



Geschillenkamer

Beslissing 154/2025 van 29 september 2025

Dossiernummer : DOS-2025-00579

Betreft : Een gegevenslek door e-mails te versturen met zichtbare ontvangers in “cc”

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. Op 6 februari 2025 ontvangt de klager een e-mail van de verweerder met betrekking tot een tevredenheidsenquête. De klager merkt op dat de e-mailadressen van een groot aantal personen en bedrijven, alsook zijn eigen e-mailadres, zichtbaar zijn in het “cc”-veld van de e-mail.
2. Op 7 februari 2025 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen de verweerder.
3. Op 13 februari 2025 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG en op dezelfde dag wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld overeenkomstig artikel 61 WOG.
4. Op 13 februari 2025 wordt de Geschillenkamer gevat op grond van artikel 92, 1° van de WOG.
5. Op 10 juli 2025 brengt de Geschillenkamer de verweerder 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 verweerder wordt uitgenodigd om haar eventuele opmerkingen hieromtrent over te maken aan de Geschillenkamer, uiterlijk op 1 augustus 2025.
6. Op 1 augustus 2025 ontvangt de Geschillenkamer opmerkingen van de verweerder op deze kennisgeving.

II. Motivering

II.1. Betreffende de technische en organisatorische maatregelen die werden genomen ter waarborging van de beveiliging van persoonsgegevens (artikelen 5.1.f), 25 en 32 AVG)

7. Artikel 5.1.f) AVG bepaalt dat de verwerkingsverantwoordelijke door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen persoonsgegevens op een dusdanige manier verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging. Artikel 25 AVG bepaalt verder dat de verwerkingsverantwoordelijke, zowel bij de bepaling van de verwerkingsmiddelen als bij de verwerking zelf, passende technische en organisatorische maatregelen treft 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. Tenslotte bepaalt artikel 32.1 AVG dat de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker

passende technische en organisatorische maatregelen treffen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen.

8. In haar reactie op 1 augustus 2025 verstrekt de verweerder informatie over de procedure die zij hanteert voor het uitvoeren van tevredenheidsenquêtes, de omstandigheden waaronder de e-mail werd verzonden die aanleiding gaf tot de klacht, de maatregelen die zijn genomen om het datalek aan te pakken, de uitgevoerde risicoanalyse, de motivering van de beslissingen om de GBA niet in te lichten maar de betrokkenen wel, en de corrigerende acties die zij neemt voor de toekomst.
9. Om te beginnen zet de verweerder uiteen welke maatregelen zij hanteert ter bescherming van persoonsgegevens bij het versturen van tevredenheidsenquêtes. Onder andere gebruikt de verweerder een passend programma voor de verzending van dergelijke e-mails en heeft zij procedures vastgelegd die haar werknemers dienen te volgen.
10. De verweerder stelt dat de e-mail die aanleiding gaf tot de klacht werd verstuurd zonder acht op de intern vastgelegde procedures. Een medewerker zou door tijdsdruk de beperkingen van het voorgeschreven softwareprogramma en de vastgelegde procedure hebben omzeild door een enquête rechtstreeks te verzenden via Google Forms per e-mail. Hierdoor werden er acht identieke e-mails verzonden met ongeveer 450 ontvangers zichtbaar in het “cc”-veld.
11. Dit 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”. Op basis van de stukken uit het dossier stelt de Geschillenkamer vast dat het e-mailadres van de klager, samen met die van de overige bestemmingen zichtbaar waren in “cc”. Hierdoor konden de bestemmingen deze gegevens raadplegen. Er is dan ook sprake van een inbreuk op de vertrouwelijkheid, namelijk een ongeoorloofde of onbedoelde verstrekking van of toegang tot persoonsgegevens.
12. De verweerder stelt dat dit incident het gevolg was van een individuele fout van een werknemer die de interne procedures niet heeft gevolgd. De Geschillenkamer wijst echter op de artikelen vermeld in randnummer 7 van deze beslissing, waarin wordt bepaald dat de verwerkingsverantwoordelijke passende technische en organisatorische maatregelen dient te treffen om dergelijke incidenten te vermijden. Het feit dat een dergelijke inbreuk in verband met persoonsgegevens zich heeft voorgedaan impliceert dat de getroffen maatregelen mogelijk onvoldoende waren om een dergelijke inbreuk te vermijden. Dit rechtvaardigt de Geschillenkamer om over te gaan tot een beslissing in deze zaak op basis van artikel 95, § 1, 4° WOG, meer bepaald de verweerder te waarschuwen voor de

toekomst. In dat kader merkt de Geschillenkamer op dat de verweerder reeds positieve stappen heeft gezet om haar organisatorische maatregelen te versterken. Zo werd de betrokken werknemer herinnerd aan de interne richtlijnen en werden er bewustmakingssessies georganiseerd voor de marketingteams.

13. 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*”¹ en geen beslissing ten gronde van de Geschillenkamer in de zin van artikel 100 van de WOG.

De Geschillenkamer heeft aldus beslist om op grond van artikel 58.2.a) AVG en artikel 95, § 1, 4° van de WOG, een waarschuwing te formuleren betreffende het nemen van technische en organisatorische maatregelen ter waarborging van de beveiliging van persoonsgegevens (artikelen 5.1.f), 25 en 32 AVG).

14. 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 deze in de mogelijkheid te stellen zich alsnog te conformeren met voornoemde bepalingen.
15. 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.
16. 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.
17. 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 WOG².

¹ Afdeling 3, Onderafdeling 2 van de WOG (artikelen 94 t.e.m. 97).

² 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;

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

18. Artikel 33.1 AVG 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 niet vereist wanneer het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens 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 omtrent de inbreuk in verband met persoonsgegevens, de gevolgen daarvan en de genomen corrigerende maatregelen.
19. Artikel 34 AVG 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 in verband met persoonsgegevens onverwijld meedeelt aan de betrokkenen.
20. Op 6 februari 2025 werd de verweerder door een klant op de hoogte gebracht van het incident. De functionaris voor gegevensbescherming (DPO) van de verweerder nam diezelfde dag contact op met de betrokken partijen. Vervolgens werd er een risicoanalyse uitgevoerd volgens de ENISA-methode om te bepalen of een melding aan de GBA en aan de betrokkenen vereist was. Deze analyse wees erop dat het incident het gevolg was van een individuele fout. De Geschillenkamer merkt op dat de verwerkingsverantwoordelijke na het incident stappen heeft ondernomen om haar organisatorische maatregelen te versterken. Zo werd de betrokken werknemer herinnerd aan de interne richtlijnen en werden er bewustmakingssessies georganiseerd voor de marketingteams.
21. Op basis van de uitgevoerde risicoanalyse kwam de verweerder tot de conclusie dat een melding aan de GBA niet vereist was, aangezien het onwaarschijnlijk leek dat de inbreuk een risico zou inhouden voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. Daarbij nam

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.

de verweerder met name in aanmerking dat de betrokken gegevens zich beperkte tot professionele e-mailadressen en dat de gegevenslek beperkt bleef tot ontvangers van dezelfde zending. Niettemin besloot de verweerder om, teneinde mogelijke risico's voor de betrokkenen te voorkomen, deze te informeren over het incident. Aldus stuurde de verweerder een dag na het incident een e-mail naar de betrokkenen om zich te verontschuldigen en te waarschuwen voor mogelijke risico's.

22. 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 om dit onderdeel van de klacht te seponeren overeenkomstig artikel 95, § 1, 3° WOG, op basis van de hiernavolgende motivering.

23. Wanneer een klacht geseponneerd wordt, dient de Geschillenkamer haar beslissing trapsgewijs te motiveren³ 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 Geschillenkamer⁴.

24. Gelet op het voorgaande beslist de Geschillenkamer om dit onderdeel van de klacht te seponeren om opportunitetsredenen. Zij stelt vast dat de door de klager aangevoerde grieven niet beantwoorden aan de criteria van hoge algemene of persoonlijke impact, zoals door de Geschillenkamer omschreven in haar sepotbeleid van 18 juni 2021⁵. De Geschillenkamer weegt bij haar beoordeling de persoonlijke gevolgen van de omstandigheden van de klacht voor de fundamentele rechten en vrijheden van de klager af tegen de doeltreffendheid van haar optreden, wanneer zij beslist of zij het opportuun acht de klacht verder te behandelen. Hoewel de feiten betrekking hebben op een inbreuk op persoonsgegevens, lijken de mogelijke risico's van de inbreuk *a priori* beperkt te zijn. In het onderhavige geval oordeelt de Geschillenkamer *a priori* dat de risicobeoordeling van de verweerder correct lijkt. De risico's voor de betrokkenen lijken beperkt aangezien weinig

³ Hof van Beroep Brussel, Sectie Marktenhof, 19^{de} kamer A, Kamer voor marktzaken, arrest 2020/AR/329, 2 september 2020, p. 18.

⁴ 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>

⁵ Beschikbaar via < <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/sepotbeleid-van-de-geschillenkamer.pdf> >

persoonsgegevens werden blootgesteld, en het ging om de professionele e-mailadressen van klanten van de verweerder. Niettemin acht de Geschillenkamer het van belang om te benadrukken dat dergelijke inbreuken in verband met persoonsgegevens, afhankelijk van de concrete omstandigheden van het geval, in het algemeen mogelijk zwaarwegende gevolgen kunnen hebben voor betrokkenen. In de onderhavige zaak doen dergelijke omstandigheden zich echter niet voor.

25. Voorts stelt de Geschillenkamer vast dat de verwerkingsverantwoordelijke reeds technische en organisatorische maatregelen heeft genomen om dergelijke inbreuken te voorkomen, en dat zij naar aanleiding van dit incident verdere stappen onderneemt om de naleving van haar interne procedures te versterken. Ten slotte merkt de Geschillenkamer op dat de verweerder de betrokkenen proactief heeft geïnformeerd over het veiligheidsincident om mogelijke risico's te vermijden.

III. Publicatie en mededeling van de beslissing

26. 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.

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 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 kunnen de partijen 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 bevatten⁶. Het verzoekschrift tot tussenkomst moet worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034^{quinquies} van het Ger.W.⁷, 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

⁶ 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.

⁷ 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.