



Dossiernummer : DOS-2022-03493

Betreft : Klacht wegens de vermeende onrechtmatige verwerking van financiële gegevens door betaalterminals aan tankstations

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke HJMANS, 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: Y, hierna “de verweerder”

I. Feiten en procedure

1. Het voorwerp van de klacht betreft de vermeende onrechtmatige verwerking van de financiële gegevens van de klager (saldo bankrekening) door betaalterminals aan tankstations, indien het saldo minder bedraagt dan het bedrag van de pre-autorisatie.

De klager verklaart dat de tankstations wegens een “*nieuwe Europese wetgeving*” sinds een aantal maanden verplicht worden om de pre-autorisatie te vermelden bij elke tankbeurt, en ergert zich eraan dat het saldo van zijn bankrekening “*op het einde van de verrichtingen van de tankbeurt*” op de terminal verschijnt “*indien het saldo minder bedraagt dan het bedrag van de pre-autorisatie zijnde 375 euro*”.

De klager poneert voorts dat de beheerder van de tankstation waar de feiten zich voordeden, Z1, hem in een antwoord d.d. 21 juni 2022 geen uitleg kon geven maar veeleer adviseerde om zijn verzoek te richten aan Z2.

2. Op 26 augustus 2022 dient de klager een bemiddelingsaanvraag in bij de Eerstelijnsdienst (hierna “ELD”) van de Gegevensbeschermingsautoriteit, waarbij hij “Z2 Y” vermeldt als verwerkingsverantwoordelijke.
3. Op 6 september 2022 bevestigt de ELD de goede ontvangst van de bemiddelingsaanvraag. De ELD nodigt evenwel de klager uit om zijn rechten uit te oefenen bij Z2.
4. Op een niet nader bepaalde datum dient de klager een klacht in bij Z2, middels het contactformulier op de website. Zijn klacht wordt op 16 oktober 2022 gemeld aan de Group DPO van Z2 via een interne e-mail:

Data Subject is
1. Other - please specify in the field below
Country
Belgium
Approximate date on which data were initially collected
12/03/2022
Which right do you want to exercise?
1. I wish to make a complaint concerning the processing of my personal data
To better assist in fulfilling your request, please tell us which types of personal data you have previously supplied to [REDACTED]
Balance of my account
To help us better understand your request, please explain the reason for your submission
Since a few months the processing of the transaction on a bancontactterminal at the gasstation has been changed. At the end of the the transaction I get the balance of my account on the screen. It depends where you go [REDACTED] because [REDACTED] only uses the sticker explaining the pre authorisation.
So I don't want that other people can see my balance of my account so change this like it was before.
Contact form
[REDACTED] Global and Local DPO contact form

5. Op 17 oktober 2022 wordt de klager per e-mail door de Data Protection Office van Z2 (...) gecontacteerd, met de melding dat de klager niet bereikbaar was op het aangegeven telefoonnummer. Teneinde het verzoek op passende wijze te kunnen inwilligen, vraagt de DPO of de bekommernis van de klager betrekking heeft op diensten van Z2 dan wel van Y. De klager antwoordt dat hij niet weet of Z2 of Y verantwoordelijk is voor de betaalterminals aan het tankstation.
6. Op 18 oktober 2022 antwoordt de DPO dat de bekommernis van de klager een dienstverlening van Y betreft, welke sedert 2019 een onafhankelijke onderneming vormt, en dus niet langer verbonden is aan Z2. De DPO adviseert de klager bijgevolg om contact op te nemen met Y via de contactgegevens onderaan de privacy verklaring op hun website (...).
7. Op een niet nader bepaalde datum¹ neemt de klager vervolgens contact op met Y.
Op 25 november 2022 verneemt de klager vanwege het Y data privacy team dat de “[...] (Z3)” niet langer een onderdeel vormt van de dienstverlening van Y. De klager wordt aangeraden om zijn verzoek in te dienen middels het contactformulier van Z3 (...) of rechtstreeks per e-mail aan [...].
8. Op 28 november 2022 stuurt de klager een e-mail aan het voornoemde adres, met dezelfde vraag om niet langer zijn banksaldo te zien verschijnen op de betaalterminals.
Diezelfde dag antwoordt Z3 dat zij betaalterminals alsmede de software maken en aanbieden aan verscheidene ondernemingen. Z3 verduidelijkt dat het doorgaans de kaartuitgever of verwerper (het bedrijf dat de eigenlijke transactie afhandelt) is, die bepaalt wat de terminal aan de gebruikers meedeelt. Ofschoon Z3 het bedrijf is dat de betaalterminal voor de tankstations levert en programmeert, verwerkt Z3 geen informatie die tussen de kaartuitgever en het tankstation uitgewisseld wordt.
De DPO wenst niettemin de klager verder te helpen met zijn vraag en verzoekt hem daartoe aanvullende informatie mee te delen nopens de kaartuitgever, de locatie van het tankstation.
Diezelfde dag bevestigt de klager dat de omstreden betaling werd uitgevoerd met zijn bankkaart, en benadrukt dat hij bij tankbeurten in Nederland geen saldo te zien krijgt, hetgeen de stelling dat het om een Europese regelgeving gaat zou tegenspreken, aldus de klager. Bovendien zouden andere tankstations (bv. [...]), in tegenstelling tot [...] of Z1, de pre-autorisatie louter middels een sticker aankondigen. De klager meent eveneens in beginsel met deze melding te kunnen instemmen, op voorwaarde dat dit aan het begin van de transactie zou geschieden, in plaats van op het einde met als vermeende risico dat de volgende betalers zijn saldo zouden kunnen raadplegen.

¹ De klager liet na om zijn initieel verzoek aan Y over te dragen aan de GBA als onderdeel van de klacht.

9. Op 29 november 2022 kondigt de DPO aan dat hij de geldende regelgeving verder zal onderzoeken, en vraagt hij de klager of deze een verschil merkte naargelang de betaalmethode (VISA, Mastercard, Maestro...). De klager antwoordt dat hij een debetkaart van Z4 gebruikt, en zijn partner een debetkaart van [...].
10. Op 15 december 2022 wordt de klager opnieuw aangeschreven door de DPO van Z3 ([...]). Na eigen onderzoek stelt de DPO dat het getoonde bankrekeningsaldo in theorie enkel betrekking heeft op prepaid kaarten en niet op krediet/debet kaarten, en het bankrekeningsaldo wordt gecontroleerd om te bevestigen dat de gebruiker het geld heeft om te betalen.

De DPO benadrukt verder dat de bedrijven die de betaalterminals maken, deze doorgaans ook programmeren overeenkomstig de instructies van de banken of de terminalaanbieder (de zogenaamde *acquirer*, welke een bank kan zijn of een bedrijf dat betalingsdiensten aanbiedt, zoals Y). Z3 configureert inderdaad betaalterminals, maar steeds op uitdrukkelijke instructie van de bank/*acquirer*, die op zijn beurt de geldende regelgeving volgt.

Tevens raadt de DPO de klager aan om contact op te nemen met zijn bank, Z4, aangezien de DPO niet kon achterhalen wie de *acquirer* is voor de betaalterminals bij het tankstation Z1. Middels een verzoek tot inzage/informatie en vervolgens een verzoek tot uitoefening van zijn recht van bezwaar tegen de openbaarmaking van zijn banksaldo, zou de klager volgens de DPO van Z3 namelijk al een heel eind verder kunnen geraken.

Tot slot wordt de klager aangeraden om bij Z1 na te vragen wie de *acquirer* is voor de betaalterminals in hun tankstations, ofschoon de *acquirer* volgens de DPO van Z3 geen persoonsgegevens verwerkt van de klager en bijgevolg niet verplicht is om hem verder te helpen.

11. Op 20 december 2022 laat de klager weten dat hij zich niet tevreden kan stellen met het advies om contact op te nemen met Z4, aangezien zijn partner dezelfde omstrede mededeling heeft ervaren, weliswaar met een [...] bankkaart. Volgens de klager ligt de oorzaak van het probleem derhalve bij de softwareontwikkelaar. De klager laat tenslotte weten dat hij opnieuw contact zal opnemen met Z1.
12. De klager neemt vervolgens, op een niet nader bepaalde datum, contact op met Z1 en verneemt op 24 januari 2023 dat hij zich dient te wenden tot Y.
13. Op 24 januari 2023 neemt de klager opnieuw contact op met de ELD, met de conclusie dat de verwerkingsverantwoordelijke Y is.
14. Op 31 januari 2023 wordt de bemiddelingsaanvraag ontvankelijk verklaard door de ELD. Diezelfde dag schrijft de ELD de DPO van Y aan, middels een e-mail gericht aan [...].
15. Op 2 maart 2023 stuurt de ELD, bij gebrek aan reactie, een herinneringse-mail.

16. Op 4 april 2023 stuurt de ELD een tweede herinneringse-mail. De ELD stuurt eveneens, voor de eerste maal, een e-mail naar [...].

Op 18 april 2023 vraagt de klager om een stand van zaken. Diezelfde dag laat de ELD aan de klager weten dat de bemiddeling niet geslaagd is. De ELD verzoekt tevens de klager om in te stemmen met de omzetting van de bemiddeling in een formele klacht. De klager antwoordt dat hij zich akkoord stelt voor de omzetting van zijn bemiddelingsaanvraag in een klacht tegen de verweerder.

17. Op 19 april 2023 wordt de klacht door de ELD ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 WOG en wordt de klacht op grond van artikel 62, § 1 WOG overgemaakt aan de Geschillenkamer.

II. Motivering

18. 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.

19. 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.

20. 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.

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.

21. In het voorliggend dossier gaat de Geschillenkamer over tot een seponering van de klacht, op grond van beide sepotgronden. Er liggen namelijk twee 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.
22. De Geschillenkamer oordeelt dat de klacht niet voldoende gedetailleerd is of niet wordt ondersteund door bewijs dat de Geschillenkamer in staat zou kunnen stellen te beslissen of er al dan niet sprake is van een inbreuk op de AVG, en de klacht bovendien geen grote maatschappelijke en/of persoonlijke impact heeft.

Allereerst stelt de Geschillenkamer vast dat de klager geen bewijs aanlevert dat zijn bankrekeningsaldo metterdaad wordt weergegeven op de betaalterminals van het tankstation Z1. De klager voegt twee beelden bij zijn bemiddelingsaanvraag, en met name een foto van de benzinepomp alsmede een schermafdruck van zijn bankapplicatie waarop het saldo te zien is. Op basis van deze twee beelden is de Geschillenkamer echter niet in staat tot de conclusie te komen dat het saldo van de klager ook op de betalingsterminal van het tankstation wordt weergegeven. De Geschillenkamer concludeert bijgevolg dat de gevoegde stukken op geen enkele wijze de beweringen van de klager staven⁵.

Verder toont de klager niet aan dat Y daadwerkelijk de verwerkingsverantwoordelijke is voor de omstreden verwerking van zijn persoonsgegevens. De Geschillenkamer verwijst wat dit betreft naar de doorverwijzing van het privacy team van Y naar Z3, alsook naar de verwijzing door de DPO van Z3 naar de bankinstelling van de klager. De Geschillenkamer stelt vast dat de klager dienaangaande bewust heeft nagelaten om voorafgaand aan de omzetting van zijn bemiddelingsaanvraag naar een klacht, contact op te nemen met de kaartuitgever, zijnde zijn bankinstelling Z4, teneinde daar meer informatie te bekomen over de omstreden verwerking van zijn bankrekeningsaldo zoals hem dat nochtans werd aanbevolen⁶.

Tot slot poneert de klager dat het bankrekeningsaldo enkel wordt weergegeven indien het minder dan 375 EUR bedraagt, maar maakt niet aannemelijk dat het beschikbaar bedrag ook voor derden zichtbaar is, met al gevolg dat de klager aanzienlijke gevolgen zou ondervinden door de vermeende verwerking⁷.

23. Kortom, de Geschillenkamer oordeelt dat de door de klager aangevoerde grieven niet alleen onvoldoend gestaafd zijn door bewijsstukken, maar bovendien ook niet beantwoorden aan de criteria van hoge algemene of persoonlijke impact. De Geschillenkamer weegt de

⁵ Cf. criterium A.1 in het sepotbeleid van de Geschillenkamer.

⁶ Cf. randnrs. 10 en 11 in deze beslissing.

⁷ Cf. criterium B.5 in het sepotbeleid van de Geschillenkamer.

persoonlijke gevolgen van de omstandigheden van de klacht voor de fundamentele rechten en vrijheden van de klager af tegen de doeltreffendheid van haar optreden, wanneer zij beslist of zij het opportuun acht de klacht verder te behandelen. Uit het feitenrelaas en het voorgaande blijkt dat het onderwerp van de onderhavige klacht geen prioriteit is voor de Gegevensbeschermingsautoriteit.

III. Publicatie en mededeling van de beslissing

24. 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.
25. Overeenkomstig haar sepotbeleid, zal de Geschillenkamer de beslissing aan de verweerder(s) 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.

OM DEZE REDENEN,

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, na beraadslaging, om de voorliggende klacht te seponeren op grond van artikel **95, §1, 3°** van de WOG.

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

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*.

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;

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.

Afsluitend wenst de Geschillenkamer te benadrukken dat het seponeren van klachtendossiers de Gegevensbeschermingsautoriteit er niet van weerhoudt van deze klachten in overweging te nemen om haar toekomstige prioriteiten te bepalen en/of als aanleiding tot toekomstige onderzoeken op eigen initiatief door de Inspectiedienst van de Gegevensbeschermingsautoriteit te dienen, bijvoorbeeld ingeval de Gegevensbeschermingsautoriteit meer klachten ontvangt omtrent dezelfde problematiek.

(get). Hielke HIJMANS

Voorzitter van de Geschillenkamer

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.