

Het inzageverzoek: van betrokkenenrecht tot compliance-risico

Wat is een inzageverzoek precies?

Artikel 15 GDPR geeft iedere betrokkene het recht om te weten of zijn of haar persoonsgegevens worden verwerkt — en zo ja, welke gegevens, voor welk doel en op welke basis. Dit wordt ook wel een inzageverzoek genoemd. Het verzoek kan uitgaan van een klant, een prospect, maar even goed van een (ex-)werknemer. De termijn om te antwoorden bedraagt in principe één maand, met een mogelijke verlenging tot drie maanden bij complexe of veelvuldige verzoeken.

Wie denkt dat dergelijke verzoeken zeldzaam zijn of beperkt blijven tot grote organisaties, vergist zich. De GBA behandelde in 2024 meer dan 3.000 informatievragen, waarvan een significant deel te maken had met de uitoefening van betrokkenenrechten. En door de proactieve koerswijziging van de GBA is de kans dat een niet correct afgehandeld inzageverzoek tot een formele procedure leidt, groter dan ooit.

Eén klacht, volledige doorlichting

Een recente beslissing van de Geschillenkamer van de GBA (beslissing 91/2025 van 5 juni 2025) illustreert een fenomeen dat de praktijk al langer kent maar dat ondernemingen blijven onderschatten: het sneeuwbaaleffect. Het dossier startte met een klacht over een foutieve schuldinvordering en een verzoek tot gegevenswissing: een beperkt, feitelijk afgelijnd geschil. In de loop van het onderzoek bekeek de Inspectiedienst echter ook de privacyverklaring, het register van verwerkingsactiviteiten en de organisatorische inbedding van gegevensbescherming. De Geschillenkamer bevestigde uitdrukkelijk dat haar onderzoeksbevoegdheden niet beperkt zijn tot de inhoud van de klacht, maar de naleving van de GDPR in haar geheel betreffen.

Dit standpunt wordt ook gedragen door de rechtspraak van het Marktenhof. Wie een klacht of een inzageverzoek behandelt als een geïsoleerd incident, miskent fundamenteel hoe de GBA haar rol vandaag invult.

Kan u een inzageverzoek weigeren?

Strikt genomen: nee, tenzij u beschikt over solide bewijs van rechtsmisbruik. Het Hof van Justitie verduidelijkte dit recent in zaak C-526/24 (Brillen Rottler). Artikel 12(5) GDPR biedt verwerkingsverantwoordelijken wel degelijk de mogelijkheid om een verzoek als kennelijk ongegrond of buitensporig af te wijzen, maar de bewijslast ligt bij u als verwerkingsverantwoordelijke. Het Hof bevestigde daarbij dat zelfs een éénmalig inzageverzoek buitensporig kan zijn, maar dat hiervoor twee elementen ondubbelzinnig moeten worden aangetoond: het verzoek werd niet ingediend voor het doel waarvoor het recht van inzage bestaat (objectief element) én de betrokkene creëerde de situatie bewust om voordeel te halen uit de GDPR (een subjectief element).

In de praktijk is die drempel hoog. Concrete, gedocumenteerde aanwijzingen van een verborgen motief zijn vereist: een korte periode tussen inschrijving en verzoek, een patroon van gelijkaardige verzoeken bij meerdere verwerkingsverantwoordelijken, of een verzoek dat kadert in een bredere procedure die niets met gegevensbescherming te maken heeft. Loutere vermoedens of een buikgevoel volstaan niet.

Het inzageverzoek in een arbeidsrelatie: extra aandachtspunten

In een recente beslissing van de Geschillenkamer verfijnde de GBA hoe het inzagerecht moet worden geïnterpreteerd wanneer ook de rechten van derden in het spel zijn, met name in een personeelscontext. De GBA bevestigde dat professionele notities opgesteld door vertegenwoordigers van de werkgever, die een impact kunnen hebben op de evaluatie van een werknemer, als persoonsgegevens worden beschouwd en dus in principe onder het inzagerecht vallen. Een werkgever die weigert dergelijke notities mee te delen, moet die weigering uitdrukkelijk motiveren, zoniet begaat hij een inbreuk op het inzagerecht.

Tegelijk erkende de GBA dat vertrouwelijke klachten van collega's niet in alle omstandigheden moeten worden meegedeeld. De sleutel ligt in een zorgvuldige afweging: anonimiseer waar mogelijk de gegevens van derden, en documenteer de gemaakte keuzes. Een berisping én publicatie van de

identiteit van de werkgever waren in het geciteerde dossier het gevolg van een onvoldoende gemotiveerde weigering.

Wat kunt u concreet doen?

Zorg allereerst voor een werkbaar proces m.b.t. inzageverzoeken dat niet alleen op papier bestaat. Zijn er vaste interne meldpunten? Zijn de verantwoordelijkheden duidelijk toegewezen? Worden termijnen actief opgevolgd? De GBA kijkt niet naar goede bedoelingen, maar naar aantoonbare werking in de praktijk.

Weet vervolgens waar uw persoonsgegevens zich bevinden. Inzage verlenen mag geen ad-hoc operatie zijn waarbij u intern op zoek gaat naar verspreide gegevens. Een actueel verwerkingsregister is daarvoor het noodzakelijke vertrekpunt.

Documenteer ten slotte elke beslissing die u neemt in het kader van een inzageverzoek, ook wanneer u (gedeeltelijk) weigert. Een niet-gemotiveerde weigering is in de ogen van de GBA een inbreuk, ongeacht of die weigering inhoudelijk verdedigbaar was.

Of u nu als werkgever te maken krijgt met een verzoek van een ex-werknemer, als e-commercespeler met een klant die zijn gegevens wil inkijken, of als zorgverstrekker met een patiënt, het inzageverzoek is een terugkerend operationeel risico. Wie de basis op orde heeft, vermijdt niet alleen sancties, maar voorkomt vaak al dat een verzoek uitgroeit tot een formele procedure bij de GBA.

Heeft u vragen over hoe u uw behandeling van inzageverzoeken kunt optimaliseren of hoe u een concreet inzageverzoek correct kunt behandelen? Wij begeleiden u graag.

LM&DS advocaten heeft getracht deze tekst zo correct mogelijk op te stellen. Er werd echter voorrang gegeven aan het opstellen van een begrijpelijk document dat de krachtlijnen weergeeft zodat dit leemtes en onnauwkeurigheden zal bevatten. Er wordt door LM&DS advocaten en de medewerkers geen aansprakelijkheid aanvaard m.b.t. de inhoud van dit document.