



Geschillenkamer

Beslissing 23/2022 van 11 februari 2022

Dossiernummer : DOS-2021-00086

Betreft : Klacht na een verzoek tot inzage betreffende de audio-opname van een telefonisch gesprek

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke Hijmans, voorzitter, alleen zetelend;

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: de heer X, hierna “de klager”;

De verweerder: de Vlaamse Belastingdienst (VLABEL), Vaartstraat 16 - 9300 Aalst
DPO_FB@fb.vlaanderen.be hierna “de verweerder”

I. Feiten en procedure

1. Op 23 december 2020 diende de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen de verweerder.
2. Het voorwerp van de klacht betreft een verzoek tot inzage in zijn persoonsgegevens gericht door de klager aan de verweerder.

De klager verzocht de verweerder op 16 november 2020 om de opname van een telefonisch gesprek dat hij d.d. 22 oktober 2020 via de Vlaamse infolijn 1700 voerde met twee medewerkers van eerstgenoemde te mogen beluisteren en hiervan een afschrift te verkrijgen. De verweerder deelde per brief van 16 december 2020 mee aan de klager dat dit niet mogelijk was, aangezien de opname van het gesprek binnen de termijn van één maand werd gewist. De klager voegt de brief als stavingsstuk bij zijn klacht.

3. Op 11 januari 2021 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 WOG en op grond van artikel 62, §1 WOG overgemaakt aan de Geschillenkamer.
4. Op 3 maart 2021 maakt de Geschillenkamer de klacht op grond van artikelen 63, 2° en 94, 1° WOG over aan de Inspectiedienst voor verder onderzoek daar zij van oordeel is dat op basis van de voorgelegde stukken nog geen beslissing kan worden genomen bij toepassing van artikel 95 WOG.
5. Op 13 juli 2021 maakt de Inspecteur-Generaal overeenkomstig artikel 91, §2 WOG het verslag van het onderzoek over aan de voorzitter van de Geschillenkamer.

In voormeld verslag van het onderzoek komt de Inspectiedienst tot de conclusie dat:

- het belang van de klager concreet is en deze kan worden aangemerkt als een “betrokkene” in de zin van de AVG;
- voormeld belang van de klager evenwel enkel betrekking heeft op de verwerking van de opname van het telefoongesprek waarvoor geen ernstige aanwijzing bestaat om aan te nemen dat deze onregelmatig zou zijn;
- de bezwaren van de klager volgens punt 7 van zijn aanvullende toelichting van 1 juli 2021 en de hierbij gevoegde e-mail van de Vlaamse klachtendienst Financiën niet de verwerking van zijn persoonsgegevens onder de telefoonopnames op zich betreft, maar wel een puur fiscale aangelegenheid (al dan niet toesturen van de vestiging van de onroerende voorheffing) en de klacht zodoende een andere problematiek betreft dan de toepassing van het gegevensbeschermingsrecht ; en
- er onvoldoende concrete en ernstige aanwijzingen zijn die verder onderzoek “buiten scope” rechtvaardigen.

II. Motivering

6. Vooreerst verduidelijkt de Geschillenkamer, naar analogie met o.m. haar beslissing 15/2020 van 15 april 2020¹ en aansluitend op het gestelde in het verslag van de Inspectiedienst, dat de Gegevensbeschermingsautoriteit (“GBA”) *in casu* bevoegd is om op te treden. De GBA is overeenkomstig artikel 4 WOG, als federale toezichthoudende autoriteit, de bevoegde instantie om toe te zien op de rechtstreeks toepasselijke bepalingen van de AVG die geen verdere nationale uitvoering behoeven, alsmede voor de algemene regels die de federale overheid ter uitvoering van de AVG heeft vastgesteld. Dit is ook het geval indien de gegevensverwerking betrekking heeft op een materie die onder de bevoegdheid van de gemeenschappen of de gewesten valt en/of indien de verwerkingsverantwoordelijke een overheidsinstantie is die onder de gemeenschappen of gewesten ressorteert.²

De Vlaamse besturen zijn onderworpen aan de rechtstreekse toepasselijke bepalingen van de AVG. De AVG heeft hierbij voorrang boven elke andere regeling die zou bestaan op federaal, regionaal of lokaal vlak. Uit bovenstaande volgt dat de GBA *in casu* bevoegd is om op te treden.

7. Steunend op de elementen in het dossier en het verslag van het onderzoek opgesteld door de Inspectiedienst 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, uitgaande van de hiernavolgende motivering.

8. De Geschillenkamer dient in het geval van een sepot trapsgewijs te onderzoeken en motiveren³:

- of er onvoldoende uitzicht bestaat op een veroordeling, waarna een technisch sepot volgt;
- of een succesvolle veroordeling technisch haalbaar zou zijn maar op gronden, aan het algemeen belang ontleend, een (verdere) vervolging onwenselijk is, waarna een beleidssepot volgt.

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.

9. In het voorliggend geval acht de Geschillenkamer het onwenselijk verder gevolg te geven aan het dossier en beslist zij over te gaan tot een technische seponering op basis van het hieronder uiteengezette motief, zonder dat zij hoeft na te gaan of het opportuun is het onderzoek van het dossier voort te zetten en desgevallend over te gaan tot, *inter alia*, een behandeling te gronde.

¹ <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/beslissing-ten-gronde-nr.-15-2020.pdf>, §§ 32-35 en 66 en volgende.

² *Ibid.*, §77.

³ Cf. arrest Hof van Beroep Brussel (Marktenhof), 2 september 2020, nr. 2020/5460, 18.

⁴ *Ibidem*.

10. De Geschillenkamer erkent *in casu* het belang van de klager en zijn recht als betrokkene tot het indienen van een klacht bij de GBA overeenkomstig artikel 77 AVG. Er dient bovendien op te worden gewezen dat het feit dat het verzoek tot inzage mogelijk kadert binnen een fiscaalrechtelijke aangelegenheid, geen afbreuk doet aan, enerzijds, het recht van de betrokkene tot uitoefening van zijn rechten ex artikelen 15 tot en met 22 AVG (*in casu* het recht van inzage) en, anderzijds, het recht tot uitoefening van voormeld klachtrecht door de betrokkene.
11. De Geschillenkamer oordeelt evenwel dat de voorliggende klacht onvoldoende gestaafd is met bewijzen voor het bestaan van een inbreuk op de AVG of op de gegevensbeschermingswetten.⁵ In zijn verslag wijst de Inspectiedienst er in dit verband onder meer op dat deze in het kader van zijn onderzoek Informatie Vlaanderen bevroeg en dat laatstgenoemde in zijn antwoord verwijst naar artikel 128, 3° van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (“WEC”)⁶ *juncto* artikel 4, 4° van het Vlaams besluit van 18 maart 2016⁷ teneinde het bestaan van de mogelijkheid van het beperken in de tijd van het recht op inzage van de betrokkenen aan te tonen.
12. De Geschillenkamer wijst erop dat artikel 128, 3° WEC inderdaad ten tijde van de behandeling van het verzoek van de betrokkene en op het moment van het indienen van de klacht bepaalde dat het registreren van elektronische communicatie met als enige doel de kwaliteit van de dienstverlening in callcenters te controleren, is toegestaan en preciseert dat “*die gegevens ten hoogste gedurende één maand [mogen] worden bewaard”*.⁸
13. Voormelde bepaling werd intussen - met ingang op 10 januari 2022 - opgeheven door artikel 173 van de wet van 21 december 2021 houdende omzetting van het Europees Wetboek voor elektronische communicatie en wijziging van diverse bepalingen inzake elektronische communicatie.⁹ Voormelde bepaling werd evenwel vervangen door een wijziging van artikel 10/1, §2 van de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, dat voortaan stelt: § 2. *In toepassing van artikel 125, § 1, 1°, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en onverminderd de toepassing van de Verordening en deze wet is het kennisnemen en registreren van elektronische communicatie en de verkeersgegevens met als enig doel de kwaliteit van de dienstverlening in callcenters te controleren, toegestaan, op voorwaarde dat de personen die werkzaam zijn in het callcenter op voorhand op de hoogte gebracht worden van de mogelijkheid tot kennisnemen en registreren, het precieze doel ervan*

⁵ *Ibid.*, afdeling 3.1, A.1.

⁶ BS 20 juni 2005.

⁷ Besluit van de Vlaamse Regering van 18 maart 2016 houdende de oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap Informatie Vlaanderen, de bepaling van diverse maatregelen voor de ontbinding zonder vereffening van het AGIV, de regeling van de overdracht van de activiteiten en het vermogen van het AGIV aan het agentschap Informatie Vlaanderen en de vaststelling van de werking, het beheer en de boekhouding van het Eigen Vermogen Informatie Vlaanderen, <https://codex.vlaanderen.be/PrintDocument.ashx?id=1026864&datum=&geannoteerd=false&print=false>.

⁸ Art. 128, derde lid, *in fine* WEC. De Geschillenkamer onderlijnt.

⁹ Wet 21 december 2021 houdende omzetting van het Europees Wetboek voor elektronische communicatie en wijziging van diverse bepalingen inzake elektronische communicatie, BS 31 december 2021.

en de duur van bewaring van de geregistreeerde communicatie en gegevens. Die gegevens mogen ten hoogste gedurende één maand worden bewaard”.

14. De Geschillenkamer stelt op basis van bovenstaande vast dat de verweerder krachtens de voormelde bepalingen over een zekere appreciatiemarge beschikt wat betreft de bewaartermijn van opnames van telefoongesprekken, die in elk geval maximum één maand mag bedragen. Er dient bijgevolg te worden vastgesteld dat de stelling van de klager in zijn klacht, volgens dewelke de opname pas op 22 november 2020 had mogen worden gewist en deze tot op deze datum inzage had moet kunnen verkrijgen, niet kan worden gevolgd. Uit het verslag van het onderzoek van de Inspectiedienst blijkt bovendien dat de klager erkent geïnformeerd te zijn geweest betreffende de beperkte bewaartermijn.
15. De Geschillenkamer besluit op basis van bovenstaande dat onvoldoende aanwijzingen bestaan van een schending van de bepalingen van de AVG en/of andere gegevensbeschermingswetten.

III. Publicatie van de beslissing

16. 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 klager worden bekendgemaakt.
17. Overeenkomstig haar sepotbeleid¹⁰ stelt de Geschillenkamer de verweerder in kennis van de onderhavige beslissing. De Geschillenkamer brengt sepotbeslissingen in beginsel ter kennis van de verwerende partijen, tenzij wanneer de klager om anonimiteit heeft verzocht. Dit is *in casu* niet het geval.

OM DEZE REDENEN,

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, na beraadslaging, om:

- op grond van art. 95, §1, 3° WOG de klacht te **seponeren**.

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

(get.) Hielke Hijmans

Voorzitter van de Geschillenkamer

¹⁰ <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/sepotbeleid-van-de-geschillenkamer.pdf>, p. 18.