



Geschillenkamer

Beslissing ten gronde 169/2024 van 19 december 2024

Dossiernummer: DOS-2020-01234

Betreft: klacht over het niet kunnen voldoen aan het verzoek tot inzage van de klager omdat zijn persoonsgegevens zijn gewist

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke HIJMANS, voorzitter, en de heren Christophe Boeraeve en Dirk Van Der Kelen, leden;

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 2019¹;

Gelet op de stukken van het dossier;

Heeft de volgende beslissing genomen inzake:

De klager: X, hierna "de klager";

De verweerder: Y, vertegenwoordigd door meester Edwin JACOBS en meester Jolien CLEMENS, hierna "de verweerder".

¹ Het nieuwe reglement van interne orde van de GBA als gevolg van de wijzigingen door de wet van 25 december 2023 tot wijziging van de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit (WOG) is op 01/06/2024 in werking getreden.

Overeenkomstig artikel 56 van de wet van 25 december 2023 is het alleen van toepassing op klachten, bemiddelingsdossiers, verzoeken, inspecties en procedures voor de Geschillenkamer die vanaf die datum zijn gestart: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/reglement-van-interne-orde-van-de-gegevensbeschermingsautoriteit.pdf>.

Dossiers die vóór 01/06/2024 zijn aangevat, zoals in dit geval, zijn onderworpen aan de bepalingen van de WOG zoals die bestond vóór de wijzigingen door de wet van 25 december 2023, en aan de bepalingen van het reglement van interne orde zoals het bestond vóór die datum.

I. Feiten en procedure

1. Op 3 april 2020 dient de klager bij de Gegevensbeschermingsautoriteit een klacht in tegen de verweerder.
2. Het voorwerp van de klacht betreft een verzoek tot inzage en een verzoek tot gegevenswissing, waarbij de uitvoering van het eerste verzoek onmogelijk werd gemaakt door de afhandeling van het tweede.
3. Op 26 en 27 februari 2020, evenals op 6 en 9 maart 2020, maakt de klager bij de verweerder melding van ongewenste telefonische oproepen die hij heeft ontvangen tussen woensdag 18 februari 2020 en maandag 9 maart 2020, ondanks het feit dat hij vooraf zijn recht van bezwaar had uitgeoefend door zich in te schrijven op de lijst "Bel me niet meer". De klager identificeert het telefoonnummer van de beller in zijn e-mail. De klager vraagt overigens aan de verweerder (i) hoe hij aan zijn persoonsgegevens kon komen en (ii) deze te wissen. De klager preciseert dat eerst zijn eerste vraag moet worden beantwoord, alvorens op zijn tweede vraag kan worden ingegaan. Aan deze verzoeken wordt geen gevolg gegeven.
4. Op 15 juli 2020 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG en wordt de klacht overgemaakt aan de Geschillenkamer krachtens artikel 62, § 1, van de WOG.
5. Op 6 augustus 2020 wordt, overeenkomstig artikel 96, § 1, van de WOG, het verzoek van de Geschillenkamer tot het verrichten van een onderzoek overgemaakt aan de Inspectiedienst, samen met de klacht en de inventaris van de stukken.
6. Op 14 september 2020 registreert de verweerder het verzoek tot gegevenswissing van de klager, nadat de Inspectiedienst contact met hem had opgenomen. De verweerder nam toen kennis van verschillende technische problemen met zijn e-mailadressen, die hem zouden hebben verhinderd bepaalde e-mails te ontvangen op zijn e-mailadres "e-mailadres". Volgens hem zijn die problemen het gevolg van de migratie van hun oude mailboxen naar hun nieuwe, die had plaatsgevonden in het kader van zijn naamswijziging.
7. Op 30 september 2020 wordt het onderzoek door de Inspectiedienst afgerond, wordt het verslag bij het dossier gevoegd en wordt het dossier door de inspecteur-generaal overgemaakt aan de voorzitter van de Geschillenkamer (artikel 91, § 1 en § 2, van de WOG).

Het verslag bevat **vaststellingen met betrekking tot het voorwerp van de klacht** en concludeert het volgende:

1. De verweerder heeft de artikelen 12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 15, 17 en 21.3 van de AVG geschonden, aangezien hij niet aantoont de klager effectief en transparant te hebben geïnformeerd over zijn recht op gegevenswissing en evenmin aantoont de uitoefening van de rechten van de betrokkenen als bedoeld in de artikelen 15 tot en met 22 van de AVG te hebben gefaciliteerd. Bovendien toont hij niet aan het recht van

inzage van de klager te hebben geëerbiedigd en evenmin het recht van bezwaar van de klager, aangezien deze ondanks de uitoefening van dat recht nog steeds telefonische oproepen van de verweerder bleef ontvangen.

Het verslag bevat tevens **vaststellingen die buiten het voorwerp van de klacht vallen**. De Inspectiedienst stelt, in grote lijnen, het volgende vast:

2. De verweerder heeft de artikelen 12.1, 13.1, 13.2, 14.1 en 14.2 van de AVG geschonden, aangezien het privacybeleid op zijn website niet alle informatie verstrekt die vereist is op grond van het transparantiebeginsel. De verstrekte informatie is namelijk onjuist, onvolledig en/of te lang om voldoende duidelijk te zijn voor de betrokkenen.
3. De verweerder heeft de artikelen 4.11), 6.1.a), 7.1 en 7.3 van de AVG geschonden, aangezien hij geen voorafgaande toestemming heeft verkregen voor het gebruik van cookies en de klager bovendien niet heeft geïnformeerd over de mogelijkheid om zijn toestemming in te trekken.
4. De verweerder heeft de artikelen 30.1 en 30.3 van de AVG niet geschonden, aangezien "het register van de verwerkingsactiviteiten van de VV dat aan de Inspectiedienst werd overgemaakt (stuk 15), voldoet aan de voormelde minimumeisen"².

Het verslag bevat bovendien **extra contextuele overwegingen**, zoals de volgende:

5. De verwerking van persoonsgegevens gebeurt op grote schaal, gezien de belangrijke positie die de verweerder inneemt in zijn economische sector.
6. De aard van de vastgestelde inbreuken is ernstig, aangezien de hierboven opgesomde vaststellingen aanzienlijk afbreuk doen aan de doelstellingen van artikel 1.2 van de AVG, wat in strijd is met de door de verweerder gedane beloften met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
8. Op 11 mei 2023 beslist de Geschillenkamer op grond van artikel 95, § 1, 1^o, en artikel 98 van de WOG dat **het dossier gereed is voor behandeling ten gronde**.
9. Op dezelfde datum worden de betrokken partijen per aangetekende zending in kennis gesteld van de bepalingen zoals vermeld in artikel 95, § 2, en artikel 98 van de WOG. Tevens worden zij op grond van artikel 99 van de WOG op de hoogte gebracht **van de termijnen om hun conclusies in te dienen**.

² Inspectieverslag, blz. 19.

10. **De partijen worden uitgenodigd om zich te verdedigen in het licht van de volgende vaststellingen en grieven die in aanmerking zijn genomen³ door de Geschillenkamer:**

- inbreuk op artikel 12, leden 1, 2, 3 en 4, en artikel 15 van de AVG met als reden dat: de verweerder niet aantoont dat hij het recht van inzage van de klager heeft geëerbiedigd, een gemotiveerd antwoord op zijn verzoek heeft gegeven overeenkomstig artikel 12, leden 3 en 4, van de AVG, en de uitoefening van zijn rechten heeft gefaciliteerd, overeenkomstig artikel 12, leden 1, 2 en 3, van de AVG;
- vermeende inbreuk op artikel 31 van de AVG (medewerking met de toezichthoudende autoriteit) met als reden dat: de verweerder, door eerst gevolg te geven aan het verzoek tot gegevenswissing van de klager, de klager feitelijk zijn recht van inzage heeft ontnomen; aangezien de verweerder op het verzoek tot gegevenswissing is ingegaan nadat met hem contact was opgenomen door de Inspectiedienst van de GBA, lijkt de verweerder bewijsmateriaal te hebben vernietigd, wat ertoe leidt dat, enerzijds, het vooronderzoek van de Inspectiedienst wordt ondermijnd, en anderzijds, de samenwerking met de toezichthoudende autoriteit wordt belemmerd.

11. Op 12 mei 2023 stemt de klager ermee in alle communicatie omtrent de zaak elektronisch te ontvangen.
12. Op 15 mei 2023 aanvaardt de verweerder alle communicatie met betrekking tot de zaak elektronisch te ontvangen en geeft hij te kennen gebruik te willen maken van de mogelijkheid om te worden gehoord, overeenkomstig artikel 98 van de WOG.
13. Op 25 mei 2023 betwist de verweerder de gekozen proceduretaal en vraagt hij een kopie van het dossier (artikel 95, § 2, 3°, van de WOG). Op 13 juni 2023 stuurt de verweerder hierover een herinnering waarin hij ook vraagt om de conclusietermijnen met 5 weken te verlengen. De kopie van het dossier wordt op 4 juli 2024 naar de verweerder gestuurd.
14. Op 23 juni 2023 ontvangt de Geschillenkamer **de conclusie van antwoord van de verweerder** over de vaststellingen met betrekking tot het voorwerp van de klacht. Die conclusie bevat ook de reactie van de verweerder op de elementen van de zaak die buiten het voorwerp van de klacht vallen. Aangezien de verweerder een syntheseconclusie heeft ingediend, worden zijn argumenten in punt 17 hieronder uiteengezet.

³ Als onderdeel van haar eigen beoordeling is de Geschillenkamer vrij om een van de vaststellingen van de inspectie te selecteren voor opname in de lijst van grieven ten aanzien van welke zij de partijen vraagt zich te verdedigen in de brief op basis van artikel 98 van de bovengenoemde WOG. Uit het afzien van deze of gene grief kan geen andere conclusie worden getrokken dan dat de Geschillenkamer het niet opportuun acht de partijen hierover te laten concluderen. Er kan niet uit worden afgeleid dat de Geschillenkamer bevestigt dat deze punten in overeenstemming zijn met de AVG. Met betrekking tot deze eigen beoordeling, preciseert de Geschillenkamer dat zij op grond van de WOG geen beroep op de Inspectiedienst hoeft te doen. De Geschillenkamer beslist immers soeverein of, naar aanleiding van een ingediende klacht, een onderzoek al dan niet noodzakelijk is (artikel 63, 2°, van de WOG en artikel 94, 1°, van de WOG). In die zin bepaalt artikel 94, 3°, van de WOG uitdrukkelijk dat, eens gevat, de Geschillenkamer de klacht kan behandelen zonder de Inspectiedienst te hebben gevat. Zij is dus bevoegd om de klacht onafhankelijk van de inspectie te beoordelen (Marktenhof (19de kamer A), 7 december 2022, 2022/AR/560 en 2022/AR/564; Marktenhof (19de kamer A), 7 december 2022, 2022/AR/556).

15. Op 27 juni 2023 ontvangt de Geschillenkamer **de conclusie van repliek van de klager**. De Geschillenkamer merkt op dat de verweerder in zijn syntheseconclusie heeft aangegeven dat de klager geen conclusie heeft ingediend. Met het oog op toegankelijkheid laat de Geschillenkamer klagers echter veel vrijheid in hun conclusies, die niet zijn onderworpen aan de voorwaarden van het Gerechtelijk Wetboek⁴. Zij aanvaardt daarom de opmerkingen die de klager op die datum heeft gemaakt, als conclusie. Die conclusie kan als volgt worden samengevat:
- De klager heeft nooit een bevestiging van de verweerder ontvangen dat zijn persoonsgegevens waren gewist (artikel 17 van de AVG).
 - De verweerder stelt ten onrechte zijn verwerkers verantwoordelijk voor de vermeende schendingen, aangezien hij er als verwerkingsverantwoordelijke voor moet zorgen dat met name zijn verwerkers de regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens naleven.
 - Gelet op de technische capaciteiten van de verweerder, is het niet geloofwaardig dat hij zich achter informaticaproblemen verschuilt, te meer omdat de klager tijdens elk telefoongesprek heeft aangedrongen op het wissen van zijn gegevens.
 - In tegenstelling tot wat de verweerder stelt, heeft de klager bovenop zijn recht van inzage ook zijn recht op gegevenswissing uitgeoefend; de klager had de verweerder gevraagd eerst gevolg te geven aan het eerste recht en daarna aan het tweede.
16. Op 4 juli 2023 antwoordt de Geschillenkamer de verweerder met betrekking tot de proceduretaal. De Geschillenkamer beslist om het Frans als proceduretaal te handhaven, zonder evenwel de mogelijkheid van de verweerder te ontnemen om in het Nederlands te concluderen, te communiceren of zich in het Nederlands uit te drukken tijdens de hoorzitting. Gelet op de vertraging bij de verzending van de kopie van het dossier aan de verweerder, stemt de Geschillenkamer er bovendien mee in om de uitwisseling van conclusies met vijf weken te verlengen. De nieuwe uiterste datum voor ontvangst van de conclusie van antwoord van de verweerder wordt daarbij vastgelegd op 8 augustus 2023, die voor de conclusie van repliek van de klager op 29 augustus 2023 en ten slotte die voor de conclusie van repliek van de verweerder op 19 september 2023.
17. Op 19 september 2023 ontvangt de Geschillenkamer de **syntheseconclusie van de verweerder**. Die conclusie kan als volgt worden samengevat:
- Aangezien de Geschillenkamer in haar uitnodiging om te concluderen van 11 mei 2023 niet alle vaststellingen van de Inspectiedienst heeft uiteengezet en daarin een vermeende inbreuk op artikel 31 van de AVG heeft opgenomen als een vaststelling van

⁴ Dit is niet langer het geval sinds de inwerkingtreding van het nieuwe reglement van interne orde, zie artikel 112.

de Inspectiedienst, terwijl dit niet uit het inspectieverslag blijkt, is de verweerder niet in staat om nauwkeurig te bepalen tegen welke elementen hij zich moet verweren.

- De Gegevensbeschermingsautoriteit heeft het beginsel van samenwerking op nationaal niveau (artikel 52 van de WOG), alsook het voorzichtigheidsbeginsel en het legaliteitsbeginsel geschonden door niet te controleren of er een strafrechtelijke en/of administratieve procedure liep.
- De klacht moet worden geseponneerd, aangezien zij grotendeels betrekking heeft op het recht om bezwaar te maken tegen een verwerking van persoonsgegevens voor directmarketingdoeleinden, waarvoor de FOD Economie primair bevoegd is en de GBA slechts residuaire bevoegdheid heeft. Dit wordt verder gemotiveerd door het feit dat dit een reden voor beleidssepot van de GBA is, en dat dit in verschillende beslissingen van de Geschillenkamer is toegelicht. Bovendien motiveert de GBA niet waarom zij beslist de klacht niet te seponeren.
- De Geschillenkamer moet het inspectieverslag volledig verwerpen aangezien de Inspectiedienst daarin niet de indruk van onpartijdigheid heeft gewekt en aldus het beginsel van behoorlijk bestuur (artikel 41.2 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie, hierna "het Handvest") en het voorzichtigheidsbeginsel heeft geschonden.
- Gelet op het aantal jaren dat de GBA nodig heeft gehad om het dossier te behandelen, kan alleen maar worden geconcludeerd dat er sprake is van een schending van het zorgvuldigheidsbeginsel en van het recht op behoorlijk bestuur (artikel 41.2 van het Handvest).
- De verweerder heeft artikel 12.3 van de AVG niet geschonden, aangezien de informaticaproblemen die hij ondervond tijdens de migratie van zijn oude e-mailadressen naar zijn nieuwe, in combinatie met de context van de COVID-19-crisis, hem verhinderden de verzoeken van de klager te ontvangen. Hij is bijgevolg van oordeel dat de data van de verzoeken van de klager om zijn rechten uit te oefenen niet kunnen worden beschouwd als uitgangspunt voor de berekening van de in artikel 12.3 vastgestelde termijn, aangezien die verzoeken niet een van zijn officiële communicatiekanalen hebben bereikt. Hij wijst erop dat hij pas op 1 september 2020 kennis heeft genomen van voormelde verzoeken en op 15 september 2020 is overgegaan tot het wissen van de gegevens van de klager. In ieder geval wijst hij erop dat menselijke en technische fouten kunnen voorkomen.
- Hij heeft artikel 17 van de AVG niet geschonden, aangezien hij de persoonsgegevens van de klager daadwerkelijk heeft gewist. De reden dat de klager hierover geen bevestiging heeft ontvangen, is dat zijn e-mailadres werd gewist bij de uitvoering van zijn verzoek tot gegevenswissing, waardoor het niet meer mogelijk was hem hierover te informeren.

- Het verzoek tot inzage (artikel 15 van de AVG) van de klager kan niet in aanmerking worden genomen, aangezien uit de stukken van het dossier en het klachtenformulier van de klager blijkt dat zijn eigenlijke verzoek betrekking had op het wissen van zijn persoonsgegevens.
 - Hij voldoet aan de artikelen 5.2, 24 en 25.1 van de AVG aangezien hij, met betrekking tot het recht van bezwaar, een centrale lijst heeft opgesteld van alle klanten die hun recht van bezwaar hebben uitgeoefend, zonder zich te hebben ingeschreven op de lijst "Bel me niet meer" (de twee lijsten zouden worden samengevoegd om de doeltreffendheid van het recht van bezwaar zo goed mogelijk te waarborgen) en een intern systeem heeft ingevoerd dat handelsagenten verbiedt telefoonnummers te bellen die op de lijsten van potentiële klanten staan. Daarnaast, met betrekking tot het recht van inzage, verstrekt hij overeenkomstig de wet een overzicht van de verwerkte persoonsgegevens en op verzoek een kopie van dezelfde gegevens.
 - Hij heeft gehandeld overeenkomstig artikel 31 van de AVG, aangezien hij de vragen van de Inspectiedienst heeft beantwoord en hem de gevraagde documenten "op volledige, gedetailleerde en transparante wijze" heeft verstrekt⁵. Bovendien heeft hij de persoonsgegevens niet gewist om bewijsmateriaal te vernietigen, maar om te voldoen aan het verzoek tot gegevenswissing dat de klager op 26 februari 2020 had ingediend.
 - Tot slot verzoekt hij om de beslissing niet op de website van de GBA te publiceren, of op zijn minst in geanonimiseerde vorm.
18. Op 18 april 2024 worden de partijen ervan in kennis gesteld dat de hoorzitting zal plaatsvinden op 31 mei 2024.
 19. Op 31 mei 2024 worden de partijen gehoord door de Geschillenkamer.
 20. Op 12 juni 2024 wordt het proces-verbaal van de hoorzitting aan de partijen voorgelegd.
 21. De Geschillenkamer ontvangt geen opmerkingen met betrekking tot het proces-verbaal.

II. Motivering

II.1. Procedure

22. **Rechten van de verdediging (artikel 6 van het EVRM en artikel 47, § 2, van het Handvest) en beginsel van behoorlijk bestuur (artikel 41 van het Handvest)** – De verweerder stelt dat de GBA zijn rechten van de verdediging, die zijn gebaseerd op artikel 6 van het EVRM en artikel 47, § 2, van het Handvest, evenals het beginsel van behoorlijk bestuur als bedoeld in artikel 41 van hetzelfde Handvest heeft geschonden, aangezien de GBA niet duidelijk zou hebben gemaakt tegen welke grieven hij zich diende te verweren. In de brief van 11 mei 2023

⁵ Syntheseconclusie van de verweerder, blz. 33.

waarin de Geschillenkamer de partijen uitnodigde om te concluderen, werden de vaststellingen van de Inspectiedienst in het kader van deze zaak als volgt weergegeven:

"Op basis van de stukken van het dossier heeft de Inspectiedienst op de volgende gronden vastgesteld dat de verweerder verschillende bepalingen van de AVG heeft geschonden:

- *inbreuk op artikel 12, leden 1, 2, 3 en 4, en artikel 15 van de AVG met als reden dat: de verweerder niet aantoont dat hij het recht van inzage van de klager heeft geëerbiedigd, een gemotiveerd antwoord op zijn verzoek heeft gegeven overeenkomstig artikel 12, leden 3 en 4, van de AVG en de uitoefening van zijn rechten heeft gefaciliteerd, overeenkomstig artikel 12, leden 1, 2 en 3, van de AVG;*
- *vermeende inbreuk op artikel 31 van de AVG (medewerking met de toezichthoudende autoriteit) met als reden dat: de verweerder, door eerst gevolg te geven aan het verzoek tot gegevenswissing van de klager, de klager feitelijk zijn recht van inzage heeft ontnomen; aangezien de verweerder op het verzoek tot gegevenswissing is ingegaan nadat met hem contact was opgenomen door de Inspectiedienst van de GBA, lijkt de verweerder bewijsmateriaal te hebben vernietigd, wat ertoe leidt dat, enerzijds, het vooronderzoek van de Inspectiedienst wordt ondermijnd, en anderzijds, de samenwerking met de toezichthoudende autoriteit wordt belemmerd."*

23. De verweerder wijst erop dat de eerste inbreuk die in de brief wordt genoemd, enkel de eerste conclusie uit het inspectieverslag herhaalt (die bovendien de enige conclusie is die binnen het voorwerp van de klacht valt).
24. Bovendien stelt hij dat de tweede inbreuk, die weliswaar als een vaststelling uit het inspectieverslag wordt weergegeven, helemaal niet in het verslag staat.
25. Om deze redenen concludeert de verweerder dat hij niet precies weet tegen welke schendingen hij zich moet verweren.
26. De Geschillenkamer erkent het onvolledige overzicht van de – al dan niet – vastgestelde inbreuken door de Inspectiedienst en beslist daarom het onderzoek ten gronde te beperken tot de artikelen 12.1, 12.2, 12.4 en 15 van de AVG, ten aanzien waarvan de verweerder met strikte inachtneming van zijn rechten van de verdediging heeft kunnen concluderen.
27. **De controle van het bestaan van lopende administratieve en/of strafrechtelijke procedures (artikel 52 van de WOG en beginselen van zorgvuldigheid en legaliteit)** – De verweerder is van oordeel dat het aan de Gegevensbeschermingsautoriteit is om na te gaan of er geen lopende administratieve en/of strafrechtelijke procedures zijn, hetgeen in het onderhavige geval onvoldoende zou zijn gebeurd, met name gelet op de e-mail van 6 maart

2020 waarin de klager zijn voornemen deelde om een klacht in te dienen bij de procureur des Konings.

28. *Enerzijds* is de verweerder van oordeel dat het adagium "*le criminel tient le civil en état*" van toepassing is op administratieve overheden, zoals de GBA, waardoor die laatste haar procedure zou moeten opschorten tot na de eventuele strafrechtelijke procedure. Daartoe beroept hij zich op de rechtspraak van het Hof van Cassatie, de Raad van State en het Marktenhof. Bovendien haalt hij beslissingen van de Geschillenkamer aan waarin die laatste de toepassing van bovengenoemd adagium bij de uitoefening van haar eigen bevoegdheden zou hebben erkend. Voorts beweert de verweerder dat de GBA, door niet na te gaan of er een parallelle strafrechtelijke procedure liep, het legaliteitsbeginsel heeft geschonden, aangezien zij niet heeft voldaan aan haar verplichting tot samenwerking op grond van artikel 52 van de WOG, dat het volgende bepaalt:

“§1. De Gegevensbeschermingsautoriteit voert haar opdrachten uit in een geest van dialoog en overleg met alle overheidsactoren en private actoren die betrokken zijn bij het beleid ter bescherming van de fundamentele rechten en vrijheden van natuurlijke personen in verband met de verwerking en het vrije verkeer van persoonsgegevens alsook bij het beleid ter bescherming van de consumenten.

De Gegevensbeschermingsautoriteit kan worden bijgestaan door of optreden op verzoek van andere overheden belast met de inachtneming van andere wetgevingen.

§ 2. De Gegevensbeschermingsautoriteit kan overgaan tot een breed openbaar onderzoek of een brede openbare raadpleging of tot een meer gericht onderzoek of een meer gerichte raadpleging van de vertegenwoordigers van de betrokken sectoren.”

29. *Anderzijds* beweert de verweerder dat de GBA haar verplichting tot samenwerking en het voorzichtigheidsbeginsel heeft geschonden door niet te controleren of de klager, in overeenstemming met wat hij had verklaard, daadwerkelijk een klacht had ingediend bij de FOD Economie en of er, in voorkomend geval, een onderzoek was geopend binnen de FOD Economie.
30. De Geschillenkamer merkt op dat artikel 77 iedere betrokkene de mogelijkheid biedt om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit naar keuze indien hij van mening is dat zijn rechten uit hoofde van de AVG geschonden zijn, en dit *“Onverminderd andere mogelijkheden van administratief beroep of een voorziening in rechte [...]”*.
31. Artikel 79 van dezelfde verordening biedt elke betrokkene de mogelijkheid om een voorziening in rechte in te stellen indien hij van mening is dat zijn rechten uit hoofde van de AVG geschonden zijn, en dit *“Onverminderd andere mogelijkheden van administratief of*

buitengerechtelijk beroep, waaronder het recht uit hoofde van artikel 77 een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit [...]”.

32. Het Hof van Justitie van de Europese Unie preciseert in dit verband dat de in de twee bovengenoemde bepalingen bedoelde rechtsmiddelen naast elkaar en onafhankelijk van elkaar kunnen worden ingesteld⁶.
33. In het arrest *Schufa Holding AG*, het Hof verklaart dat “*de klachtenprocedure, die niet te vergelijken valt met die van een petitie, is opgevat als een mechanisme waarmee de rechten en belangen van de betrokkenen doeltreffend kunnen worden beschermd*”⁷. Het Hof benadrukt daarmee het essentiële en autonome karakter van de rechtsmiddelen waarin de AVG voorziet.
34. Voorts heeft het Hof in de zaak *Fashion ID* eraan herinnerd dat de toezichthoudende autoriteiten hun taken in volledige onafhankelijkheid behoren uit te voeren⁸. In het arrest *Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein* had het Hof reeds benadrukt dat de toezichthoudende autoriteiten hun bevoegdheden tot ingrijpen effectief en doeltreffend moeten kunnen uitoefenen⁹.
35. In het arrest *Schrems II* bepaalt het Hof dat zelfs het bestaan van een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie niet kan verhinderen dat een toezichthoudende autoriteit de klacht van een betrokkene onderzoekt en en controleert of de doorgifte van zijn of haar persoonsgegevens naar een derde land voldoet aan de vereisten van de AVG¹⁰.
36. Gelet op wat voorafgaat, is het niet aan de Gegevensbeschermingsautoriteit om na te gaan of er eventueel parallelle procedures lopen.
37. Het is daarom aan de partijen om, als zij dat nodig achten, aan te tonen dat er een parallelle procedure loopt.
38. **De residuaire bevoegdheid van de GBA op het gebied van ongewenste telefonische oproepen en het sepotbeleid** – De verweerder is van mening dat deze klacht had moeten worden – en nog steeds moet worden – geseponeerd op grond van artikel 100, §1, 1^o, van de WOG en het sepotbeleid van de Geschillenkamer (criterium B.3).
39. Hij baseert zich op het feit dat de GBA slechts residuair bevoegd is op het gebied van ongewenste telefonische oproepen; de FOD Economie is primair bevoegd krachtens artikel VI.111 van het Wetboek van economisch recht. Bovendien wijst de verweerder met name op de beslissing van de Geschillenkamer van 24 februari 2021 waarin die laatste een klacht

⁶ HvJ-EU, arrest van 12 januari 2023, *BE tegen Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság*, C-132/21, ECLI:EU:C:2023:2, punt 35 en punt 58.

⁷ HvJ-EU, arrest van 7 december 2023, *Schufa Holding AG*, C-26/22, ECLI:EU:C:2023:958, punt 58.

⁸ HvJ-EU, arrest van 29 juli 2019, *Fashion ID*, C-40/17, ECLI:EU:C:2019:629, punt 60.

⁹ HvJ-EU, arrest van 5 juni 2018, *Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein GmbH*, C-210/16, ECLI:EU:C:2018:388, punt 72.

¹⁰ HvJ-EU, arrest van 16 juli 2020, *Facebook Ireland en Schrems*, C-311/18, ECLI:EU:C:2020:559, punten 118-120.

heeft geseponereerd waarvan de feiten volgens de verweerder sterk zouden gelijken op die van de onderhavige zaak en waarin de primaire bevoegdheid van de FOD Economie wordt erkend "*op het gebied van spam en ongewenste telefonische oproepen [...]*"¹¹.

40. De verweerder benadrukt overigens dat, zoals blijkt uit het sepotbeleid van de Geschillenkamer, klachten die het voorwerp uitmaken van lopende gerechtelijke of administratieve procedures, niet tot de prioriteiten van de Geschillenkamer behoren. Aangezien de beslissing van de Geschillenkamer verschilt van die in eerdere vergelijkbare dossiers, waarin de Geschillenkamer besliste de klacht te seponeren, stelt de verweerder dat de Geschillenkamer haar keuze in de onderhavige beslissing moet rechtvaardigen.
41. Ten slotte blijkt volgens de verweerder uit het feit dat geen van de grieven tegen de verweerder een grote maatschappelijke en/of persoonlijke impact heeft, alsmede uit het feit dat de vertragingen bij de behandeling van dit dossier lijken aan te tonen dat deze procedure niet doeltreffend is, dat er – nog steeds – voldoende gronden zijn om de klacht te seponeren.
42. Hoewel de Geschillenkamer erkent dat de FOD Economie krachtens de artikelen VI.110 en volgende van het Wetboek van economisch recht bevoegd is op het gebied van ongewenste telefonische oproepen of e-mails, sluit zij haar eigen bevoegdheden ter zake niet uit.
43. Op grond van artikel 4, §1, van de WOG, is de GBA immers verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de grondbeginselen van de bescherming van persoonsgegevens, zoals bevestigd door de AVG en andere wetten die bepalingen bevatten inzake de bescherming van de verwerking van persoonsgegevens.
44. Die bevoegdheid vloeit rechtstreeks voort uit artikel 51 van de AVG, dat bepaalt dat elke lidstaat één of meer onafhankelijke overheidsinstanties moet hebben die verantwoordelijk zijn voor het toezicht op de toepassing van de verordening.
45. In haar beslissing nr. 11/2022 (punten 22 en volgende) heeft de Geschillenkamer duidelijk gemaakt dat wanneer het gaat om een verwerking van persoonsgegevens, de bevoegdheid van de GBA niet kan worden beperkt.
46. Daarom behoudt de GBA in het onderhavige geval al haar bevoegdheden om aspecten met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens te behandelen, zoals het wissen van de gegevens van de betrokkene of het gelasten van een verwerkingsverantwoordelijke om het recht van bezwaar van een betrokkene te eerbiedigen. Die bevoegdheden zijn niet louter complementair, maar worden onafhankelijk en parallel met die van de FOD Economie uitgeoefend.

¹¹ Beslissing nr. 28/2021 van de Geschillenkamer van 24 februari 2021, punt 4.

47. De Geschillenkamer merkt overigens op dat deze feiten, hoewel zij voortvloeien uit ongewenste telefonische oproepen, verder reiken dan dit enige kader, aangezien de klager zijn recht van inzage heeft uitgeoefend en beweert dat hierop geen antwoord is ontvangen.
48. Bovendien benadrukt de Geschillenkamer dat in het sepotbeleid een onderscheid wordt gemaakt tussen meerdere sepotgronden, namelijk technische redenen en redenen van opportuniteit. Bij die laatste, waartoe ook grond B.3 met betrekking tot de onderhavige zaak behoort, moeten de algemene criteria voor grote maatschappelijke en/of persoonlijke impact worden afgewogen tegen de efficiëntiecriteria. Die afweging wordt van geval tot geval uitgevoerd en kan verschillende antwoorden opleveren ondanks de schijnbare overeenkomsten tussen verschillende zaken. Temeer omdat de Geschillenkamer in het kader van die afweging rekening moet houden met de middelen waarover zij beschikt om een dossier te behandelen.
49. In ieder geval, hoewel het sepotbeleid is gebaseerd op de praktijk en de materiële context van de Geschillenkamer, en dus een bepaalde realiteit weerspiegelt, en het met het oog op transparantie is gepubliceerd op de website van de GBA, is het desondanks niet bindend. Bijgevolg moet de Geschillenkamer haar keuze om een klacht niet te seponeren op geen enkele manier rechtvaardigen.
50. **Het recht op behoorlijk bestuur (artikel 41.2 van het Handvest en voorzichtigheidsbeginsel)** – De verweerder beweert dat het inspectieverslag van de Inspectiedienst partijdig is, of althans de schijn van partijdigheid wekt, en dat het nalatig is opgesteld.
51. Allereerst wijst hij erop dat het beginsel van onpartijdigheid niet alleen geldt voor elke administratieve autoriteit, maar ook voor de leden ervan, met inbegrip van de inspecteurs van de Inspectiedienst.
52. Vervolgens stelt de verweerder dat de Inspectiedienst niet heeft gecontroleerd of er een parallelle procedure liep, dat hij geen onderzoek à décharge heeft uitgevoerd en dat hij in zijn inspectieverslag subjectieve en ongegronde verklaringen heeft geformuleerd.
53. Ten slotte stelt de verweerder dat de Inspectiedienst niet heeft geantwoord op een van de vragen die de Geschillenkamer hem had gesteld over het bewijsmateriaal met betrekking tot de telefonische oproepen die de klager zou hebben ontvangen, alsook over van wie die oproepen afkomstig waren. Hij is van mening dat de Inspectiedienst op zijn minst contact had moeten opnemen met de telefoonoperator van de klager om een overzicht te verkrijgen van de telefonische oproepen die de klager had ontvangen, ondanks het feit dat de klager de Inspectiedienst had verteld dat hij zelf geen dergelijk overzicht kon verkrijgen. Volgens de verweerder blijkt ook daaruit dat de Inspectiedienst zijn onderzoek niet à décharge heeft uitgevoerd. Bovendien is de verweerder van mening dat de Geschillenkamer tegenstrijdig handelt, nu zij meent over voldoende bewijsmateriaal te beschikken om deze zaak ten

gronde te kunnen behandelen, terwijl zij geen antwoord heeft ontvangen op een van de vragen die zij aan de Inspectiedienst had gesteld, waaruit dus duidelijk bleek dat de Geschillenkamer niet in staat was deze klacht ten gronde te behandelen.

54. In dit verband benadrukt de Geschillenkamer dat de procedurele waarborgen onverkort moeten worden nageleefd en dat als er al een risico was geweest dat de verweerder zou zijn benadeeld door de wijze waarop het inspectieverslag tot stand was gekomen, dit nadeel volledig was weggenomen in een latere fase¹², waardoor geen sprake kan zijn van enige inbreuk op de beginselen van behoorlijk bestuur. De door de verweerder opgeworpen procedurele elementen vormen geen inbreuk op de rechten van de verdediging, aangezien de verweerder de kans heeft gekregen om zijn argumentatie volledig uiteen te zetten via zijn conclusies en hij zijn recht op tegenspraak ten volle heeft kunnen uitoefenen tijdens de hoorzitting van de Geschillenkamer. De verweerder heeft dus geen enkel nadeel ondervonden en zijn rechten van de verdediging zijn dan ook volledig geëerbiedigd.
55. Er moet op worden gewezen dat tegen de beslissingen van de Geschillenkamer beroep kan worden aangetekend bij het Marktenhof, overeenkomstig artikel 108 § 2 van de WOG. Die bepaling voorziet in het volgende: *"Tegen de beslissingen van de geschillenkamer op grond van de artikelen 71 en 90 staat beroep open bij het Marktenhof die de zaak behandelt zoals in kort geding overeenkomstig de artikelen 1035 tot 1038, 1040 en 1041 van het Gerechtelijk Wetboek."*
56. Dit mechanisme om beroep aan te tekenen waarborgt de rechterlijke toetsing van de beslissingen van de GBA¹³. In het kader van zijn volle rechtsmacht onderzoekt het Marktenhof als rechterlijke autoriteit de beslissingen van de GBA, waardoor een nader onderzoek mogelijk is, zowel op feitelijk als juridisch vlak.
57. Het is belangrijk op te merken dat dit systeem om beroep aan te tekenen ertoe bijdraagt dat de grondbeginselen van behoorlijk bestuur en de rechten van de verdediging gedurende de hele procedure worden nageleefd, van de initiële administratieve fase tot de mogelijke gerechtelijke fase.
58. Bovendien merkt de Geschillenkamer op dat de onduidelijkheid over de telefonische oproepen die de klager heeft ontvangen, niet van dien aard is dat het onderzoek van de grieven in het kader van deze beslissing daardoor wordt beïnvloed.
59. **Zorgvuldigheidsplicht en het recht op behoorlijk bestuur (artikel 41 van het Handvest)** – De verweerder wijst erop dat, hoewel de klacht op 3 april 2020 is ingediend en het

¹² Zie in dit verband ook beslissing nr. 18/2020 van de Geschillenkamer van 28 april 2020; beslissing nr. 71/2020 van de Geschillenkamer van 30 oktober 2020; beslissing nr. 133/2021 van de Geschillenkamer van 2 december 2021 en beslissing nr. 38/2023 van de Geschillenkamer van 27 maart 2023.

¹³ Hof van beroep van Brussel, sectie Marktenhof, 19de kamer A, kamer voor marktzaken, 2019/AR/741, 12 juni 2019, blz. 10.

inspectieverslag op 30 september 2020 aan de Geschillenkamer is overgemaakt, de partijen pas op 12 mei 2023 werden uitgenodigd om te concluderen.

60. Hij is van mening dat het feit dat de Geschillenkamer bijna drie jaar inactief is geweest, een flagrante inbreuk is op het algemene rechtsbeginsel van de redelijke termijn en, bijgevolg, op de zorgvuldigheidsplicht.
61. Voorts had de ELD volgens de verweerder de klacht niet ontvankelijk mogen verklaren, aangezien hij volgens hem niet over voldoende bewijsmateriaal beschikte.
62. Ten slotte benadrukt de verweerder dat de kopie van het administratieve dossier meer dan een maand na zijn verzoek aan hem is toegezonden, ondanks twee e-mails die in dit verband waren verstuurd.
63. De Geschillenkamer wijst erop dat zij, gelet op haar beperkte middelen, de ontvangen klachten doeltreffend moet behandelen. De Geschillenkamer laat zich bij de behandeling van klachten leiden door dit streven naar doeltreffendheid, wat kan resulteren in meer of minder lange behandelingstermijnen. In ieder geval doet de behandelingstermijn van deze zaak niets af aan de zaak of aan het onderzoek van de vermeende schendingen.
64. Wat de ELD betreft, wijst de Geschillenkamer erop dat de WOG ten tijde van de feiten bepaalde dat het onderzoek van de klacht was beperkt tot de taal waarin deze was opgesteld, de aanwezigheid van een handtekening en een datum, *“een uiteenzetting van de feiten bevat, alsook de nodige indicaties voor de identificatie van de verwerking waarop zij betrekking heeft”* en *“zij behoort tot de bevoegdheid van de Gegevensbeschermingsautoriteit”*.
65. Wat ten slotte de termijn betreft waarbinnen de kopie van het dossier aan de verweerder is overgemaakt, merkt de Geschillenkamer op dat zij nieuwe termijnen voor de uitwisseling van conclusies heeft toegekend, overeenkomstig het verzoek van de verweerder.

II.2. Wat betreft de schending van de artikelen 12.1, 12.2, 12.4 en 15 van de AVG

II.2.1. Wat betreft de nadere regels inzake de rechten van de betrokkene

a) Standpunt van de partijen en van de ID

66. In het inspectieverslag concludeert de ID dat de verweerder de klager niet effectief en transparant heeft geïnformeerd over zijn recht op gegevenswissing. De ID is namelijk van mening dat de antwoorden van de verweerder vaag waren, waardoor de klager geen duidelijk zicht had op de verwerking van zijn persoonsgegevens. De ID vermeldt in dit verband dat de verweerder op een van de e-mails waarin de klager zijn recht op gegevenswissing uitoefende, heeft geantwoord dat de gegevens in kwestie maximaal 10 jaar konden worden bewaard, zonder echter het precieze tijdstip aan te geven waarop ze zouden worden gewist.

67. Bovendien is de ID van mening dat de verweerder niet aantoont dat hij op gemotiveerde wijze heeft geantwoord op de verzoeken van de klager in de zin van de artikelen 12.3 en 12.4 van de AVG.
68. De verweerder wijst op de bijzondere omstandigheden waarin de klager zijn recht op gegevenswissing heeft uitgeoefend. Destijds was Y namelijk van naam veranderd, wat de verweerder ertoe bracht een nieuw e-mailadres voor zijn DPO aan te maken, zonder echter het oude te verwijderen. Beide adressen hebben dus tot begin 2020 tegelijkertijd bestaan. De verweerder verklaart echter dat, hoewel aanvankelijk was gepland dat alle e-mails van het oude e-mailadres naar het nieuwe zouden worden gemigreerd, er een technisch probleem is opgetreden. Hierdoor zijn er minder e-mails dan verwacht bij de verweerder terechtgekomen. Door de context waarin dit alles plaatsvond, namelijk de COVID-19-pandemie, heeft de verweerder niet opgemerkt dat hij destijds maar weinig e-mails ontving.
69. De verweerder voegt overigens toe dat volgens de richtlijnen van de EDPB de termijn, als bedoeld in artikel 12.3 van de AVG, begint te lopen zodra een verzoek, als bedoeld in de artikelen 15 tot en met 22 van de AVG, de officiële kanalen van de verwerkingsverantwoordelijke bereikt. De verweerder wijst er echter op dat, door het technisch probleem bij de integratie van de inbox van het oude e-mailadres, de verzoeken van de klager nooit bij hem zijn aangekomen. Ten slotte wijst hij erop dat hij pas op 1 september 2020 kennis heeft gekregen van die verzoeken.

b) Beoordeling door de Geschillenkamer

70. De eerste vier leden van artikel 12 van de AVG bepalen het volgende:

“1. De verwerkingsverantwoordelijke neemt passende maatregelen opdat de betrokkene de in de artikelen 13 en 14 bedoelde informatie en de in de artikelen 15 tot en met 22 en artikel 34 bedoelde communicatie in verband met de verwerking in een beknopte, transparante, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm en in duidelijke en eenvoudige taal ontvangt, in het bijzonder wanneer de informatie specifiek voor een kind bestemd is. De informatie wordt schriftelijk of met andere middelen, met inbegrip van, indien dit passend is, elektronische middelen, verstrekt. Indien de betrokkene daarom verzoekt, kan de informatie mondeling worden meegedeeld, op voorwaarde dat de identiteit van de betrokkene met andere middelen bewezen is.

2. De verwerkingsverantwoordelijke faciliteert de uitoefening van de rechten van de betrokkene uit hoofde van de artikelen 15 tot en met 22. In de in artikel 11, lid 2, bedoelde gevallen mag de verwerkingsverantwoordelijke niet weigeren gevolg te geven aan het verzoek van de betrokkene om diens rechten uit hoofde van de artikelen 15 tot en met 22 uit te oefenen, tenzij de

verwerkingsverantwoordelijke aantoont dat hij niet in staat is de betrokkene te identificeren.

3. 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. 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. Wanneer de betrokkene zijn verzoek elektronisch indient, wordt de informatie indien mogelijk elektronisch verstrekt, tenzij de betrokkene anderszins verzoekt.

4. Wanneer de verwerkingsverantwoordelijke geen gevolg geeft aan het verzoek van de betrokkene, deelt hij deze laatste onverwijld en uiterlijk binnen één maand na ontvangst van het verzoek mee waarom het verzoek zonder gevolg is gebleven, en informeert hij hem over de mogelijkheid om klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit en beroep bij de rechter in te stellen.”¹⁴

71. De Geschillenkamer stelt vast dat de verweerder aanvoert de persoonsgegevens van de klager te hebben gewist – hetgeen aanvankelijk was verzocht op 26 februari 2020 – en hem hierover te hebben geïnformeerd via een e-mail van 18 september 2020.
72. In dit verband is de Geschillenkamer het eens met de ID dat het antwoord van de verweerder van 18 september 2020 niet voldoende transparant is in de zin van artikel 12.1 van de AVG. Het antwoord vermeldt een maximale bewaartermijn van 10 jaar, overeenkomstig de wet. Op basis hiervan kan dus niet nauwkeuriger worden bepaald wanneer de gegevens precies zullen worden gewist. In het antwoord wordt bovendien gebruikgemaakt van voorbehoud en abstracte termen, zoals: "Onder "niet-essentiële informatie" verstaan wij alle gegevens die kunnen worden gewist, tenzij u geen klant meer bij ons bent. [...]" (vertaald door de Autoriteit). Aangezien deze e-mail echter niet naar de klager is gestuurd, **is er geen sprake van een schending van artikel 12.1 van de AVG.**
73. Wat betreft de termijn waarbinnen de verweerder het verzoek tot gegevenswissing van de klager heeft behandeld, merkt de Geschillenkamer op dat het niet is aangewezen om deze grief te onderzoeken wegens het onvolledige overzicht dat zij heeft gegeven in de brief waarin de partijen werden uitgenodigd om te concluderen (zie punt 26).

¹⁴ De Geschillenkamer onderstreept.

74. Voorts merkt de Geschillenkamer op dat de verweerder de persoonsgegevens van de klager heeft gewist voordat werd voldaan aan het recht dat werd uitgeoefend op grond van artikel 15 van de AVG.
75. In feite heeft de verweerder de uitoefening van de rechten van de klager niet gefaciliteerd overeenkomstig artikel 12.2 van de AVG, aangezien hij de uitoefening van het recht van inzage onmogelijk heeft gemaakt.
76. Bovendien stelt de Geschillenkamer vast dat de verweerder de klager niet heeft meegedeeld waarom zijn verzoek tot inzage zonder gevolg is gebleven, zoals hij op grond van artikel 12.4 van de AVG had moeten doen.
77. Bijgevolg stelt de Geschillenkamer vast dat **de verweerder de volgende bepalingen heeft geschonden: artikel 12.2 van de AVG** door het de klager onmogelijk te hebben gemaakt zijn recht van inzage uit te oefenen, en **artikel 12.4 van dezelfde verordening** door de klager niet binnen de in voormelde bepaling voorgeschreven termijn te hebben meegedeeld waarom het verzoek zonder gevolg is gebleven.

II.2.2. Wat betreft het recht van inzage

a. Standpunt van de partijen en van de ID

78. In zijn inspectieverslag concludeert de ID dat de verweerder artikel 15 van de AVG heeft geschonden, aangezien dat artikel niet voorziet in een uitzondering op of beperking van het recht van inzage in gevallen waarin de gevraagde gegevens zijn gewist overeenkomstig artikel 17 van dezelfde verordening.
79. De verweerder stelt daarentegen dat het werkelijke verzoek van de klager betrekking had op het wissen van zijn gegevens, en onderbouwt dit standpunt met het feit dat het verzoek tot inzage van de klager niet in het klachtenformulier werd vermeld. De verweerder concludeert derhalve dat hij met het wissen van de gegevens van de klager heeft voldaan aan het werkelijke verzoek van de klager.
80. De klager betwist het argument van de verweerder en stelt dat zijn verzoek niet beperkt was tot het wissen van zijn gegevens. Hij baseert zich daarvoor op verschillende e-mails waaruit blijkt dat hij zijn recht van inzage had uitgeoefend. Hij merkt overigens op dat sommige van die e-mails in de inventaris van de stukken van de verweerder staan en dat sommige ervan zijn overgenomen in de conclusies van de verweerder. Hij preciseert dat uit de conclusies van de verweerder blijkt dat hij de verweerder specifiek had verzocht zijn verzoek tot inzage in te willigen alvorens zijn gegevens te wissen.

b. Beoordeling door de Geschillenkamer

81. Uit de stukken van het dossier blijkt dat de klager op 26 februari 2020 zijn recht van inzage heeft uitgeoefend en dat hij op 27 februari 2020 en 6 maart 2020 herinneringen heeft

gestuurd, waarin hij uitdrukkelijk aangeeft dat eerst gevolg moet worden gegeven aan zijn verzoek tot inzage alvorens op zijn verzoek tot gegevenswissing in te gaan; de klager heeft in zijn conclusie van repliek nogmaals bevestigd dat hij inzage wenste in de gegevens genoemd in artikel 15.1 van de AVG.

82. De Geschillenkamer herinnert eraan dat het recht van inzage uit drie componenten bestaat. Ten eerste, krachtens artikel 15.1 van de AVG, heeft de betrokkene het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke uitsluitend te verkrijgen over het al dan niet verwerken van hem betreffende persoonsgegevens. Ten tweede heeft de betrokkene, wanneer persoonsgegevens worden verwerkt, het recht om inzage te verkrijgen van die persoonsgegevens en van een reeks inlichtingen die in artikel 15.1.a)–h) worden opgesomd. Ten derde, krachtens artikel 15.3 van de AVG, heeft de betrokkene bovendien het recht om een kopie te verkrijgen van de persoonsgegevens die worden verwerkt. Tot slot bepaalt artikel 15.4 dat het in lid 3 van hetzelfde artikel bedoelde recht om een kopie te verkrijgen, geen afbreuk mag doen aan de rechten en vrijheden van anderen.
83. In aanvulling op artikel 15.4 van de AVG bepaalt artikel 12.5 van de AVG, bij wijze van beperking, dat de verwerkingsverantwoordelijke mag weigeren aan een van de in de artikelen 15 tot en met 22 van de AVG bedoelde verzoeken gevolg te geven of een redelijke vergoeding mag aanrekenen wanneer het verzoek kennelijk ongegrond of buitensporig is. In dit geval moet de verwerkingsverantwoordelijke de kennelijk ongegronde of buitensporige aard van het verzoek aantonen. Artikel 23 van de AVG voorziet in de mogelijkheid voor de nationale wetgever om af te wijken van de rechten waarin de artikelen 15 tot en met 22 voorzien.
84. De Geschillenkamer merkt op dat de verweerder zich op geen van de voormelde beperkingen heeft beroepen.
85. De uitvoering van het recht op gegevenswissing van de klager kan derhalve niet worden aanvaard als een uitzondering op het recht van inzage van de klager.
86. Bijgevolg stelt de Geschillenkamer vast dat **de verweerder artikel 15 van de AVG heeft geschonden**.

II.3. Wat betreft de schending van artikel 17 van de AVG en de nadere regels ervan

II.3.1. Standpunt van de partijen en van de ID

87. In het inspectieverslag concludeert de ID dat de verweerder de klager niet heeft geïnformeerd zoals hij had moeten doen. Hij merkt namelijk op dat, hoewel de verweerder aanvoert een e-mail te hebben gestuurd waarin werd bevestigd dat de gegevens van de klager waren gewist, het e-mailadres van de klager niet bij de ontvangers van de e-mail in kwestie stond.

88. De verweerder antwoordt dat hij pas op 1 september 2020 kennis heeft genomen van het verzoek tot gegevenswissing van de klager. Op 15 september 2020 heeft hij een e-mail naar de klager gestuurd over het gevolg dat was gegeven aan het verzoek tot gegevenswissing. Die e-mail was echter in het Nederlands opgesteld. Aangezien de klager de taal niet verstond, verzocht hij om een antwoord in het Frans. Op 18 september 2020 heeft de verweerder dezelfde e-mail opnieuw verstuurd, maar dit keer in het Frans. Het e-mailadres van de klager stond echter niet bij de ontvangers van de e-mail aangezien het was verwijderd, overeenkomstig artikel 17 van de AVG.
89. Wat betreft het feit dat de verweerder zijn eerste e-mail in het Nederlands naar de klager heeft gestuurd, legt hij uit dat hij ervan overtuigd was dat de klager Nederlandstalig was, omdat de Inspectiedienst altijd in het Nederlands met hem had gecommuniceerd.

II.3.2. Beoordeling door de Geschillenkamer

90. Zoals uiteengezet in punt 26, beslist de Geschillenkamer deze grief niet nader te onderzoeken, aangezien deze niet was opgenomen in de brief waarin de partijen werden uitgenodigd om te concluderen.
91. De Geschillenkamer wijst er echter op, zoals zij ook in punt 70 heeft gedaan, dat de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene moet informeren over welk gevolg aan het verzoek is gegeven op grond van de artikelen 15 tot en met 22 van de AVG, en dit uiterlijk binnen een termijn van één maand – behoudens uitzonderingen. Wanneer de verwerkingsverantwoordelijke weigert gevolg te geven aan een verzoek op grond van de artikelen 15 tot en met 22 van de AVG, moet hij de betrokkene de redenen daarvan meedelen, en dit ook uiterlijk binnen een termijn van één maand.
92. De klager heeft zijn recht op gegevenswissing voor het eerst uitgeoefend op 26 februari 2020. De verweerder heeft de persoonsgegevens van de klager in september 2020 gewist. Hij kon dit echter niet in het Frans aan de klager meedelen (maar deed dit wel in het Nederlands).
93. De Geschillenkamer stelt vast dat het e-mailadres van de klager niet bij de ontvangers van de e-mail stond waarmee de verweerder de klager informeerde over het gevolg dat was gegeven aan het verzoek tot gegevenswissing van de klager. In dit verband moet worden benadrukt dat de verweerder geen fout heeft begaan door zijn eerste e-mail aan de klager in het Nederlands te verzenden. Bij gebrek aan enige aanwijzing over de taalachtergrond van de klager en gelet op het feit dat de ID steeds in het Nederlands met de verweerder had gecommuniceerd, kon redelijkerwijs niet van de verweerder worden verwacht dat hij zijn e-mail in een andere taal dan het Nederlands aan de klager zou richten.
94. De Geschillenkamer is echter van oordeel dat de verweerder, nadat de klager had geantwoord dat hij geen Nederlands verstond, verplicht was de klager een e-mail in het

Frans te sturen over het gevolg dat was gegeven aan het verzoek tot gegevenswissing. De AVG voorziet namelijk niet in een uitzondering op de naleving van artikel 12.3 op grond van het feit dat een verwerkingsverantwoordelijke gevolg zou hebben gegeven aan een verzoek tot gegevenswissing. Aangezien de verweerder de e-mail van de klager heeft ontvangen waarin die laatste aangaf geen Nederlands te begrijpen, beschikte hij op dat moment over het e-mailadres van de klager. Hij had derhalve stappen moeten ondernemen om te voldoen aan zijn verplichting op grond van artikel 12.3 alvorens de persoonsgegevens van de klager te wissen.

II.4. Wat betreft de schending van artikel 31 van de AVG

II.4.1. Standpunt van de partijen en van de ID

95. De verweerder stelt dat hij artikel 31 van de AVG niet heeft geschonden. Allereerst merkt hij op dat het in voornoemde bepaling gebruikte begrip "medewerking" noch in de AVG, noch in de WOG is gedefinieerd. Bij gebrek aan een dergelijke definitie baseert de verweerder zich op zijn minst op de rechtsleer die deze medewerking omschrijft als een verplichting voor een verwerkingsverantwoordelijke en/of een verwerker om te voldoen aan de verzoeken van een toezichthoudende autoriteit, die kunnen bestaan uit het verstrekken van informatie of het verlenen van toegang tot bedrijfsruimten, informatiesystemen en/of documentatie.
96. In dit verband merkt de verweerder op dat hij de vragen van de Inspectiedienst steeds heeft beantwoord, en zelfs heeft aangegeven beschikbaar te blijven voor verdere vragen.
97. De verweerder stelt overigens dat hem geenszins kwaad opzet kan worden toegeschreven in verband met het wissen van de gegevens van de klager. Ten eerste stelt hij dat er geen elementen in het dossier zijn die aantonen dat hij bewijsmateriaal heeft vernietigd. Hoewel hij toegeeft de gegevens van de klager te hebben gewist in de loop van de onderhavige procedure, was dit niet bedoeld om bewijsmateriaal te vernietigen. Hij verklaart dat hij de gegevens te goeder trouw heeft gewist om de rechten van de klager te eerbiedigen, en merkt op dat dit onder een zekere druk gebeurde omdat er een onderzoek tegen hem liep. Ten slotte, zoals hierboven al is aangegeven, zijn dergelijke beschuldigingen ongegrond, aangezien de verweerder bereid was om extra antwoorden te geven.

II.4.2. Beoordeling door de Geschillenkamer

98. Zoals uiteengezet in punt 26, beslist de Geschillenkamer deze grief niet te onderzoeken wegens het onvolledige overzicht dat zij heeft gegeven in de brief waarin de partijen werden uitgenodigd om te concluderen.
99. De Geschillenkamer wijst echter eenvoudigweg op het volgende krachtens artikel 31 van de AVG: *"De verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker en, in voorkomend geval, hun*

vertegenwoordigers, werken desgevraagd samen met de toezichthoudende autoriteit bij het vervullen van haar taken.”

100. Hoewel de AVG niet precies definieert wat moet worden verstaan onder de term "medewerking", heeft de Geschillenkamer toch al de gelegenheid gehad om te beslissen dat het nalaten om, onder andere, *"zich te conformeren aan de uitoefening van de rechten van de klager en de Geschillenkamer te informeren over het gevolg dat aan deze beslissing werd gegeven"*¹⁵; *"argumenten [aan te voeren] [...] tegen het bevel dat hem werd opgelegd, zoals artikel 99 WOG hem toelaat"*¹⁶ en te antwoorden op een e-mail van de Geschillenkamer waarin zij hem het bedrag van de voorziene administratieve geldboete meedeelt, blijk geven van een houding die *"een duidelijk gebrek aan waardering en medewerking weerspiegelt, in tegenstelling tot wat van een verwerkingsverantwoordelijke wordt verwacht, met name uit hoofde van artikel 31 van de AVG"*¹⁷. Meer recent besliste de Geschillenkamer ook dat het feit dat een verwerkingsverantwoordelijke niet antwoordt op – fysieke of elektronische – brieven van de ELD waarin hij wordt uitgenodigd voor een bemiddelingsprocedure, een schending is van artikel 31 van de AVG¹⁸.
101. Bijgevolg is de Geschillenkamer van oordeel – zonder dat dit als een standpunt van haar kant met betrekking tot de onderhavige feiten kan worden beschouwd – dat het feit dat een verwerkingsverantwoordelijke willens en wetens persoonsgegevens wist met de bedoeling het onderzoek van de ID negatief te beïnvloeden, in strijd is met het in artikel 31 van de AVG vastgelegde beginsel van medewerking.

III. Corrigerende maatregelen en sancties

102. Krachtens artikel 100 van de WOG heeft de Geschillenkamer de bevoegdheid om:
- 1° een klacht te seponeren;
 - 2° de buitenvervolginstelling te bevelen;
 - 3° een 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;

¹⁵ Beslissing nr. 32/2020 van de Geschillenkamer van 16 juni 2020, punt 24.

¹⁶ Beslissing nr. 32/2020 van de Geschillenkamer van 16 juni 2020, punt 25.

¹⁷ Beslissing nr. 32/2020 van de Geschillenkamer van 16 juni 2020, punt 27; zie in die verband ook beslissing nr. 87/2024 van de Geschillenkamer van 3 juni 2024, punten 74 tot en met 87.

¹⁸ Beslissing nr. 98/2024 van de Geschillenkamer van 24 juli 2024, punten 30 en volgende.

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 haar 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.

103. De Geschillenkamer beslist in dit geval **een berisping te formuleren voor de inbreuk op de artikelen 12.2, 12.4 en 15 van de AVG**. Het feit dat de feiten al enige tijd geleden hebben plaatsgevonden en vooral het feit dat de verweerder verschillende procedures heeft ingevoerd om beter te kunnen antwoorden op de verzoeken van de betrokkenen, rechtvaardigen dat geen zwaardere sanctie, zoals het opleggen van een administratieve geldboete, wordt opgelegd.

IV. Publicatie van de beslissing

104. Gelet op het belang van transparantie met betrekking tot het besluitvormingsproces 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 meegedeeld.

OM DEZE REDENEN,

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit beslist na beraadslaging om:

- op grond van artikel 100.1.5° van de WOG, de verweerder een **berisping** te geven wegens inbreuk op de artikelen 12.2, 12.4 en 15 van de AVG;
- op grond van artikel 100.1.1° van de WOG, de rest van de grieven te **seponeren**.

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

Een dergelijk beroep kan worden ingesteld door middel van een verzoekschrift op tegenspraak dat de in artikel 1034^{ter} van het Gerechtelijk Wetboek (Ger.W.) opgesomde elementen dient te

bevatten¹⁹. Dit verzoek op tegenspraak moet worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034*quinquies* van het Ger.W.²⁰, of via het e-Deposit informaticasysteem van Justitie (artikel 32*ter* van het Ger.W.).

(get). Hielke HIJMANS

Voorzitter van de Geschillenkamer

¹⁹ Het verzoekschrift vermeldt op straffe van nietigheid:

- 1° de dag, de maand en het jaar;
- 2° de naam, de voornaam, de woonplaats van de verzoeker en, in voorkomend geval, zijn hoedanigheid en zijn rijksregister- of ondernemingsnummer;
- 3° de naam, de voornaam, de 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.

²⁰ Het verzoekschrift met zijn bijlage wordt, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, bij aangetekende brief gezonden aan de griffier van de rechtbank of ter griffie neergelegd.