



Geschillenkamer

Beslissing ten gronde 57/2021 van 06 mei 2021

Dossiernummer : DOS-2019-02902

Betreft: Gebrek aan transparantie in de privacyverklaring van een verzekeringsmaatschappij (heroverweging beslissing 24-2020)

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, samengesteld uit de heer Hielke Hijmans, voorzitter en de heren Dirk Van Der Kelen en Jelle Stassijns, leden;

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 heer X, hierna "de klager";
- Y, vertegenwoordigd door Meesters Benoit Van Asbroeck en Simon Mortier, hierna "de verweerder".

1. Feiten en procedure

1. Deze beslissing is een heroverweging van beslissing 24/2020 van de Geschillenkamer van 14 mei 2020, en geeft uitvoering aan het arrest van het Marktenhof van 18 november 2020, met rolnummer 2020/AR/813.
2. Deze beslissing moet worden gelezen in samenhang met beslissing 24/2020 en bevat een heroverweging die ertoe strekt de verweerder de gelegenheid te bieden zich te verdedigen omtrent alle inbreuken op de AVG waarvoor in de initiële beslissing een sanctie werd opgelegd, in zoverre deze inbreuken door Y worden betwist. Bij deze heroverweging blijft de Geschillenkamer aldus binnen het kader van de initiële beslissing, ook voor wat betreft de administratieve geldboete die het bedrag van de initieel bepaalde boete niet te boven kan gaan. Voor wat betreft de aantijgingen waaromtrent de Geschillenkamer in de initiële beslissing oordeelde dat er geen sprake was van enige inbreuk op de AVG, blijft dat oordeel behouden. De inbreuken die in de initiële beslissing werden vastgesteld en niet door Y worden betwist, blijven evenzeer behouden.
3. Op 14 juni 2019 diende klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen verweerder.

Het voorwerp van de klacht betreft het gebruik van gezondheidsgegevens die de verzekeringsmaatschappij van de betrokkene heeft verkregen in het kader van een hospitalisatieverzekering voor andere doeleinden zonder de uitdrukkelijke toestemming van de verzekerde betrokkene. De klager stelt dat hij er geen probleem mee heeft dat zijn gezondheidsgegevens worden verwerkt voor het uitvoeren van verplichtingen in het kader van de hospitalisatieverzekering die werd afgesloten met de verweerder, maar wel een probleem heeft wanneer diezelfde gezondheidsgegevens worden verwerkt voor de doeleinden opgesomd in punt 4.3. van de privacyverklaring en voor de doorgifte aan derden zoals vermeld in punt 9 van diezelfde privacyverklaring (het betreft punt 6, maar de verwijzing naar punt 9 is een materiële vergissing) zoals vermeld in de privacyverklaring van verweerder. Hij vraagt dat specifiek voor die doeleinden, alsook voor de doorgifte de verweerder de keuze geeft aan de betrokkene om al dan niet toe te stemmen met de verwerking van zijn gezondheidsgegevens.

Tot slot geeft klager te kennen een gegevensbeschermingseffectbeoordeling te willen ontvangen van de verweerder daar er sprake is van het verwerken van gegevens met een hoog risico voor de betrokkenen.

4. Op 26 juni 2019 wordt de klacht ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG, wordt de klager hiervan in kennis gesteld op grond van art. 61 WOG en wordt de klacht op grond van art. 62, §1 WOG overgemaakt aan de Geschillenkamer.
5. Op 23 juli 2019 beslist de Geschillenkamer op grond van art. 95, §1, 1° en art. 98 WOG dat het dossier gereed is voor behandeling ten gronde.
6. Op 24 juli 2019 worden de betrokken partijen per aangetekende zending in kennis gesteld van de bepalingen zoals vermeld in artikel 95, §2 en in art. 98 WOG. Ook werden de betrokken partijen op grond van art. 99 WOG in kennis gesteld van de termijnen om hun verweermiddelen in te dienen. De uiterste datum voor ontvangst van de conclusie van repliek van de klager werd daarbij vastgelegd op 7 oktober 2019 en voor de verweerder 7 november 2019.
7. Op 29 juli 2019 meldt de verweerder aan de Geschillenkamer dat zij kennis heeft genomen van de klacht, vraagt zij een kopie van het dossier (art. 95, §2, 3° WOG) en aanvaardt zij elektronisch alle communicatie omtrent de zaak (art. 98, 1° WOG).
8. Op 30 juli 2019 wordt een kopie van het dossier aan de verweerder overgemaakt.
9. Op 2 augustus 2019 ontvangt de Geschillenkamer een schrijven waarin de verweerder aangeeft dat hij wenst te worden gehoord door de Geschillenkamer (art. 98, 2° WOG).
10. Op 6 september 2019 ontvangt de Geschillenkamer de conclusie van antwoord vanwege de verweerder. Verweerder stelt, ten eerste, dat het verwerken van bijzondere categorieën van persoonsgegevens, in casu gezondheidsgegevens door zorgverzekeraar Y op rechtmatige wijze geschiedt. De verwerking van deze bijzondere categorieën van persoonsgegevens (art. 9 AVG) is in beginsel verboden. Verweerder beroept zich voor de verwerking op de uitzonderingsgrond van artikel 9 lid 2, a AVG, de uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene. Ten tweede betoogt verweerder dat er geen afzonderlijke toestemming noodzakelijk is voor iedere doorgifte van persoonsgegevens. Ten derde is er volgens verweerder geen sprake van het vragen van toestemming voor het verwerken van andere gegevens dan gezondheidsgegevens. Tot slot was volgens verweerder een gegevensbeschermingseffectbeoordeling in dit geval niet noodzakelijk aangezien het reeds bestaande verwerkingen betreft en geen nieuwe verwerkingen die aanvingen na 25 mei 2018.

11. De klager heeft geen gebruik gemaakt van het recht om een conclusie van repliek in te dienen.
12. De verweerder dient geen nieuwe conclusie in en bezorgt op 7 november 2019 enkel producties ter staving van de op 6 september 2019 ingediende conclusie van antwoord.
13. Op 9 januari 2020 worden de partijen ervan in kennis gesteld dat de hoorzitting zal plaatsvinden op 28 januari 2020.
14. Op 28 januari 2020 wordt de verweerder gehoord door de Geschillenkamer. De klager, hoewel behoorlijk opgeroepen, is niet verschenen. Onder meer beantwoordt de verweerder vragen van de Geschillenkamer over de rechtsgrondslag voor de verwerking van persoonsgegevens, niet zijnde gezondheidsgegevens. Hierna worden de debatten gesloten.
15. Op 29 januari 2019 wordt het proces verbaal van de hoorzitting aan partijen voorgelegd.
16. Op 31 januari 2020 bezorgt de verweerder, zoals gevraagd tijdens de hoorzitting de jaaromzet van de drie laatste boekjaren. Deze bedragen over de jaren 2016-2018 steeds een omzet tussen de 500 en 600 miljoen Euro.
17. Op 6 februari 2020 ontvangt de Geschillenkamer vanwege de verweerder enkele opmerkingen met betrekking tot het proces-verbaal, dewelke zij beslist mee op te nemen in haar beraad.
18. Op 25 maart 2020 maakt de Geschillenkamer aan de verweerder het voornemen kenbaar om over te gaan tot het opleggen van een administratieve geldboete, alsmede het bedrag daarvan teneinde de verweerder de gelegenheid te geven zich te verdedigen, voordat de sanctie effectief wordt opgelegd.
19. Op 8 mei 2020 ontvangt de Geschillenkamer de reactie van de verweerder op het voornemen tot het opleggen van een administratieve geldboete, alsmede het bedrag daarvan.
De verweerder voert aan dat de vermeende inbreuken zoals opgenomen in het voornemen van de Geschillenkamer volledig nieuw zouden zijn en hij zich daaromtrent niet heeft kunnen verdedigen. De Geschillenkamer dient evenwel vast te stellen dat uit de stukken van het dossier onweerlegbaar blijkt dat de verweerder zijn recht van verdediging wel degelijk ten volle heeft kunnen uitoefenen.
De verweerder stelt het ook oneens te zijn met het opleggen van een geldboete, of de voorgenomen hoogte van de geldboete. Hij voert echter geen (nieuwe) argumenten aan ter onderbouwing van deze stelling. De reactie van de verweerder geeft voor de Geschillenkamer

dan ook geen aanleiding tot aanpassing van het voornemen tot het opleggen van een administratieve geldboete en evenmin tot wijziging van het bedrag van de boete zoals voorgenomen.

20. Op 14 mei 2020 oordeelt de Geschillenkamer in haar Beslissing ten gronde 24/2020 als volgt:
- op grond van art. 100, §1, 9° WOG, de verweerder te bevelen dat de verwerking in overeenstemming wordt gebracht met artikel 5.1 a), artikel 5.2, artikel 6.1, artikel 12.1, artikel 13.1 c) en d) en 13.2 b) AVG.
 - op grond van art. 100, §1, 13° WOG en art. 101 WOG een administratieve geldboete op te leggen van 50.000 EUR ingevolge de inbreuken op artikel 5.1 a), artikel 5.2, artikel 6.1, artikel 12.1, artikel 13.1 c) en d) en artikel 13.2 b) AVG.
21. Op 17 juni 2020 ontvangt de Geschillenkamer vanwege het Hof van beroep te Brussel de kennisgeving van een verzoekschrift tegen de GBA, neergelegd ter griffie van het Hof.
22. Op 24 juni 2020 vindt de inleidingszitting voor het Marktenhof plaats, waarbij de conclusietermijnen voor de partijen worden vastgelegd, alsook wordt de zaak vastgesteld voor pleidooien op de zitting van 21 oktober 2020.
- Op 18 november 2020 velst het Marktenhof arrest.
- Het arrest¹ bevat in hoofdlijnen de volgende aandachtspunten aangaande de beoordeling van het voorwerp van het verzoekschrift:
- Vernietiging van beslissing ten gronde nr. 24/2020 van 14 mei 2020 van de Geschillenkamer.
 - Het Marktenhof stelt dat de verweerder de gelegenheid moest krijgen – nadat de grief klaar en duidelijk schriftelijk geformuleerd werd – om daaromtrent een schriftelijke conclusie te nemen. Het feit dat de verweerder ter gelegenheid van de hoorzitting werd gevraagd (hetgeen werd vermeld in het proces-verbaald van de hoorzitting) stelling te nemen betreffende de algemene vraag inzake het gerechtvaardigd belang waarop de verweerder zich beroept om andere dan gezondheidsgegevens te verwerken en dat de verweerder hierop slechts een summier antwoord formuleerde zonder bedenkingen of bezwaren verantwoordt de beslissing nr. 24/2020 van 14 mei 2020 niet op afdoende wijze.
23. In opvolging van het arrest beslist de Geschillenkamer op 27 november 2020 om over te gaan tot het hernemen van het dossier met het oog op het nemen van een nieuwe beslissing. De overweging die hieraan ten grondslag ligt, is dat de Geschillenkamer niettegenstaande de

¹ Het arrest is beschikbaar op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit via volgende link: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/tussenarrest-van-02-september-2020-van-het-marktenhof.pdf>

vernietiging van voormelde beslissing door het arrest van het Marktenhof, nog steeds is gevat door de initiële klacht ingediend op 14 juni 2019 zoals ontvankelijk verklaard door de Eerstelijnsdienst op 26 juni 2019. Derhalve wordt overgegaan tot heropening van de debatten en worden nieuwe conclusietermijnen bepaald, zodat partijen standpunt kunnen innemen omtrent het gerechtvaardigd belang waarop de verweerder zich beroept om andere dan gezondheidsgegevens te verwerken.

De partijen worden in kennis gesteld van de volgende conclusietermijnen:

- de uiterste datum voor de conclusie van antwoord van de klager wordt vastgelegd op 8 januari 2021;
- de uiterste datum voor de conclusie van repliek van de verweerder wordt vastgelegd op 19 februari 2021;

Ook de datum van de hoorzitting wordt bepaald, welke zal plaatsvinden op 22 maart 2021.

24. Op 27 november 2020 ontvangt de Geschillenkamer vanwege de klager de mededeling dat het hem vanwege de duidelijke argumenten niet nodig lijkt nog extra argumentatie aan te brengen. De Geschillenkamer brengt diezelfde dag de verweerder op de hoogte dat de klager te kennen heeft gegeven geen conclusie te zullen indienen. Op verzoek van de verweerder bevestigt de Geschillenkamer verder ook dat de initieel bepaalde datum voor conclusie van repliek van de verweerder, alsook de datum van de hoorzitting behouden blijven.

25. Op 19 februari 2021 ontvangt de Geschillenkamer de conclusie met bijhorende stukken vanwege de verweerder. Daarin brengt de verweerder volgende middelen naar voor:

- Verweerder kan zich beroepen op haar gerechtvaardigde belangen voor de verwerking van persoonsgegevens voor doeleinden overeenkomstig artikel 4.3 van haar oude privacyverklaring (geen overtreding van artikelen 5.1 a); 5.2, 6.1 f) en 13.1 c) en d) AVG.
- Verweerder kan zich beroepen op een toepasselijke rechtsgrond voor doorgiften aan derde partijen overeenkomstig artikel 6 van de oude privacyverklaring (geen overtreding van artikelen 5.1 a), 5.2, 6.1 en 13.1 c) en d) AVG.
- Indien verweerder zich niet kan beroepen op alle rechtsgronden op grond van artikel 6.1 AVG voor de verwerkingsdoeleinden overeenkomstig artikel 4.3 van de oude privacyverklaring en doorgiften aan derden overeenkomstig artikel 6 van de oude privacyverklaring, vormt dit een inbreuk op de vrijheid van ondernemerschap van de verweerder.
- Verweerder voert aan dat een berisping volstaat en de administratieve geldboete van €50.000,00 disproportioneel is.

26. Op 22 maart 2020 worden de partijen gehoord door de Geschillenkamer. De klager, hoewel behoorlijk opgeroepen, is niet verschenen. De verweerder licht tijdens de hoorzitting zijn verweer toe. Hierbij worden geen andere elementen aangebracht dan deze die reeds deel uitmaken van het dossier. Hierna worden de debatten gesloten.
27. Op 25 maart 2021 wordt het proces-verbaal van de hoorzitting aan de partijen voorgelegd overeenkomstig artikel 54 van het reglement van interne orde. De verweerder bezorgt op 5 april 2021 de Geschillenkamer enkele opmerkingen met betrekking tot het proces-verbaal, dewelke zij beslist mee op te nemen in haar beraad.
28. Op 6 april 2021 heeft de Geschillenkamer aan de verweerder het voornemen kenbaar gemaakt om over te gaan tot het opleggen van een administratieve geldboete, alsmede het bedrag daarvan teneinde de verweerder de gelegenheid te geven zich te verdedigen, voordat de sanctie effectief wordt opgelegd.
29. Op 27 april 2021 ontvangt de Geschillenkamer de reactie van de verweerder op het voornemen tot het opleggen van een administratieve geldboete, alsmede het bedrag daarvan. Samengevat, stelt de verweerder in zijn reactie op het voornemen tot het opleggen van een administratieve boete het volgende:
- Aangaande het gebrek aan een aangetoond gerechtvaardigd belang als rechtsgrond voor de doeleinden "het opleiden van personeel" en "de opslag van opnamen van videobewaking gedurende de wettelijke periode", voert de verweerder aan dat er tijdens de hoorzitting geen vragen werden gesteld met betrekking tot de rechtmatigheid, noodzakelijkheid of de proportionaliteit van deze verwerkingsdoeleinden.

Dienaangaande merkt de Geschillenkamer op dat de verweerder in de conclusies reeds uitgebreid is ingegaan op de rechtmatigheid, noodzakelijkheid en proportionaliteit van alle verwerkingsdoeleinden, waaronder ook deze voor "het opleiden van personeel" en "de opslag van opnamen van videobewaking gedurende de wettelijke periode", zodat daaromtrent geen bijkomende toelichting werd gevraagd tijdens de hoorzitting. Tijdens een hoorzitting worden enkel punctuele vragen gesteld omtrent nog resterende onduidelijkheden teneinde deze uit te klaren en de Geschillenkamer toe te laten een oordeel te vormen.

Thans kan de Geschillenkamer enkel vaststellen dat de reactie van de verweerder op het voornemen tot het opleggen van een administratieve geldboete ingevolge de inbreuk op artikel 6.1 AVG voor wat betreft de doeleinden "het opleiden van personeel" en "de opslag van opnamen van videobewaking gedurende de wettelijke periode" bij gebrek aan een

aangetoond gerechtvaardigd belang als rechtsgrond, geen nieuwe elementen bevat die van aard zijn om het oordeel van de Geschillenkamer te wijzigen.

- Wat betreft de hoogte van de geldboete, meent de verweerder dat er geen geldboete kan worden opgelegd voor de tenlastelegging dat persoonsgegevens zouden zijn verwerkt zonder te beschikken over een gerechtvaardigd belang. Minstens meent de verweerder dat een bedrag van 30.000 EUR disproportioneel hoog is. De verweerder haalt aan dat uit de schriftelijke conclusies en tijdens de hoorzitting is gebleken dat algemeen opleidingsmateriaal in principe steeds is geanonimiseerd en er zo goed als geen persoonsgegevens van klanten worden verwerkt via camerabewaking. Uit de stukken van het dossier zou ook niet blijken dat enige persoonsgegevens van de klager zouden zijn verwerkt voor deze verwerkingsdoeleinden. Om die reden zou de klager (en bij uitbreiding de andere klanten van verweerder), in principe geen persoonlijk nadeel hebben ondervonden van enig gebrek aan gerechtvaardigde belangen voor de verwerkingsactiviteiten "het opleiden van personeel" en "de opslag van opnamen van videobewaking gedurende de wettelijke periode".

De Geschillenkamer benadrukt dat het al dan niet ondervinden van enig persoonlijk nadeel geen criterium vormt voor het opleggen van een administratieve geldboete, vermits dit niet is opgenomen in artikel 83.2 AVG. Zij motiveert hierna in haar beslissing deze sanctie dan ook zonder hierbij in aanmerking te nemen of de klager al dan niet enig persoonlijk nadeel heeft geleden. De criteria voor het opleggen van een administratieve geldboete zijn duidelijk bepaald in artikel 83.2 AVG, waarop de Geschillenkamer haar beslissing omtrent de administratieve geldboete baseert.

Voor zover als nodig, voegt de Geschillenkamer hieraan toe dat de klager zijn persoonsgegevens aan de verweerder heeft verstrekt voor verwerking in het kader van een hospitalisatieverzekering en de verweerder vervolgens op basis van de toenmalige privacyverklaring aangaf de persoonsgegevens van de klager eveneens te verwerken voor alle in de privacyverklaring vermelde doeleinden. Op basis van de toenmalige privacyverklaring verwerkte de verweerder de gegevens van de klager voor elk van de doeleinden opgenomen in de privacyverklaring. Dit blijkt ook uit de conclusie die aan de grondslag ligt van de huidige beslissing, waarin de verweerder zelf de aantijgingen die voortvloeien uit de klacht afbakent (zie randnummer 33) en vormen de aantijgingen onder punten f), g) en h) het voorwerp van zijn verweer. De aantijgingen voortvloeiend uit de klacht en zoals door de verweerder zelf omschreven in zijn conclusie, betreffen gebreken in de privacyverklaring die de klager betreffen, alsook *ipso facto* elke andere klant van de verweerder die een hospitalisatieverzekering afsluit. De privacyverklaring is immers niet uitsluitend voor de klager opgesteld, maar voor elke klant van de verweerder die een hospitalisatieverzekering afsluit.

Dit verklaart ook waarom de verweerder in zijn conclusie de rechtmatigheid, noodzakelijkheid en proportionaliteit van alle verwerkingsdoeleinden, zonder enig onderscheid of het al dan niet een verwerkingsdoeleinde betreft waarvoor persoonsgegevens van de klager worden verwerkt, tracht aan te tonen. De verweerder gaat na of hij voor alle verwerkingsdoeleinden over een gerechtvaardigd belang beschikt, omdat voor elk van die verwerkingsdoeleinden de persoonsgegevens van de klager werden verwerkt overeenkomstig de toenmalige privacyverklaring.

- Daarnaast meent de verweerder dat een bedrag van 30.000 EUR niet in verhouding staat met de inbreuk.

Meer bepaald, wat betreft de ernst van de inbreuk, is de verweerder het niet eens met de stelling van de Geschillenkamer dat, louter omwille van het feit dat een inbreuk op artikelen 5 en 6 van de AVG zou zijn vastgesteld, de inbreuken daarom automatisch "zwaarwichtig" en "ernstig" zouden zijn. De verweerder voert aan dat enerzijds deze artikelen ten grondslag liggen aan zowat de hele AVG en bijgevolg zo goed als elke inbreuk op de overige AVG-artikelen kan worden teruggebracht tot een inbreuk op artikelen 5 en 6 AVG.

Anderzijds staat een kwalificatie van deze inbreuken als zijnde "zwaarwichtig" en "ernstig" eraan in de weg dat een differentiatie zou worden gemaakt met inbreuken die werkelijk zwaarwichtig en ernstig zijn, zoals bijvoorbeeld de gehele afwezigheid van een privacyverklaring. Dit is hier echter helemaal niet aan de orde.

De verweerder stelt dat zij deze verwerkingsdoeleinden wel degelijk heeft vermeld in haar privacyverklaring en met de nodige nauwgezetheid uitvoerige belangenafwegingen heeft opgemaakt om na te gaan of zij zich kan beroepen op haar gerechtvaardigde belangen.

Aangaande de stelling van de verweerder dat een inbreuk op de basisbeginselen van de AVG opgenomen in de artikelen 5 en 6 AVG niet automatisch als zwaarwichtig en ernstig zouden kunnen worden beschouwd, merkt de Geschillenkamer op dat artikel 83.5 AVG zelf voorziet in een ernstigere bestraffing van deze inbreuk waarvoor de hoogste maximale geldboete is bepaald, precies omwille van het feit dat het gaat om basisbeginselen die de kern van een gegevensverwerking betreffen. De bewering van de verweerder dat elke inbreuk op de AVG kan worden herleid tot een inbreuk op de basisbeginselen, houdt geen stand vermits de Geschillenkamer is gevat door de klacht en binnen die grenzen de toetsing aan de AVG doet en dus geenszins, in tegenstelling tot wat de verweerder voorhoudt, elke inbreuk zou kunnen worden 'teruggebracht' tot inbreuken op de basisbeginselen. Vermits de klacht precies de basisbeginselen tot voorwerp heeft, doet de Geschillenkamer *in casu* uitspraak over de toepassing van die beginselen. Daar waar de verweerder als voorbeeld aanhaalt dat de algehele afwezigheid van een privacyverklaring ernstig en zwaarwichtig zou zijn, stelt de Geschillenkamer dat het totale gebrek aan een privacyverklaring niet alleen een ernstige en

zwaarwichtige inbreuk zou zijn, maar een totale miskennen van de AVG. Dit neemt echter niet weg dat een gebrekkige privacyverklaring, zoals in voorliggend geval, die de basisbeginselen van de AVG niet respecteert, als ernstig en zwaarwichtig moet worden aangemerkt.

Wat betreft de duur van de inbreuk, wijst de verweerder erop dat zij haar privacyverklaring al tijdens de initiële procedure begin 2020 heeft aangepast en zij haar privacyverklaring naar aanleiding van de initiële beslissing van de Geschillenkamer begin 2021 nogmaals heeft aangepast en dit in aanmerking dient te worden genomen als verzachtende omstandigheid. Wat betreft de afschrikwekkende werking, wijst de verweerder andermaal op haar bereidwilligheid om steeds haar privacyverklaring aan te passen, hetgeen zij dan ook tweemaal op zeer ingrijpende wijze heeft gedaan, zodat bijgevolg het doel van deze procedure hierdoor volgens de verweerder is bereikt.

De Geschillenkamer gaf reeds in het voornemen tot het opleggen van een administratieve geldboete, alsmede het bedrag daarvan, aan dat zij de reeds door de verweerder gedane inspanningen om de nieuwe privacyverklaring in overeenstemming te brengen met de AVG, waaruit diens bereidwilligheid blijkt, in aanmerking neemt. Daarentegen moet worden opgemerkt dat hoewel de wijzigingen aangebracht in de nieuwe privacyverklaring een gunstig element vormen bij de beoordeling van de administratieve geldboete, deze er niet toe strekken dat de vastgestelde inbreuken ongedaan zouden worden gemaakt (zie randnummer 120).

De Geschillenkamer motiveert het opleggen van de administratieve geldboete meer uitgebreid in onderdeel 3 van deze beslissing.

Uit het voorgaande volgt dat de reactie van de verweerder voor de Geschillenkamer geen aanleiding geeft tot aanpassing van het voornemen tot het opleggen van een administratieve geldboete en evenmin tot wijziging van het bedrag van de boete zoals voorgenomen.

2. Motivering

1. Gerechtvaardigd belang

a) Voorafgaande opmerking

30. Uit het arrest van het Marktenhof volgt dat de Geschillenkamer in haar beslissing 24/2020 van 14 mei 2020 zou hebben geoordeeld zonder dat de verweerder zich ten volle zou hebben kunnen verdedigen omdat de beslissing van de Geschillenkamer niet zou zijn beperkt gebleven tot de aantijgingen die het voorwerp uitmaken van de klacht.

31. De klager stelt in de klacht evenwel uitdrukkelijk dat de klant de keuze moet krijgen of hij met de verwerkingen opgesomd in punt 4.3 en 6 akkoord gaat en hij krijgt deze niet. Immers, zodra hij zijn toestemming heeft gegeven tot verwerking van zijn persoonsgegevens in het kader van een hospitalisatieverzekering, dient volgens de klager de gegevensverwerking beperkt te zijn tot het uitvoeren van de verplichtingen die uit die verzekering voortvloeien. De klager houdt voor dat de verweerder zijn gegevens niet voor om het even welk ander doeleinde, meer specifiek de doeleinden vermeld in punt 4.3 en 6 van de oude privacyverklaring, kan verwerken zonder zijn toestemming. In de klacht wordt dus de rechtsgrond van de verwerkingen voor de doeleinden opgesomd in punt 4.3 betwist. De klager meent dat voor die doeleinden vermeld in punt 4.3 zijn toestemming is vereist en de verweerder dus niet zonder meer de gegevens verkregen op basis van toestemming in het kader van een hospitalisatieverzekering ook kan gebruiken voor andere doeleinden, waarvoor de verweerder zich baseert op zijn gerechtvaardigd belang.
32. De klacht heeft aldus in essentie betrekking op de rechtsgrond waarop de verweerder zich kan beroepen om de van de klager verkregen persoonsgegevens te verwerken voor de doeleinden opgesomd in punt 4.3 en 6 van de oude privacyverklaring van de verweerder.
33. In de voorliggende conclusie van de verweerder worden de aantijgingen opgesomd in de punten a) tot en met h):

"a) Y zou de toestemming voor de verwerking van medische gegevens in het kader van het sluiten en uitvoeren van verzekeringsovereenkomsten onder dwang verkrijgen, waardoor deze toestemming ongeldig zou zijn (overtreding van artikelen 5, lid 1, onder a) (rechtmatigheidsbeginsel); 6, lid 1, onder a) en 9, lid 2, onder a) AVG)

b) Y dient de Klager toegang te verlenen tot de gegevensbeschermingseffectenbeoordeling ("GBEB") die zij zou hebben uitgevoerd voor de verwerking van medische gegevens in verband met de uitvoering van verzekeringsovereenkomsten met haar klanten (overtreding van artikelen 35 en 36 AVG)

c) Y dient, in de artikelen 4.3 en 6 van de oude Privacyverklaring, een beter onderscheid te maken tussen de verwerking van medische gegevens enerzijds en de verwerking van andere "gewone" persoonsgegevens anderzijds (overtreding van artikel 13, lid 1, onder c) AVG);

d) Y dient aanvullende maatregelen te nemen om de betrokkenen op de hoogte te stellen van hun recht om bezwaar te maken op grond van artikel 21, lid 2 AVG (overtreding van artikel 12, lid 1 en 13, lid 2, onder b) AVG)

e) Y dient de in artikel 6 van de Y oude Privacyverklaring genoemde rechtsgronden voor de doorgifte van persoonsgegevens aan derden, verder te verduidelijken (overtreding van artikel 13, lid 1, onder c) AVG)

f) Y zou persoonsgegevens verwerken zonder aangetoonde rechtsgrond (waaronder haar gerechtvaardigd belang in de zin van artikel 6, lid 1 AVG) voor een aantal in artikel 4.3 van de oude Y Privacyverklaring genoemde doeleinden en in artikel 6 van de oude Y Privacyverklaring genoemde doorgiften aan derden (overtreding van artikel 5, lid 1, onder a) (rechtmatigheidsbeginsel) en 6, lid 1 AVG)

g) Y zou in haar oude Privacyverklaring onvoldoende informatie hebben verstrekt over haar gerechtvaardigde belangen, daar waar Y zich op deze rechtsgrond beroept (overtreding van artikelen 5, lid 1, onder a) (transparantiebeginsel) en 13, lid 1, onder c) en d) AVG)

h) Y zou, daar waar Y zich op deze rechtsgrond beroept, onvoldoende hebben aangetoond waaruit haar gerechtvaardigde belangen zouden bestaan en zou hebben nagelaten aan te tonen in hoeverre haar belangen zwaarder zou doorwegen dan de belangen en grondrechten van de Klager (overtreding van artikel 5, lid 2 AVG)."

34. De verweerder bevestigt ook dat de aantijgingen als beschreven in punt a) tot en met h) voortvloeien uit de klacht door in de conclusie het volgende te stellen:

"Mocht de Geschillenkamer menen dat de bovenstaande aantijgingen en vermeende inbreuken op de AVG door Y (punten a tot h) niet voortvloeien uit de klacht [...], wordt de Geschillenkamer uitgenodigd om Y hiervan op de hoogte te stellen [...]."

35. De Geschillenkamer merkt daaromtrent op dat reeds in de klacht de aantijgingen zoals thans beschreven door de verweerder in punt a) tot en met h) naar voor werden gebracht en waaromtrent de verweerder thans aangeeft dat deze wel degelijk voortvloeien uit de klacht, maar waaromtrent hij voor wat betreft f), g) en h) niettemin geen verweer voerde in de procedure voorafgaand aan beslissing 24/2020 van 14 mei 2020.

Voor wat betreft de aantijgingen onder a) tot en met e) van zijn conclusie geeft de verweerder aan dat hij zich ofwel heeft kunnen verdedigen en in het gelijk werd gesteld door de Geschillenkamer (dit betreft de aantijgingen a) en b)), ofwel de aantijgingen niet heeft betwist en heeft rechtgezet in de nieuwe privacyverklaring (dit betreft de aantijgingen onder c), d) en e)). Aangaande de vastgestelde inbreuk op artikel 13.1 c) AVG betreffende de aantijging onder c), de inbreuk op artikel 12.1 en artikel 13.2 b) AVG betreffende aantijging onder d) en de

inbreuk op artikel 13.1 c) AVG betreffende de aantijging onder e) verwijst de Geschillenkamer naar de motivering daartoe in beslissing 24/2020 van 14 mei 2020.

Het verweer in de voorliggende conclusie is enkel gericht op de aantijgingen onder punten f), g) en h).

36. In de mate dat er omtrent het voorwerp van de klacht toch enige onduidelijkheid zou zijn geweest in hoofde van de verweerder voorafgaand aan de beslissing 24/2020, heeft de Geschillenkamer aan de verweerder niettemin de mogelijkheid geboden om zich alsnog te verdedigen en gaat de Geschillenkamer hierna na of, en desgevallend, in welke mate de verweerder een inbreuk heeft gepleegd op de AVG voor wat betreft de aantijgingen als beschreven in punt f), g) en h) van diens conclusie en of de administratieve geldboete moet worden gehandhaafd.

b) Rechtsgrond voor doeleinden vermeld onder 4.3 van de privacyverklaring

37. De verweerder voert aan zich te kunnen beroepen op haar gerechtvaardigde belangen voor de verwerking van niet-gevoelige persoonsgegevens voor de volgende doeleinden opgenomen onder punt 4.3 van de oude privacyverklaring:

- het uitvoeren van computertesten;
- het bewaken van de kwaliteit van de dienstverlening;
- het opleiden van personeel;
- monitoring en rapportage;
- de opslag van opnamen van videobewaking gedurende de wettelijke periode; en
- het opstellen van statistieken van gecodeerde gegevens, inclusief big data.

38. Voor elk van deze doeleinden heeft de verweerder een belangenafweging uitgevoerd. De Geschillenkamer beoordeelt hierna voor elk van deze doeleinden de gemaakte belangenafweging in overeenstemming met de vaste besluitvorming² die zij hanteert voor de toetsing van het gerechtvaardig belang.

39. Overeenkomstig artikel 6.1 f) AVG en de rechtspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie dient aan drie cumulatieve voorwaarden te zijn voldaan opdat een

² Zie onder meer: Beslissing ten gronde 03/2021 van 13 januari 2021; Beslissing ten gronde 71/2020 van 30 oktober 2020; Beslissing ten gronde 36/2020 van 9 juli 2020; Beslissing ten gronde 35/2020 van 30 juni 2020.

verwerkingsverantwoordelijke zich rechtsgeldig kan beroepen op deze rechtmatigheidsgrond, " *te weten, in de eerste plaats, de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de voor de verwerking verantwoordelijke of van de derde(n) aan wie de gegevens worden verstrekt, in de tweede plaats, de noodzaak van de verwerking van de persoonsgegevens voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang, en, in de derde plaats, de voorwaarde dat de fundamentele rechten en vrijheden van de bij de gegevensbescherming betrokken persoon niet prevaleren*" (arrest "Rigas"³).

40. Teneinde zich conform artikel 6.1 f) AVG te kunnen beroepen op de rechtmatigheidsgrond van het "gerechtvaardigd belang", dient de verwerkingsverantwoordelijke met andere woorden aan te tonen dat:

- 1) de belangen die deze met de verwerking nastreeft, als *gerechtvaardigd* kunnen worden erkend (de "doeltoets");
- 2) de beoogde verwerking *noodzakelijk* is voor de verwezenlijking van deze belangen (de "noodzakelijkheidstoets"); en
- 3) de *afweging* van deze belangen ten opzichte van de belangen, fundamentele vrijheden en grondrechten van betrokkenen doorweegt in het voordeel van de verwerkingsverantwoordelijke (de "afwegingstoets").

41. Aangaande het doeleinde "**het uitvoeren van computertesten**" stelt de verweerder het volgende:

"Context van het verwerkingsdoeleinde

Dit verwerkingsdoeleinde omvat de tests die worden uitgevoerd door IT-testers en -ontwikkelaars:

- *in verband met "wijzigingen", dit zijn kleinere aanpassingen of in verband met louter functionele aspecten; en*
- *in het kader van eventuele automatiseringsprojecten.*

Deze tests worden uitgevoerd in het kader van:

- *IT- en netwerkbeveiliging;*
- *het onderhoud, de verbetering en ontwikkeling van (de kwaliteit van) Y producten en -diensten; of*
- *de verbetering van de klantervaring (bijv. om interne processen en systemen efficiënter te maken voor back-office activiteiten, om de gebruikerservaring in de digitale kanalen van Y te verbeteren, etc.).*

³ HvJEU, 4 mei 2017, C-13/16, Valsts policijas Rīgas reģiona pārvaldes Kārtības policijas pārvalde tegen Rīgas pašvaldības SIA „Rīgas satiksme”, overweging 28. Zie ook HvJEU, 11 december 2019, C-708/18, TK t/ Asociația de Proprietari bloc M5A-ScaraA, overweging 40.

Dit proces omvat niet de acceptatie- en emulatiefase, die alleen door het team "gespecialiseerde activiteiten" kan worden uitgevoerd voordat de wijzigingen daadwerkelijk kunnen worden geïmplementeerd en in productie kunnen worden genomen."

42. Wat betreft de eerste voorwaarde (de zogenaamde "doeltoets"), is de Geschillenkamer van oordeel dat het verwerkingsdoeleinde zoals beschreven door de verweerder moet worden beschouwd als uitgevoerd met oog op een gerechtvaardigd belang. Het belang dat de verweerder als verwerkingsverantwoordelijke nastreefde kan overeenkomstig overweging 47 AVG op zich als gerechtvaardigd worden beschouwd. Er wordt bijgevolg voldaan aan de eerste voorwaarde vervat in artikel 6.1, f) AVG.
43. Teneinde te voldoen aan de tweede voorwaarde, dient te worden aangetoond dat de verwerking *noodzakelijk* is voor de verwezenlijking van de nagestreefde doeleinden. Dit betekent meer bepaald dat de vraag dient te worden gesteld of met andere middelen hetzelfde resultaat kan worden bereikt zonder verwerking van persoonsgegevens of zonder een onnodig ingrijpende verwerking voor de betrokkenen.
44. Uitgaande van het doeleinde, zijnde het uitvoeren van computertesten, dient de Geschillenkamer vast te stellen dat de verweerder laat gelden dat daar waar mogelijk dummy-gegevens of geanonimiseerde gegevens worden gebruikt (vb. bij veranderingen waarbij verschillende systemen of applicaties worden betrokken en die een unieke referentie vereisen, zoals bijv. het polisnummer). Enkel wanneer het niet anders kan, worden persoonsgegevens gebruikt om de beoogde verandering of ontwikkeling te kunnen realiseren. Eventuele mogelijkheden tot (een verdere) beperking van de gegevensverwerking worden constant onderzocht en progressief ingevoerd in het kader van het project 'data anonimatisatie in non-productieomgevingen'. Voorts worden strikte toegangscontroles ingevoerd op de IT-omgevingen waar de IT-tests worden uitgevoerd. Ook worden procedures vastgesteld voor de wijze waarop deze IT-tests moeten worden uitgevoerd, waarmee alle betrokkenen rekening moeten houden.
45. De Geschillenkamer merkt op dat de verweerder aanhaalt enkel persoonsgegevens te gebruiken *wanneer het niet anders kan*. Tijdens de hoorzitting verklaart Y dat de testen steeds plaatsvinden aan de hand van dummy-gegevens, maar dat de testfase bepalend is voor de mate waarin met dergelijke gegevens kan worden getest. In sommige gevallen zijn immers de grenzen van de mogelijkheden om aan data masking te doen, bereikt. Dit heeft te maken met de life cycle van de testen, namelijk geleidelijk aan kunnen dummy-gegevens worden gebruikt bij IT-testen, maar soms is de verwerking van persoonsgegevens vereist teneinde de wisselwerking tussen applicaties te kunnen verzekeren. De Geschillenkamer is van oordeel dat de verweerder aldus redelijkerwijs aannemelijk maakt dat de computersystemen niet steeds op basis van

geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens kunnen worden getest. Aan de tweede voorwaarde is aldus voldaan, doordat werd aangetoond dat het beginsel van minimale gegevensverwerking (artikel 5.1. c) AVG) werd nageleefd. Niettemin merkt de Geschillenkamer op dat met het oog op duiding ten aanzien van de betrokken klanten, de verweerder zou kunnen overwegen om in de privacyverklaring enige beknopte uitleg te verstrekken omtrent het geval waarin de verweerder niet anders kan dan met persoonsgegevens computertesten uitvoeren.

46. Teneinde na te gaan of aan de derde voorwaarde van artikel 6.1, f) AVG - de zogenaamde "afwegingstoets" tussen de belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, enerzijds, en de fundamentele vrijheden en grondrechten van betrokkene, anderzijds - kan worden voldaan, dient overeenkomstig overweging 47 AVG rekening te worden gehouden met de redelijke verwachtingen van de betrokkene. Er dient meer bepaald te worden geëvalueerd of "*betrokkene op het tijdstip en in het kader van de verzameling van de persoonsgegevens redelijkerwijs mag verwachten dat verwerking met dat doel kan plaatsvinden*"⁴.
47. De Geschillenkamer is van oordeel dat bij de verzameling van persoonsgegevens in het kader van het afsluiten van een verzekering er vanuit kan worden gegaan dat de verzekeringnemer zich er op dat ogenblik redelijkerwijs aan mag verwachten dat zijn gegevens zullen worden gebruikt voor het uitvoeren van computertesten. De klanten verwachten immers een correcte uitvoering van hun verzekeringscontracten, hetwelk gepaard gaat met een veilig en correct beheer van de IT-systemen. Het belang van de klanten vereist aldus dat de functionaliteiten van de IT-omgeving hiertoe worden getest.
48. Bijgevolg besluit de Geschillenkamer dat de verweerder zich voor verwerkingen voor het doeleinde "het uitvoeren van computertesten" kan beroepen op de rechtsgrond opgenomen in artikel 6.1 f) AVG.
49. Aangaande het doeleinde "**het bewaken van de kwaliteit van de dienstverlening**" en "**het opstellen van statistieken van gecodeerde gegevens, inclusief big data**" stelt de verweerder dat dit drie onderdelen omvat en bepaalt het volgende:

- Voor het onderdeel "Statistieken en kwaliteitstesten"

"Context van het verwerkingsdoeleinde

⁴ Overweging 47 AVG.

Y is, als verzekeraar, onderworpen aan prudentieel toezicht. Dit houdt onder meer in dat zij gehouden is tot algehele controle van haar onderneming en haar prestaties, met inbegrip van, doch niet beperkt tot, de controle van de verkoopprestaties, de prestaties en erelonen van bepaalde-ziekenhuisnetwerken en de dekkingen/terugbetalingen. Dit heeft betrekking op de algemene controle van de kwaliteit van de diensten en de prestaties van de verzekeringsonderneming om de continuïteit ervan te verzekeren. Dit verwerkingsdoeleinde omvat zowel eenmalige als terugkerende rapporteringen waarbij al dan niet gebruik wordt gemaakt van big data methodieken. Hierbij worden hoofzakelijk geaggregeerde of geanonimiseerde rapporten opgesteld, tenzij specifieke statistieken nodig zijn (per categorie zoals bijv. per leeftijdsgroep)."

50. Wat betreft de eerste voorwaarde (de zogenaamde "doeltoets"), is de Geschillenkamer van oordeel dat de context van het verwerkingsdoeleinde zoals beschreven door de verweerder moet worden beschouwd als uitgevoerd met oog op een gerechtvaardigd belang. Het belang dat de verweerder als verwerkingsverantwoordelijke nastreefde kan overeenkomstig overweging 47 AVG op zich als gerechtvaardigd worden beschouwd. Er wordt bijgevolg voldaan aan de eerste voorwaarde vervat in artikel 6.1, f) AVG.
51. Teneinde te voldoen aan de tweede voorwaarde, dient te worden aangetoond dat de verwerking *noodzakelijk* is voor de verwezenlijking van de nagestreefde doeleinden. Dit betekent meer bepaald dat de vraag dient te worden gesteld of met andere middelen hetzelfde resultaat kan worden bereikt zonder verwerking van persoonsgegevens of zonder een onnodig ingrijpende verwerking voor de betrokkenen.
52. De Geschillenkamer merkt op dat de verweerder enkel verantwoordt dat het voor hem noodzakelijk is om statistieken op te stellen en kwaliteitstesten uit te voeren, aangezien de financiële levensvatbaarheid, de kwaliteit van de dienstverlening, de premiezetting en de prestaties niet kunnen worden bepaald zonder deze actief te meten. De Geschillenkamer miskent geenszins de noodzaak voor de verweerder om te beschikken over statistieken en kwaliteitstesten, maar de verweerder beperkt er zich toe te stellen dat hoofdzakelijk geaggregeerde of geanonimiseerde rapporten worden opgesteld, tenzij specifieke statistieken nodig zijn (per categorie zoals bijv. per leeftijdsgroep). Bovendien stelt de verweerder dat voor de opmaak van die rapporteringen al dan niet gebruik wordt gemaakt van big data methodieken.
53. In hoeverre de statistieken alsnog persoonsgegevens bevatten of toelaten om over te gaan tot heridentificatie van een betrokkene, wordt nader uiteengezet tijdens de hoorzitting. De verweerder stelt dat er nog zeer weinig statistieken zijn die persoonsgegevens bevatten. De

statistieken bevatten in geen geval namen en zeker geen gezondheidsgegevens. De statistieken bevatten wel codes, maar het betreft in de massa geaggregeerde, gesegmenteerde gegevens. Ook vereist de richtlijn (EU) 2016/97 betreffende verzekeringsdistributie⁵ en de Belgische uitvoeringswetgeving van deze richtlijn dat voor specifieke rapportering bepaalde persoonsgegevens worden verwerkt. Soms worden polisgegevens verwerkt in de rapportering, maar daarmee gebeuren geen verdere verwerkingen in de statistieken. Elk rapport heeft een doeleinde en de verwerking mag daar niet buiten gaan. Er wordt een register bijgehouden van die rapporten en hun doeleinde, dewelke strikt zijn gereguleerd via het datawarehouse en waarvoor 'approvals' nodig zijn om ervan af te wijken.

54. De Geschillenkamer besluit dat de verweerder de nodige inspanningen heeft gedaan om de gegevensverwerking voor dit doeleinde te beperken tot wat strikt noodzakelijk is. Aan de tweede voorwaarde is aldus voldaan doordat werd aangetoond dat het beginsel van minimale gegevensverwerking (artikel 5.1. c) AVG) werd nageleefd.
55. Teneinde na te gaan of aan de derde voorwaarde van artikel 6.1, f) AVG - de zogenaamde "afwegingstoets" tussen de belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, enerzijds, en de fundamentele vrijheden en grondrechten van betrokkene, anderzijds - kan worden voldaan, dient overeenkomstig overweging 47 AVG rekening te worden gehouden met de redelijke verwachtingen van de betrokkene. Er dient meer bepaald te worden geëvalueerd of "*betrokkene op het tijdstip en in het kader van de verzameling van de persoonsgegevens redelijkerwijs mag verwachten dat verwerking met dat doel kan plaatsvinden*".
56. De Geschillenkamer volgt het standpunt van de verweerder dat als een persoon een verzekeringsovereenkomst aangaat met Y, deze redelijkerwijs kan verwachten dat Y interne controles uitvoert en statistieken opmaakt om ervoor te zorgen dat Y haar contractuele verplichtingen kan nakomen.
57. Bijgevolg besluit de Geschillenkamer dat de verweerder zich voor verwerkingen voor het doeleinde "Statistieken en kwaliteitsvereisten" kan beroepen op de rechtsgrond opgenomen in artikel 6.1 f) AVG.

- Voor het onderdeel "Tevredenheidsenquêtes"

⁵ Richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad van 20 januari 2016 betreffende verzekeringsdistributie (herschikking), OJ L 26/19.

"Context van het verwerkingsdoeleinde

Dit verwerkingsdoeleinde omvat het bepalen van de NPS ("Net Promotor Score"), de tevredenheidsfactor van de klanten o.b.v. een externe bevraging door een derde partij om de anonimiteit van de bevraging te vrijwaren. Deze factor wordt berekend m.b.t. de opvolging door het Y Contact Center en het claims departement (schadeafhandelingen)

58. Wat betreft de eerste voorwaarde (de zogenaamde "doeltoets"), is de Geschillenkamer van oordeel dat het verwerkingsdoeleinde zoals beschreven door de verweerder moet worden beschouwd als uitgevoerd met oog op een gerechtvaardigd belang. Het belang dat de verweerder als verwerkingsverantwoordelijke nastreefde kan overeenkomstig overweging 47 AVG op zich als gerechtvaardigd worden beschouwd. Er wordt bijgevolg voldaan aan de eerste voorwaarde vervat in artikel 6.1, f) AVG.
59. Teneinde te voldoen aan de tweede voorwaarde, dient te worden aangetoond dat de verwerking *noodzakelijk* is voor de verwezenlijking van de nagestreefde doeleinden. Dit betekent meer bepaald dat de vraag dient te worden gesteld of met andere middelen hetzelfde resultaat kan worden bereikt zonder verwerking van persoonsgegevens of zonder een onnodig ingrijpende verwerking voor de betrokkenen.
60. Uitgaande van het doeleinde, zijnde het uitvoeren van tevredenheidsenquêtes, dient de Geschillenkamer vast te stellen dat de verweerder laat gelden dat de klant via deze bevraging op een anonieme manier een opinie kan geven en dus zijn belangen doen gelden. De resultaten worden geaggregeerd en verwerkt door een externe vennootschap zodat de anonimiteit van de betrokkenen kan worden gevrijwaard. Tijdens de hoorzitting wordt daaraan toegevoegd dat de klanten steeds de keuze hebben om al dan niet deel te nemen aan de enquête, vermits zij steeds over het recht van bezwaar beschikken. De Geschillenkamer stelt vast dat de klanten aldus over de nodige keuzevrijheid beschikken, alsook dat de resultaten van zij die deelnemen aan de enquête in anonieme vorm worden ter beschikking gesteld aan de verweerder. Aan de tweede voorwaarde is aldus voldaan doordat werd aangetoond dat het beginsel van minimale gegevensverwerking (artikel 5.1. c) AVG) werd nageleefd.
61. Teneinde na te gaan of aan de derde voorwaarde van artikel 6.1, f) AVG - de zogenaamde "afwegingstoets" tussen de belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, enerzijds, en de fundamentele vrijheden en grondrechten van betrokkene, anderzijds - kan worden voldaan, dient overeenkomstig overweging 47 AVG rekening te worden gehouden met de redelijke verwachtingen van de betrokkene. Er dient meer bepaald te worden geëvalueerd of "*betrokkene*

*op het tijdstip en in het kader van de verzameling van de persoonsgegevens redelijkerwijs mag verwachten dat verwerking met dat doel kan plaatsvinden*⁶.

62. De Geschillenkamer is van oordeel dat bij de verzameling van persoonsgegevens in het kader van het afsluiten van een verzekering er vanuit kan worden gegaan dat de verzekeringnemer zich er op dat ogenblik redelijkerwijs aan mag verwachten dat zijn gegevens door de verweerder zullen worden gebruikt om te peilen naar zijn tevredenheid over de dienstverlening van de verweerder.

63. Bijgevolg besluit de Geschillenkamer dat de verweerder zich voor verwerkingen voor het doeleinde "het uitvoeren van tevredenheidsenquêtes" kan beroepen op de rechtsgrond opgenomen in artikel 6.1 f) AVG.

- Voor het onderdeel "Kwaliteitstesten operations"

"Context van het verwerkingsdoeleinde

Dit verwerkingsdoeleinde heeft betrekking op de algemene controle van de kwaliteit van de operationele diensten en de prestaties van Y . Dit gaat over kwaliteitschecks waarbij elke betrokken medewerker per week 2 willekeurige controles moet uitvoeren m.b.t. tot de correcte onderschrijving of uitvoering van de verzekeringsovereenkomst en geldende instructies en procedures hiertoe."

64. Wat betreft de eerste voorwaarde (de zogenaamde "doeltoets"), is de Geschillenkamer van oordeel dat het verwerkingsdoeleinde zoals beschreven door de verweerder moet worden beschouwd als uitgevoerd met oog op een gerechtvaardigd belang. Het belang dat de verweerder als verwerkingsverantwoordelijke nastreefde kan overeenkomstig overweging 47 AVG op zich als gerechtvaardigd worden beschouwd. Er wordt bijgevolg voldaan aan de eerste voorwaarde vervat in artikel 6.1, f) AVG.

65. Teneinde te voldoen aan de tweede voorwaarde, dient te worden aangetoond dat de verwerking *noodzakelijk* is voor de verwezenlijking van de nagestreefde doeleinden. Dit betekent meer bepaald dat de vraag dient te worden gesteld of met andere middelen hetzelfde resultaat kan worden bereikt zonder verwerking van persoonsgegevens of zonder een onnodig ingrijpende verwerking voor de betrokkenen.

⁶ Overweging 47 AVG.

66. Uitgaande van het doeleinde, zijnde de algemene controle van de kwaliteit van de operationele diensten en de prestaties van Y, dient de Geschillenkamer vast te stellen dat de verweerder laat gelden dat Y is onderworpen aan de richtlijn (EU) 2016/97 betreffende verzekeringsdistributie en aan de Belgische uitvoeringswetgeving die de verzekeringsmaatschappijen verplichten hun diensten af te stemmen op de verlangens en behoeften van hun klanten. Zoals aangegeven tijdens de hoorzitting, beroept de verweerder zich niet op zijn wettelijke verplichting (artikel 6.1 c) AVG) als rechtsgrond voor de verwerking, vermits de aard en de omvang van de rapportering niet expliciet als dusdanig door de wet wordt opgelegd. Vandaar dat de verweerder voor die verwerkingen haar 'legitiem belang in het kader van die wetgeving' als rechtsgrond laat gelden. Aan de tweede voorwaarde is aldus voldaan doordat werd aangetoond dat het beginsel van minimale gegevensverwerking (artikel 5.1. c) AVG) werd nageleefd. De verwerking van persoonsgegevens is nodig teneinde de kwaliteit van de dienstverlening actief te meten.
67. Teneinde na te gaan of aan de derde voorwaarde van artikel 6.1, f) AVG - de zogenaamde "afwegingstoets" tussen de belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, enerzijds, en de fundamentele vrijheden en grondrechten van betrokkene, anderzijds - kan worden voldaan, dient overeenkomstig overweging 47 AVG rekening te worden gehouden met de redelijke verwachtingen van de betrokkene. Er dient meer bepaald te worden geëvalueerd of "*betrokkene op het tijdstip en in het kader van de verzameling van de persoonsgegevens redelijkerwijs mag verwachten dat verwerking met dat doel kan plaatsvinden*"⁷.
68. De Geschillenkamer is van oordeel dat bij de verzameling van persoonsgegevens in het kader van het afsluiten van een verzekering er vanuit kan worden gegaan dat de verzekeringnemer zich er op dat ogenblik redelijkerwijs aan mag verwachten dat zijn gegevens zullen worden gebruikt voor het uitvoeren voor interne kwaliteitscontroles om ervoor te zorgen dat Y haar wettelijke en contractuele verplichtingen kan nakomen.
69. Bijgevolg besluit de Geschillenkamer dat de verweerder zich voor verwerkingen voor het doeleinde "kwaliteitstesten operations" kan beroepen op de rechtsgrond opgenomen in artikel 6.1 f) AVG.
70. Aangaande het doeleinde "**het opleiden van personeel**" stelt de verweerder het volgende:

"Context van het verwerkingsdoeleinde

⁷ Overweging 47 AVG.

Dit omvat de organisatie en opvolging van opleidingen, bewustwordingssessies ("awareness") en trainingen voor Y bedienden die in contact komen met (persoonsgegevens van) klanten. Trainingen omvatten onder meer:

- *verzekeringstechnische aspecten (vb. m.b.t. Y producten);*
- *technische aspecten (vb. het gebruik van Office 365 applicaties, trainingen aangaande informatiebeveiliging, etc.);*
- *"on the job" trainingen (training voor nieuwe medewerkers alsook training met als doel om de kwaliteit van de dienstverlening voortdurend te verbeteren); en*
- *meer algemene aspecten zoals compliance onderwerpen (vb. de AVG, IDD, etc.)."*

71. Wat betreft de eerste voorwaarde (de zogenaamde "doeltoets"), is de Geschillenkamer van oordeel dat het verwerkingsdoeleinde zoals beschreven door de verweerder moet worden beschouwd als uitgevoerd met oog op een gerechtvaardigd belang. Het belang dat de verweerder als verwerkingsverantwoordelijke nastreefde kan overeenkomstig overweging 47 AVG op zich als gerechtvaardigd worden beschouwd. Er wordt bijgevolg voldaan aan de eerste voorwaarde vervat in artikel 6.1, f) AVG.
72. Teneinde te voldoen aan de tweede voorwaarde, dient te worden aangetoond dat de verwerking *noodzakelijk* is voor de verwezenlijking van de nagestreefde doeleinden. Dit betekent meer bepaald dat de vraag dient te worden gesteld of met andere middelen hetzelfde resultaat kan worden bereikt zonder verwerking van persoonsgegevens of zonder een onnodig ingrijpende verwerking voor de betrokkenen.
73. Uitgaande van het doeleinde, zijnde het opleiden van personeel, dient de Geschillenkamer vast te stellen dat de verweerder opwerpt dat in uitzonderlijke gevallen de casussen die gebruikt worden voor de opleidingen persoonsgegevens van klanten bevatten, of worden persoonsgegevens van klanten gebruikt voor het opstellen van het opleidingsmateriaal. De verweerder stelt dat het onderliggend materiaal (casussen) echter over het algemeen volledig wordt geanonimiseerd.
74. De Geschillenkamer merkt op dat de verweerder aanhaalt dat in het kader van opleidingen de casussen enkel persoonsgegevens van klanten bevatten *in uitzonderlijke gevallen* of persoonsgegevens van klanten worden gebruikt voor het opstellen van het opleidingsmateriaal. De verweerder laat evenwel na te verduidelijken in welke gevallen hij genoodzaakt zou zijn opleidingen aan het personeel aan te bieden aan de hand van de persoonsgegevens van klanten. De verweerder maakt niet redelijkerwijs aannemelijk dat personeelsopleidingen niet steeds op basis van geanonimiseerde gegevens zouden kunnen worden verstrekt. Aan de tweede

voorwaarde is aldus niet voldaan doordat niet werd aangetoond dat het beginsel van minimale gegevensverwerking (artikel 5.1. c) AVG) werd nageleefd.

75. Teneinde na te gaan of aan de derde voorwaarde van artikel 6.1, f) AVG - de zogenaamde "afwegingstoets" tussen de belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, enerzijds, en de fundamentele vrijheden en grondrechten van betrokkene, anderzijds - kan worden voldaan, dient overeenkomstig overweging 47 AVG rekening te worden gehouden met de redelijke verwachtingen van de betrokkene. Er dient meer bepaald te worden geëvalueerd of "*betrokkene op het tijdstip en in het kader van de verzameling van de persoonsgegevens redelijkerwijs mag verwachten dat verwerking met dat doel kan plaatsvinden*"⁸.
76. De Geschillenkamer is van oordeel dat bij de verzameling van persoonsgegevens in het kader van het afsluiten van een verzekering er niet vanuit kan worden gegaan dat de verzekeringnemer zich er op dat ogenblik redelijkerwijs aan mag verwachten dat zijn gegevens zullen worden gebruikt voor het opleiden van personeel. Een verzekeringnemer kan zich enkel verwachten aan een normaal beheer van zijn klantdossier, hetwelk enkel toegang vergt tot de daarin opgenomen informatie door het personeel dat daarin taken moet uitvoeren ten behoeve van de betrokken klant. Wanneer in het kader van een opleiding informatie uit concrete dossiers wordt gedeeld, blijft de verwerking van die informatie niet beperkt tot diegenen die taken moeten verrichten in het betreffende dossier.
77. Bijgevolg besluit de Geschillenkamer dat de verweerder zich voor verwerkingen voor het doeleinde "het opleiden van personeel" niet kan beroepen op de rechtsgrond 'gerechtvaardigd belang' en er dus sprake is van een **inbreuk op artikel 6.1 f) AVG**. De Geschillenkamer merkt aanvullend op dat indien de verweerder toch zou wensen om persoonsgegevens van klanten te gebruiken voor het opleiden van personeel, hij zich kan beroepen op een andere rechtsgrond zijnde de toestemming (artikel 6.1 a) AVG).
78. Aangaande het doeleinde "**monitoring en rapportage**" stelt de verweerder het volgende:

"Context van het verwerkingsdoeleinde

Dit verwerkingsdoeleinde omvat onder meer het opstellen van rapporten om controles te kunnen uitvoeren in het kader van:

- *IFRS 17 boekhoudstandaarden voor verzekeringscontracten en de Belgische, algemeen aanvaarde boekhoudregels ("Belgian GAAP");*

⁸ Overweging 47 AVG.

- *het berekenen van de reserves (in het kader van bijvoorbeeld de wet van 13 maart 2016 op het statuut van en het toezicht op de verzekerings- of herverzekeringsondernemingen (Solvency II wet), etc.); of*

- *rentabiliteitsmonitoring of rapporteringen in het kader van grote schadeclaims.*

Deze rapporten worden zowel gemaakt voor interne controledoeleinden als voor rapportering aan de Y1 Re groep (waarvan Y deel uitmaakt). Dit houdt zowel terugkerende rapporten als eenmalige ad hoc rapporten in. Hierbij worden enkel volledige geaggregeerde, geanonimiseerde, of indien niet anders mogelijk gepseudonimiseerde rapporten opgesteld in het kader van grote schadeclaims of ad hoc rapporten m.b.t. specifieke gevallen of uitschieters.”

79. Wat betreft de eerste voorwaarde (de zogenaamde “doeltoets”), is de Geschillenkamer van oordeel dat de context van het verwerkingsdoeleinde zoals beschreven door de verweerder moet worden beschouwd als uitgevoerd met oog op een gerechtvaardigd belang. Het belang dat de verweerder als verwerkingsverantwoordelijke nastreefde kan overeenkomstig overweging 47 AVG op zich als gerechtvaardigd worden beschouwd. Er wordt bijgevolg voldaan aan de eerste voorwaarde vervat in artikel 6.1, f) AVG.
80. Teneinde te voldoen aan de tweede voorwaarde, dient te worden aangetoond dat de verwerking *noodzakelijk* is voor de verwezenlijking van de nagestreefde doeleinden. Dit betekent meer bepaald dat de vraag dient te worden gesteld of met andere middelen hetzelfde resultaat kan worden bereikt zonder verwerking van persoonsgegevens of zonder een onnodig ingrijpende verwerking voor de betrokkenen.
81. Uitgaande van het doeleinde, zijnde monitoring en rapportage, dient de Geschillenkamer vast te stellen dat de verweerder laat gelden dat de diverse algemene financiële en verzekeringsrechtelijke regelgevingen (in het kader van bijvoorbeeld de wet van 13 maart 2016 op het statuut van en het toezicht op de verzekerings- of herverzekeringsondernemingen (Solvency II wet)) niet kan worden nageleefd zonder hiertoe de benodigde rapporten op te stellen of aan monitoring te doen. Zoals aangegeven tijdens de hoorzitting, beroept de verweerder zich ook hier niet op zijn wettelijke verplichting (artikel 6.1 c) AVG) als rechtsgrond voor de verwerking, vermits de aard en de omvang van de rapportering niet expliciet als dusdanig door de wet wordt opgelegd. Vandaar dat de verweerder voor die verwerkingen haar ‘legitiem belang in het kader van die wetgeving’ als rechtsgrond laat gelden. Aan de tweede voorwaarde is aldus voldaan doordat werd aangetoond dat het beginsel van minimale gegevensverwerking (artikel 5.1. c) AVG) werd nageleefd. De verwerking van persoonsgegevens is immers nodig aangezien de wetgeving niet kan worden nageleefd zonder dat hiertoe de benodigde rapporten worden opgesteld of aan monitoring wordt gedaan.

82. De verweerder voegt daaraan toe dat enkel volledige geaggregeerde, geanonimiseerde, of indien niet anders mogelijk gepseudonimiseerde rapporten worden opgesteld in het kader van grote schadeclaims of *ad hoc* rapporten met betrekking tot specifieke gevallen of uitschieters. Aan de tweede voorwaarde is aldus voldaan doordat werd aangetoond dat het beginsel van minimale gegevensverwerking (artikel 5.1. c) AVG) werd nageleefd.
83. Teneinde na te gaan of aan de derde voorwaarde van artikel 6.1, f) AVG - de zogenaamde "afwegingstoets" tussen de belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, enerzijds, en de fundamentele vrijheden en grondrechten van betrokkene, anderzijds - kan worden voldaan, dient overeenkomstig overweging 47 AVG rekening te worden gehouden met de redelijke verwachtingen van de betrokkene. Er dient meer bepaald te worden geëvalueerd of "*betrokkene op het tijdstip en in het kader van de verzameling van de persoonsgegevens redelijkerwijs mag verwachten dat verwerking met dat doel kan plaatsvinden*"⁹.
84. De Geschillenkamer is van oordeel dat bij de verzameling van persoonsgegevens in het kader van het afsluiten van een verzekering er vanuit kan worden gegaan dat de verzekeringnemer zich er op dat ogenblik redelijkerwijs aan mag verwachten dat zijn gegevens zullen worden gebruikt voor het nakomen van de wettelijke en contractuele verplichtingen van de verweerder.
85. Bijgevolg besluit de Geschillenkamer dat de verweerder zich voor verwerkingen voor het doeleinde "monitoring en rapportage" kan beroepen op de rechtsgrond opgenomen in artikel 6.1 f) AVG.
86. Aangaande het doeleinde "**de opslag van opnamen van videobewaking gedurende de wettelijke periode**" stelt de verweerder het volgende:
- "Context van het verwerkingsdoeleinde
Het betreft de verwerking van persoonsgegevens door middel van de camera's die zich bevinden binnen de lokalen van Y met als doel de veiligheid van klanten, de veiligheid van de data en de bescherming van de goederen van de onderneming, te vrijwaren."
87. Wat betreft de eerste voorwaarde (de zogenaamde "doeltoets"), is de Geschillenkamer van oordeel dat het verwerkingsdoeleinde zoals beschreven door de verweerder moet worden beschouwd als uitgevoerd met oog op een gerechtvaardigd belang. Het belang dat de

⁹ Overweging 47 AVG.

verweerder als verwerkingsverantwoordelijke nastreefde kan overeenkomstig overweging 47 AVG op zich als gerechtvaardigd worden beschouwd. Er wordt bijgevolg voldaan aan de eerste voorwaarde vervat in artikel 6.1, f) AVG.

88. Teneinde te voldoen aan de tweede voorwaarde, dient te worden aangetoond dat de verwerking *noodzakelijk* is voor de verwezenlijking van de nagestreefde doeleinden. Dit betekent meer bepaald dat de vraag dient te worden gesteld of met andere middelen hetzelfde resultaat kan worden bereikt zonder verwerking van persoonsgegevens of zonder een onnodig ingrijpende verwerking voor de betrokkenen.
89. Uitgaande van het doeleinde, zijnde het voorzien in videobewaking, dient de Geschillenkamer vast te stellen dat de verweerder laat gelden dat de beelden worden opgeslagen in een beveiligde omgeving. Zowel de ruimte als de betrokken IT-servers zijn onderworpen aan strikte toegangsbeveiligingen. De toegang tot de beelden geschiedt volgens strikte procedures. De opslag van de beelden is ook beperkt tot de wettelijke bewaartermijn (in principe 30 dagen).
90. Aan de tweede voorwaarde is aldus voldaan doordat werd aangetoond dat het beginsel van minimale gegevensverwerking (artikel 5.1. c) AVG) werd nageleefd.
91. Teneinde na te gaan of aan de derde voorwaarde van artikel 6.1, f) AVG - de zogenaamde "afwegingstoets" tussen de belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, enerzijds, en de fundamentele vrijheden en grondrechten van betrokkene, anderzijds - kan worden voldaan, dient overeenkomstig overweging 47 AVG rekening te worden gehouden met de redelijke verwachtingen van de betrokkene. Er dient meer bepaald te worden geëvalueerd of "*betrokkene op het tijdstip en in het kader van de verzameling van de persoonsgegevens redelijkerwijs mag verwachten dat verwerking met dat doel kan plaatsvinden*"¹⁰.
92. De Geschillenkamer is van oordeel dat bij de verzameling van persoonsgegevens in het kader van het afsluiten van een verzekering er niet vanuit kan worden gegaan dat de verzekeringnemer zich er op dat ogenblik redelijkerwijs aan mag verwachten dat zijn gegevens zullen worden gebruikt voor videobewaking. Het doeleinde videobewaking houdt geen verband met het afsluiten van een verzekeringsovereenkomst, zodat de verzekeringnemer zich er ook niet aan kan verwachten dat zijn persoonsgegevens verstrekt naar aanleiding van een verzekeringsovereenkomst zullen worden aangewend in het kader van videobewaking. Enkel bij het fysiek betreden van de lokalen van de verweerder is er videobewaking en dan volstaat het

¹⁰ Overweging 47 AVG.

dat de camerawet wordt nageleefd, inclusief de verplichting tot het aanbrengen van een pictogram met informatie om de betrokkene op de hoogte te stellen.

93. Bijgevolg besluit de Geschillenkamer dat de verweerder zich voor verwerkingen voor het doeleinde "de opslag van opnamen van videobewaking gedurende de wettelijke periode" niet kan beroepen op de rechtsgrond 'gerechtvaardigd belang' en er aldus sprake is van een **inbreuk op artikel 6.1 f) AVG**.
94. Volledigheidshalve voegt de Geschillenkamer toe dat indien een verwerkingsverantwoordelijke gebruik wenst te maken van bewakingscamera's, deze dan zijn wettelijke verplichtingen voortvloeiend uit de wet van 21 maart 2007 *tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's* dient na te komen. Zodra een verwerkingsverantwoordelijke gebruik maakt van bewakingscamera's, vloeien uit voormelde wet verplichtingen voort inzake gegevensverwerking, zodat de verwerkingsverantwoordelijke zich kan beroepen op artikel 6.1 c) AVG. Dienaangaande heeft de verweerder tijdens de hoorzitting verklaard dat in overeenstemming met deze wet de nodige pictogrammen zijn aangebracht.

c) Model van belangenafweging

95. Voor elk van de voorgaand vermelde doeleinden argumenteert de verweerder dat het verwerkingsdoeleinde toelaatbaar is doordat de kwantitatieve score berekend door het model van belangenafweging dat Y gebruikt, lager is dan 30. De verweerder stelt dat op basis van dat model de verwerkingsdoeleinden kunnen worden gesteund op de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke voor zover deze score niet hoger is dan 30.
96. Dienaangaande moet de Geschillenkamer opmerken dat het door Y gehanteerde model een louter intern instrument vormt dat hooguit als leidraad kan fungeren binnen de onderneming, maar waaruit geen juridische argumenten kunnen worden geput om de toetsing aan de rechtsgrond van artikel 6.1 f) AVG te doorstaan. Aan de scores berekend op basis van dat model kan dus geen juridische waarde worden gehecht.

d) Alle rechtsgronden opgenomen in artikel 6.1 AVG

97. De verweerder meent dat de Geschillenkamer in haar beslissing 24/2020 zou hebben gesteld dat hij zich enkel kan beroepen op de toestemming als rechtsgrond (artikel 6.1 a) AVG) voor de

verwerkingsdoeleinden opgenomen onder punt 4.3. van de oude privacyverklaring en niet op de andere rechtsgronden van artikel 6.1 AVG.

98. De Geschillenkamer licht toe dat dienaangaande in de beslissing 24/2020 het volgende werd vermeld:

"De Geschillenkamer is bijgevolg van oordeel dat de inbreuk op art. 6.1. AVG is bewezen, aangezien de gegevensverwerking voor de doeleinden vermeld in de onderdelen 1, 2, 3 4, 6 en 7 van punt 4.3. van de privacyverklaring, zonder enig aangetoond gerechtvaardigd belang, gebaseerd dient te zijn op de toestemming van de klager bij gebrek aan enige andere mogelijk toepasselijke rechtsgrond in art. 6.1. AVG."

99. Hieruit leidt de verweerder, weliswaar verkeerdelijk, af dat de Geschillenkamer als enige rechtsgrond voor de daarin bepaalde doeleinden de toestemming vooropstelt. De verweerder gaat evenwel voorbij aan het feit dat de Geschillenkamer tot dat besluit komt, precies omdat de verweerder nalaat aan te tonen over enig gerechtvaardigd belang te beschikken en aldus in gebreke blijft om aan te tonen dat de toepasselijke voorwaarden zijn vervuld om zich op deze rechtsgrond in artikel 6.1 f) AVG te beroepen. De Geschillenkamer stelde in haar beslissing immers uitdrukkelijk dat de verweerder op geen enkele wijze aantoonde waaruit zijn gerechtvaardigd belang dan wel zou bestaan en ook naliel aan te tonen in hoeverre zijn belang zwaarder zou doorwegen dan de belangen en grondrechten van de klager, hoewel de verweerder daartoe is gehouden op grond van zijn verantwoordingsplicht (artikel 5.2 AVG). De Geschillenkamer kon aldus artikel 6.1 f) AVG niet weerhouden als geldige rechtsgrond. Op basis van de feitelijke elementen die leidden tot de beslissing 24/2020 was de enige resterende rechtsgrond de toestemming.

100. De Geschillenkamer benadrukt dat elke verwerkingsverantwoordelijke, waaronder dus ook de verweerder, zich kan beroepen op elke mogelijke rechtsgrond van artikel 6.1 AVG, maar dat de toepasselijke voorwaarden voor de rechtsgrond waarop men zich beroept, moeten zijn vervuld.

2. Rechtsgrond voor doorgiften aan derde partijen

101. Vooreerst beweert de verweerder dat een doorgifte aan derden geen verwerkingsdoeleinde op zich is, maar wel louter een vorm van verwerking van persoonsgegevens is in de zin van artikel 4.2 AVG. De verweerder stelt dat hij alleen belangenafwegingen opstelt per verwerkingsdoeleinde, doch niet per verwerking.

102. De Geschillenkamer stelt dat uit artikel 5.1 a) AVG volgt dat persoonsgegevens moeten worden verwerkt voor een welbepaald doeleinde en dat die verwerking rechtmatig moet zijn in de zin van artikel 6.1 AVG. Het is dus duidelijk dat elke verwerking moet gebeuren binnen het kader van een welbepaald, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigd doeleinde en dat die verwerking moet gebaseerd zijn op een rechtsgrond om als rechtmatig te kunnen worden beschouwd. Het is uiteraard mogelijk om meerdere verwerkingen in de zin van artikel 4.2 AVG te doen met het oog op eenzelfde doeleinde, maar dit neemt niet weg dat de gegevensverwerkingen voor een bepaald doeleinde slechts als rechtmatig kunnen worden bestempeld indien daartoe een rechtsgrond bestaat.
103. De Geschillenkamer merkt op dat voor elke doorgifte aan derden moet worden bepaald met het oog op welk doeleinde die doorgifte plaatsvindt. Om te kunnen nagaan of de doorgifte aan derden als rechtmatig kan worden bestempeld, moet aldus worden bepaald voor welk doeleinde die doorgifte aan derden plaatsvindt.
104. Zoals de verweerder terecht stelt, is de rechtsgrond voor de doorgifte aan verwerkers (dewelke evenwel geen derden zijn in de zin van artikel 4, 10) AVG) dezelfde als voor de gegevensverwerking door de verweerder zelf. Het verwerkingsdoeleinde blijft immers ongewijzigd, vermits de verwerker de persoonsgegevens louter verwerkt ten behoeve van de verweerder als verwerkingsverantwoordelijke.
105. Indien de persoonsgegevens worden doorgegeven aan een derde in de zin van artikel 4. 10) AVG met het oog op het doeleinde die derde in staat te stellen de betreffende persoonsgegevens te verwerken voor eigen doeleinden, dan moet die doorgifte voor dat specifieke doeleinde op zichzelf worden beschouwd en is daarvoor een afzonderlijke rechtsgrond nodig. Met het oog op transparantie moet de verwerkingsgrondslag voor alle doorgiften in de privacyverklaring worden vermeld opdat de verweerder zijn verplichting op grond van art. 13.1 c) AVG zou naleven. Dit is evenwel niet het geval, zodat de Geschillenkamer van oordeel is dat er sprake is van een **inbreuk op art. 13.1. c) AVG juncto artikel 5.1 a) AVG en artikel 5.2 AVG.**

3. Transparantiebeginsel

106. Niettegenstaande dat artikel 13.1 d) AVG vereist dat de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene informatie verstrekt omtrent zijn gerechtvaardigde belangen, indien de verwerking op artikel 6, lid 1, punt f), is gebaseerd, houdt de verweerder vol dat hij ermee kan volstaan voor de in punt 4.3 vermelde doeleinden van de privacyverklaring, alsook voor de in 6 van de

privacyverklaring vermelde doorgiften die zijn gebaseerd op artikel 6, lid 1, punt f) AVG enkel te vermelden dat persoonsgegevens worden verwerkt op basis van het gerechtvaardigd belang van de verweerder zonder aan te geven waaruit dat gerechtvaardigd belang dan precies zou bestaan.

107. De verweerder stelt dat de belangenafweging interne documenten betreft die niet door Y openbaar zijn gemaakt of zijn opgenomen in haar Privacyverklaring, gelet op de bedrijfsgevoelige informatie die ze bevatten. Bovendien gaat het hier om lijvige, veeleer privacy-technische documenten die typisch niet worden opgenomen in een privacyverklaring.

108. Voor doorgifte aan "de maatschappijen van de groep Y1 Re waartoe Y behoort, voor monitoring en rapportering" bevestigt de verweerder dat het gaat om een doorgifte aan een andere verwerkingsverantwoordelijke, vermeldt de verweerder waaruit zijn gerechtvaardigd belang bestaat in zijn conclusie onder het verwerkingsdoeleinde "monitoring en rapportage", maar laat na in de privacyverklaring zijn gerechtvaardigd belang te verduidelijken.

109. Verder verwijst de verweerder ook naar overweging 48 AVG waarin is bepaald dat verwerkingsverantwoordelijken die deel uitmaken van een concern of een groep van instellingen die aan een centraal lichaam verbonden zijn, een gerechtvaardigd belang kunnen hebben bij de doorzending van persoonsgegevens binnen het concern voor interne administratieve doeleinden, waaronder de verwerking van persoonsgegevens van klanten of werknemers.

110. De Geschillenkamer erkent dat overweging 48 van toepassing is op de verweerder, maar dit belet niet dat de verweerder daaromtrent transparant dient te zijn in zijn privacyverklaring en ook in dergelijk geval de rechtsgrond dient aan te geven en dient duidelijk te maken waaruit zijn gerechtvaardigd belang bestaat, hetwelk niet het geval is in de oude privacyverklaring.

111. Voor de doorgifte aan "subcontractanten in de Europese Unie of daarbuiten, verantwoordelijk voor verwerkingsactiviteiten gedefinieerd door Y" voert de verweerder aan dat het gaat om verwerkers van Y .

112. De Geschillenkamer herneemt dan ook de motivering dienaangaande uit haar beslissing 24/2020 om te besluiten tot een **inbreuk op artikel 13.1 d) AVG juncto artikel 5.1 a) AVG en artikel 5.2 AVG**. De privacyverklaring vermeldt enkel dat voor de in 4.3. vermelde doeleinden persoonsgegevens worden verwerkt op basis van het gerechtvaardigd belang van de verweerder zonder aan te geven waaruit dat gerechtvaardigd belang dan precies zou bestaan, terwijl art. 13.1. d) AVG wel degelijk vereist dat de verwerkingsverantwoordelijke ertoe is gehouden om de betrokkene informatie te verstrekken omtrent zijn gerechtvaardigde belangen, indien de verwerking op artikel 6, lid 1, punt f), is gebaseerd.

113. De Geschillenkamer verwijst ook naar de Richtsnoeren van het Europees Comité voor de gegevensbescherming (EDPB) inzake transparantie overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679¹¹, die benadrukken dat het specifieke belang in kwestie moet worden geïdentificeerd ten behoeve van de betrokkene.
114. Ook voor wat betreft punt 6. van de privacyverklaring geeft de verweerder niet aan waaruit zijn gerechtvaardigd belang, waarop hij zich beroept, zou bestaan om persoonsgegevens van de klager te verwerken met als doeleinde de doorgifte aan "De maatschappijen van de Y1 RE groep waartoe Y behoort, voor monitoring en rapportering" en "Subcontractanten in de Europese Unie of daarbuiten, verantwoordelijk voor verwerkingsactiviteiten gedefinieerd door Y". Nochtans vereist art. 13.1. d) AVG wel degelijk dat de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene informatie dient te verstrekken omtrent zijn gerechtvaardigde belangen, indien de verwerking op artikel 6, lid 1, punt f), is gebaseerd. De Geschillenkamer verwijst daarbij opnieuw naar de Richtsnoeren inzake transparantie overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679 en het daaromtrent hierboven gestelde.
115. De Geschillenkamer stelde in haar beslissing 24/2020 dat als beste praktijk de verwerkingsverantwoordelijke ook, voordat persoonsgegevens van de betrokkene worden verzameld, de betrokkene informatie kan verstrekken over de afweging die moet worden gemaakt om artikel 6, lid 1, onder f), als rechtsgrond voor de verwerking te kunnen gebruiken. Om informatiemoeheid te voorkomen kan deze informatie worden opgenomen in een gelaagde privacyverklaring/ mededeling.¹² De aan betrokkenen verstrekte informatie moet duidelijk maken dat deze betrokkenen op verzoek informatie over de afweging kunnen ontvangen. Dit is essentieel voor een doeltreffende transparantie wanneer betrokkenen twijfels hebben over de billijkheid van de gemaakte afweging of een klacht willen indienen bij een toezichthoudende autoriteit.
116. Zoals de verweerder aangeeft, is hij niet bereid de voormelde beste praktijk toe te passen, omdat het volgens hem interne privacy-technische documenten betreft met bedrijfsgevoelige informatie.

¹¹ EDPB, Richtsnoeren van de Groep gegevensbescherming artikel 29 inzake transparantie overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679, goedgekeurd op 29 november 2017, laatstelijk herzien en goedgekeurd op 11 april 2018, blz. 42.

¹² Zie paragraaf 35 van de richtsnoeren bedoeld in voetnoot 6.

117. De Geschillenkamer stelt dat zelfs indien de verweerder deze beste praktijk weigert te volgen, hij er minstens toe is gehouden om op grond van artikel 12.1 AVG de betrokkene op een beknopte, transparante, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm en in duidelijke en eenvoudige taal informatie te verstrekken omtrent zijn gerechtvaardigd belang voor elk van de doeleinden waarvoor hij zich op die rechtsgrond beroept. Om hieraan te voldoen, is het geenszins vereist dat privacy-technische documenten openbaar zouden worden gemaakt, doch is het wel vereist dat informatie omtrent het gerechtvaardigd belang wordt verstrekt in heldere bewoordingen die eenvoudig te begrijpen zijn door een (potentiële) klant van de verweerder

118. De Geschillenkamer stelt vast dat de door artikel 13.1 d) AVG vereiste informatie op generlei wijze door de verweerder wordt ter beschikking gesteld, zodat de **inbreuk op artikel 13.1 d) AVG juncto artikel 5.1 a) AVG en artikel 5.2 AVG** vaststaat.

4. **Administratieve geldboete**

119. Het feit dat de verweerder wel degelijk de inbreuken op de artikelen 5.1 a), 5.2, 6.1, 12.1, 13.1 c) en d) en 13.2 b) AVG heeft gepleegd, brengt de Geschillenkamer ertoe de administratieve geldboete te handhaven. Deze sanctie strekt er niet toe om een gemaakte overtreding te beëindigen, maar wel met het oog op een krachtige handhaving van de regels van de AVG. Zoals duidelijk blijkt uit overweging 148 AVG, stelt de AVG immers voorop dat bij *elke* ernstige inbreuk – dus ook bij een eerste vaststelling van een inbreuk – straffen, met inbegrip van administratieve geldboeten, naast of in plaats van passende maatregelen worden opgelegd.¹³ Hierna toont de Geschillenkamer aan dat de inbreuken die de verweerder heeft begaan op de artikelen 5.1 a), 5.2, 6.1, 12.1, 13.1 c) en d) en 13.2 b) AVG geenszins kleine inbreuken betreffen, noch dat de geldboete onevenredige last zou berokkenen aan een natuurlijk persoon zoals bedoeld in overweging 148 AVG, waarbij in elk van beide gevallen kan worden afgezien van een geldboete. Het feit dat het een eerste vaststelling van een door de verweerder gepleegde inbreuk op de

¹³ Overweging 148 bepaalt: "Met het oog op een krachtiger handhaving van de regels van deze verordening dienen straffen, met inbegrip van administratieve geldboeten, te worden opgelegd voor elke inbreuk op de verordening, naast of in plaats van passende maatregelen die door de toezichthoudende autoriteiten ingevolge deze verordening worden opgelegd. Indien het gaat om een kleine inbreuk of indien de te verwachten geldboete een onevenredige last zou berokkenen aan een natuurlijk persoon, kan in plaats van een geldboete worden gekozen voor een berisping. Er dient evenwel rekening te worden gehouden met de aard, de ernst en de duur van de inbreuk, met het opzettelijke karakter van de inbreuk, met schadebeperkende maatregelen, met de mate van verantwoordelijkheid, of met eerdere relevante inbreuken, met de wijze waarop de inbreuk ter kennis van de toezichthoudende autoriteit is gekomen, met de naleving van de maatregelen die werden genomen tegen de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker, met de aansluiting bij een gedragscode en met alle andere verzwarende of verzachtende factoren. Het opleggen van straffen, met inbegrip van administratieve geldboeten, moet onderworpen zijn aan passende procedurele waarborgen overeenkomstig de algemene beginselen van het Unierecht en het Handvest, waaronder een doeltreffende voorziening in rechte en een eerlijke rechtsbedeling. [eigen onderlijning]

AVG betreft, doet aldus op generlei wijze afbreuk aan de mogelijkheid voor de Geschillenkamer om een administratieve geldboete op te leggen. De Geschillenkamer legt de administratieve geldboete op in toepassing van artikel 58.2 i) AVG.

120. De Geschillenkamer benadrukt nogmaals dat het instrument van administratieve boete geenszins tot doel heeft inbreuken te beëindigen. Daartoe voorzien de AVG en de WOG in een aantal corrigerende maatregelen, waaronder de bevelen genoemd in artikel 100, §1, 8° en 9° WOG. Zij benadrukt voorts dat de administratieve geldboete één van de sancties is als voorzien in artikel 58.2 AVG en artikel 100 WOG. Noch het EU recht, noch het nationale Belgische recht kent een hiërarchie ten aanzien van de op te leggen sancties. Het staat de Geschillenkamer als orgaan van een onafhankelijke autoriteit voor gegevensbescherming als bedoeld in artikel 51 AVG vrij de meest passende sanctie te kiezen. De Geschillenkamer meent dat, gelet op de verantwoordingsplicht van de verwerkingsverantwoordelijke, het opleggen van een administratieve geldboete bij overtreding van de AVG mocht worden verwacht.¹⁴

121. Rekening houdend met artikel 83 AVG en de rechtspraak¹⁵ van het Marktenhof, motiveert de Geschillenkamer het opleggen van een administratieve sanctie *in concreto*:

- De ernst van de inbreuk: uit onderstaande motivering blijkt de ernst van de inbreuk.
- De duur van de inbreuk: de inbreuken worden voor wat betreft dit aspect beoordeeld in het licht van de datum waarop de AVG van toepassing is geworden, namelijk op 25 mei 2018. De privacyverklaring van de verweerder blijkt ongewijzigd te zijn gebleven sinds het van toepassing worden van de AVG tot op het ogenblik dat, naar aanleiding van de klacht, een nieuwe privacyverklaring werd opgesteld. De nieuwe privacyverklaring vormt evenwel niet het voorwerp van beoordeling door de Geschillenkamer, zodat zij zich dan ook niet uitspreekt over de mate waarin de nieuwe privacyverklaring in overeenstemming is met de AVG.
- De nodige afschrikwekkende werking om verdere inbreuken te voorkomen.

122. Wat de aard en de ernst van de inbreuk betreft (art. 83.2 a) AVG) benadrukt de Geschillenkamer dat de naleving van de beginselen bepaald in art. 5 AVG – in voorliggend geval inzonderheid het transparantiebeginsel met inbegrip van de verantwoordingsplicht, evenals het rechtmatigheidsbeginsel – essentieel is, omdat het fundamentele beginselen van gegevensbescherming betreft. De Geschillenkamer beschouwt de inbreuk van de verweerder op

¹⁴ Zie over de bevoegdheid van de Geschillenkamer inzake het opleggen van een administratieve geldboete ook beslissing nr 55/2021 van 26 april 2021, beschikbaar in het Frans op de website van de GBA.

¹⁵ Hof van Beroep Brussel (sectie Marktenhof), Arrest 2020/1471 van 19 februari 2020.

het rechtmatigheidsbeginsel dat wordt gepreciseerd in art. 6 AVG en het transparantiebeginsel dat concreet is vastgelegd in de artikelen 12 en 13 AVG, dan ook als een ernstige schending.

123. Een belangrijk element bij het bepalen van het bedrag van de boete is het feit dat de verweerder volgende inbreuken zoals gemotiveerd in beslissing 24/2020 niet betwist en ingevolge daarvan reeds inspanningen heeft gedaan om de nieuwe privacyverklaring op die punten in overeenstemming te brengen met de AVG:

- Inbreuk op artikel 13.1 c) AVG wegens gebrek aan duidelijk onderscheid tussen de verwerking van gezondheidsgegevens enerzijds, en de verwerking van de andere 'gewone' persoonsgegevens anderzijds en dit zowel voor elk van de doeleinden van 4.3. van de privacyverklaring, als voor elk van de doorgiften van 6. van de privacyverklaring.
- Inbreuk op artikel 12.1 en 13.2 b) AVG bij gebrek aan vermelding in de privacyverklaring van de mogelijkheid voor de betrokkene om zijn recht van bewaar uit te oefenen.
- Inbreuk op artikel 13.1 c) AVG wegens gebrek aan vermelding van de rechtsgrond voor de doorgifte aan elk van de onderscheiden categorieën van derden in punt 6. van de privacyverklaring.

124. Hoewel de wijzigingen aangebracht in de nieuwe privacyverklaring een gunstig element vormen bij de beoordeling van de administratieve geldboete, benadrukt de Geschillenkamer dat deze er niet toe strekken dat de vastgestelde inbreuken ongedaan zouden worden gemaakt. De inbreuken werden vastgesteld en kunnen niet retroactief ongedaan worden gemaakt door de verwerkingsverantwoordelijke die zijn gegevensverwerking alsnog – doch te laat – in overeenstemming brengt met de vereisten van de AVG.

125. Daarnaast worden ook in de huidige beslissing inbreuken vastgesteld:

- Inbreuk op artikel 6.1 AVG voor wat betreft de doeleinden "het opleiden van personeel" en "de opslag van opnamen van videobewaking gedurende de wettelijke periode".
- Inbreuk op art. 13.1. c) AVG *juncto* artikel 5.1 a) AVG en artikel 5.2 AVG.
- Inbreuk op artikel 13.1 d) AVG *juncto* artikel 5.1 a) AVG en artikel 5.2 AVG.

Verder houdt de Geschillenkamer ook rekening met de vaststelling dat de inbreuk op artikel 6.1 AVG beperkt is tot twee verwerkingsdoeleinden "het opleiden van personeel" en "de opslag van opnamen van videobewaking gedurende de wettelijke periode" en dus van aard is om een verlaging van het bedrag van de boete te verantwoorden. Daarnaast zijn de vastgestelde inbreuken op het transparantiebeginsel, alsook de verantwoordingsplicht dermate zwaarwegend

dat een substantiële geldboete zich opdringt. Dit geldt des te meer gelet op de grootschaligheid van de verwerking van andere dan gezondheidsgegevens door de verweerder met doorslaggevende impact op alle verzekerden die zich via een hospitalisatieverzekering hebben aangesloten bij Y, hetwelk een aanzienlijk aantal betrokkenen betreft. Een beslissend element hierbij vormt ook het feit dat Y een grote speler is op de verzekeringsmarkt waarvan mag worden verwacht dat deze haar privacybeleid terdege en met de nodige nauwgezetheid afstemt op de AVG.

126. Aangaande het gebrek aan transparantie, wijst de Geschillenkamer er ook op dat de AVG precies heeft voorzien in een overgangperiode van 2 jaar¹⁶ teneinde elke verwerkingsverantwoordelijke de nodige tijd te geven zich voor te bereiden en aan te passen aan de vereisten gesteld door de AVG. Het tijdens de hoorzitting aangebrachte argument van de verweerder dat de wijzigingen die de AVG heeft doorgevoerd ten opzichte van de eerdere richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad *betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens* aan de basis liggen van het gebrek aan transparantie, kan dan ook niet worden aanvaard. De verweerder stelt dat de artikelen 13 en 14 AVG, juncto artikel 12 AVG, en de precieze wijze van interpretatie ervan de moeilijkheid heeft veroorzaakt. De richtsnoeren inzake transparantie van de Groep 29 (thans EDPB) waren een hulpinstrument. Ook hier dient de Geschillenkamer vast te stellen dat die richtsnoeren reeds dateren van 29 november 2017, zijn herzien en goedgekeurd op 11 april 2018 en sindsdien ongewijzigd zijn gebleven. De verweerder beschikte aldus over voldoende tijd om, zoals zijn verantwoordingsplicht (artikel 5.2 AVG) vereist, zijn privacyverklaring af te stemmen op de AVG.

127. Dit brengt de Geschillenkamer ertoe de boete te heroverwegen en terug te brengen tot €30.000.

128. Het geheel van de hierboven uiteengezette elementen rechtvaardigt een doeltreffende, evenredige en afschrikkende sanctie als bedoeld in art. 83 AVG, rekening houdend met de daarin bepaalde beoordelingscriteria. De Geschillenkamer wijst erop dat de andere criteria van art. 83.2. AVG in dit geval niet van aard zijn dat zij leiden tot een andere administratieve geldboete dan die welke de Geschillenkamer in het kader van deze beslissing heeft vastgesteld.

5. Publicatie van de beslissing

¹⁶ Artikel 99 AVG

129. Gelet op het belang van transparantie met betrekking tot de besluitvorming van de Geschillenkamer, wordt deze beslissing gepubliceerd op de website van de GBA. Het is evenwel niet nodig dat daartoe de identificatiegegevens van de partijen rechtstreeks worden bekendgemaakt.

OM DEZE REDENEN,

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, na beraadslaging, om haar beslissing 24/2020 van 14 mei 2020 te herzien en de verweerder op grond van art. 100, §1, 13° WOG en art. 101 WOG een administratieve geldboete op te leggen van € 30.000,00 ingevolge de inbreuken op de artikelen 5.1 a), 5.2, 6.1, 12.1, 13.1 c) en d) en 13.2 b) AVG.

Tegen deze beslissing kan op grond van artikel 108, §1 WOG, beroep worden aangetekend binnen een termijn van dertig dagen, vanaf de kennisgeving, bij het Marktenhof, met de Gegevensbeschermingsautoriteit als verweerder.

(Get).Hielke Hijmans

Voorzitter van de Geschillenkamer