



Dossiernummer : DOS-2024-00141

Betreft : klacht vanwege het niet uitvoeren van een verzoek tot gegevenswissing.

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”;¹

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: X, hierna “de klager”;

De verweerder: Y, met maatschappelijke zetel te [...], met ondernemingsnummer [...], hierna “de verweerder”.

¹ De GBA herinnert eraan dat de wet van 25 december 2023 tot wijziging van de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit (WOG), en het nieuw reglement van interne orde van de GBA, op 1 juni 2024 in werking zijn getreden. De nieuwe bepalingen zijn van toepassing op klachten, bemiddelingsdossiers, verzoeken, inspecties en procedures voor de Geschillenkamer die aanvangen vanaf deze datum. De nieuwe WOG is beschikbaar via deze link: https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2017120311&table_name=wet, en het reglement van interne orde via deze link: < <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/reglement-van-interne-orde-van-de-gegevensbeschermingsautoriteit.pdf>>. Dossiers die zijn aangevat vóór 1 juni 2024, waar dit dossier deel van uitmaakt, zijn daarentegen onderworpen aan de bepalingen van de WOG en het reglement van interne orde zoals deze bestonden vóór deze datum.

I. Feiten en procedure

1. Het voorwerp van de klacht betreft het niet uitvoeren van een verzoek tot gegevenswissing.
2. Op 8 januari 2024 zond de Beierse DPA een verzoek uit via het Informatiesysteem Interne Markt (hierna 'IMI'). Op 11 januari 2024 bevestigde de Gegevensbeschermingsautoriteit als leidende toezichthoudende autoriteit (hierna 'LTA') op te zullen treden gezien de maatschappelijke zetel van de vermoedelijke verwerkingsverantwoordelijke in België is gevestigd. De toezichthoudende overheden van Nederland en Frankrijk hebben bevestigd dat zij als betrokken toezichthoudende autoriteit (hierna: 'BTA') zullen optreden. Aangezien de klacht bij de Beierse DPA is ingediend, is ook deze autoriteit betrokken toezichthoudende overheid.
3. Deze klacht maakt het voorwerp uit van de procedure voorzien in artikel 60 AVG (Samenwerking tussen de leidende toezichthoudende autoriteit en de andere betrokken toezichthoudende autoriteiten). Deze procedure voorziet dat de Geschillenkamer als orgaan van de LTA aan de BTA's te hunner beoordeling een ontwerpbeslissing voorlegt. De BTA's kunnen binnen een termijn van 4 weken hierop relevant en gemotiveerd bezwaar indienen waarmee de Geschillenkamer rekening dient te houden. Indien geen bezwaar binnen de vooropgestelde termijn werd ingediend, worden de BTA's geacht met de ontwerpbeslissing in te stemmen en zijn ze daaraan gebonden.
4. Uit de stukken van de klacht blijken volgende feiten:
 - Op 7 augustus 2023 verzocht de klager via e-mail de verweerder om al zijn gegevens te vernietigen als volgt: *"please delete my customer account and all stored personal data from me (According to GDPR I have the right to it)."* Diezelfde dag bevestigde de verweerder de vernietiging van alle gegevens van de klager als volgt: *"Your deliveries are paused and stopped. You will not receive any further deliveries from us. We have also deleted your data."*
 - Op 9 augustus 2023 ontving de klager een mail van de verweerder aangaande een evaluatie van het klantenbeleid. Diezelfde dag diende de klager een klacht in bij de Beierse DPA tegen de verweerder.
5. Op 15 september 2023 bevestigde de klager aan de Beierse DPA dat zijn login nog steeds actief was en dat al zijn persoonsgegevens nog steeds zichtbaar waren.
6. Op 18 december 2023 ontving de klager opnieuw gepersonaliseerde direct marketing van de verweerder. In een e-mail aan de Beierse DPA bevestigde de klager nogmaals dat zijn login nog steeds actief was en dat al zijn persoonsgegevens nog steeds zichtbaar waren.

7. Op 14 februari 2024 toonde de klager op vraag van de Gegevensbeschermingsautoriteit via de Beierse DPA met 3 screenshots aan dat zijn account nog steeds bestond en zijn persoonsgegevens nog steeds zichtbaar waren.
8. Op 12 maart 2024 heeft de Geschillenkamer het ontwerp van deze beslissing voorgelegd aan de BTA's, overeenkomstig artikel 60.4 AVG. Er werden geen bezwaren geuit tegen dit ontwerp van beslissing.
9. Op 4 maart 2025 brengt de Geschillenkamer conform artikel 95, §2 WOG de verweerder op de hoogte van haar voornemen om een van de maatregelen voorzien in artikel 95, § 1, 4° tot 6° WOG te nemen.
10. Op 11 maart 2025 antwoordt de verweerder op de brief van 4 maart 2025 met de boodschap dat ingevolge een menselijke fout de persoonsgegevens van de klager niet eerder werden verwijderd, maar dat op het moment van schrijven alle gegevens van de klager nu wel zijn verwijderd. De Geschillenkamer deelt deze informatie op 12 maart met de klager via de Beierse DPA.
11. Op 9 april 2025 bevestigt de klager via de Beierse DPA dat zijn gegevens effectief zijn verwijderd bij de verweerder aangezien hij niet meer kan inloggen op de website van de verweerder.
12. Gezien de acties van de verweerder heeft de Geschillenkamer op 12 augustus 2025 een nieuw ontwerp van deze beslissing voorgelegd aan de BTA's, overeenkomstig artikel 60.4 AVG. Er werden geen bezwaren geuit tegen dit ontwerp van beslissing.

II. Motivering

13. Artikel 17.1 AVG bepaalt dat de betrokkene van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens kan verkrijgen. De verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt.
14. Uit de stukken in het dossier, *in casu* 4 documenten met e-mails tussen de klager, de verweerder en de Beierse DPA, stelt de Geschillenkamer vast dat het recht op gegevenswissing (artikel 17.1 AVG) werd uitgeoefend door de klager op 7 augustus 2023. De Geschillenkamer stelt ook vast dat de verweerder conform artikel 12.3 AVG diezelfde dag bevestigde aan de klager dat zijn persoonsgegevens permanent waren verwijderd.
15. Uit de stukken blijkt echter dat de klager op 9 augustus 2023 en op 18 december 2023 een e-mail ontving met direct marketing ten voordele van de verweerder. Op 14 februari 2024 toonde de klager ook aan dat zijn account bij de verweerder nog steeds bestond en zijn

persoonsgegevens (identiteitsgegevens, contactgegevens, adres, betaalmethode en historiek van aankopen) nog steeds zichtbaar waren.

16. Het is pas na tussenkomst van de Geschillenkamer bij de verweerder op 4 maart 2025, dat deze effectief overgaat tot het wissen van de persoonsgegevens van de klager.
17. Bovenstaande analyse doet de Geschillenkamer vermoeden dat dient te worden geconcludeerd dat door de verweerder mogelijk een inbreuk op de bepalingen van de AVG werd gepleegd, dewelke rechtvaardigt dat wordt overgegaan tot het nemen van een beslissing op grond van artikel 95, §1, 4° WOG, meer bepaald de verweerder voor de toekomst te waarschuwen om gevolg te geven aan een verzoek van een klager om zijn gegevens te wissen (artikel 17.1 AVG).
18. 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.
19. De Geschillenkamer heeft aldus beslist om op grond van artikel 58.2.a) AVG en artikel 95, §1, 4° WOG, de verweerder te waarschuwen dat wordt voldaan aan het verzoek van de betrokkene om zijn rechten uit te oefenen, meer bepaald het recht op gegevenswissing (“*recht op vergetelheid*”) zoals bepaald in artikel 17 AVG.
20. Onderhavige beslissing heeft tot doel de verweerder in kennis te stellen van het feit dat deze een inbreuk op de bepalingen van de AVG heeft gepleegd en deze in de mogelijkheid te stellen zich voor de toekomst te conformeren met voornoemde bepalingen.
21. Indien de verweerder evenwel niet akkoord gaat met de inhoud van onderhavige *prima facie* beslissing en van oordeel is dat deze feitelijke en/of juridische argumenten kan laten gelden die tot een andere beslissing zouden kunnen leiden, kan deze via het e-mailadres litigationchamber@apd-gba.be een verzoek tot behandeling ten gronde van de zaak richten aan de Geschillenkamer en dit binnen de termijn van 30 dagen na de kennisgeving van deze beslissing. De tenuitvoerlegging van onderhavige beslissing wordt desgevallend gedurende voormelde periode geschorst.
22. 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 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.

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

23. 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 WOG³.

III. Publicatie van de beslissing

24. 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 te waarschuwen dat in de toekomst wordt voldaan aan het verzoek van een betrokkene om zijn rechten uit te oefenen, meer bepaald het recht op gegevenswissing (artikel 17.1 AVG).

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^{ter} van het Gerechtelijk Wetboek opgesomde vermeldingen dient te bevatten⁴. Het

³ 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;
- 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.

⁴ Het verzoekschrift vermeldt op straffe van nietigheid:

- 1° de dag, de maand en het jaar;

verzoekschrift op tegenspraak dient te worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034^{quinquies} van het Ger.W.⁵, dan wel via het e-Deposit informaticasysteem van Justitie (artikel 32^{ter} van het Ger.W.).

(get). Koen Gorissen

Waarnemend 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.

⁵ 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.