

ANONIEM BINDEND ADVIES

Partijen : A te B en Zilveren Kruis Zorgverzekeringen N.V. te Utrecht en Achmea Zorgverzekeringen N.V. te Zeist
Zaak : Schrijfwijze achternaam, diakritische tekens
Regelgeving : Voorwaarden zorgverzekering 2021 en 2022, Voorwaarden aanvullende ziektekostenverzekering 2021 en 2022, art. 16 AVG
Zaaknummer : 202200301
Zittingsdatum : 7 september 2022

1. Partijen

A te B, hierna te noemen: verzoeker,

en

1. Zilveren Kruis Zorgverzekeringen N.V. te Utrecht, en
 2. Achmea Zorgverzekeringen N.V. te Zeist,
- hierna gezamenlijk te noemen: de ziektekostenverzekeraar.

2. Verloop van de procedure

- 2.1. Verzoeker heeft bij brief van 9 mei 2022 de Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de commissie) gevraagd een uitspraak te doen. Op 23 mei 2022 was het dossier gereed voor inhoudelijke behandeling. Tot het dossier behoren de stukken die tijdens de fase bij de Ombudsman Zorgverzekeringen zijn gewisseld.
- 2.2. Bij brief van 4 juli 2022 heeft de ziektekostenverzekeraar zijn standpunt aan de commissie uiteengezet. Een kopie van deze brief is op 5 juli 2022 aan verzoeker gestuurd.
- 2.3. Partijen is de mogelijkheid geboden om te worden gehoord. Verzoeker en de ziektekostenverzekeraar hebben op 18 juli 2022 en 18 augustus 2022 verklaard niet te willen worden gehoord.

3. Vaststaande feiten

- 3.1. Verzoeker is bij de ziektekostenverzekeraar verzekerd tegen ziektekosten op grond van de verzekering Basis Zeker (hierna: de zorgverzekering) en de aanvullende ziektekostenverzekeringen Aanvullend ***, Aanvullend Tand ***, en Extra Aanvullend Werknemer 11 (hierna: de aanvullende ziektekostenverzekering).
- 3.2. Bij brief van 10 september 2021 heeft verzoeker bij de ziektekostenverzekeraar aandacht gevraagd voor de spelling van zijn achternaam. De ziektekostenverzekeraar heeft hierop bij brief van 20 september 2021 gereageerd, waarna verzoeker hem bij brief van 23 september 2021 nogmaals over het onderwerp heeft aangeschreven. Naar aanleiding van de ontvangst van de polisbescheiden voor 2022, heeft verzoeker bij brief van 9 november 2021 opnieuw verzocht zijn achternaam correct te schrijven. De ziektekostenverzekeraar reageerde hierop bij brief van 18 november 2022. Verzoeker kon zich niet met deze reactie verenigen en heeft de kwestie bij brief van 25 november 2021 voorgelegd met het verzoek om heroverweging. De ziektekostenverzekeraar antwoordde hem bij brief van 10 december 2021, onder handhaving van zijn standpunt en met verwijzing naar de SKGZ.

4. Standpunt verzoeker

- 4.1. Verzoeker heeft aan de commissie verzocht te bepalen dat de ziektekostenverzekeraar is gehouden zijn achternaam in de diverse uitingen correct te vermelden, dat wil zeggen met een

umlaut op de eerste o. In dat verband heeft hij aangevoerd dat hiermee tot september 2021 geen probleem bestond en dat zijn achternaam toen wel juist werd vermeld in documenten en in de 'Mijn'-omgeving. Met zijn bank had hij overigens het zelfde probleem. Dit werd echter direct opgelost nadat hij had bedreigd over te stappen naar de concurrent. Volgens verzoeker kan de umlaut op de o worden geplaatst door middel van de volgende drie combinaties van toetsen: alt/148, altgr/p, shift/'/o.

5. Standpunt ziektekostenverzekeraar

- 5.1. De ziektekostenverzekeraar heeft toegelicht dat hij een nieuw administratief systeem in gebruik heeft genomen. Hierbij is het niet mogelijk leestekens en diakritische tekens - zoals een umlaut - toe te voegen in geval van automatisch aangemaakte brieven, polisbladen of de zorgpas. Om aan de klacht van verzoeker tegemoet te komen is een aantekening geplaatst, zodat in handmatig aangemaakte brieven met de tenaamstelling rekening kan worden gehouden. De ziektekostenverzekeraar verklaart dat hij de mogelijkheden heeft onderzocht, maar dat een oplossing niet voorhanden is. Dit spijt hem zeer. Hij begrijpt de teleurstelling en ontevredenheid van verzoeker hierover.

6. Bevoegdheid van de commissie

- 6.1. 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 18.4 van de voorwaarden van de zorgverzekering en de aanvullende ziektekostenverzekering.
- 6.2. De commissie stelt vast dat beide partijen ermee hebben ingestemd dat de commissie uitspraak doet in de vorm van een bindend advies.

7. Beoordeling

- 7.1. Artikel 16 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is opgenomen in de bijlage. De bijlage maakt deel uit van het bindend advies.
- 7.2. De commissie constateert dat partijen verdeeld zijn over de vraag of de ziektekostenverzekeraar gehouden is de correct gespelde achternaam van verzoeker op te nemen in zijn administratieve systeem en in zijn uitingen, dat wil zeggen met een umlaut op de eerste o.
- 7.3. De commissie merkt op dat in het verleden het probleem van de zogenoemde diakritische tekens, zoals de umlaut of het trema, minder groot was. Voor zover dit al voorkwam bij Nederlandse achternamen kon het 'technische' probleem worden voorkomen door combinaties van letters te gebruiken. Te denken valt bijvoorbeeld aan 'ae' in plaats van 'ä'. Met de toename van geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens en onder invloed van het grotere aantal personen met een andere culturele achtergrond is de noodzaak voor een meer structurele oplossing dringender geworden. Zo kan een cedille onder een 'c' of 's' in een naam niet worden vervangen door een 'z'. Een dergelijke wijziging kan uiteindelijk zelfs leiden tot de vraag of nog sprake is van één en dezelfde persoon. Zie in dit verband het arrest van de Hoge Raad van 31 augustus 1998 (ECLI:NL:HR:1998/AA2356), waarin de vraag aan de orde was of een naheffingsaanslag in de motorrijtuigenbelasting kon worden opgelegd aan iemand van wie de achternaam onjuist - zonder gebruik van een umlaut - was gespeld. Ook voor de uitwisseling van informatie tussen bestuursorganen werkt het weglaten van diakritische tekens dan wel het anders spellen van (achter)namen belemmerend.
- Om tot een zekere uniformering te komen zijn door het Nederlands Normalisatie Instituut NEN-normen ontwikkeld, te weten 1888:2002 nl en 5825:2002 nl. Laatstgenoemde NEN-norm ziet onder andere op het gebruik van diakritische tekens in adresgegevens. In het Besluit

standaardschrijfwijze persoonsgegevens wordt bij genoemde NEN-normen aangehaakt. Dit besluit is in werking getreden op 1 januari 1993 en er gold destijds een overgangstermijn van vier jaren.

- 7.4. De Nationale ombudsman heeft zich over het gebruik van diakritische tekens uitgelaten in 1998 (1998/325). In 2000 behandelde hij een zaak die hier niet direct op zag, maar die betrekking had op het aantal maximale posities, beschikbaar voor iemands achternaam (2000/361). De Nationale ombudsman overwoog toen: *"Van bestuursorganen mag in beginsel worden verwacht dat zij hun administratie zodanig inrichten dat persoonsgegevens correct worden opgenomen in hun geautomatiseerde informatiesystemen, en dat deze gegevens op correcte wijze worden vermeld in hun correspondentie met betrokkenen."* Met betrekking tot het gebruik van een umlaut door de Informatie Beheer groep werd in 2003 eenzelfde lijn gevolgd (2003/195), en kwam de Nationale ombudsman tot het oordeel 'gegrond'. In zaak 2007/161 moest de ombudsman vaststellen dat ruim na het verstrijken van de overgangstermijn nog niet alle rijksdiensten uitvoering gaven aan het onder 7.3 vermelde besluit.
- 7.5. Bij haar besluitvorming neemt de commissie in overweging dat de ziektekostenverzekeraar, voor zover hij als bestuursorgaan in de zin van de Algemene wet bestuursrecht kan worden aangemerkt en het voorgaande op hem van toepassing is, hij dit alleen is in de uitvoering van de zorgverzekering. Het voorgelegde probleem blijft echter niet beperkt tot die verzekering. Ook in de uitvoering van de aanvullende ziektekostenverzekering loopt verzoeker tegen het probleem met de spelling van zijn achternaam aan. Het is tegen deze achtergrond dat de commissie de vraag van verzoeker om zijn naam correct te spellen moet bezien tegen de achtergrond van artikel 16 AVG.
- 7.6. Artikel 16 AVG stelt: *"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."* Dát sprake is van de verwerking van persoonsgegevens en dat de ziektekostenverzekeraar in dit verband als verwerkingsverantwoordelijke is te beschouwen staat vast. Het staat voorts vast dat de huidige spelling van verzoekers achternaam in de persoonsregistratie van de ziektekostenverzekeraar niet juist is, en dat hij als betrokkene de verwerkingsverantwoordelijke kan aanspraken op rectificatie. De verordening is immers rechtstreeks werkend. Van de zijde van de ziektekostenverzekeraar is uitsluitend aangevoerd dat aanpassing niet mogelijk is en dat in het systeem een aantekening is gemaakt. Een dergelijke aantekening is evenwel iets anders dan de gevraagde rectificatie. De commissie merkt hierbij op dat de huidige privacywetgeving uitgaat van 'privacy by design'. Door verzoeker is - onweersproken - gesteld dat zijn achternaam tot september 2021 in alle communicatie vanuit de ziektekostenverzekeraar juist werd gespeld. Ten tijde van de invoering van het nieuwe administratiesysteem was de AVG reeds van kracht en had de ziektekostenverzekeraar rekening er mee kunnen houden dat aanpassingen hierin, onder andere naar aanleiding van een verzoek tot rectificatie, zouden kunnen voorkomen, en dat deze dan ook zouden moeten worden gerealiseerd. Om die reden kan zijn enkele stelling dat aanpassing niet mogelijk is, niet slagen. Een en ander leidt ertoe dat de ziektekostenverzekeraar binnen drie maanden na dagtekening van dit bindend advies de achternaam van verzoeker in zijn administratieve systeem dient te wijzigen, en wel aldus dat deze correct - met een umlaut op de eerste o - hierin wordt opgenomen.

Slotsom

- 7.7. Dit leidt tot de navolgende beslissing.

8. **Bindend advies**

8.1. De commissie beslist dat de ziektekostenverzekeraar:

- (i) binnen drie maanden na dagtekening van dit bindend advies de achternaam van verzoeker in zijn administratieve systeem dient te wijzigen, en wel aldus dat deze correct - met een umlaut op de eerste o - hierin wordt opgenomen, en
- (ii) aan verzoeker het entreegeld van € 37,- moet vergoeden.

Zeist, 12 september 2022,

A.I.M. van Mierlo

BIJLAGEN

1. Polisvoorwaarden

2. Nationale wet- en regelgeving
(bron: <https://wetten.overheid.nl/zoeken>)

*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;