



Geschillenkamer

Beslissing 175/2025 van 3 november 2025

Dossiernummer : DOS-2024-04080

Betreft : klacht inzake het verzenden van een e-mail zonder de mailadressen van de ontvangers te verbergen

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, 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 klager”

De verweerder: Y, hierna “de verweerder”

I. Feiten en procedure

1. Het voorwerp van de klacht betreft een gegevenslek veroorzaakt door het verzenden van een e-mail door de verweerder waarbij het e-mailadres van de klager in *carbon copy* (CC) werd opgenomen, waardoor deze zichtbaar was voor alle geadresseerden.
2. Op 16 september 2024 ontvangt de klager een e-mail van de verweerder waarin hij wordt geïnformeerd omtrent de vertraging die zijn bestelling heeft opgelopen ten gevolge van het hoge aantal online bestellingen die de verweerder moest verwerken. De klager merkt op dat zijn e-mailadres, tezamen met de e-mailadressen van een groot aantal andere klanten, zichtbaar zijn in het CC-veld van de e-mail.
3. De klager besluit diezelfde dag de verweerder zowel telefonisch als per e-mail te wijzen op dit voorval. De verweerder antwoordt de klager dat zijn e-mailadres per ongeluk in CC werd geplaatst en aldus ongewenst verspreid werd ten gevolge van een menselijke fout. Daarnaast informeert de verweerder ook alle andere betrokkenen over het incident.
4. Op 19 september 2024 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen de verweerder.
5. Op 27 januari 2025 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG en op wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld overeenkomstig artikel 61 WOG.
6. Op 27 januari 2025 wordt de Geschillenkamer gevat op grond van artikel 92, 1° WOG.
7. Op 25 juli 2025 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 hun eventuele opmerkingen hieromtrent over te maken aan de Geschillenkamer, uiterlijk op 22 augustus 2025.
8. Op 6 augustus 2025 ontvangt de Geschillenkamer de opmerkingen van de verweerder op deze kennisgeving.

II. Motivering

II.1. Betreffende de inbreuk in verband met persoonsgegevens en de door de verweerder getroffen technische en organisatorische maatregelen (art. 5.1 f), 25.1 en 32 AVG)

9. De Geschillenkamer wijst vooreerst op het beginsel van vertrouwelijkheid en integriteit zoals opgenomen in artikel 5.1 f) AVG, hetgeen voorschrijft dat elke verwerking van persoonsgegevens gepaard moet gaan met een passende beveiliging, en dat

persoonsgegevens beschermd moeten worden tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking, alsook tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging. Voorts bepaalt artikel 25.1 AVG dat elke verwerkingsverantwoordelijke, zowel bij de bepaling van de verwerkingsmiddelen als bij de verwerking zelf, passende technische en organisatorische maatregelen moet treffen die zijn opgesteld met als doel de gegevensbeschermingsbeginselen op een doeltreffende manier uit te voeren en de nodige waarborgen in de verwerking in te bouwen ter naleving van de voorschriften van de AVG en ter bescherming van de rechten van de betrokkenen. Artikel 32 AVG verplicht tot slot de verwerkingsverantwoordelijke tot het nemen van passende technische en organisatorische maatregelen om een beveiligingsniveau te waarborgen dat is afgestemd op de verwerkingsrisico's. Daarbij moet onder meer rekening worden gehouden met het risico van ongeoorloofde toegang tot persoonsgegevens die per ongeluk werden doorgezonden.¹

10. In haar antwoord van 6 augustus 2025 verklaart de verweerder dat de betreffende e-mail een standaard servicemail betrof, waarmee klanten worden geïnformeerd over een vertraging in de levering van hun bestelling. De e-mail bevatte, behoudens de e-mailadressen van de betrokkenen, geen andere persoonsgegevens. De verweerder licht toe dat dergelijke servicemails standaard via *blind carbon copy* (BCC) worden verzonden, maar dat de ontvangers van de e-mail van 16 september 2024 per vergissing in CC werden geplaatst als gevolg van een menselijke fout. Voorts vermeldt de verweerder dat sindsdien het vierogenprincipe wordt toegepast bij het verzenden van e-mails, teneinde dergelijke incidenten in de toekomst te vermijden.
11. Op basis van de stukken uit het dossier stelt de Geschillenkamer *prima facie* vast dat het e-mailadres van de klager, tezamen met de e-mailadressen van de 259 andere ontvangers, zichtbaar waren in CC. Hierdoor konden de ontvangers deze gegevens ongeoorloofd raadplegen. Dergelijk incident wordt volgens de AVG gekwalificeerd als een “inbreuk in verband met persoonsgegevens” zoals gedefinieerd in artikel 4.12 AVG: “een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens”.
12. De Geschillenkamer neemt kennis van het standpunt van de verweerder dat de inbreuk het gevolg was van een eenmalige menselijke fout. Niettemin wijst zij erop dat het feit dat een inbreuk in verband met persoonsgegevens heeft plaatsgevonden, duidt op een mogelijke onvoldoende werking van de getroffen technische en organisatorische maatregelen zoals bedoeld in de artikelen 5.1 f), 25.1 en 32 AVG. **Dit rechtvaardigt dat de Geschillenkamer overgaat tot een beslissing in deze zaak op basis van artikel 95, §1, 4° WOG, en meer**

¹ Art. 32, lid 2 AVG

bepaald een waarschuwing ten aanzien van de verweerder te formuleren dat zij voldoende technische en organisatorische maatregelen dient te nemen ter waarborging van de beveiliging van persoonsgegevens.

13. De Geschillenkamer neemt bij haar oordeel rekening met de positieve stappen die de verweerder reeds heeft ondernomen ter versterking van haar organisatorische maatregelen. Zo werd de betrokken werknemer gewezen op de interne richtlijnen en wordt sinds het incident een dubbele controle uitgevoerd voordat servicemails worden verzonden.
14. 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*”² en geen beslissing ten gronde van de Geschillenkamer in de zin van artikel 100 van de WOG.
15. Onderhavige beslissing heeft tot doel de verweerder in kennis te stellen van het feit dat deze mogelijk een inbreuk op de bepalingen van de AVG heeft gepleegd, en hem in de gelegenheid te stellen zich alsnog te conformeren met voornoemde bepalingen, dan wel zich te vergewissen dat in de toekomst geen inbreuken op de bepalingen van de AVG zullen plaatsvinden.
16. 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.
17. 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.
18. 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 WOG³.

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

³ Artikel 100. § 1. De Geschillenkamer heeft de bevoegdheid om:
1° een klacht te seponeren;

II.2. Betreffende de melding van de inbreuk aan de Gegevensbeschermingsautoriteit en de betrokkenen (artikelen 33 en 34 AVG)

19. De Geschillenkamer wijst op artikel 33.1 AVG, dat bepaalt dat indien een inbreuk in verband met persoonsgegevens heeft plaatsgevonden, de verwerkingsverantwoordelijke deze aan de bevoegde toezichthoudende autoriteit meldt zonder onredelijke vertraging en, indien mogelijk, uiterlijk 72 uur nadat hij er kennis van heeft genomen. Deze melding is echter niet vereist wanneer het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. Artikel 33.5 AVG bepaalt dat de verwerkingsverantwoordelijke in ieder geval alle inbreuken in verband met persoonsgegevens documenteert, met inbegrip van de feiten, de gevolgen en de genomen corrigerende maatregelen.
20. De verweerder voert aan dat zij, na een risicobeoordeling te hebben uitgevoerd, tot de conclusie is gekomen dat een melding aan de GBA niet vereist was. Gelet op de aard van de inbreuk heeft de verweerder gemeend dat het niet waarschijnlijk was dat de inbreuk een risico zou inhouden voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. De e-mail werd verstuurd naar 260 klanten, voornamelijk naar persoonlijke e-mailadressen. Daarnaast zijn in de e-mail geen andere (bijzondere) persoonsgegevens gelect, waardoor er voor de betrokkenen geen risico bestaat op financiële verliezen, identiteitsdiefstal of- fraude, noch anderszins verlies van controle over persoonsgegevens.
21. De Geschillenkamer is van oordeel dat de door de verweerder uitgevoerde risicobeoordeling *a priori* correct lijkt. De potentiële risico's van de inbreuk worden als beperkt ingeschat, aangezien er, afgezien van de e-mailadressen van de betrokkenen, geen andere persoonsgegevens werden blootgesteld en het uitsluitend gaat om persoonlijke of professionele e-mailadressen van klanten van de verweerder. Niettemin benadrukt de Geschillenkamer dat inbreuken op persoonsgegevens, afhankelijk van de concrete omstandigheden van het geval, in het algemeen zwaarwegende gevolgen kunnen hebben

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;

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.

voor de betrokkenen en in beginsel moeten worden gemeld conform artikel 33.1 AVG. De Geschillenkamer oordeelt *a priori* dat hier in onderhavige zaak evenwel geen sprake van is.

22. Tot slot wijst de Geschillenkamer op artikel 34 AVG, dat bepaalt dat, wanneer de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, de verwerkingsverantwoordelijke de inbreuk onverwijld dient mee te delen aan de betrokkenen.
23. De Geschillenkamer stelt dat de verweerder op 16 september 2024, de dag van het incident, zowel de klager als alle andere betrokkenen heeft geïnformeerd over het feit dat er zich een inbreuk in verband met persoonsgegevens heeft voorgedaan. De Geschillenkamer stelt echter vast dat die mededeling niet de in artikel 33.3 onder b), c) en d) AVG bedoelde gegevens en maatregelen bevatte, zoals vereist in artikel 34.2 AVG. Desalniettemin oordeelt de Geschillenkamer dat een dergelijke mededeling in principe niet nodig was, gelet op het feit dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens *a priori* geen hoog risico inhield voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen.
24. Gelet op voorgaande en op basis van de elementen in het dossier die de Geschillenkamer bekend zijn, **beslist de Geschillenkamer om dit onderdeel van de klacht te seponeren overeenkomstig artikel 95, § 1, 3° WOG.**
25. Wanneer een klacht geseponeerd wordt, dient de Geschillenkamer haar beslissing trapsgewijs te motiveren⁴ 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 Geschillenkamer.⁵
26. De Geschillenkamer beslist om dit onderdeel van de klacht te seponeren om opportuniteitsredenen in overeenstemming met punt B.5 van haar sepotbeleid.⁶ De Geschillenkamer heeft *a priori* geoordeeld dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens in onderhavige zaak geen (hoog) risico inhield voor de rechten en

⁴ Hof van Beroep Brussel, Sectie Marktenhof, 19de kamer A, Kamer voor marktzaken, arrest 2020/AR/329, 2 september 2020, p.18

⁵ 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>

⁶ Beschikbaar via <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/sepotbeleid-van-de-geschillenkamer.pdf>

vrijheden van natuurlijke personen. Zij acht het verder niet opportuun om dit onderdeel van de klacht nader te onderzoeken, gelet op de geringe maatschappelijke en persoonlijke impact ervan.

III. Publicatie van de beslissing

27. 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 voldoende technische en organisatorische maatregelen dient te nemen ter waarborging van de beveiliging van persoonsgegevens (artikelen 5.1 f), 25.1 en 32 AVG);
- op grond van **artikel 95, § 1, 3° van de WOG** de voorliggende klacht te seponeren voor zover het betrekking heeft op de melding van de inbreuk aan de Gegevensbeschermingsautoriteit en de betrokkenen (artikelen 33 en 34 AVG).

De Geschillenkamer herinnert 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.

Anderzijds kan de verweerder beroep instellen tegen dit besluit 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 elementen dient te bevatten⁷. Het

⁷ Het verzoekschrift vermeldt op straffe van nietigheid:

1° de dag, de maand en het jaar;

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

(Get). Hielke HIJMANS

Directeur van de Geschillenkamer

-
- 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.