



ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B, vertegenwoordigd door C te D, tegen VGZ Zorgverzekeraar NV te Arnhem
Zaak : Privacy, opvragen en inzage gegevens
Regelgeving : Algemene verordening gegevensbescherming (Vo. nr. 2016/679)
Zaaknummer : 201902445
Zittingsdatum : 12 augustus 2020

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

1. Partijen

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

VGZ Zorgverzekeraar NV te Arnhem, hierna te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. Verloop van de procedure

2.1. Op 8 mei 2020 heeft verzoekster per brief de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) gevraagd een bindend advies uit te brengen.

2.2. De ziektekostenverzekeraar heeft op 10 juni 2020 per brief zijn standpunt aan de commissie uitgelegd. Een kopie van deze brief is op 2 juli 2020 aan verzoekster gezonden. Verzoekster heeft op 4 juli 2020 op het standpunt van de ziektekostenverzekeraar gereageerd. Een kopie van deze reactie is ter kennisname aan de ziektekostenverzekeraar gestuurd.

2.3. Verzoekster en de ziektekostenverzekeraar zijn op 12 augustus 2020 gehoord.

3. Vaststaande feiten

3.1. Verzoekster is tot op heden bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op basis van de verzekering VGZ Ruime Keuze (Natura) (hierna: de zorgverzekering) en de aanvullende ziektekostenverzekeringen VGZ Aanvullend Goed en VGZ Tand Goed (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering).

3.2. Verzoekster lijdt aan cystic fibrosis. Voor de behandeling van deze aandoening heeft zij de ziektekostenverzekeraar gevraagd het hulpmiddel The Vest te vergoeden. Bij brieven van verschillende data heeft de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster meegedeeld hiertoe niet over te gaan. Dit omdat The Vest niet voldoet aan de stand van de wetenschap en praktijk en om die reden niet tot de verzekerde prestaties op grond van de zorgverzekering behoort.

3.3. In 2018 en 2019 heeft verzoekster de ziektekostenverzekeraar meerdere keren gevraagd de kosten van het hulpmiddel op basis van coulance te vergoeden. Daarbij heeft verzoekster de ziektekostenverzekeraar aanvullende (medische) informatie gestuurd. De ziektekostenverzekeraar heeft verzoekster onder andere op 13 augustus 2018 per brief geïnformeerd dat het verzoek om een coulancevergoeding is afgewezen.

3.4. Volgens de ziektekostenverzekeraar zijn bij de afwijzende beslissing één of meer medisch adviseurs betrokken geweest. Verzoekster heeft de ziektekostenverzekeraar gevraagd welke medisch adviseur(s) dit zijn geweest. Daarnaast heeft verzoekster verzocht om een kopie van het advies dat deze medisch adviseur(s) hebben uitgebracht. Bij brieven en e-mailberichten van verschillende data heeft de ziektekostenverzekeraar aan (de gemachtigde van) verzoekster meegedeeld dat deze informatie niet wordt verstrekt.

3.5. In het kader van de bemiddeling door de Ombudsman Zorgverzekeraar heeft de ziektekostenverzekeraar verklaard dat één medisch adviseur bij de kwestie betrokken is geweest. In de onderhavige procedure heeft de ziektekostenverzekeraar erkend dat dit niet juist is en dat er nog een tweede medisch adviseur naar de zaak heeft gekeken.

4. Geschil

4.1. Verzoekster heeft aan de commissie verzocht te bepalen dat de ziektekostenverzekeraar inzage moet geven in welke medisch adviseur(s) bij de afwijzing van The Vest betrokken zijn geweest en wat hun advies in dat verband was.

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, zowel ten aanzien van de zorgverzekering als ten aanzien van de aanvullende ziektekostenverzekering. Dit blijkt uit artikel 10 van de zorgverzekering en artikel 7 van de aanvullende ziektekostenverzekering.

6. Beoordeling

6.1. Verzoekster voert aan dat zij de ziektekostenverzekeraar verschillende keren heeft gevraagd het hulpmiddel The Vest (uit coulance) te vergoeden. De ziektekostenverzekeraar heeft hierop telkens afwijzend beslist. Bij zijn motivering heeft de ziektekostenverzekeraar in enkele brieven vermeld dat het dossier is voorgelegd aan een of meer medisch adviseurs. Verzoekster heeft het vermoeden dat bepaalde informatie niet aan deze medisch adviseurs is voorgelegd. Daarom heeft zij de ziektekostenverzekeraar gevraagd naar zowel de namen van de betrokken medisch adviseurs als de door hen gegeven adviezen. Sindsdien heeft de ziektekostenverzekeraar verschillende verklaringen afgelegd en redenen aangevoerd op basis waarvan de gevraagde informatie niet wordt gegeven. Wel heeft de ziektekostenverzekeraar twee namen van medisch adviseurs verstrekt. Volgens verzoekster heeft de ziektekostenverzekeraar eerder verklaard dat "een team van medisch adviseurs" bij de zaak betrokken is geweest.

6.2. De ziektekostenverzekeraar heeft aangevoerd dat hij conform het verzoek van verzoekster de namen van de beide medisch adviseurs heeft gegeven. Voor zover het verzoek betrekking heeft op een afschrift, dan wel een kopie, van de inhoudelijke adviezen van deze medisch adviseurs geldt dat de ziektekostenverzekeraar aanvankelijk deze informatie niet aan de gemachtigde van verzoekster wilde verstrekken. Dit omdat niet vaststaat dat de door verzoekster ondertekende machtiging authentiek is.

6.3. Partijen hebben tijdens de hoorzitting overeenstemming bereikt. De ziektekostenverzekeraar heeft verklaard dat (de gemachtigde van) verzoekster binnen 21 dagen ná 13 augustus 2020 een kopie van het gehele dossier van de ziektekostenverzekeraar ontvangt inclusief de adviezen van de twee genoemde medisch adviseurs. Verzoekster heeft hierop verklaard dat het geschil met deze toezegging wat haar betreft is opgelost. Gelet op de tegemoetkoming door de ziektekostenverzekeraar moet deze het aan de commissie betaalde entreegeld van € 37,- aan verzoekster vergoeden.

7. Bindend advies

7.1. De commissie stelt vast dat:

- (i) de ziektekostenverzekeraar binnen 21 dagen na de hoorzitting (de gemachtigde van) verzoekster een kopie zal geven van het gehele dossier van verzoekster bij de ziektekostenverzekeraar, en
- (ii) de ziektekostenverzekeraar aan verzoekster het entreegeld van € 37,-- moet vergoeden.

Zeist, 17 augustus 2020,



H.A.J. Kroon

*Artikel 15***Recht van inzage van de betrokkene**

1. De betrokkene heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke uitsluitend te verkrijgen over het al dan niet verwerken van hem betreffende persoonsgegevens en, wanneer dat het geval is, om inzage te verkrijgen van die persoonsgegevens en van de volgende informatie:

- a) de verwerkingsdoeleinden;
- b) de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- c) de ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt, met name ontvangers in derde landen of internationale organisaties;
- d) indien mogelijk, de periode gedurende welke de persoonsgegevens naar verwachting zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen;
- e) dat de betrokkene het recht heeft de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken dat persoonsgegevens worden gerectificeerd of gewist, of dat de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens wordt beperkt, alsmede het recht tegen die verwerking bezwaar te maken;
- f) dat de betrokkene het recht heeft klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit;
- g) wanneer de persoonsgegevens niet bij de betrokkene worden verzameld, alle beschikbare informatie over de bron van die gegevens;
- h) het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van de in artikel 22, leden 1 en 4, bedoelde profilering, en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.

2. Wanneer persoonsgegevens worden doorgegeven aan een derde land of een internationale organisatie, heeft de betrokkene het recht in kennis te worden gesteld van de passende waarborgen overeenkomstig artikel 46 inzake de doorgifte.

3. De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de betrokkene een kopie van de persoonsgegevens die worden verwerkt. Indien de betrokkene om bijkomende kopieën verzoekt, kan de verwerkingsverantwoordelijke op basis van de administratieve kosten een redelijke vergoeding aanrekenen. Wanneer de betrokkene zijn verzoek elektronisch indient, en niet om een andere regeling verzoekt, wordt de informatie in een gangbare elektronische vorm verstrekt.

4. Het in lid 3 bedoelde recht om een kopie te verkrijgen, doet geen afbreuk aan de rechten en vrijheden van anderen.

*Afdeling 3***Rectificatie en wissing van gegevens***Artikel 16***Recht op rectificatie**

De betrokkene heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke onverwijld rectificatie van hem betreffende onjuiste persoonsgegevens te verkrijgen. Met inachtneming van de doeleinden van de verwerking heeft de betrokkene het recht vervollediging van onvolledige persoonsgegevens te verkrijgen, onder meer door een aanvullende verklaring te verstrekken.

*Artikel 17***Recht op gegevenswissing („recht op vergetelheid”)**

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:

- a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;