



Geschillenkamer

Beslissing 141/2025 van 3 september 2025

Dossiernummer : DOS-2023-00867

Betreft : Klacht wegens de onrechtmatige verwerking van medische gegevens

De Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit,

Gelet op Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 *betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG* (algemene verordening gegevensbescherming), hierna “AVG”;

Gelet op de wet van 3 december 2017 *tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit*, hierna “WOG”;

Gelet op het reglement van interne orde, zoals goedgekeurd door de Kamer van Volksvertegenwoordigers op 20 december 2018 en gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad* op 15 januari 2019;

Gelet op de stukken van het dossier;

Heeft de volgende beslissing genomen inzake:

De klager: X, hierna “de klager”

De verweerder: Y, hierna “de verweerder”

I. Feiten en procedure

1. Het voorwerp van de klacht betreft de onrechtmatige verwerking van medische gegevens.

De klager verklaart dat hij in april 2020 aanspraak wou maken op zijn “*verzekering lening op afbetaling*” bij Y. Omdat de kantoren echter gesloten zijn, wordt hem voorgesteld om de documenten, met inbegrip van een medisch getuigschrift voor de adviserend arts bij Z via de brievenbus van het filiaal van Y te bezorgen, opdat de documenten met interne post kunnen verzonden worden aan de adviserend arts. De klager besluit uiteindelijk om op dat voorstel in te gaan. Hij voegt het medisch getuigschrift in een gesloten envelop, met de vermelding “*t.a.v. de adviserend geneesheer*” en vermeldt de juiste adresgegevens.

Omdat de klager het vervolgens oneens is met de beslissing van de adviserend geneesheer dient hij een verzoek in om meer informatie op te vragen over de argumentatie, per e-mail d.d. 25 juni 2020 gericht aan [E-mailadres], met een bediende van het desbetreffende filiaal in kopie.

Op 26 juni 2020 ontvangt de klager per e-mail van de bediende een kopie van zijn medisch dossier, in pdf-formaat. Op basis van de bestandsnaam en de metagegevens merkt de klager op dat zijn medisch getuigschrift op het kantoor van het filiaal werd gescand op 15 april 2020, om 16u09. De klager meent dus dat zijn gesloten envelop, ter bestemming van de adviserend geneesheer, op onrechtmatige wijze geopend, gescand en bewaard is op een computer van het eerder genoemde filiaal.

2. Op 12 januari 2023 meldt de klager de schending van zijn privacy per e-mail gericht aan [E-mailadres]. Op 20 januari 2023 ontvangt de klager een e-mail van een *Complaints Officer* [S.D.] van de verweerder, met in bijlage een vertrouwelijk schrijven ondertekend door [S.D.] en [A.D.], *Domain Specialist*.

In dat schrijven wordt de schending van de privacy van de klager erkend door de verweerder en wordt hem verontschuldigingen aangeboden. De verweerder wijst er echter op dat — zoals de klager zelf ook aangaf in zijn melding — de Covid-19 pandemie een uitzonderlijke periode was, waardoor er afgeweken moest worden van een aantal standaardprocedures. De betrokken medewerker zou vanwege beperkte tijd en fysieke aanwezigheid op het Y kantoor en op de kantoren van Z “*te goeder trouw*” gekozen hebben “*voor efficiëntie*”, “*omdat het document anders veel meer tijd had genomen om tot bij de geneesheer te geraken*”. De medewerker in kwestie werd intussen gewezen op de te volgen procedure om ervoor te zorgen dat dit in de toekomst niet meer zou voorkomen.

3. Op 21 januari 2023 reageert de klager ontevreden dat enkel de medewerker op de fouten werd gewezen, en niet de “*eindverantwoordelijke van het filiaal*”, “*die de schending van de GDPR blijkbaar niet ernstig neemt, meer nog, eerst laconiek reageert en bij [z]ijn 3de telefoontje zelf lacherig doet over deze ganse affaire als ware het een futiliteit*”. De klager

laat tot slot weten dat hij het antwoord van de verweerder “*niet ernstig neem[t]*” en de nodige stappen zal ondernemen “*om dit voorval te melden*” bij de GBA.

4. Op 17 februari 2023 dient de klager een klacht in bij de Gegevensbeschermingsautoriteit tegen de verweerder.
5. Op 26 mei 2023 wordt de klacht door de Eerstelijnsdienst ontvankelijk verklaard op grond van de artikelen 58 en 60 van de WOG¹ en wordt de klacht op grond van artikel 62, § 1 van de WOG overgemaakt aan de Geschillenkamer².
6. Ingevolge artikel 95, § 2, 3° van de WOG alsmede artikel 47 van het reglement van interne orde van de GBA kunnen de partijen om een afschrift van het dossier verzoeken. Indien één van beide partijen gebruik wenst te maken van de mogelijkheid tot het raadplegen en het kopiëren van het dossier, dient deze zich te wenden tot het secretariaat van de Geschillenkamer, bij voorkeur via litigationchamber@apd-gba.be.

II. Motivering

7. De Geschillenkamer begrijpt dat de tenlasteleggingen in hoofddorde verband houden met de schending van de vertrouwelijkheid van het medisch verslag over de klager, gericht aan de geneesheer van Z, door een medewerker van een Y kantoor.

Het beginsel van integriteit en vertrouwelijkheid is vastgelegd in artikel 5.1.f) van de AVG, dat als volgt geformuleerd is: “*Persoonsgegevens moeten door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging (‘integriteit en vertrouwelijkheid’)*”.

Dienaangaande herinnert de Geschillenkamer de verweerder eraan dat hij eveneens verplicht is het beginsel van gegevensbescherming door standaardinstellingen (artikel 25 van de AVG) en het beginsel van vertrouwelijkheid (artikel 32 van de AVG) te eerbiedigen.

Artikel 25.2 AVG bepaalt dat “*de verwerkingsverantwoordelijke passende technische en organisatorische maatregelen [treft] om ervoor te zorgen dat in beginsel alleen persoonsgegevens worden verwerkt die noodzakelijk zijn voor elk specifiek doel van de verwerking. Die verplichting geldt voor de hoeveelheid verzamelde persoonsgegevens, de mate waarin zij worden verwerkt, de termijn waarvoor zij worden opgeslagen en de toegankelijkheid daarvan. Deze maatregelen zorgen met name ervoor dat*

¹ Overeenkomstig artikel 61 van de WOG deelt de Geschillenkamer bij dezen aan de partijen mee dat de klacht ontvankelijk is verklaard.

² Overeenkomstig artikel 95, § 2 van de WOG deelt de Geschillenkamer bij dezen aan de partijen mee dat het dossier naar aanleiding van deze klacht aan haar is overgedragen.

persoonsgegevens in beginsel niet zonder menselijke tussenkomst voor een onbeperkt aantal natuurlijke personen toegankelijk worden gemaakt”.

Het beginsel van vertrouwelijkheid waarin artikel 32 AVG voorziet, verplicht om “*passende technische en organisatorische maatregelen [te treffen] om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen, die, waar passend, onder meer het volgende omvatten: [...] het vermogen om op permanente basis de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht van de verwerkingssystemen en diensten te garanderen; [...] Bij de beoordeling van het passende beveiligingsniveau wordt met name rekening gehouden met de verwerkingsrisico's, vooral als gevolg van de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens, hetzij per ongeluk hetzij onrechtmatig*”.

8. *In casu heeft de verweerder uitdrukkelijk erkend dat de medewerker de gesloten envelop opende en vervolgens het medisch getuigschrift scande alvorens het elektronisch over te maken Z. Op grond van deze elementen is de Geschillenkamer van mening dat de verweerder mogelijks het beginsel van vertrouwelijkheid, als vervat in artikel 5.1.f) van de AVG, heeft geschonden, aangezien de gesloten envelop niet zodanig is behandeld dat een passende vertrouwelijkheid was verzekerd en ongeoorloofde toegang tot de gegevens werd voorkomen. Deze vaststelling wordt bevestigd door het feit dat de gesloten brief uitdrukkelijk “t.a.v. de adviserend geneesheer” was geadresseerd en dat de medewerker van de verweerder deze naar de adviserend arts doorstuurde, zonder erbij stil te staan of de klager met deze handelswijze zou hebben ingestemd, indien hem de vraag was gesteld. Immers, ofschoon de klager instemde met de bezorging van de documenten aan de adviserend arts via de interne post van de verweerder, kan bezwaarlijk worden gesteld dat hij daarmee aanvaardde dat de omstreden brief door een medewerker van de verweerder geopend zou worden.*
9. Niettegenstaande het voorgaande, observeert de Geschillenkamer dat de klager meer dan dertig maanden liet voorbijgaan zijn tussen de ontdekking van het voorval op 26 juni 2020, en de eerste klacht van de klager gericht aan de verweerder d.d. 12 januari 2023. Daarnaast stelt de Geschillenkamer vast dat de verweerder de feiten erkend heeft, zijn verontschuldiging heeft aangeboden aan de klager, en tot slot heeft aangegeven dat de nodige maatregelen getroffen werden om dergelijke voorvallen in de toekomst te vermijden.
10. In ondergeschikte orde stelt de Geschillenkamer vast dat de klacht allicht kadert in een breder geschil tussen de klager en de verweerder. In zijn e-mail d.d. 12 januari 2023 aan [E-mailadres] vermeldt de klager namelijk dat hij het oneens is met de beslissing van de adviserend geneesheer, en zowel telefonisch als schriftelijk heeft “*getracht om minnelijk een oplossing te vinden*”. Vermits de schending van de vertrouwelijkheid van zijn

persoonsgegevens 30 maanden tevoren plaatsvond, acht de Geschillenkamer het weinig aannemelijk dat de klager met deze verklaring doelde op een oplossing ten aanzien van de verwerking van zijn persoonsgegevens, doch veeleer met betrekking tot de aanspraak op de verzekering bij de verweerder. Hoe dan ook voegt de klager geen correspondentie met de “eindverantwoordelijke van het filiaal” bij zijn klacht, waardoor de Geschillenkamer de inhoud daarvan niet kan nagaan.

11. Ten slotte oordeelt de Geschillenkamer dat de vragen die de klager in zijn reactie d.d. 21 januari 2023 aan de verweerder stelt, niet vallen binnen de reikwijdte van de rechten verleend door de AVG. Dienvolgens besluit de Geschillenkamer deze grief te seponeren.
12. De Geschillenkamer is van oordeel dat op grond van bovenstaande analyse dient te worden geconcludeerd dat door de verweerder vermoedelijk een inbreuk op de bepalingen van de AVG werd gepleegd, dewelke rechtvaardigt dat *in casu* wordt overgegaan tot het nemen van een beslissing op grond van artikel 95, § 1, 4° van de WOG, meer bepaald een waarschuwing te formuleren ten aanzien van de verweerder. Als verwerkingsverantwoordelijke dient de verweerder immers te allen tijde de beginselen van vertrouwelijkheid alsmede van gegevensbescherming door ontwerp en door standaardinstellingen na te leven.
13. Onderhavige beslissing is een *prima facie* beslissing genomen door de Geschillenkamer overeenkomstig artikel 95 van de WOG op grond van de door de klager ingediende klacht, in het kader van de “*procedure voorafgaand aan de beslissing ten gronde*”³ en geen beslissing ten gronde van de Geschillenkamer in de zin van artikel 100 van de WOG.

De Geschillenkamer heeft aldus beslist om op grond van artikel 95, § 1, 4° van de WOG een waarschuwing te formuleren ten aanzien van de verweerder, voor wat betreft de behandeling van vertrouwelijke stukken in overeenstemming met de beginselen van vertrouwelijkheid zoals vervat in artikel 5.1.f) AVG en artikel 32 AVG, gelezen in samenhang met artikel 25 AVG.
14. Onderhavige beslissing heeft tot doel de verweerder in kennis te stellen van het feit dat deze een inbreuk op de bepalingen van de AVG heeft gepleegd en deze in de mogelijkheid te stellen zich alsnog te conformeren met voornoemde bepalingen.
15. Indien de verweerder evenwel niet akkoord gaat met de inhoud van onderhavige *prima facie* beslissing en van oordeel is dat deze feitelijke en/of juridische argumenten kan laten gelden die tot een andere beslissing zouden kunnen leiden, kan deze via het e-mailadres litigationchamber@apd-gba.be een verzoek tot behandeling ten gronde van de zaak richten aan de Geschillenkamer en dit binnen de termijn van 30 dagen na de kennisgeving van deze

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

beslissing. De tenuitvoerlegging van onderhavige beslissing wordt desgevallend gedurende voormelde periode geschorst.

16. In geval van een voortzetting van de behandeling van de zaak ten gronde, zal de Geschillenkamer de partijen op grond van de artikelen 98, 2° en 3° *juncto* artikel 99 WOG uitnodigen hun verweermiddelen in te dienen alsook alle stukken die zij nuttig achten bij het dossier te voegen. De onderhavige beslissing wordt desgevallend definitief opgeschort.
17. Tot slot wijst de Geschillenkamer er volledigheidshalve op dat een behandeling ten gronde van de zaak kan leiden tot het opleggen van de maatregelen vermeld in artikel 100 WOG⁴.

III. Publicatie van de beslissing

18. 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.

⁴ Artikel 100. § 1. De Geschillenkamer heeft de bevoegdheid om:

- 1° een klacht te seponeren;
- 2° de buitenvervolginstelling te bevelen;
- 3° de opschorting van de uitspraak te bevelen;
- 4° een schikking voor te stellen;
- 5° waarschuwingen en berispingen te formuleren;
- 6° te bevelen dat wordt voldaan aan de verzoeken van de betrokkene om zijn rechten uit te oefenen;
- 7° te bevelen dat de betrokkene in kennis wordt gesteld van het veiligheidsprobleem;
- 8° te bevelen dat de verwerking tijdelijk of definitief wordt bevroren, beperkt of verboden;
- 9° te bevelen dat de verwerking in overeenstemming wordt gebracht;
- 10° de rechtzetting, de beperking of de verwijdering van gegevens en de kennisgeving ervan aan de ontvangers van de gegevens te bevelen;
- 11° de intrekking van de erkenning van certificatie-instellingen te bevelen;
- 12° dwangsommen op te leggen;
- 13° administratieve geldboeten op te leggen;
- 14° de opschorting van grensoverschrijdende gegevensstromen naar een andere Staat of een internationale instelling te bevelen;
- 15° het dossier over te dragen aan het parket van de procureur des Konings te Brussel, die het in kennis stelt van het gevolg dat aan het dossier wordt gegeven;
- 16° geval per geval te beslissen om haar beslissingen bekend te maken op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit.

OM DEZE REDENEN,

beslist de Geschillenkamer van de Gegevensbeschermingsautoriteit, onder voorbehoud van de indiening van een verzoek door de verweerder tot behandeling ten gronde overeenkomstig artikel 98 e.v. van de WOG, om:

- op grond van **artikel 95, § 1, 4° van de WOG** een waarschuwing te formuleren ten aanzien van de verweerder, voor wat betreft de behandeling van vertrouwelijke stukken in overeenstemming met de beginselen van vertrouwelijkheid zoals vervat in artikel 5.1.f) AVG en artikel 32 AVG, gelezen in samenhang met artikel 25 AVG;
- op grond van **artikel 95, § 1, 3° van de WOG** de overige grieven in de klacht, die verband houden met het gevolg dat de verweerder aan de vragen van de klager heeft gegeven, 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 bevatten⁵. Het verzoekschrift op tegenspraak dient te worden ingediend bij de griffie van het Marktenhof overeenkomstig artikel 1034^{quinquies} van het Ger.W.⁶, dan wel via het e-Deposit informaticasysteem van Justitie (artikel 32^{ter} van het Ger.W.).

(Get). Hielke HUMANS

Directeur van de Geschillenkamer

⁵ 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.

⁶ 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.