



Dossiernummer : DOS-2024-03043

Betreft : Het ontvangen van ongewenste direct marketingmails

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke HJUMANS, alleenzettelend 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 het directiecomité van de Gegevensbeschermingsautoriteit op 25 april 2024 en gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad* op 31 mei 2024;

Gelet op de stukken van het dossier;

Heeft de volgende beslissing genomen inzake:

De klager: X, hierna “de klaagster”; en

De verweerder: Y, hierna “de verweerder”.

I. Feiten en procedure

1. Het voorwerp van de klacht betreft het onvoldoende gevolg geven aan het recht van klagster om bezwaar te maken tegen de ontvangst van ongewenste direct marketing e-mails die worden verstuurd door de verweerder.
2. Op 1 juli 2024 dient de klagster een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen de verweerder.
3. Op 10 juli 2024 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG en op dezelfde dag wordt de klagster hiervan op de hoogte gesteld overeenkomstig artikel 61 WOG.
4. Op 10 juli 2024 wordt de Geschillenkamer gevat voor de verdere behandeling van de klacht op grond van artikel 92, 1^o van de WOG.
5. Op 4 oktober 2024 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 binnen een termijn van 14 dagen hun eventuele opmerkingen hieromtrent over te maken aan de Geschillenkamer.
6. Op 18 oktober 2024 ontvangt de Geschillenkamer opmerkingen van de verweerder op deze kennisgeving, waarin hij stelt dat de klagster nog de direct marketingmails ontving omwille van een technisch probleem in de mailingsoftware. De verweerder maakt correspondentie tussen hem en de verwerker over waaruit blijkt dat deze de nodige technische stappen neemt om dit probleem te verhelpen.

II. Motivering

7. De klagster ontving reeds enige tijd direct marketingmails van de verweerder. In de klacht stelt de klagster dat zij zich al sinds oktober 2022 tracht uit te schrijven van de direct marketingmailinglist. Aangezien de direct marketingmails geen uitschrijflink bevatten, heeft de klagster haar recht van bezwaar per mail uitgeoefend op 14 oktober 2022, 5 oktober 2023 en nog eens op 16 november 2023. In juni 2024 ontvangt de klagster nog direct marketingmails van de verweerder.
8. De AVG definieert niet wat onder “direct marketing” verstaan moet worden. Tot op heden bestaat er geen wettelijke, officiële of algemeen aanvaarde definitie van dit begrip op Europees niveau. Voortbouwend op Aanbeveling nr. 02/2013 van de CBPL van 30 januari 2013 betreffende direct marketing en bescherming van persoonsgegevens enerzijds en het voorstel van verordening van het Europees Parlement en de Raad van 18 september 2019 betreffende eerbiediging van de privacy en de bescherming van persoonsgegevens

bij elektronische communicatie en tot intrekking van Richtlijn 2002/58/EG123, stelt de GBA voor om het begrip direct marketing als volgt te definiëren: *“Elke communicatie, in welke vorm dan ook, gevraagd of ongevraagd, afkomstig van een organisatie of persoon en gericht op de promotie of verkoop van diensten, producten (al dan niet tegen betaling), alsmede merken of ideeën, geadresseerd door een organisatie of persoon die handelt in een commerciële of niet-commerciële context, die rechtstreeks gericht is aan een of meer natuurlijke personen in een privé- of professionele context en die de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengt.”*¹

9. De (ongevraagde) communicatie *in casu* is gericht op het promoten van de activiteiten en het promoten van het imago van de verweerder naar het publiek toe, namelijk het informeren over vastgoedaanbiedingen. De boodschap is gericht aan geïdentificeerde natuurlijke personen (cfr. de aanspreking bij naam van de bestemmingen) en wordt verstuurd via elektronische communicatie, meer bepaald per e-mail. De Geschillenkamer stelt bijgevolg vast dat de nieuwsbrieven zoals ontvangen door de klagster direct marketing uitmaken.
10. Artikel 21.2 AVG bepaalt dat elke betrokkene wiens persoonsgegevens worden gebruikt voor direct marketing het recht heeft om “bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens voor dergelijke marketing, met inbegrip van profilering die betrekking heeft op direct marketing”. Het derde lid van hetzelfde artikel bepaalt dat “[w]anneer de betrokkene bezwaar maakt tegen verwerking ten behoeve van direct marketing, worden de persoonsgegevens niet meer voor deze doeleinden verwerkt”. Wanneer een betrokkene bezwaar maakt tegen de verwerking van gegevens voor direct marketingdoeleinden, hoeft hij zijn bezwaar niet te motiveren.
11. Overeenkomstig artikel 12.3 AVG verstrekt de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene onverwijld en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek krachtens de artikelen 15 tot en met 22 AVG 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.
12. De Geschillenkamer stelt vast dat de persoonsgegevens van de klagster, zoals haar e-mailadresadres inderdaad zijn gebruikt voor direct marketing, aangezien de klagster verschillende direct marketingmail heeft ontvangen op 13 oktober 2022, 5 oktober 2023, 14 november 2023, 27 mei 2024, en 13 juni 2024. De Geschillenkamer stelt eveneens vast het verzoek dd. 14 oktober 2023, 16 november 2023 van de klagster om uit de mailinglijst

¹ <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/aanbeveling-nr.-01-2020.pdf>

geschrapt te worden, de uitoefening van haar recht op bezwaar in de zin van artikel 21.2 AVG uitmaakt, omdat zij verzoekt dat haar gegevens niet langer mogen worden gebruikt voor een specifiek doel, namelijk direct marketing.

13. Gelet op het bovenstaande, heeft de Geschillenkamer een kennisgeving overeenkomstig artikel 95, §2 AVG overgemaakt aan de verweerder. In navolging hiervan heeft de verweerder in overleg met de verwerker de nodige technische maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat het recht op bezwaar doeltreffend kan worden uitgeoefend. De verweerder bezorgt eveneens de bevestiging dat de verweerder uit de mailinglist uitgeschreven werd.
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. In het voorliggend dossier gaat de Geschillenkamer over tot een seponering van de klacht, op grond van een opportuniteitssepot. De volgende motieven liggen aan de basis van de beslissing van de Geschillenkamer waarom zij het onwenselijk acht verder gevolg te geven

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.

aan het dossier en derhalve beslist niet over te gaan tot, *inter alia*, een behandeling ten gronde

18. Om te beginnen gaat de Geschillenkamer overeenkomstig haar sepotbeleid na of de ingediende klacht grieven bevat met een grote maatschappelijke en/of persoonlijke impact.⁵ Teneinde het voorgaande te evalueren, baseert de Geschillenkamer zich op de criteria die in artikel 35 AVG zijn opgenomen om verwerkingen met een “hoog risico” te identificeren. *In casu* stelt de Geschillenkamer vast dat de verwerking waarop de klacht betrekking heeft *prima facie* niet kan worden ondergebracht in één van de situaties die worden opgesomd in artikel 35.3 AVG.⁶ Deze laatste worden namelijk gekenmerkt door het “grootschalig” of “systematisch” karakter van de gegevensverwerking, hetgeen hier niet het geval is.
19. Ten tweede stelt de Geschillenkamer vast dat de verwerkingsverantwoordelijke de nodige passende technische maatregelen heeft genomen, samen met de verwerker, om de oorzaak van het gebrek aan gevolg gegeven aan het recht op bezwaar te achterhalen en te verhelpen. De Geschillenkamer merkt hierbij op dat de verweerder wel degelijk getracht heeft de klaagster uit te schrijven van de mailinglist maar zich niet bewust was dat dit door technische problemen niet naar behoren is gebeurd. Door de verzending van de kennisgeving overeenkomstig artikel 95, §2 WOG door de Geschillenkamer, werd de verweerder attent gemaakt op dit probleem en heeft hij het nodige gedaan om dit op te lossen, hetgeen een sepot van de voorliggende klacht rechtvaardigt.⁷

III. Publicatie en mededeling van de beslissing

20. 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.
21. Overeenkomstig haar sepotbeleid, zal de Geschillenkamer de beslissing aan de verweerder overmaken⁸. De Geschillenkamer heeft immers besloten om haar sepotbeslissingen

⁵ Cf. Titel 3.2.1 – Algemene criteria voor grote maatschappelijke en/of persoonlijke impact.

⁶ a) een systematische en uitgebreide beoordeling van persoonlijke aspecten van natuurlijke personen, die is gebaseerd op geautomatiseerde verwerking, waaronder profilering, en waarop besluiten worden gebaseerd waaraan voor de natuurlijke persoon rechtsgevolgen zijn verbonden of die de natuurlijke persoon op vergelijkbare wijze wezenlijk treffen;

b) grootschalige verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens als bedoeld in artikel 9, lid 1, of van gegevens met betrekking tot strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten als bedoeld in artikel 10; of

c) stelselmatige en grootschalige monitoring van openbaar toegankelijke ruimten.

⁷ Cf. criterium B.6 in het sepotbeleid van de Geschillenkamer, te raadplegen via <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/sepotbeleid-van-de-geschillenkamer.pdf>.

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.

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 en de kennisgeving van de beslissing aan de verweerder, 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.

Beroep kan worden ingesteld tegen deze beslissing 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 1034ter van het Gerechtelijke Wetboek (Ger.W.) opgesomde elementen dient te bevatten.¹⁰ Het verzoekschrift tot tussenkomst moet worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034quinquies van het Ger.W.¹¹, of via het e-Deposit informatiesysteem van het Ministerie van Justitie (artikel 32ter 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.

(get). Hielke HJMANS

Voorzitter 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;
- 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.