



Dossiernummer : DOS-2024-01818

Betreft : Het verzenden van direct marketing en het voldoen aan het recht op inzage

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 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 NV, hierna “de verweerder”

I. Feiten en procedure

1. Tussen november 2016 en april 2017 laat de klager meerdere onderhoudsbeurten en herstellingen uitvoeren door de verweerder aan een voertuig dat een derde bij de verweerder had gekocht. Volgens de klager heeft hij sinds 2019 geen contact meer met de verweerder.

Op 18 januari 2024 ontvangt de klager een direct marketingcommunicatie van de verweerder. Hij verzoekt op 27 januari 2024 om inzage in zijn gegevens. Omdat hij geen reactie ontvangt, stuurt hij op 28 februari 2024 een herinnering.

Op 4 maart 2024 verzoekt de verweerder de klager om zijn identiteit te bewijzen, wat de klager op 5 maart 2024 doet. Op 12 maart 2024 stuurt de verweerder per e-mail een kopie van de persoonsgegevens van de klager, samen met een overzicht van de verwerkingsdoeleinden en rechtsgronden. De verweerder verklaart dat de gegevens van de klager zijn doorgegeven aan Z1, die als verwerkingsverantwoordelijke optrad voor de verzending van de direct marketing. Verder stelt de verweerder dat zij, op instructie van Z1 de gegevens van de klager heeft doorgegeven aan Z2, die verantwoordelijk was voor de uitvoering van de mailactie.

Op 24 maart 2024 verzoekt de klager om aanvullende informatie over de rechtsgrond en de reden voor de doorgifte van zijn gegevens aan Z1 evenals de contactgegevens van deze laatste.

Op 4 april 2024 informeert de verweerder dat zij haar eerdere e-mail moet corrigeren. In tegenstelling tot wat zij aangaf, was niet Z1, maar de verweerder zelf de verwerkingsverantwoordelijke voor de marketingactie. Z2 trad op als verwerker en de verweerder baseerde de verwerking op haar gerechtvaardigd belang om commerciële voorstellen te richten aan haar bestaande klanten.

2. Op 9 april 2024 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen de verweerder.
3. Op 18 april 2024 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG¹ en wordt de klacht op grond van artikel 62, §1 van de WOG overgemaakt aan de Geschillenkamer.
4. Op 3 december 2024 stelt de Geschillenkamer de partijen, overeenkomstig artikel 95, §2 WOG, op de hoogte van het feit dat een dossier aanhangig werd gemaakt, de inhoud van de klacht, en de mogelijkheid tot het raadplegen en kopiëren van het dossier bij de griffie van de Geschillenkamer. De verweerder wordt uitgenodigd om uiterlijk op 18 december 2024

¹ Overeenkomstig artikel 61 van de WOG deelt de Geschillenkamer bij dezen aan de partijen mee dat de klacht ontvankelijk is verklaard.

zijn eventuele opmerkingen over te maken aan de Geschillenkamer. In het bijzonder verzoekt de Geschillenkamer de verweerder om meer uitleg te geven over de rechtsgrond op basis waarvan zij direct marketing verstuurd naar de klager en of er voldoende gevolg werd gegeven aan het inzageverzoek van de klager.

5. Op 16 december 2024 ontvangt de Geschillenkamer het antwoord van de verweerder op deze kennisgeving, waarin zij haar standpunt uiteenzet.

II. Motivering

6. De elementen in het onderhavige dossier worden onderverdeeld in deel II.1, *betreffende de rechtmatigheid*, en deel II.2, *betreffende het verzoek om inzage van de klager*.

II.1. Betreffende de rechtmatigheid

7. 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 een seponeren van de klacht overeenkomstig artikel 95, § 1, 3° WOG, voor zover het de rechtmatigheid van de verwerking betreft.
8. Wanneer een klacht (deels) 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.
9. In het voorliggend dossier gaat de Geschillenkamer over tot een seponering van de klacht, op grond van opportuniteit, hetgeen de basis vormt van de beslissing van de

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>

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.

10. Ingevolge artikel 5.1.a) AVG moeten persoonsgegevens rechtmatig verwerkt worden. In het onderhavige geval maakt de verweerder beroep op artikel 6.1.f) AVG, op basis waarvan de verwerking rechtmatig is indien het noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen. Het Hof van Justitie oordeelt dat er aan drie cumulatieve voorwaarden moet zijn voldaan opdat een verwerkingsverantwoordelijke zich geldig op deze rechtmatigheidsgrondslag kan beroepen⁴. De verwerkingsverantwoordelijke moet meer bepaald aantonen dat:
 - a. de belangen die zij met de verwerking nastreeft, als gerechtvaardigd kunnen worden erkend (de “doeltoets”);
 - b. de beoogde verwerking noodzakelijk is voor de verwezenlijking van deze belangen (de “noodzakelijkheidstoets”); en
 - c. de afweging van deze belangen ten opzichte van de belangen, de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkenen doorweegt in het voordeel van de verwerkingsverantwoordelijke (de “afwegingstoets”).
11. De verweerder stelt in de eerste plaats dat haar direct marketingcampagne een gerechtvaardigd belang nastreefde, namelijk haar commercieel belang om commerciële communicatie te richten tot bestaande klanten. Het contact via e-mail was volgens de verweerder noodzakelijk om dit belang te verwezenlijken en zou niet op een minder ingrijpende manier bereikt kunnen worden. Wat betreft de afwegingstoets, stelt de verweerder dat haar klanten een redelijke verwachting hebben om commerciële communicatie te ontvangen. De direct marketingcampagne bestond uit het versturen van een e-mail naar bestaande klanten wiens wagen ouder dan 3,5 jaar en jonger dan 10 jaar was. In de e-mail werd verwezen naar de saloncondities en werd er een overnamepremie aangeboden voor de wagen. Met “bestaande klanten” bedoelt de verweerder alle klanten die een wagen bij haar garage hebben aangekocht, tot 10 jaar na de aankoopdatum. De benadering is volgens de verweerder redelijkerwijze te verwachten gelet op de gemiddelde tijd waarna particulieren in België hun wagen verkopen (volgens de verweerder 4 tot 6 jaar), de gemiddelde levensduur van personenwagens in België (volgens de verweerder 14 tot 16 jaar), en de gemiddelde leeftijd van het Belgische wagenpark (volgens de verweerder 10 tot 11 jaar).

⁴ Zie met name Hof van Justitie van de Europese Unie (HvJ-EU), arrest van 11 november 2019 (C - 708/18) TK t. Asociația de Proprietari bloc MA-ScaraA, uitsproken en aanzien van artikel 7 f) van de richtlijn 95/46/EG.

12. De Geschillenkamer oordeelt dat er *a priori* geen aanwijzingen zijn dat de verweerder artikelen 5.1.a) *juncto* 6.1 heeft geschonden. Als gevolg hiervan acht zij het niet evenredig om bijkomende middelen in te zetten om dit onderdeel van de klacht verder te onderzoeken. Derhalve beslist zij om dit eerste onderdeel van de klacht te seponeren op grond van oppotunititeit.

II.2. Betreffende het recht van inzage:

13. Op basis van artikel 15 AVG heeft de betrokkene het recht om inzage te verkrijgen in de informatie opgenomen in artikel 15.1.a) tot en met h) AVG. Overeenkomstig artikel 12.1 AVG moet de verwerkingsverantwoordelijke passende maatregelen nemen opdat de betrokkene deze communicatie in een beknopte, transparante, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm en in duidelijke en eenvoudige taal ontvangt. De verwerkingsverantwoordelijke moet de uitoefening van dit recht faciliteren (artikel 12.2 AVG) en verstrekt de betrokkene onverwijld en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek informatie over het gevolg dat aan het verzoek is gegeven (artikel 12.3 AVG).
14. In het onderhavige geval verzocht de klager op 27 januari 2024 om inzage in zijn persoonsgegevens. De verweerder erkent dat zij hier niet tijdig op heeft gereageerd. Zij stelt echter dat zij haar interne proces heeft geëvalueerd en aangepast. Er is een afzonderlijk e-mailadres aangemaakt (...) om dergelijke verzoeken in de toekomst tijdig te kunnen behandelen.
15. Nadat de klager op 28 februari 2024 de verweerder herinnerde aan zijn verzoek en op 5 maart 2024 zijn identiteit aantoonde, verstreekte de verweerder op 24 maart 2024 de gevraagde gegevens aan de klager. De verweerder erkent echter dat zij foutieve informatie verstreekte aan de klager met betrekking tot de identiteit van de verwerkingsverantwoordelijke. Dit is volgens de verweerder te wijten aan een vergissing die veroorzaakt werd door de overschakeling naar een nieuw businessmodel. De verweerder zou deze verkeerde informatie hebben rechtgezet op 4 april 2024, nadat de klager op 24 maart 2024 om verdere toelichting verzocht.
16. De verweerder erkent dat zij in de eerste plaats niet tijdig reageerde op het verzoek van de klager, en in de tweede plaats onjuiste informatie verstreekte aan de klager. De Geschillenkamer is van oordeel dat op grond hiervan dient te worden geconcludeerd dat door de verweerder mogelijk een inbreuk op de bepalingen van de AVG werd gepleegd, dewelke rechtvaardigt dat *in casu* wordt overgegaan tot het nemen van een beslissing op grond van artikel 95, § 1, 5^o van de WOG, meer bepaald om de verweerder voor de toekomst te waarschuwen dat zij overeenkomstig artikel 12 AVG passende maatregelen moet nemen

opdat zij tijdig gevolg kan geven op verzoeken om inzage overeenkomstig artikel 15 AVG, en de juistheid van de informatie kan garanderen.

17. Onderhavige beslissing is een *prima facie* beslissing genomen door de Geschillenkamer overeenkomstig artikel 95 van de WOG op grond van de door de klager ingediende klacht, in het kader van de “*procedure voorafgaand aan de beslissing ten gronde*”⁵ en geen beslissing ten gronde van de Geschillenkamer in de zin van artikel 100 van de WOG.
18. Onderhavige beslissing heeft tot doel de verweerder in kennis te stellen van het feit dat deze een inbreuk op de bepalingen van de AVG heeft gepleegd en deze in de mogelijkheid te stellen zich alsnog te conformeren met voornoemde bepalingen.
19. Indien de verweerder niet akkoord gaat met de inhoud van onderhavige *prima facie* beslissing en van mening is dat zij feitelijke en/of juridische argumenten kan aanvoeren die tot een nieuwe beslissing zouden kunnen leiden, kan zij een verzoek tot heroverweging indienen bij de Geschillenkamer volgens de procedure vastgesteld in de artikelen 98 juncto 99 van de WOG, bekend als een “*behandeling ten gronde*”. Dit verzoek moet worden gestuurd naar het e-mailadres litigationchamber@apd-gba.be binnen een termijn van 30 dagen na kennisgeving van dit *prima facie* besluit. Indien van toepassing, wordt de uitvoering van dit besluit opgeschort gedurende de bovengenoemde periode.
20. In geval van een voortzetting van de behandeling van de zaak ten gronde, zal de Geschillenkamer de partijen op grond van de artikelen 98, 2° en 3° juncto artikel 99 van de WOG uitnodigen hun verweermiddelen in te dienen alsook alle stukken die zij nuttig achten bij het dossier te voegen. De onderhavige beslissing wordt desgevallend definitief opgeschort.
21. Tot slot wijst de Geschillenkamer er volledigheidshalve op dat een behandeling ten gronde van de zaak kan leiden tot het opleggen van de maatregelen vermeld in artikel 100 van de WOG⁶.

⁵ Afdeling 3, Onderafdeling 2 van de WOG (artikelen 94 t.e.m. 97).

⁶ Artikel 100. § 1. De Geschillenkamer heeft de bevoegdheid om:

- 1° een klacht te seponeren;
- 2° de buitenvervolginstelling te bevelen;
- 3° de 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;
- 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;

III. Publicatie van de beslissing

22. 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 evenwel niet nodig dat daartoe de identificatiegegevens van de partijen rechtstreeks worden bekendgemaakt.

OM DEZE REDENEN,

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, onder voorbehoud van de indiening van een verzoek door de verweerder tot behandeling ten gronde overeenkomstig artikel 98 e.v. van de WOG, om:

- op grond van **artikel 58.2.a) van de AVG** en **artikel 95, § 1, 4° van de WOG** de verweerder voor de toekomst te waarschuwen dat zij overeenkomstig artikel 12 AVG passende maatregelen moet nemen opdat zij tijdig gevolg kan geven op verzoeken om inzage overeenkomstig artikel 15 AVG, en de juistheid van de informatie kan garanderen;
- de klacht te seponeren op grond van **artikel 95, § 1, 3° van de WOG** voor zover het betrekking heeft op de rechtmatigheid van de verwerking.

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 bevatten⁷. Het verzoekschrift tot tussenkomst moet worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034quinquies van het Ger.W.⁸, of via het e-Deposit informatiesysteem van het Ministerie van Justitie (artikel 32ter van het Ger.W.).

^{15°} het dossier over te dragen aan het parket van de procureur des Konings te Brussel, die het 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.

⁷ 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.

⁸ 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.

Anderzijds herinnert de Geschillenkamer eraan dat indien de verweerder niet akkoord gaat met de inhoud van dit *prima facie* besluit en van mening is dat zij feitelijke en/of juridische argumenten kan aanvoeren die tot een ander besluit zouden kunnen leiden, zij, enerzijds, een verzoek tot behandeling van de zaak ten gronde kan indienen bij de Geschillenkamer via het e-mailadres litigationchamber@apd-gba.be, en dit binnen een termijn van 30 dagen na de kennisgeving van dit besluit. Indien van toepassing, wordt de uitvoering van dit besluit opgeschort gedurende de bovengenoemde periode.

(get). Hielke HIJMANS

Voorzitter van de Geschillenkamer