossier) beweert u ook dat de functionaris voor gegevensbescherming zijn taken met betrekking tot de door u ontvangen marketingberichten niet uitvoert, en dat "een DPO die schrijft : *De bank was van mening dat het legitiem was om, in het belang van haar cliënten, hen te informeren over nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot hun belastingaangiftes*, niet onafhankelijk is. De DPO is van mening dat het gerechtvaardigd is dat een topmanager van de bank stelt dat volgens de AVG zijn acties hiërarchisch superieur zijn aan mijn rechten".

De Geschillenkamer stelt op basis van het dossier in de eerste plaats echter vast dat de functionaris voor gegevensbescherming van de verwerkingsverantwoordelijke duidelijk heeft geantwoord op uw twee verzoeken en dat systematisch binnen een maand (uw brief van 19 augustus 2019 is beantwoord bij brief van 6 september 2019 en uw brief van 30 september 2019 is beantwoord bij brief van 24 oktober 2019, stukken 1 en 2 in het dossier).

Ten tweede doet het bovengenoemde uittreksel uit de brief die de DPO u heeft gestuurd, geen afbreuk aan de onafhankelijkheid van de DPO bij de uitoefening van zijn taken bij de verwerkingverantwoordelijke. De laatstgenoemde is verantwoordelijk voor het bepalen van de doeleinden van en de middelen voor de verwerking en moet ervoor zorgen dat zijn activiteiten in overeenstemming zijn met de AVG, waarbij de eerstgenoemde niet bevoegd is om besluiten te nemen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, onder meer overeenkomstig de artikelen 4, 7) 5, 2., 24, 38 en 39 van de AVG. In de betrokken brief brengt de functionaris voor gegevensbescherming u binnen de grenzen van zijn functie, op de hoogte van het standpunt van de verwerkingsverantwoordelijke.

In een dergelijke context en op basis van de informatie waarover de Geschillenkamer in het dossier beschikt, is zij van mening dat uw klacht geen elementen bevat die twijfels doen rijzen over de naleving van de artikelen 38 en 39 van het AVG, en van artikel 38, 3. in het bijzonder, door de verwerkingsverantwoordelijke.

Om deze redenen acht de Geschillenkamer het tijdens haar vergadering nr. 25 van 17 december 2019 en samengesteld uit haar voorzitter, Hielke Hijmans, en haar leden Dirk Van Der Kelen en Romain Robert, niet opportuun om gevolg te geven aan uw klacht, en heeft ze beslist overeenkomstig artikel 95, § 1, 3° van de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit, deze zonder gevolg te klasseren.

Tegen deze beslissing kan op grond van art. 108, §1 van de wet van 3 december 2017, beroep worden aangetekend binnen een termijn van dertig dagen, vanaf de betekening van de kennisgeving<sup>1</sup>, bij het Marktenhof<sup>2</sup>, met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verweerder.

Met oprechte hoogachting.

Hielke Hijmans  
Président de la Chambre Contentieuse

---

<sup>1</sup> De datum van deze brief geldt als datum van betekening van de kennisgeving.

<sup>2</sup> Hof van Beroep te Brussel