



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B, vertegenwoordigd door C te B, tegen N.V. Univé Zorg te Arnhem
Zaak : Privacy, polissplitsing, bewindvoering, schadevergoeding
Regelgeving : Algemene Verordening Gegevensbescherming (Vo. nr. 2016/679)
Zaaknummer : 201900970
Zittingsdatum : 30 oktober 2019

Geschillencommissie Zorgverzekeringen (mr. G.R.J. de Groot, mr. H.A.J. Kroon en mr. Ritzema)

1. Partijen

A te B, hierna te noemen: verzoekster, vertegenwoordigd door C te B,
tegen

N.V. Univé Zorg te Arnhem, hierna te noemen: de zorgverzekeraar.

2. Verloop van de procedure

- 2.1. Bij klachtenformulier van 12 april 2019 heeft verzoekster de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) gevraagd een bindend advies uit te brengen.
- 2.2. De zorgverzekeraar heeft bij brief van 23 augustus 2019 zijn standpunt aan de commissie kenbaar gemaakt. Een afschrift van deze brief is op 27 augustus 2019 aan verzoekster gezonden.
- 2.3. Partijen is de mogelijkheid geboden om te worden gehoord. Verzoekster en de zorgverzekeraar zijn op 30 oktober 2019 gehoord.

3. Vaststaande feiten

- 3.1. Verzoekster is in 2019 bij de zorgverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de Univé Zorg Vrij Polis (restitutie) (hierna: de zorgverzekering).
- 3.2. Bij beschikking van 17 januari 2019 heeft de rechtbank Midden-Nederland het bewind uitgesproken over verzoekster, en haar zoon aangesteld als bewindvoerder en mentor.
- 3.3. Verzoekster heeft aan de zorgverzekeraar op verzocht haar polis met ingang van 1 januari 2019 te verzelfstandigen. Daarbij heeft verzoekster een nieuw woonadres en het adres van de bewindvoerder doorgegeven.
- 3.4. Bij e-mailbericht van 31 januari 2019 heeft de zorgverzekeraar aan verzoekster bevestigd dat het verzoek is ontvangen. Verder staat in het desbetreffende e-mailbericht dat het verzoek zo snel mogelijk wordt verwerkt en dat verzoekster binnen tien werkdagen na de ingangsdatum van de nieuwe polis een gewijzigd polisblad ontvangt.
- 3.5. Bij brieven van 2 februari 2019, 8 februari 2019 en 19 februari 2019 heeft de zorgverzekeraar de (gewijzigde) polisbladen gestuurd naar het oude woonadres van verzoekster.
- 3.6. Op 3 maart 2019 heeft de zorgverzekeraar een polis gezonden naar het nieuwe woonadres van verzoekster. Op 22 maart 2019 heeft de zorgverzekeraar een polis gestuurd naar het adres van de bewindvoerder. Op 1 april 2019 heeft de zorgverzekeraar een polis gezonden naar het adres van de bewindvoerder en hierop vermeld dat verzoekster een korting krijgt van 10% op de premie van de zorgverzekering, op grond van het ledencollectief.
- 3.7. Bij brief van 15 april 2019 heeft de zorgverzekeraar de beschikking van de rechtbank Midden-Nederland van 17 januari 2019 verstrekt aan de partner van verzoekster.

- 3.8. De partner van verzoekster heeft beroep aangetekend tegen deze beschikking van de rechtbank. Hierover is de bewindvoerder van verzoekster bij brief van 24 april 2019 geïnformeerd door het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden.
- 3.9. Bij beschikking van 24 september 2019 heeft het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden de beschikking van de rechtbank Midden-Nederland van 17 januari 2019 vernietigd en een andere persoon als bewindvoerder en mentor aangewezen. Het Gerechtshof heeft verder beslist dat iedere partij zijn eigen kosten draagt.

4. Geschil

- 4.1. Verzoekster heeft aan de commissie verzocht te beslissen dat:

(i) de zorgverzekeraar haar privacy heeft geschonden, en
(ii) de zorgverzekeraar is gehouden haar een schadevergoeding van € 5.085,-- toe te kennen.

- 4.2. De ziektekostenverzekeraar heeft verweer gevoerd tegen dit verzoek.

5. Bevoegdheid van de commissie

- 5.1. De commissie is bevoegd van het geschil kennis te nemen en daarover bindend advies uit te brengen. Dit blijkt uit artikel 10 van de zorgverzekering.

6. Beoordeling

- 6.1. De relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (Vo. nr. 2016/679), (hierna: Avg), en de Uitvoeringswet algemene verordening gegevensbescherming (hierna: Uavg), zijn vermeld in de bijlage bij dit bindend advies. De bijlage maakt deel uit van het bindend advies.

Privacy

- 6.2. Op grond van artikel 6 Avg is de verwerking van persoonsgegevens slechts onder bepaalde voorwaarden toegestaan. De verwerking van bijzondere persoonsgegevens, waaronder persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid, is op grond van artikel 9 Avg verboden, tenzij aan de aldaar genoemde voorwaarden is voldaan. Een en ander is op nationaal niveau nader uitgewerkt in artikel 30 Uavg. De commissie concludeert dat de gegevensverwerking door de zorgverzekeraar in beginsel rechtmatig was.
- 6.3. Verzoekster voert aan dat de zorgverzekeraar haar verzoek om verzelfstandiging van de polis en dat tot wijziging van het woonadres en het correspondentieadres niet tijdig heeft verwerkt. Als gevolg hiervan is het gewijzigde polisblad naar het oude woonadres van verzoekster gestuurd zodat haar partner van de inhoud van dit stuk kennis heeft kunnen nemen. Daarnaast heeft de zorgverzekeraar een afschrift van de beschikking van de rechtbank Midden-Nederland van 17 januari 2019 aan de partner van verzoekster gezonden.
- 6.4. De commissie concludeert dat voldoende vast staat dat de gevraagde wijzigingen niet goed zijn verwerkt. Gesteld noch gebleken is dat de zorgverzekeraar op grond van een wettelijk voorschrift, een afgegeven machtiging of anderszins gehouden was de ex-partner van verzoekster een afschrift van de beschikking te sturen. Door het gewijzigde polisblad en de beschikking naar de partner te zenden is de privacy van verzoekster geschonden.

Schadevergoeding

- 6.5. Verzoekster stelt dat zij door het handelen van de ziektekostenverzekeraar schade heeft geleden. Uit de jurisprudentie (ECLI:NL:RBOVE:2019:1827) blijkt dat artikel 82 Avg onverlet laat dat voor de toekenning van een schadevergoeding aansluiting mag en moet worden gezocht bij het Nederlandse rechtsbestel. Niet blijkt dat toepassing van dat stelsel geen of onvoldoende recht kan doen aan vergoeding van schade als bedoeld in genoemd artikel van de Avg. Hierbij merkt de commissie op dat het toepasselijke reglement alleen voorziet in vergoeding van materiële schade.
- 6.6. Verzoekster voert aan schade te hebben geleden doordat de bewindvoerder en zijn dochter meerdere telefoontjes moesten plegen met de zorgverzekeraar. Ook hebben zij meerdere klachten ingediend en hebben zij het regiokantoor van de zorgverzekeraar bezocht om orde op zaken te stellen. Gevorderd wordt twintig uren á € 69,- alsmede € 58,14 en € 55,86 aan reiskosten. De commissie overweegt dat een causaal verband moet bestaan tussen het handelen van de zorgverzekeraar en de ontstane schade. Tevens moet de gevorderde schade voldoen aan de 'dubbele redelijkheidstoets.' Het moet (i) redelijk zijn dat de kosten zijn gemaakt en (ii) de omvang van de kosten moet eveneens redelijk zijn. Het causaal verband is naar het oordeel van de commissie aannemelijk gemaakt. Anders is dit voor het gevorderde schadebedrag. Zo is onvoldoende onderbouwd dat genoemde kosten daadwerkelijk zijn gemaakt, tot de genoemde bedragen. Voorts staat niet vast dat de kosten, voor zover al gemaakt, inderdaad voor rekening van verzoekster zijn gekomen. Dit betekent dat de vordering tot vergoeding van deze schade wordt afgewezen.
- 6.7. Verzoekster voert verder aan dat zij schade lijdt in verband met de door haar te voeren beroepsprocedure die door haar partner bij het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden aanhangig is gemaakt. In de beschikking van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 24 september 2019 is te lezen dat de partner van verzoekster als belanghebbende is aan te merken en ten onrechte niet in de procedure bij de kantonrechter is betrokken. Het Gerechtshof heeft overwogen dat de zoon van verzoekster haar partner ook niet op de hoogte heeft gesteld van het bewind. De partner van verzoekster heeft hiervan weet gekregen toen bleek dat hij niet (meer) kon pinnen, omdat zij pasjes waren geblokkeerd en groter geldbedragen van de en/of rekening van verzoekster en haar partner waren overgeboekt. Gelet hierop was de beschikking van de rechtbank niet de enige bron op basis waarvan de partner van verzoekster op de hoogte was van het bewind. De commissie oordeelt dat het causaal verband tussen het handelen van de zorgverzekeraar en de ontstane schade daarmee niet aannemelijk is gemaakt. Dit betekent dat geen reden bestaat de gevorderde schadevergoeding toe te wijzen.

6.8. Dit leidt tot de navolgende beslissing.

7. Bindend advies

- 7.1. De commissie beslist dat:
- (i) de ziektekostenverzekeraar de privacy van verzoekster heeft geschonden;
 - (ii) de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster het entreegeld van € 37,-- moet vergoeden;
 - (iii) de ziektekostenverzekeraar niet is gehouden aan verzoekster een schadevergoeding toe te kennen.

Zeist, 6 november 2019,

mr. Ritzema

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)

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

- a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
 - b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
 - c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
- (...)

Artikel 9

Verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens

1. Verwerking van persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, en verwerking van genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, of gegevens over gezondheid, of gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid zijn verboden.

2. Lid 1 is niet van toepassing wanneer aan een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

- a) de betrokkene heeft uitdrukkelijke toestemming gegeven voor de verwerking van die persoonsgegevens voor een of meer welbepaalde doeleinden, behalve indien in Unierecht of lidstatelijk recht is bepaald dat het in lid 1 genoemde verbod niet door de betrokkene kan worden opgeheven;
 - b) de verwerking is noodzakelijk met het oog op de uitvoering van verplichtingen en de uitoefening van specifieke rechten van de verwerkingsverantwoordelijke of de betrokkene op het gebied van het arbeidsrecht en het socialezekerheids- en socialebeschermingsrecht, voor zover zulks is toegestaan bij Unierecht of lidstatelijk recht of bij een collectieve overeenkomst op grond van lidstatelijk recht die passende waarborgen voor de grondrechten en de fundamentele belangen van de betrokkene biedt;
- (...)

Artikel 82

Recht op schadevergoeding en aansprakelijkheid

1. Eenieder die materiële of immateriële schade heeft geleden ten gevolge van een inbreuk op deze verordening, heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker schadevergoeding te ontvangen voor de geleden schade.
2. Elke verwerkingsverantwoordelijke die bij verwerking is betrokken, is aansprakelijk voor de schade die wordt veroorzaakt door verwerking die inbreuk maakt op deze verordening. Een verwerker is slechts aansprakelijk voor de schade die door verwerking is veroorzaakt wanneer bij de verwerking niet is voldaan aan de specifiek tot verwerkers gerichte verplichtingen van deze verordening of buiten dan wel in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke is gehandeld.
3. Een verwerkingsverantwoordelijke of verwerker wordt van aansprakelijkheid op grond van lid 2 vrijgesteld indien hij bewijst dat hij op geen enkele wijze verantwoordelijk is voor het schadeveroorzakende feit.
4. Wanneer meerdere verwerkingsverantwoordelijken of verwerkers bij dezelfde verwerking betrokken zijn, en overeenkomstig de leden 2 en 3 verantwoordelijk zijn voor schade die door verwerking is veroorzaakt, wordt elke verwerkingsverantwoordelijke of verwerker voor de gehele schade aansprakelijk gehouden teneinde te garanderen dat de betrokkene daadwerkelijk wordt vergoed.
5. Wanneer een verwerkingsverantwoordelijke of verwerker de schade overeenkomstig lid 4 geheel heeft vergoed, kan deze verwerkingsverantwoordelijke of verwerker op andere verwerkingsverantwoordelijken of verwerkers die bij de verwerking waren betrokken, het deel van de schadevergoeding verhalen dat overeenkomt met hun deel van de aansprakelijkheid voor de schade, overeenkomstig de in lid 2 gestelde voorwaarden.
6. Gerechtelijke procedures voor het uitoefenen van het recht op schadevergoeding worden gevoerd voor de in artikel 79, lid 2, bedoelde lidstaatrechtelijk bevoegde gerechten.