



**Dossiernummer : DOS-2024-01803**

**Betreft : Het recht van inzage**

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke HJMANS, 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:** Dhr. X, hierna “de klager”

**De verweerder:** Onderneming Y, hierna “de verweerster”

## I. Feiten en procedure

1. Op 15 december 2020 stuurde de verweerster een e-mail naar de klager via het adres [e-mailadres 1]. Dit betrof kennelijk een reactie op een verzoek om toegang tot persoonsgegevens. De Geschillenkamer merkt op dat er een document met de naam “Onderneming Y persoonsgegevens Mevrouw Z” in bijlage van de e-mail was gevoegd, maar kan dit document niet inzien. Op basis van de stukken in het dossier lijkt dat de klager hier niet op reageerde.

Op 21 december 2020 stuurde de verweerster een e-mail naar de klager via het adres [e-mailadres 2]. Deze e-mail bevatte een document met een “overzicht” van persoonsgegevens. De Geschillenkamer merkt op dat deze e-mail aan mevrouw Z gericht werd, maar naar het e-mailadres van de klager werd gestuurd. De verweerster bood aan om aanvullende informatie te verstrekken, mits er een duidelijke specificatie werd gegeven van het type gegevens en de periode waarvoor inzage gewenst was. Daarnaast verwees de verweerster in deze e-mail naar een verzoek van de klager om zijn persoonsgegevens aan te passen, en vroeg zij hem te specificeren welke gegevens hij bedoelde. Op basis van de stukken in het dossier lijkt dat de klager hier niet op reageerde.

Op 10 februari 2021 ontving de klager een e-mail van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, waaruit bleek dat hij een klacht had ingediend bij deze instantie. Het dossier bevat verdere e-mailcorrespondentie tussen deze partijen. Deze correspondentie is echter niet pertinent voor de onderhavige procedure bij de Geschillenkamer.

Op 14 december 2023 ontving de klager een geautomatiseerd antwoord van de verweerster, waaruit blijkt dat de klager een nieuwe aanvraag had ingediend. In deze aanvraag beweerde de klager dat de diensten van de verweerster niet voldeden aan de contractuele afspraken. De klager eiste in deze aanvraag, onder andere, een correctie van de facturen die hij van de verweerster had ontvangen. Daarnaast verzocht hij om toegang tot beleidsdocumenten en een kopie van zijn gegevens. De aanvraag werd ingediend onder de namen van zowel de klager als van Mevrouw Z.

Op 20 december 2023 zou de klager een melding van een inbreuk in verband met persoonsgegevens hebben ingediend bij de verweerster. Hij beweerde dat hij geen toegang had tot zijn gegevens en dat zijn account werd afgesloten. Tevens stelde hij dat zijn gegevens onjuist waren, dat hij deze niet kon aanpassen, dat ze misbruikt werden en dat de verweerster weigerde inzage te geven. De melding werd ondertekend met de namen van de klager en Mevrouw Z. Op 21 december 2023 stuurde de verweerster een reactie naar de klager. In deze reactie stelde de verweerster enkele vragen ter verduidelijking van de melding van de klager en gaf zij aan dat zij geen recente AVG-aanvragen van de klager had ontvangen. Zij verwees naar het verzoek tot inzage van 17 december 2020, waarop de klager

op 21 december 2020 een reactie had ontvangen. Met betrekking tot de melding van 20 december 2023 meldde de verweerster dat zij de aanvraag ter bevestiging had doorgestuurd naar het e-mailadres van Mevrouw Z als contracthouder, maar dat zij geen bevestiging had ontvangen van dit e-mailadres. Op 3 januari 2024 stuurde de verweerster een e-mail naar de klager met de volgende uitleg:

“Indien u graag een GDPR aanvraag wenst te lanceren, dient dit volgens een procedure te lopen. U dient zich aan te melden via mijn Y, u kan naar "mijn profiel" gaan en daar uw privacy rechten uitoefenen. Deze procedure is voor ons nodig zodoende wij zeker zijn dat de juiste persoon deze aanvraag maakt. Een GDPR dossier kan gevoelige informatie bevatten en wij willen niet dat deze informatie in verkeerde handen valt.

Uit uw klacht kan ik verder geen privacy inbreuk vaststellen.

Uw dossier aangaande uw technische vragen en klachten wordt op dit moment behandeld door de ombudsdienst/Mediation team.”

2. Op 8 april 2024 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen de verweerster. Het voorwerp van de klacht betreft de uitoefening van het recht van inzage door de klager. Hij stelt dat de verweerster niet voldoende gevolg gaf aan zijn recht.
3. Op 17 april 2024 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst 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

4. 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.
5. Wanneer een klacht geseponerd wordt, dient de Geschillenkamer haar beslissing trapsgewijs te motiveren<sup>1</sup> 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

---

<sup>1</sup> Hof van Beroep Brussel, Sectie Marktenhof, 19<sup>de</sup> kamer A, Kamer voor marktzaken, arrest 2020/AR/329, 2 september 2020, p.18.

dossier niet opportuun lijkt in het licht van de prioriteiten van de Gegevensbeschermingsautoriteit, zoals gespecificeerd en toegelicht in het sepotbeleid van de Geschillenkamer<sup>2</sup>.

6. In het geval op meer dan één grond wordt geseponeerd, dienen de sepotgronden (resp. technisch sepot en beleidssepot) in volgorde van belangrijkheid te worden behandeld<sup>3</sup>.
7. In het voorliggend dossier gaat de Geschillenkamer over tot een seponering van de klacht, op grond van beleidsoverwegingen. 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.
8. Ten eerste wordt de klacht niet 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 heeft de klacht geen grote maatschappelijke of persoonlijke impact<sup>4</sup>.
9. Om te beginnen gaat de Geschillenkamer overeenkomstig haar sepotbeleid na of de ingediende klacht grieven bevat met een grote maatschappelijke en/of persoonlijke impact.<sup>5</sup> 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.<sup>6</sup> Deze laatste worden namelijk gekenmerkt door het “grootschalig” of “systematisch” karakter van de gegevensverwerking, hetgeen hier niet het geval is.
10. Indien de criteria voor een grote maatschappelijke of persoonlijke impact niet van toepassing zijn, weegt de Geschillenkamer de persoonlijke impact van de omstandigheden van de klacht op de fundamentele rechten en vrijheden van de klager af tegen de efficiëntie van haar tussenkomst om te beslissen of zij het opportuun acht de klacht ten gronde te behandelen.

---

<sup>2</sup> 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>

<sup>3</sup> Cf. Titel 3 – *In welke gevallen zal mijn klacht waarschijnlijk worden geseponeerd door de Geschillenkamer?* van het sepotbeleid van de Geschillenkamer.

<sup>4</sup> Cf. criterium B.5 in het sepotbeleid van de Geschillenkamer.

<sup>5</sup> Cf. afdeling 3.2.1, p. 9, in het sepotbeleid van de Geschillenkamer

<sup>6</sup> 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.

11. *In casu* betreft de klacht de uitoefening van het recht van inzage. Op het eerste verzoek tot inzage reageerde de verweerster per e-mail op 15 december 2020 en 20 december 2020. De klager heeft geen bewijselementen overgelegd waaruit zou kunnen blijken dat de verweerster met deze reacties onvoldoende gevolg heeft gegeven aan de eerste uitoefening van het recht van inzage.

In december 2023 zou de klager opnieuw een verzoek tot inzage hebben ingediend. Dit verzoek tot inzage zou betrekking hebben op een account onder de naam van een derde persoon. Uit stukken bij de klacht blijkt niet duidelijk dat deze derde persoon betrokken was bij de verzoeken tot inzage. De verweerster zou, ter bevestiging van de legitimiteit van de verzoeken, een e-mail hebben gestuurd naar het e-mailadres dat verbonden was aan de betreffende account, namelijk het e-mailadres van Mevrouw Z. Hierop zou de verweerster geen antwoord hebben ontvangen.

Op 3 januari 2024 legt de verweerster per e-mail aan de klager uit dat AVG verzoeken via het Y-profiel van de betrokkenen dienen te worden ingediend. Dit zou als doel hebben om te voorkomen dat derden toegang krijgen tot de persoonsgegevens van betrokkenen:

“Indien u graag een GDPR aanvraag wenst te lanceren, dient dit volgens een procedure te lopen. U dient zich aan te melden via mijn Y, u kan naar "mijn profiel" gaan en daar uw privacy rechten uitoefenen. Deze procedure is voor ons nodig zodoende wij zeker zijn dat de juiste persoon deze aanvraag maakt. Een GDPR dossier kan gevoelige informatie bevatten en wij willen niet dat deze informatie in verkeerde handen valt.”

12. In dit verband bepaalt overweging 64 van de AVG dat de verwerkingsverantwoordelijke, “met name met betrekking tot onlinediensten en online-identificatoren, alle redelijke maatregelen [dient] te nemen om de identiteit te controleren van een betrokkene die om inzage verzoekt...” Daarnaast bepaalt Overweging 57 van de AVG dat de identiteit van de betrokkene “ook digitaal [dient] te worden vastgesteld, bijvoorbeeld aan de hand van dezelfde persoonlijke beveiligingsgegevens, die door de betrokkene worden gebruikt voor het aanmelden op de door de verwerker van de gegevens aangeboden onlinedienst.” Randnummer 66 van de EDPB Richtsnoeren 01/2022 vult aan dat “vaak al authenticatieprocedures tussen de betrokkenen en de verwerkingsverantwoordelijken [bestaan]. De verwerkingsverantwoordelijken kunnen deze authenticatieprocedures gebruiken om de identiteit vast te stellen van de betrokkenen die hun persoonsgegevens opvragen of de bij de AVG verleende rechten uitoefenen”.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> EDPB, Richtsnoeren 01/2022 over de rechten van betrokkenen – Recht van inzage (Versie 2.0), dd. 28 maart 2023, te raadplegen via [https://www.edpb.europa.eu/system/files/2024-04/edpb\\_guidelines\\_202201\\_data\\_subject\\_rights\\_access\\_v2\\_nl.pdf](https://www.edpb.europa.eu/system/files/2024-04/edpb_guidelines_202201_data_subject_rights_access_v2_nl.pdf)

13. Aangezien er bij het verzoek tot inzage van de klager een derde persoon betrokken zou zijn, is de Geschillenkamer *prima facie* van oordeel dat de verweerster gerechtigd was een e-mail te sturen naar het betrokken e-mailadres van deze derde persoon ter bevestiging van de legitimiteit van het verzoek tot inzage. Gelet op de beperkte maatschappelijke en persoonlijke impact van de feiten, en het ontbreken van bewijs waaruit een inbreuk op de AVG zou kunnen blijken, acht de Geschillenkamer het niet opportuun om deze klacht ten gronde te behandelen.
14. Ten tweede is de klacht een nevenschil bij een ruimer geschil dat moet worden beslecht voor een andere bevoegde autoriteit.<sup>8</sup> Op basis van de stukken in het dossier lijkt namelijk dat het geschil tussen de klager en de verweerster vooral betrekking heeft op de kwaliteit van de diensten die geleverd werden door de verweerster, en de juistheid van de facturen die werden gestuurd naar de klager. De Geschillenkamer is niet bevoegd voor de behandeling van deze elementen van de klacht.

### III. Publicatie en mededeling van de beslissing

15. 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.
16. Overeenkomstig haar sepotbeleid, zal de Geschillenkamer de beslissing aan de verweerster overmaken<sup>9</sup>. 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)identificeren<sup>10</sup>. 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.

---

<sup>8</sup> Cf. criterium B.3 in het sepotbeleid van de Geschillenkamer

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> *Ibidem*.

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<sup>ter</sup> van het Gerechtelijk Wetboek opgesomde vermeldingen dient te bevatten<sup>11</sup>. Het verzoekschrift op tegenspraak dient te worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034<sup>quinqües</sup> van het Ger.W.<sup>12</sup>, dan wel via het e-Deposit informaticasysteem van Justitie (artikel 32<sup>ter</sup> 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 sepotbeleid<sup>13</sup>.

(get.) Hielke HIJMANS

Voorzitter van de Geschillenkamer

---

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> 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.

<sup>13</sup> Cf. Titel 4 – *Wat kan ik doen als mijn klacht wordt afgesloten?* van het sepotbeleid van de Geschillenkamer.