



Beslissing ten gronde 75/2023 van 14 juni 2023

Dossiernummer : DOS-2021-07350

Betreft : Verwerking van persoonsgegevens op een platform

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 klagers: Zorgverleners X vertegenwoordigd door Mr. Ann Dierickx, kantoorhoudende te 3000 Leuven, Mechelsestraat 107-109, hierna “de klagers”;

De verweerster: Y, vertegenwoordigd door ‘Mr. Emmanuel Cornu en Mr. Eric De Gryse, kantoorhoudende te 1050 Brussel, Louizalaan 250/10, hierna “de verweerster”.

I. Feiten en procedure

1. Op 23 november 2021 dienen de klagers een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen de verweerster.
2. Op 25 november 2021 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 WOG en wordt de klacht op grond van artikel 62, § 1 WOG overgemaakt aan de Geschillenkamer.
3. Op 10 december 2021 wordt overeenkomstig artikel 96, § 1 WOG het verzoek van de Geschillenkamer tot het verrichten van een onderzoek overgemaakt aan de Inspectiedienst, samen met de klacht en de inventaris van de stukken.
4. Op 2 februari 2022 wordt het onderzoek door de Inspectiedienst afgerond, wordt het verslag bij het dossier gevoegd en wordt het dossier door de inspecteur-generaal overgemaakt aan de Voorzitter van de Geschillenkamer (artikel 91, § 1 en § 2 WOG).

Het verslag bevat vaststellingen met betrekking tot het voorwerp van de klacht en besluit dat:

1. er sprake is van een inbreuk op artikel 5, lid 1, a) en lid 2 en artikel 6, lid 1 AVG; en dat
2. er sprake is van een inbreuk op artikel 12, lid 1, lid 2 en lid 3, artikel 17, artikel 19, artikel 24, lid 1 en artikel 25, lid 1 AVG.
5. Op 4 februari 2022 beslist de Geschillenkamer op grond van artikel 95, § 1, 1° en artikel 98 WOG dat het dossier gereed is voor behandeling ten gronde.
6. Op 4 februari 2022 worden de betrokken partijen per e-mail in kennis gesteld van de bepalingen zoals vermeld in artikel 95, § 2, alsook van deze in artikel 98 WOG. Tevens worden zij op grond van artikel 99 WOG in kennis gesteld van de termijnen om hun verweermiddelen in te dienen.

De uiterste datum voor ontvangst van de conclusie van antwoord van de verweerster werd daarbij vastgelegd op 18 maart 2022, deze voor de conclusie van repliek van de klagers op 8 april 2022 en deze voor de conclusie van dupliek van de verweerster op 29 april 2022.

7. Op 8 februari 2022 aanvaarden de klagers elektronisch alle communicatie omtrent de zaak en vragen de klagers een kopie van het dossier (artikel 95, § 2, 3° WOG), dewelke hen werd overgemaakt op 9 februari 2022.
8. Op 17 februari 2022 aanvaardt de verweerster elektronisch alle communicatie omtrent de zaak. Hierbij maakt de verweerster aan de Geschillenkamer een met redenen bekleed verzoek over om de proceduretaal te wijzigen van het Nederlands naar het Frans, alsook vraagt de verweerster een kopie van het dossier (artikel 95, § 2, 3° WOG), dewelke haar werd overgemaakt op 14 maart 2022.

9. Op 21 februari 2022 ontvangt de Geschillenkamer van de klagers een verzoek op het Nederlands als proceduretaal te behouden.
10. Op 7 maart 2022 informeert de Geschillenkamer de partijen over het behoud van het Nederlands als proceduretaal overeenkomstig haar taalbeleid, aangezien er maar 1 proceduretaal kan zijn. De Geschillenkamer stelt echter dat de partijen zich tot haar kunnen richten in de landstaal van hun keuze en dat de Geschillenkamer zal antwoorden aan de partijen in de taal die zij verkiezen. Hierbij maakt de Geschillenkamer aangepaste termijnen voor de partijen om conclusies in te dienen over.
11. Op 14 maart 2022 ontvangt de Geschillenkamer het bezwaar van de verweerder tegen het behoud van het Nederlands als proceduretaal en de door de Geschillenkamer voorgestelde taalregeling. Op dezelfde dag stuurt de Geschillenkamer aangepaste termijnen om conclusies in te dienen naar de partijen.

De uiterste datum voor ontvangst van de conclusie van antwoord van de verweerder werd daarbij vastgelegd op 25 april 2022, deze voor de conclusie van repliek van de klagers op 16 mei 2022 en deze voor de conclusie van dupliek van de verweerder op 6 juni 2022.

12. Na de beoordeling van het bezwaar inzake de proceduretaal van de verweerder, maakt de Geschillenkamer op 22 maart 2022 de beslissing met betrekking tot het behoud van het Nederlands als proceduretaal over aan de partijen, met aangepaste conclusietermijnen.

De uiterste datum voor ontvangst van de conclusie van antwoord van de verweerder werd daarbij vastgelegd op 3 mei 2022, deze voor de conclusie van repliek van de klagers op 24 mei 2022 en deze voor de conclusie van repliek van de verweerder op 14 juni 2022.

13. Op 18 maart 2022 ontvangt de Geschillenkamer de conclusie van antwoord vanwege de verweerder. Vooreerst werpt de verweerder een schending van de artikelen 41 en 42 van de gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken op wegens het behoud van het Nederlands als proceduretaal. Ten gronde stelt de verweerder dat de verwerking een rechtmatige gegevenswerking uitmaakt. Vervolgens stelt de verweerder dat zij overgegaan is tot de verwijdering van de persoonsgegevens vanaf de eerste kennisname van het verzoek tot gegevenswissing.
14. Op 17 mei 2022 ontvangt de Geschillenkamer de conclusie van repliek van de klagers. De klagers voeren aan dat de verweerder bij de litigieuze verwerking de regels voortvloeiend uit de artikelen 5, lid 1, a), 5, lid 2 en 6 AVG niet heeft nageleefd. Vervolgens voeren de klagers aan dat de verweerder laattijdig is overgegaan tot een volledige verwijdering van de persoonsgegevens in kwestie daardoor de bepalingen van de AVG geschonden werden.
15. Op 13 juni 2022 heeft de Geschillenkamer de conclusie van dupliek ontvangen van de verweerder waarin zij haar argumenten uit de conclusie van antwoord herneemt en

bijkomend opmerkt dat de klacht werd ingediend namens de beroepsbeoefenaars, maar de conclusie van repliek werd ingediend namens Z comm.v.

16. Op 28 september 2022 worden de partijen ervan in kennis gesteld dat de hoorzitting zal plaatsvinden op 18 november 2022.
17. Op 18 november 2022 worden de verschenen partijen gehoord door de Geschillenkamer.
18. Op 21 november 2022 wordt het proces-verbaal van de hoorzitting aan de partijen overgemaakt.
19. Op 26 januari 2023 ontvangt de Geschillenkamer vanwege de verweerster enkele opmerkingen met betrekking tot het proces-verbaal dewelke zij beslist mee op te nemen in haar beraad.
20. Op 16 mei 2023 heeft de Geschillenkamer aan de verweerster het voornemen kenbaar gemaakt om over te gaan tot het opleggen van een administratieve geldboete, alsmede het bedrag daarvan teneinde de verweerster de gelegenheid te geven zich te verdedigen, voordat de sanctie effectief wordt opgelegd.
21. Op 5 juni 2023 ontvangt de Geschillenkamer de reactie van de verweerster op het voornemen tot het opleggen van een administratieve geldboete, alsmede het bedrag daarvan.

II. Motivering

II.1. Beslissing inzake het Nederlands als proceduretaal

22. Zoals reeds uiteengezet maakte de verweerster bezwaar tegen het Nederlands als proceduretaal. De verweerster betoogt het behoud van het Nederlands als proceduretaal in strijd is met de artikelen 41, §1 en 42 van het koninklijk besluit van 18 juli 1966 houdende coördinatie van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (hierna: SWT)¹ niet heeft nageleefd.
23. Gelet op het bovenstaande rijst de vraag welke taalwetgeving van toepassing is op de procedure voor de Geschillenkamer.
24. Met betrekking tot de proceduretaal voor de GBA bepaalt artikel 57 van de WOG in het kader van de geschillenbeslechtingsprocedure dat "[d]e GBA de taal hanteert waarin de procedure wordt gevoerd naargelang van de behoeften die eigen zijn aan de zaak". Ingevolge dit artikel 57 WOG, in samenhang gelezen met artikel 60 WOG wordt de procedure gevoerd in een van de landstalen. Dit artikel 57 WOG is echter algemeen

¹ B.S. 2 augustus 1966.

geformuleerd en voorziet geen algemene voorzienbare regeling van de proceduretaal voor de partijen bij een meertalige procedure.

25. Het Marktenhof heeft reeds over enkele elementen inzake het taalgebruik in de procedure voor de Geschillenkamer verduidelijkt. Zij heeft bepaald dat de wet van 15 juni 1935 inzake het taalgebruik in gerechtszaken niet van toepassing is op de Geschillenkamer:

"Het is onbetwist en onbetwistbaar dat de taalwet van 15 juni 1935 niet van toepassing is op de procedure gevoerd voor de GBA. In principe moet iedere persoon/rechtspersoon tegen wie een klacht vervolgd wordt de gelegenheid hebben zich te verdedigen in zijn eigen taal (en niet in die van de klager)."

26. Het Marktenhof vervolgt: *"[d]e GBA, die een autonome overheidsdienst is met rechtspersoonlijkheid, is een centrale dienst waarvan de werkkring het ganse land bestrijkt in de zin van de wetten van 18 juli 1966 op het gebruik van talen in bestuurszaken. Uit dien hoofde is zij in haar betrekkingen met het publiek, particulieren en private bedrijven wel onderworpen aan de bepalingen uit de artikelen 40 tot en met 45 van de vermelde taalwetten."*²

27. Deze artikelen luiden als volgt:

'Art. 41. - § 1. - De centrale diensten maken voor hun betrekkingen met de particulieren gebruik van die van de drie talen waarvan de betrokkenen zich hebben bediend.'

'Art. 42. - De centrale diensten stellen de akten, getuigschriften, verklaringen, machtigingen en vergunningen in die van de drie talen waarvan de belanghebbende particulier het gebruik vraagt.'

28. In een recent tussenarrest dd. 8 maart 2023³ heeft het Marktenhof vastgesteld dat er onenigheid bestaat omtrent de toepasselijkheid van deze taalwetgeving op de procedures voor de Geschillenkamer. Het Marktenhof overweegt hieromtrent: *"[t]eneinde een duidelijker kader te scheppen en voorzienbaarheid te bieden voor de partijen in dit verband, dient het Marktenhof zich hierover uit te spreken eventueel na vraagstelling aan het Grondwettelijk Hof"*. De Geschillenkamer merkt evenwel op dat dit arrest dateert van na de beslissingen van de Geschillenkamer om het Nederlands als proceduretaal te hanteren, waardoor hiermee geen rekening gehouden werd bij die beslissingen.
29. In haar arrest dd. 7 juli 2021 heeft het Marktenhof in ieder geval duidelijk gesteld dat in principe iedere persoon/rechtspersoon tegen wie een klacht vervolgd wordt, de gelegenheid moet hebben zich te verdedigen in zijn eigen taal (en niet die van de klager). Het

² Hof van beroep te Brussel, sectie Marktenhof, 7 juli 2021, 2021/AR/320, p. 19-20.

³ Hof van beroep te Brussel, sectie Marktenhof, 8 maart 2023, 2023/AR/184, p. 12.

onttrekken van de vervolgte partij aan zijn of haar taal kan, onder meer, een schending uitmaken van de rechten van verdediging.

30. Aangezien er maar één officiële proceduretaal van toepassing kan zijn diende Geschillenkamer dus te oordelen of dit in onderhavige zaak het Nederlands of Frans moet zijn. De Geschillenkamer besliste om het Nederlands als proceduretaal te behouden. Bij deze beslissing hield de Geschillenkamer rekening met volgende elementen: de maatschappelijke zetel van de verweerster bevindt zich in het (tweetalig) Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de statuten van de verweerster zijn opgesteld in het Nederlands, de verweerster is actief op het hele grondgebied van België, en de klagers zijn Nederlandstalig. De Geschillenkamer wijst erop dat zij bij deze beoordeling geen rekening heeft gehouden met de bezwaren omtrent het Frans als de proceduretaal geformuleerd door de advocaat van de klagers aangezien in de brief dd. 4 februari 2022 werd bepaald dat “indien een verweerster een met redenen omkleed bezwaar tegen het gebruik van deze taal wenst te maken hij dit kan doen binnen een termijn van 14 dagen na de verzending van deze brief, bij voorkeur via litigationchamber@apd-gba.be of via de contactgegevens die zich bovenaan deze brief bevinden” (eigen onderlijning).
31. De Geschillenkamer heeft bij deze beslissing ook rekening gehouden met de vaststellingen van het Marktenhof dat iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon tegen wie een klacht vervolgd wordt de gelegenheid moet hebben zich te verdedigen in zijn eigen taal. De Geschillenkamer heeft dan ook een regeling voorgesteld naar analogie met de artikelen 41, §1 en 42 SWT. Vooreerst herinnert de Geschillenkamer eraan dat deze artikelen enkel het taalgebruik regelen tussen de particulier en de centrale overheidsdienst, in deze zaak dus respectievelijk elke partij en de Geschillenkamer, bij uitbreiding de GBA. Deze artikelen regelen dus niet in welke taal de partijen naar elkaar dienen te communiceren.

De voorgestelde taalregeling gold als volgt. Naar analogie met het hierboven vermeld standpunt van de rechten van verdediging van de verwerende partij, stelt de Geschillenkamer voorop dat beiden zich moeten kunnen wenden tot de Geschillenkamer in hun eigen taal. De partijen waren dus vrij om procedurestukken en conclusies in te dienen bij de Geschillenkamer in hun taal naar keuze. Deze procedurestukken ingediend door een partij zouden echter niet door de Geschillenkamer vertaald worden ten behoeve van de wederpartij; evenmin zou zij instaan voor de door de partijen gemaakte kosten in verband met de vertaling van deze stukken. De partijen moesten ook zelf geen vertalingen van hun procedurestukken voor de andere partij verstrekken. Beide partijen zouden ook tegelijkertijd de beslissing ontvangen in de door hen gewenste taal.

Aan het begin van de hoorzitting bij de Geschillenkamer werd eveneens door de Voorzitter aangegeven dat de partijen zich konden uitdrukken in de door hen gewenste taal.

32. De Geschillenkamer stelt vast dat de verweerster conclusies in het Nederlands heeft ingediend en zich tijdens de hoorzitting heeft uitgedrukt in het Nederlands waardoor de Geschillenkamer, overeenkomstig bovenstaande regeling, zich ook in het Nederlands tot de partijen gericht heeft.
33. De Geschillenkamer oordeelt dan ook dat, overeenkomstig de rechtspraak van het Marktenhof, de rechten van verdediging niet geschonden waren aangezien de verweerster zich kon verweren in haar eigen taal, en de Geschillenkamer zich ook zou richten tot de partijen in deze door hen gekozen taal. Dit blijkt eveneens uit het feit dat de brieven houdende de conclusietermijnen die werden ontvangen na het eerste bezwaar van de verweerster omtrent de proceduretaal, door de Geschillenkamer in beide talen aan de partijen overgemaakt werden.

II.2. Identiteit van de klager

34. De Geschillenkamer stelt vast dat de klacht werd neergelegd namens een aantal individueel benoemde beroepsbeoefenaars die allen vertegenwoordigd werden door dezelfde raadsman. De conclusie van repliek dd. 13 mei 2022 neergelegd zijn wegens de commanditaire vennootschap Z waarvan de beroepsbeoefenaars die de klacht hebben neergelegd lid zijn.
35. De Geschillenkamer stelt vast dat comm.v. Z, namens wie de conclusies van repliek werden neergelegd, geen partij is in het geding.

II.3. Artikel 5, lid 1, a) en lid 2 en artikel 6, lid 1 AVG.

36. In haar conclusies werpt de verweerster op dat er een onderscheid moet gemaakt worden tussen enerzijds de gratis profielen en anderzijds de betalende profielen. De Geschillenkamer zal eerst de rechtmatigheid van de gratis profielen beoordelen en vervolgens de rechtmatigheid van de betalende profielen.

II.3.1. Artikel 6, lid 1, f) AVG (Gratis profielen)

37. De Geschillenkamer herinnert eraan dat ingevolge artikel 5, lid 1, a) AVG persoonsgegevens rechtmatig verwerkt moeten worden. Dit betekent dat de verwerking moet gebeuren op basis van de verwerkingsgronden zoals bepaald in artikel 6 AVG.
38. De Inspectiedienst stelt dat de verweerster de verplichtingen opgelegd door artikel 5, lid 1, a) en lid 2 van de AVG en artikel 6 van de AVG niet heeft nageleefd. Hiertoe laat de Inspectiedienst gelden dat het feit dat persoonsgegevens van bepaalde betrokkenen zoals de klagers openbaar toegankelijk zijn op bepaalde professionele websites, niet impliceert dat die betrokkenen redelijkerwijs kunnen verwachten dat die persoonsgegevens vervolgens door de verweerster zonder hun toestemming systematisch en op een

grootschalige manier worden ter beschikking gesteld aan eenieder die haar website gebruikt en dus verder verwerkt worden.

39. De verweerster stelt in haar conclusies dat zij zich niet beroept op de toestemming voor de verwerking van de persoonsgegevens, aangezien dat organisatorisch moeilijk haalbaar is. De verweerster voert echter aan dat de verwerking rechtmatig is op grond van artikel 6, lid 1, f) AVG (gerechtvaardigd belang) voor wat betreft de gratis profielen.
40. Teneinde zich conform artikel 6, lid 1, f) van de AVG te kunnen beroepen op de rechtmatigheidsgrond van het “gerechtvaardigd belang”, dient de verwerkingsverantwoordelijke 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 of een derde partij (de “afwegingstoets”).⁴
41. De Geschillenkamer zal nagaan of aan deze voorwaarden voldaan is voor wat betreft de litigieuze verwerking.
 - (i) Is er sprake van een gerechtvaardigd belang? (doeltoets)
42. De eerste voorwaarde is dat de verweerster belangen nastreeft van zichzelf of een derde die kwalificeren als gerechtvaardigd⁵. De belangen moeten op de datum van de verwerking bestaand, actueel, en niet van hypothetische aard zijn.⁶ Een gerechtvaardigd belang moet rechtmatig, voldoende duidelijk, werkelijk en niet speculatief zijn.⁷
43. De verweerster voert drie verschillende belangen aan:
 - a. het belang van een derde (de potentiële patiënt): te weten het verhogen van de toegang tot de gezondheidszorg voor de patiënten en hun vrije keuze inzake zorgverleners te faciliteren door het recht op vrijheid van meningsuiting, te weten het verlenen van de mogelijkheid om reviews te schrijven over de zorgverlener (in het geval van betalende profielen) enerzijds en de mogelijkheid om kennis te nemen

⁴ HvJEU, 4 mei 2017, *Valsts policijas Rīgas reģiona pārvaldes Kārtības policijas pārvalde t. Rīgas pašvaldības SIA „Rīgas satiksme”*, C-13/16; ECLI: EU:C:2017:336, para. 28-31 en HvJEU Arrest van 11 december 2019, TK t/ Asociația de Proprietari bloc M5A-Scara A, C-708/18, ECLI:EU:C:2019:1064, para. 40-44. Zie in dezelfde zin ook eerdere beslissingen van de Geschillenkamer, o.a. 21/2022 van 2 februari 2022.

⁵ Enkele vragen over het gerechtvaardigd belang worden geacht te worden beantwoord door het Hof van Justitie van de Europese Unie in de zaak C-621:22 (Koninklijke Nederlandse Lawn Tennisbond t. Autoriteit Persoonsgegevens).

⁶ HvJEU, 11 december 2019, *Asociația De Proprietari Bloc M5a-Scara A*, C-708/18, ECLI:EU:C:2019:1064, para 44.

⁷ Advies 06/2014 over het begrip ‘gerechtvaardigd belang van de voor de gegevensverwerking verantwoordelijke’ in artikel 7 van Richtlijn 95/46/EG, 9 april 2014, Groep gegevensbescherming artikel 29, p.31.

van deze reviews anderzijds. Voor wat betreft het belang van de potentiële patiënt voert de verweerster aan dat zij via het platform patiënten in staat te stelt om gemakkelijk een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg te vinden en contact met hem/haar op te nemen door het delen van niet alleen nuttige, maar zelfs noodzakelijke informatie. De verweerster voert aan dat dit bijdraagt tot het recht van elke patiënt op toegang tot de gezondheidszorg, alsmede zijn recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar die hij wenst te raadplegen, zoals gewaarborgd door artikel 6 van de Wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van patiënten. Ten tweede laat het platform ook de patiënten toe om een mening te delen over de zorgverstrekker (met een betalend profiel). Het gerechtvaardigd belang hier bestaat erin uitvoering te geven aan artikel 11 van het Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie j° artikel 19 en 25 van de Grondwet waarin het recht op vrijheid van meningsuiting gewaarborgd wordt.

- b. het belang van de betrokkenen (i.e. de beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg), te weten het aantrekken van nieuwe patiënten en het maken van afspraken via het platform; en
 - c. het eigen economische belang van de verweerster, gebaseerd op de vrijheid van ondernemerschap.
44. Wat deze eerste voorwaarde betreft, Is de Geschillenkamer van oordeel dat het platform dat wordt beheerd door de verweerster een belang van de verwerkingsverantwoordelijke, de zorgverleners en een algemeen belang van de patiënten van het platform nastreeft.
 45. Vooreerst kan het verzamelen van gegevens over zorgverleners worden beschouwd als een uiting van de vrijheid van informatie krachtens artikel 11 van het Handvest van de grondrechten van de EU (hierna: Handvest), zowel in zijn actieve als in zijn passieve dimensie, te weten het actief toevoegen van de gegevens als het consulteren van de gegevens. Daarnaast is er ook een maatschappelijke wenselijkheid van het platform. Dankzij dit platform kunnen patiënten een beter geïnformeerde keuze maken omtrent hun zorgverleners. Het recht van gebruikers om meningen te verspreiden is ook een fundamenteel recht dat vervat zit in artikel 11 van het Handvest.
 46. Vervolgens is het belang van de betrokkene om meer zichtbaarheid te krijgen en gemakkelijk vindbaar te zijn, ook een belang dat als rechtmatig beschouwd kan worden.
 47. Tenslotte maakt de exploitatie van het platform ook deel uit van het in artikel 16 van het Handvest verankerde fundamentele recht van ondernemerschap van de verwerkingsverantwoordelijke. *In casu* stelt de Geschillenkamer vast dat de verweerster in het kader van de uitoefening van haar commerciële activiteiten een gerechtvaardigd belang nastreeft.

48. Gelet op het bovenstaande stelt de Geschillenkamer vast dat de verweerster aan de eerste voorwaarde *a priori* heeft voldaan.

(ii) Is de verwerking noodzakelijk? (noodzakelijkheidstoets)

49. Het Hof van Justitie heeft zich onder meer in het arrest TK uitgesproken over deze voorwaarde van noodzakelijkheid:

‘Met betrekking tot de tweede voorwaarde van artikel 7, onder f), van richtlijn 95/46, namelijk dat de verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk moet zijn voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang, heeft het Hof in herinnering gebracht dat de uitzonderingen op de bescherming van persoonsgegevens en de beperkingen ervan binnen de grenzen van het strikt noodzakelijke moeten blijven (arrest van 4 mei 2017, Rīgas satiksme, C-13/16, EU:C:2017:336, punt 30 en aldaar aangehaalde rechtspraak).

Voor de toetsing van deze voorwaarde moet de verwijzende rechter nagaan of het gerechtvaardigde belang van de verwerking van gegevens dat wordt nagestreefd met de videobewaking in het hoofdgeding en dat er in essentie in bestaat de veiligheid van goederen en personen te waarborgen en strafbare feiten te voorkomen, redelijkerwijs niet even doeltreffend kan worden bereikt met andere middelen die in mindere mate afbreuk doen aan de fundamentele vrijheden en rechten van de betrokkenen, in het bijzonder aan het recht op eerbiediging van het privéleven en het recht op bescherming van persoonsgegevens zoals gewaarborgd door de artikelen 7 en 8 van het Handvest.”⁸

50. Het Hof van Justitie merkt eveneens op dat de voorwaarde inzake de noodzakelijkheid van de verwerking bovendien moet worden onderzocht in samenhang met het beginsel van „minimale gegevensverwerking” dat is vastgelegd in artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 95/46. Volgens deze bepaling moeten de persoonsgegevens „toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig [...] zijn, uitgaande van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of waarvoor zij vervolgens worden verwerkt”.⁹ Het Hof van Justitie heeft eveneens verduidelijkt dat als er realistische en minder ingrijpende alternatieven zijn, de behandeling niet "noodzakelijk" is.¹⁰
51. Deze met betrekking tot artikel 7, e), van Richtlijn 95/46/EG geformuleerde rechtspraak blijft tot op vandaag relevant. Artikel 6, lid 1, van de AVG neemt de bewoordingen over van artikel 7 van Richtlijn 95/46/EG.

⁸ HvJEU, 11 december 2019, *Asociația De Proprietari Bloc M5a-Scara A*, C-708/18, C-708/18, ECLI:EU:C:2019:1064, para 46-47.

⁹ HvJEU, 11 december 2019, *Asociația De Proprietari Bloc M5a-Scara A*, C-708/18, C-708/18, ECLI:EU:C:2019:1064, para 46.

¹⁰ HvJEU, 9 november 2010, *Volker & Markus Schecke GbR en Hartmut Eifert t. Land Hessen*, , samengevoegde zaken C-92/09 et C-93/09, ECLI:EU:C:2010:662.

52. De verweerster voert in dit kader aan dat de persoonsgegevens die op het platform vermeld zijn uitsluitend professionele en openbare gegevens betreffen die ook op andere professionele websites terug te vinden zijn. Daarnaast beschikt de verweerster ook over de e-mailadressen van de klagers die louter intern gebruikt worden om betrokken beroepsbeoefenaars te informeren via de zogenaamde *performance* mails. Tot slot voert de verweerster aan dat er meerdere dergelijke professionele websites zijn die beroepsbeoefenaars verenigen, zoals de websites van de Orde der Artsen of van de Psychologencommissie.
53. De Geschillenkamer merkt op dat ook aan de tweede voorwaarde lijkt te zijn voldaan, aangezien de naam, voornaam, specialiteit van de betrokken zorgverleners noodzakelijk zijn om de gebruikers van de website in staat te stellen contact met hen op te nemen.

(iii) Belangenafweging

54. Tot slot moeten de belangen of fundamentele rechten van de betrokkene niet zwaarder wegen dan de belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of de derde om zich succesvol te kunnen beroepen op artikel 6, lid 1, f) AVG, hetgeen steeds beoordeeld moet worden in het licht van de concrete omstandigheden van het geval.¹¹ Het Hof van Justitie merkt daarbij op dat in dit verband rekening moet worden gehouden met de ernst van de inbreuk, aard van de betrokken persoonsgegevens, de aard en concrete wijze van verwerking van de betrokken gegevens en de redelijke verwachtingen van de betrokkene dat zijn persoonsgegevens niet worden verwerkt wanneer hij redelijkerwijs geen verdere verwerking ervan kan verwachten.¹²
55. Voor wat betreft de belangenafweging voert de verweerster aan dat slechts een absoluut minimum aan professionele gegevens van de betrokkenen verwerkt worden, dat deze persoonsgegevens niet gevoelig van aard zijn en dat deze persoonsgegevens reeds publiek beschikbaar zijn op de websites van derden, of bij sommige betrokkenen op hun eigen website. De verweerster stelt dat het binnen de redelijke verwachtingen van de betrokkene valt dat hun persoonsgegevens verwerkt worden door een platform zoals dat van de verweerster, hierbij gelet op het feit dat de klagers zelf betrokken zijn bij de oprichting van een dergelijk platform. De verweerster wijst erop dat het gerechtvaardigd belang dat door haar wordt nagestreefd niet verschilt van het gerechtvaardigd belang van gelijkaardige platformen. De verweerster werpt op dat haar platform gemakkelijker toegankelijk is voor de patiënten aangezien het een makkelijk navigeerbare databank is waarin zorgverleners uit allerlei specialisaties van de gezondheidssector zijn opgenomen.

¹¹ HvJEU, 11 december 2019, *Asociația De Proprietari Bloc M5a-Scara A*, C-708/18, ECLI:EU:C:2019:1064, para 56.

¹² HvJEU, 11 december 2019, *Asociația De Proprietari Bloc M5a-Scara A*, C-708/18, ECLI:EU:C:2019:1064, para 57 en 58; Advies 06/20214 over het begrip “gerechtvaardigd belang van de voor de gegevensverwerking verantwoordelijke” in artikel 7 van Richtlijn 95/46/EG, 9 april 2014, Groep gegevensbescherming artikel 29, p. 50 e.v. te raadplegen via https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2014/wp217_nl.pdf.

56. De Geschillenkamer is van oordeel dat er sprake is van een ernstige inbreuk op de grondrechten van betrokkenen. De verweerster verzamelt op grote schaal – zonder toestemming – persoonsgegevens van tienduizenden beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg. Deze gegevens worden vervolgens gepubliceerd op het platform van de verweerster waaruit zij commerciële winsten haalt. Voor wat betreft de aard van de contactgegevens, stelt de Geschillenkamer vast dat het inderdaad gaat om openbare gegevens. Het openbaar karakter van de persoonsgegevens verhindert niet dat de verwerking ervan passende waarborgen blijft vergen. Het feit dat persoonsgegevens voor het publiek beschikbaar zijn, is een factor waarmee bij de beoordeling rekening kan worden gehouden, vooral als de bekendmaking ervan gepaard ging met een redelijke verwachting van verder gebruik van de gegevens voor bepaalde doeleinden.¹³ In dit kader merkt de Geschillenkamer op dat de litigieuze verwerking niet binnen de redelijke verwachtingen van de betrokkene valt.¹⁴ De contactgegevens van de beroepsbeoefenaars worden gepubliceerd op hun eigen website of die van hun groepspraktijk of ziekenhuis, met hun toestemming voor die verwerking. Het valt niet binnen hun redelijke verwachting dat deze gegevens verder worden verwerkt voor andere doeleinden, zoals de publicatie van deze persoonsgegevens door commerciële partijen (*in casu* gegrond op het commerciële belang van de verweerster).
57. Bij de belangenafweging houdt de Geschillenkamer eveneens rekening met het principe van dataminimalisatie. In dit kader verwijst de Geschillenkamer naar de bewaartermijnen van deze persoonsgegevens die door de verweerster werden bepaald. In het privacybeleid stelt de verweerster het volgende:
- “[De verweerster] zal de persoonsgegevens die het verzamelt in elektronische en/of gedrukte vorm bewaren gedurende de tijd die absoluut noodzakelijk is om te voldoen aan de voornoemde verwerkingsdoeleinden en zolang een dergelijke bewaring noodzakelijk wordt geacht voor ons om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen of om onze wettelijke belangen te verdedigen voor een rechtbank.”*
58. Deze formulering laat toe dat de verwerkingsverantwoordelijke deze persoonsgegevens voor onbepaalde duur, en eventueel zelfs eindeloos, zou kunnen bewaren. Gelet op het bovenstaande concludeert de Geschillenkamer dan ook dat de verwerking niet in verhouding staat tot het doel.
59. De Geschillenkamer concludeert dan ook dat de dienstverlening van de verweerster bestaat uit het verzamelen van persoonsgegevens uit openbare bronnen en het verwerken daarvan

¹³ Article 29 Working Party, Opinion 06/2014 on the “Notion of legitimate interests of the data controller under Article 7 of Directive 95/46/EC, p.3, te raadplegen via https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2014/wp217_en.pdf.

¹⁴ Zie ook beslissing ten gronde 84/2022 dd. 24 mei 2022, te raadplegen via <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/beslissing-ten-gronde-nr.-84-2022.pdf>.

op haar platform. Voor het verzamelen en verwerken van die persoonsgegevens vraagt de verweerster betrokkenen niet om toestemming, hoewel de toestemming de meest geëigende rechtsgrond vormt in de mate dat de verwerkte persoonsgegevens betrekking hebben op individuele, natuurlijke personen. De vrijheid van ondernemerschap zoals erkend in artikel 16 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie is niet onbeperkt en houdt op waar andere grondrechten – zoals het in artikel 8 van het Handvest beschermde recht op bescherming van persoonsgegevens – beginnen. Bijgevolg is de Geschillenkamer van oordeel dat de door de verweerster opgeworpen belangen niet prevaleren boven die van de betrokkenen.

60. Onder deze omstandigheden is de Geschillenkamer van oordeel dat de verweerster zich niet met succes op een gerechtvaardigd belang kan beroepen. Bijgevolg is er sprake van **een inbreuk op artikel 6, lid 1, f) AVG** voor wat betreft de gratis profielen.

II.3.2. Artikel 6, lid 1, b) AVG (betalende profielen)

61. Voor wat betreft de betalende profielen is de verwerking volgens de verweerster rechtmatig gestoeld op artikel 6, lid 1, b) AVG (uitvoering van een overeenkomst). De beroepsoefenaars kunnen kiezen om voor een betalend profiel een overeenkomst te sluiten met de verweerster. In het kader van deze overeenkomst kunnen deze beroepsbeoefenaars tegen betaling deelnemen aan de vormgeving van hun profiel op het platform door bijvoorbeeld een CV toe te voegen of door aan te geven welke talen zij spreken. Daarnaast zijn er een reeks andere voordelen zoals een betere zichtbaarheid op het platform, een beheersinstrument om tijd te winnen bij het maken van afspraken, een instrument om herinneringen aan afspraken te sturen etc.
62. De Geschillenkamer stelt vast dat de klacht en het inspectierapport slechts betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van gratis profielen. Deze zaak betreft immers artsen die juist geen dergelijke overeenkomst willen sluiten met de verweerster. De Geschillenkamer zal dus niet overgaan tot de beoordeling van de rechtmatigheid van de gegevensverwerking in het kader van de betalende profielen.

II.4. Artikel 12, lid 1, lid 2, en lid 3, artikel 17, artikel 19, artikel 24, lid 1 en artikel 25, lid 1 AVG

63. Artikel 12, lid 1 AVG bepaalt dat de verwerkingsverantwoordelijke passende maatregelen moet nemen opdat de betrokkene de informatie in verband met de verwerking in een beknopte, transparante, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm en in duidelijke en eenvoudige taak ontvangt. Artikel 12 van de AVG regelt de wijze waarop de betrokkenen hun rechten kunnen uitoefenen en bepaalt dat de verwerkingsverantwoordelijke de uitoefening van die rechten door de betrokkene moet faciliteren (artikel 12, lid 2 van de AVG), en hem onverwijld en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek informatie moet

geven over de maatregelen die naar aanleiding van zijn verzoek zijn genomen (artikel 12, lid 3 van de AVG).

64. Een betrokkene moet het recht hebben om de wissing van zijn persoonsgegevens te verkrijgen als deze in strijd met de AVG zouden worden verwerkt. Artikel 17, lid 1 AVG somt een aantal gevallen op waarin de betrokkene het recht heeft om zonder onredelijke vertraging zijn persoonsgegevens te laten verwijderen door de verwerkingsverantwoordelijke, zoals in de situatie waarin persoonsgegevens onrechtmatig zijn verwerkt.
65. Artikel 24 AVG vereist dat de verwerkingsverantwoordelijke, rekening houdend met de aard, de omvang, de context en het doel van de verwerking, passende technische en organisatorische maatregelen treft om te waarborgen en te kunnen aantonen dat de verwerking in overeenstemming met deze verordening wordt uitgevoerd.
66. Artikel 5, lid 2, en artikel 24 AVG leggen algemene verantwoordingsplichten en nalevingsvereisten op aan verwerkingsverantwoordelijken. Meer bepaald vereisen deze bepalingen van verwerkingsverantwoordelijken dat zij passende maatregelen nemen om eventuele schendingen van de regels van de AVG te voorkomen om het recht op gegevensbescherming te waarborgen.
67. Tot slot stipuleert artikel 19 AVG dat de verwerkingsverantwoordelijke iedere ontvanger aan wie persoonsgegevens zijn verstrekt, in kennis stelt van elke wissing van persoonsgegevens overeenkomstig artikel 17, lid 1, van de AVG, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning vergt.

II.4.1. Vaststellingen in het Inspectieverslag

68. De Inspectiedienst stelt vast dat er een inbreuk is op bovenstaande artikelen en verwijst hierbij naar de volgende elementen:
 - a. de verweerster bezorgde aan de Inspectiedienst geen documenten die aantonen hoe het verzoek tot verwijdering van de klagers werd beantwoord;
 - b. de verweerster bezorgde aan de Inspectiedienst geen documenten die aantonen dat op 14 januari 2022 effectief de nodige stappen werden gezet om de persoonsgegevens van de klagers te verwijderen;
 - c. de verweerster bezorgde aan de Inspectiedienst geen documenten die aantonen dat zij effectief niet in staat was om het verzoek tot verwijdering van de klagers dat werd verstuurd via aangetekend schrijven te ontvangen.

II.4.2. Standpunt van de verweerster

69. De verweerster betwist deze vaststelling en stelt in hoofddorde dat zij wel degelijk gevolg heeft gegeven aan het verzoek tot gegevenswissing van de klagers op 14 januari 2022. Om te beginnen wijst de verweerster erop dat zij op pas 13 januari 2022 kennis heeft gekregen van het verzoek tot gegevenswissing van de klagers. Het aangetekend schrijven dd. 25 oktober 2021 gericht aan de maatschappelijke zetel en aldaar afgeleverd op 26 oktober 2021 werd niet door (een medewerker van) de verweerster in ontvangst genomen. De zaakvoerster van de verweerster, aan wie het schrijven gericht was, heeft het ontvangstbewijs niet ondertekend. De verweerster werpt in dit kader op dat er in België op dat moment in een lockdownperiode met verplicht thuiswerk was, waardoor de werknemers en de zaakvoerster van de verweerster het aangetekend schrijven niet in ontvangst konden nemen. De verweerster stelt dus dat de daadwerkelijke kennisname van het verzoek tot gegevenswissing heeft plaatsgevonden op 13 januari 2022 en dat er uitvoering werd gegeven aan dat verzoek op 14 januari 2022. De verweerster legt hieromtrent verschillende stukken voor, zoals een verklaring van de medewerkster die de persoonsgegevens verwijderd heeft. Daarnaast maakt de verweerster ook screenshots van het interne beheerplatform waarin staat dat deze gegevens op 14 januari 2022 de status “*removed from [verweerster]*” verkregen hebben.
70. Verweerster stelt voorts dat er met betrekking tot quasi alle klagers een nota in het intern beheerplatform is opgenomen die eraan herinnert dat zij geen contact meer op zal nemen met de betrokken beroepsbeoefenaar. In dit opzicht verwijst de verweerster naar de Richtsnoeren 5/2019 “betreffende de criteria voor het recht om vergeten te worden in de zoekmachinezaken krachtens de AVG”.¹⁵ In de mate dat men de verweerster kan beschouwen als een zoekmachine voor beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg, kan men een verzoek aan haar gericht ook beschouwen als een verzoek tot *delisting*, waarbij volledige verwijdering van gegevens niet plaatsheeft en de zoekmachine dus nuttig gevolg kan geven aan het verzoek van de klagers om nooit meer gecontacteerd te worden. De verweerster stelt dat zij, ingevolge de conclusies van repliek dd. 13 mei 2022, ook deze nota verwijderd heeft en legt hiertoe bewijsstukken over. Dit heeft tot gevolg dat de verweerster niet meer kan verzekeren dat de klagers nooit meer gecontacteerd zullen worden, omdat, nu deze informatie niet meer bestaat, zij niet langer kan weten dat de beroepsbeoefenaar in kwestie verzocht heeft om nooit meer gecontacteerd te worden.
71. Vervolgens werpt de verweerster op dat haar niet kan worden verweten dat zij niet de nodige technische en organisatorische maatregelen heeft genomen, gelet op het

¹⁵ EDPB, Richtsnoeren 5/2019 betreffende de criteria voor het recht om vergeten te worden in de zoekmachinezaken krachtens de AVG, dd. 7 juli 2020, te raadplegen via https://edpb.europa.eu/sites/default/files/files/file1/edpb_guidelines_201905_rtbsearchengines_afterpublicconsultation_nl.pdf.

notificatiesysteem aan de Google zoekmachine dat de verweerster geïntegreerd heeft in haar interne beheerplatform. Deze notificatieprocedure wordt *getriggerd* zodra een medewerker het verzoek tot gegevenswissing verwerkt op het beheerplatform. De daadwerkelijke verwijdering door de zoekmachine (van de zoekresultaten met betrekking tot de) persoonsgegevens gebeurt normaliter na 15 dagen, afhankelijk van de prioriteiten/capaciteiten van de zoekmachine kan dit in bepaalde gevallen langer duren. Het feit dat de resultaten nog op Google te vinden zijn, is te wijten aan een reactiviteitsprobleem bij Google zelf en niet bij de verweerster.

72. Tot slot stelt de verweerster dat zij de verplichtingen voortvloeiend uit artikel 12, lid 1, lid 2 en lid 3 AVG heeft nageleefd. Zij heeft het verzoek tot gegevenswissing daadwerkelijk ontvangen op 13 januari 2022, zij heeft hieraan gevolg gegeven op 14 januari 2022 en ze heeft de betrokkenen hiervan op de hoogte gebracht op 7 februari 2022. Hetzelfde geldt voor het bijkomend verzoek tot wissing van de hierboven vermelde interne nota. Deze heeft de verweerster ontvangen via de conclusies van repliek dd. 13 mei 2022, hieraan heeft ze uitvoering gegeven op 17 mei 2022 en op 23 mei 2022 heeft zij de advocaat van de betrokkenen hiervan op de hoogte gebracht. In dit kader merkt de verweerster op dat de lijst van betrokkenen uit de klacht beperkter was in aantal dan de brief dd. 25 oktober 2021. Op 13 mei 2022, via de conclusies van repliek, vernam de verweerster dat in het aangetekend schrijven dd. 25 oktober 2021 ook nog 5 andere beroepsbeoefenaars vermeld werden waarvan zij de gegevens nog niet verwijderd had. Te goeder trouw heeft de verweerster steeds uitvoering gegeven aan alle verzoeken tot gegevenswissing die zij ontvangen heeft.
73. In ondergeschikte orde betoogt de verweerster dat er geen sprake is van een fout, noch nalatigheid. De klagers besloten immers zelf om in de lockdownperiode haar verzoek per aangetekend schrijven te sturen. Nochtans stuurt de verweerster elke maand aan de beroepsbeoefenaars waarvan zij het e-mailadres heeft, een *performance mail* waarin zij worden geïnformeerd over de statistieken van hun profiel, en via deze mail krijgen ze ook toegang tot hun profiel waar ze de wijziging of verwijdering van hun gegevens kunnen vragen. Via een knop onderaan de *performance mail* kan de betrokken beroepsbeoefenaar zich uitschrijven uit de mails. Ook kan een verzoek tot gegevenswissing verstuurd worden naar het e-mailadres dat hiervoor wordt vermeld in het privacybeleid. De verweerster stelt dan ook dat er voor de klagers meer efficiënte en betrouwbare opties voorhanden waren, dan enkel een verzoek via aangetekend schrijven. De verwijzing naar beslissing 74/2020 van de Geschillenkamer door de Inspectiedienst is dan ook onjuist, aangezien de verweerster net wel verschillende pistes aanbiedt aan betrokkenen om hun rechten uit te oefenen.
74. Pas na ontvangst van de brief van de Inspectiedienst dd. 13 januari 2022 in het gebouw waar haar kantoren gevestigd zijn, kon de verweerster kennisnemen van de aangetekende brief dd. 25 oktober 2021 na het terugvinden in een stapel reclamepost. De brief was daar

kennelijk door een derde, een buur of de postbode zelf, neergelegd en hiervoor kan de verweerster immers niet aansprakelijk gehouden worden.

75. Tot slot voert de verweerster aan dat zij niet verplicht was om gevolg te geven aan het verzoek tot gegevenswissing aangezien geen van de gevallen uit artikel 17, lid 1 a)-d) AVG op deze zaak van toepassing zijn. Bovendien voorziet artikel 17, lid 3, a) AVG een uitzondering op het recht op gegevenswissing voor zover de verwerking nodig is voor het recht op vrijheid van meningsuiting en informatie.

II.4.3. Beoordeling door de Geschillenkamer

76. In sectie II.3 heeft de Geschillenkamer vastgesteld dat de persoonsgegevens van de klagers onrechtmatig werden verwerkt voor wat betreft de gratis profielen. De verweerster diende daarom op grond van artikel 17, lid 1, d) AVG de persoonsgegevens te verwijderen, indien daarom werd gevraagd.
77. Op grond van het bovenstaande moet de verwerkingsverantwoordelijke een regeling uitwerken om de betrokkenen in staat te stellen hun rechten gemakkelijk en eenvoudig uit te oefenen. Een verwerkingsverantwoordelijke mag daarbij geen onnodige drempels opwerpen voor betrokkenen om voornoemde rechten uit te oefenen. Wanneer een verwerkingsverantwoordelijke een beleid heeft dat de uitoefening van de genoemde rechten belemmert en dit beleid actief uitdraagt, kan er sprake zijn van overtreding van artikel 12, tweede lid, van de AVG.
78. Overweging 59 van de AVG geeft verdere duiding aan de norm in artikel 12 van de AVG: *“Er dienen regelingen voorhanden te zijn om de betrokkene in staat te stellen zijn rechten uit hoofde van deze verordening gemakkelijker uit te oefenen, zoals mechanismen om te verzoeken om met name inzage in en rectificatie of wissing van persoonsgegevens en, indien van toepassing, deze gratis te verkrijgen, alsmede om het recht van bezwaar uit te oefenen. [...]”*
79. Gelet op het bovenstaande stelt de Geschillenkamer vast dat de verweerster inderdaad verschillende mogelijkheden voorziet om het recht op gegevenswissing uit te voeren. Hierbij merkt de Geschillenkamer op dat de mogelijkheid om de gegevens te verwijderen via het profiel impliceert dat de betrokkenen gebruik zouden moeten maken van het onrechtmatig gecreëerd profiel om dit profiel te verwijderen, hetgeen niet de bedoeling kan zijn. Hetzelfde kan gezegd worden over de uitschrijfknoop in de performance mails. De verweerster wijst erop dat het verzoek tot gegevenswissing ook verstuurd kan worden naar het e-mailadres vermeld in het privacybeleid. Bij een e-mail is het echter moeilijker om de ontvangst ervan na te gaan. De Geschillenkamer wijst erop dat de verweerster in haar privacybeleid schrijft dat betrokkenen hun rechten kunnen uitoefenen per schrijven naar het vermelde e-mailadres of het vermelde postadres. Bijgevolg moeten de betrokkenen ook gebruik kunnen

maken van een aangetekend schrijven, al dan niet met ontvangstbevestiging, aangezien dit een zeer gebruikelijk middel is voor officiële en formele communicatie en de betrokkenen zekerheid biedt over de ontvangst ervan door de bestemming.

80. De verweerster betoogt dat het aangetekend schrijven werd verzonden tijdens een lockdownperiode waarbij de werknemers en de zaakvoerder thuis werkten. De Geschillenkamer merkt op dat in de periode oktober 2021 telewerk sterk aanbevolen was, en niet verplicht.¹⁶ De verweerster was dus niet in de onmogelijkheid om zich te organiseren om bepaalde activiteiten, zoals het opvolgen van de post, uit te voeren. De Geschillenkamer stelt vast dat de verweerster niet de passende maatregelen genomen heeft om het recht op gegevenswissing van de betrokkene te faciliteren, hetgeen een schending van artikel 12, lid 2 AVG uitmaakt.
81. Als gevolg van het gebrek inzake de facilitering van het uitoefenen van het recht op gegevenswissing, werd niet tijdig uitvoering gegeven aan het recht op gegevenswissing, overeenkomstig artikel 12, lid 3 AVG. De Geschillenkamer stelt vast dat deze niet-naleving het gevolg is van het gebrekkig faciliteren van de uitoefening van de rechten, en dat de verweerster spoedig na ontvangst van de brief van de Inspectiedienst dd. 13 januari 2022 gehandeld heeft alsook voor de latere verzoeken spoedig nadat zij er kennis van genomen heeft.
82. De Inspectiedienst stelt eveneens een inbreuk vast op artikel 19 AVG maar motiveert deze vaststelling niet. Evenmin maakt zij stukken hieromtrent over. De Geschillenkamer beschouwt deze inbreuk bijgevolg als niet bewezen.
83. Gelet op het bovenstaande stelt de Geschillenkamer vast dat er sprake is van een **inbreuk op artikel 12, lid 2 AVG**.

II.5. Sancties en corrigerende maatregelen

II.5.1. Algemeen

84. Op basis van de stukken uit het dossier stelt de Geschillenkamer vast dat er sprake is van volgende inbreuken:
 - a. artikel 5, lid 1, a) j° artikel 6, lid 1, f) voor wat betreft de rechtmatigheid van de verwerking van persoonsgegevens; en
 - b. artikel 12, lid 2 AVG j° artikel 17, lid 1 AVG voor het niet nemen van de passende maatregelen om de oefening van hun rechten door betrokkenen te faciliteren.

¹⁶ <https://www.info-coronavirus.be/nl/news/occ-2610/>.

85. Krachtens artikel 100 van de WOG heeft de Geschillenkamer de bevoegdheid om:
- 1° een klacht te seponeren;
 - 2° de buitenvervolginstelling te bevelen;
 - 3° een 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.

II.5.2. Vastgestelde inbreuk op artikel 5, lid 1, a) j° artikel 6, lid 1, f) en artikel 12, lid 2 AVG j° artikel 17, lid 1 AVG.

II.5.2.1. Administratieve boete

86. Overeenkomstig artikel 101 WOG beslist de Geschillenkamer een administratieve geldboete op te leggen aan de verweerster voor de volgende inbreuken:
- artikel 5, lid 1, a) j° artikel 6, lid 1, f) voor wat betreft de rechtmatigheid van de verwerking van persoonsgegevens; en
 - artikel 12, lid 2 AVG j° artikel 17, lid 1 AVG voor het niet nemen van de passende maatregelen om de oefening van hun rechten door betrokkenen te faciliteren.
87. Voor een overtreding van artikel 5 en 6 van de AVG kan de Geschillenkamer op grond van artikel 83, vijfde lid, a) AVG een administratieve boete opleggen tot 20.000.000 EUR of voor een onderneming tot 4% van de totale wereldwijde jaaromzet in het voorgaande boekjaar,

indien dit cijfer hoger is. Een schending van voormelde bepalingen geeft bijgevolg overeenkomstig artikel 83, lid 5 AVG aanleiding tot de hoogste geldboetes.

88. Voor een overtreding van artikel 17 AVG kan de Geschillenkamer op grond van artikel 83, lid 5, b) AVG eveneens een administratieve geldboete opleggen tot een bedrag van 20.000.00 EUR of voor een onderneming tot 4% van de totale wereldwijde jaaromzet in het voorgaande boekjaar als dat cijfer hoger is.
89. De Geschillenkamer acht het passend om een administratieve geldboete op te leggen ten bedrage van 10.000 EUR (artikel 83, lid 2, artikel 100, §1, 13° WOG en artikel 101 WOG). Deze boete wordt opgelegd voor zowel de inbreuk van artikel 5, lid 1, a) j° artikel 6, lid 1, f) AVG als de inbreuk op artikel 12, lid 2 AVG en artikel 17, lid 1 AVG.
90. Er dient in dit verband op te worden gewezen dat de administratieve geldboete er niet toe strekt om een gemaakte overtreding te beëindigen, maar wel een krachtige handhaving van de regels van de AVG beoogt. Zoals 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.¹⁷ Hierna toont de Geschillenkamer aan dat de inbreuken die de verweerster heeft begaan op de voornoemde bepalingen van de 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 verweerster gepleegde inbreuk op de 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, lid 2, punt i) AVG. Het instrument van administratieve boete heeft geenszins tot doel 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.

¹⁷ 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.

91. Bij het bepalen van dit bedrag baseert de Geschillenkamer zich op het jaarverslag van 2021 dat op 8 juli 2022 werd neergelegd bij de nationale bank waaruit blijkt dat de omzet 605.865 EUR bedraagt. Het bedrag komt globaal overeen met 4% van deze jaaromzet.
92. Rekening houdend met artikel 83 AVG, de rechtspraak van het Marktenhof¹⁸, alsmede met de criteria die zijn vastgelegd in de richtsnoeren van de EDPB over de berekening van de administratieve geldboeten,¹⁹ motiveert de Geschillenkamer het opleggen van een administratieve boete *in concreto*, rekening houdende bij de beoordeling met de volgende elementen:

Ernst van de overtreding (artikel 83, lid 2, a) AVG)

93. De Geschillenkamer heeft vastgesteld dat er, voor wat betreft de gratis profielen, persoonsgegevens van tienduizenden beroepsbeoefenaars over heel België werden verzameld en verwerkt zonder rechtmatige grondslag. De verweerster kan zich niet succesvol beroepen op artikel 6, lid 1, f) AVG (gerechtvaardigd belang) aangezien zij niet voldoet aan de voorwaarden zoals ontwikkeld door het Hof van Justitie van de Europese Unie. De verweerster verzamelt gegevens uit verschillende soorten bronnen zonder dat dit binnen de redelijke verwachting van de betrokken beroepsbeoefenaars valt. Hoewel de belangen die door de verweerster worden nagestreefd gerechtvaardigd zijn, en de verwerkte persoonsgegevens beperkt zijn tot wat noodzakelijk is om de litigieuze verwerking uit te voeren, prevaleren deze niet boven die van de betrokkenen.

Het aantal betrokkenen (artikel 83 lid 2, a) AVG)

Het betreft tienduizenden beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg, geografisch verspreid over heel België.

Nalatigheid of opzettelijke aard van de inbreuk (artikel 83, lid 2, b) AVG)

94. Met betrekking tot de vraag of de inbreuk al dan niet opzettelijk of door nalatigheid werd gepleegd (artikel 83.2.b) van de AVG), herinnert de Geschillenkamer eraan dat "niet opzettelijk" betekent dat het niet de bedoeling was de inbreuk te plegen, hoewel de verwerkingsverantwoordelijke niet had voldaan aan de zorgvuldigheidsplicht die krachtens de wetgeving op hem rustte. *In casu* oordeelt de Geschillenkamer dat de inbreuk niet van opzettelijke aard is, omdat de verweerster wel degelijk een analyse gemaakt heeft om te bepalen welke rechtsgrond de meest geschikte zou zijn in onderhavige zaak. Er is bijgevolg geen – klaarblijkelijke - intentie om de AVG te schenden in hoofde van verweerster. Dit blijkt onder andere uit het betoog van de verweerster waarin zij aanvoert dat de toepasselijkheid van de toestemming als rechtsgrond (artikel 6, lid 1, a) AVG) werd onderzocht voor de

¹⁸ Hof van Beroep Brussel (sectie Marktenhof), X t. GBA, Arrest 2020/1471 van 19 februari 2020

¹⁹ Guidelines 04/2022 on the calculation of administrative fines under the GDPR, 12 ma 2022 (versie voor publieke consultatie).

beoogde verwerkingen, maar als minder geschikt werd bevonden. In dit kader wijst de Geschillenkamer er echter op dat de verweerster over de contactgegevens van de betrokkenen beschikte – want deze werden immers verzameld om op het platform te plaatsen – en dat, zoals in deze beslissing beschreven, het buiten twijfel staat dat toestemming de enige juiste rechtsgrond uitmaakt voor deze verwerking. Toestemming kon eenvoudig worden gevraagd. Immers, de verweerster kon gebruik maken van een standaardverzoek met beperkte individualisering naargelang het geval. De Geschillenkamer meent bijgevolg dat de inbreuk door nalatigheid werd gepleegd.

De duur van de inbreuk (artikel 83, lid 2, a) AVG)

95. De Geschillenkamer verwijst ook naar de duur van de inbreuk, namelijk sinds 25 mei 2018 tot op heden aangezien deze nog niet is beëindigd. Daarmee is er sprake van een langdurige en structurele overtreding van een basisbeginsel (rechtmatigheid) van de AVG.

Verzwarende omstandigheid (artikel 83, lid 2, k) AVG)

96. De Geschillenkamer houdt ook rekening met het feit dat de verweerster winst maakte die voortvloeit uit de onrechtmatige verwerkingen als verzwarende omstandigheid.

Verzachtende omstandigheid (artikel 83, lid 2, k) AVG)

97. De Geschillenkamer houdt ook rekening met het feit dat de verweerster nog nooit eerder het voorwerp uitmaakte van een handhavingprocedure van de GBA (artikel 83, lid 2, e) AVG).
98. De Geschillenkamer stelt vast dat de verweerster spoedig uitvoering heeft gegeven aan het recht op gegevenswissing van zodra zij kennis heeft genomen van het verzoek in kwestie van de betrokkene. Voor wat betreft het gebrekkig faciliteren van het recht op gegevenswissing van de klagers, is de Geschillenkamer van oordeel dat geen bijkomende boete moet worden opgelegd.

De categorieën van persoonsgegevens waarop de inbreuk betrekking heeft (artikel 83, lid 2, g) AVG)

Voor wat betreft de contactgegevens van de betrokkenen, zijn dit publieke persoonsgegevens en geen persoonsgegevens van bijzondere aard.

Conclusie

99. 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.

100. De verweerster voert in haar reactie op het sanctieformulier samengevat aan dat:

- (i) de ernst van de overtreding niet afgeleid kan worden uit de mogelijkheid tot het geven van reviews op gratis profielen, daar die mogelijkheid niet bestaat;
- (ii) het aantal betrokkenen niet in overweging kan worden genomen bij het bepalen van de geldboete, daar de vervulling van de door de verweerster nagestreefde belangen een zo groot mogelijk aantal betrokkenen vereist en de Geschillenkamer erkent dat de nagestreefde belangen gerechtvaardigd -zijn
- (iii) de duur van de voorgehouden inbreuk kan niet in overweging worden genomen bij het bepalen van de geldboete, nu de verweerster er al die tijd redelijk van kon uitgaan dat geen inbreuk voorlag, gelet op gezaghebbende, buitenlandse rechtspraak met betrekking tot een identieke situatie;
- (iv) de verweerster geen nalatigheid kan worden verweten nu zij verkoos gegevens niet op grond van toestemming te verwerken, niet omdat dit praktisch gezien onmogelijk zou zijn, maar omdat een analyse uitwees dat de gerechtvaardigde belangen een geschiktere grondslag boden voor de doelstellingen van de beoogde verwerking;
- (v) de verwerking van gegevens door de verweerster nooit de voorgehouden 'grote negatieve gevolgen' kan hebben (en heeft deze nooit gehad) voor de betrokkenen (financiële en reputatieschade), hetgeen de Geschillenkamer afleidt uit de reviewmogelijkheid van profielen, aangezien deze mogelijkheid niet bestaat voor de (gratis) profielen van de betrokkenen;
- (vi) de persoonsgegevens in de reviews geen potentiële financiële gevolgen voor de betrokkenen kunnen hebben aangezien deze reviews niet bestaan op hun gratis profielen.

101. De elementen uit het sanctieformulier waarmee de Geschillenkamer bijkomend rekening heeft gehouden worden hieronder besproken.

102. Zoals de verweerster opmerkt in het sanctieformulier is de reviewmogelijkheid inderdaad niet aanwezig voor de gratis profielen. Dit aspect wordt dus niet langer meegenomen in de overweging van de Geschillenkamer van de ernst van de inbreuk en de potentiële gevolgen van de betrokkenen in het kader van de overweging van de administratieve boete.

103. Voor wat betreft het argument dat het aantal betrokkenen niet in rekening mag gehouden worden, merkt de Geschillenkamer op dat nagestreefd belang inderdaad een zo ruim mogelijke databank vereist. Zoals reeds uiteengezet is de doeltoets slechts één van de drie voorwaarden voor een succesvol beroep op artikel 6, lid 1, f) AVG. De onrechtmatige verwerking betreft dus een hoog aantal personen.

104. Voor wat betreft het argument dat er geen rekening gehouden kan worden met de duur van de inbreuk en het nalatig karakter ervan, verwijst de verweerder naar Duitse rechtspraak waarbij een gelijkaardig platform als dat van verweerder, wel werd geacht in overeenstemming te zijn met de AVG. De Geschillenkamer neemt hier nota van, maar verwijst eveneens naar een eerdere beslissing dd. 24 mei 2022 op haar website omtrent een vergelijkbare verwijzingswebsite.²⁰ In deze beslissing heeft de Geschillenkamer geoordeeld dat een dergelijke verwerking niet voldoet aan de voorwaarden voor een succesvol beroep op artikel 6, lid 1, f) AVG. De Geschillenkamer houdt hierbij rekening met het relatief recente karakter van deze beslissing.
105. Op grond van het geheel van de hierboven uiteengezette elementen beslist de Geschillenkamer de voorgenomen sanctie aan te passen van 20.000 EUR naar 10.000 EUR. De vastgestelde inbreuken rechtvaardigen een doeltreffende, evenredige en afschrikkende sanctie als bedoeld in artikel 83 AVG, rekening houdend met de daarin bepaalde beoordelingscriteria. De Geschillenkamer is van mening dat een lagere geldboete in het onderhavige geval niet zou beantwoorden aan de in artikel 83, lid 1. van de AVG vereiste criteria, volgens welke de administratieve geldboete niet alleen evenredig, maar ook doeltreffend en afschrikkend moet zijn.

II.5.2.2. Bevel tot stopzetting

106. Krachtens artikel 100, lid 1, 8° en 9° WOG legt de Geschillenkamer eveneens het bevel op aan de verweerder om de overtreding van artikel 5, lid 1 j° artikel 6, lid 1, f) AVG te beëindigen en beëindigd te houden. De verweerder kan hieraan gevolg geven door de verwerking van persoonsgegevens van beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg voor wat betreft de gratis profielen op haar platform te beëindigen of door bijvoorbeeld toestemming, overeenkomstig artikel 4, 11) van de AVG te verkrijgen van de betrokkenen voor de verwerking van persoonsgegevens.

II.5.3. Overige grieven

107. De Geschillenkamer gaat over tot een sepot van de overige grieven en vaststellingen van de Inspectiedienst omdat zij op basis van de feiten en de stukken uit het dossier niet tot de conclusie kan komen dat er sprake is van een inbreuk op de AVG. Deze grieven en vaststellingen van de Inspectiedienst worden bijgevolg als kennelijk ongegrond beschouwd in de zin van artikel 57, lid 4 van de AVG.²¹

²⁰ Beslissing ten gronde 84/2022 van 24 mei 2022, te raadplegen via <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/beslissing-ten-gronde-nr.-84-2022.pdf>.

²¹ Zie punt 3.A.2 van het Sepotbeleid van de Geschillenkamer, dd. 18 juni 2021, te raadplegen via <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/sepotbeleid-van-de-geschillenkamer.pdf>

III. Publicatie van de beslissing

108. 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, na beraadslaging, om:

- op grond van artikel 58, lid 2 AVG en artikel 100, §1; 13° WOG een administratieve geldboete op te leggen van 10.000 EUR voor de inbreuk op artikel 5, lid 1, a) j° artikel 6, lid 1, f) AVG en de inbreuk op artikel 12, lid 2 j° artikel 17, lid 1 AVG;
- op grond van artikel 100, §1, 8° en 9° WOG te bevelen de overtreding van artikel 5, lid 1, a) j° artikel 6, lid 1, f) AVG te beëindigen en beëindigd te houden, en vervolgens in een geldige rechtsgrond te voorzien voor de verwerking van de persoonsgegevens;
- op grond van artikel 100, §1, 1° WOG de overige grieven te seponeren.

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 bevatten²². Het verzoekschrift op tegenspraak dient te worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof

²² Het verzoekschrift vermeldt op straffe van nietigheid:

- 1° de dag, de maand en het jaar;
- 2° de naam, voornaam, woonplaats van de verzoeker en, in voorkomend geval, zijn hoedanigheid en zijn rijksregister- of ondernemingsnummer;
- 3° de naam, voornaam, woonplaats en, in voorkomend geval, de hoedanigheid van de persoon die moet worden opgeroepen;
- 4° het voorwerp en de korte samenvatting van de middelen van de vordering;
- 5° de rechter voor wie de vordering aanhangig wordt gemaakt;
- 6° de handtekening van de verzoeker of van zijn advocaat.

overeenkomstig artikel 1034²³*quinquies* van het Ger.W.²³, dan wel via het e-Deposit informaticasysteem van Justitie (artikel 32^{ter} van het Ger.W.).

(get). Hielke HJMANS

Voorzitter van de Geschillenkamer

²³ 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.