



Geschillenkamer

Beslissing 163/2026 van 16 juli 2026

Dossiernummer: DOS-2020-04495

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit;

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 van de Gegevensbeschermingsautoriteit, zoals goedgekeurd door het Directiecomité 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 klager”; en

De verweerder: **Y**, vertegenwoordigd door mr. Simon VERSCHAEVE en mr. Heidi WAEM, [...] hierna “de verweerder”.

I. Feiten en procedure

1. Het voorwerp van de klacht betreft de aankoop van een ticket bij een verwerkingsverantwoordelijke actief binnen de entertainmentsector die resulteerde in meerdere (voor de klager ongewenste) direct marketing e-mails.
2. Op 1 september 2020 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen de verweerder.
3. Op 7 oktober 2020 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG en wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld overeenkomstig artikel 61 WOG.
4. Op dezelfde dag wordt de Geschillenkamer gevat op grond van artikel 92, 1° WOG.
5. Op 19 oktober 2020 beslist de Geschillenkamer een onderzoek te vragen aan de Inspectiedienst, overeenkomstig artikel 94, §1, 2° van de WOG en wordt 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 25 mei 2021 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 Directeur van de Geschillenkamer (artikelen 91, § 1 en § 2 van de WOG).
7. Op 27 juli 2022 werden de partijen initieel in het Frans uitgenodigd om conclusies neer te leggen in het kader van het voeren van een procedure ten gronde (overeenkomstig artikel 95, §1, 1° WOG juncto artikel 98 WOG). Kort na de ontvangst van de brief verzocht de verweerder in het Nederlands gehoord te worden, waarna de conclusietermijnen werden opgeschort.
8. Op 16 maart 2026 werden de partijen ingelicht over het feit dat een medewerker van de GBA de opdracht had gekregen van de Directeur van de Geschillenkamer om de mogelijkheid van een schikking in onderhavige procedure te verkennen. De verweerder heeft hierop bevestigd (bij e-mail van 25 maart 2026) dat zij inging op de uitnodiging voor een voorbereidend gesprek in het kader van een mogelijke schikkingsprocedure. De klager werd hier eveneens van op de hoogte gesteld.
9. Op 29 april 2026 vond een eerste voorbereidend gesprek plaats in de aanwezigheid van twee medewerkers van verweerder en de raadsman van de verweerder. Zijdens de GBA waren twee medewerkers aanwezig. Het voorbereidend gesprek beoogde de praktische en juridische weergave van een eventueel schikkingsvoorstel *in concreto* te bespreken met de verweerder. Van dat gesprek werd een proces-verbaal opgemaakt waarin verweerder een aantal verklaringen deed in het kader van de verderzetting van het dossier.

10. Ingevolge het voorbereidend gesprek van 29 april stelde de medewerker van de GBA een ontwerp van schikkingsvoorstel op dat aan de verweerder werd bezorgd.
11. Op 24 juni 2026 vond een tweede voorbereidend gesprek plaats, waar dezelfde personen aanwezig waren als bij het eerste gesprek van 29 april. Van dat gesprek werd eveneens een proces-verbaal opgemaakt waarin verweerder een aantal verklaringen deed in het kader van de verderzetting van het dossier, het proces-verbaal wordt in zijn volledigheid toegevoegd aan het administratief dossier en heeft geen confidentieel karakter.
12. Op 2 juli 2026 legde de medewerker van de Geschillenkamer een ontwerp van schikkingsvoorstel aan de klager voor, met als doel diens eventuele opmerkingen omtrent de geformuleerde voorwaarden die de grieven geformuleerd in zijn klacht betreffen, in te zamelen.
13. Op 4 juli 2026 bezorgde de klager aan de medewerker van de Geschillenkamer opmerkingen inzake de geformuleerde voorwaarden in het ontwerp.
14. Op 9 juli 2026 legde de medewerker van de Geschillenkamer een gewijzigd ontwerp van schikkingsvoorstel aan de verweerder voor, met oog op de opmerkingen zoals geformuleerd door de klager, met de vraag of verweerder hieromtrent nog opmerkingen wenste te formuleren.
15. Op 10 juli 2026 bevestigde de verweerder dat zij geen zulke verdere opmerkingen wenste te formuleren aangaande het ontwerp.
16. Op dezelfde datum deed de Directeur van de Geschillenkamer een formeel schikkingsvoorstel aan de klager in een beslissing overeenkomstig artikel 95, §1, 2° WOG.
17. Op 15 juli 2026 bevestigde de verweerder haar instemming met het schikkingsvoorstel.

II. De totstandkoming van de schikking

18. De verweerder heeft zich verbonden de schikkingsvoorwaarden na te leven door de integrale en onvoorwaardelijke instemming met het schikkingsvoorstel zoals dat in dit dossier op 10 juli 2026 werd voorgelegd. Omwille van deze reden is een schikking tot stand gekomen op 15 juli 2026.
19. Deze voorwaarden worden gekaderd en geformuleerd als volgt.

Voorwaarde 1

Grievens geuit door de klager:

In zijn klacht beklagt de klager zich primair over het feit dat de aankoop van tickets via de website van verweerder leidde tot het herhaaldelijk contacteren van de klager met direct

marketing-berichten. Daardoor was bij de klager de indruk ontstaan dat er gebruik gemaakt werd van de gegevens voor andere doeleinden dan waarvoor zij werden ingezameld.

In zijn communicatie met de Inspectiedienst heeft de klager ook verder aangegeven dat hij zich in normale omstandigheden ‘anoniem’ bij de kassa’s van verweerder presenteert om tickets te bestellen, en deze dus niet online aankoopt.

Er zij dus op gewezen dat de klager die aan de basis ligt van de kwestieuze klacht, een voorbeeld vormt van een persoon die nadrukkelijk verklaart in beginsel geen online ticket te willen kopen, maar er hier van uitging dat het niet anders kon. Met andere woorden: de klager ging ervan uit dat de online aankoop dus verplicht was, en een fysieke aankoop van tickets tegelijk onmogelijk.

Vaststelling 1 Inspectiedienst en juridische kadering:

De Inspectiedienst wijst op een tekstuele passage bij de online ticketverkoop bij verweerder, op het moment dat deze gedurende de zomer van 2020 opende na een periode van lockdown. Deze passage vermeldt dat de ticketverkoop louter (het verslag bevat een schermafbeelding in het Frans waar sprake is van “uniquement”) via de website verloopt.

Het blijkt echter uit de verklaringen van verweerder ten aanzien van de Inspectiedienst dat tickets wel degelijk konden gekocht worden ter plaatse en cijfers aangeleverd door de verweerder tonen aan dat deze effectief overging tot het verkopen van tickets in de gebouwen van verweerder – en dus niet enkel via de website.

De verweerder heeft tegelijk cijfermateriaal aangedragen waaruit blijkt dat zij wel degelijk nog [...] % van haar ticketverkoop in haar gebouwen zelf deed tussen juli 2020 en oktober 2020.¹

De Inspectiedienst stelt dat de verwerkingen die dienvolgens plaatsvinden in dit kader (i.e. het inzamelen en verder verwerken van persoonsgegevens van klanten en kopers, in het bijzonder diegenen die verkiezen geen ticket via de website aan te kopen, zoals klager) niet conform **de behoorlijkheidsverplichting onder artikel 5.1.a AVG** zijn.

Voorwaarde 1

Verweerder erkent dat het **feitelijk niet correct** was dat op de website vermeld stond dat tickets enkel online werden gekocht, hetgeen (bijkomende) verwerkingen tot gevolg heeft die

¹ Brief verweerder aan Inspectiedienst dd. 19 maart 2021, sectie 1.

onderhevig zijn aan de gegevensbeschermingswetgeving ten opzichte van aankopen aan de kassa.

De Geschillenkamer neemt tegelijk uitdrukkelijk akte van de **uitzonderlijke omstandigheden** waarbinnen de passage op de website verscheen, binnen een kader waar bijzonder strenge sanitaire maatregelen van kracht waren én de entertainmentsector - waartoe verweerder behoort - in het bijzonder zwaar getroffen werd door de maatregelen. Ze wijst er verder op dat de verweerder door de fout uitdrukkelijk te erkennen, en op dit punt op loyale wijze informatie heeft verschaft aan de Inspectiedienst, zich als een verantwoordelijk verwerkingsverantwoordelijke gedraagt. Daarenboven zij erkend dat de verweerder aandraagt dat de vermelding haar geen enkel commercieel voordeel opleverde; verweerder stelt dat zelfs het omgekeerde het geval is.

In het kader van deze vaststelling verbindt verweerder zich ertoe een **geldsom van 5.000 EUR** te betalen aan de Belgische Schatkist.

Voorwaarde 2

Vaststellingen 2, 3, 5 en 8 Inspectiedienst en juridische kadering:

De Inspectiedienst stelt, sterk samengevat, dat personen zonder profiel die een ticket kopen op de website van verweerder direct marketing op basis van “profilering” ontvangen gestoeld op historische aankoopdata (vaststellingen 2 en 3). Deze direct marketing zou niet voldoen aan de aangedragen rechtsgrond ex **artikel 6.1.f AVG**, nu de afwegingstoets betreffende die rechtsgrond spaak loopt – onder meer aangaande de redelijke verwachtingen van betrokkenen.

De verweerder heeft in het kader van de schikkingsbesprekingen laten acteren dat de profilering beperkt is tot het versturen van gepersonaliseerde e-mails waarbij de inhoud gebaseerd is op eerdere aankopen van de klant en gegevens die de klant zelf aan verweerder heeft bekendgemaakt. Profilering dient, aldus de verweerder, in deze context bijgevolg te worden begrepen als, en is beperkt tot, louter een segmentatie uit de databank.

Daarnaast stelt de Inspectiedienst ook vast dat, in het licht van de transparantie- en informatieverplichtingen ex artikel 5.1.a en artikel 12.1 AVG, onvoldoende duidelijk wordt gemaakt aan betrokkenen op welke manier zij bezwaar kunnen maken tegen een verwerking van direct marketing (vaststelling 5). Op die manier zou dit recht van bezwaar volgens de Inspectiedienst onvoldoende gefaciliteerd zijn onder artikel 12.2 AVG (vaststelling 8).

In dit kader zij er op gewezen dat het Hof van Justitie na het neerleggen van het inspectieverslag, maar voor het aanvaarden van de schikkingsprocedure, uitspraak deed in de zaak *Inteligo Media* (HvJEU 13 november 2025, C-654/23) en wees op het exclusieve karakter van artikel 13, lid 2 van de e-Privacyrichtlijn in het kader van dergelijke direct marketing ingevolge online verkopen waar een goed of dienst wordt verkocht.

De kwestieuze bepaling luidt :

Onverminderd lid 1 kan een natuurlijke of rechtspersoon die van zijn klanten elektronische contactgegevens voor e-mail verkrijgt in het kader van de verkoop van een product of een dienst, overeenkomstig Richtlijn 95/46/EG, die elektronische contactgegevens gebruiken voor direct marketing van eigen gelijkaardige producten of diensten mits de klanten duidelijk en expliciet de gelegenheid wordt geboden kosteloos en op gemakkelijke wijze bezwaar te maken tegen het gebruik van die elektronische contactgegevens op het ogenblik dat zij worden verzameld en, ingeval de klant zich in eerste instantie niet tegen dat gebruik heeft verzet, bij elke boodschap.

Artikel XII.13, § 1 Wetboek Economisch recht geeft uitvoering aan de voornoemde bepaling uit de e-Privacyrichtlijn.

Als uitvoering van de uitzonderingsbepaling ex artikel XII.13, § 1, tweede lid Wetboek Economisch Recht, werd een Koninklijk Besluit aangenomen op 4 april 2003, waarvan het artikel 1, 1^o bepaalt:

"[...] elke dienstverlener ervan [is] vrijgesteld de voorafgaande toestemming te vragen om reclame per elektronische post te ontvangen bij zijn klanten, natuurlijke of rechtspersonen, indien elk van de volgende voorwaarden vervuld is:

- a) hij heeft rechtstreeks hun elektronische contactgegevens verkregen in het kader van de verkoop van een product of een dienst, mits de wettelijke en reglementaire voorwaarden betreffende de bescherming van de private levenssfeer nageleefd zijn;*
- b) hij gebruikt de beschouwde elektronische contactgegevens uitsluitend voor gelijkaardige producten of diensten die hijzelf levert;*

c) hij geeft aan de klanten, op het ogenblik waarop hun elektronische contactgegevens worden verzameld, de mogelijkheid om zich kosteloos en op gemakkelijke wijze tegen de uitbating te verzetten.”²

Daarbij zij erop gewezen dat “gelijkaardige” diensten of goederen mogen worden aangeboden middels een zogenaamde *soft opt-in* overeenkomstig de voormelde bepalingen.

De kwestieuze bepaling stelt dat betrokkenen “op gemakkelijke wijze” bezwaar moeten kunnen maken tegen verdere promotionele berichten.³

Zoals de Inspectiedienst heeft verduidelijkt in haar verslag, is er een verschil tussen:

- Enerzijds, het gebruik van een klantgebonden e-mailadres in het kader van de ‘soft opt-in’ bij e-mailmarketing (en waar, blijkens het genoemde arrest *Inteligo Media* het regime van artikel 13, lid 2 e-Privacyrichtlijn en haar uitvoeringsbepalingen van uitsluitend belang zijn) en;
- Anderzijds, de afzonderlijke opbouw van profielen of segmenten op basis van aankoophistoriek – hetgeen afzonderlijk in het licht van artikel 6, lid 1 AVG dient te worden beoordeeld.

Voorwaarde 2

De verweerder zorgt ervoor dat het bezwaar maken tijdens het “soft opt-in proces” voor direct marketing ex artikel 13.2 e-Privacyrichtlijn (zoals omgezet in artikel XII.13 WER alsook artikel 1, 1° KB van 4 april 2003) op gemakkelijke wijze geschiedt. Tijdens de voorafgaande schikkingsbesprekingen heeft zij daartoe een document voorgelegd dat de voorgenomen implementatie van het recht van bezwaar in deze context weergeeft.

De verweerder verbindt er zich daarom toe uitvoering te geven aan de voorgenomen implementatie en bezorgt daartoe binnen de 30 dagen na de schikkingsbeslissing een gedateerd bewijsstuk (bijvoorbeeld in de vorm van een schermafbeelding van de actuele situatie op de website bij

² Vergelijk ter zake eveneens Aanbeveling 1/2025 over de verwerking van persoonsgegevens bij direct marketing, finale versie beschikbaar in het Frans via: <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/recommandation-01-2025-relative-aux-traitements-de-donnees-a-caractere-personnel-dans-le-cadre-du-marketing-direct.pdf>.

³ *Ibid.*, par. 26.

implementatie) aan de Geschillenkamer hetwelk visualiseert op welke manier het bezwaar op dat moment kan worden uitgeoefend binnen het online aankoopproces.

Voorts verbindt de verweerder zich ertoe om de bezwaarmogelijkheid in het geval van de toepassing van een situatie zoals bedoeld ex artikel 13, lid 2 van de e-Privacyrichtlijn bij elk daaropvolgende elektronische direct-marketingboodschap een rechtstreeks werkende uitschrijfmogelijkheid zonder login te voorzien – zonder herinvoer van de reeds bekende persoonsgegevens.

Voorwaarde 3

Vaststelling 3 Inspectiedienst en juridische kadering:

In haar derde vaststelling maakt de Inspectiedienst een analyse tussen, eensdeels, de ‘profilering’ op basis van historische bezoekersdata met het oog op direct marketing bij [Y]-accounthouders en, anderdeels, de ‘profilering’ op basis van historische bezoekersdata met het oog op direct marketing op klanten die geen gebruiker zijn van [Y].

Voor beide situaties heeft de Inspectiedienst aangegeven dat zij problemen ziet met de rechtmatigheid, specifiek voor respectievelijk de noodzakelijkheid voor de uitvoering van het contract ex artikel 6.1.b AVG en de afwegingstoets in het kader van artikel 6.1.f AVG.

In dit kader is het van specifiek belang dat de historische opslag van deze gegevens zeer uitgebreid is, zolang de gebruiker of klant actief blijft. Ter zake heeft verweerder laten acteren (tijdens het voorbereidend schikkingsgesprek dd. 29 april 2026) dat zij haar bewaartermijn voor niet-actieve klanten heeft teruggebracht tot 3 in plaats van 5 jaar.

Voorwaarde 3

De verwerende partij heeft in het kader van de schikkingsbesprekingen een analyse⁴ gemaakt van haar bewaartermijnen voor actieve [Y]-accounthouders en klanten. Hierbij heeft zij met bijzondere aandacht gekeken naar het momenteel theoretisch decennialang bijhouden (bewaren en

⁴ Het gaat om het document met als titel “Juridische onderbouwing van het retentiebeleid van [verweerder] met betrekking tot B2C klantgegevens” gedateerd op 24 juni 2026 zoals overgemaakt aan de Geschillenkamer in het licht van de schikkingsbesprekingen op dezelfde datum.

opslaan) van historische bezoekers- en aankoopdata in het licht van de noodzakelijkheidsvoorwaarde onder artikel 6.1.b) bij [Y]-accounthouders, respectievelijk onder artikel 6.1.f) AVG bij niet-[Y]-accounthouders die aankopen doen bij verweerder, alsook in het licht van het principe van opslagbeperking (artikel 5.1.e) AVG).

De verweerder verbindt er zich, in overeenstemming met de verwoording in het door haar reeds voorgelegde document, toe de opslag te beperken ten opzichte van het huidige beleid inzake bewaartermijnen. Daarbij houdt verweerder in het bijzonder rekening met het feit dat zij gegevens van een aanzienlijk aantal personen (al dan niet met een account) verwerkt - wat een risico kan inhouden.

De verweerder verbindt er zich toe dat met name voor historische bezoekers- en aankoopdata die voorbijgaan aan de (gedifferentieerde) bewaartermijn, worden verwijderd of onomkeerbaar geanonimiseerd. De concrete implementatie en operationele integratie van alle te nemen maatregelen, zoals neergelegd in het document voorgelegd tijdens de voorafgaande schikkingsbesprekingen, geschiedt uiterlijk 4 maanden na de datum van de schikkingsbeslissing.

III. Publicatie 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 evenwel niet nodig dat daartoe de identificatiegegevens van de partijen rechtstreeks worden bekendgemaakt.
21. Het schikkingsvoorstel wordt in dezen niet als bijlage gehecht aan de schikkingsbeslissing; het integraal hernemen van de schikkingsvoorwaarden volstaat voor het publiek om een goed en volledig begrip van de schikkingsbeslissing te krijgen.

OM DEZE REDENEN,

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit

- op grond van artikel **95, § 1, 2° van de WOG** de schikking zoals aanvaard door de verweerder op 15 juli 2026, te valideren, onder de voorwaarden neergelegd en verduidelijkt in het schikkingsvoorstel zoals hernomen in de voorliggende beslissing.

Elke griefhoudende partij kan beroep instellen 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 1034^{ter} van het Gerechtelijke Wetboek (Ger.W.) opgesomde vermeldingen dient te bevatten⁵. Het verzoekschrift op tegenspraak moet worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034^{quinquies} van het Ger.W.⁶, of via het e-Deposit informaticasysteem van Justitie (artikel 32^{ter} van het Ger.W.).



Koen Gorissen

Plaatsvervangend directeur van de Geschillenkamer

⁵ "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."

⁶ "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."